

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

Título del trabajo

**PROYECTO PARA EL MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
RESERVAS DEL HOSTAL VILLA 64 EN GUAYAQUIL**

PROYECTO INTEGRADOR

Previo a la obtención del Título de:

Licenciado en turismo

Presentado por:

Mayra Carolina Irrazábal Mendoza

Erika Nathaly Tomalá Domínguez

GUAYAQUIL – ECUADOR

Año: 2018

DEDICATORIA

El presente proyecto se lo dedicamos a nuestros padres, quienes se han esforzado en demostrarnos lo alcanzable que son nuestras metas.

AGRADECIMIENTOS

Nuestro más sincero agradecimiento al M. Sc. Sebastián Calle por guiarnos en el proceso de elaboración del presente trabajo de titulación y demostrarnos, con su ejemplo, que con perseverancia y responsabilidad se pueden alcanzar las metas propuestas.

DECLARACIÓN EXPRESA

“Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; Mayra Irrazábal y Erika Tomalá 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”

Mayra Carolina
Irrazábal Mendoza

Erika Nathaly Tomalá
Domínguez

EVALUADORES

MMGC. Olga Martin Moreno

PROFESORA DE LA MATERIA

M. Sc. Sebastián Calle Lituma

PROFESOR TUTOR

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal diseñar un sistema de gestión de reservas renovado en el Hostal Villa64 para la optimización de los procesos operativos en el área de recepción. Para llevarlo a cabo, se realizó una investigación de mercado utilizando las encuestas, entrevistas y fichas de observación como herramientas para la obtención de información que ayude a determinar las necesidades del establecimiento y conseguir que la propuesta sea acorde a las mismas. Se logró establecer factores importantes en la decisión de compra de los huéspedes, una evaluación de la situación actual del hostal desde la perspectiva de la propietaria y empleados, la importancia de la inclusión de un sistema para gestionar reservas y la influencia de la polifuncionalidad en la calidad del servicio brindado. Finalmente, se logra comprender que, para garantizar calidad en el servicio brindado, es necesario tanto ir a la par con la innovación en el sector hotelero y los avances tecnológicos como encontrar en el personal de atención al cliente, la vocación al servicio.

Palabras Clave: gestión de reservas, optimización de procesos, polifuncionalidad, innovación.

ABSTRACT

The main purpose of this research is to design a new reservation management system for the Hostal Villa64 for the optimization of operational processes in the reception area. The market research was made by using surveys, interviews and observation cards as tools to obtain information that helps determine the needs of the hostel and ensure that the proposal is made according to them. It was possible to establish important factors in the purchase decision of the guests, an evaluation of the current situation of the hostel from the perspective of the owner and employees, the importance of the inclusion of a system to manage reservations and the influence of the in the quality of the service provided. Finally, it is possible to understand that, in order to guarantee quality in the service provided, it is necessary to go hand in hand with innovation in the hotel sector and technological advances, as well as to find in service staff the vocation to service.

Keywords: reservation management, optimization of processes, polyfunctionality, innovation.

ÍNDICE GENERAL

EVALUADORES	V
RESUMEN	I
ABSTRACT	II
ÍNDICE GENERAL	III
ABREVIATURAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	VII
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
CAPÍTULO I	9
1. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Planteamiento del problema	9
1.2. Justificación del problema	10
1.3. Objetivos	11
1.3.1. General	11
1.3.2. Específicos	11
1.4. Marco Teórico	11
1.5. Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA)	13
CAPÍTULO II	14
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	14
2.1. Estudio de mercado	14
2.1.1. Definición del problema	14
2.1.1.1. Problema de decisión gerencial	14
2.1.1.2. Problemas de investigación de mercados	14
2.1.1.3. Hipótesis	15
2.1.2. Acercamiento al problema	15
2.1.2.1. Objetivos de la investigación de mercados	15
2.1.2.1.1. General	15
2.1.2.1.2. Específicos	15
2.1.2.2. Preguntas de investigación	16
2.1.3. Diseño de la investigación	16
2.1.4. Métodos, técnicas e instrumentos	16
2.1.5. Ficha de observación	17

2.1.6.	Entrevistas.....	18
2.1.7.	Plan de muestreo (ENCUESTA).....	21
2.1.7.1.	Definición de la población.....	21
2.1.7.2.	Definición de la muestra.....	21
2.1.7.3.	Tamaño de la muestra.....	22
2.1.8.	Análisis y resultados.....	23
2.1.8.1.	Interpretación de los resultados.....	24
2.1.9.	Conclusiones de la investigación de mercados.....	54
CAPÍTULO III.....		55
3. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA – MODELO DE GESTIÓN.....		55
3.1.	Análisis situacional.....	55
3.1.1.	Caracterización del lugar.....	55
3.1.2.	Análisis del prestador o sitio.....	1
3.1.3.	Caracterización de la demanda.....	1
3.2.	Análisis del entorno.....	3
3.2.1.	Análisis de la competencia.....	3
3.2.2.	Tendencias de mercado.....	4
3.2.3.	Tendencias de consumo.....	5
3.3.	Estudio técnico.....	6
3.3.1.	Determinación de procesos.....	6
3.3.2.	Aplicación de herramientas (herramientas claves).....	6
3.3.3.	Elaboración de propuestas.....	6
3.4.	Operacionalidad.....	20
3.4.1.	Requerimientos técnicos.....	21
3.4.2.	Requerimientos humanos.....	21
3.4.3.	Requerimientos materiales.....	21
CAPÍTULO IV.....		23
4. ESTUDIO FINANCIERO.....		23
4.1.	Inversión.....	23
4.2.	Presupuesto de ingresos, costos y gastos.....	23
4.2.1.	Ingresos.....	23
4.2.2.	Estimación de costos.....	23
4.2.3.	Gastos.....	24
4.3.	Resultados y situación financiera.....	24
4.3.1.	Valor de desecho del proyecto.....	24

4.3.2.	Flujo de caja.....	25
4.3.3.	Capital de trabajo.....	26
4.3.4.	Evaluación económica y financiera.....	27
4.3.4.1.	Cálculo de indicadores de rentabilidad.....	27
4.3.4.1.1.	Valor actual neto (VAN).....	27
4.3.4.1.2.	Tasa interna de retorno (TIR).....	27
CAPÍTULO V.....		28
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		28
5.1.	Conclusiones.....	28
5.2.	Recomendaciones.....	28
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		30
ANEXOS.....		31

ABREVIATURAS

ESPOL	Escuela Superior Politécnica del Litoral
TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación
PMS	Property Management System
OTA	Online Travel Agency
MINTUR	Ministerio de Turismo

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 Datos demográficos (Género)	24
Ilustración 2 Datos demográficos (Nacionalidad)	25
Ilustración 3 Datos demográficos (Edad)	26
Ilustración 4 Pregunta 1 (encuesta)	27
Ilustración 5 Pregunta 2 (encuesta)	28
Ilustración 6 Pregunta 3 (encuesta)	29
Ilustración 7 Pregunta 4 (encuesta)	30
Ilustración 8 Pregunta 5 (encuesta)	31
Ilustración 9 Pregunta 6 (encuesta)	32
Ilustración 10 Pregunta 7 (encuesta)	33
Ilustración 11 Pregunta 8 (encuesta)	34
Ilustración 12 Pregunta 9 (encuesta)	35
Ilustración 13 Pregunta 10 (encuesta)	36
Ilustración 14 Pregunta 11.1 (encuesta)	37
Ilustración 15 Pregunta 11.2 (encuesta)	38
Ilustración 16 Pregunta 11.3 (encuesta)	39
Ilustración 17 Pregunta 11.4 (encuesta)	40
Ilustración 18 Pregunta 12.1 (encuesta)	41
Ilustración 19 Pregunta 12.2 (encuesta)	42
Ilustración 20 Pregunta 12.3 (encuesta)	43
Ilustración 21 Pregunta 12.4 (encuesta)	44
Ilustración 22 Pregunta 13 (encuesta)	45
Ilustración 23 Pregunta 14	46
Ilustración 24 Pregunta 15 (encuesta)	47
Ilustración 25 Pregunta 16.1 (encuesta)	48
Ilustración 26 Pregunta 16.2 (encuesta)	49
Ilustración 27 Pregunta 16.3 (encuesta)	50
Ilustración 28 Pregunta 16.4 (encuesta)	51
Ilustración 29 Pregunta 16.5 (encuesta)	52
Ilustración 30 Gráfico 14, análisis tabla cruzada	53
Ilustración 31 Organigrama propuesto	7
Ilustración 32 Interfaz diseñada-Planning	15
Ilustración 33 Interfaz - planning	15
Ilustración 34 Interfaz - planning	16
Ilustración 35 Interfaz - Planning	16
Ilustración 36 Interfaz - Planning	17
Ilustración 37 Interfaz - Planning	17

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Métodos, técnicas e instrumentos utilizados en la investigación.....	16
Tabla 2 Proyección de llegada de turistas al año 2018	21
Tabla 3 Cálculo de muestra	23

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

La ciudad de Guayaquil no es considerada como un destino turístico del Ecuador, sin embargo, el sector hotelero parece ser el más atractivo ante los inversores del sector privado. Se cree que esto se debe al alto número de llegada de turistas que se encuentran en tránsito hacia su destino objetivo, en este caso, Galápagos.

Debido a la alta oferta existente en este sector, es importante que cada establecimiento de alojamiento cumpla con los requisitos necesarios de funcionamiento y a su vez, brinde un servicio de calidad que se diferencie y de esta manera lograr la satisfacción del cliente. Es por esto, que la innovación y avances tecnológicos aplicados en el sector de la hotelería con importantes al momento de realizar procesos operativos.

A pesar de que actualmente son muchas las plataformas que ofrecen un servicio eficaz para facilitar la ejecución de los procesos de registro y salida de los huéspedes de un establecimiento de alojamiento aún existen un gran número de hostales que no cuentan con uno.

El presente trabajo de investigación parte de la existencia de sistemas renovados para gestionar las reservas en establecimientos de alojamiento y propone diseñar un manual operativo que optimice los procesos realizados en el área de recepción del Hostal Villa64, establecimiento que cuenta con 10 habitaciones ubicado en el centro de la ciudad de Guayaquil.

La propuesta del manual operativo está diseñada en base a las características del Hostal Villa64 y a la demanda existente. De igual manera, se ha tomado en consideración la opinión de propietaria y empleados para que la implementación de este sea eficaz y logre cumplir el propósito de optimización de procesos.

1.1. Planteamiento del problema

De acuerdo con lo establecido en el reglamento de alojamiento, un establecimiento destinado al hospedaje es aquel que brinda este servicio a turistas de manera no permanente, pero posee los permisos de funcionamiento respectivos.

Para optar por este servicio es necesario la gestión de reservas, parte esencial del funcionamiento de los establecimientos hoteleros. Es justamente donde se encuentran mayores fallas del Hostal Villa64. Establecimiento ubicado en el centro de la ciudad de Guayaquil. Cuenta con 10 habitaciones y uno de sus canales principales como medio de reservas es a través de internet.

Debido a que está constituida como una microempresa, su departamento de recepción se encuentra compuesto por personal polifuncional que desempeña las actividades de: recepción, registro, acomodación y salida del huésped; además de dicha área, cumple con otras funciones como: limpieza de habitaciones y áreas comunes, y preparación de alimentos para desayuno; que no permiten la eficacia en el desarrollo de sus actividades principales. De igual manera, el número de empleados es de 7, en donde dueños y empleados realizan todas las funciones.

La polifuncionalidad del personal genera que el servicio ofrecido a los clientes no sea el óptimo, de manera tal que ninguno de los procesos se logre cumplir de la mejor forma. Este malestar generado se ve reflejado en la manera en la que tratan sus niveles de *overbooking*, mismo que, afectan directamente a la imagen con la que se intenta vender el Hostal.

De acuerdo con los procedimientos para tratar dicho inconveniente, se cuenta con alianzas convenientes con hostales que tienen las mismas tarifas y ubicados relativamente cerca, alianzas que representan un lazo de afinidad a más de ser estratégico. El Hostal es manejado por una profesional en el área, por lo que se creería que la gestión errónea en los procesos en el departamento de recepción son producto de la poca experiencia obtenida en el ámbito hotelero nacional.

1.2. Justificación del problema

El principal motivo de realizar esta investigación es que el proceso de reservas que maneja el Hostal Villa64 presenta características poco actualizadas, lo que genera que su nivel de eficacia sea menor al que presenta la competencia.

Dependiendo del sistema de gestión en uso, las operaciones internas serán mejor controladas para que conlleve a un mejoramiento del servicio que se ofrece al huésped.

Debido a que los procesos realizados en el hostel son muy lentos, se cree que lograr la satisfacción de los clientes es más complicado. Por esto es fundamental la innovación tecnológica como factor de suma importancia en la gestión hotelera, especialmente en el manejo del área de recepción.

1.3. Objetivos

1.3.1. General

Diseñar un sistema de gestión de reservas renovado en el Hostal Villa64 mediante la evaluación de su situación actual para la optimización de los procesos operativos en esa área.

1.3.2. Específicos

1. Diagnosticar la situación actual del departamento de recepción Hostal Villa64 para el diseño de un adecuado sistema de reservas.
2. Identificar las variables influyentes en la toma de decisión para el mejoramiento de la gestión de reservas en el establecimiento de alojamiento.
3. Elaborar un presupuesto de inversión que implicaría la actualización de los procesos de reservación y recepción del hostel para el establecimiento de los costos que implicarían estos cambios.

1.4. Marco Teórico

La dirección estratégica aplicada en el sector turístico como tal va de la mano con un enfoque en recursos y capacidades. En este caso, la capacidad a destacar es la innovación en la gestión hotelera, subsector al que el presente proyecto de investigación se orienta. Se ha logrado detectar a este factor como uno de los puntos clave para que, una vez generada una serie de acciones y procesos, las ventajas competitivas que caractericen a esta empresa sean mayores con respecto al resto.

De acuerdo con lo que se expone en el artículo publicado por *Tourism & Management Studies* (Martinez & Vargas, 2013), el papel que juega la innovación es esencial en cuanto a producción y capacidades de las empresas, de esta manera, puede ser utilizada como medio para lograr o mejorar la eficiencia productiva y la competitividad como se menciona anteriormente.

La innovación en el sector hotelero no es la única forma de lograr la satisfacción de los clientes, quienes son finalmente los que evalúan si el servicio recibido es el deseado. Reiner, Serpa, Castiblanco, & Cardona (2013) expresan que, si bien se necesita del recurso antes mencionado para sobresalir en el mercado hotelero, es cierto que un medio para lograrlo es el buen uso del capital humano y su creatividad.

Asimismo, señalan que la innovación no ha sido siempre considerada en establecimientos cuyo principal producto es un servicio, en este caso, el alojamiento. Indican que, era simplemente aplicado para empresas manufactureras, sin embargo, es de suma importancia mantenerse a la par con los avances tecnológicos para establecer competitividad con sus semejantes. (Reiner et al., 2013)

Según estudios realizados en el journal *'Innovación de procesos en la gestión turística: Una revisión de la literatura'* (Damian, I., & Suárez–Barraza, M.,2015), la innovación de los procesos operativos dentro de un establecimiento de alojamiento es requerida debido a la constante introducción de nuevas tecnologías y a la competencia. Esta aplicación de innovaciones en los procesos clave, ayuda a la organización a mejorar la calidad de servicio, a alcanzar una considerable reducción en sus costos y a optimizar el tiempo.

Por medio de la gestión de estos procesos, las empresas dedicadas a la actividad turística, en este caso los hostales, pueden convertir la satisfacción de los clientes en una operación que pueda ser regulada constantemente, y con esto, lograr identificar cuáles son los procesos críticos en la organización.

Asimismo, se propone elaborar un diagnóstico que permita evaluar si los cambios que se pretende realizar al sistema de gestiones son o no factibles. Se establece que, la capacidad de innovación que tenga la empresa va a depender mucho de la dirección que esta lleve, es decir, hay que lograr un trabajo en conjunto entre la directiva, personal y procesos, para que dichos cambios funcionen.

Damian, I., & Suárez–Barraza, M. (2015) indican que la innovación exitosa es la que incrementa el valor del producto o experiencia turística mediante la mejora de la calidad del servicio o logra reducir sus costos. Además, en su investigación muestran que hay tres factores que promueven la innovación en el sector turístico, que son: La oferta y suministros relacionados, los promotores de la demanda y, por último, el nivel y el ritmo de la competencia.

En cuanto a la gestión hotelera, son varios los autores que expresan la importancia de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), al ser consideradas como ventaja competitiva en el sector. De acuerdo con García Pérez, M., García Rodríguez, H., & González Pérez, A. (2015), la utilización de un sistema de información y gestión hotelera eficaz ayuda en la construcción de aspectos positivos en relación con el cliente del establecimiento hotelero, es decir, mejora la calidad que se brinda y a su vez genera datos estadísticos que serán de ayuda para establecer mejor el mercado al que se dirigen y segmentarlo de manera más rigurosa.

1.5. Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA)

Para determinar las variables a investigar en el presente trabajo, se decidió elaborar la matriz de análisis FODA. Se pretende determinar así un diagnóstico de la situación actual en la que se encuentra el Hostal Villa64.

FUERZAS INTERNAS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal capacitado: dominan múltiples idiomas (inglés, francés y alemán) y brindan asistencia turística. 2. Existen objetivos pautados para mejorar el servicio brindado en el área de recepción. 3. El personal de recepción maneja el inglés como segundo idioma. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No existe una estructura organizacional definida. 2. El desconocimiento por parte de los recepcionistas de objetivos internos. 3. La fuga constante de personal en el área de recepción.
FUERZAS EXTERNAS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cursos virtuales de capacitación turística ofrecidos por el MINTUR, dirigidos a recepcionistas y recepcionistas polivalentes. 2. Constante comunicación con turistas permite mejorar el nivel del idioma extranjero. 3. Hacer nuevos contactos y aliados en el ámbito profesional. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recesión económica 2. Baja ocupación del hostal podría obligar a la propietaria a prescindir de personal. 3. Mejores oportunidades laborales ofrecidas a sus recepcionistas podrían generar mayor fuga de personal.

El departamento de recepción del Hostal Villa64 cuenta con recepcionistas polifuncionales que poseen conocimientos del área en la que se desenvuelven, y a diferencia de otros establecimientos, más del 90% de ellos han estudiado carreras relacionadas al turismo, por lo que empezar siendo recepcionista en este hostal es una buena base para futuras oportunidades laborales que se les pueda presentar; sin embargo, los problemas económicos que se puedan presentar dentro del establecimiento y a nivel general, en todo el país, es la mayor amenaza para sus empleados, lo que puede seguir ocasionando fugas en su personal.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Para llevar a cabo este proyecto, se decidió realizar una investigación de mercado para así determinar las verdaderas necesidades y acoplarlas a la propuesta. A continuación, se detallan las herramientas utilizadas y los hallazgos que proporcionaron cada una de ellas.

2.1. Estudio de mercado

2.1.1. Definición del problema

2.1.1.1. Problema de decisión gerencial

La investigación de mercados pretende determinar la factibilidad de la implementación de un manual operativo en el área de recepción del hostal Villa64. Por lo tanto, se planteó la interrogante presentada a continuación:

¿Será factible invertir en un nuevo sistema de gestión de reservas en el Hostal Villa64?

2.1.1.2. Problemas de investigación de mercados

A partir del problema de decisión gerencial, se pudo determinar 2 problemas de investigación de mercados, los que se encuentran detallados a continuación:

P1	¿El uso de un manual operativo físico y digital beneficiará los procesos ejecutados en la gestión de reservas?
-----------	--

P2	¿Los procesos de gestión de reservas influyen sobre el nivel de satisfacción de la demanda?
-----------	---

2.1.1.3. Hipótesis

Una vez determinados los problemas de investigación de mercados, se plantean hipótesis nulas y alternas para cada uno de ellos.

P1	H1	El manejo empírico de la gestión de reservas disminuye el nivel de ocupación del hostel.
	H1	El nivel de ocupación del hostel no se ve afectado por el manejo empírico de la gestión de reservas.
P2	H2	El nivel de satisfacción de los clientes del Hostel es menor acorde a los procesos de gestión de reservas utilizados.
	H2	El nivel de satisfacción de los clientes del Hostel no es afectado por los procesos de gestión de reservas utilizados.

2.1.2. Acercamiento al problema

2.1.2.1. Objetivos de la investigación de mercados

2.1.2.1.1. General

Determinar la eficacia y rentabilidad del uso de plataformas tecnológicas para la gestión de reservas en el Hostel Villa 64, mediante el levantamiento de información para así implementarlas en dichos procesos.

2.1.2.1.2. Específicos

1. Diagnosticar los procesos realizados en el departamento de recepción para la evaluación de los beneficios que conllevan el uso de un manual operativo.
2. Establecer los requerimientos de la demanda en los procesos de reservación de alojamiento para la creación de un manual operativo en base a dicha necesidad.
3. Comprobar si los proveedores del servicio estarían dispuestos a hacer uso de dicha plataforma para la mejora de la calidad ofrecida.

2.1.2.2. Preguntas de investigación

1. ¿La implementación de un sistema renovado de gestión de reservas influirá en la percepción que tiene el cliente sobre el servicio brindado por parte del Hostal Villa64?
2. ¿La implementación de un sistema renovado de gestión de reservas realmente agilizará los procesos de *check-in* y *check-out* en el Hostal Villa64?
3. ¿El tiempo que toman estos procesos será un factor importante por considerar para lograr la fidelidad de los huéspedes?
4. ¿Cuáles son los procesos básicos de la gestión de reservas?

2.1.3. Diseño de la investigación

Teniendo en cuenta los objetivos que se persiguen en este trabajo, fue conveniente realizar una investigación exploratoria para obtener información preliminar; es decir que se analizaron las primeras etapas del proceso de toma de decisiones. Luego se procedió a realizar una investigación concluyente, para facilitar información que ayudará al gerente del establecimiento a evaluar y tomar una decisión. La investigación concluyente se clasifica en investigación causal y descriptiva, pero solo se consideró realizar la investigación descriptiva ya que esta se caracteriza por enunciar claramente el problema de decisión, los objetivos de investigación y las necesidades de información.

2.1.4. Métodos, técnicas e instrumentos

Los métodos de investigación conllevan a una variedad de procedimientos prácticos que requieren del apoyo de técnicas e instrumentos, que permiten revelar las características fundamentales y relaciones esenciales del objeto de estudio. Se considera que las técnicas óptimas a utilizar son encuestas de satisfacción a turistas, entrevistas tanto a empleados como a dueños y la observación no participante en la recepción del hostel.

Tabla 1 Métodos, técnicas e instrumentos utilizados en la investigación

Métodos	Técnicas	Instrumentos
Cuantitativo	Encuestas	<ul style="list-style-type: none">• Cuestionario online (Google forms)• Base de datos de huéspedes del hostel
Cualitativo	Entrevistas	<ul style="list-style-type: none">• Entrevistadores

	Observación no participante	<ul style="list-style-type: none"> • Grabadora • Cuestionario de preguntas para recepcionistas • Cuestionario de preguntas para los dueños • Fichas de observación • Observador
--	-----------------------------	--

Fuente: Elaboración propia

Para esta investigación se utilizaron métodos cuantitativos y cualitativos. Para obtener información cualitativa directa se utilizaron procesos de observación no participante y entrevista.

Existen dos variantes de la observación no participante: la observación directa y la indirecta; se consideró realizar la observación no participante directa, en la que uno como espectador pasivo analiza una situación en el entorno por un tiempo determinado, sin interactuar y sin que el objeto de estudio tenga conocimiento de estar siendo observado y para que este no modifique su comportamiento habitual; además el observador está limitado a registrar la información que se le presentó. En este caso se acudió al hostel con fichas de observación con el propósito de evaluar los procesos de registro de los huéspedes, realizados por los recepcionistas.

Asimismo, se realizaron 3 entrevistas dirigidas a los recepcionistas y a la dueña del hostel, para conocer la situación interna del establecimiento. Para estas técnicas se necesitaron instrumentos como: dos entrevistadores, una grabadora para documentar y una guía (ficha para la observación y un cuestionario de preguntas para la entrevista).

Respecto al método cuantitativo se consideró crear en google un formulario para los turistas nacionales y extranjeros que se habían hospedado en el hostel, se necesitó la base de datos de los clientes del hostel para poder determinar si los procesos de recepción y de reservas afectaron de alguna manera a la imagen que tenían del hostel.

2.1.5. Ficha de observación

Para cumplir con esta etapa y la correcta utilización de esta herramienta propuesta, se utilizaron parámetros para diseñar una ficha de observación adaptada al hostel y los procesos que se cumplen dentro del departamento de recepción. Los procesos por

evaluar son *check-in* y *check-out*, cada uno con características determinadas en tanto al orden en que realizan cada actividad. Adicional a esto, se utilizó una escala de colores en donde verde indica que el proceso es correcto, amarillo indica regular y rojo que necesita ser mejorado en su totalidad.

Se realizaron dos fichas para evaluar el *check-in* y dos para evaluar el *check-out*, siendo así cuatro en total. Para observar con calma cada proceso, se determinaron dos fechas:

Primera fecha: 04/DIC/2018 (Revisar ANEXO 1 para ver fichas de observación).

Durante el proceso de *check-in* no se presentó problema alguno, la información con generalidades y normas del hostel fue brindada al huésped, mismo que ingresó contento al hostel.

Durante el proceso de *check-out*, los pasos como tal se llevaron a cabo, sin embargo, al momento de revisar la habitación, no se lo hizo con mayor cuidado ya que el recepcionista de turno era el único al momento.

Segunda fecha: 06/DIC/2018 (Revisar ANEXO 2 para ver fichas de observación).

Durante el proceso de *check-in* los pasos se cumplieron como deberían, incluso la información brindada es mejor que en el caso anterior. El único inconveniente presentado fue al aceptar el pago por parte del cliente, no hubo una correcta comunicación y el huésped no comprendía el motivo del aumento por comisión por pago con tarjeta. Al final, la cortesía del recepcionista ayudó a solucionar un poco el problema.

Durante el proceso de *check-out*, los pasos como tal se llevaron a cabo, sin embargo, al momento de la salida del huésped se dieron cuenta que no contaba con el servicio de transporte que había solicitado, esto se dio por falta de comunicación entre el personal.

2.1.6. Entrevistas

En esta etapa de la investigación de mercados, se decidió entrevistar a personas claves que ayuden a determinar si la implementación de un manual operativo en el área de recepción del hostel Villa64 será óptimo y realmente ayudará a mejorar los procesos.

Se estableció que las entrevistas se las realizará a dos de los recepcionistas, a la propietaria del establecimiento de alojamiento y al propietario de Bio Hostel Mindo. A

continuación, se detalla un perfil breve de cada entrevistado junto con un resumen de sus entrevistas.

Entrevistado 1

Nombre : Gabriela Pérez

Edad : 24 años

Estatus : Licenciada en Turismo, ESPOL.

Cargo : Recepcionista polivalente.

Tiempo de trabajo: 5 meses hasta la actualidad.

Experiencia previa en el cargo ocupado: No

Resumen de entrevista:

De acuerdo con la entrevistada, la implementación de un manual de procesos en el hostel sería de gran ayuda en cuanto a organización y presentación ante los huéspedes. Indica que sí optimizaría el *check-in*, mientras que el *check-out* se mantendría intacto, a menos que, los recepcionistas presten más atención. Asimismo, menciona tener conocimientos acerca de plataformas que ayuden en la gestión de reservas y expone que la dueña estaría interesada en revisar opciones que se adapten a las necesidades de su establecimiento. (Revisar Anexo 3 para leer entrevista completa)

Entrevistado 2

Nombre : Rommel Romero

Edad : 24 años

Estatus : Estudiante de la carrera licenciatura en Turismo, ESPOL.

Cargo : Recepcionista polivalente.

Tiempo de trabajo: 4 meses hasta la actualidad.

Experiencia previa en el cargo ocupado: No

Resumen de entrevista:

En tanto al segundo recepcionista entrevistado indica que, la polifuncionalidad y rotación constante de personal son el principal problema al que se enfrentan al momento de ejercer sus funciones. Asimismo, cree que un manual operativo sería de gran ayuda, pero opina que la dueña no querría implementar un sistema de gestión de reservas, pues cree que la inversión sería elevada. (Revisar Anexo 4 para leer entrevista completa)

Entrevistado 3

Nombre : Victoria Romero
Edad : 36 años
Estatus : Profesional en gestión turística y hotelera
Cargo : Administradora del Hostal Villa 64 (propietaria)

Resumen de entrevista:

Desde la perspectiva de la encargada de administrar el establecimiento de alojamiento, cree que les va bien de la manera en la que se manejan e indica que cuentan con un *Property Management System*, mismo que dejaron de lado y optaron por llevar una gestión manual de reservas. Cree que en la recepción tienen como valor agregado el conocer y proporcionar información turística a huéspedes y que el ambiente laboral en el que se manejan es óptimo. De igual manera, cree que sí volverá a implementar este sistema a manera paralela de la gestión manual. Expresa contar con procesos, pero la idea de un manual le parece interesante. (Revisar Anexo 5 para leer entrevista completa)

Entrevistado 4

Nombre : Luis Gómez
Edad : 42 años
Estatus : Profesional en guianza turística
Cargo : Propietario de Bio Hostal Mindo

Resumen de entrevista:

De acuerdo con la experiencia de un inversor en el sector hotelero, comenta que la utilización de un sistema para gestionar reservas facilita los procesos realizados en el

área de recepción y los hace más ordenados. Asimismo, indica que es importante manejar idiomas para dedicarse a la actividad turística. (Revisar Anexo 6 para leer entrevista completa)

2.1.7. Plan de muestreo (ENCUESTA)

2.1.7.1. Definición de la población

Al Hostal Villa64 llegan turistas tanto nacionales como extranjeros. Por lo general, los turistas nacionales que se alojan en Villa64 son en su mayoría, familias. El hostel también capta turistas extranjeros que están en tránsito; es decir que, vienen a Ecuador para visitar las Islas Galápagos, pero tienen que pasar por Guayaquil antes de llegar a su destino final, por lo que necesitan hospedarse generalmente por una noche.

Según la página web de Guayaquil es mi destino, para el año 2017, 692.704 turistas extranjeros visitaron la ciudad de Guayaquil y de acuerdo con el observatorio turístico de Guayaquil, a la ciudad llegaron 1'418.556 turistas nacionales. Según los portales utilizados, la tasa de crecimiento de llegada de turistas es del 14% para turistas nacionales y 12.85% para turistas extranjeros. Entonces:

Tabla 2 Proyección de llegada de turistas al año 2018

Grupo	Cantidad	%	Proyección 2018
Nacionales	1'412.556	14%	1'617.154
Extranjeros	692.704	12.85%	781.716
Total	2'111.260		2'398.870

Fuente: Elaboración propia

Siendo así una población total de 2'398.870 dividida en dos estratos, 1'617.154 turistas nacionales y 781.716 turistas extranjeros.

2.1.7.2. Definición de la muestra

Para poder seleccionar el tipo de muestreo más adecuado a la investigación, se analizó el estudio *población y muestra* de acuerdo con Lagares & Puerto (2001). *Técnicas de muestreo*; llegando a la conclusión de realizar un muestro estratificado, el cual es un

diseño de muestreo probabilístico en el que a la población se la divide en subgrupos o estratos.

Se realizó este tipo de muestreo para obtener resultados desagregados y así lograr que la información dentro de las subpoblaciones sobre la característica objeto del estudio sea más precisa, ya que la cantidad de turistas nacionales y extranjeros que llegan a la ciudad supera los 2 millones de personas.

Los 2 estratos (subpoblaciones) a considerar fueron: nacionales y extranjeros, en este caso se necesitó una muestra de cada grupo, de manera que haya una cantidad proporcional de representantes de ambos estratos.

2.1.7.3. Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra extraída de cada estrato es proporcional con el tamaño relativo de ese estrato de la población objetivo. Para determinar el tamaño de la muestra estratificada se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{\sum_{i=1}^l N_i P_i Q_i}{NE + \frac{1}{N} \sum_{i=1}^l N_i P_i Q_i}$$

Donde:

n es el tamaño muestral.

N_i es el tamaño del estrato i .

N es el tamaño poblacional.

P_i es la proporción muestral de la variable en el estrato i .

Cálculos intermedios:

Estimación del error: $E = \frac{d^2}{Z_{1-\alpha/2}^2}$, donde d es igual a 0.05 y $Z_{1-\alpha/2}^2$ es igual a 3.841

$$E = \frac{d^2}{Z_{1-\alpha/2}^2} = \frac{(0.05)^2}{3.841} = \frac{0.0025}{3.841}$$

Se entiende que el valor atribuido de 0.05 equivale al porcentaje de error, donde el nivel de confianza es del 95%, dando como 3.841 el equivalente del denominador.

Reemplazando datos en la fórmula general del tamaño total de la muestra:

$$n = \frac{\sum_{i=1}^l N_i P_i Q_i}{NE + \frac{1}{N} \sum_{i=1}^l N_i P_i Q_i}$$

$$n = \frac{599718}{(2398870) \frac{0.0025}{3.841} + \frac{1}{2398870} (599718)}$$

$$n = \frac{599718}{15361.35 + 0.25}$$

$$n = \frac{599718}{1561.60}$$

$$n = 384$$

De igual manera, para una fácil comprensión de la fórmula inicial, se resumió el cálculo en la tabla que se muestra a continuación, donde se atribuyen los valores establecidos para cada variable y a su vez se divide la muestra total entre los dos estratos a considerar, habiendo determinado una proporción igual para cada uno de ellos.

Tabla 3 Cálculo de muestra

Grupo	N	Pi	Qi	PiQi	NiPiQi	Wi	n
Nacionales	1617154	0.50	0.50	0.25	404288	0.67	258
Extranjeros	781716	0.50	0.50	0.25	195429	0.33	126
Total	2398870				599718		384

Fuente: Elaboración propia

Se necesitó encuestar a 384 turistas, donde 258 de ellos eran turistas nacionales y 126 eran extranjeros.

2.1.8. Análisis y resultados

A continuación, se presentan las respuestas a las preguntas de la encuesta realizada, mismas que están representadas en gráficos. (Revisar ANEXO 6 para ver preguntas de encuesta).

2.1.8.1. Interpretación de los resultados

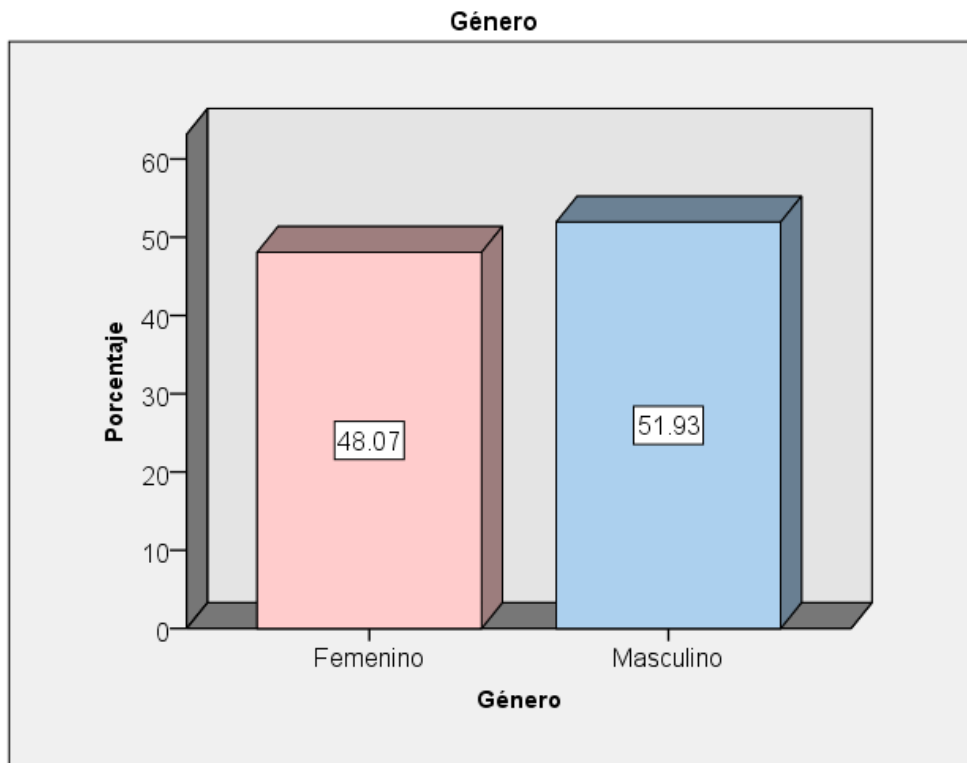


Ilustración 1 Datos demográficos (Género)

De las 384 encuestas realizadas, el 48.07% ha sido respondido por el género femenino y el 51.96% por el género masculino.

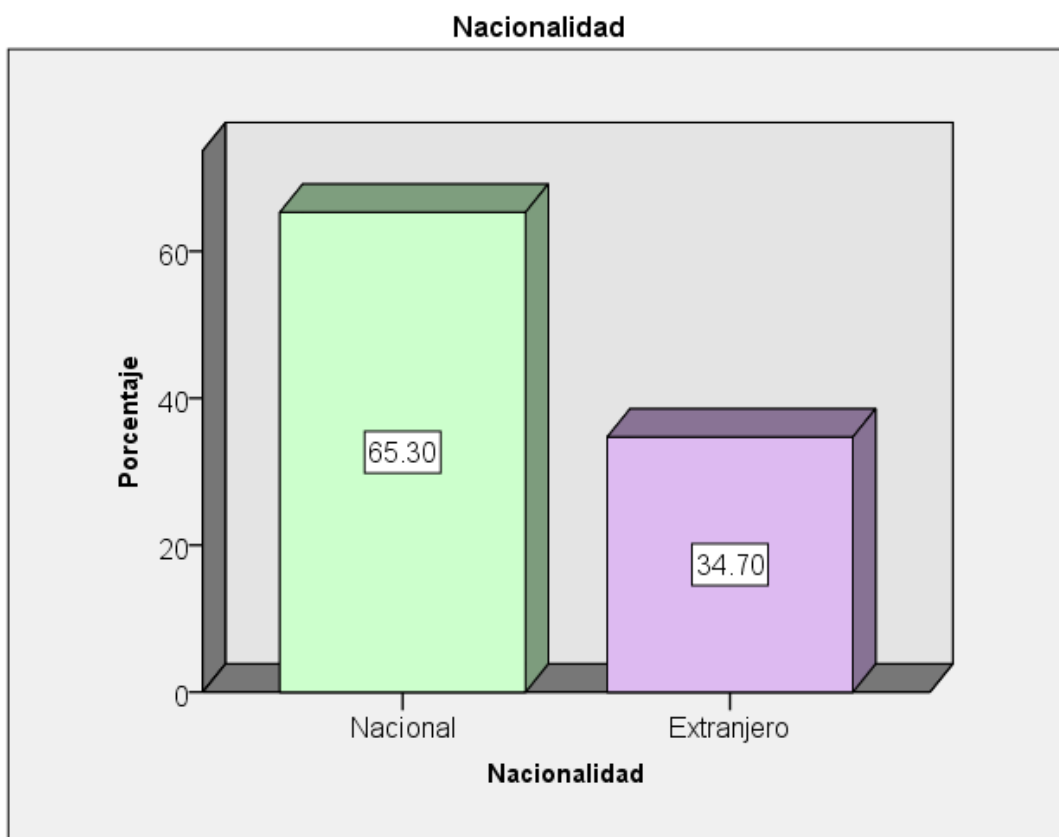


Ilustración 2 Datos demográficos (Nacionalidad)

De las 384 encuestas realizadas, el 65.30% de respuestas obtenidas fue de turistas nacionales y el 34.70% de turistas extranjeros de diversas nacionalidades.

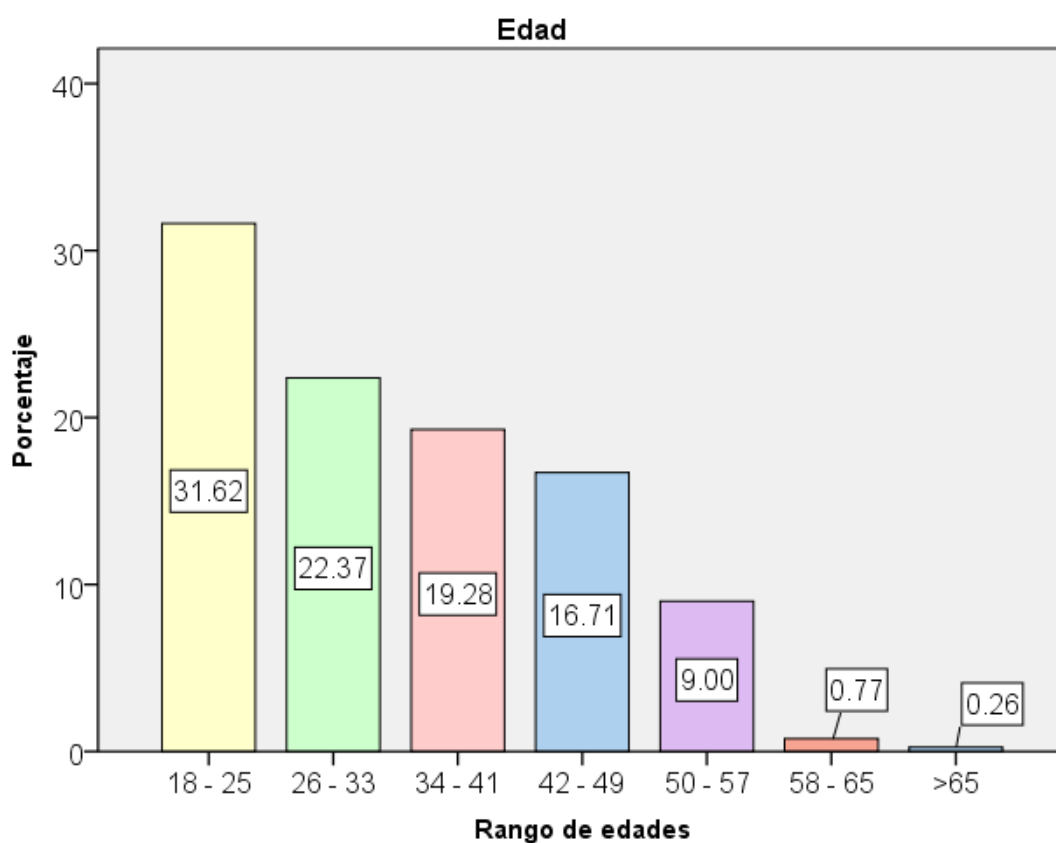


Ilustración 3 Datos demográficos (Edad)

De las 384 encuestas realizadas, el 31.62% de encuestados tiene entre 18 y 25 años, el 22.37% tiene entre 26 y 33 años, el 19.28% tiene entre 34 y 41 años, el 16.71% tiene entre 42 y 49 años, el 9% tiene entre 50 y 57 años, el 0.77% tiene entre 58 y 65 años; y tan solo el 0.26% es mayor a 65 años.

¿Ha visitado la ciudad de Guayaquil?

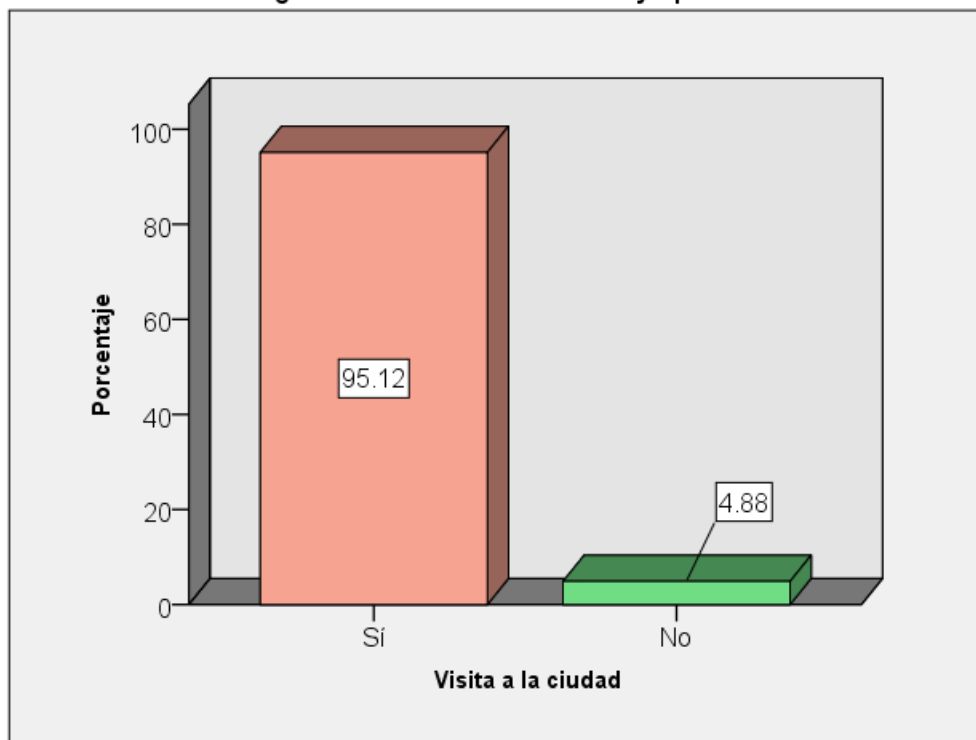


Ilustración 4 Pregunta 1 (encuesta)

De las 384 encuestas realizadas, el 95.12% ha visitado la ciudad de Guayaquil y tan solo el 4.88% no.

Si su respuesta anterior fue No, ¿tiene pensado visitar Guayaquil?

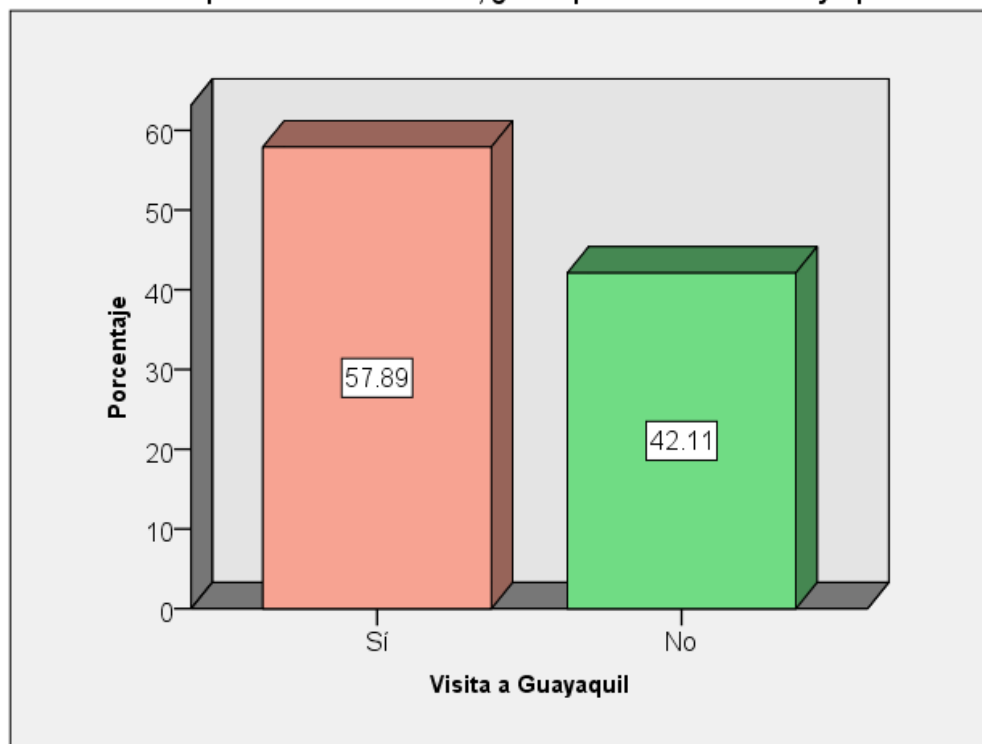


Ilustración 5 Pregunta 2 (encuesta)

Del porcentaje de encuestados que no ha visitado la ciudad de Guayaquil, el 57.90% indica que tiene pensado visitar la ciudad, mientras que el 42.10% indica que no.

¿Cuál considera que es su principal motivación para visitar la ciudad de Guayaquil?

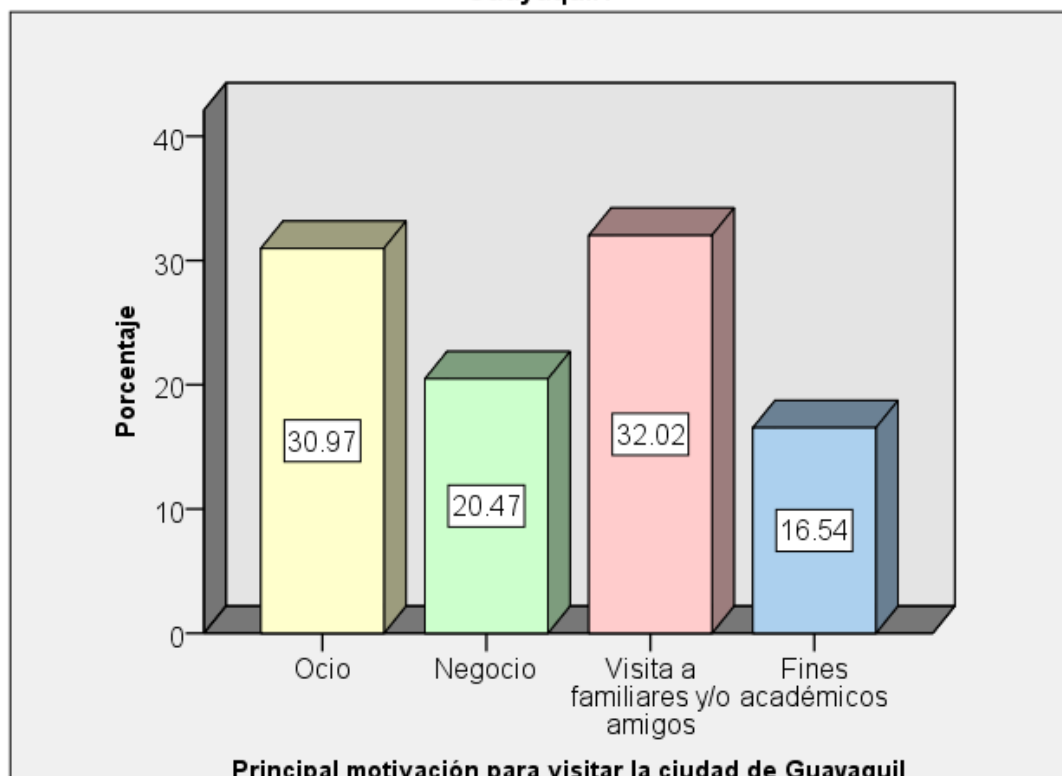


Ilustración 6 Pregunta 3 (encuesta)

De los 384 encuestados, la motivación principal para visitar la ciudad de Guayaquil es del 32.02%, en segundo lugar, el ocio con 30.97%, en tercer lugar, negocios con 20.47% y finalmente por fines académicos el 16.54%.

¿Se ha hospedado en algún establecimiento de alojamiento turístico en la ciudad de Guayaquil?

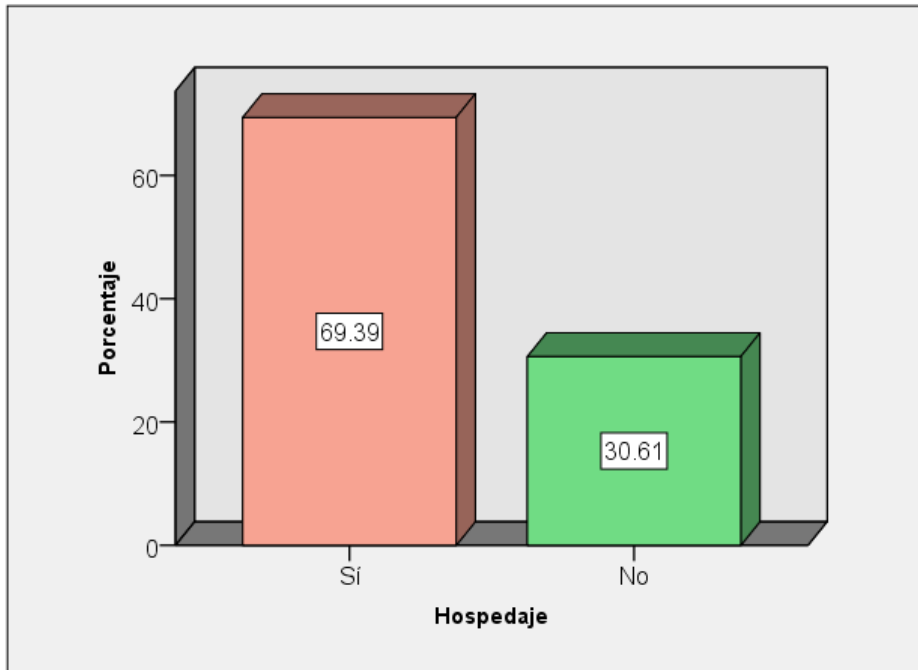


Ilustración 7 Pregunta 4 (encuesta)

De las personas que indicaron haber visitado la ciudad de Guayaquil, el 49.39% indica haber hecho uso de alojamiento y el 30.61% no.

¿Cuántas noches en promedio se ha alojado en Guayaquil?

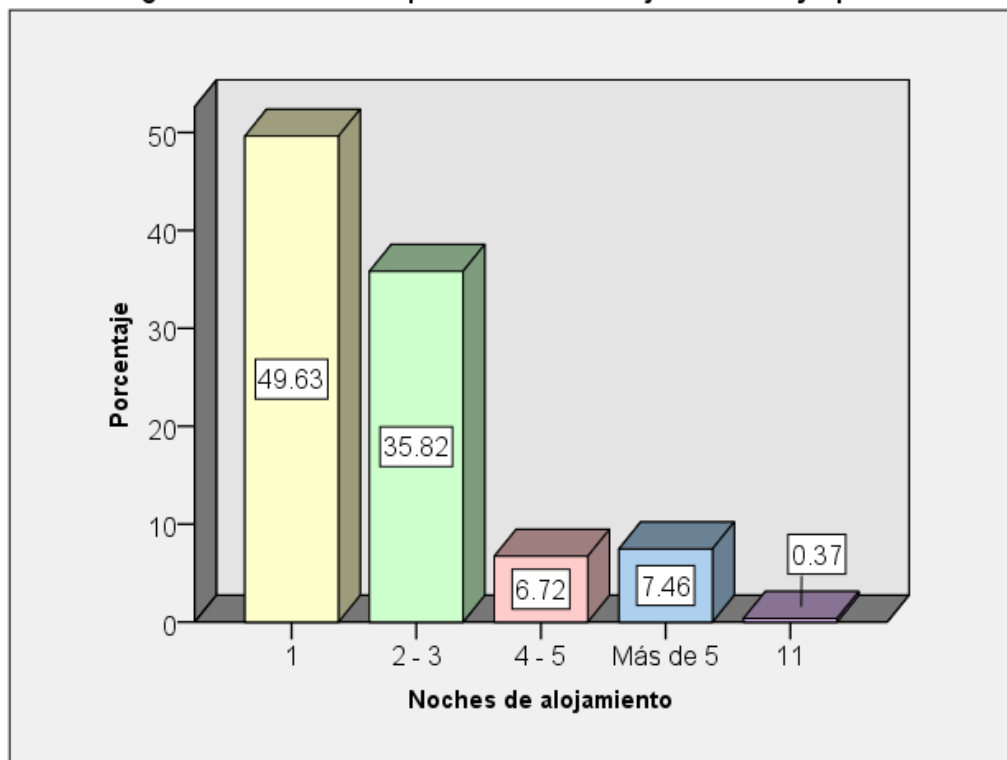


Ilustración 8 Pregunta 5 (encuesta)

De los encuestados que indicaron haberse hospedado en la ciudad de Guayaquil, se logró determinar que en su mayoría se hospedan tan solo 1 noche, siendo así el 49.36% de encuestados; el 35.82% se hospeda de 2 a 3 noches, el 7.46% se hospeda más de 5 noches y el 6.72% se hospeda de 4 a 5 noches.

¿A cuál de los siguientes establecimientos de alojamiento turístico acude con mayor frecuencia?

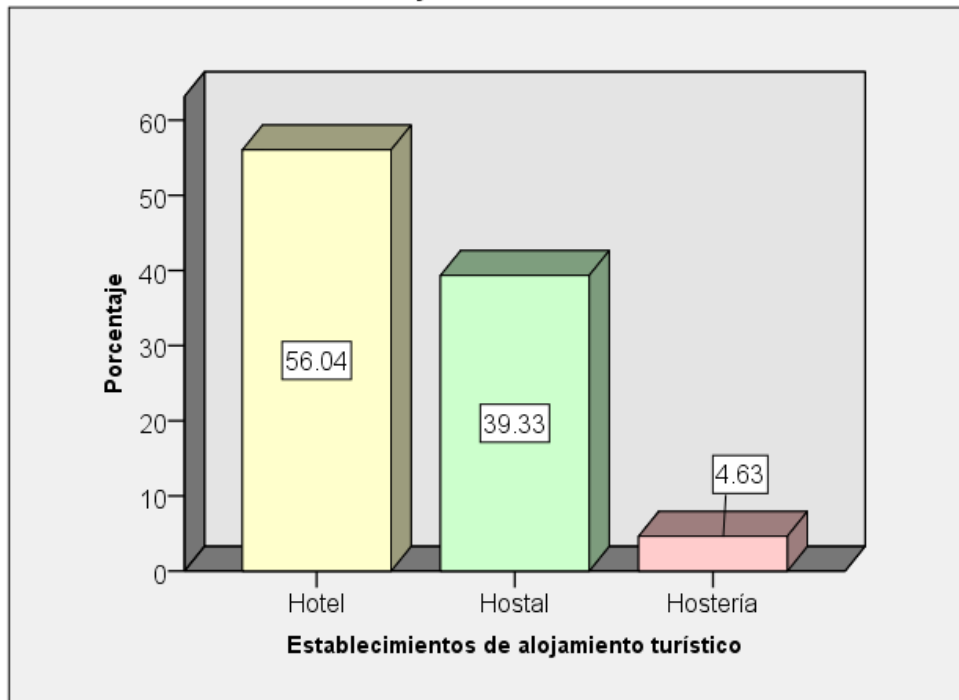


Ilustración 9 Pregunta 6 (encuesta)

De los 384 encuestados, el 56.04% indicó que se hospeda en hoteles, el 39.33% en hostales y tan solo el 4.63% se hospeda en hosterías.

Generalmente cuando viaja y tiene planeado alojarse, ¿cuenta usted con reserva previa a su llegada al destino?

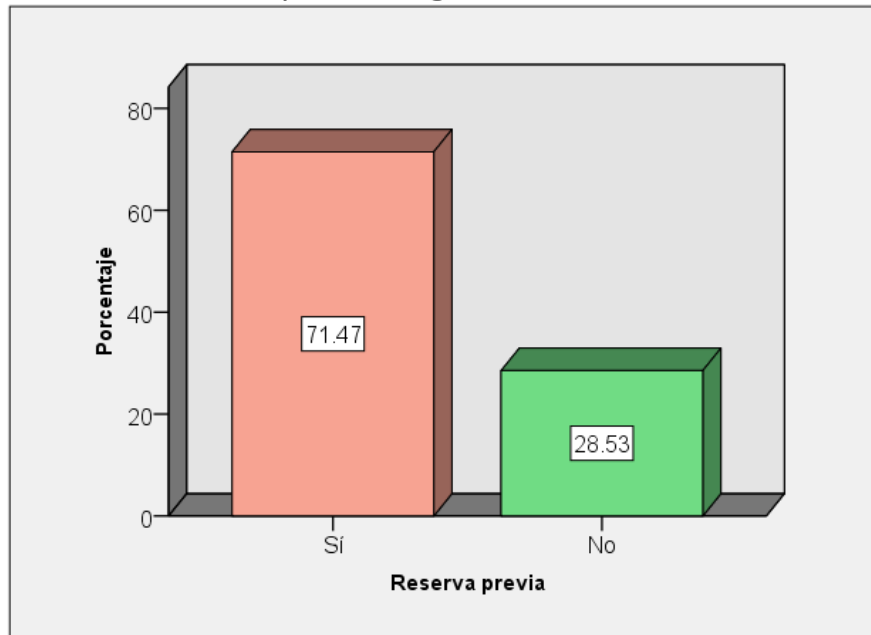


Ilustración 10 Pregunta 7 (encuesta)

De los 384 encuestados, el 71.46% indica que cuentan con una reserva previo a su llegada al destino, mientras que, el 28.54% indica que no lo hace.

¿Con cuánto tiempo de anticipación realiza la reserva?

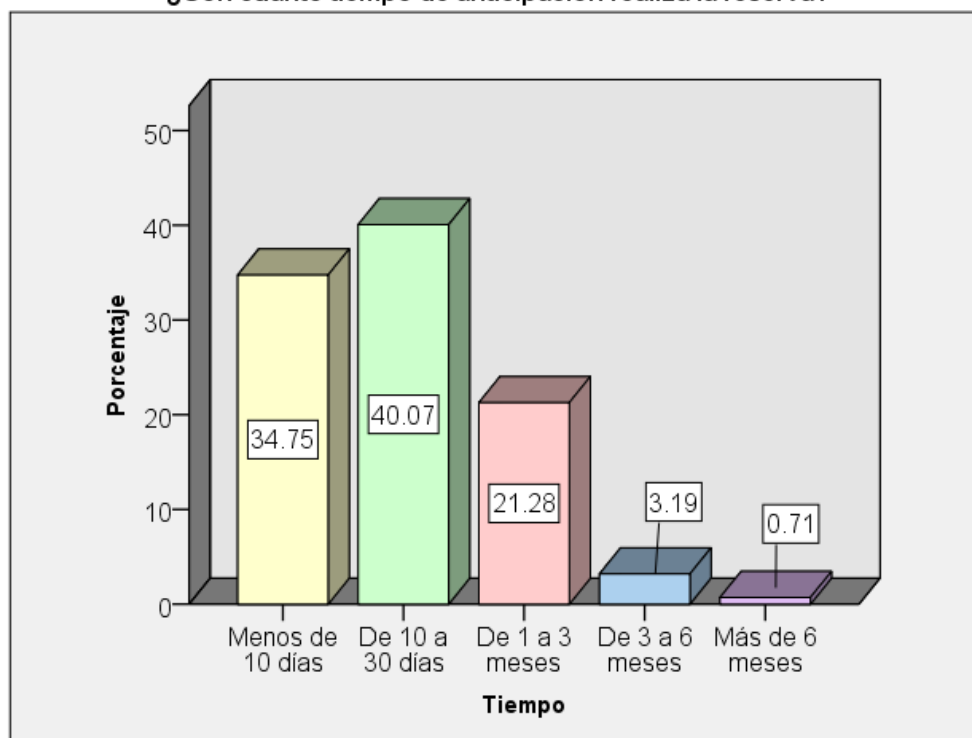


Ilustración 11 Pregunta 8 (encuesta)

De los 384 encuestados, el 71.46% indicó que cuentan con una reserva previa a su viaje; de este porcentaje se determinó que el 34.72% la realiza con menos de 10 días de anticipación, el 40.07% la realiza entre 10 y 30 días antes del viaje, el 21.27% la realiza entre 1 y 3 meses antes del viaje, el 3.19% la realiza entre 3 y 6 meses antes del viaje y el 0.70% la realiza con más de 6 meses de anticipación.

Al realizar un reservación, ¿A dónde acude con mayor frecuencia?

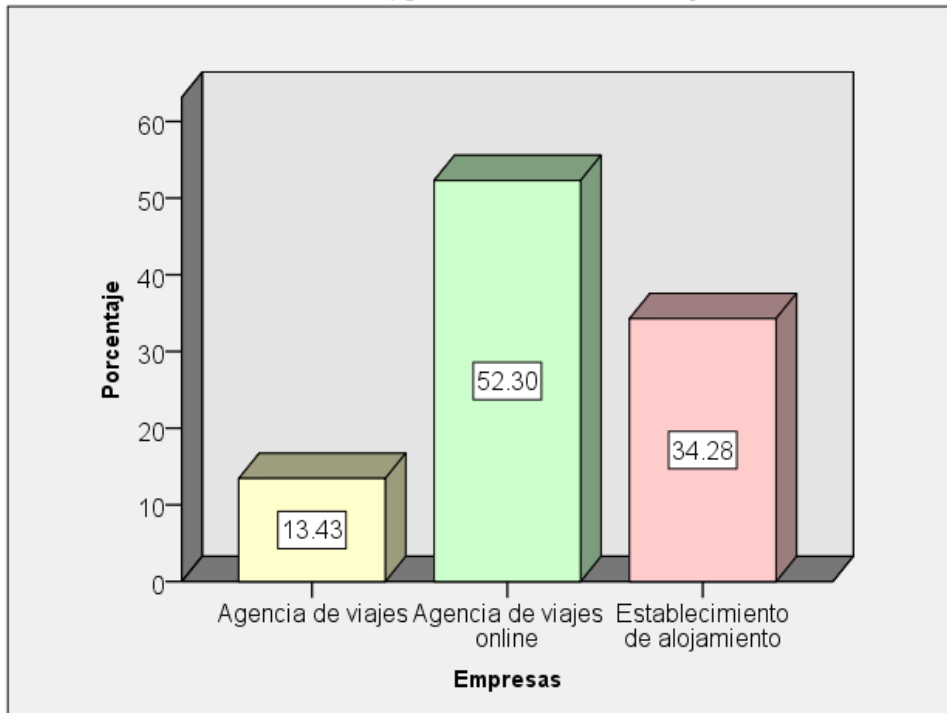


Ilustración 12 Pregunta 9 (encuesta)

De los encuestados, se determinó el medio más frecuente al realizar una reserva. El 52.29% las realiza a través de agencias de viajes online, el 34.27% las realiza directamente en el establecimiento de alojamiento y el 13.42% acude a una agencia de viajes tradicional.

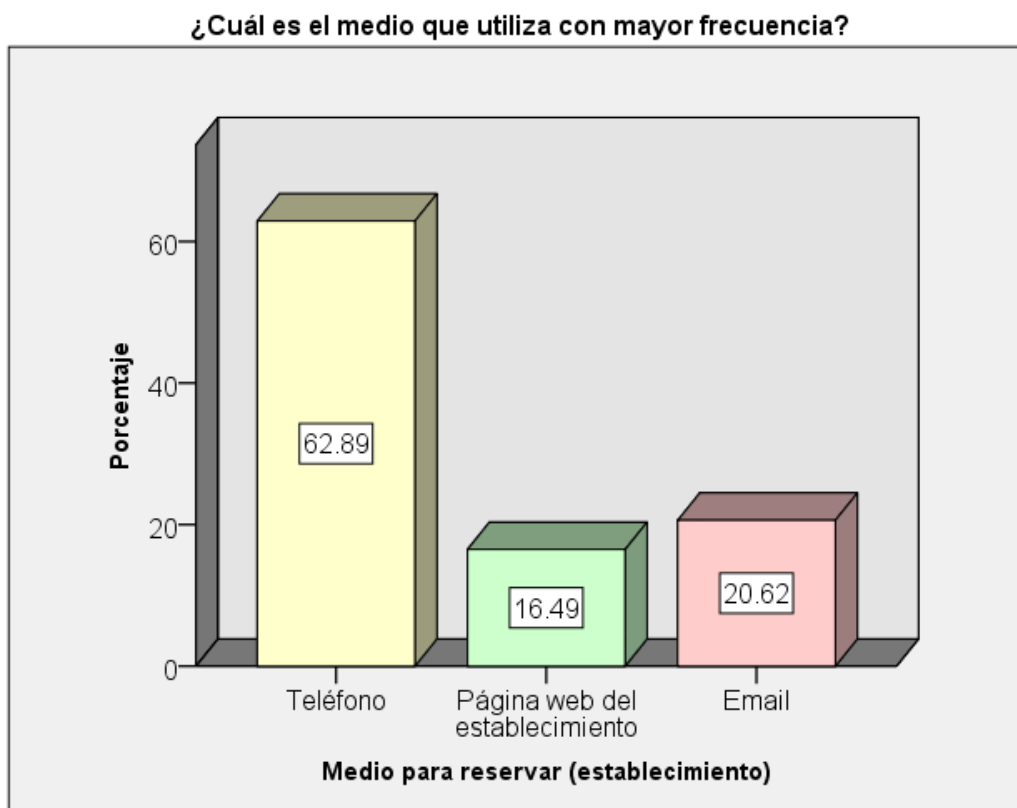


Ilustración 13 Pregunta 10 (encuesta)

De los encuestados que indicaron realizaban la reserva directamente en el establecimiento de alojamiento, el 62.89% utiliza el medio telefónico como opción a reservar, el 16.49% utiliza la página web del establecimiento y el 20.62% por correo electrónico.

De acuerdo con el servicio recibido en el establecimiento de alojamiento utilizado, valore el proceso cotización de tarifas

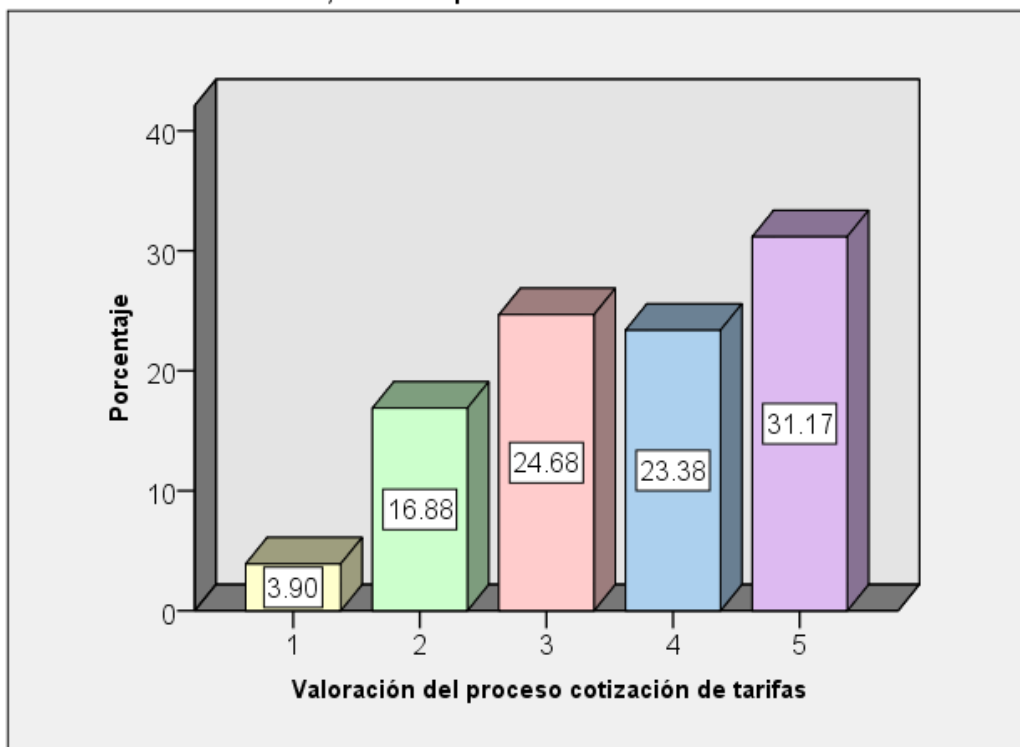


Ilustración 14 Pregunta 11.1 (encuesta)

De los encuestados que realizan su reserva directamente en el establecimiento de alojamiento, el 3.90% valoró con 1 el proceso de cotización de tarifas; el 16.88% lo valoró con 2; el 24.68% lo valoró con 3; el 23.38% lo valoró con 4 y el 31.17% lo valoró con 5, siendo esta la puntuación más alta.

De acuerdo con el servicio recibido en el establecimiento de alojamiento utilizado, valore el proceso revisión de disponibilidad

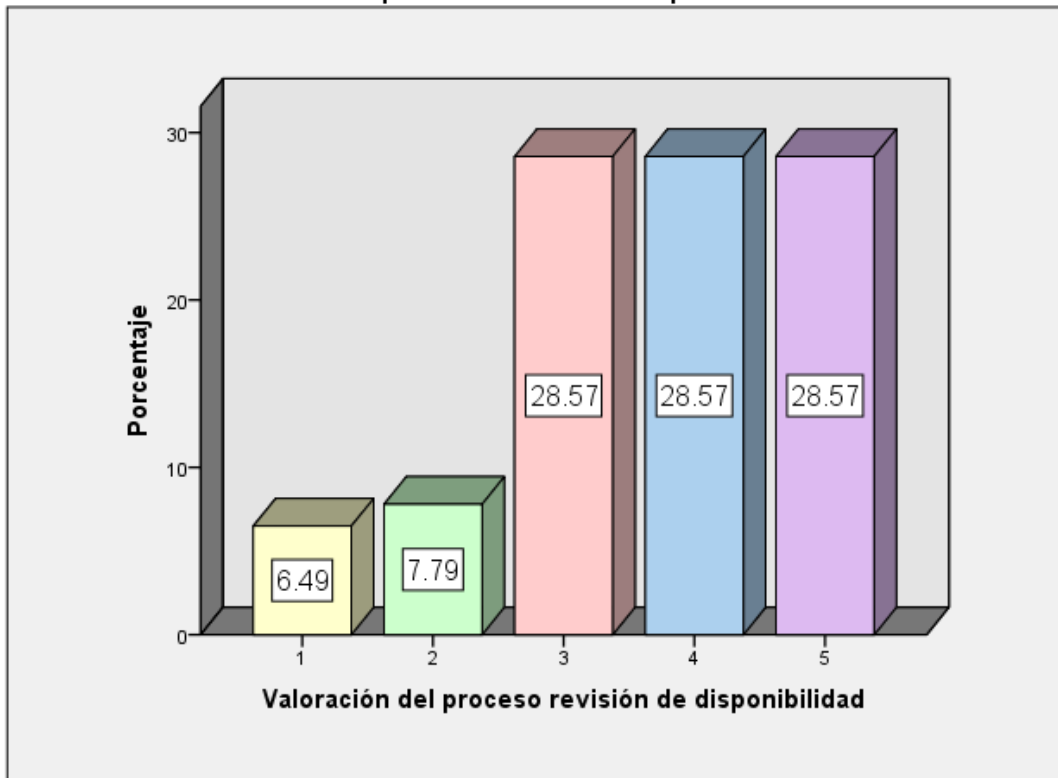


Ilustración 15 Pregunta 11.2 (encuesta)

De los encuestados que realizan su reserva directamente en el establecimiento de alojamiento, el 6.49% valoró con 1 el proceso de revisión de disponibilidad; el 7.79% lo valoró con 2; el 28.57% lo valoró con 3; el 28.57% lo valoró con 4 y el 28.57% lo valoró con 5, siendo esta la puntuación más alta.

De acuerdo con el servicio recibido en el establecimiento de alojamiento utilizado, valore el proceso descripción de habitaciones

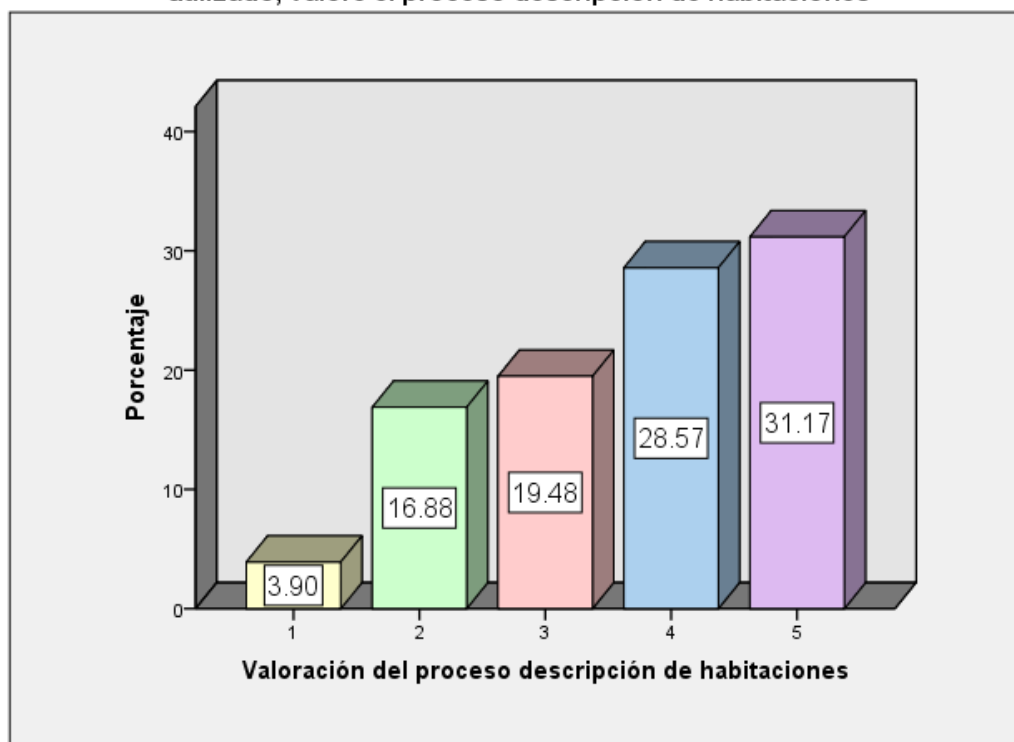


Ilustración 16 Pregunta 11.3 (encuesta)

De los encuestados que realizan su reserva directamente en el establecimiento de alojamiento, el 3.90% valoró con 1 el proceso de descripción de habitaciones durante su reserva; el 16.88% lo valoró con 2; el 19.48% lo valoró con 3; el 28.57% lo valoró con 4 y el 31.17% lo valoró con 5, siendo esta la puntuación más alta.

De acuerdo con el servicio recibido en el establecimiento de alojamiento utilizado, valore el proceso de reserva

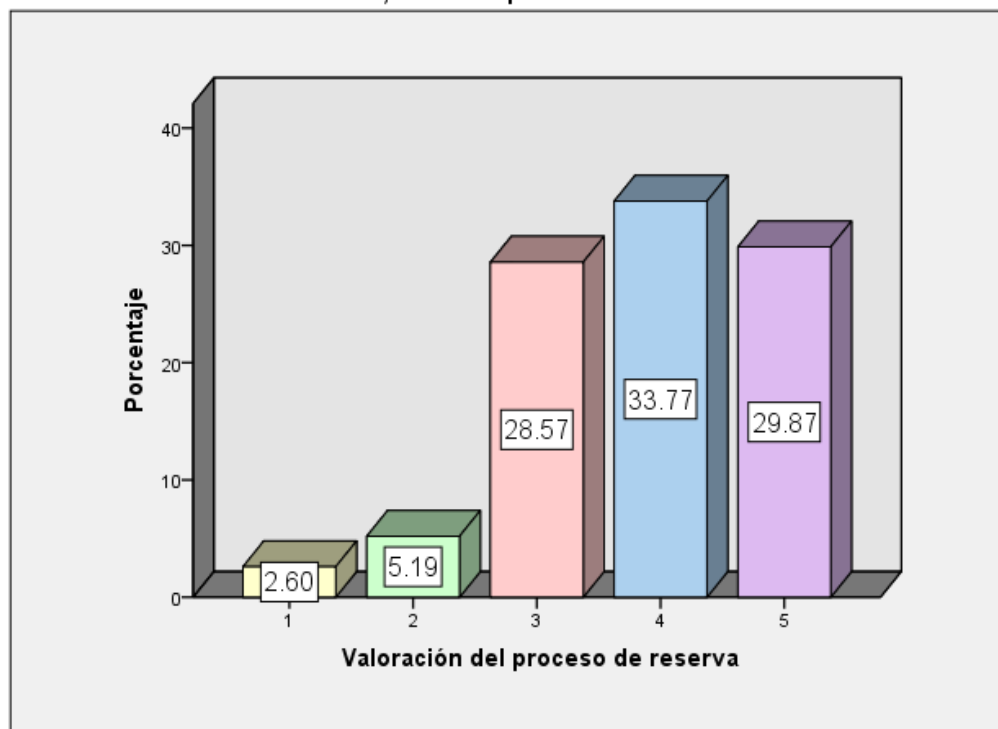


Ilustración 17 Pregunta 11.4 (encuesta)

De los encuestados que realizan su reserva directamente en el establecimiento de alojamiento, el 2.60% valoró con 1 el proceso de reserva; el 5.19% lo valoró con 2; el 28.57% lo valoró con 3; el 33.77% lo valoró con 4 y tan solo el 29.87% lo valoró con 5, siendo esta la puntuación más alta.

Considerando el desempeño del departamento de recepción, ¿cómo calificaría el aspecto eficacia?

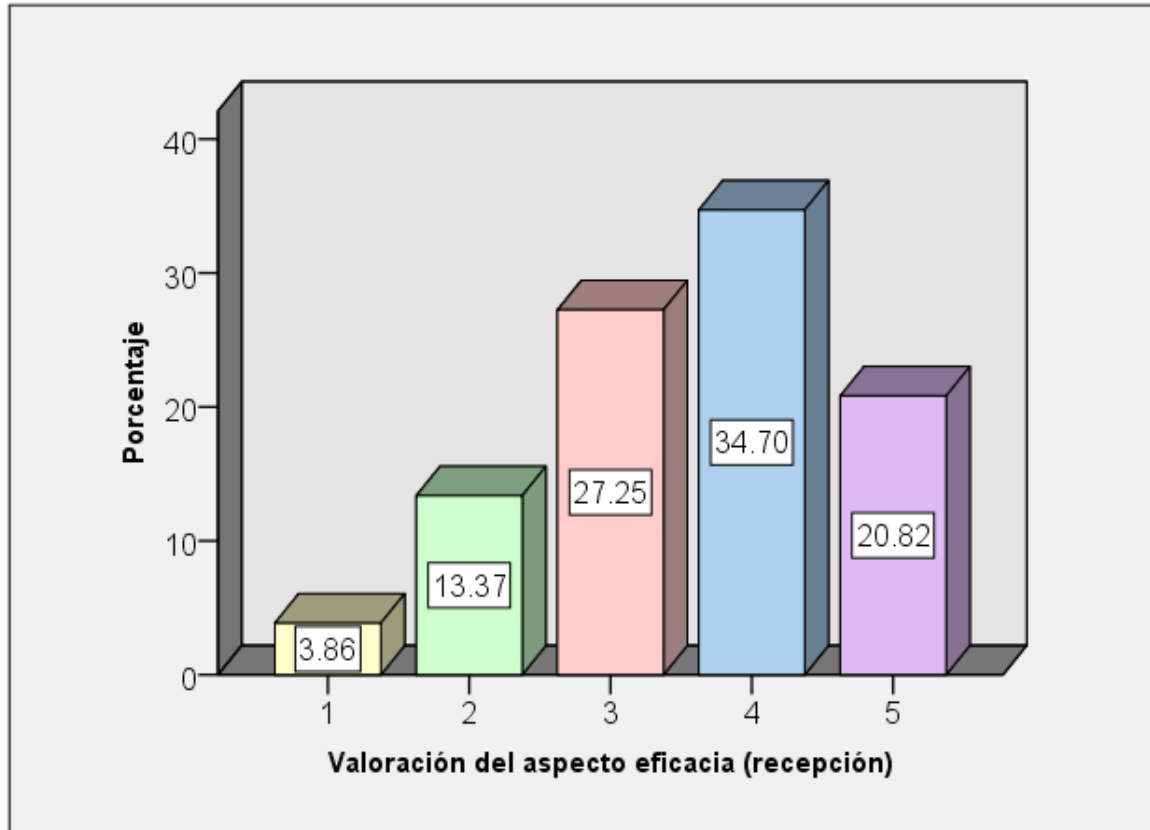


Ilustración 18 Pregunta 12.1 (encuesta)

De los encuestados que realizan su reserva directamente en el establecimiento de alojamiento, el 3.86% valoró con 1 el aspecto eficacia durante su proceso de reserva; el 13.37% lo valoró con 2; el 27.25% lo valoró con 3; el 34.70% lo valoró con 4 y tan solo el 20.82% lo valoró con 5, siendo esta la puntuación más alta.

Considerando el desempeño del departamento de recepción, ¿cómo calificaría el aspecto cortesía?

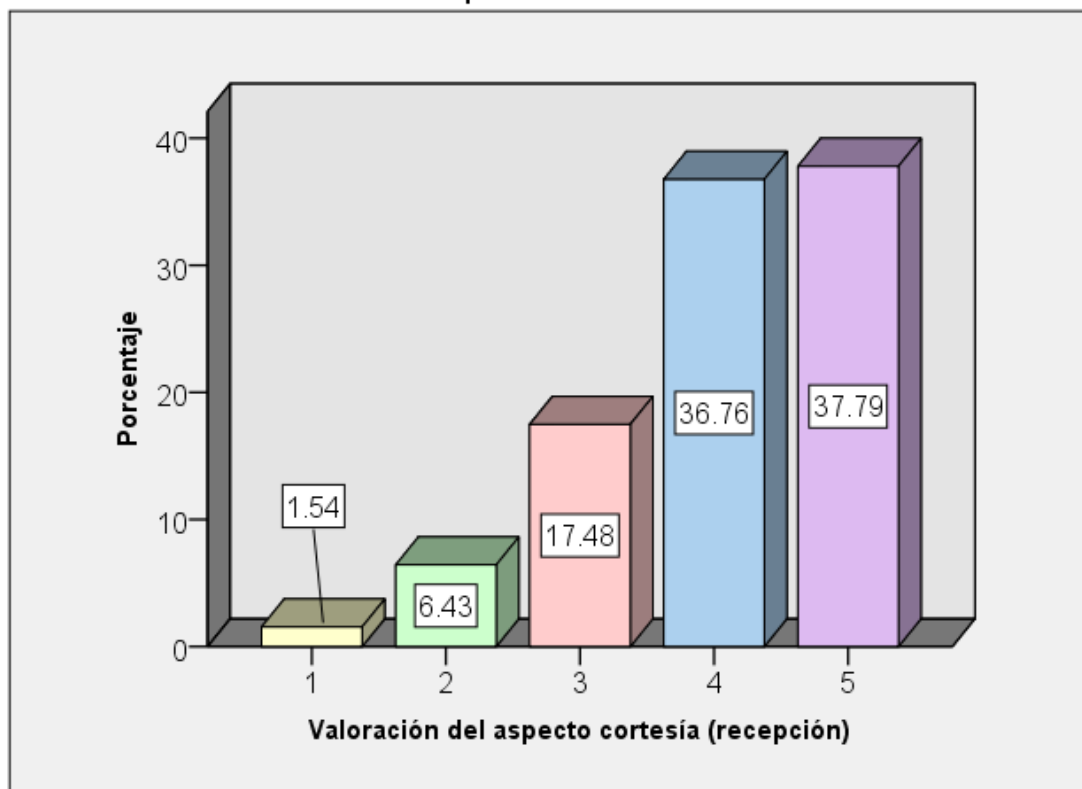


Ilustración 19 Pregunta 12.2 (encuesta)

De los encuestados que realizan su reserva directamente en el establecimiento de alojamiento, el 1.54% valoró con 1 el aspecto cortesía durante su proceso de reserva; el 6.43% lo valoró con 2; el 17.48% lo valoró con 3; el 36.76% lo valoró con 4 y el 37.79% lo valoró con 5, siendo esta la puntuación más alta.

Considerando el desempeño del departamento de recepción, ¿cómo calificaría el aspecto amabilidad?

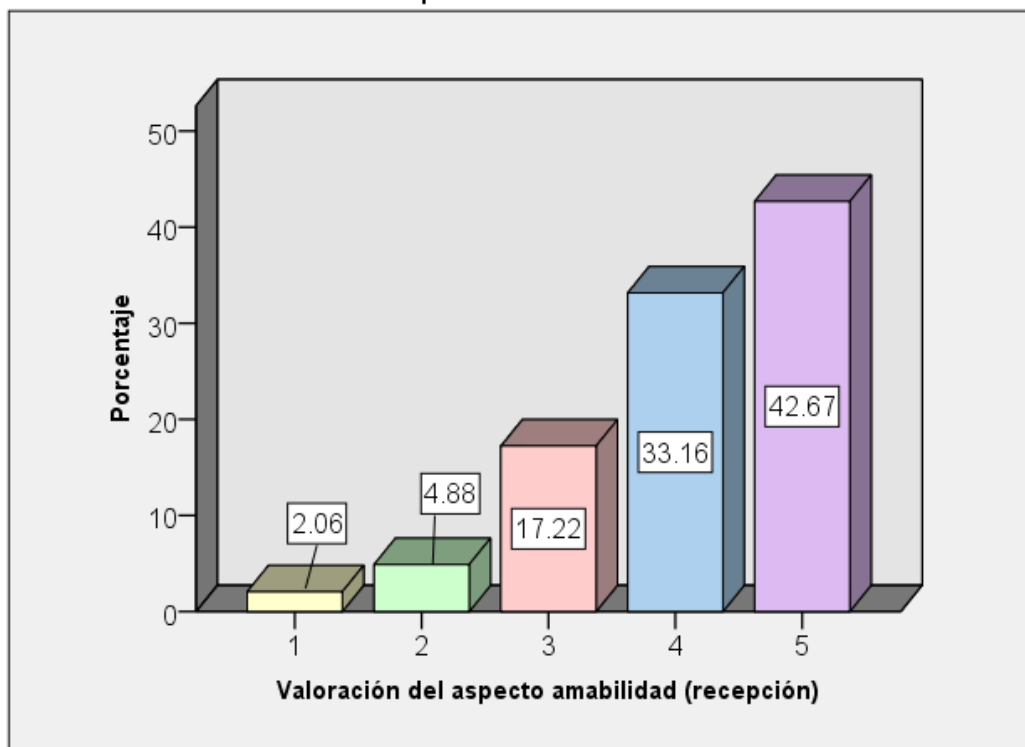


Ilustración 20 Pregunta 12.3 (encuesta)

De los encuestados que realizan su reserva directamente en el establecimiento de alojamiento, el 2.06% valoró con 1 el aspecto amabilidad durante su proceso de reserva; el 4.88% lo valoró con 2; el 17.22% lo valoró con 3; el 33.16% lo valoró con 4 y el 42.67% lo valoró con 5, siendo esta la puntuación más alta.

Considerando el desempeño del departamento de recepción, ¿cómo calificaría el aspecto rapidez?

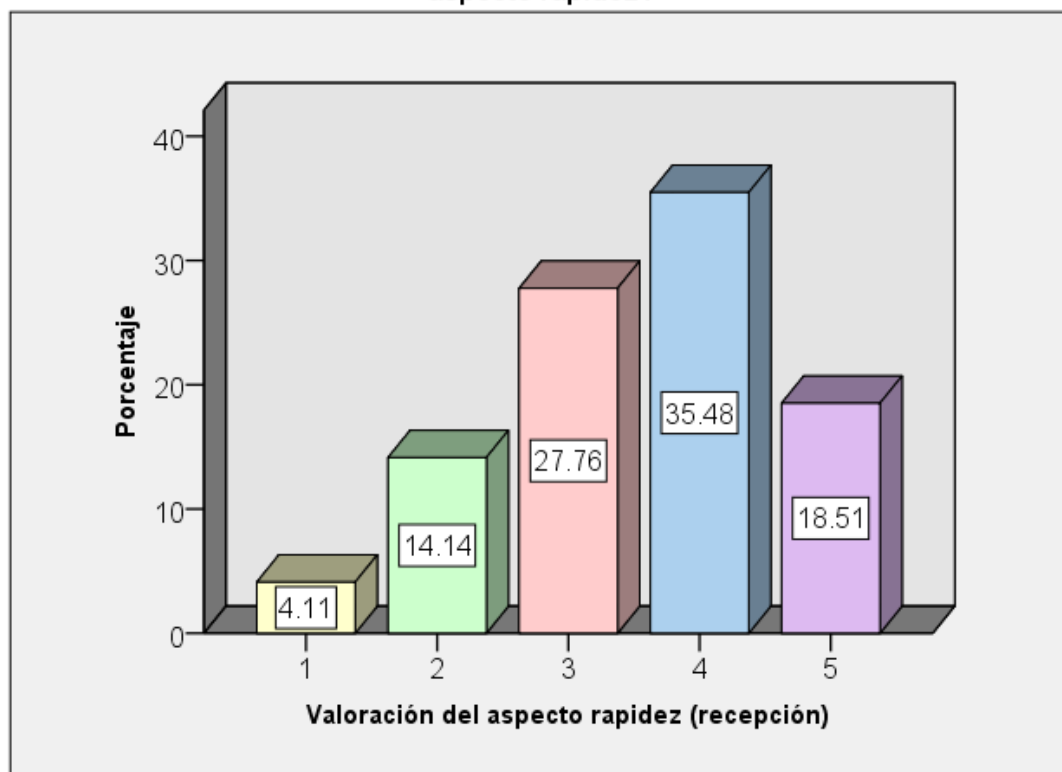


Ilustración 21 Pregunta 12.4 (encuesta)

De los encuestados que realizan su reserva directamente en el establecimiento de alojamiento, el 4.11% valoró con 1 el aspecto rapidez durante su proceso de reserva; el 14.14% lo valoró con 2; el 27.76% lo valoró con 3; el 35.48% lo valoró con 4 y tan solo el 18.51% lo valoró con 5, siendo esta la puntuación más alta.

¿Considera usted que el tiempo de espera durante el proceso de registro al ingresar al establecimiento de alojamiento fue el más óptimo?

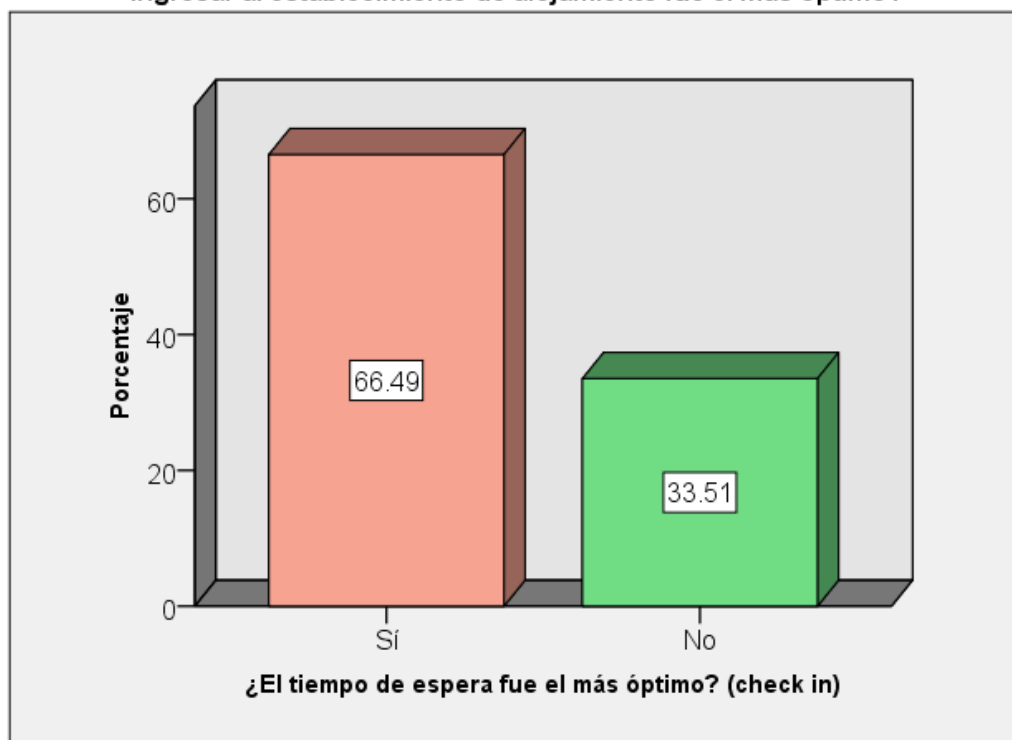


Ilustración 22 Pregunta 13 (encuesta)

De los encuestados, el 66.49% indicó que el tiempo de espera durante el *check in* fue el más óptimo; mientras que, el 33.51% indicó que no.

¿Considera usted que el tiempo de espera durante el proceso de salida y revisión de habitaciones al finalizar su estadía fue el más óptimo?

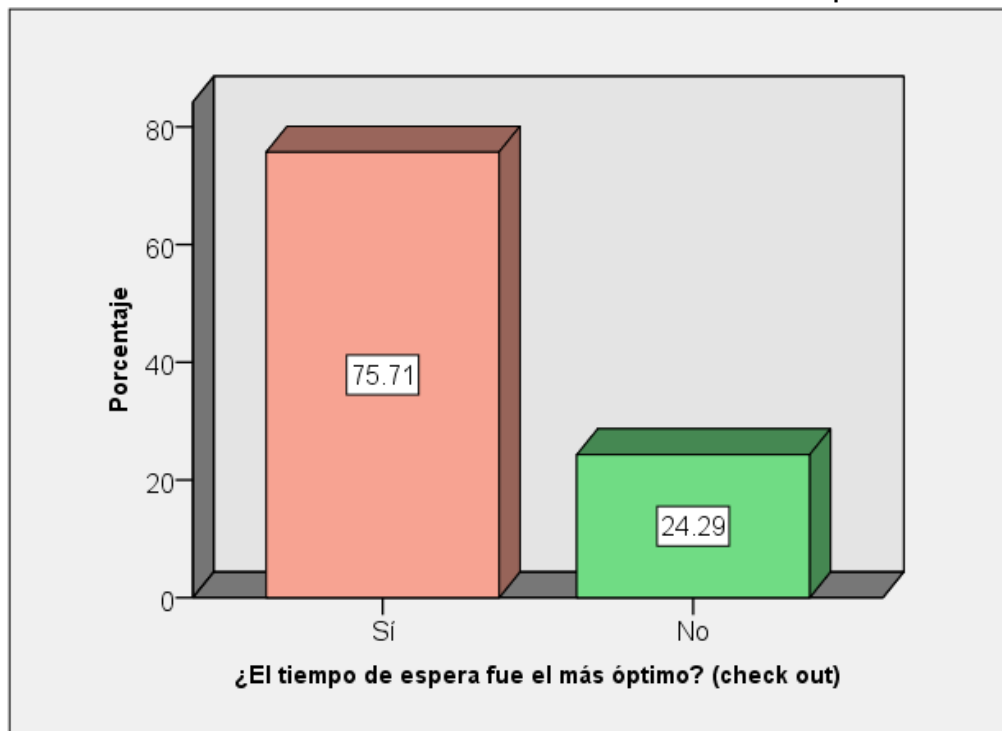


Ilustración 23 Pregunta 14

De los encuestados, el 75.71% indicó que el tiempo de espera durante el *check out* fue el más óptimo; mientras que, el 24.29% indicó que no.

¿Considera usted la rapidez en el servicio como un factor importante para la toma de decisión previo a realizar una reserva?

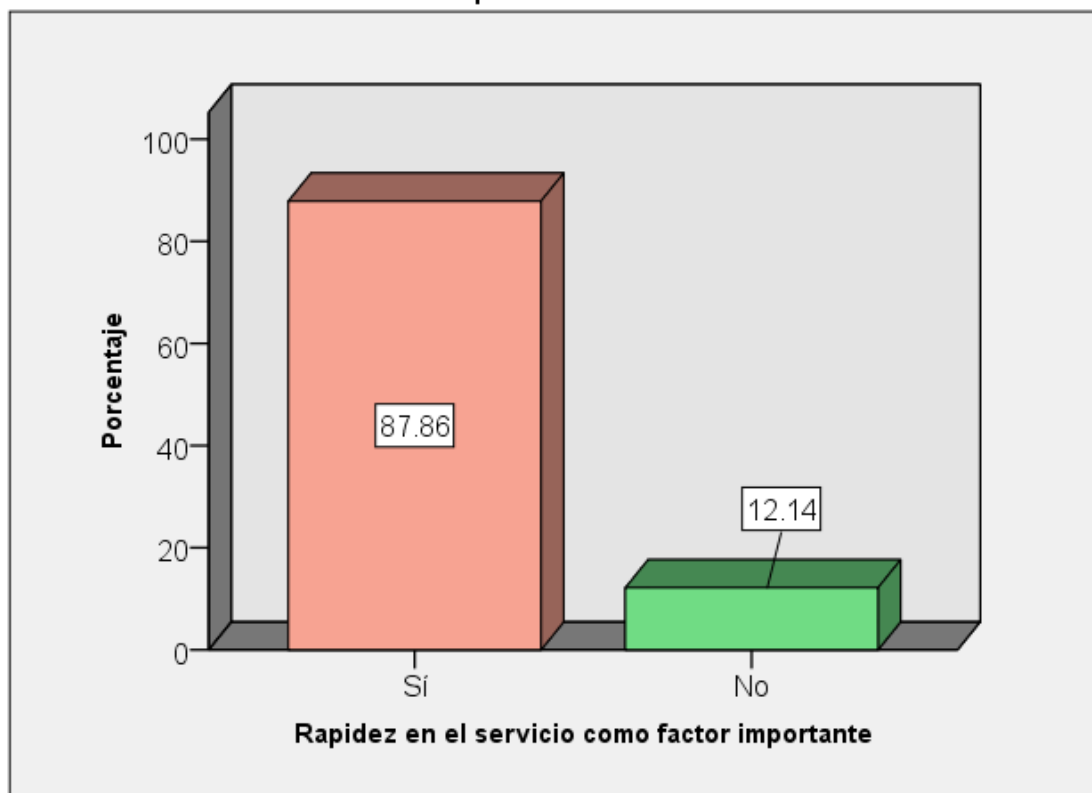


Ilustración 24 Pregunta 15 (encuesta)

De los encuestados, el 87.66% indicó que consideran la rapidez en el servicio como un factor importante para la toma de decisión previo a una reserva; y tan solo el 12.14% indicó que no.

TOP 5 Establezca un orden de los aspectos que busca al hospedarse en un establecimiento (valorados con 1)

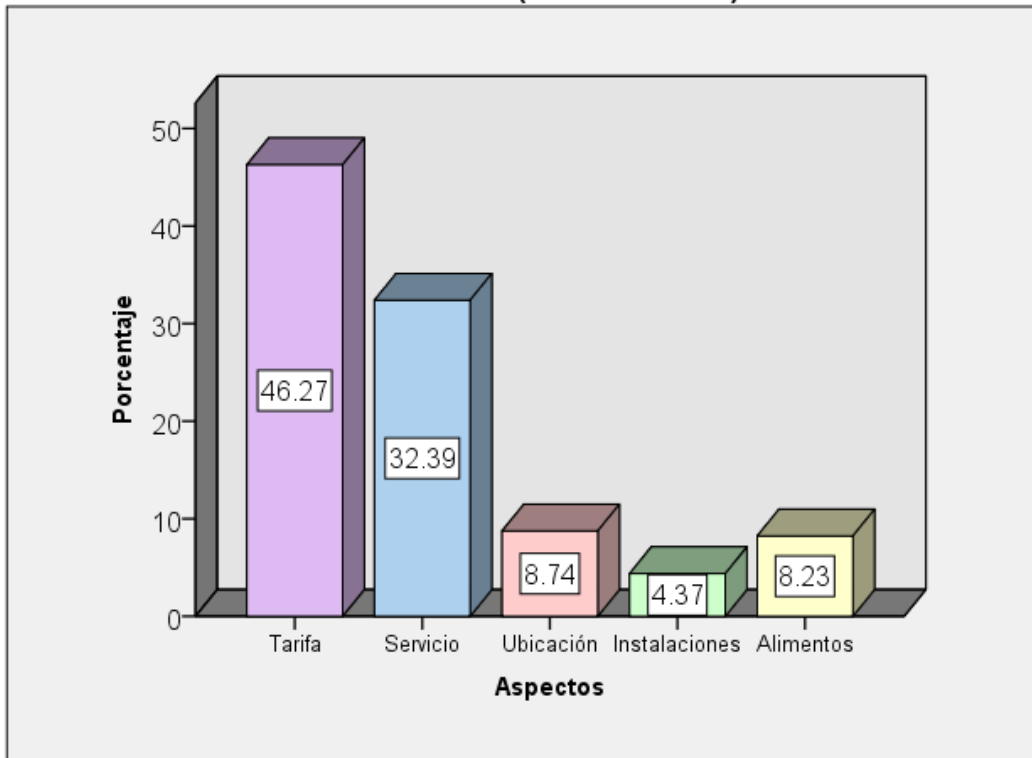


Ilustración 25 Pregunta 16.1 (encuesta)

De los encuestados, el 46.27% considera la tarifa como aspecto importante al hospedarse en un establecimiento (valorado en 3); el 32.39% considera al servicio; el 8.74% considera la ubicación; el 4.37% considera las instalaciones y el 8.23% considera el contar con un servicio de alimentos.

TOP 5 Establezca un orden de los aspectos que busca al hospedarse en un establecimiento (valorados con 2)

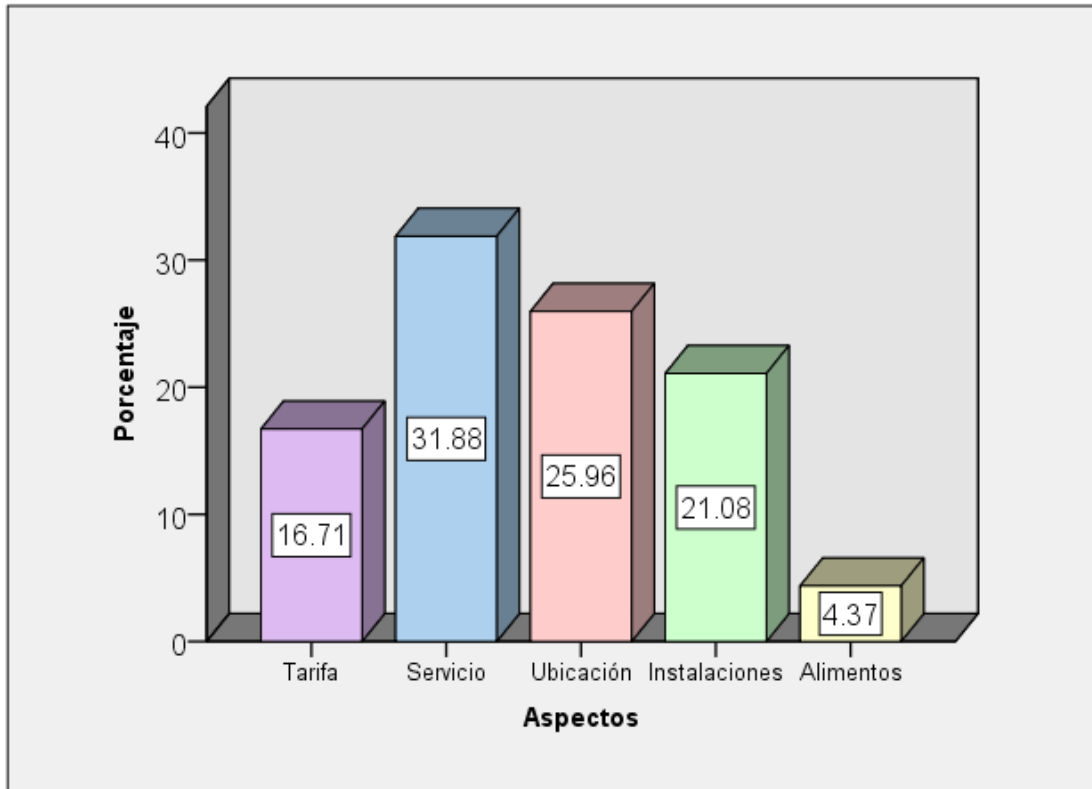


Ilustración 26 Pregunta 16.2 (encuesta)

De los encuestados, el 16.71% considera la tarifa como aspecto de media importancia al hospedarse en un establecimiento (valorado en 2); el 31.88% considera al servicio; el 25.96% considera la ubicación; el 21.08% considera las instalaciones y el 4.37% considera el contar con un servicio de alimentos.

TOP 5 Establezca un orden de los aspectos que busca al hospedarse en un establecimiento (valorados con 3)

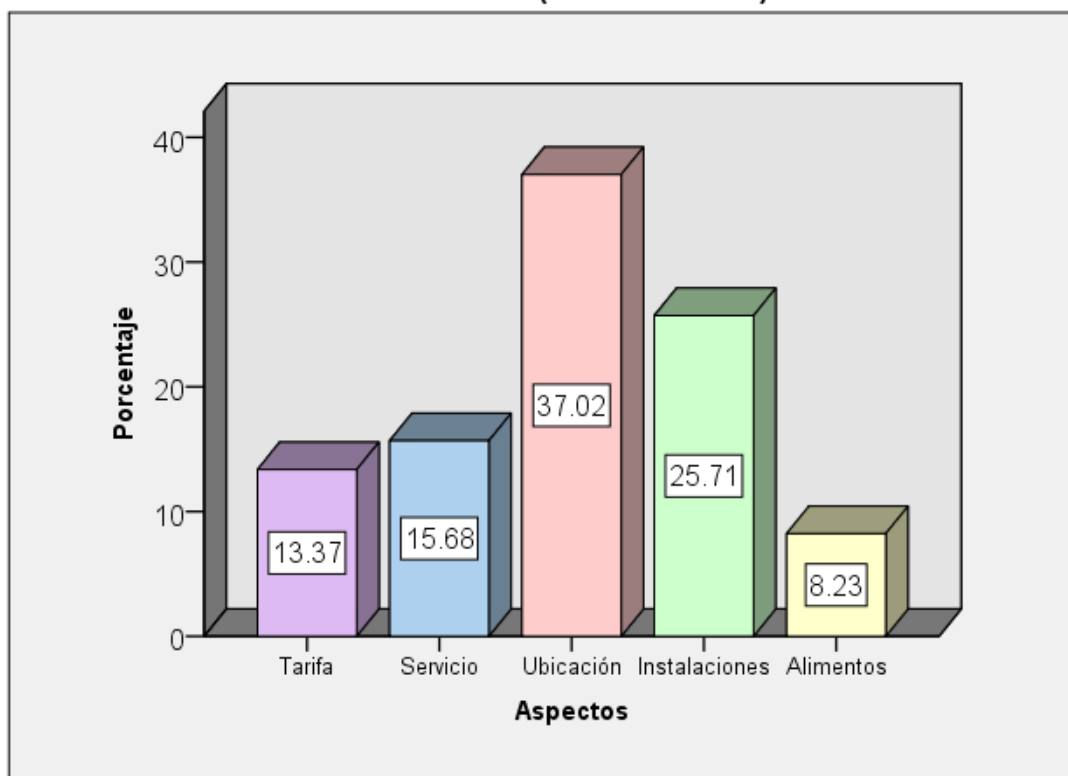


Ilustración 27 Pregunta 16.3 (encuesta)

De los encuestados, el 13.37% considera la tarifa como aspecto no tan importante al hospedarse en un establecimiento (valorado en 3); el 15.68% considera al servicio; el 37.02% considera la ubicación; el 25.71% considera las instalaciones y el 8.23% considera el contar con un servicio de alimentos.

TOP 5 Establezca un orden de los aspectos que busca al hospedarse en un establecimiento (valorados con 4)

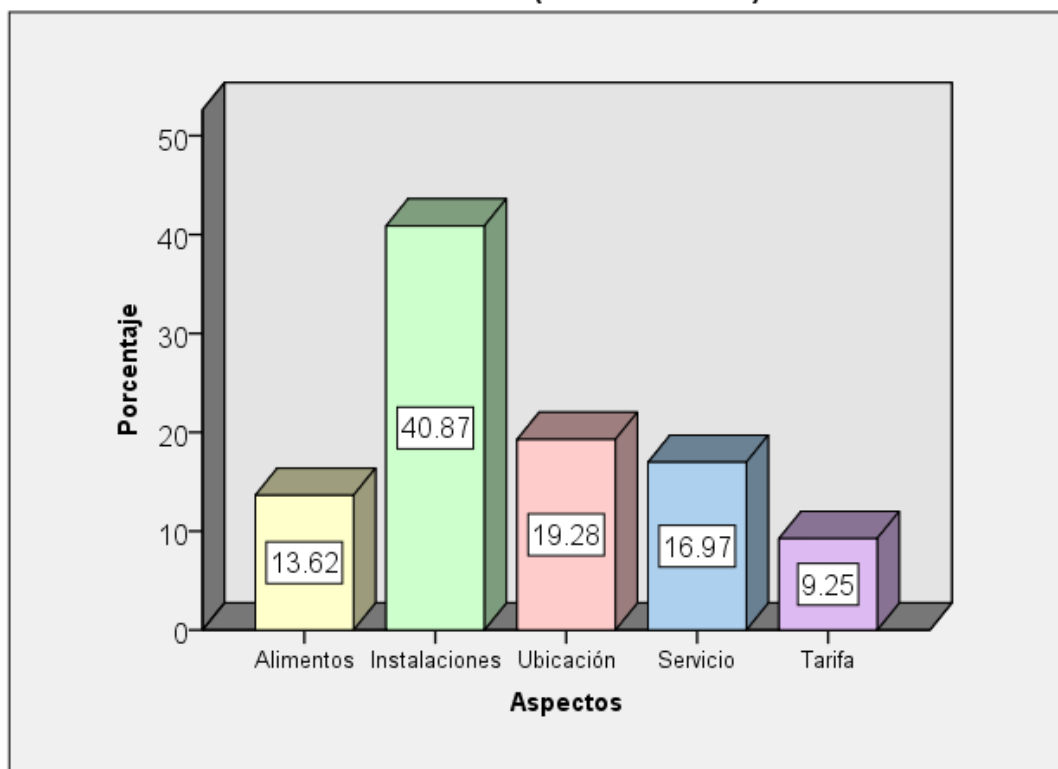


Ilustración 28 Pregunta 16.4 (encuesta)

De los encuestados, el 9.25% considera la tarifa como aspecto no tan importante al hospedarse en un establecimiento (valorado en 4); el 16.97% considera al servicio; el 19.28% considera la ubicación; el 40.87% considera las instalaciones y el 13.62% considera el contar con un servicio de alimentos.

TOP 5 Establezca un orden de los aspectos que busca al hospedarse en un establecimiento (valorados con 5)

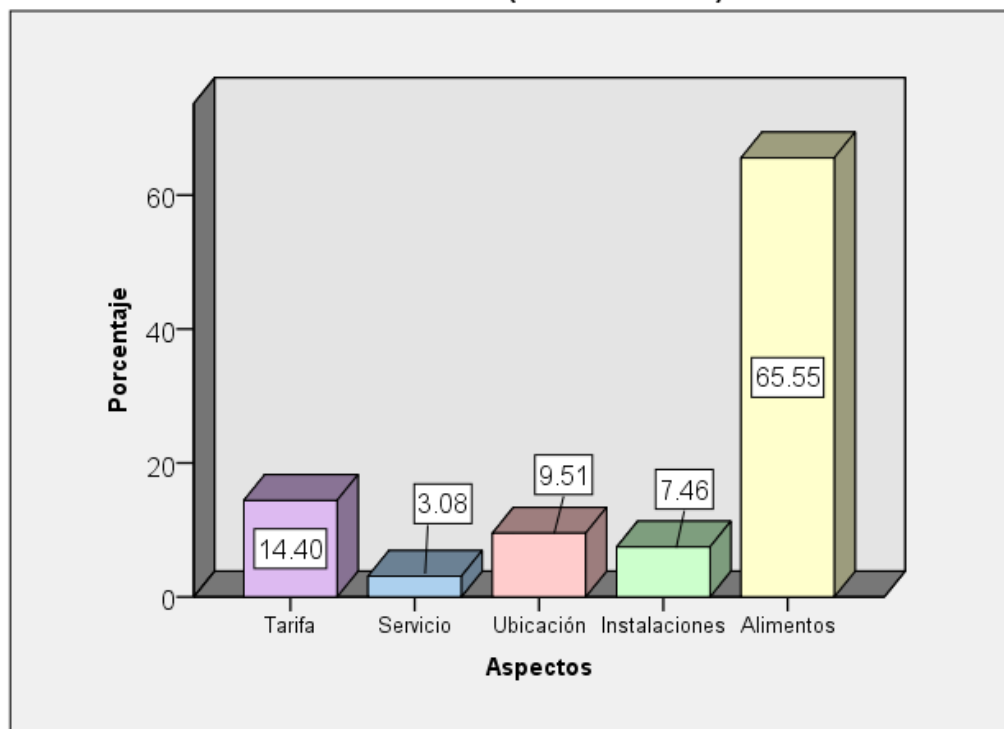


Ilustración 29 Pregunta 16.5 (encuesta)

De los encuestados, el 14.40% considera la tarifa como aspecto menos importante al hospedarse en un establecimiento; el 3.08% considera al servicio; el 9.51% considera la ubicación; el 7.46% considera las instalaciones y el 65.55% considera el contar con un servicio de alimentos.

A partir de los datos analizados, para entender cómo funciona la motivación de la demanda para visitar la ciudad de Guayaquil, se cruzaron dos variables: nacionalidad y motivación, donde:

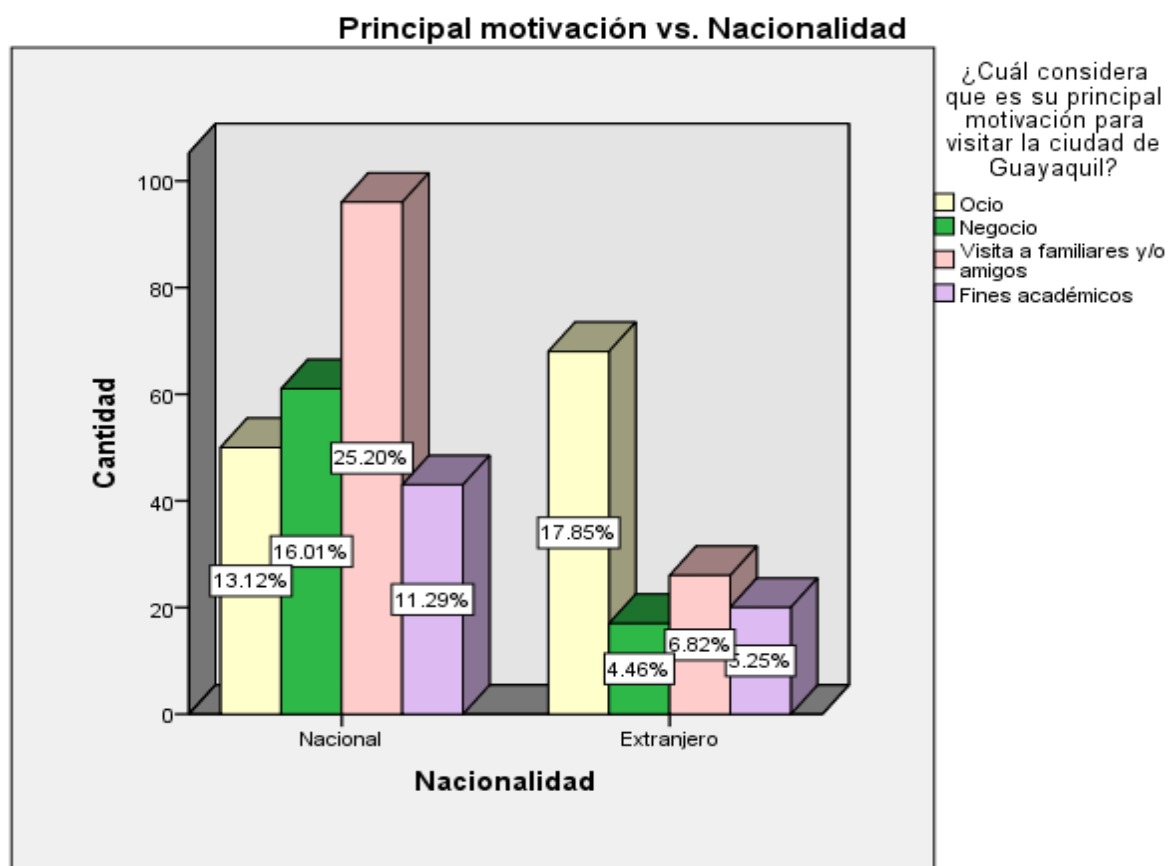


Ilustración 30 Gráfico 14, análisis tabla cruzada

El 65,62% de los encuestados fueron turistas nacionales, mientras que el 34,38% corresponde a turistas extranjeros; del total de turistas encuestados, la mayoría de turistas nacionales (25.20%) que llega a Guayaquil es debido a la visita a familiares y/o amigos, después se encuentran los turistas nacionales que llegan a GYE debido a negocios (16,01%), por actividades de ocio con un 13,12% y por fines académicos con una 11,29% del total de visitas; mientras que, la mayoría de turistas extranjeros que visitan Guayaquil se debe a actividades de ocio; seguido por las visitas a familiares y/o amigos con un 6,82%, fines académicos en un 5,25% y por último un 4,46% que se desplazan por negocio.

2.1.9. Conclusiones de la investigación de mercados

1. Para llevar a cabo la investigación de mercados se aplicaron tres herramientas para recaudar información. En tanto a nivel operativo se pudo mantener una charla a modo entrevista con el personal que labora en el Hostal Villa 64, así como, la dueña de este.
2. Asimismo, se realizó una observación directa de la aplicación de procesos en el área de recepción, de manera tal que, se logre comprobar que el discurso y la práctica tienen concordancia.
3. Se decidió elaborar una encuesta enfocada a la satisfacción de los turistas nacionales y extranjeros con respecto al servicio recibido por el área de recepción en establecimientos de alojamiento.
4. Fueron los mismos recepcionistas, quienes, en las entrevistas realizadas admitieron que el manejo de reservas sería mejor en caso de contar con alguna plataforma o un manual de procesos que les permita realizar todo con un orden establecido. Por otro lado, la dueña del lugar expresó que realmente siente que se maneja bien con el sistema implementado hasta ahora, sin embargo, no se cierra a la posibilidad de implementar una plataforma que se acople a sus necesidades.
5. Se pudo constatar las falencias a nivel de departamento de recepción y reservas que muchos establecimientos de alojamiento mantienen, por desconocimiento de cómo gestionar las reservas. En el caso de Villa64, el servicio ofrecido por parte de los recepcionistas no es problema, se podría decir que la vocación de servicio es su fortaleza, el problema radica en el funcionamiento y práctica del área en cuestión.
6. En tanto a los clientes, en este caso huéspedes, se pudo determinar que Guayaquil no es un destino final en Ecuador, tanto para turistas nacionales y extranjeros. Asimismo, aunque no lo parezca, los procesos realizados al registrar entrada y salida de un establecimiento de alojamiento son considerados, siendo el tiempo que toman en realizarlos, un factor importante.
7. De acuerdo con la información recolectada en cada una de las herramientas utilizadas, se logró determinar la importancia de una estructura organizacional dentro de una empresa, en este caso, un establecimiento de alojamiento.
8. La utilización de un manual de procesos sería de gran ayuda para maximizar la calidad de servicio brindado y que la percepción del huésped o cliente no sea limitada

a solo evaluar la atención recibida por parte del prestador de servicio, sino que, pueda validar los procesos como un valor agregado a su propuesta dentro del sector.

9. Finalmente, se determinó que el nivel de ocupación no se ve afectado por el manejo empírico de la gestión de reservas del Hostal Villa64, como se había planteado al comienzo de esta investigación, por lo tanto, se rechaza la hipótesis 1. Sin embargo, se comprobó que el nivel de satisfacción de los clientes se ve afectado por el factor tiempo en cuanto a los servicios y procesos realizados durante su estadía, de esta manera se acepta la hipótesis 2.

CAPÍTULO III

3. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA – MODELO DE GESTIÓN

3.1. Análisis situacional

Para continuar con el trabajo de investigación, se analizaron las características generales del Hostal Villa 64 y se determinó la situación actual de dicho establecimiento. La información se obtuvo a partir de fichas de caracterización (elaboración propia), análisis de las 5 fuerzas de Porter y la investigación de mercado previamente realizada.

3.1.1. Caracterización del lugar

Suplemento -- Registro Oficial N° 465 -- Martes 24 de marzo de 2015 --

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.

NOTA: En el caso de considerar porcentajes, cuando éste resulte un número decimal, solo se considerará la parte entera del número. De igual manera, si se obtiene el número cero, se deberá contar con al menos uno del requisito solicitado.

ANEXO 2. HOSTAL - HS			
Requerimientos por categoría - HS			
REQUISITOS	HOSTAL 3 ESTRELLAS	HOSTAL 2 ESTRELLAS	HOSTAL 1 ESTRELLA
Nro.	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA		
	INSTALACIONES		

	GENERALES
--	------------------

1	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento.				
2	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial.				
3	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:	Cuartos de baño y aseo	X	X	X
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	X	X	X
		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.				
6	Habitaciones	Privadas con cuarto de baño y aseo privado.	X		
		Privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.			
		Privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido, o habitaciones compartidas con			

		cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.			
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.			
		Nacional e internacional desde la recepción con transferencia de llamadas al teléfono en cada habitación.			
		Desde la habitación hacia la recepción y viceversa.			
9	Caja fuerte en la habitación.				
	Casilleros de seguridad o caja fuerte en la recepción.			X	X
10	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.		X	X	X
11	Almohada extra a petición del huésped.			X	
12	Portamaletas.				
13	Clóset o armario.				
	Clóset, armario o colgador de ropa.			X	X
14	Escritorio o mesa.		X		
15	Silla, sillón o sofá.				
16	Luz de velador o cabecera en habitación.			X	
17	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.		X	X	X
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	X	X	X
		Las 24 horas	X		
		Centralizada			
19	Juego de toallas por huésped	Cuerpo	X		
		Manos			
20	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.				
	Espejo sobre el lavamanos.			X	X
21	Secador de cabello a solicitud del huésped.		X		
22	Amenities de limpieza	Champú	X		
		Jabón	X		
		Vaso por huésped			
		Papel higiénico de repuesto	X		
SERVICIOS					
23	Contar con formas de pago que incluyan tarjetas de crédito y/o débito o vouchers.		X		
24	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.		28%		
25	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.		85%		
26	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado deberán contar con al menos pozo séptico		X	X	X
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.					

De acuerdo con el resultado de la ficha anterior, se pudo determinar que el Hostal Villa64 pertenece a la categoría de 3 estrellas ya que cuenta con los requerimientos necesarios establecidos por la ley.

3.1.2. Análisis del prestador o sitio

Para determinar la situación actual del establecimiento Villa64, se realizó un análisis FODA.

Table 1 Análisis FODA - Hostal Villa64

FUERZAS INTERNAS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuenta con reconocimientos en sitios web, blogs de viajes y es considerado dentro del top 10 de los hoteles más económicos del Ecuador (Puesto N° 8). 2. Ubicación estratégica (centro de la ciudad), cercanía con atractivos importantes de la ciudad, aeropuerto y terminal. 3. Los anfitriones dominan múltiples idiomas (inglés, francés y portugués) y brindan asistencia turística. 4. Alianzas con agencias de viajes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La cercanía de las habitaciones con la recepción y con la cafetería, genera malestar, lo cual perturba el descanso de los huéspedes. 2. No cuentan con una estructura organizacional bien definida. 3. La calidad de los servicios ofrecidos (alimentación, internet) no es la mejor según comentarios de huéspedes en las OTA's. 4. Pérdida de clientes debido al <i>overbooking</i> (sobreventa), los pasajeros son reubicados.
FUERZAS EXTERNAS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Llegada constante de pasajeros en tránsito con destino a Galápagos (mercado objetivo). 2. Crecimiento de turismo de negocios y bajo presupuesto de las empresas participantes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disminución de tarifas por parte de la competencia. 2. Inseguridad en los alrededores del establecimiento. 3. Inconformidad del personal en cuanto al salario básico unificado establecido por la ley. 4. Ubicado en una zona con mucho flujo de sonidos.

3.1.3. Caracterización de la demanda

Si bien es cierto, los tipos de turista existentes son diversos y variados. Esta tipología ha ido cambiando y aumentando junto con las tendencias de consumo. En cuanto a la demanda que recibe el Hostal Villa64, se encuentran los siguientes:

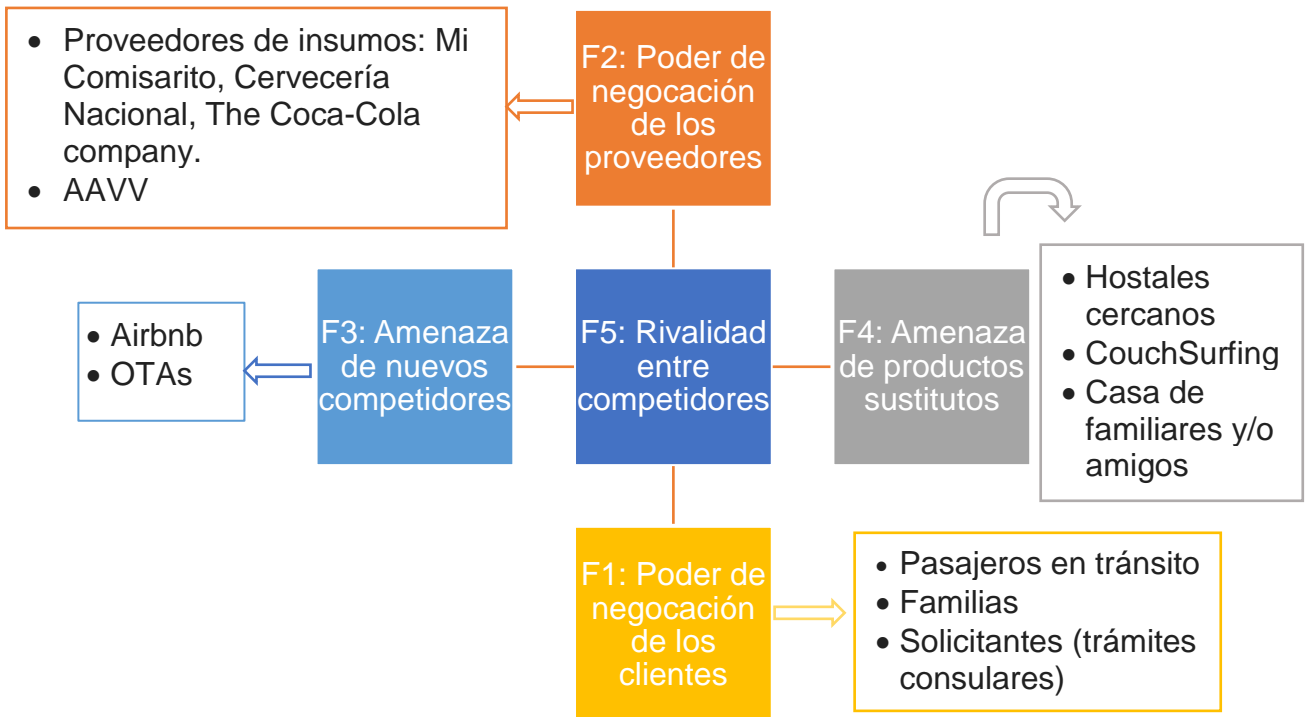
<p>Perfil del turista 1</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adultos mayores/jubilados ✓ Viajan en pareja ✓ Nacionalidad: alemanes o estadounidenses, en su mayoría. ✓ Motivo de viaje: ocio ✓ Estadía: máximo 1 noche ✓ Por lo general son turistas que están en tránsito por la ciudad de Guayaquil, previo a la llegada a su destino final, Galápagos.
<p>Perfil del turista 2</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Jóvenes entre 22 y 28 años. ✓ Viajan en grupos de 3-5 ✓ Nacionales e internacionales ✓ Motivos de viaje: ocio, visita familiar. ✓ Estadía: 2 – 3 noches ✓ Cuando este grupo de turistas son nacionales, llegan a la ciudad con el concepto de disfrutar de la vida nocturna en la ciudad de Guayaquil. ✓ Cuando se trata de turistas extranjeros, desean conocer un poco arquitectura y lugares turísticos. De la misma manera, buscan turismo de sol y playa.
<p>Perfil del turista 3</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Grupos familiares cuyas edades rondan entre los 30 y 40 (padres) y entre 8 y 17 (hijos) ✓ Viajan en familia ✓ Nacionales ✓ Motivo de viaje: trámites consulares ✓ Estadía: máximo 1 noche ✓ Por lo general su estadía es corta, escogen el Hostal Villa64 por su ubicación cercana al consulado español o americano.
<p>Perfil del turista 4</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Profesionales ✓ Viajan solos ✓ Mayor a 30 años ✓ Motivo de viaje: fines académicos (congresos y convenciones) ✓ Estadía: 2 – 4 noches ✓ Por lo general el tiempo de estadía va a depender de la duración del evento al que asistan.

Perfil del turista 5	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Edad indistinta ✓ Viajan en grupos ✓ Nacionales y extranjeros ✓ Motivo de viaje: religión (cruzadas, asambleas, procesiones) ✓ Estadía: 2 – 6 noches ✓ Al igual que los turistas del grupo anterior, el tiempo de estadía depende netamente de la duración del evento al que asisten.
Perfil del turista 6	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Edad indistinta. ✓ Pueden viajar en grupo o solos. ✓ Estadía: 1 noche ✓ Su estadía en el Hostal Villa64 depende netamente de la cercanía al aeropuerto, asimismo, su permanencia puede ser menos de 24 horas.

3.2. Análisis del entorno

3.2.1. Análisis de la competencia

Para analizar el nivel de competencia dentro del sector hotelero, se utilizó la matriz de las 5 fuerzas de Porter, la cual se muestra a continuación.



F1 Poder de negociación de los clientes:

En la actualidad, la demanda se limita a los pasajeros en tránsito con destino a Galápagos, en su mayoría. También por grupos familiares que visitan la ciudad de Guayaquil por diversas razones, generalmente visitando a su familia o amigos. Finalmente, quienes acuden a Guayaquil por trámites consulares; sin embargo, estos grupos se pueden ver afectados por factores externos.

F2 Poder de negociación de los proveedores:

El establecimiento cuenta con proveedores tanto de insumos como de clientes que alimentan su demanda. Entre los de insumos se encuentran las corporaciones como Mi Comisarito, Cervecería Nacional, The Coca-Cola company; mientras que las agencias de viajes son las que proporcionan clientes al hostel.

F3 Amenaza de nuevos competidores:

Con la aparición de las agencias de viajes online y plataformas como Airbnb, los establecimientos de alojamiento se ven amenazados en su ocupación hotelera; ya que estos motores de búsquedas muestran a los clientes opciones que mejor se adapten a sus necesidades y permiten comparar precios y otros servicios complementarios que se ofertan.

F4 Amenaza de productos sustitutos:

Los productos que podrían sustituir a la industria hotelera son las casas de familiares o amigos, hostales cercanos que tienen características similares y que cuentan con una tarifa igual o menor y que ofrecen otros servicios adicionales; además, existe una modalidad conocida como CouchSurfing en la que un turista puede alojarse gratis en una propiedad de algún anfitrión.

F5 Rivalidad entre competidores:

A pesar de que existen establecimientos con tarifas y características similares, ubicados en zonas cercanas al Hostal Villa64, no genera mayor impacto en la disminución de la demanda debido a alianzas estratégicas entre ellos.

3.2.2. Tendencias de mercado

De acuerdo con el barómetro emitido por la Organización Mundial del Turismo (OMT), las tendencias de consumo son lideradas por la llegada de turistas europeos al Ecuador. Es de esta manera que se espera que siga incrementando a lo largo del año sin dejar de lado a los turistas norteamericanos.

Se indica también, el incremento por el interés de visitar sitios con diversidad natural que les permita lograr una conexión con la naturaleza fuera de su entorno habitual cabe resaltar que el destino más visitado en el país es Galápagos debido a su diversa flora y fauna.

Como se ha establecido en varias ocasiones, la ciudad de Guayaquil es reconocida por acoger un gran número de llegada de turistas, sin embargo, en su mayoría están en tránsito para llegar a su destino objetivo. Se cree que, gracias a las tendencias de consumo enfocadas en un turismo de naturaleza, la ocupación hotelera en esta ciudad se podrá ver beneficiada al ser un punto de conexión con Galápagos.

Es de esta manera que pese a la insuficiencia de atractivos turísticos dentro de la urbe, se cree que los establecimientos de alojamiento que aquí funcionan aún son rentables.

3.2.3. Tendencias de consumo

Si bien es cierto anteriormente, los turistas buscaban vivir una experiencia fuera de lo común, que involucrara servicios de lujo y extravagancia; en la actualidad el objetivo de su viaje es encontrar un hogar fuera del propio, minimizando sus requerimientos a lo básico.

Se cree que este cambio rotundo se debe a que las grandes ciudades cuentan con todas las facilidades, por tanto, el turista busca obtener una experiencia más vivencial, real y cercana a la comunidad local que visita durante su viaje.

De esta manera, las preferencias de los turistas han cambiado su enfoque, centrándose en la naturaleza y en la convivencia directa con la población local del destino que visitan y sus alrededores. Es por esto que los turistas, previo a su viaje se informan acerca de cultura, costumbres, incluso datos curiosos del destino en cuestión.

Al igual que las preferencias de la demanda han cambiado, la oferta hotelera en la ciudad de Guayaquil se ha ido adaptando a estos mismos cambios. En su mayoría, los establecimientos pequeños, se mantienen a la par del mercado ya que ofrecen lo que la demanda requiere en la actualidad.

Asimismo, con los avances tecnológicos es posible acceder rápidamente a esta información mediante plataformas que se acoplen a las necesidades de los turistas, obteniendo un servicio más personalizado para el usuario.

3.3. Estudio técnico

3.3.1. Determinación de procesos

La propuesta que se presenta en este trabajo de investigación tiene como objetivo principal la implementación de un manual de procesos operativos, el cual pretende el mejoramiento en la gestión de reservas del hostal Villa64; que contiene herramientas clave que optimicen las actividades realizadas en el departamento de recepción.

3.3.2. Aplicación de herramientas (herramientas claves)

Las herramientas por utilizar para la implementación del manual propuesto son:

- 1. Flujograma:** es una herramienta que representa gráficamente una secuencia de acciones que se requiere para realizar un proceso específico, mediante la utilización de símbolos.
- 2. Planning de reservas:** es un software que permite gestionar reservas de un establecimiento de alojamiento y recopila información de los huéspedes.
- 3. Indicadores de gestión hotelera:** es un conjunto de fórmulas que permiten lograr una validación financiera, fijando tarifas diversificadas para un mismo servicio, las cuales permiten conocer la posición real de un establecimiento frente a su competencia.

3.3.3. Elaboración de propuestas

Manual de procesos – Hostal Villa64

Para leer el manual, revisar el ANEXO 9.

Datos generales									
Nombre del lugar:		Hostal Villa 64							
Tipo de establecimiento:		Hostal							
Ubicación:		Norte, Centro, Sur							
Número de habitaciones:		10							
Habitaciones									
#	Nombre	Características generales				Tipo de cama		Capacidad (pax)	Cama adicional
		TV	Agua caliente	A/C	Baño privado	Queen	Twin		
1	Guayaquil		x	x	x	x	x	3-5	x
2	Salinas	x	x	x	x	x		2-4	
3	Amazonía	x	x	x	x	x		1-2	
5	Zenitud		x	x	x	x		1-2	
6	Galápagos		x	x	x	x		1-2	
7	Caminata	x	x	x	x		x	1-2	
8	Flores	x	x	x	x		x	1-2	
9	Volcán		x	x	x		x	1-2	
10	Andes		x	x	x		x	2-4	
11	Surf		x	x	x	x	x	3-5	x
Servicios complementarios									
Café-bar, lavandería, información turística									

Organigrama

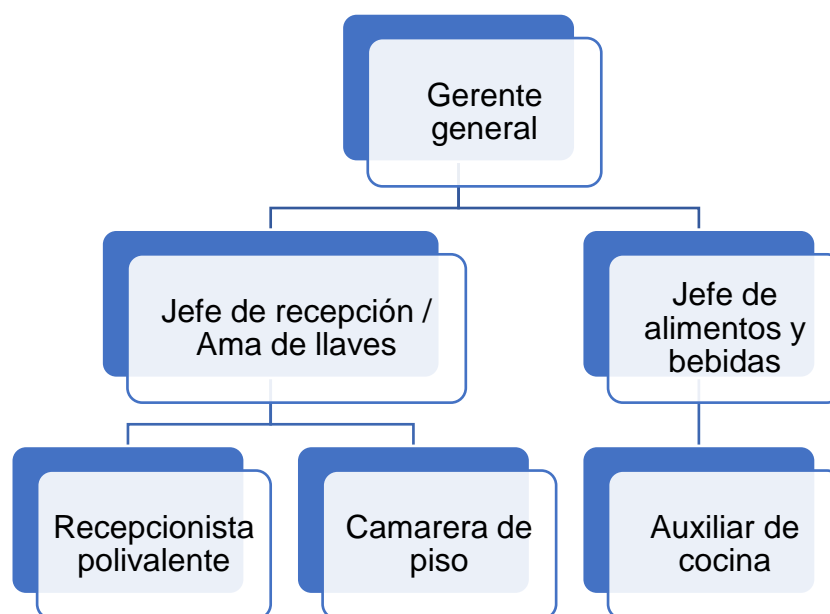


Ilustración 31 Organigrama propuesto

A continuación, se describen las funciones a cargo de cada uno de los puestos de trabajo establecidos en el organigrama.

Gerente general:

Encargado de gestionar los procesos de la empresa, buscar calidad continua en servicios ofertados, cumplir con las exigencias legales para el funcionamiento del establecimiento y, lograr el cumplimiento de objetivos de competitividad, económicos y desarrollo.

Jefe de recepción / Ama de llaves:

Es el encargado de revisar servicios de recepción y habitaciones como tal. Encargado de inspeccionar que las actividades en el área de recepción se cumplan y que la limpieza de las habitaciones sea óptima. Organiza y planifica el cumplimiento de actividades en ambas áreas.

Jefe de alimentos y bebidas:

Encargado de revisar que las actividades en el área de alimentos y bebidas sea cumplida y de esta manera alcanzar objetivos propuestos.

Recepcionista polivalente:

Se ocupa principalmente de cumplir con los procesos de recepción, registros, acomodación y salida del huésped. Es el nexo del huésped con el establecimiento y cubre actividades de auxiliar de cocina y camarero de piso, de ser necesario.

Auxiliar de cocina:

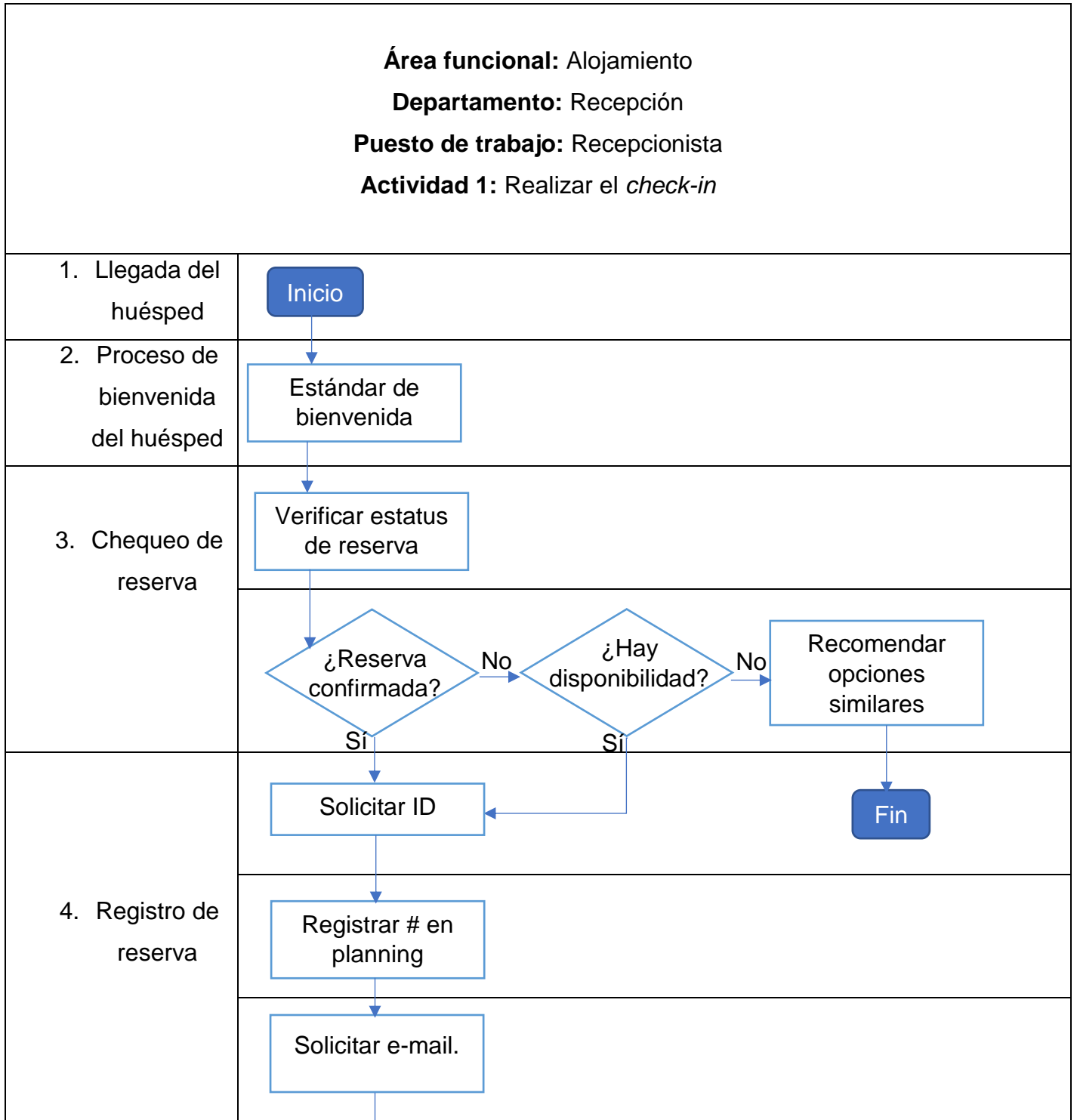
Encargado de la preparación y presentación de los alimentos ofrecidos por el establecimiento. Realiza del montaje de los platos a servir y atención directa a los comensales. Asimismo, cumple con las funciones del camarero de piso.

Camarera de piso:

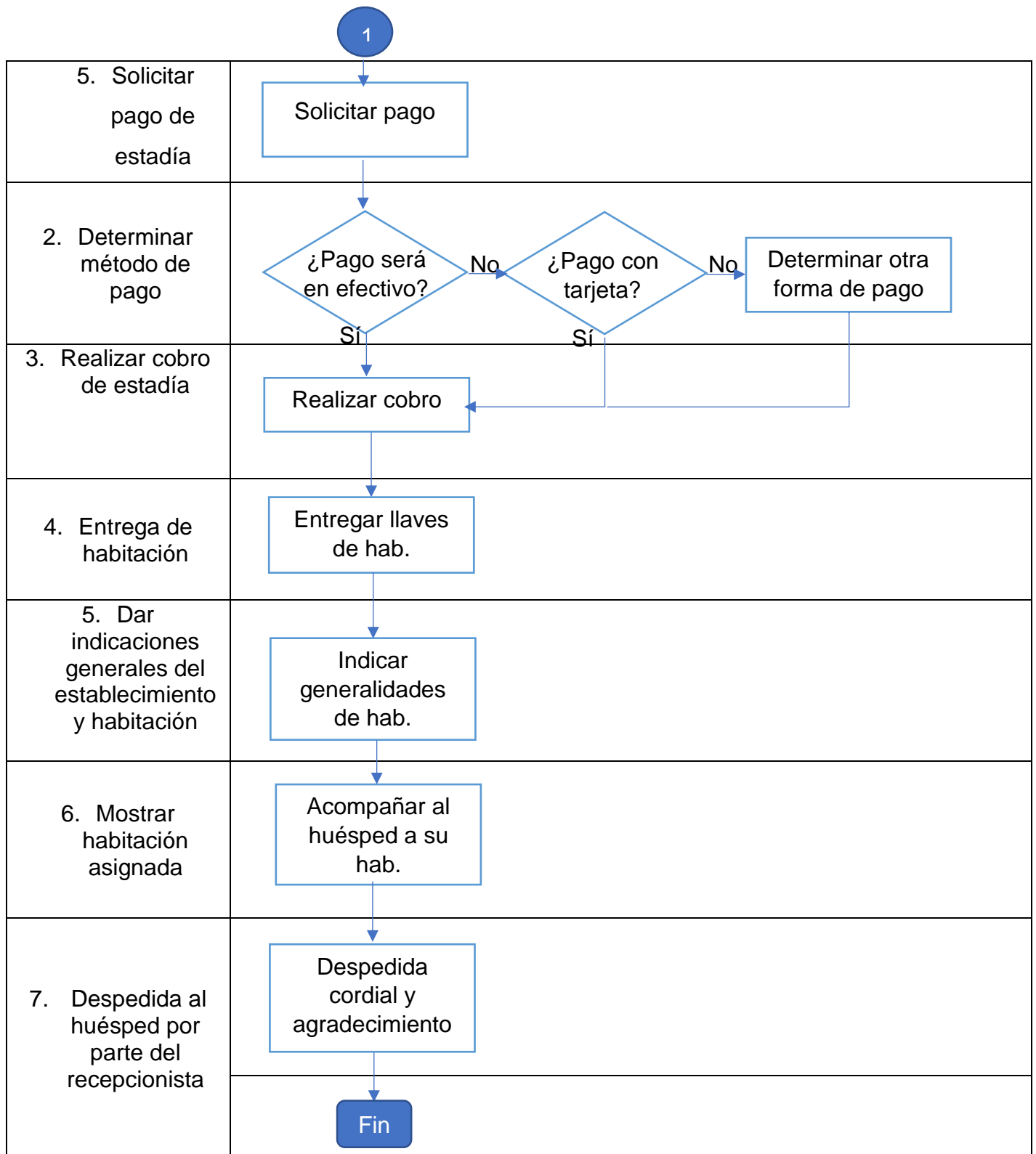
Encargado de la limpieza de las habitaciones y áreas de uso común del Hostal Villa64. Asimismo, cumple con las funciones del auxiliar de cocina.

Flujogramas de actividades

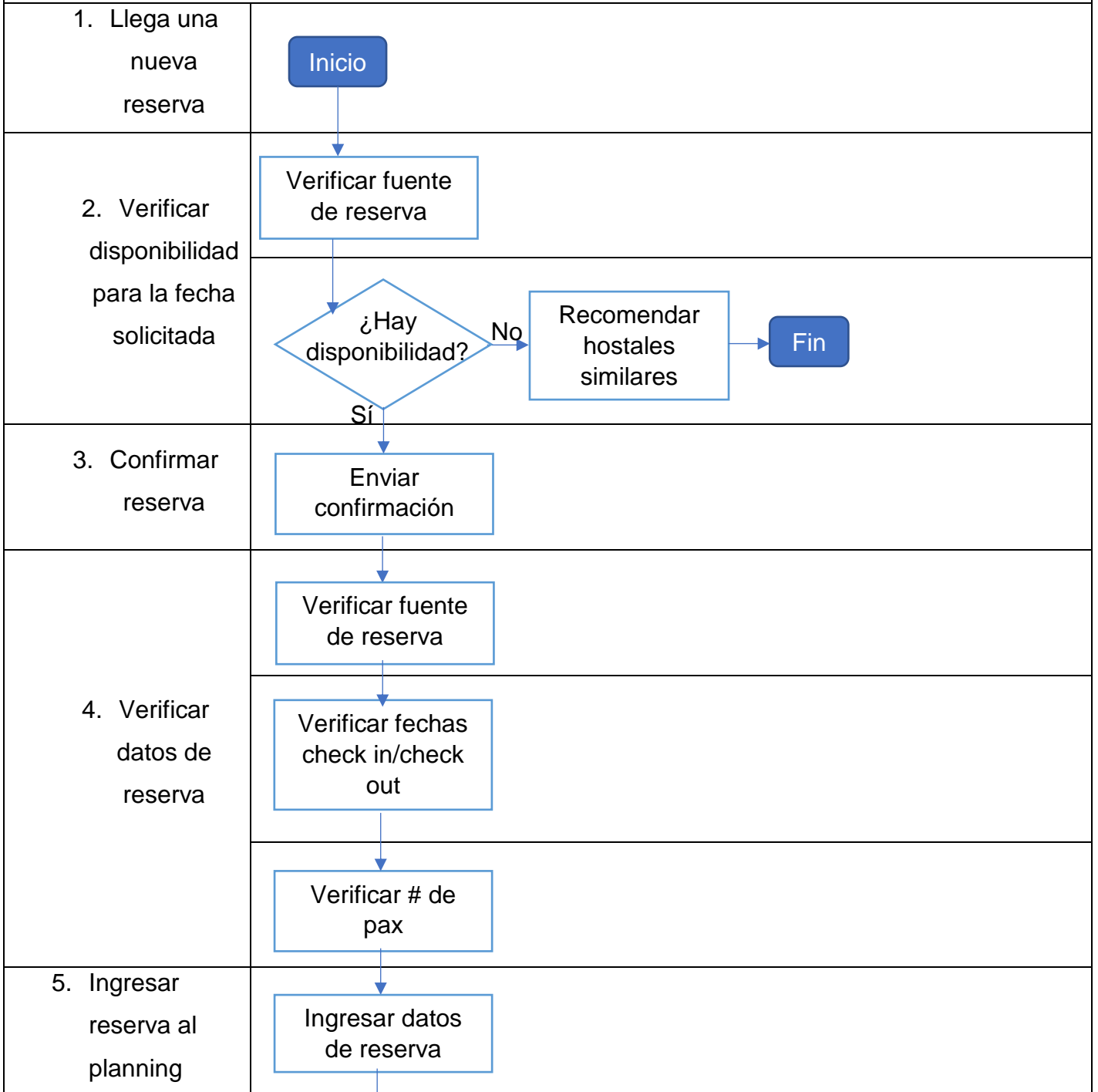
En esta sección se detallará los procesos de las 3 actividades más importantes del departamento de recepción: *check-in*, ingreso de reserva y *check-out*.

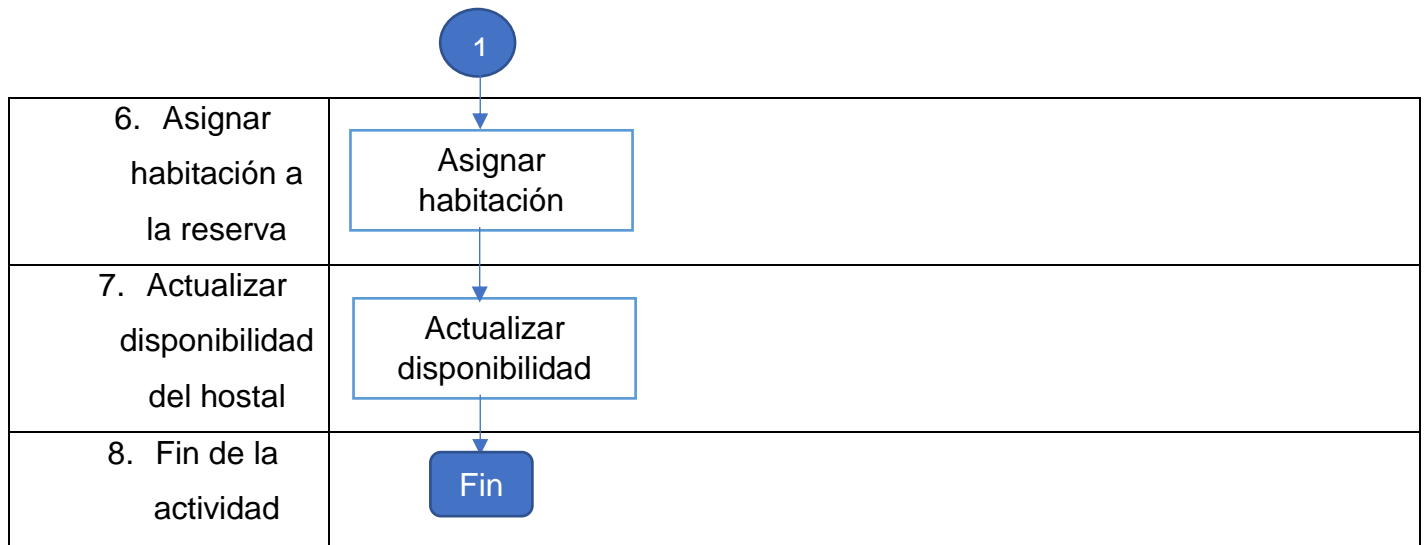


1

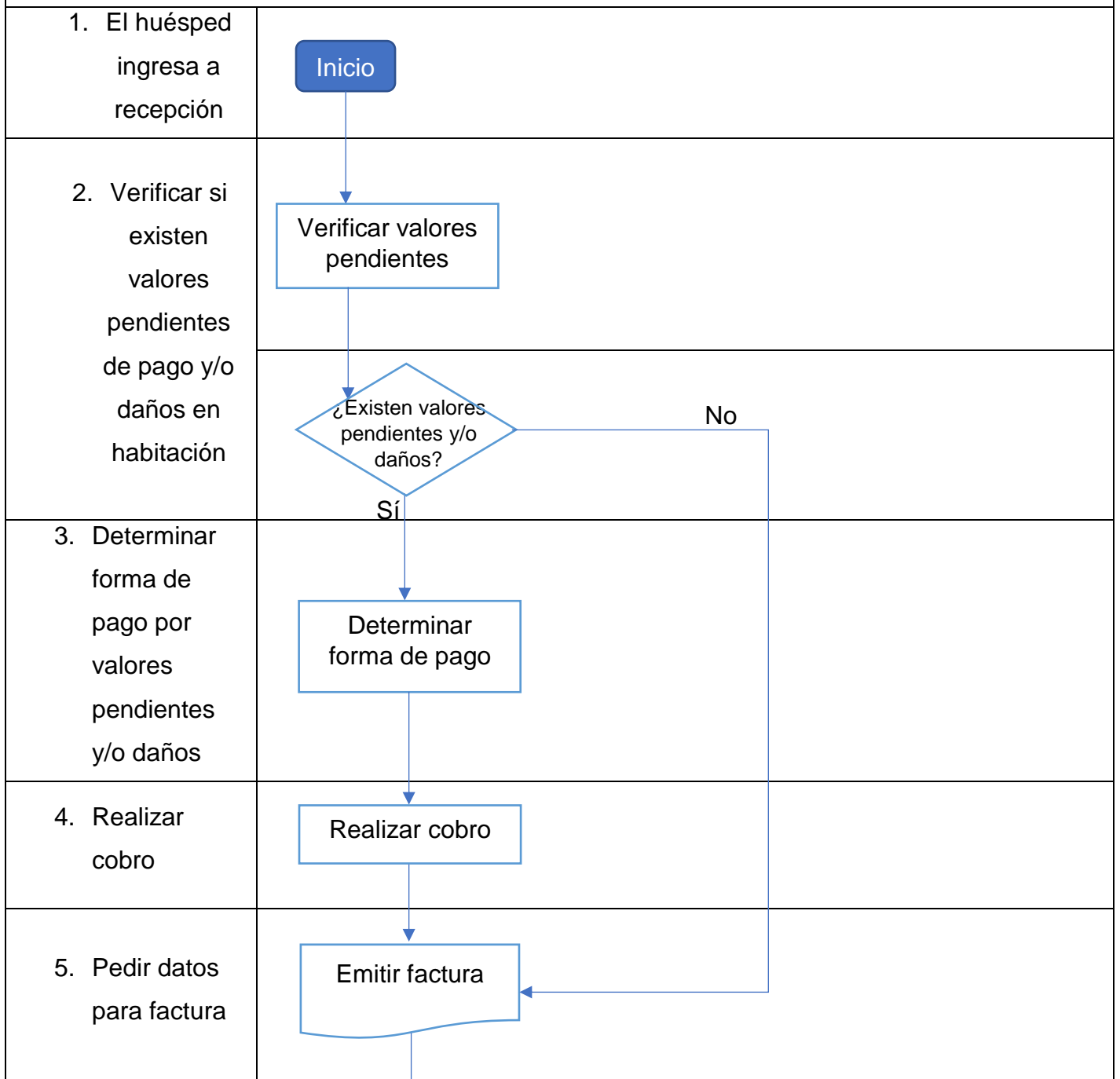


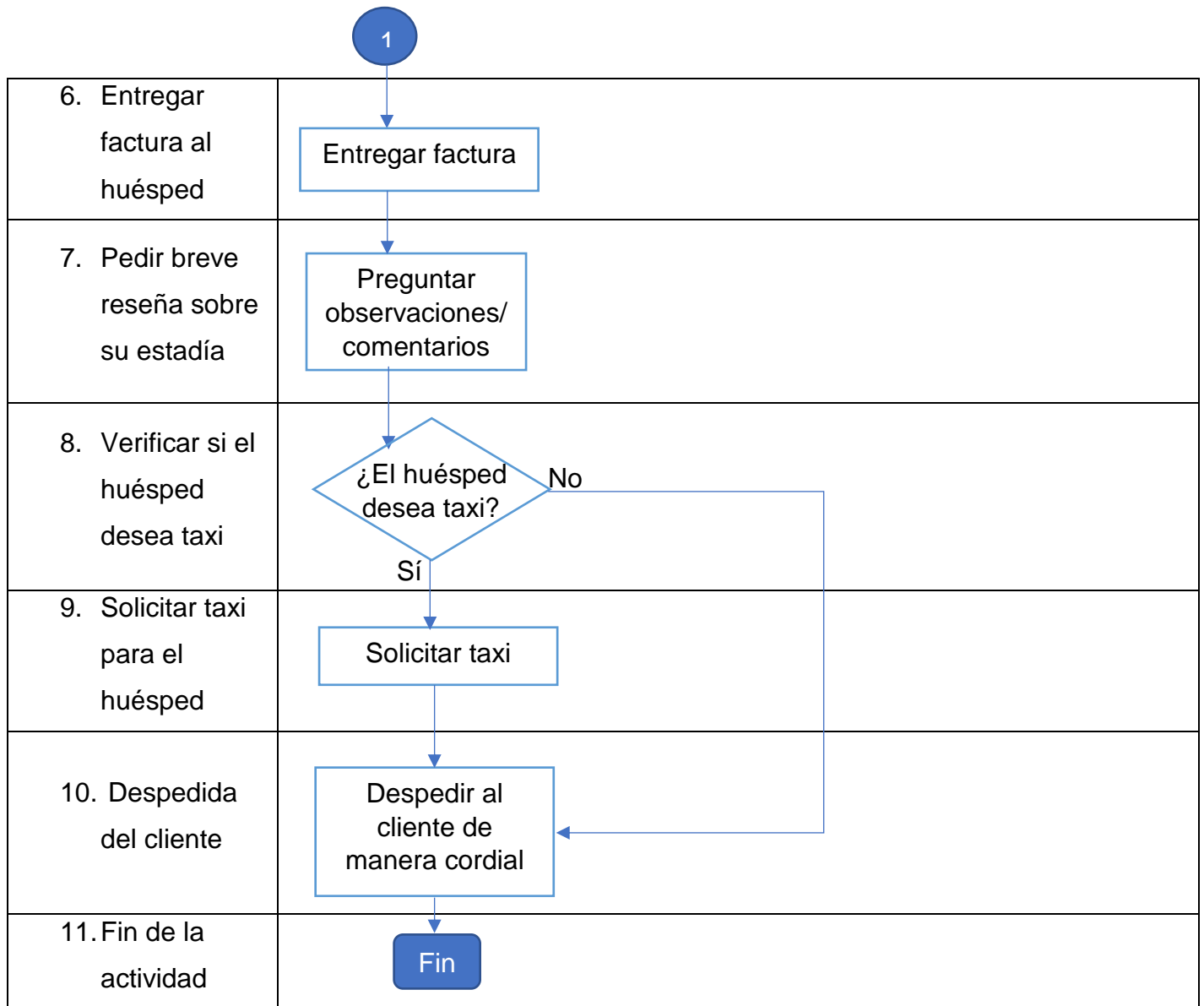
Área funcional: Alojamiento
Departamento: Recepción
Puesto de trabajo: Recepcionista
Actividad 2: Ingresar reserva





Área funcional: Alojamiento
Departamento: Recepción
Puesto de trabajo: Recepcionista
Actividad 3: Realizar check-out





Planning de reservas

Interfaz diseñada según necesidades del hostel Villa64, adjunto al manual se encuentra un CD con la plataforma en Excel para la gestión de sus reservas.

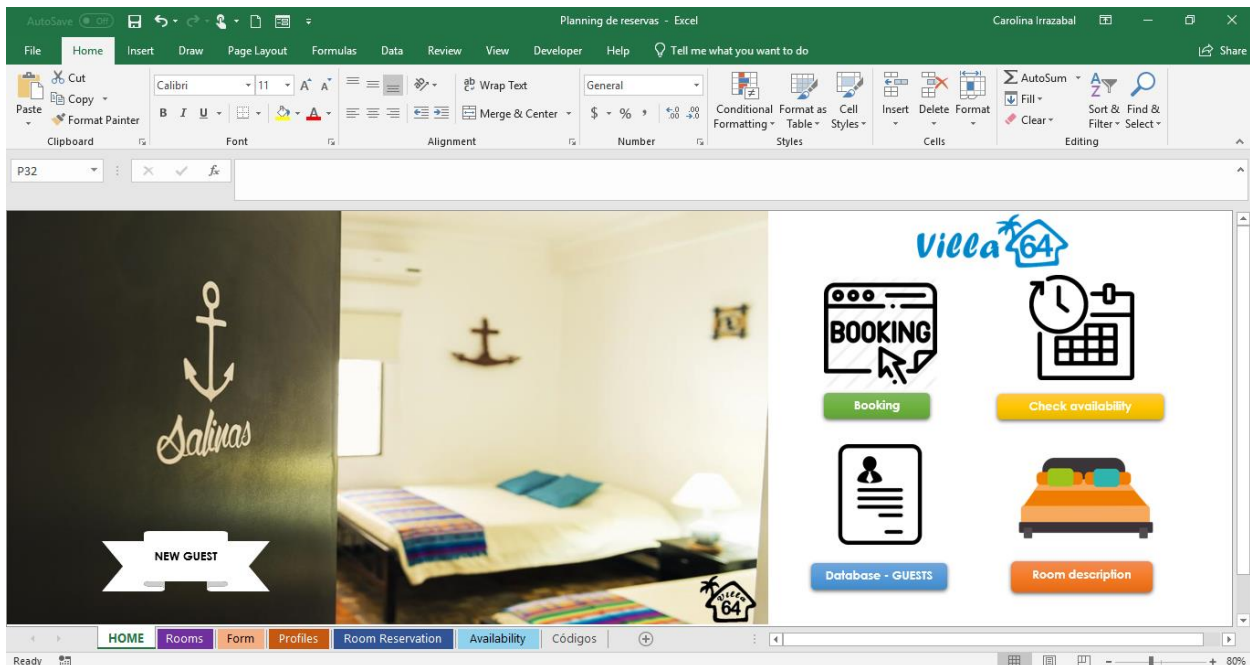


Ilustración 32 Interfaz diseñada-Planning

La interfaz presentada fue diseñada en base a las necesidades del Hostal Villa64. Entre sus funciones encontramos:

- a) Ingresar nuevas reservas hechas desde cualquier plataforma online o directas.

HOME		BOOKING										
Booking #	Guest code	Guest surnames	Market segment	Reservation type	Reservation status	Check In	Check Out	# of nights	Adult Guests	Children Guests	Room Type	Room Name
HV640001	A0001	Irazabal Mendoza	OTA	REGULAR	TR	11-Jan-19	14-Jan-19	3	2	1	TPL	Guayaquil City
HV640002	A0001	Irazabal Mendoza	OTA	GUARANTEED	DR	12-Jan-19	13-Jan-19	1	4	0	MPL	Salinas
HV640003	A0002	Tomalá Domínguez	TOUR&TRAVEL	GUARANTEED	PR	12-Jan-19	14-Jan-19	2	4	0	MPL	Salinas
HV640004	A0002	Tomalá Domínguez	CORPORATE	GUARANTEED	DR	14-Jan-19	16-Jan-19	2	1	0	SNG	Amazonía
HV640005	A0001	Irazabal Mendoza	OTA	REGULAR	TR	15-Jan-19	17-Jan-19	2	2	0	DBL	Caminata
HV640006	A0002	Tomalá Domínguez	TOUR&TRAVEL	GUARANTEED	PR	18-Jan-19	21-Jan-19	3	3	0	TPL	Surf
HV640007	A0002	Tomalá Domínguez	TOUR&TRAVEL	REGULAR	TR	19-Jan-19	20-Jan-19	1	3	1	TPL	Guayaquil City
HV640008	A0001	Irazabal Mendoza	WALK-IN	REGULAR	NR	20-Jan-19	22-Jan-19	2	2	0	DBL	Flores

Ilustración 33 Interfaz - planning

- b) Realizar inventario de las habitaciones con las que cuenta para ofertar, asimismo la descripción de estas.

HOME

HOSTEL ROOMS

Room number	Floor	Room name	Room type	Minimun capacity	Maximum capacity	Bed type	Extra bed	Price per room
1	GF	Guayaquil City	TPL	3	5	1Q2T	Yes	\$55.00
2	GF	Salinas	MPL	2	4	2Q	No	\$55.00
3	GF	Amazonía	SNG	1	2	Q	No	\$35.00
4								
5	GF	Zenitude	SNG	1	2	Q	No	\$35.00
6	GF	Galápagos	SNG	1	2	Q	No	\$35.00
7	FF	Caminata	DBL	1	2	2T	No	\$35.00
8	GF	Flores	DBL	1	2	2T	No	\$35.00
9	GF	Volcán	DBL	1	2	2T	No	\$35.00
10	FF	Andes	MPL	2	4	2Q	No	\$55.00
11	FF	Surf	TPL	3	5	2Q1T	Yes	\$55.00

HOME Rooms Form Profiles Room Reservation Availability Códigos

Ilustración 34 Interfaz - planning

c) Mostrar la disponibilidad de acuerdo con la ocupación del día.

HOME		HOSTEL VILLA64																
		HOSTEL AVAILABILITY																
		11-Jan-19 25-Jan-19																
		11-Jan-19																
No	Room Type	Room Name	Room status	Fri 1/11	Sat 1/12	Sun 1/13	Mon 1/14	Tue 1/15	Wed 1/16	Thu 1/17	Fri 1/18	Sat 1/19	Sun 1/20	Mon 1/21	Tue 1/22	Wed 1/23	Thu 1/24	Fri 1/25
1	TPL	Guayaquil City	O	Not Available	Not Available	Not Available	Available	Available	Available	Available	Available	Not Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available
2	MPL	Salinas	VE	Available	Double Reservation	Not Available	Not Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available
3	SNG	Amazonía	R	Available	Available	Available	Not Available	Not Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available
5	SNG	Zenitude	V	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available
6	SNG	Galápagos	V	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available
7	DBL	Caminata	R	Available	Available	Available	Available	Not Available	Not Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available
8	DBL	Flores	R	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Not Available	Not Available	Available	Available	Available
9	DBL	Volcán	V	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available
10	MPL	Andes	V	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available
11	TPL	Surf	R	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Available	Not Available	Not Available	Not Available	Available	Available	Available	Available

Available
Not Available
Double Reservation

Ilustración 35 Interfaz - Planning

d) Contar con una base de datos de los huéspedes más organizada.

Code	Given names	Surnames	Document type	Identification number	Country	Ciudad	Marital status	Gender	Birthdate	Email	Contact number
A0002	Erika Nathaly	Tomalá Domínguez	CI	927094441	Ecuador	Guayaquil	Single	F	10/7/1995	entd1995@gmail.com	
A0001	Mayra Carolina	Irrazabal Mendoza	CI	953493673	Ecuador	Duran	Single	F	11/7/1996	mirazab@espol.edu.e	42863172

Ilustración 36 Interfaz - Planning

e) Crear perfiles de los nuevos huéspedes que ingresan al establecimiento.

GUEST FORM

Enter guest data DATABASE

Code:

Given names:

Surnames:

Document type:

ID number:

Country:

City:

Marital status:

Gender:

Birthdate:

Email:

Contact number:

SAVE
CANCEL

HOME
Rooms
Form
Profiles
Room Reservation
Availability
Códigos

Ilustración 37 Interfaz - Planning

Se cree indispensable el uso de esta interfaz para optimizar procesos realizados en el departamento de recepción y así lograr la satisfacción de los clientes en cada una de sus peticiones.

Indicadores de gestión hotelera

Adaptándonos a las necesidades del hostal, se ha seleccionado 11 fórmulas del *revenue management*, para determinar si los cambios en tarifa y tipos de habitación son necesarios.

I. Frecuencia de ocupación por tipo de habitación

$$FOTH = \frac{\text{Total de hab. ocupadas por categoría}}{\text{total de hab. ocupadas del hotel}} \times$$

Utilidad: Determinar la ocupación promedio por cada tipo de habitación que posea el Hostal Villa64.

II. Rendimiento por tipo de habitación

$$RTH = \frac{\text{Ingresos totales por categoría hab.}}{\text{Ingresos totales por hab. ocupadas}} \times 100$$

Utilidad: Determinar el tipo de habitación que genere mayor rendimiento al Hostal Villa64 y tomar decisiones en base a eso.

III. Tarifa promedio por huésped

$$TPH = \frac{\text{Total de ingresos}}{\text{Total de huéspedes}}$$

Utilidad: Determinar la tarifa por huésped que se está generando y conocer a través de este resultado un estimado de nivel de ingreso de cada uno, de esta manera, conocer al segmento de mercado que se enfocan.

IV. Tasa de ocupación hotelera diaria

$$OCC = \frac{\text{Total hab. ocupadas}}{\text{Total hab. disponibles}} \times 100$$

Utilidad: Determinar la tasa de ocupación diaria del Hostal Villa64.

V. Periodo de estadía

$$LOS = \sum \text{pernoctaciones por reservación}$$

Utilidad: Determinar el periodo de estadía de los huéspedes del Hostal Villa64.

VI. Average length of stay (ALOS)

$$ALOS = \frac{LOS}{\# RR}$$

Utilidad: Determinar un promedio del periodo de estadía de los huéspedes del Hostal Villa64.

VII. Ocupación diaria de habitación

$$ODH = \frac{\text{Total hab. ocup. } (T_D)}{\text{Tiempo}}$$

Utilidad: Determinar la ocupación diaria de las habitaciones del Hostal Villa64.

VIII. Venta diaria de habitaciones

$$VDH = \frac{\text{Total de ingresos } (T_D)}{\text{Tiempo}}$$

Utilidad: Determinar un nivel de ingreso en base a las ventas diarias de las habitaciones del Hostal Villa64.

IX. Fijación de tarifa

$$\text{Tarifa} = \frac{\text{Costo de producción}}{\text{Total de noches por temporada}} \times \% \text{ utilidad deseada}$$

$$TN \times T = (\# \text{ de hab.} \times \text{ total noches por temp.}) \times \% \text{ ocupación}$$

Utilidad: Determinar una tarifa acorde al segmento de mercado al que se está enfocando su actividad de negocio.

X. Fijación de tarifa

$$\text{Tarifa} = \frac{\text{Costos fijos} + \text{utilidad deseada}}{\% \text{ ocupación}} + \text{costo variable uni.}$$

a. Costo variable

$$CVU = \text{tarifa} - \frac{CF + \text{utilidad deseada}}{\% \text{ ocupación}}$$

b. Ocupación

$$\% \text{ ocupación} = \frac{CF + \text{utilidad deseada}}{\text{tarifa} - CVU}$$

c. Costos fijos

$$CF = (\text{tarifa} - CVU) \times \% \text{ ocupación} - \text{utilidad deseada}$$

Utilidad: Determinar la tarifa óptima en base a costos variables y fijos del Hostal Villa64. Asimismo, utilizando la tasa de ocupación del establecimiento.

XI. Ecuación de ventas

$$EVD = \text{Ingreso total}$$

a. Ingreso total

$$IT = (Q_{SNG} \times X) + (Q_{DBL} \times X \times Vt) + (Q_{TPL} \times X \times Vt) + (Q_{CPL} \times X \times Vt) \\ + (Q_{MPL} \times X \times Vt) + (Q_S \times X \times Vt) + (Q_{JS} \times X \times Vt)$$

Utilidad: Determinar el ingreso diario del Hostal Villa64, utilizando información de ventas por tipo de habitación y la variación de cada tarifa.

3.4. Operacionalidad

Para lograr el funcionamiento óptimo del manual de procesos propuesto para la mejora de la gestión de reservas del hostal Villa64, se necesita cumplir con los requerimientos detallados a continuación.

3.4.1. Requerimientos técnicos

Para el buen funcionamiento y manejo de un establecimiento de alojamiento, es necesario contar con las facilidades requeridas. Se cree que, para lograr la optimización de procesos, es de suma importancia contar con equipos de computación renovados con acceso a internet que permitan un buen uso de la interfaz propuesta.

Sería factible contar con plataformas digitales actualizadas que permitan la fácil navegación a los turistas que desean reservar, como una página web que tenga una imagen renovada, amigable para el usuario. De igual manera, ofertar sus servicios en las OTA's para mantenerse a la par de la competencia y estar al tanto de las tarifas manejadas por sus semejantes.

Asimismo, contar con un *planning* organizado, de fácil comprensión para que los recepcionistas accedan a información del huésped de manera fácil e inmediata, que les permita revisar disponibilidad y realizar cotizaciones rápida y eficazmente.

3.4.2. Requerimientos humanos

Para un mejor desempeño en el departamento de recepción lo primordial es contar con personal capacitado en el área de turismo, de preferencia con conocimientos hoteleros, para la fácil comprensión del manual propuesto.

Es importante que manejen el inglés y hasta un tercer idioma, de esta manera presentan una ventaja competitiva en el mercado; deber tener conocimientos intermedios de Microsoft Office, es decir, entender las funciones básicas y vocación para servir.

Se requiere contar con capacitaciones constantes al personal, las mismas que pueden ser impartidas por los dueños del hostel, en las que se indiquen las actualizaciones en cuanto al manejo de reservas o al departamento de recepción en general. Asimismo, detectar y solucionar problemas que se puedan presentar.

3.4.3. Requerimientos materiales

En base a lo propuesto, se cree necesario contar con insumos de oficina, equipos de computación renovados con un procesador actual que permita el uso correcto, fácil y óptimo de la interfaz diseñada.

Lo adecuado sería contar con equipos de computación que sean utilizados netamente para actividades de recepción, ya sea cotizaciones, reservas en general, actualizaciones de tarifas en los diferentes portales, contestar correos, etc; que estén en constante mantenimiento para el correcto funcionamiento.

CAPÍTULO IV

4. ESTUDIO FINANCIERO

4.1. Inversión

De acuerdo con lo establecido en el presente proyecto, no es necesaria una inversión debido a que los equipos requeridos para la implementación del manual operativo propuesto son los mismos que ya poseen.

4.2. Presupuesto de ingresos, costos y gastos

El presupuesto presentado a continuación, muestra información basada en una estimación de los ingresos, costos y gastos generados por el hostel Villa64 en un periodo de un año.

4.2.1. Ingresos

Ingreso por venta de habitaciones

Tipo de habitación	Ocupación mínima	Ocupación máxima	Tarifa base	# total de habitaciones
DBL	1	2	\$ 35.00	3
Twin room	1	2	\$ 35.00	4
TPL	2	3	\$ 55.00	2
Twin superior	2	4	\$ 55.00	1

El valor estimado anual por venta de habitaciones es de \$68000 aproximadamente, según datos de establecimientos con características similares.

4.2.2. Estimación de costos

Entre los costos estimados, encontramos los sueldo y salarios especificados por cada puesto de trabajo del Hostel Villa64.

CARGO	CANTIDAD DE PERSONAL REQUERIDO	SUELDO NETO INDIVIDUAL	SUELDO TOTAL
Recepcionista tiempo completo	2	\$ 386	\$ 772
Recepcionista medio tiempo	4	\$ 193	\$ 772
Ama de llaves	1	\$ 386	\$ 386
TOTAL	7		\$ 1,930

4.2.3. Gastos

A continuación, se detallan los gastos necesarios para el funcionamiento del Hostal Villa64, se presenta un estimado mensual y anual de cada uno de ellos.

GASTOS	ESTIMADO MENSUAL	ESTIMADO ANUAL
Impuestos, contribuciones y otros	\$ 23,19	\$ 278,33
Mantenimiento y reparación	\$ 83,33	\$ 1.000,00
Servicios públicos	\$ 509,44	\$ 6.113,32
Gastos por comisiones	\$ 375,00	\$ 4.500,00
Alquiler	\$ 833,33	\$10.000,00
Gastos de Publicidad	\$ 20,83	\$ 250,00
Depreciación	\$ 5,83	\$ 70,00
TOTAL		\$22.211,65

4.3. Resultados y situación financiera

En relación con los valores estimados, se calculó el valor de desecho de los activos utilizados en la recepción y el flujo de caja para establecer un flujo de ingresos y salidas económicas.

4.3.1. Valor de desecho del proyecto

Activo	Valor Contable	Vida Contable	Depreciación Anual	Años Depreciados	Depreciación Acumulada	Valor en Libros
Equipos de Computación	\$ 350	5	\$ 70	3	\$ 210	\$ 140
Depreciación Anual			\$ 70	Valor de Desecho		\$ 140

4.3.2. Flujo de caja

Detalle	0	1	2	3	4	5
Ingresos		\$ 68.655,00	\$ 72.087,75	\$ 75.692,14	\$ 79.476,74	\$ 83.450,58
(-) Costo de Venta		\$ 3.432,75	\$ 3.604,39	\$ 3.784,61	\$ 3.973,84	\$ 4.172,53
(=) Utilidad Bruta		\$ 65.222,25	\$ 68.483,36	\$ 71.907,53	\$ 75.502,91	\$ 79.278,05
(-) Gastos Operacionales		\$ 58.954,46	\$ 60.150,13	\$ 61.239,87	\$ 62.356,80	\$ 63.501,75
Costo de Venta		\$ 3.432,75	\$ 3.604,39	\$ 3.784,61	\$ 3.973,84	\$ 4.172,53
Suministros de oficina		\$ 500,00	\$ 510,00	\$ 520,20	\$ 530,60	\$ 541,22
Gastos Sueldos y Salarios		\$ 23.160,00	\$ 23.623,20	\$ 24.095,66	\$ 24.577,58	\$ 25.069,13
Beneficios sociales		\$ 4.906,95	\$ 5.005,09	\$ 5.105,19	\$ 5.207,29	\$ 5.311,44
Aporte a la seguridad social		\$ 4.743,11	\$ 4.837,97	\$ 4.934,73	\$ 5.033,43	\$ 5.134,09
Impuestos, contribuciones y otros		\$ 278,33	\$ 283,90	\$ 289,57	\$ 295,37	\$ 301,27
Mantenimiento y reparación		\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00
Servicios públicos		\$ 6.113,32	\$ 6.235,59	\$ 6.360,30	\$ 6.487,50	\$ 6.617,25
Gastos por comisiones		\$ 4.500,00	\$ 4.725,00	\$ 4.819,50	\$ 4.915,89	\$ 5.014,21
Alquiler		\$ 10.000,00	\$ 10.000,00	\$ 10.000,00	\$ 10.000,00	\$ 10.000,00
Gastos de Publicidad		\$ 250,00	\$ 255,00	\$ 260,10	\$ 265,30	\$ 270,61
Depreciación		\$ 70,00	\$ 70,00	\$ 70,00	\$ 70,00	\$ 70,00
(=) Utilidad Operacional		\$ 6.267,79	\$ 8.333,23	\$ 10.667,66	\$ 13.146,11	\$ 15.776,30
(-) Gastos No Operacionales		\$ 4.822,21	\$ 4.822,21	\$ 4.822,21	\$ 4.822,21	\$ 4.822,21
Otros gastos		\$ 4.822,21	\$ 4.822,21	\$ 4.822,21	\$ 4.822,21	\$ 4.822,21
(=) Utilidad Antes de Part. Trab. E Impuestos		\$ 1.445,58	\$ 3.511,02	\$ 5.845,45	\$ 8.323,90	\$ 10.954,09
(-) 15% Participación de Trabajadores		\$ 216,84	\$ 526,65	\$ 876,82	\$ 1.248,58	\$ 1.643,11
(=) Utilidad Antes de Impuesto a la Renta		\$ 1.228,74	\$ 2.984,37	\$ 4.968,64	\$ 7.075,31	\$ 9.310,98
(-) Impuestos (25%)		\$ 307,19	\$ 746,09	\$ 1.242,16	\$ 1.768,83	\$ 2.327,74

(=) Utilidad antes de Impuestos		\$ 921,56	\$ 2.984,37	\$ 4.968,64	\$ 7.075,31	\$ 9.310,98
(-) 10% Reserva Legal		\$ 92,16	\$ 298,44	\$ 496,86	\$ 707,53	\$ 931,10
UTILIDAD NETA		\$ 829,40	\$ 2.685,93	\$ 4.471,77	\$ 6.367,78	\$ 8.379,88
(+) Depreciación (de activos fijos)		\$ 70,00	\$ 70,00	\$ 70,00	\$ 70,00	\$ 70,00
(-) Inversión						
(-) Capital de Trabajo	-\$4.912,87					
(+) Recuperación de Capital de Trabajo						\$ 4.912,87
(+) Valor de Desecho						\$140,00
FLUJO NETO DE EFECTIVO	-\$4.912,87	\$899,40	\$2.755,93	\$4.541,77	\$6.437,78	\$13.502,75

4.3.3. Capital de trabajo

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Ingresos por habitaciones		\$ 3,500.00	\$ 4,200.00	\$ 4,800.00	\$ 6,000.00	\$ 5,500.00	\$ 9,000.00	\$ 9,350.00	\$ 7,150.00	\$ 7,400.00	\$ 6,250.00	\$ 5,505.00
Egreso mensual	(4,912.87)	(4,912.87)	(4,912.87)	(4,912.87)	(4,912.87)	(4,912.87)	(4,912.87)	(4,912.87)	(4,912.87)	(4,912.87)	(4,912.87)	(4,912.87)
Saldo mensual	(4,912.87)	(1,412.87)	(712.87)	(112.87)	1,087.13	587.13	4,087.13	4,437.13	2,237.13	2,487.13	1,337.13	592.13
Saldo acumulado	(4,912.87)	(6,325.74)	(7,038.62)	(7,151.49)	(6,064.36)	(5,477.23)	(1,390.10)	3,047.03	5,284.16	7,771.28	9,108.41	9,700.54

4.3.4. Evaluación económica y financiera

4.3.4.1. Cálculo de indicadores de rentabilidad

Se determinó la factibilidad y rentabilidad del proyecto, partiendo del resultado de los indicadores de rentabilidad a tomar en consideración.

4.3.4.1.1. Valor actual neto (VAN)

VAN	\$10.299,12
-----	-------------

De acuerdo con los cálculos realizados, el valor actual neto se muestra con un resultado positivo, lo cual indica la rentabilidad del proyecto propuesto.

4.3.4.1.2. Tasa interna de retorno (TIR)

TIR	61%
-----	-----

De acuerdo con los cálculos realizados, la tasa interna de retorno es del 61%, lo cual indica la viabilidad del proyecto. Sin embargo, si esta tasa incrementa, los beneficios de la propuesta se verían afectados y disminuirían.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

De acuerdo con lo investigado y los resultados obtenidos, se pudo concluir lo siguiente:

1. El sector hotelero es quizá uno de los sectores más atractivos para la inversión por parte de entes privadas en la ciudad de Guayaquil, pese a la falta de atractivos turísticos. Esto se debe a que se lo considera como punto de conexión para llegar a un destino objetivo.
2. Existen establecimientos que, a pesar de conocer sobre la existencia de plataformas que optimizan los procesos operativos, hacen caso omiso de ello y se manejan aún con cuadernos en físico, siendo este el caso del Hostal Villa64.
3. Se logró comprobar que la innovación es un factor importante para el desarrollo de empresas en el sector turístico, más aún en el mundo de la hotelería ya que la oferta es básicamente la misma indiferente al prestador de servicio y son estos pequeños factores los que ayudan a generar un valor agregado dentro de la oferta.
4. Al realizar una reserva en un establecimiento de alojamiento, aún existe un porcentaje de población que realiza reservas directas, siendo el factor tiempo algo crucial para la toma de decisión previo a la compra.
5. Se toma en cuenta a la polifuncionalidad en el personal de servicio como un impedimento al desarrollo óptimo de las actividades en un área específica, pese a que, representa una disminución en costos cuando se trata de empresas o establecimientos relativamente pequeños.
6. La implementación de un manual operativo optimiza los procesos realizados en el área al que sea aplicado, en este caso, recepción; lo cual repercute en el nivel de satisfacción percibido por los clientes desde ambas perspectivas del mercado (oferta y demanda).

5.2. Recomendaciones

Una vez concluido el trabajo de investigación realizado, se considera importante que:

1. Se realicen más investigaciones en el área hotelera, centrados en el manejo de pequeños establecimientos (micropymes), ya que los trabajos existentes son sobre las grandes cadenas hoteleras, generando así información sesgada sobre este sector.
2. Se incrementen las aportaciones por parte de profesionales y expertos en cuanto a innovación en gestión de reservas o de los distintos departamentos existentes en un establecimiento de alojamiento.
3. Los profesionales en turismo, especializados en el área hotelera dominen varios idiomas para que la comunicación entre prestadores de servicio y consumidores, sea más efectivo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Damian, I., & Suárez–Barraza, M. (2015). Innovación de procesos en la gestión turística: Una revisión de la literatura. *Intangible Capital*, 11(2), 147-165. doi: 10.3926/ic.530
- García Pérez, M., García Rodríguez, H., & González Pérez, A. (2015). Selección de un sistema de gestión hotelero de código abierto. *Visión de futuro*, 19(2). Recuperado de <https://bit.ly/2PLN8QX>
- Guayaquil es mi destino (2018). *Guayaquil lidera el turismo en el país con el mayor número de turistas nacionales y extranjeros*. Recuperado de <http://www.guayaquilesmidestino.com/es/content/guayaquil-lidera-el-turismo-en-el-pa%C3%ADs-con-el-mayor-n%C3%BAmero-de-turistas-nacionales-y>
- Lagares, P., & Puerto, J. (2001). Población y muestra. Técnicas de muestreo. *Management Mathematics for European Schools*, 1-20.
- Martínez, A., & Vargas, A. (2013). Factores con un especial impacto en el nivel de innovación del sector hotelero español. *Tourism & Management Studies* 9(2), 7-12. Recuperado de <https://bit.ly/2SRQaAN>
- Reiner, M., Serpa, I., Castiblanco, S., & Cardona, M. (2013). Evolución del concepto de innovación y sus implicaciones en el sector hotelero: Revisión de la literatura. *Suma de negocios* 4(2), 21-38. Recuperado de <https://bit.ly/2yTMma7>
- Supo, J. [Bioestadístico]. (2014, febrero 11). Muestreo aleatorio estratificado - Afijación proporcional en EXCEL [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=UFzgvkIEwRI>

ANEXOS

ANEXO 1

FICHAS DE OBSERVACIÓN 4/12/2018

Ficha de observación	
Departamento de Recepción	
Lugar:	Hostal Villa64
Fecha:	12/4/2018
Situación por observar:	Proceso de registro
Elementos por observar	Comentarios
Bienvenida	El saludo de bienvenida fue bastante básico y práctico. Logró establecer un lazo de conexión con el cliente.
Pedir documentos	No hubo problemas en este paso.
Reformular datos de reserva	Los datos que tenían registrados eran los mismos.
Pedir pago	La forma de pago seleccionada fue efectivo.
Información general del establecimiento	Aclararon disposiciones del establecimiento, horarios de desayuno y recepción.
Información turística	Brindó información de lugares turísticos aledaños.
Entregar habitación	No hubo problemas en este paso.
Situación/Problema:	Información requerida sobre sitio en específico
Aspectos para evaluar	Comentarios
Eficacia	El recepcionista detectó a tiempo lo que el cliente requería.
Cortesía	Supo dar la información requerida de la manera más gentil.
Solución de problemas	Se propuso una solución, mas no funcionó. El cliente no logró conseguir lo que necesitaba.

Ficha de observación	
Departamento de Recepción	
Lugar:	Hostal Villa64
Fecha:	12/4/2018
Situación por observar:	Proceso de check out
Elementos por observar	Comentarios
Pedir llave y mandos	Proceso cumplido correctamente.
Verificar estado de habitación	De acuerdo al recepcionista de turno, la habitación estaba en buen estado, mas la verificación no fue la más óptima ni detallada.
Verificar existencia de valores pendientes de	Verificación correcta, en este caso no había deuda existente.
Despedida del huésped	Proceso cumplido correctamente.
Situación/Problema:	Verificación de habitaciones
Aspectos para evaluar	Comentarios
Eficacia	La habitación fue revisada con mayor atención, posterior al check out del huésped.
Cortesía	No aplica
Solución de problemas	Se corrió el riesgo de que la habitación haya presentado daños, mas no fue el caso.

ANEXO 2

FICHAS DE OBSERVACIÓN 6/12/2018

Ficha de observación	
Departamento de Recepción	
Lugar:	Hostal Villa64
Fecha:	12/6/2018
Situación por observar:	Proceso de registro
Elementos por observar	
Elementos por observar	Comentarios
Bienvenida	El saludo fue básico pero personalizado, logró empatía.
Pedir documentos	No hubo problemas en este paso.
Reformular datos de reserva	Los datos que tenían registrados eran los mismos.
Pedir pago	La forma de pago seleccionada fue con tarjeta de crédito.
Información general del establecimiento	Aclararon disposiciones del establecimiento, horarios de desayuno y recepción.
Información turística	Brindó información de lugares turísticos cercanos al hostel y pidió información de interés del turista para algo más personalizado.
Entregar habitación	No hubo problemas en este paso.
Situación/Problema:	
Situación/Problema:	Al escoger forma de pago
Aspectos para evaluar	Comentarios
Eficacia	El encargado en recepción explicó métodos de pago aceptados por establecimiento mas el turista no comprendía la razón por a cual su tarifa sería mayor si no cancelaba el valor en efectivo, el trato por parte del recepcionista fue siempre cordial.
Cortesía	
Solución de problemas	Al final, el turista no tuvo más remedio que utilizar la tarjeta, sin embargo no se encontraba conforme.

Ficha de observación	
Departamento de Recepción	
Lugar:	Hostal Villa64
Fecha:	12/6/2018
Situación por observar:	Proceso de check out
Elementos por observar	Comentarios
Pedir llave y mandos	Se realizó este proceso con éxito.
Verificar estado de habitación	Se revisó rápidamente y se determinó que todo estaba en orden.
Verificar existencia de valores pendientes de	Se realizó este proceso con éxito.
Despedida del huésped	El trato fue mucho más personalizado.
Situación/Problema:	Necesitaba servicio de transporte.
Aspectos para evaluar	Comentarios
Eficacia	El trato por parte del recepcionista fue bastante cordial, mas tardío acorde a las necesidades que presentaba el huésped. Este requería taxi para dirigirse al aeropuerto, al parecer lo había acordado al check in (proceso realizado con otro empleado). La falta de comunicación dentro de este departamento, pudo ocasionar disgusto en el huésped.
Cortesía	
Solución de problemas	

ANEXO 3

Entrevista 1

Cargo : Recepcionista

Nombre de la entrevistada : Gabriela Pérez

1) ¿Tiene experiencia en el área de recepción aparte de la adquirida en el Hostal?

R: No, es mi primer trabajo.

2) ¿Tiene usted claro cuáles son las funciones que debería desempeñar en su área (recepción)?

R: Sí, tengo claro que por ejemplo yo me ocupo de las reservas, anotarlas, asignar habitaciones, recibir a los huéspedes, atender sus necesidades, problemas en caso de que tengan, hacer el *check-in*, *check-out*, hacer cobros, responder las llamadas telefónicas, entre otras cosas.

3) ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el hostel?

R: A ver, si no me equivoco como 5 meses ya tengo trabajando.

4) ¿Siempre se desempeñó en esta área o estuvo en alguna otra?

R: Bueno, sí hacemos de todo aquí. Somos recepcionistas, somos lavaderos, de limpieza, somos los que cocinamos, entonces sí, de todo un poco.

5) ¿Cuál piensa que es el problema más común al que se enfrenta en su área?

R: Tal vez la poca preparación de los chicos a lo que recién ingresan porque a veces no se les da un entrenamiento completo sino que es al apuro y de una te hacen trabajar tu turno entonces no es que tienen tanta capacitación.

6) ¿Cuenta con todas las facilidades para desempeñarse en su cargo, específicamente para manejar reservas?

R: Yo pienso que el hostel debería tener un sistema donde sea más fácil poner las reservas, no es que no sea fácil sino que es un sistema que Victoria mismo puso, entonces sí sería más conveniente tener un sistema más organizado, porque a veces se ponen las reservas pero se las ingresa mal, no se ponen bien los datos o las dejan a medias. Entonces sí, ya me ha tocado así de que a veces veo una reserva mal ingresada o sino la ingresan dos veces y no se dan cuenta.

7) ¿Cree que su jefe acepta sus sugerencias o ideas para el mejoramiento de sus funciones?

R: Sí, yo creo que Victoria está abierta a muchas sugerencias buenas con tal de mejorar el servicio o acoger más clientes. Sí, sí estaría dispuesta.

8) ¿Qué es lo que más demandan los clientes a los recepcionistas?

R: Por ejemplo, que les den información concreta, precisa, o sea información verídica, también con asunto de las habitaciones, que todo funcione dentro de la habitación: el agua caliente, la televisión.

El recepcionista es la cara del hostel, entonces en caso de que no funcione alguna cosa, ellos, ¿a quién acuden primero? Al recepcionista. Por ejemplo, siempre hemos tenido problemas con el agua caliente, hemos tenido problemas con los televisores a veces, entonces eso es lo que más demandan; eso y la información.

9) ¿Cuál piensa que es el problema más común que tienen como personal de recepción con los huéspedes? ¿Cómo los ha solucionado?

R: Eso es a lo que me refería antes, el agua caliente, cosas así, cosas más técnicas porque con respecto al servicio casi no se ha dado. Más cosas técnicas, las cosas que no funcionan, muy rara vez nos hacen pelea por alguna cosa del servicio, casi nunca.

10) ¿Se logra satisfacer la necesidad de los huéspedes en el hostel?

R: Sí y no. Sí porque hay toda clase de turistas, entonces por ejemplo hay turistas que sí se contentan con este tipo de hostel, o sea que están contentos con las habitaciones y eso. Otros turistas son de otro tipo que exigen más cosas, que esperan un poquito más de elegancia o cosas así. Sí nos ha tocado turistas que nos han dicho de que no les gustan las habitaciones o que prefieren habitaciones con más luz, entonces a veces sí ha habido inconvenientes. O como por ejemplo, no tienen televisión en todas las habitaciones, sí ha habido problemas por eso; entonces, es como que sí y no, pero es más por las instalaciones.

11) ¿Cree usted que el proceso para realizar el *check in/ check out* del huésped es el adecuado?

R: El *check-in* sí, pero por ejemplo el *planning*, se ve horrible, está feo, entonces como que da vergüenza abrir esa cosa y mala imagen, así como que no tienes un cuaderno mejor o algo más bonito para organizarte. Entonces, la computadora pasa, pero al momento de abrir el *planning* es como que, ¡qué vergüenza!, o sea en esa parte de insumos sí faltaría un poco, pero de ahí en las cosas que se dan en la información sí.

Al momento del *check-out*, bueno sí sería mejor que los recepcionistas pongan más atención a las habitaciones, revisar bien; no sé cómo sea el proceso de cada uno, pero hay chicos que no revisan y al momento de que ya se va el huésped, se da cuenta de que faltó algo o de que se lo llevaron; o que rompieron algo y ya cuando se fue ya no puedes hacer nada. Entonces si todos aplicaran el mismo proceso de revisar las habitaciones antes de que el huésped se vaya, sería lo ideal.

12) ¿Conoce acerca de plataformas que ayuden a la gestión hotelera? De ser así, ¿considera que son beneficiosas?

R: Sí conozco, o sea yo creo que sí son un poco más organizadas que la que nosotros tenemos. Con estas se las (reservas) haría de forma más organizadas, más concisas, más rápida.

13) ¿Cree usted que la implementación de estas plataformas requiere de una gran inversión?

R: Ahí sí no estoy segura, porque yo una vez le pregunté a Victoria por qué no tenía un sistema de reservas y ella me comentó que era un costo más y que le iba bien cómo ella estaba haciendo sus reservas; creo que no está dentro de sus planes pagar por una plataforma, no sé la verdad cuánto cueste, si es que son muy caras o no. Sí he escuchado que se paga algo por eso pero según Victoria, dice que no está en sus planes cambiarse, que está bien como está. Es lo que me da a mí la impresión, porque a mí una vez me dijo: "Sí, es que ya me quiero cambiar a la plataforma", pero como vamos no creo que se cambie, rápido por lo menos.

14) ¿Cree usted que la calidad del servicio brindado por el Hostal Villa64 aumentaría al implementar el uso de dichas plataformas?

R: No creo que cambiaría tanto, sería influyente sí pero al momento de ingresar las reservas, cuando llegan al sistema y todo. Solo para manejarlas, gestionarlas; el servicio quedaría igual yo creo, dependiendo de la persona que te atiende.

15) Si existiera un manual donde los procesos para realizar cada una de sus actividades se expliquen detalladamente, ¿considera que esto le ayudaría a desempeñarse mejor en el cargo?

R: Sí, pero el chiste es que nadie los considera, aparte de que Victoria solo los puso así, por poner, como para decir que existe; porque yo sí vi que había unos pero nadie los toma en cuenta porque se supone que en el entrenamiento te enseñan eso.

ANEXO 4

Entrevista 2

Cargo : Recepcionista

Nombre del entrevistado: Rommel Romero

1) ¿Tiene experiencia en el área de recepción aparte de la adquirida en el Hostal?

R: Experiencia en práctico, no, nunca tuve. Lo que sí tuve fue un curso hace 6 años, en el 2012, jóvenes productivos, en el cual me capacité como camarero de piso por 3 meses; y a inicios del 2013 hice un curso de recepcionista polivalente de 3 semanas, en ese entonces era un proyecto de la Municipalidad con la Fundación Edúcate (Urdesa Central), que capacitaban a lo que era meseros polivalente, camarero polivalente y recepcionista polivalente y los posicionaban en diferentes, sea restaurantes, patios de comida, en el caso de los meseros u hoteles si es que había plaza; a los recepcionistas y camareros, en hoteles y hostales. Era un periodo de pasantías de 120-130 horas, por el desempeño si había la plaza se lo dejaba.

2) ¿Entonces la información adquirida en el curso te ayudó a desempeñarte en el hostal?

R: Sí, el uso de la parte de los huéspedes, el datafast que no me acordaba mucho y los procesos que debe tener, dado que el curso que nos daban era para recepcionistas, un poco mono funcionales, aunque el curso era polivalente porque igual era para hoteles grandes en los cuales había funciones designadas.

3) ¿Cree que la polivalencia te ayuda a desempeñarte bien en tus funciones?

R: Considero que la polivalencia tiene sus pros y sus contras, porque en mi experiencia en otros trabajos, la polivalencia te ayuda a mantener la eficiencia hasta cierto punto, pero ya cuando te sobrecargan de actividades, suele perderse la calidad de trabajo que uno realiza. Depende más que todo de la carga de funciones que uno tenga para ejercer bien el trabajo y considero que no, hasta cierto punto sí es algo que afecta bastante el rendimiento, principalmente si es que uno quiere tener un buen desempeño, le asignan demasiadas funciones obviamente no va a poder abastecerse para todas las actividades que uno tiene que hacer.

4) ¿Tiene usted claro cuáles son las funciones que debería desempeñar en su área (recepción)?

R: En el área de recepción, lo que debería hacer exclusivamente es la parte de reservas, atención al huésped, registro de *check-in*, *check-out*; en este caso, algún tipo de ventas, de comida o cuestiones del bar si es que lo fuese necesario, responder cotizaciones de reservas, de agencias de viaje, dudas, cuadre de caja, ajustes y demás.

5) ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el hostel? ¿Siempre se desempeñó en esta área?

R: Casi 4 meses y sí, desde que me capacitaron era para el área de recepcionista polivalente, incluso en mi contrato está estipulado así.

6) ¿Cuál piensa que es el problema más común al que se enfrenta en su área?

R: La polivalencia, porque yo me considero una persona *multi-tasking* pero siento que a veces tengo demasiadas funciones para el área que desempeño, comparado en este caso a otros amigos y compañeros que están en el área hotelera que también son *multi-tasking* pero hasta cierto punto tienen limitadas las funciones que deben realizar, entonces pienso que para el cargo que ejerzo, sí, ese es el principal problema.

7) ¿Cuenta con todas las facilidades para desempeñarse en su cargo, específicamente para manejar reservas?

R: Facilidades sí, internet, computadora, mobiliario; sí, tengo todo a la mano.

8) ¿Cree que su jefe acepta sus sugerencias o ideas para el mejoramiento de sus funciones?

R: En lo personal pienso que puede que las veo, pero si eso implica quitarnos funciones, no.

9) ¿Qué es lo que más demandan los clientes a los recepcionistas?

R: Lo que más demandan en este caso viene a ser atención, guía, respuestas, orientación en la estancia; es principalmente eso, que la orienten, que la asesoren, requerimientos a veces de transportes, de lugares que visitar. Todo está enmarcado en la información turística y para esto está a la mano el internet, aparte tenemos una base de datos de la línea del terminal terrestre de los buses, y cualquier otra inquietud si es que se quedan prolongadamente se les puede buscar por internet y se les da después.

10) ¿Cuál piensa que es el problema más común que tienen como personal de recepción con los huéspedes? ¿Cómo lo resuelven?

R: Depende del tipo de carácter, más que todo el tipo personalidad de cada huésped; bajo la experiencia que tengo hay huéspedes que son muy susceptibles al tipo de respuesta que le dan y hay otros que sí lo toman de manera afable. Pero depende más que todo de la personalidad y en la función en la que me desempeño he aprendido a pulir mis relaciones interpersonales con los huéspedes, dado que algunos son más pacientes, otros son más impacientes, otros son más comprensivos, otros son más cerrados al tipo de respuesta que se les da.

El mayor reclamo que, fue un error de información con la otra recepcionista, fue un *laundry* (un lavado de ropa), en la cual a mi compañera no le especificó el huésped si es que la ropa podía mancharse o no y yo simplemente la metí en la lavadora y en la secadora, por ende, salió la camiseta del hijo del huésped color celeste, cuando era blanca.

11) ¿Se logra satisfacer la necesidad de los huéspedes en el hostel?

R: Principalmente sí, las notas reflejan eso, pero el punto es que considero que la alta rotación de personal que existe en el hostel impide que se logre crear una cultura organizacional en la parte de los empleados, dado que actualmente yo me encuentro ya

al cese de mis funciones de mi contrato, pero por estas cuestiones de la época baja de navidad y que no hay nadie quien reemplace mi turno; estoy de manera de extra. No genera más que todo ningún tipo de fidelización por parte del colaborador. Dice cierto dicho que si tienes a tus colaboradores internos alegres, puedes dar una imagen del negocio; entonces eso pienso que es uno de los inconvenientes para que se logre afianzar, aquí la persona más antigua es la ama de llaves, la señora de limpieza que tiene 2 años, que para ser hostel es un tiempo muy corto, dado que la rotación de recepcionistas es alta.

12) ¿Cree usted que el proceso para realizar el *check in/ check out* del huésped es el adecuado?

R: El *check-in* sí, el *check-out* suele ser un poco más confuso porque los *check outs* se hacen al mediodía, otros huéspedes se van en la madrugada o en la noche. El *check out* cuando es el día, está el ama de llaves que obviamente puede ayudar y supervisar que no falta de *amenities* y ni nada en la habitación, pero cuando se da en las noches, no es difícil pero hay que ser bastante prudentes dado que a veces los huéspedes piden taxi y no salen de la habitación hasta que salga el taxi, entonces no se puede verificar de manera completa la habitación. En la noche-madrugada solo estoy yo.

13) ¿Conoce acerca de plataformas que ayuden a la gestión hotelera? De ser así, ¿considera que son beneficiosas?

R: Hace un tiempo sé que cuando estaba haciendo pasantías en el Guayaquil que fue cuando me mandaron del curso de Jóvenes Productivos, de camarero polivalente, vi que tenían el sistema Zeus, que es un sistema que maneja a nivel hotelero para la distribución de habitaciones y reservas; sé que también existe otro que intentó entrar al mercado que lo hizo el dueño de la Transport, Ricardo Zevallos, que es el sistema Colibrí que trata de resumir las funciones que tiene el sistema de Zeus, siendo más económico. El colibrí se mantiene de manera muy mecánica, en tablas de Excel, si se va el Excel, afecta bastante al histórico de reservas.

14) ¿Cree usted que la implementación de estas plataformas requiere de una gran inversión?

R: Todo depende del tipo de plataforma, de cuánto quiera invertir la dueña en mejorar el negocio, porque ella hace inversiones más que todo en la parte de mobiliario, de adecuación de habitaciones, mas no directamente en la parte del sistema de reservas. Yo pienso que esto puede mejorar, pero si ella no lo decide, no lo cree conveniente, no se le puede discutir lo contrario.

15) Ya que el hostel no cuenta con la plataforma ¿Qué opinas sobre el *planning* de reservas con el que se manejan?

R: Es muy arcaico, está en malas condiciones, se abre en dos, a veces hay cambios de último momento, hay huéspedes que no pueden o que se les cambia de habitación dado a la disponibilidad al siguiente día entonces a veces toca cambiarle la ubicación y reescribir el cuaderno, poner *liquid paper* o hacer tachones, entonces en presentación no se ve tan bien y es un error concatenado. Si es que el recepcionista se equivoca en la asignación de habitaciones, por ende también el ama de llaves. Pienso que fuera más previsible si es que fuera más sistemático el manejo de las reservas en esa cuestión... de dejar un poco el cuaderno.

16) ¿Cree usted que la calidad del servicio brindado por el Hostal Villa64 aumentaría al implementar el uso de dichas plataformas?

R: Yo pienso que sí, porque hay overbooking. Una vez me llegó un huésped a las 7 de la mañana y ella, aunque es política del hostel en otros lugares no, por no haber pagado el adicional, creyó que tenía reserva cuando no era así, entonces obviamente la dueña me llamó y me dijo que la mande al hostel de la hermana, pero pienso que no es la manera apropiada porque quedé mal y el que tiene que encarar todo esto es el recepcionista.

17) Si existiera un manual donde los procesos para realizar cada una de sus actividades se expliquen detalladamente, ¿considera que esto le ayudaría a desempeñarse mejor en el cargo?

R: Obviamente, no veo que tenga un manual así, creo que tiene un manual de valores que están ahí para leer, pero no un manual operativo. En las capacitaciones que da, cada uno tiene que tener su librito y anotar, pero si hubiera un manual estipulado obviamente habría más rigor y sería más sistemático. Inclusive en lo que me capacitó,

yo imprimí la forma en la que ellos me dijeron hacer el *check-in*, entonces fue una serie de pasos que están pegadas en la recepción y como lo hago sistemático ya me lo he aprendido, puede que se me escape una que otra cosa de vez en cuando, pero trato de hacer lo mejor posible.

18) En las capacitaciones que te dan, ¿qué te enseñan?

R: Manejo de reservas, respuestas de cotizaciones, respuestas de huéspedes, ingresos de reservas. Me lo dicen, me lo enseñan y lo practico.

ANEXO 5

Entrevista 3

Cargo : Propietaria del Hostal Villa64

Nombre de la entrevistada : Victoria Romero

1) ¿Tiene usted experiencia previa en el área de la hotelería?

R: Sí, desde el 2005.

2) ¿Fue esto parte de su motivación para iniciar su negocio?

R: Sí.

3) ¿Usted cree que la capacitación a nivel general y puntualmente en área de recepción existe en el momento de reclutar más personal?

R: Sí, previo a la contratación de personal, los capacitamos en el área que se van a desempeñar.

4) ¿Tiene establecido objetivos en el área de recepción? ¿El personal de recepción las conoce?

R: Sí, pero no los conocen porque en realidad no he logrado desde hace 2 o 3 meses, como que tener una plantilla estable, no lo he logrado; los chicos vienen y se van. Los objetivos para alguien como Gaby van a ser más claros que para los otros recepcionistas. Antes teníamos turnos rotativos ahí no veía a todo mi personal, así que no podía darles

una retroalimentación constante, esos cambios han hecho que no hayamos podido tener una plantilla fija. Poner horarios más fijos ahora como que no me ha resultado porque antes todos hacíamos de todo.

5) ¿Cómo considera que es el desenvolvimiento de su personal encargado de la recepción?

R: Pienso que es más bien positivo porque el *feedback* de los clientes lo dice, o sea siempre pretendemos y por tandas, dependiendo de los chicos que tenga, se enamoran de los recepcionistas; es un trabajo excelente, son personas que se preocupan genuinamente por los clientes, eso se siente.

6) ¿Se utilizan sugerencias o ideas que los mismos plantean para el área?

R: Sí, nosotros tenemos normalmente reuniones que no la hemos hecho pero tenemos reuniones siempre, cada semana, entonces en realidad eso también hacía que todo el mundo diga algo. Gracias a eso hemos hecho algunos cambios, por ejemplo los jugos antes no eran naturales, eran jugos de cartón, que finalmente costaban más y es verdad que los clientes decían estar en Ecuador, pero me das un jugo de cartón; entonces esa es una de las cosas que fuimos mejorando poco a poco y fue con el *feedback* de todos. También de repente el hecho de que hayamos puesto más televisores que los huéspedes querían, pero tampoco tenemos tanta plata, me encantaría poner de una 10 televisores pero financieramente no podemos.

7) ¿Cuáles cree que son las mayores debilidades que se presentan en la recepción actualmente?

R: Pienso que hay que poder ser muy *multi-task* y ese es como que el mayor riesgo, como tienes que hacer muchas cosas al mismo tiempo y por momentos es un caos total y por otros no es nada, si por ejemplo, la persona pasó y me solicita un taxi a las 5 de la mañana y se me olvidó por completo porque estaba haciendo un poco de cosas y resultado no le llamé al taxi, la señora se enojó, etc. Entonces creo que es eso, en establecimientos pequeños como estos, a diferencia de un Hilton, Sheraton, de un Palace, donde tienes al de recepción que hace *check-in* y *check-out*, al de reservas que solo hace reservas, comercialización; aquí hacemos todo de todo. Por eso es que considero que esta es una súper buena escuela, Villa64 porque los procesos que

hacemos aquí no fueron inventados, trajimos cosas de los hoteles donde Vincent y yo trabajábamos y lo pusimos. PMS sí teníamos, íbamos a usarlo pero hubo cambios y ya no pudimos seguir.

8) El nivel de resolución de problemas y quejas, ¿Cómo calificaría a su personal de recepción?

R: Depende, yo creo que más bien positivo, pero hay veces en que sí nos falta a todos, justamente porque hay mucha rotación. Es diferente cuando estás una tarde sola, y sale cliente diciendo que no hay agua caliente y lo cambias de habitación; a diferencia que cuando tienes las 10 habitaciones ocupadas y no hay agua caliente, estás haciendo *omelettes*, sánduches y tienes miles de cosas al mismo tiempo, está lloviendo y quieren parqueo, entonces obviamente se dificulta para cualquier persona, depende de la situación diaria; aunque creo yo que es más bien positivo si miras los comentarios de los huéspedes, con 8.6, el *feedback* es positivo.

9) En cuanto a las capacitaciones ¿Es establecida o esporádica? ¿Qué temática se trata?

R: Son reuniones obligatorias una vez por mes pero básicamente primero comenzamos con una ronda de qué les pareció ese mes, cada uno dice lo que le molestó o no, lo que le encantó y de ahí ya vamos tratando temas más específicos, que básicamente lo que yo hago es que yo veo que un mes todas las reservas de Hostel World están mal ingresadas, entonces ya lo anoto para reunión o me he dado cuenta que hemos manchado ropa de clientes, o que no estamos vendiendo en minibar, también lo anoto porque si no ofreces no vendes.

10) En cuanto fuga de personal que tiene en la recepción ¿A qué motivos se debe?

R: Creo que es el salario, a que llega un momento en que te aburres y quieres algo mejor, Hostal Villa64 no es un trabajo que quieras toda tu vida, es para que empieces. Pienso que debe a la cohesión de grupo, si tienes 2 o 3 elementos fuertes, eso hace que el grupo se compacte y eso es lo que no he logrado hasta ahora; y si soy sincera tengo una persona en mi equipo que no me logra convencer todavía pero necesito llenar ese turno y eso tiene su costo porque también afecta a otros, cuando no tienes tandas de chicos con un mismo perfil no funcionan las cosas como se deben.

11) ¿Cómo realiza las evaluaciones sobre los empleados de recepción?

R: Con las reuniones grupales y personales, pero creo que siempre hay un proceso dentro de todo; cuando tu empiezas a trabajar en un lugar tiene que pasar como 1 o 2 meses para que ya trabajes a pleno rendimiento, porque en realidad al principio tienes errores básicos y no logras conocer bien a la persona. Entonces tienes esa etapa de formación que le hacemos, luego tu trabajas autónomamente o como que entras al equipo tiene que haber ese tiempo de adaptación para poder dar el *feedback*.

12) En cuanto a las plataformas que ayuden a la gestión hotelera, ¿considera que son beneficiosas o son un gasto?

R: Los PMS como tal pienso que es súper bueno, pienso que es una súper buena inversión y que en realidad hay PMS económicos que son a partir de \$20 o \$25 mensuales, antes eran carísimos, yo tengo Hotelogix que en ese tiempo era gratis, pero pienso que en realidad como solo tenemos 10 habitaciones y si yo lograra estabilizar mi ocupación para que nunca me pase que algún día no tenga ningún cliente, que ya me ha pasado, asegurar que no me pase; ahí definitivamente necesitaría si yo logro mejorar mi tasa de ocupación, mi rendimiento creo que sí necesitaría de ley.

13) ¿En cuanto a un manual operativo que le ofrezca los mismos beneficios, estaría interesada?

R: Sí, estaría interesada.

ANEXO 6

Entrevista 4

Cargo : Propietario de Bio Hostal Mindo

Nombre de la entrevistada : Luis Gómez

1) ¿Tiene usted experiencia previa en el área de la hotelería? ¿Fue esto parte de su motivación para iniciar su negocio?

R: No es tan lejos mi actividad en la hotelería, involucra el turismo en general y la hotelería no parece tener cimiento científico, sino más bien de emprender; así lo hice, desde hace 10 años que empecé y hasta ahora, con buenos resultados.

2) ¿Cuáles considera que son las fortalezas y debilidades que se presentan en la recepción actualmente?

R: Las fortalezas en la recepción serían la amabilidad de mi personal y su afán de servicio. Una de las debilidades sería el desconocimiento del área, pero principalmente falta de manejo de otros idiomas, ya que por mi trabajo siempre debo encargar a alguien y el ecuatoriano común tiene miedo de hablar un idioma extranjero o quizás de aprender.

3) ¿Qué porcentaje aproximado de fuga de personal tiene en su área de recepción? ¿A qué motivos se debe?

R: Eso es mínimo, más bien quieren quedarse; a veces yo debo elegir a quién dejar en el puesto por la falta de idiomas. Además, en hostales como el nuestro, el recepcionista debe procurar por ayudar en otras actividades de otras áreas, como en la preparación de desayunos.

4) ¿Conoce acerca de plataformas que ayuden a la gestión hotelera?

R: Sí conozco y me gustan mucho, utilizo dos o tres PMS y pienso adecuar una más a nuestro sistema.

5) ¿La implementación de estas plataformas requiere de una gran inversión?

R: No mucho, en verdad, si consideramos que facilita y ordena la actividad, lo veo como una buena inversión.

6) ¿Cuánto tiempo lleva gestionando sus reservas con esta plataforma? ¿Qué cambios ha notado desde su implementación?

R: Hace 2 años o menos y lo que he notado desde su implementación es que nos ahorra tiempo.

7) ¿La implementación de esta plataforma le ha sido de ayuda en el manejo de *overbooking*?

R: La verdad es que no tenemos *overbooking*.

8) ¿Cree usted que la implementación de esta plataforma optimiza los procesos de registro y salida de los huéspedes?

R: Sí, quizás no hay firma pero los datos se pueden acceder y grabar fácilmente, además del ahorro de papelería.

9) De ser así, ¿considera que esta optimización de servicios representa algún cambio positivo en sus ingresos?

R: Sí, porque nos ha ahorrado tiempo y algo de dinero.

ANEXO 7

ENCUESTA

Proyecto para el mejoramiento en la gestión de reservas de un hostel



La presente encuesta fue elaborada por estudiantes de la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL) y tiene como propósito levantar información que ayuden al desarrollo de un proyecto de investigación sobre la gestión de reservas de un establecimiento de alojamiento turístico de la ciudad de Guayaquil (Ecuador). Su participación es fundamental para el desarrollo de este análisis. La información proporcionada es confidencial y exclusivamente académica. Agradecemos su colaboración

* Requerido

Información general

Género *

Femenino

Masculino

Nacionalidad *

Edad *

18 - 25

26 - 33

34 - 41

42 - 49

50 - 57

58 - 65

> 65

Correo electrónico *

Alojamiento en Guayaquil

1. **¿Ha visitado usted la ciudad de Guayaquil?** * Si su respuesta es 'Sí', favor dirigirse a la pregunta 3.

Sí

No

2. **Si su respuesta anterior fue No, ¿tiene pensado visitar Guayaquil?** Si su respuesta es no, ir a la pregunta 6

Sí

No

3. **¿Cuál considera que es su principal motivación para visitar la ciudad de Guayaquil?** *Marcar solo una opción.*

Ocio

Negocio

Visita a familiares y/o amigos

Fines académicos

4. **¿Se ha hospedado en algún establecimiento de alojamiento turístico en la ciudad de Guayaquil?**

Si su respuesta es no, ir a la pregunta 6

Sí

No

5. **¿Cuántas noches en promedio se ha alojado en Guayaquil?** *Marcar solo una opción.*

1

2 - 3

4 - 5

Más de 5

6. **¿A cuál de los siguientes establecimientos de alojamiento turístico acude con mayor frecuencia?** * *Marcar solo una opción.*

Hotel

Hostal

Hostería

Reserva

En esta sección se evaluará su experiencia en general con el departamento de reservas del establecimiento de alojamiento en el que se haya hospedado.

7. **Generalmente cuando viaja y tiene planeado alojarse, ¿cuenta usted con reserva previa a su llegada al destino?** *

Si su respuesta es NO, dirigirse a la siguiente sección (Recepción)

Sí

No

8. ¿Con cuánto tiempo de anticipación realiza la reserva? *Marcar solo una opción.*

Menos de 10 días

De 10 a 30 días

De 1 a 3 meses

De 3 a 6 meses

Más de 6 meses

9. Al realizar una reservación, ¿A dónde acude con mayor frecuencia? *Marcar solo una opción.*

Las agencias de viajes online son sitios web dedicados principalmente a la venta de servicios dentro del sector de viajes. Ej: Expedia, Despegar, TripAdvisor, etc.

Agencia de viajes

Agencia de viajes online

Establecimiento de alojamiento

Reserva directa

Sólo contestar las siguientes preguntas si su respuesta anterior fue 'Establecimiento de alojamiento'. Si escogió otra opción, diríjase a la siguiente sección.

9.1. **¿Cuál es el medio que utiliza con mayor frecuencia?** *Marcar solo una opción.*

- Teléfono
- Página web del establecimiento
- Email

9.2. **De acuerdo con el servicio recibido en el establecimiento de alojamiento utilizado, valore los siguientes procesos. Donde en una escala del 1 al 5, 1 es la menor puntuación y 5 la mayor.**

	1	2	3	4	5
Cotización de tarifas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Descripción de habitaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Revisión de disponibilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Proceso de reserva					

Recepción

En esta sección se evaluará su experiencia en general con el departamento de recepción de un establecimiento de alojamiento en el que se haya hospedado.

10. **Considerando el desempeño del departamento de recepción, ¿cómo calificaría los siguientes aspectos? Donde en una escala del 1 al 5, 1 es la menor puntuación y 5 la mayor. ***

1 2 3 4 5

Eficacia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cortesía	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Amabilidad					
Rapidez					

11. **¿Considera usted que el tiempo de espera durante el proceso de registro al ingresar al establecimiento de alojamiento fue el más óptimo? ***

Sí

No

12. **¿Considera usted que el tiempo de espera durante el proceso de salida y revisión de habitaciones al finalizar su estadía fue el más óptimo? ***

Sí

No

13. **¿Considera usted la rapidez en el servicio como un factor importante para la toma de decisión previo a realizar una reserva?**

Sí

No

14. **TOP 5. Por favor establezca un orden y numere los aspectos que busca al hospedarse en un establecimiento, siendo 1 lo que más le interesa y 5 lo que menos le interesa *** *Seleccionar una opción por fila*

1 2 3 4 5

Tarifa					
Servicio					
Ubicación					

Instalaciones

Alimentos

ANEXO 8

FICHA DE INFRAESTRUCTURA

Suplemento -- Registro Oficial Nº 465 -- Martes 24 de marzo de 2015 --

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.

NOTA: En el caso de considerar porcentajes, cuando éste resulte un número decimal, solo se considerará la parte entera del número. De igual manera, si se obtiene el número cero, se deberá contar con al menos uno del requisito solicitado.

ANEXO 2. HOSTAL - HS				
Requerimientos por categoría - HS				
REQUISITO S		HOSTAL 3 ESTRELLA S	HOSTAL 2 ESTRELLA S	HOSTAL 1 ESTRELLA A
Nro.	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA			
	INSTALACIONES GENERALES			

1	Estacionamiento propio o contratado, dentro o	10%	0	0
---	---	-----	---	---

	fuera de las instalaciones del establecimiento.				
2	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial.		X		
3	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:	Cuartos de baño y aseo	X	X	X
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	X	X	X
		Área de comedor.	X		
ACCESOS					
4	Una entrada principal de clientes y otra de servicio.		X*		
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.		2%	0	0
6	Habitaciones	Privadas con cuarto de baño y aseo privado.	X		
		Privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.		X	
		Privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido, o habitaciones compartidas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.			X
7	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.		X		
8	Servicio telefónico	Discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación.	X		

		Nacional e internacional desde la recepción con transferencia de llamadas al teléfono en cada habitación.		X	
		Desde la habitación hacia la recepción y viceversa.			X
9	Caja fuerte en la habitación.		X		
	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.			X	X
10	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.		X	X	X
11	Almohada extra a petición del huésped.		X	X	
12	Portamaletas.		X		
13	Clóset o armario.		X		
	Clóset, armario o colgador de ropa.			X	X
14	Escritorio o mesa.		X		
15	Silla, sillón o sofá.		X		
16	Luz de velador o cabecera en habitación.		X**	X	
17	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.		X	X	X
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	X	X	X
		Las 24 horas	X		
		Centralizada	X		
19	Juego de toallas por huésped	Cuerpo	X		
		Manos	X		
20	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.		X		
		Espejo sobre el lavamanos.		X	X
21	Secador de cabello a solicitud del huésped.		X		
22	Amenities de limpieza	Champú	X		
		Jabón	X		
		Vaso por huésped	X		
		Papel higiénico de repuesto	X		
SERVICIOS					
23	Contar con formas de pago que incluyan tarjetas de crédito y/o débito o vouchers.		X		

24	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.	10%	1 persona	1 persona
25	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.	10%	1 persona	0%
26	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado deberán contar con al menos pozo séptico	X	X	X
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.				