

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

“PROYECTO PARA EL DISEÑO DE PROCESOS OPERATIVOS PARA
EL HOSTEL NUCAPACHA, DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.”

PROYECTO INTEGRADOR

Previo la obtención del Título de:

LICENCIATURA EN TURISMO

(Licenciado en Turismo)

Presentado por:

Sanny Olguita Díaz Borja

Katherim Daniela Lavayen Macías

GUAYAQUIL - ECUADOR

Año: 2018

DEDICATORIA

El presente proyecto lo dedicamos a nuestros padres por brindarnos apoyo incondicional a lo largo de la carrera, a nuestros hijos por ser el motor principal de este proceso, por inspirarnos a ser mejores para ellos, modelos a seguir en su vida, principalmente a Dios que jamás ha soltado nuestras manos y hoy en el tiempo exacto nos brinda una de nuestras grandes aspiraciones, ser profesionales.

DECLARACIÓN EXPRESA

“Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; *Díaz Borja Sanny Olguita, Lavayen Macías Katherim Daniela* y 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”

Sanny Díaz

Katherim Lavayen

EVALUADOR

Msc. Lady Soto
PROFESOR TUTOR

RESUMEN

El diseño de procesos operativos del Hostel Nucapacha de la ciudad de Guayaquil, surge por la necesidad de mejorar la calidad del servicio, mediante el desarrollo de herramientas del Sistema Inicial de Gestión Organizacional (SIGO).

Se ha detectado que el hostel no cuenta con un diseño de procesos como check in, check out, limpieza de habitaciones, acciones ante situaciones difíciles, y otros procesos a realizar.

A través de este proyecto se desea mejorar el servicio de calidad, alcanzar una mayor satisfacción del cliente, elevar más la puntuación del hostel en las páginas de reserva en internet, donde mayoritariamente realizan sus ventas, posicionándolo sobre otros con una mayor rentabilidad a un mejor precio.

Se desarrolló un perfilamiento del tipo de huéspedes que recibe el hostel y cómo perciben el servicio, los métodos utilizados para la investigación han sido entrevistas y la observación directa e indirecta donde se recolectó información fundamental para la elaboración del proyecto.

Se identificó que los huéspedes sentían que se debían mejorar aspectos del servicio como la imagen de los colaboradores, horarios de limpieza de habitaciones, y la necesidad de implementación de equipamientos como aires acondicionados y duchas de agua caliente, aunque esto influyera en la incrementación del costo por habitación.

Se concluye que este proyecto servirá para fortalecer diferentes áreas del hostel a través de la mejora continua, implementación y otros procesos desarrollados en las herramientas, y a través del análisis financiero se refleja que es un proyecto rentable.

Palabras Clave: SIGO, calidad, servicio, hostel, procesos.

ABSTRACT

The design of operational processes of the Hostel Nucapacha of the city of Guayaquil, arises from the need to improve the quality of the service, through the development of the initial system of organizational management tools (still).

We have detected that the hostel does not have a design of processes such as check in, check out, housekeeping, actions in difficult situations, and other processes to perform.

Through this project, you want to improve quality, achieve greater customer satisfaction, most raise the score of the hostel in the pages of booking on the internet, where mostly made their sales, positioning it on others with a greater profitability at a better price.

A profiling of the type of guest that receives the hostel was developed and how they perceive the service, the methods used for research have been interviews and the direct and indirect observation where collected information critical to the development of the project.

Identified that guests thought that it had to improve aspects of the service as the image of the collaborators, schedules of cleaning of rooms, and the need for deployment of equipment such as air conditioners and hot showers, although This influence on the increase of the cost of the room.

It is concluded that this project will serve to strengthen areas of the hostel through continuous improvement, implementation and other processes developed in tools, and through financial analysis reflects that it is a profitable project.

Keywords: *SIGO, quality, service, hostel, processes.*

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	I
ABSTRACT	II
ÍNDICE GENERAL	III
ÍNDICE DE FIGURAS	IV
ÍNDICE DE TABLAS	V
CAPÍTULO 1	10
1. INTRODUCCIÓN	10
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	2
1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.3 OBJETIVOS.....	3
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	3
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
CAPÍTULO 2	2
2. METODOLOGÍA.....	2
CAPÍTULO 3	26
3. RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	26
CAPÍTULO 4	27
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	27
4.1 Conclusiones	27
4.2 Recomendaciones	28
BIBLIOGRAFÍA	29
ANEXOS	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2 1 Árbol de Problemas	8
Figura 2 2 Organigrama de Funciones del Hostel Nucapacha (Elaboración Propia).....	10
Figura 2 3 Método 5s Seleccionar (elaboración propia)	13
Figura 2 4 Ordenar – Método 5s (Elaboración Propia).	14
Figura 2 5 Limpiar – método 5s (Elaboración Propia).....	15
Figura 2 6 Diseño Camiseta (Elaboración Propia).....	15
Figura 2 7 Disciplina (elaboración propia).	16
Figura 2 8 Pasos servicio al cliente (elaboración propia).....	17

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2. 1 Análisis de alternativas (Msc. Sebastián Calle).....	8
Tabla 2. 2 Matriz de alternativas (Elaboración propia)	9
Tabla 2. 3 Plan de Capacitaciones (Elaboración propia).....	12
Tabla 2. 4 Gestión de quejas y reclamos (Elaboración propia).	18
Tabla 2. 5 Gestión de reclamos y quejas para uso del personal (Elaboración propia). .	18
Tabla 2. 6 Libro de registro diario (Elaboración propia).....	20
Tabla 2. 7 FODA, Hostel Nucapacha (Elaboración propia)	25
Tabla 2. 8 Matriz de Directrices, Hostel Nucapacha (Elaboración propia).....	26
Tabla 3. 9 Nueva Inversión, Hostel Nucapacha (Elaboración propia)	30
Tabla 3. 10 Valor Desecho, Hostel Nucapacha (Elaboración propia).....	30
Tabla 3. 11 Tabla de Costos, Hostel Nucapacha (Elaboración propia)	30
Tabla 3. 12 Proyección de Demanda, Hostel Nucapacha (Elaboración propia)	31
Tabla 3. 13 Flujo de caja, Hostel Nucapacha (Elaboración propia)	31

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

La industria hotelera se ha caracterizado por brindar servicios básicos de alojamiento que han sido complementados con otros como restauración, transporte, actividades recreativas, y mejorados a través del tiempo. Dentro de esta rama se derivan distintos tipos de establecimientos, empezando por hoteles calificados de acuerdo a un número de estrellas, según sea su clasificación, seguidos de los hostales, hosterías, haciendas turísticas, lodge (hotel pequeño eco-amigable), resorts (complejo turístico), refugios, campamentos turísticos, y casa de huéspedes cuyo fin en común es brindar estadía a quienes la necesitan.

Este proyecto se centrará en los hostales, que se clasifican de una a tres estrellas, según lo determina el reglamento de alojamiento turístico (18 de febrero 2016).

Dentro del reglamento de alojamiento turístico, se determina que un hotel brinda servicios que pueden variar de básicos a lujosos, dependiendo del servicio y confort que brinda a sus huéspedes. Cuenta un número total de 17 habitaciones, 2 compartidas y 15 privadas.

Un hostel brinda servicio de alojamiento con habitaciones privadas o compartidas, dentro de esta clasificación se ha denominado como hostel al servicio de alojamiento principalmente con habitaciones compartidas, y sus servicios van direccionados a viajeros con bajo presupuesto.

El Hostel Nucapacha, ubicado en el norte de Guayaquil en Urdesa Central, Bálsamos Sur 308 nació de un proyecto de tesis universitario elaborado por Carolina Salazar una de las propietarias del establecimiento en el año 2008.

Para llevar a cabo el proyecto requería de financiamiento económico, en el transcurso forja una amistad con una turista de intercambio, y en conjunto consiguen el financiamiento para adquirir una casa en Urdesa Central, la cual proceden a remodelar, reconstruir y equipar para la implementación del hostel.

Para adquirir clientela comenzaron repartiendo volantes en la terminal terrestre, el aeropuerto de Guayaquil, a distintos turistas que encontraban al paso, promocionándose principalmente a backpackers (mochileros), a quienes ofrecían transporte hasta el hostel como método de marketing, luego realizaron convenios con páginas de reserva, empezaron a recibir clientes por “el efecto boca a boca” (WOM – World Of Mouth) que se basa en llevar buenos comentarios de huéspedes satisfechos con el servicio en visitas anteriores, y gracias a esto, obtuvieron una mayor acogida.

Todo el proceso fue largo pero fructífero, y gracias a ello, ha llegado a ser un hostel reconocido nacional e internacionalmente, a pesar de esto los huéspedes recomiendan una constante mejora en calidad en el servicio.

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El Hostel Nucapacha carece de un sistema de procesos operativos, que permita mejorar el servicio, a través de la estandarización de las actividades como realizar la limpieza de habitaciones, funciones de los empleados, atención óptima a los clientes, para alcanzar los parámetros establecidos nacionalmente en el Reglamento de Alojamiento Turístico. Esta ha sido la percepción de los huéspedes del sitio, que se ha evidenciado en sus recomendaciones en redes sociales.

1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La importancia de implementar un diseño de procesos operativos, se debe a que el hostel actualmente es reconocido, y los huéspedes gustan del sitio, pero recomiendan implementación de mejoras y equipamientos para mayor satisfacción, lo que generaría una mayor puntuación en las páginas en redes sociales, rangos con los que generalmente miden su rentabilidad y servicio.

Para el sistema que se desea desarrollar en el hostel, deberán redactarse los procesos necesarios para las mejoras y equipamientos a implementar, el proceso de limpieza y otros parámetros que requieren un proceso y respaldo para la óptima funcionalidad del hostel y sus colaboradores.

En caso de no resolverse la situación antes mencionada, el hostel podría verse afectado en su ocupación, posicionamiento e ingresos.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar procesos operativos para el Hostel Nucapacha, bajo el Sistema Inicial de Gestión Organizacional (SIGO) para la estandarización de procesos de servicio al cliente.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las necesidades de los clientes, respecto a la atención que brinda el hostel.
- Plantear mejora de procesos bajo el sistema de implementación SIGO
- Elaborar un análisis financiero del costo total de la operación de implementación.

1.4 MARCO TEÓRICO

1.4.1 Antecedentes de Investigación

Para fundamentar nuestra investigación, partimos de estudios nacionales e internacionales relacionados con el proyecto a realizar.

Estudios Nacionales:

Creación de un hostel dirigido a mochileros, Mindo - Ecuador:

En Mindo, Ecuador se realizó un estudio en agosto del 2016, acerca de cuán factible sería la creación de un hostel que sea dirigido netamente para mochileros, tomando en cuenta que el turista mochilero es quien viaja fuera de su sitio habitual para buscar aventura y que tiene sus gastos limitados.

Este estudio indica que el turismo mochilero ha generado mayor ingreso tanto que el servicio de hostel en la actualidad es más requerido y deseado por turistas mochileros, pero que se ha ido cambiando el concepto del hostel exigiendo servicios de calidad con los mismos precios asequibles.

Mejora de procesos de calidad en el hostel Adventure Solera House, Quito – Ecuador.

Otro estudio se realizó en la ciudad de Quito en el Hostel Adventure Solera House, en donde el principal objetivo es la mejora de los procesos de calidad dentro del mismo llegando a la conclusión de que uno de los principales inconvenientes dentro de los procesos era la poca o nula formación o capacitación del personal para brindar un óptimo servicio.

Estudios Internacionales:

Impacto causado por albergues u hosteles dentro de la ciudad Iquitos – Perú:

En la ciudad de Iquitos, Perú, se realizó un estudio para evaluar el impacto que causan los albergues u hosteles dentro de la ciudad y se llegó a la conclusión de que un 80% de la muestra deseaba hospedarse en estos sitios siendo uno de los favoritos, pero que también exigían calidad.

Normas de calidad aplicables a alojamientos turísticos:

En ciudad de la Plata se realizó en el 2011, un estudio sobre las normas de calidad aplicables en alojamientos turísticos, tomando en cuenta las Norma ISO, IRAM, y se concluyó en que urge la implementación de estas normas de calidad en los alojamientos con el fin de brindar servicios con los que el cliente se sienta satisfecho, y así mismo brindar una certificación a los alojamientos que se acogen a estas normas.

Podemos concluir que las fuentes que hemos tomado como referencia han servido para concluir, que precisa la implementación de estándares de calidad en el hostel Nucapacha.

Así atribuimos que el proyecto a diseñar será beneficioso y aplicable.

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

La metodología empleada en el proyecto, será cualitativa, recolectada de fuentes primarias, conformadas por la gerente propietaria, y los huéspedes del hostel, al ser ellos quienes tienen la experiencia directa de servidor – cliente, a través de entrevistas.

Se justifica que la recolección de datos se ha realizado de manera cualitativa, ya que la cantidad de entrevistados es de 20 a 25 huéspedes, aunque en el hostel existe una estancia promedio de 500 personas al mes, estas cifras se dan ya que las estadías de los huéspedes en mayor proporción suelen ser largas, por lo que la estimación de huéspedes mensuales proporcionada por el administrador del hostel es denominada por estancias.

También se aplicará el método de observación directa e indirecta a los procesos que realiza el hostel, como los check in, check out, limpieza de habitaciones, lavandería y demás funciones que se realizan, para identificar la calidad del servicio respecto a infraestructura, ambiente, atención al huésped, limpieza, personal, de acuerdo a las perspectivas del cliente, para así poder mejorar los procesos a través de las herramientas del manual SIGO.

Las preguntas realizadas dentro de la encuesta serán cerradas y dentro de una puntuación base para obtener así resultados fieles a la realidad del hostel. Los investigadores cuidaremos que el proceso de investigación tenga el debido compromiso ético para lograr mejorar la calidad del servicio.

Se ha escogido como análisis de viabilidad del proyecto, la implementación de un árbol de problemas, con el cual se identifica la problemática central, causas y consecuencias.



Figura 2.1 Árbol de Problemas

La identificación de problemas y consecuencias dentro del árbol de la figura 2.1, hace necesaria la implementación de propuestas para la solución inmediata, para ello se ha elaborado una matriz de análisis de alternativas, donde se identifica la propuesta más factible.

Se han tomado en cuenta los siguientes valores (tabla 2.1):

Tabla 2. 1 Análisis de alternativas (Msc. Sebastián Calle).

Categoría		Variable directamente proporcional	Variable inversamente proporcional
Alta	A	5	1
Media Alta	MA	4	2
Media	M	3	3
Media Baja	MB	2	4
Baja	B	1	5

Se ha procedido a elaborar el análisis de alternativa con tres prototipos para identificar cuál es el más viable, para esto se han creado como se puede apreciar en la tabla 2.1, variables como tiempo, costo, participación, luego se ha calificado por categorías siendo A(alta), MA(muy alta),M(media), MB(muy baja), B(baja), de las cuales parten variable directamente proporcional(positivas), e inversamente proporcional(negativas), cada una con un rango de número proporcionado a criterio propio y ético.

Tabla 2. 2 Matriz de alternativas (Elaboración propia)

Variables	Coeficiente	Alternativa 1		Alternativa 2		Alternativa 3	
		Diseño de Procesos en base a herramientas del manual SIGO	Total	Business Process Management	Total	Optimización de Procesos	Total
Tiempo (-)	2	MA (2)	4	A (1)	2	A (1)	2
Costo (-)	2	MA (2)	4	A (1)	2	MB (4)	8
Participación (+)	5	A (5)	25	MA (4)	20	MA (4)	20
Utilidad (+)	4	MA (4)	16	MB (2)	8	MB (2)	8
Riesgo (-)	2	M (3)	6	MA (2)	4	MA (2)	4
Total			55		36		42

Los resultados de la matriz de la tabla 2.2, evidencian que la propuesta (prototipo) viable es la alternativa número uno, que trata sobre el diseño de procesos operativos a través de las herramientas del manual SIGO.

Desarrollo de Propuesta

Para llevar a cabo el diseño de procesos operativos, se ha adoptado el Sistema Inicial de Gestión Organizacional (SIGO), del cual se han escogido las herramientas H2, H3, H5, H7, H8, H9, de las cuales se adoptarán los puntos necesarios.

Herramienta 2: Desarrollo humano y liderazgo

Dentro de esta herramienta se ha procedido a elaborar un organigrama figura 2.2 del hostel Nucapacha, se definirán las metas para cada área, se identificarán las necesidades de capacitación y se elaborará el plan de capacitaciones respectivo.

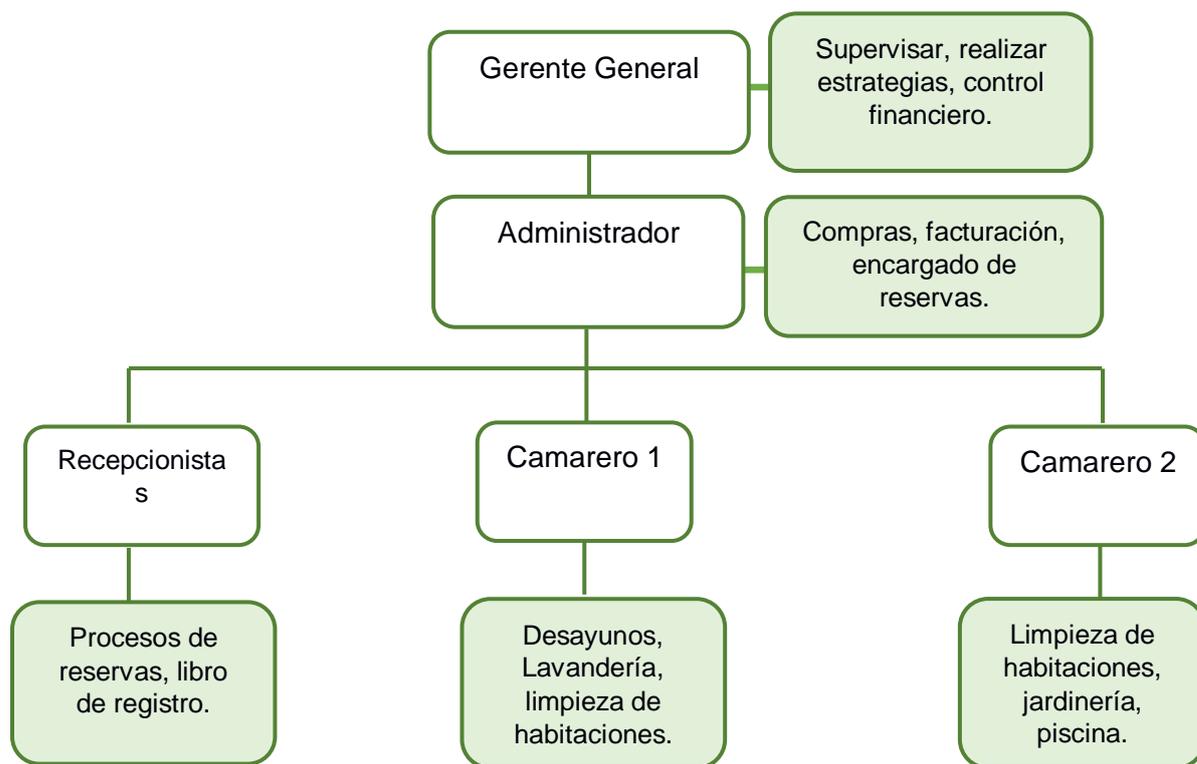


Figura 2. 2 Organigrama de Funciones del Hostel Nucapacha (Elaboración Propia)

En función de la información levantada se determinan las siguientes funciones para cada función en el hostel.

Metas por área.

Gerente General:

- Reconocimiento máximo del hostel, dentro de su categorización.
- Estabilidad y permanencia a largo plazo del hostel dentro del área hotelera y financiera.
- Mantener a los empleados capacitados y comprometidos en sus áreas designadas.
- Implementar nuevos servicios e instalaciones para el uso del huésped, en conjunto con el administrador.

Asistente de Gerente General (Administrador):

- Trabajo en conjunto con la gerente general, para la toma de decisiones del hostel.
- Verificar el funcionamiento óptimo de cada área del hostel.
- Buscar nuevas estrategias para atraer clientes.

- Mantener siempre actualizados los medios de publicidad, páginas web, facebook, etc.

Recepcionista:

- Realizar reservas, procesos de check in, check out de manera óptima y establecida.
- Actualizar constantemente el libro de reservas y estado de habitaciones en conjunto a los camareros o mucamos.
- Verificar que el huésped llegue a la habitación que reservó.
- Atender las consultas y requerimientos del huésped y solucionarlos si es de su alcance, sino comunicar al asistente de gerencia para la solución inmediata.

Camareros:

- Realizar la limpieza de las habitaciones y baños del hostel.
- Mantener actualizados y pasar reportes sobre el libro de reservas, y estado de habitaciones.
- Realizar el aseo de otras áreas del hostel, si fuera necesario.
- Además de los procesos de limpieza, se encargarán de la preparación de desayunos, y de brindar el servicio de lavandería.
- Se destaca que estas funciones son muy limitadas y por ende no es necesaria la contratación de más personal en el hostel, ya que sería adicionar costos por funciones que se dan con poca frecuencia como un servicio adicional.

Lavandería:

Se ha mencionado que esta actividad es realizada por los camareros del hostel, sin embargo, de especifican las metas a cumplir por parte de ellos en esta actividad.

- Realizar el lavado de las sábanas y demás implementos del hostel.
- Llevar un inventario del número de sábanas, forros, y demás implementos.
- Dentro del inventario llevar una clasificación de piezas, por ejemplo, hay disponibles 7 sábanas de plaza y media, 5 de 2 plazas y 2 de plaza y media.

Plan de capacitación para colaboradores del Hostel Nucapacha:

Tabla 2. 3 Plan de Capacitaciones (Elaboración propia).

 Plan de Capacitaciones								
Hostel Nucapacha			Fecha:			Nombre y firma del responsable:		
N°	Nombre del colaborador:	Área:	Cargo/Actividad:	Nombre del curso de Capacitación:	Capacitación: Interna/Externa:	Fecha:	Capacitador:	Certificado: Sí No
1	Steven Sánchez	Servicio al cliente	Administrador	Servicio al Cliente	Interna	Octubre 2018	Stalin Parrales	Sí
2	Ealeen Salazar	Servicio al cliente	Recepcionista	Servicio al Cliente	Interna	Octubre 2018	Stalin Parrales	Sí
3	John Garcia	Servicio al cliente	Recepcionista	Servicio al Cliente	Interna	Octubre 2018	Stalin Parrales	Sí
4	Jennifer Ronquillo	Servicio al cliente	Recepcionista	Servicio al Cliente	Interna	Octubre 2018	Stalin Parrales	Sí
5	Elizabeth Zambrano	Servicio al cliente	Recepcionista	Servicio al Cliente	Interna	Octubre 2018	Stalin Parrales	Sí
6	Ítalo Saveedra	Limpieza	Camarero	Servicio al Cliente	Interna	Octubre 2018	Stalin Parrales	Sí
7	Miriam Flores	Limpieza	Camarera	Servicio al Cliente	Interna	Octubre 2018	Stalin Parrales	Sí
8	Ítalo Saveedra	Limpieza	Camarero	Servicio de Pisos - Camareros	Interna	Octubre 2018	Sanny Díaz	No
9	Miriam Flores	Limpieza	Camarera	Servicio de Pisos - Camareros	Interna	Octubre 2018	Katherim Lavayen	No

El plan de capacitaciones de la tabla 2.3 ha sido proyectado con fechas referenciales, la toma de decisiones sobre fechas y horarios competen únicamente a la gerente propietaria. Las capacitaciones de servicio al cliente serán brindadas por un experto con amplia experiencia en el ámbito hotelero, además se realizará la entrega de certificación en el área de servicio al cliente a los colaboradores y esto generará un valor agregado al hostel.

Se recomienda realizar capacitaciones en el área de camarería, estas serían gratuitas y brindadas por quienes realizan el proyecto, debido a la previa experiencia en este tipo de capacitaciones dentro del área de vínculos con la sociedad en la universidad en conjunto con una fundación, además previas a la obtención del título en licenciatura en turismo, estas capacitaciones no tendrían certificación alguna, pero serían de gran importancia para la mejora de procesos en esta área.

Herramienta 3: Método de las 5S's.

En esta herramienta realizaremos la aplicación de las 5s, las cuales consisten en seleccionar, ordenar, limpiar, estandarizar y disciplinar.

Seleccionar: Se realizará según la figura 2.3, la selección de elementos dentro del hostel que realmente no cumplan una función necesaria y óptima, y que por lo contrario esté ocupando tiempo y espacio, así como las que sí tengan un funcionamiento óptimo.

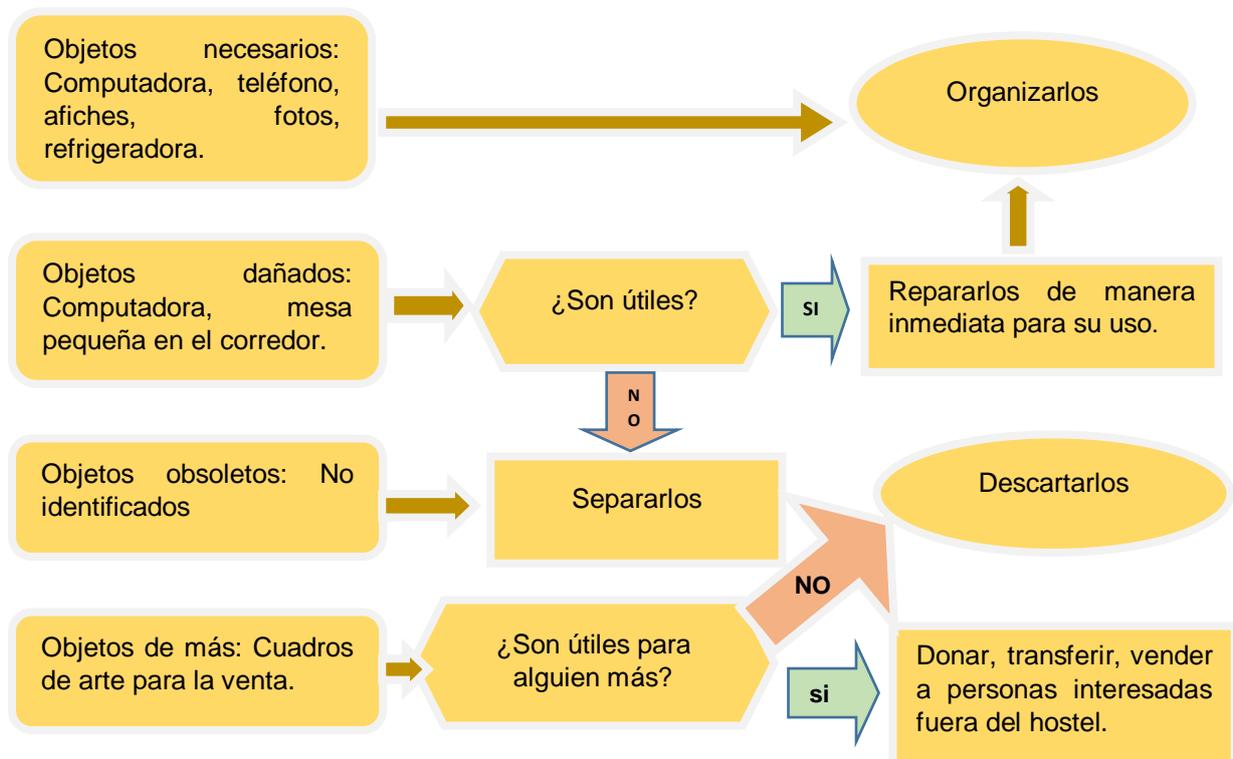


Figura 2. 3 Método 5s Seleccionar (Elaboración propia)

Ordenar: Se realizarán según la figura 2.4, las acciones necesarias para organizar de manera eficiente las cosas que se necesitan en el hostel pero que no deben saltar a la vista en todo momento, de tal forma que cuando las requieran, puedan localizarlas en 30 segundos.

Situación actual de bodegas:

- **Bodega 1:** La primera bodega, ha sido designada para ubicar el equipaje de los huéspedes, antes de ingresar a su habitación o después de desalojarla, es decir si llegan y realizan su reserva, pero desean ir a conocer los alrededores primero antes de ir hasta su habitación, o si están en espera de la disponibilidad de una habitación, o cuando han realizado un check out y desean esperar un tiempo en las instalaciones del hostel hasta la hora de salida al aeropuerto, etc.
- **Bodega 2:** La segunda bodega, ha sido designada para ubicar elementos de limpieza de habitaciones, piscinas, elementos de jardinería y otros.

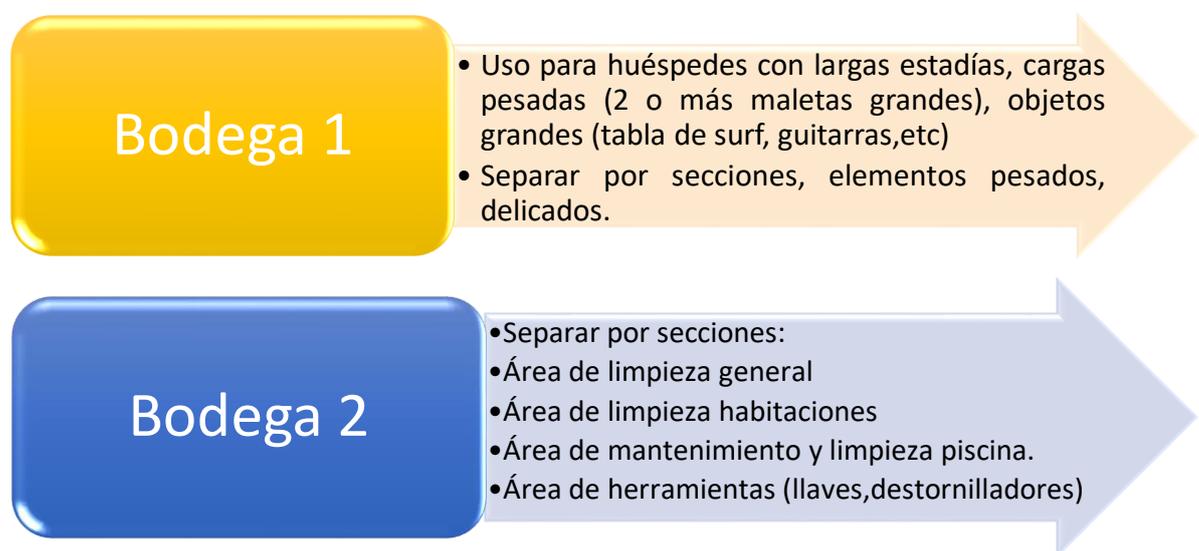


Figura 2. 4 Ordenar – Método 5s (Elaboración Propia).

Limpiar: En esta área como se observa en la figura 2.5 se centrará la limpieza del lugar y de los artefactos u objetos que se encuentren en el hostel, la finalidad es brindar una buena imagen y evitar los problemas de contaminación o plagas que se producen por falta de control en la limpieza. Para realizar esta actividad se recomienda que el personal destinado esté capacitado, no cualquiera puede realizar este trabajo que también verifica que todo esté funcionando de manera correcta y lo que no comunicar al jefe inmediato para que tome las acciones necesarias (reparación o descarte).

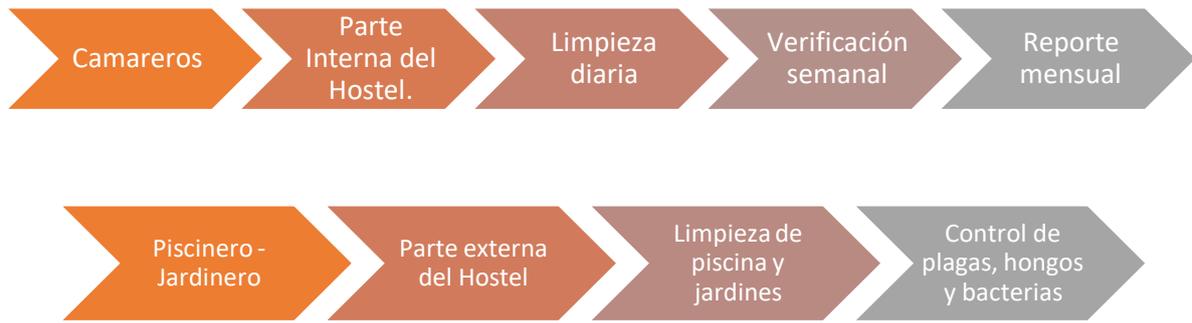


Figura 2. 5 Limpiar – método 5s (Elaboración Propia)

Estandarizar: Para el proceso de estandarización es necesaria la participación de la gerente propietaria del hostel, ya que armonizar el sitio es base primordial para generar este estado de orden y limpieza, aunque el hostel maneja una organización armónica, es importante resaltar que se debe mejorar la apariencia física de los trabajadores del hostel.

Para esta acción se recomienda la elaboración de camisetas con el estampado del hostel Nucapacha como lo indica la figura 2.6, para de esa manera brindar presencia al momento de realizar las labores respectivas de cada colaborador.

PROPUESTA



Figura 2. 6 Diseño Camiseta (Elaboración Propia)

Disciplina: Finalmente para que estos pasos se cumplan de manera óptima, es necesario crear hábitos como lo indica la figura 2.7, que el empleado no tome su trabajo como una obligación o necesidad, sino como una labor de la cual disfruta y se beneficia en conjunto. Para ello surge la necesidad de mantenerlos siempre motivados.



Figura 2. 7 Disciplina (Elaboración propia).

Para llevar a cabo el proceso de las 5s se recomienda que se tomen las fotografías del antes y el después de todas las zonas del hostel, con el fin de poder constatar los cambios después de la aplicación de las 5s con las nuevas evidencias fotográficas.

Herramienta 5: Servicio y atención al cliente

En esta herramienta desarrollaremos cómo debe ser tratado el huésped por los colaboradores del hostel, cómo actuar ante una situación difícil, se menciona que previamente se han realizado encuestas para tener un perfilamiento del tipo de huésped que recibe el hostel y sus aspiraciones la estadía.

Para obtener la satisfacción de un cliente y por ende la fidelización, es necesario brindar un excelente servicio, que denote cordialidad, confianza, respeto, al momento de ofrecer los servicios como lo indica la figura 2.8.



Figura 2. 8 Pasos servicio al cliente (Elaboración propia).

Reclamos y Quejas: Se recomienda la implementación de una solicitud de reclamos y quejas como la tabla 2.4, para conocer las falencias del equipo de trabajo del hostel y así poder tomar las acciones correctivas y mejorar.

Tabla 2. 4 Gestión de quejas y reclamos (Elaboración propia).

		Gestión De Reclamos y Quejas Hostel "Nucapacha"	
Fecha:	Área del hostel:		
Agradecemos nos describa la situación:			
Datos del huésped:			
Nombre y Apellido:			
Teléfono:			
E-mail:			
Dirección - Código Postal:			
Agradecemos su comentario, nos servirá para mejorar nuestro servicio y brindarle una mejor atención.			

A continuación de recibir el reclamo o queja de parte del huésped se procede a verificar en la tabla 2.5 el nombre del colaborador que ha tenido el percance y se realizarán las observaciones necesarias.

Tabla 2. 5 Gestión de reclamos y quejas para uso del personal (Elaboración propia).

		Gestión De Reclamos y Quejas Hostel "Nucapacha"	
Fecha:	Área del hostel:		
PARA USO DEL PERSONAL:			
Nombre de empleado:			
Puesto:			
Observaciones:			
Derivado a:			
Firma del empleado:	Firma del supervisor:		
Seguimiento			
Acción:			
Plazo:			
Firma:			
Revisión			
Grado / cumplimiento / sanción:			
Contacto con el cliente:			
Medio de contacto:			
Respuesta:			
Fecha:			
Firma:			

Una vez identificado el problema se procede a realizar las acciones de mejora y se pasará a contactar al cliente y hacerle conocer sobre las medidas y cambios que se han realizado con el fin de satisfacer sus necesidades invitándole y deseándole un pronto retorno al hostel para que pueda ser recompensado.

HERRAMIENTA 7: MEJORA DE LO COTIDIANO

En la presente herramienta, se encuentran detallados todos los procesos que se deben realizar paso a paso en cada de una de las actividades que se realizan día a día en el hostel, tomando en cuenta que no realizan los procesos bajo ningún manual desde que empezó a funcionar.

1. Llegada del huésped al hostel, bienvenida y asignación de habitaciones:

En este punto se acoge la frase: La primera impresión es la que cuenta, se debe ofrecer confort, una buena comunicación y calidez del lugar, la presentación del recepcionista y demás trabajadores es muy importante, ya que eso dice mucho del sitio donde el cliente quiere pernoctar.

La asignación de habitaciones se procede a realizar con el estado de las mismas, información que debe estar siempre actualizada, esta función se encuentra a cargo de los camareros.

El estado de habitaciones se compone por cinco y se detallan a continuación:

- **Ocupada:** La habitación está ocupada por un huésped.
- **Bloqueada:** La habitación se encuentra bloqueada por reparación o mantenimiento.
- **Salida:** La habitación se encuentra desocupada pero no se ha realizado la limpieza de la misma.
- **Disponible:** Está desocupada y lista para ser utilizada por un nuevo huésped.
- **Reservada:** La habitación está lista para el uso, pero ya ha sido solicitada y el huésped llegará en las próximas horas.

2. Sistema de Registro y control de huéspedes:

El registro de los huéspedes se lleva a cabo manualmente al momento de su llegada. Se recomienda implementarlo mediante cuadros en Excel como se indica en la tabla 2.6 para así poder llevar un mejor registro y control de los huéspedes del hostel Nucapacha, el proceso es más rápido y organizado, se optimiza tiempo, recursos y se pueden medir estadísticamente de manera mensual y anual de una manera más rápida y ordenada, si así lo requieren.

El modelo de la figura 2.6, ayudará a llevar un mejor control de la cantidad de huéspedes que llegan al hostel por día, mostrando sus datos como; nombres, n° de identidad, correo electrónico, tipo de habitación en el que se hospedarán.

Tabla 2. 6 Libro de registro diario (Elaboración propia).

Hostel Nucapacha							
		Libro de Registro Diario					
		01/09/2018					
		30/09/2018					
Fecha:	N° personas	Tipo de habitación	Nombres y Apellidos	C. Identidad - Pasaporte	Correo	Fecha de salida	Total días reservados
01/09/2018	2	Matrimonial	Mark Smith Jones	18J5854586	sjones23@gmail.com	05/09/2018	4
			Mss. Sammy Smith	19A4587630	Sam34@outlook.es	05/09/2018	4
07/09/2018	5	Quintuple	Michael Jhonson	56H1846909	NO	14/09/2018	7
			Peter Daza	78Y1287490	NO	14/09/2018	7
			Jenn Díaz	11K4763902	NO	14/09/2018	7
			Katherim Weber	15W2875304	NO	14/09/2018	7
			Franz Brown	3H59437055	NO	14/09/2018	7
10/09/2018	1	Sencilla	Diego Barisso	2347598252	dbar09@gmail.com	30/09/2018	15
Total huéspedes mensuales:	8				Total huéspedes por estancia:		58

3. Pasos para el check in:

- Dar la bienvenida al huésped de manera cordial.
- Preguntar amablemente si ya ha realizado la reserva y a nombre de quién está.
- Verificar la existencia de la reserva e ingresar el día en el libro de Excel.
- Se confirman los datos de la reserva y pago de la misma
- Una vez realizado este proceso, se asigna la habitación al huésped verificando que la misma esté disponible.

- Informar al huésped sobre los servicios que ofrece el hostel y los horarios en los que se brindan.
- Comunicar al huésped que el personal del hostel está a disposición si solicitan algo
- Entregar la llave de la habitación y realizar la re confirmación de tarifa y número de habitación al huésped.
- Indicar dónde se encuentra la habitación y llevarlo hasta la misma, en caso de tener otra reserva pendiente, el camarero u otro trabajador se encargará de llevarlo hasta la habitación al huésped.
- Desear nuevamente una cordial bienvenida y una feliz estadía.
- Ingresar el registro en el libro Excel anteriormente ejemplificado.

4. Proceso de check out:

Este proceso es el último en el que el huésped tiene contacto con el hostel, se realizan los siguientes pasos:

- Recibe la llave de la habitación
- Pregunta al huésped cómo fue su estadía
- Revisa la habitación, para verificar que todo esté completo o si se le está quedando alguna de sus pertenencias y así poder entregarlas.
- Agradece al huésped por su visita y le desea un buen viaje y su pronto retorno al hostel.

5. Recepción (Caja):

Para este proceso se debe llevar un registro de todos los ingresos y egresos que hay en el hostel, para este proceso existen tres etapas:

- **Apertura de caja:**

En este proceso se identifica el nombre del recepcionista de turno, horario de inicio de turno y horario de salida de turno.

6. Registro de ingresos y egresos:

En este proceso se ingresan todos los egresos e ingresos del hostel ya sea en efectivo o tarjeta de crédito.

- **Cierre de caja:**

En este proceso se realiza la verificación final de caja para así dar el reporte diario y realizar el cambio de turno.

7. Limpieza de habitaciones

Los pasos para la limpieza de las habitaciones luego de que el huésped haya realizado el check out son los siguientes:

- El camarero debe buscar la manera más cómoda de movilizar los utensilios de manera que no molesten al huésped al momento de realizar la limpieza de la habitación.
- Dejar la puerta abierta.
- Ventilar la habitación.
- Vaciar los tachos de basura.
- Retirar la lencería sucia.
- Realizar la limpieza del baño.
- Sacudir y limpiar el polvo de objetos (lámparas, sillones)
- Barrer y trapear el piso de la habitación.
- Comprobar que todo funcione de manera correcta (focos, llave de agua, lámpara).
- Ambientar y aromatizar la habitación.

El montaje de camas

- Retirar las sábanas y demás lencería sucia.
- Colocar el forro al colchón.
- Extender la primera sábana, sin que queden pliegues ni arrugas.
- Colocar la sobresana de tal manera que del borde superior hacia el centro quede un espacio de 15 cm.
- En el borde inferior, doblar en las esquinas bajo el colchón.
- Colocar la última sábana para arroparse.
- Colocar las almohadas de manera centrada.
- Revisar las cuatro esquinas del colchón para verificar que el tendido de cama haya quedado sin ninguna imperfección.

Se recomienda:

- La realización de la limpieza por habitación en 20 minutos que es el tiempo estándar, incluyendo la limpieza de los baños de la misma.

- Las sábanas en las habitaciones con literas deben coincidir con el mismo color y diseño.

Herramienta 8. Definición de puntos críticos de la Empresa:

En esta herramienta se han detectado los puntos críticos del hostel, tomando en cuenta cuatro indicadores, financiero, de procesos, mercado y potencial.

La falta de capacitación de los colaboradores del hostel Nucapacha es el primer punto crítico identificado a través de la observación directa e indirecta, por ello se recomienda al hostel realizar capacitaciones a los colaboradores en el área de servicio al cliente y camarería, así como la implementación de camisetas distintivas para el personal.

La necesidad de nuevos equipamientos es una realidad que se ha evidenciado a raíz de las entrevistas con los huéspedes y la gerente del hostel, quienes desean se implementen duchas de agua caliente y aires acondicionados, los clientes han considerado una necesidad urgente la implementación de estos equipamientos, aunque esto genere un costo extra por habitación.

De esta manera se han detectado dos puntos críticos en el Hostel Nucapacha y se han desarrollado las propuestas necesarias para mejorar e implementar, generando así un valor agregado a la empresa.

Herramienta 9. Política Básica y Evaluación de Resultados:

Para el desarrollo de esta herramienta en el hostel Nucapacha, se han plasmado las políticas básicas ya establecidas dentro del mismo.

Misión:

Alcanzar la excelencia en los servicios a los turistas que llegan a hospedarse con nosotros, ofreciéndoles un lugar con un ambiente de camaradería, lograda mediante el esfuerzo de nuestra gente.

Visión:

Ser reconocidos como proveedores de servicio de alta calidad y así convertir al Hostel Nucapacha como el hostel de *backpackers* número uno en la ciudad y en la mente del consumidor.

Valores:

- **Colaboración:** De parte de todos los que conformamos el Hostel Nucapacha para satisfacer sus necesidades
- **Integridad:** De la familia Nucapacha con nuestros huéspedes
- **Participación:** Activa durante el servicio prestado para hacer de su estadía la mejor
- **Responsabilidad:** En lo que hacemos, regalando experiencias únicas e inolvidables, como si estuviera en casa.

Análisis del entorno:

Se ha elaborado a partir de un FODA existente de la empresa, una nueva versión en la tabla 2.7 donde se identifican las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del hostel en la actualidad.

Tabla 2. 7 FODA, Hostel Nucapacha (Elaboración propia)

 MATRIZ FODA HOSTEL NUCAPACHA	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Ubicados en una zona residencial segura, cercana a restaurantes, bares, discotecas, supermercados, etc. Facilidades tales como piscina, cocina de libre uso, áreas verdes, con precios competitivos en relación con la calidad del servicio. Pagina Web de soporte, gráficos reales (fotos) en nuestra publicidad impresa para sustentar nuestra promoción. Recepción 24 horas al día, tiempo de respuesta inmediato a las inquietudes de nuestros clientes.	Crear alianzas con instituciones y fundaciones extranjeras para organizar varios grupos que vengan a realizar algún tipo de labor social. Alianzas estratégicas con otros hostales nacionales e internacionales para intercambio de publicidad, para incrementar la tasa de ocupación del hostel. Ampliarnos hacia otro tipo de servicios tales como la oferta de tours dentro del país y/o ciudad. Ofrecer espacio para que estudiantes de Turismo realicen pasantías como guías.
DEBILIDADES	AMENAZAS
Empresa enfocada al mercado extranjero, por lo que darse a conocer internacionalmente es un poco más difícil que dentro del país. Localizado lejos de las principales atracciones de la ciudad y del aeropuerto y/o terminal terrestre. Localizada en una zona de nivel socioeconómico medio alto, por lo que el costo de servicios básicos es más elevado. Espacio reducido y falta de nuevos equipamientos	Viabilidad para otros hostales de implementar las mismas facilidades que prestamos a nuestros huéspedes. Los huéspedes exigen cada vez un mejor servicio por lo que se requiere de constantes mejoras y cambios, lo que implicaría nuevas inversiones. Nuevas reformas políticas que incrementen costos de productos y/o servicios básicos. Declive de ventas por falta de innovaciones e implementaciones.

Despliegue de Directrices:

Para la implementación de nuevos procesos en el plan de trabajo, se ha realizado una matriz de directrices en la tabla 2.8, para plasmar las acciones que se recomiendan implementar en el Hostel Nucapacha, a partir del mes de octubre del presente año.

Tabla 2. 8 Matriz de Directrices, Hostel Nucapacha (Elaboración propia).

 Hostel Nucapacha						
Despliegue de Directrices:						
N°	Descripción de la directriz		Indicadores	Año actual	Año próximo	
1	Implementaciones		Varios	2018	2019	
Responsable de la directriz		Fecha:				
Gerente Propietaria		Octubre 2018				
N°	Estrategia	Responsable	Indicador	Acciones	Fecha de Ejecución	Recursos Financieros Necesarios
1	Implementación de duchas calientes	Gerente propietaria	Procesos	Gestión de instalación de duchas calientes en cada baño del hostel	Noviembre 2018	\$ 845
2	Implementación de aires acondicionados	Gerente propietaria	Procesos	Gestión de instalación de aires acondicionados en cada habitación del hostel	Noviembre 2018	\$ 9.775
3	Implementación de camisetas para personal	Gerente propietaria	Potencial	Gestionar la compra y diseño de las camisetas para el personal	Octubre 2018	\$ 320
4	Impresiones de gestión de quejas y reclamos	Gerente propietaria	Potencial	Gestionar la impresión de formulario para gestión de quejas	Octubre 2018	\$ 10
5	Capacitaciones de servicio al cliente y camarería	Gerente propietaria	Potencial	Gestionar horarios de capacitación para el personal sin afectar el trabajo del hostel	Octubre 2018	\$ 500
6	Incrementar el precio de habitaciones \$3	Gerente propietaria	Financiero	Incrementar el costo por habitación luego de la implementación de los servicios de aires acondicionados y duchas calientes.	Diciembre 2018	Ninguno

Las fechas especificadas dentro de la matriz son referenciales, estos cambios e implementaciones son responsabilidad única de la gerente propietaria.

CAPÍTULO 3

3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Encuesta

En las dos preguntas de la figura 3.1 y figura 3.2, se refleja el género y edad del turista que mayormente acude a trasnochar en el hostel, en un 75% son hombres que oscilan de una edad entre 17 y 25 años.

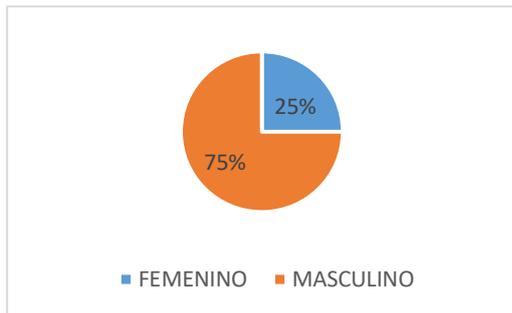


Figura 3. 1 Género (Elaboración propia)

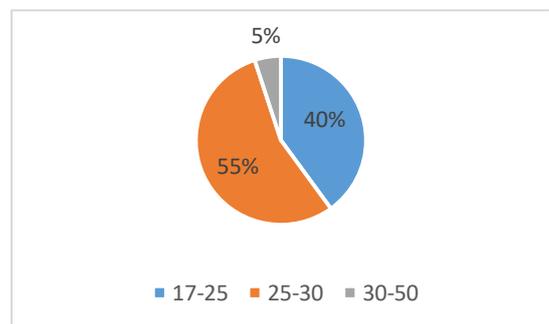


Figura 3. 2 Edad (Elaboración propia).

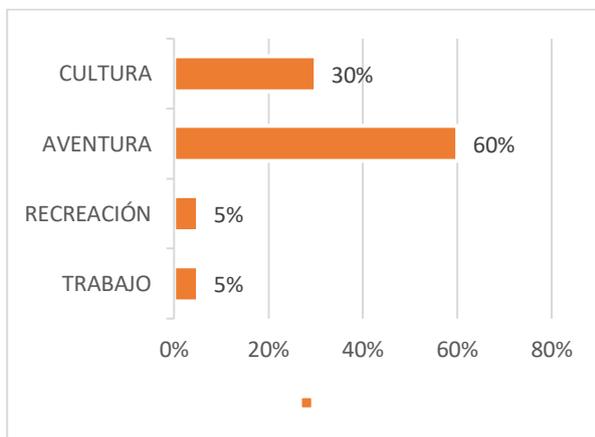


Figura 3. 3 Motivación de viaje (Elaboración propia)

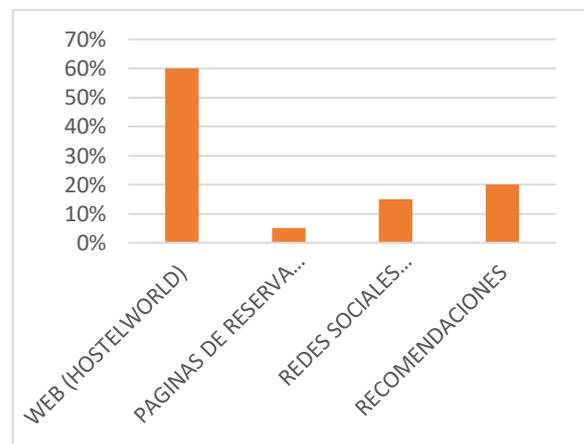


Figura 3. 4 Información del hostel (Elaboración propia)

El motivo por el que más viajan los turistas mochileros a Ecuador, según la figura 3.3 es por aventura, y obtuvieron información del hostel según la figura 3.4 por medio de la página de web "HostelWorld", es donde se puede buscar por países hostales u hosteles.

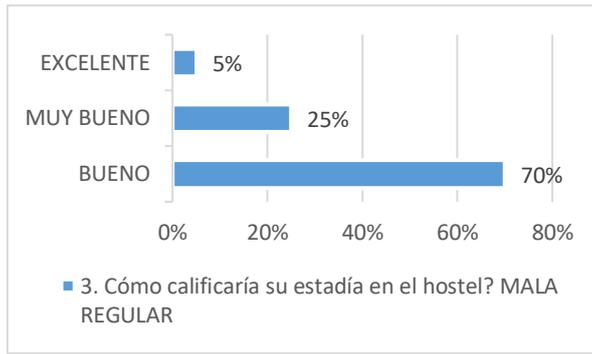


Figura 3. 5 Calificación del hostel según estadía. (Elaboración propia).

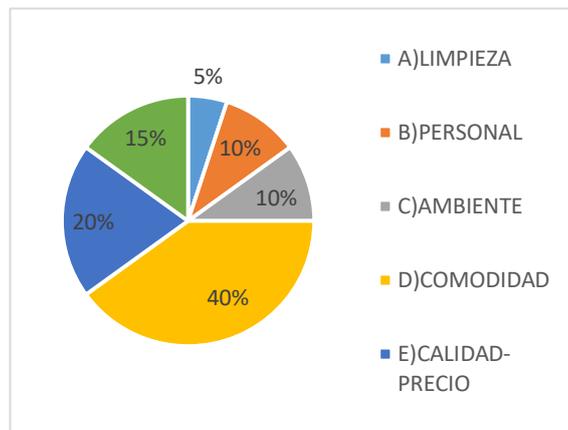


Figura 3. 6 ¿Qué aspecto debe mejorar? (Elaboración propia)

Los huéspedes calificaron según la figura 3.5 su estadía como buena, y el aspecto que debe mejorar como lo indica la figura 3.6 es la comodidad de sus instalaciones como en las habitaciones.

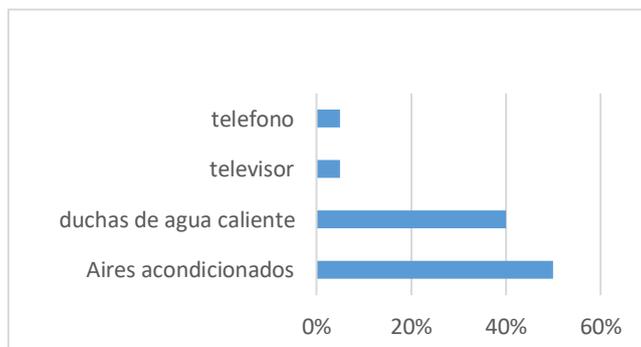


Figura 3. 7 Equipamiento a implementar en el hostel (Elaboración propia).

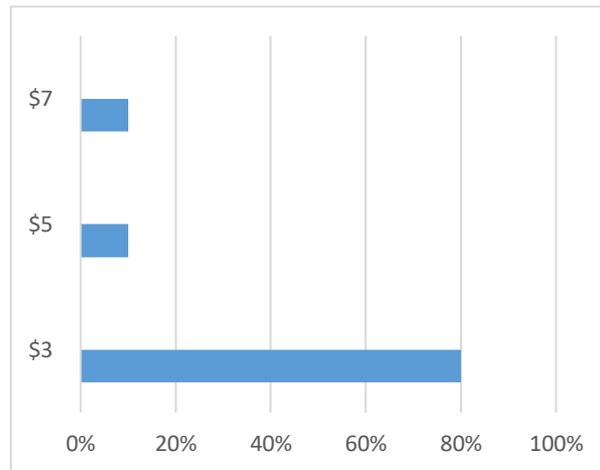


Figura 3. 8 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar con las nuevas implementaciones? (Elaboración propia).

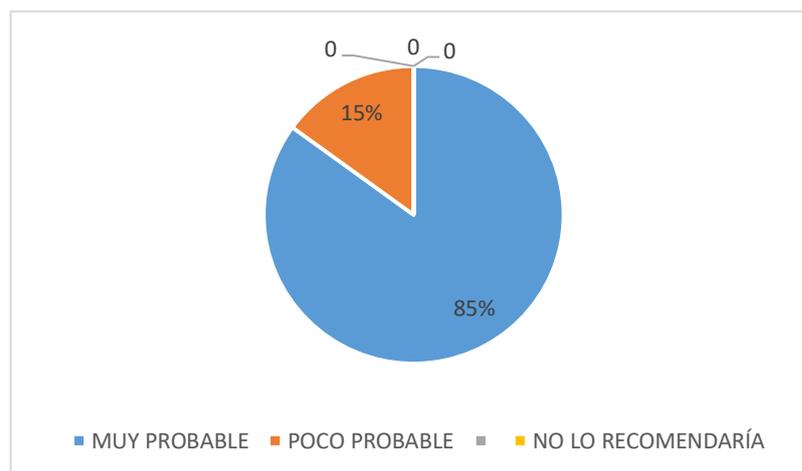


Figura 3. 9 Probabilidad de recomendación (Elaboración propia).

En las figuras 3.6, figura 3.7 se puede evidenciar que los huéspedes estarían dispuestos a pagar el valor extra de \$3 por habitación por algún equipamiento nuevo como aires acondicionados y duchas calientes, opciones que fueron un 50% y 40% respectivamente seleccionadas.

Por último, según la figura 3.9 el 85% de los huéspedes recomendarían muy probablemente el hostel.

Conclusiones de entrevistas:

En la entrevista realizada a los huéspedes, se identificó que principalmente son extranjeros, entre 25 y 30 años de edad, quienes según su percepción el hostel debería realizar mejoras en el servicio como la imagen del personal, los horarios de limpieza de las habitaciones, además se identificó la necesidad de implementación de nuevos equipamientos como aires acondicionados y duchas calientes, por los cuales estarían dispuestos a cancelar un valor extra por habitación de \$3.

En la entrevista realizada a la gerente propietaria, se identificó que desean implementar mejoras, como dar una nueva imagen a los colaboradores del hostel, poseer un archivo digital de los procesos estandarizados para las diferentes actividades a realizar, también se resaltó la importancia de implementar equipamientos en las habitaciones para la satisfacción del huésped, y de la misma manera poder incrementar el precio por ellas. Por lo que se requiere la implementación de herramientas para la mejora de estos procesos y en el área de instalaciones e infraestructura, a través del Sistema Inicial de Gestión Organizacional (SIGO).

Análisis Financiero

Para la implementación de este proyecto ha surgido la necesidad de elaborar un análisis financiero, donde se verá reflejada la nueva inversión que se requiere y cómo influirá económicamente en el hostel Nucapacha, lo que determinará si el proyecto elaborado es o no rentable.

Primero se procede a identificar las nuevas inversiones y costos en la tabla 3.9, los cuales han sido adquiridos con previas cotizaciones.

Tabla 3.9 Nueva Inversión, Hostel Nucapacha (Elaboración propia).

NUEVA INVERSIÓN	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Vestimenta para los empleados	16	20	320
Horas de capacitación	16	1,6	25,6
Aire acondicionado	17	575	9775
Capacitaciones	1	1000	1000
Duchas de agua caliente	17	65	1105
Gestión de reclamos y quejas	500	0,02	10
TOTAL			12235,6

Una vez determinado el valor de inversión inicial se ha procedido a realizar la tabla 3.10 de valor de desecho que los equipamientos adquiridos como aires acondicionados y duchas eléctricas ocasionan.

Tabla 3. 10 Valor Desecho, Hostel Nucapacha (Elaboración propia).

VALOR DE DESECHO								
Activo		Costo unitario	Costo total	Vida útil (años)	Depreciación Anual	Años depreciándose	Depreciación acumulada	Valor en libros
Aires acondicionados	17	16	272	10	27,2	5	136	136
Duchas de agua caliente	13	65	845	10	84,5	5	422,5	422,5
			Total depreciación anual		111,7	Total depreciación acumulada		558,5

Al implementarse estas mejoras dentro del hostel se generarán costos fijos como servicios básicos y gastos de mantenimiento para los aires acondicionados, lo cual se ha reflejado en la tabla 3.11 de costos.

Tabla 3. 11 Tabla de Costos, Hostel Nucapacha (Elaboración propia).

COSTOS FIJOS	Costo Unitario	Valor Mensual	Valor Anual
Servicios básicos	1300,00	1300,00	15600,00
Gastos de mantenimiento	1205,00	1205,00	2410,00
Total Costos Fijos	2505,00	2505,00	18010,00

Con estos datos se ha procedido a realizar una proyección de la demanda tabla 3.12, si se eleva el costo por habitación que ha sido una de las recomendaciones generadas, ya que el huésped estaría dispuesto a cancelar por la implementación de estos equipamientos el valor de \$3.

Tabla 3. 12 Proyección de Demanda, Hostel Nucapacha (Elaboración propia)

DEMANDA ACTUAL									
	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5	año 6	año 7	año 8	año 9
personas	7200	7488	7788	8099	8423	8760	9110	9475	9854
precio unit	13	13	13.5	13.5	14	14	14.5	14.5	14.5
Ingresos	93600	97344	105132	109337	117922	122639	132099	137383	142879
NUEVA INVERSIÓN									
	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5	año 6	año 7	año 8	año 9
personas	7200	7488	7788	8099	8423	8760	9110	9475	9854
precio unit	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Ingresos	21600	22464	23363	24297	25269	26280	27331	28424	29561

Para finalizar se ha elaborado un flujo de caja con la nueva inversión que se refleja en la tabla 3.13, lo que determinará si el proyecto es o no rentable.

Tabla 3. 13 Flujo de caja, Hostel Nucapacha (Elaboración propia)

AÑOS	0	1	2	3	4	5
Ingresos		21600.00	22464.00	23362.56	24297.06	25268.94
Sevicios Básicos		-15600.00	-15600.00	-15600.00	-15600.00	-15600.00
Gastos de mantenimiento		-2410.00	-2410.00	-2410.00	-2410.00	-2410.00
Depreciacion (-)		-1062.00	-1062.00	-1062.00	-1062.00	-1062.00
UTIL ANTES DE IMPUESTO		2528.00	3392.00	4290.56	5225.06	6196.94
IMPUESTO (%)		-581.44	-780.16	-986.83	-1201.76	-1425.30
UTILIDAD DESP. IMPUESTO		1946.56	2611.84	3303.73	4023.30	4771.65
Depreciación (+)		1062.00	1062.00	1062.00	1062.00	1062.00
Inversion Inicial	-12235.6					
AMORTIZACION						\$ 5,310
valor de desecho						
CAPITAL DE TRABAJO						
FLUJO DE CAJA	-12235.6	3009	3674	4366	5085	11144
VAN (%)	\$ 5,496.90				TIR	26.57%

En el flujo de caja de la tabla 3.13 se pueden observar un TIR de 26,57% y un VAN de \$5.496,90 siendo los dos valores positivos se determina que el proyecto es viable y rentable.

CAPÍTULO 4

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El desarrollo de este proyecto es vital para el Hostel Nucapacha y para cualquier otro hostel que desee llevar un óptimo funcionamiento y un excelente servicio de calidad.

Para que una empresa sea exitosa y se mantenga a flote ante la competencia y nuevas amenazas es importante realizar constantes evaluaciones e implementación de mejoras, esto permitirá seguir innovando en sus servicios y que el cliente se sienta satisfecho y desee regresar, sobretodo que genere un buen recuerdo en la memoria del huésped y excelentes comentarios y recomendaciones del hostel, esta sería la mayor fortaleza del proyecto ya que evidencia la importancia de realizar el diseño de procesos estandarizados y acciones de mejora continua.

La debilidad del proyecto podría darse si la empresa no se encontrara en condiciones de realizar la inversión requerida para las implementaciones requeridas, lo que generaría una implementación a medias del proyecto y por consecuencia no se reflejarían los resultados esperados.

Por ello la importancia de este estudio radica en la evaluación del lugar que presta servicios para encontrar las falencias y convertirlas en oportunidades de mejora.

Este trabajo ha implicado horas de observaciones, emitir comentarios objetivos desde el punto de vista profesional – académica, sin especular ni emitir resultados que no hayan sido arrojados netamente de la investigación.

Al implementarse este proyecto de manera correcta, se genera la posibilidad de realizar trabajos a futuro en infraestructura y nuevas implementaciones que hagan que el hostel aumente su categorización según el Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador.

4.1 Conclusiones

- La falta de procesos operativos ha creado la necesidad de implementar este proyecto rentable con un TIR 26,57% y VAN \$5.496,90.
- Se ha evidenciado la necesidad de los huéspedes del uso de aires acondicionados y duchas de agua caliente.
- Se ha detectado que, implementando los equipamientos, el hostel podría elevar \$3 por costo de habitación.

- Se han detectado falencias en el área de servicio al cliente y camarería por lo que se ha elaborado un plan de capacitaciones e implementación de camisetitas distintivas para el personal
- Se ha concluido que a través de este proyecto se alcanzará un nivel de satisfacción alto por parte del cliente interno y externo a través de la mejora continua.

4.2 Recomendaciones

- Se recomienda implementar el proyecto para la mejora continua del Hostel.
- Se recomienda llevar a cabo las capacitaciones al personal del hostel.
- Se recomienda instalar nuevos equipamientos para alcanzar la excelencia a nivel de servicios.
- Se recomienda elevar el costo por habitación.
- Se recomienda implementar camisetitas distintivas para los colaboradores del hostel.
- Se recomienda realizar verificación cada 6 meses de la aplicación del proyecto para obtener nuevos resultados y seguir mejorando.

BIBLIOGRAFÍA

Libros

Gallego, JF (2002). Gestión de hoteles- una nueva visión, España, Paraninfo.

Páginas web

Sinopsis: Métodos de recolección y análisis de datos en la evaluación de impacto. Accedido el 8 de junio, 2018, desde https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/brief_10_data_collection_analysis_spa.pdf

Técnicas de recepción y hospedajes para administradores de pequeñas empresas turísticas y hoteleras. Accedido el 9 de julio, 2018, desde <http://enah.edu.ni/files/uploads/biblioteca/881.pdf>

Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador. Accedido el 1 de junio, 2018, desde <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

Estudio de prefactibilidad para la implementación de un hostel en Mindo-Ecuador periodo 2012-2018. Accedido el 2 de junio, 2018 desde <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12391/TESIS%20%20DANIEL%20OTRUJILLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Nivel de satisfacción del turista mochilero con relación a la infraestructura servicios y equipamiento de milhouse hostel de la ciudad de Cusco. Accedido el 2 de junio, 2018 desde <http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/283/3/RESUMEN.pdf>

Normas de calidad aplicables al sector de alojamientos turísticos, necesidad de armonización de la legislación aplicable. Accedido el 2 de junio, 2018 desde <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/25769>

Impacto del turismo sobre el crecimiento económico en Perú. Accedido el 2 de junio, 2018 desde <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/77551>

Manual de Implementación SIGO. Accedido el 5 de junio, 2018 desde https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/06/Manual_Implementaci%C3%B3n_SIGO.pdf

ANEXOS



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL LICENCIATURA EN TURISMO

Esta encuesta/ entrevista ha sido diseñada por estudiantes egresados de la carrera, y la información proporcionada será utilizada para conocer el nivel de satisfacción que brinda a los huéspedes el hostel Nucapacha, los datos del encuestado serán confidenciales y utilizados exclusivamente por motivos académicos.

Edad: 17-25 25-30 30-50
Género: Femenino Masculino
Origen:

1. ¿Por qué motivo realizó su viaje?

Trabajo	
Turismo	
Aventura	
Cultura	
Otro (especifique)	

2. ¿Por qué medio se enteró del hostel?

HostelWorld	
Redes Sociales	
Recomendaciones	
Páginas de reserva	
Otro (especifique)	

3. ¿Cómo calificaría su estadía en el hostel? mejorar?

Excelente	
Muy Buena	
Buena	
Regular	
Mala	

4. ¿Qué aspecto del hostel cree ud que debe

Limpieza	
Personal	
Ambiente	
Comodidad	
Calidad – Precio	
Alimentación	

5. Si pudiera elegir qué implementar en el hostel ¿qué elegiría?:

Duchas de agua caliente	
Teléfonos	
Aires acondicionados	
Televisor	

6. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por la implementación de alguno del equipamiento que ha seleccionado previamente?

\$3	\$5	\$7
-----	-----	-----

7. ¿Usted recomendaría este hostel?

Muy Probable	Poco Probable	No lo recomendaría

Entrevista

La realización de una entrevista a la propietaria del lugar ha servido de orientación para los procesos a seguir dentro de este proyecto, los resultados concuerdan a lo expresado por la gerente, quien está dispuesta a colaborar con el mismo para la mejora del hostel.

Preguntas:

1. ¿El hostel posee un manual de procesos operativos?

R: Tenemos un manual de procesos con respecto a recepción.

2. ¿Qué tipo de herramientas utiliza para medir la calidad del servicio?

R: Nosotros nos regimos muchos a los comentarios emitidos en internet, una vez al mes el equipo de trabajo se reúne y revisa los comentarios que se han emitido, son calificaciones que dependen de la página en la que se analicen los datos, como hostelword, booking, etc, de 5/5 y de 10/10, en base a eso se verifica si el puntaje cambia de un mes al siguiente.

3. ¿En qué se basan para la elaboración de camas, procesos de check in, check out?

R: Tenemos un sistema de reservaciones, donde se ingresan los datos de los huéspedes, para saber quién está en qué habitación, cuántas personas, cuáles son los valores a cancelar, etc.

4. ¿Han realizado antes algún tipo de evaluación sobre los procesos del hostel?

R: No se han realizado evaluaciones profundas, sólo en base a comentarios y reuniones mensuales.

5. ¿Cómo propietaria, qué cree usted es necesario mejorar en el servicio que ofrece su hostel? ¿Cómo?

R: Más que el servicio que ofrece el personal, pienso que en las instalaciones de las habitaciones, como aire acondicionado, duchas calientes. Pienso que la próxima inversión a realizar debe ser de este tipo, hacia las instalaciones.

6. ¿Desearía implementar procesos operativos que ayuden a la optimización de tiempos y recursos?

R: Aparte de las inversiones en las instalaciones, sí me gustaría hacer otro tipo de actividades como tours, y demás servicios para ofrecer al huésped.

7. ¿Los empleados tienen capacitaciones?

R: Dependiendo del tipo de situaciones en el que nos encontremos, por ejemplo, en las reuniones si hay algo que se ha analizado que ha estado fallando, se les comunica y se les corrige y enseña cómo hacerlo, buscamos soluciones para estas falencias. Pero en el sistema, por ejemplo, en el ingreso, cuando hay cambio de sistemas se los reúne a todos y se les da a conocer las nuevas implementaciones y cambios respectivos, no es algo muy repetido sino casual, sólo en caso de cambios sistemáticos.

8. Respecto a la vestimenta y apariencia de los trabajadores, ¿no ha pensado en implementar un uniforme de trabajo?

R: Sí teníamos camisetas antes, el problema era que el personal cambiaba cada cierto tiempo y se llevaban las camisetas, el costo de inversión era mayor ya que se debían adquirir nuevas camisetas para siete nuevos empleados. Pero está en proceso, ya tenemos el diseño, son camisetas de algodón.