

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

Diseño de un Modelo de Control de Calidad y Atención al Cliente para
AirPort Hotel

PROYECTO INTEGRADOR

Previo la obtención del Título de:

Licenciatura en Turismo

Presentado por:

Joselyn Melissa Quintero Mairongo

Fiama Ariana Figueroa Benitez

GUAYAQUIL - ECUADOR

Año: 2023

Dedicatoria

El presente proyecto lo dedico a Dios que ha sido la fuente de vida que necesitaba cada instante para continuar, a mi mamá que ha estado presente en cada etapa de mi vida brindándome su apoyo incondicional, a mis hermanos ya que cuando tenía inconvenientes con los viajes de la carrera o algo en particular, buscaban solución y me apoyaban.

Joselyn Melissa Quintero Mairongo

Este trabajo se lo dedico a mis padres, por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida, por siempre ser mi voz de aliento en mis más grandes dificultades, a mi hermano y sobre todo a Dios porque sin él no hubiese podido llegar hasta donde estoy hoy.

Fiama Ariana Figueroa Benitez

Agradecimientos

Agradezco a Dios por no soltar mi mano nunca, por motivarme cada día a dar lo mejor de mí, sin importar el problema o dificultad que se presente, por inspirarme a actuar siempre desde su amor y su bondad, a mi madre por ser el pilar más grande que tengo en esta vida, por acompañarme y guiarme en mis estudios desde pequeña y apoyarme siempre en lo más que pudo.

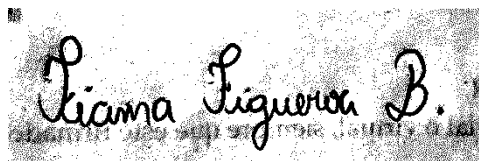
Fiana Ariana Figueroa Benitez

Agradezco a Dios por permitirme culminar una etapa de mi vida y ser mi soporte en cada paso, a mi mamá que confía en mí y me apoya en todo proceso, a mis hermanos que me han brindado alegría, a mis mascotas que durante la carrera han estado presentes y sus gestos me brindan armonía, a mis profesores por la confianza y enseñanza que me han brindado y a mis amigos que con una palabra de ánimo me han permitido recordar la importancia de seguir creciendo.

Joselyn Melissa Quintero Mairongo

Declaración expresa

"Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; *Fiama Figueroa* y *Joselyn Quintero* 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"

A handwritten signature in black ink on a light background. The signature reads "Fiama Figueroa B." in a cursive script.

Autor 1

A handwritten signature in black ink on a light background. The signature reads "Joselyn Quintero" in a cursive script.

Autor 2

Evaluadores



Cinthy Veintimilla

PROFESOR DE LA MATERIA

Wilmer Carvache

PROFESOR TUTOR

Resumen

En Ecuador existen alrededor de 1000 alojamientos turísticos y solo el 40% ha llegado a cumplir con las expectativas de los huéspedes. Por ello, el objetivo de nuestro proyecto investigativo es el diseño de un modelo de control de calidad y atención a clientes para el Hotel AirPort a través de un diagnóstico detallado de su estado actual, que aumente la satisfacción del cliente, así como la rentabilidad y perdurabilidad del negocio.

El principal método de investigación fue design thinking en el que utilizamos diversas herramientas para brindar solución oportuna a la problemática, a través de las siguientes fases: empatizar y definir, idear, prototipar y testear.

Los resultados reflejaron que la mayor parte de los huéspedes de AirPort Hotel se encuentran insatisfechos con las instalaciones del establecimiento. Adicionalmente, como parte de la observación participante y entrevistas, se detectaron fallos en la gestión administrativa y legal, gestión de calidad y atención al cliente y en el rubro de sostenibilidad turística.

Se necesita implementar una guía de gestión de calidad y atención al cliente, a través de un sistema de gestión documental en el que se consideran recomendaciones, pasos a seguir y soluciones específicas para mejora continua del hotel.

Palabras Clave: Calidad, Satisfacción del cliente, Hotelería, AirPort Hotel.

Abstract

Approximately, there are 1,000 tourist accommodations in Ecuador, and only 40% have met the guest's expectations. For this reason, the objective of our research project is the design of a quality control and customer service model for AirPort Hotel through a detailed diagnosis of its current situation, which increases customer satisfaction, as well as profitability and business sustainability.

The main research method used was design thinking in which we used some tools to provide the best solution in our problem, through the following phases: empathize and define, ideating, prototyping, phase 4, testing,

The results showed that most of the guests of AirPort Hotel are dissatisfied with the facilities of the establishment. Additionally, as part of the participant observation and interviews, failures were detected in administrative and legal management, quality management, customer service, and tourism sustainability.

It is necessary to implement a quality management and customer service guide, through a document management system that considers recommendations, steps to follow, and specific solutions for continuous improvement of the hotel.

Keywords: quality, customer satisfactions, hospitality and Airport Hotel.

Índice general

Evaluadores.....	5
Resumen	I
Abstract	II
Índice general	III
Abreviaturas.....	V
Índice de Figuras	VI
Índice de Tablas	VII
Capítulo 1	1
1. Introducción	2
1.1 Descripción del problema.....	3
1.2 Justificación del problema.....	5
1.3 Objetivos.....	6
1.3.1 Objetivo General	6
1.3.2 Objetivos Específicos	6
1.4 Marco teórico	7
1.4.1 Fundamentación legal	7
1.4.2 Fundamentación teórica	9
Capítulo 2	17
2. Metodología.....	18
2.1 Desing thinking	18
2.2 Mapa de empatía	20
2.3 Brainwriting	21
Capítulo 3	22

3.	Resultados y análisis	23
3.1	Diagnóstico del entorno de la empresa	23
3.1.1	Análisis actual del mix de marketing y mercado	23
3.1.2	Análisis del establecimiento de acuerdo con el modelo de calidad “Distintivo Q”	27
3.1.3	Análisis cualitativo y cuantitativo de la experiencia del huésped respecto al servicio de alojamiento ofrecido por AirPort Hotel.....	27
Capítulo 4	32
4.	Propuesta	33
4.1	Costos	37
Capítulo 5	41
5.	Conclusiones y recomendaciones.....	42
5.1	Conclusiones	42
5.2	Recomendaciones	43
Referencias	44
Anexos	49
Anexo A	50
Anexo B	53
Anexo C	54
Anexo D	67
Anexo E	70
Anexo F	93

Abreviaturas

ESPOL	Escuela Superior Politécnica del Litoral
HOTELQUAL	Hotel Quality
SERVQUAL	The provision of high-quality products by an organization backed by a high level. of service for consumers
AV	Avenida
H	Hotel
HS	Hostal
HT	Hostería
HA	Hacienda Turística
L	Lodge
RS	Resort
RF	Refugio
CH	Casa de Huéspedes
MZ	Manzana
OMT	Organización Mundial del Turismo

Índice de Figuras

Figura 1 Ubicación AirPort Hotel	3
Figura 2 Interacción del sistema de gestión de calidad.....	9
Figura 3 Aplicación de la retroalimentación del modelo de gestión de calidad.....	10
Figura 4 Modelo de las brechas sobre la calidad en el servicio	11
Figura 5 Mapa de empatía a Kristel Esparza.....	20
Figura 6 Brainwriting modelo de calidad y atención al cliente	21
Figura 7 Pirámide de Maslow	24
Figura 8 Comentarios de huéspedes en la plataforma Booking.....	28
Figura 9 Cifras por cada aspecto del modelo HOTELQUAL	30

Índice de Tablas

Tabla 1 Norma técnica “Distintivo Q”	15
Tabla 3 Comentarios respecto a la evaluación del personal en el año 2021, 2022 y 2023. .	29
Tabla 4 Comentarios respecto a la evaluación de instalaciones y funcionamiento en el año 2021, 2022 y 2023.	29
Tabla 5 Comentarios respecto a la organización del servicio en el año 2021, 2022 y 2023.	29
Tabla 6 Forma de aplicación de encuesta de satisfacción para AirPort Hotel.....	35
Tabla 7 Costos en el ámbito de gestión administrativa y legal.....	37
Tabla 8 Costos en el ámbito de infraestructura y equipamiento.	38
Tabla 9 Costos en el ámbito de gestión de calidad y atención al cliente.	39
Tabla 10 Costos en el ámbito de sostenibilidad turística.....	40

Capítulo 1

1. Introducción

El turismo representa una de las principales fuentes de ingreso para la economía del país y el sector de la industria hotelera. Según el Ministerio de Turismo (2023) en Ecuador existen alrededor de 1000 alojamientos registrados en el catastro turístico de establecimientos a nivel nacional (Ministerio de Turismo, 2023). De esta manera, solo el 40% aproximadamente en promedio de provincias ha llegado a cumplir con las expectativas de los huéspedes (Izquierdo et al., 2018). La construcción de nuevos hoteles genera soporte en la actividad turística, atrayendo consigo un gran flujo de visitantes; sin embargo, una base hotelera deficiente pone en riesgo la credibilidad y rentabilidad financiera de este sector al reducir la afluencia de turistas y su competitividad en el mercado. Es aquí donde surge una serie de interrogantes por parte de los propietarios de los establecimientos hoteleros, una de ellas es: ¿Estamos haciendo las cosas de forma correcta para que nuestro hotel sea un buen negocio? Existe una gran cantidad de posibles razones a las cuales apelar para explicar esta interrogante.

De acuerdo con Ceballos y Villegas (2014), a nivel mundial la atención al cliente es un factor determinante para la supervivencia de una empresa, donde existe un usuario satisfecho se incrementa la perdurabilidad de cualquier negocio, por lo que, en la actualidad, a más de ofrecer un servicio o un producto se da prioridad a las estrategias en el servicio de atención al cliente ofertado. Brindar altos niveles de calidad se ha convertido en una de las razones de éxito en los establecimientos que prestan servicio de alojamiento (Falces et al., 1999).

La calidad y atención al cliente en el sector hotelero es parte fundamental de su filosofía, por lo tanto, debe ser considerada dentro del servicio y experiencia que se ofrece. Siendo parte de una estrategia competitiva de gran valor que debe ser considerada por todos los propietarios en el desarrollo de cualquier modelo de negocio.

Por ello, esta investigación tiene como propósito el diseño de un modelo de calidad y atención al cliente que permita detectar, medir y analizar aquellas necesidades del consumidor, así como posibles fallos que se presenten en el establecimiento, lo que permita adoptar acciones inmediatas y procesos adecuados que den paso a la mejora continua del lugar, así como su eficiente prestación del servicio. Por tanto, resulta muy importante la sistematización de los procesos de gestión de los distintos servicios ofrecidos por AirPort Hotel, para que, a través de esta, el establecimiento logre alcanzar una ventaja competitiva respecto a la competencia, así como cubrir y satisfacer todas las necesidades del visitante.

1.1 Descripción del problema

AirPort Hotel es un hotel 3 estrellas ubicado en la Av. De las Américas y calle A, a 0,5 km del aeropuerto internacional José Joaquín de Olmedo en la ciudad de Guayaquil.

Figura 1

Ubicación AirPort Hotel



Fuente: Google Maps (2023).

La problemática principal identificada en el hotel es la carencia de un modelo de control de calidad que permita evaluar la satisfacción de los huéspedes respecto al servicio de alojamiento ofrecido en cada uno de los momentos de verdad que tiene el cliente en relación con los departamentos de este.

Actualmente, la única manera de comunicación “hotel – cliente” sobre los requerimientos, sugerencias y reclamos que este tenga hacia el establecimiento es a través de comentarios por medio de la plataforma booking. Este canal no garantiza que las equivocaciones expuestas a través de ese medio sean analizadas y posteriormente solucionadas por el hotel. Esta forma de manejar la comunicación se convierte en una mala publicidad al no ser tratada en primera instancia de forma interna con el hotel, sino que es expuesta de forma negativa a potenciales clientes.

Por otro lado, durante la visita desarrollada en AirPort hotel se pudo identificar algunos problemas que ocasionan deficiencia en la prestación del servicio, por ejemplo, la falta de una estructura organizacional que ordene la departamentalización de sus distintas áreas de servicio a fin de mejorar la eficiencia en el desarrollo de sus procesos administrativos, así como su respectivo control para evitar posibles fallos.

Así también, no cuentan con políticas o normativas de los procesos realizados en las distintas áreas del hotel, por lo que, indudablemente se pierde un compromiso que debería existir entre el establecimiento y el cliente, generando confianza y seguridad en el servicio.

Finalmente, no existen directrices, que guíen a los empleados en el desarrollo de sus funciones, así como una evaluación efectiva de su desempeño, imposibilitando encontrar aquellas fortalezas o debilidades que podrían ser trabajadas mediante capacitaciones para el desarrollo de mejores habilidades y aptitudes encaminadas a optimizar los distintos procesos del hotel.

Variables de interés

- Satisfacción del cliente
- Fidelidad del cliente
- Rentabilidad del hotel

1.2 Justificación del problema

La calidad y atención al cliente son de suma importancia en la prestación de servicios, dado que permiten la fidelización, atraer nuevos clientes y mejorar la rentabilidad del negocio, por tanto, deben considerarse una serie de aspectos para satisfacer y superar las expectativas de los consumidores.

Implementar un modelo de gestión de control de calidad y atención al cliente conlleva a que las entidades puedan ser competencia en el mercado y alcanzar estándares de calidad. Es así como, los modelos de calidad para establecimientos turísticos actúan como requisito genérico para alcanzar la calidad requerida que permitirá detectar las deficiencias internas y externas de la compañía, generando la implementación de recomendaciones y sugerencias, lo que a su vez dará como resultado una diferenciación respecto a la competencia, así como la fidelidad de sus clientes potenciales.

En un estudio realizado en el año 2013 a 186 establecimientos turísticos en España con la certificación de la marca Q que refiere a calidad turística, se confirmó que la implementación de un sistema de gestión de calidad conlleva beneficios en la parte externa e interna, para la reputación de la empresa, motivación de empleados, relaciones interpersonales, así como la estabilidad financiera y satisfacción del cliente (Álvarez García et al., 2013)

De la misma manera, en otro estudio en la región de Marruecos y sur de España en el año 2018 se desarrolló un proyecto orientado a la promoción de los sistemas de gestión de calidad a 322 empresas de toda índole, en el que se detectó que la barrera más compleja para la implementación de un modelo de calidad es el factor tiempo y costo, considerándose el manejo de documentación, capacitación, las fases de

internalización del proceso, la auditoría y la mejora continua como ejes primordiales (Carmona- Calvo et al., 2016)

La implementación de modelos de calidad permitirá solucionar y corregir cada una de las deficiencias encontradas en los distintos procesos operativos realizados por el hotel, garantizando en cada una de sus etapas la satisfacción efectiva de las expectativas del cliente. De esta manera, el establecimiento tendrá una mejor participación en el sector hotelero, mejorará y optimizará sus estándares de calidad preestablecidos y agregará valor al establecimiento, lo que permitirá una mejora continua a través del tiempo.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Diseñar un modelo de control de calidad y atención a clientes para el Hotel AirPort a través de un diagnóstico detallado de su estado actual, que aumente la satisfacción del cliente, así como la rentabilidad y perdurabilidad del negocio.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico sobre los procesos del servicio de atención al cliente de AirPort Hotel para la identificación de su estado actual.
- Examinar los resultados del estado actual de AirPort Hotel para el planteamiento de soluciones que mejoren los distintos procesos de gestión del establecimiento.
- Establecer los costos necesarios para la implementación del modelo de control de calidad y atención de los clientes en AirPort Hotel.

1.4 Marco teórico

Debido a que este proyecto se centrará en el diseño de un modelo de control de calidad y atención de clientes del hotel Air Port, en la sección a presentar se establece la base conceptual para la comprensión de la información planteada. Adicionalmente, se aludirá a registros e investigaciones que refieren a diseños de modelos, los que se han desarrollado para lograr la eficiencia esperada en los alojamientos turísticos. Y, finalmente, se detallará el modelo propuesto con sus características.

Haciendo referencia a la idea anterior, este modelo ofrece la implementación de una alternativa eficiente para el dueño del negocio y administradores, generando el incremento de satisfacción del cliente, lo que a su vez permite la perdurabilidad y rentabilidad.

De acuerdo con Zuleta (2020) define un modelo de control de calidad como un instrumento clave de autoevaluación corporativa que tiene el objetivo de examinar objetiva y detenidamente la calidad de los servicios y productos que ofrece la entidad con la finalidad de captar posibles desviaciones y fallos. A partir de esa evaluación, un modelo de gestión de la calidad elaborado correctamente incluirá las medidas preventivas y/o correctivas necesarias para realizar correcciones para las desviaciones y continuar con el proceso de mejora en calidad interna con la finalidad implementar mejorías en aspectos como: competitividad, eficacia y productividad a nivel global. (Zuleta, 2020)

Por esta razón, se resume que los modelos de calidad implican referencias establecidas bajo directrices que son utilizadas por las entidades con la finalidad de proporcionar una mejora continua a la gestión organizacional.

1.4.1 Fundamentación legal

Adicionalmente, se presenta la fundamentación legal de este proyecto, la que permitirá comprender normas y reglamentos base para la investigación.

1.4.1.1 Reglamento de Alojamiento Turístico

De esta manera, conforme al Reglamento de Alojamiento Turístico en el capítulo III, artículo 12 se establece que:

“Los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:

- a) Hotel H
- b) Hostal HS
- c) Hostería HT
- d) Hacienda Turística HA
- e) Lodge L
- f) Resort RS
- g) Refugio RF
- h) Campamento Turístico CT
- i) Casa de Huéspedes CH” (Acuerdo Ministerial N° 24, 2016).

De igual manera, se conceptualiza a la clasificación de hotel como:

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

Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones. (Acuerdo Ministerial N° 24, 2016).

1.4.1.2 Reglamento General de Actividades Turísticas

Por otro lado, conforme al artículo 3 del Reglamento General de Actividades Turísticas se fundamenta que:

Los alojamientos se clasifican en los siguientes grupos:

“Grupo 1.- Alojamientos Hoteleros.

Subgrupo 1.1. Hoteles. 1.1.1. Hotel (de 5 a 1 estrellas doradas).

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

1.1.3. Hotel Apartamento (de 4 a 1 estrellas doradas)” (Decreto N° 3400, 2011).

1.4.2 Fundamentación teórica

Finalmente, se detalla información respecto al sistema de gestión de calidad y modelos clave que han sido utilizados como parte de una solución oportuna para la gestión de calidad de ciertos establecimientos.

1.4.2.1 Interacción del sistema de gestión de calidad

La interacción del sistema de gestión de calidad permite evaluar los resultados obtenidos generados por él mismo y establecer nuevas estrategias, teniendo como objetivo la mejora continua, lo que implica una orientación clave al establecer medidas correctivas en una organización (Kamarova et al., 2018). En la Figura 2 se detalla el procedimiento utilizado para una correcta gestión de calidad

Figura 2

Interacción del sistema de gestión de calidad



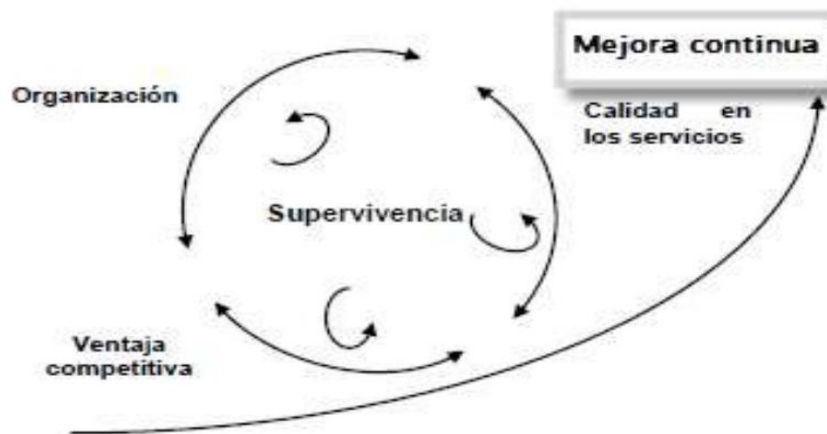
Fuente: Herrera & Vergara (2010).

De acuerdo con la Figura 2, se comprende que las entidades deben considerar la interacción entre los requisitos que implican la minimización de la probabilidad de producción

de servicios con defectos que no se encuentran acorde con los requerimientos del cliente. De esta manera, se genera un modelo de gestión de calidad evolutivo (Ver Figura III) que se direcciona en poder satisfacer al cliente y establecer mejoras continuas en las compañías, garantizando su supervivencia en un entorno competitivo (Herrera y Schmalbach, 2010).

Figura 3

Aplicación de la retroalimentación del modelo de gestión de calidad



Fuente: Herrera & Vergara (2010)

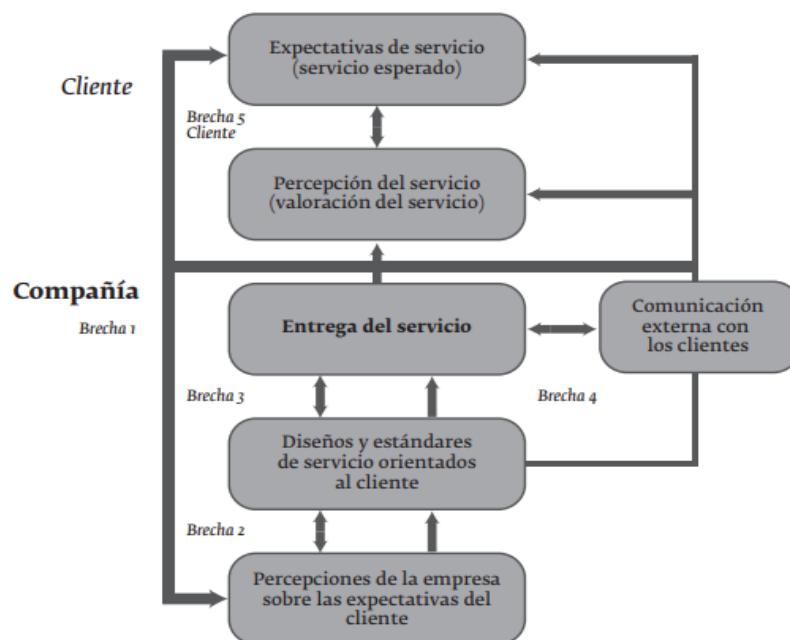
Al evaluar el planteamiento se denota que la trilogía para garantizar la calidad implica control, planificación y mejora de calidad para el desarrollo de cualquier actividad. De esta manera, se puede analizar cómo establecer el control de calidad por medio de criterios que permiten medir e inspeccionar una actividad determinada vinculada con los procedimientos de prestación de servicios (Herrera y Schmalbach, 2010).

1.4.2.2 Modelo SERVQUAL

El Modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985-1988, se trata de un modelo de calidad de servicio que permite reunir las distintas expectativas y percepciones por medio de un cuestionario estandarizado, por medio de este, se evalúa la calidad de atención del servicio en un tiempo determinado. En este modelo se estiman dos partes relacionadas entre sí: cliente y compañía; en donde se solicitará la opinión del usuario sobre la calidad de los servicios recibidos (Bustamante et al., 2019).

Figura 4

Modelo de las brechas sobre la calidad en el servicio



Fuente: Zeithaml, V, Mary Jo Bitner (2002)

En un estudio realizado por Bhattacharya, et. Al., (2023) indican que con la finalidad de evaluar la calidad de los servicios turísticos prestados a lo largo del sendero Sandakphu utilizaron un cuestionario de 21 preguntas basadas en el modelo SERVQUAL, siendo fundamental para evaluar la calidad del servicio de saneamiento. Esta herramienta permitió detectar que los turistas independientemente de su edad tienen expectativas más altas de las casas de familia y de los hoteles debido al Sendero Sandakphu, cuya característica fundamental son las vistas espectaculares que contiene. Es así, que el estudio demostró que Sandakphu Trail supera las expectativas de turistas y excursionistas tanto para los jóvenes y clientes mayores conformes con el servicio de primer nivel.

1.4.2.3 Modelo HOTELQUAL

A partir del modelo SERVQUAL, de acuerdo con autores españoles Falces, Sierra y Briñol (1999) desarrollaron un modelo para ser aplicado específicamente en el sector hotelero,

denominado HOTELQUAL (hotel quality) partiendo de las 5 dimensiones antes mencionadas que fueron modificadas y adaptadas entendiendo que el modelo SERVQUAL va dirigido a una variedad de sectores, establecieron únicamente tres dimensiones para este Modelo "HOTELQUAL" (hotel quality) las cuales son:

- La evaluación del personal.
- La evaluación de las instalaciones y funcionamiento.
- La organización del servicio.

De acuerdo con Delgado (1999), las dimensiones que logran constituir la base de la escala HOTELQUAL cuenta con 20 ítems, los cuales coinciden con el modelo SERVQUAL pero que se han adaptado al servicio de alojamiento. Es así como, la encuesta de satisfacción contempla lo siguiente:

Evaluación de las instalaciones y su funcionamiento

1. Las dependencias y equipamiento del edificio (ascensores, habitaciones, pasillos, etc.) deben estar bien conservados.
2. Las diferentes dependencias e instalaciones deben resultar agradables.
3. Las instalaciones deben estar limpias.
4. Las instalaciones deben ser confortables y acogedoras (uno se debe sentir a gusto en ellas).
5. Las instalaciones deben ser seguras (cumplir las normas de seguridad).

Evaluación del personal

6. Los empleados se deben preocupar por resolver los problemas del cliente.
7. El personal debe tener un aspecto limpio y aseado.
8. El personal debe estar dispuesto a ayudar a los clientes.
9. Siempre debe haber personal disponible para proporcionar al cliente la información cuando la necesita.

10. El personal debe ser de confianza, se debe poder confiar en ellos.
11. El personal debe ser competente y profesional.
12. El personal debe conocer y se debe esforzar por conocer las necesidades de cada cliente.

Evaluación de la organización

13. Se debe conseguir fácilmente cualquier información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente.
14. Se debe prestar el servicio según las condiciones contratadas.
15. Se debe resolver de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente.
16. Los datos y la información sobre la estancia del cliente deben ser correctos.
17. Los diferentes servicios deben funcionar con rapidez.
18. Siempre debe haber alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir.
19. Se debe actuar con discreción y respetar la intimidad del cliente.
20. El cliente debe ser lo más importante.

La recolección de datos a través de este modelo se desarrollará a través de un cuestionario donde se abarcará cada una de las variables propuestas “organización”, “personal”, “instalaciones”, para posteriormente ser analizados y detectar aquellas aéreas que deben mejorarse mediante un plan de acción inmediato.

Desarrollar este tipo modelo de control de calidad y atención al cliente permitirá a los propietarios de negocio conocer y evaluar la calidad que se percibe en los servicios de alojamiento, así como tener una visión más amplia de sus instalaciones, equipos, y el desenvolvimiento de su personal con el cliente; verificando si logran cumplir con las expectativas de este, para poder establecer recomendaciones en el servicio.

Por otro lado, según Espejo (2020), como parte de un proyecto investigativo desarrollado en hoteles 3 estrellas de la ciudad de Huánuco, aplicando el modelo HOTELQUAL se logró obtener la percepción de calidad del servicio por parte de los visitantes analizando el nivel de apreciación sobre el servicio recibido de las instalaciones, organización y personal; todo esto surgió de la necesidad de contar con directrices y variables que le permitan a los propietarios y al sector hotelero de esta ciudad reconocer la importancia de la calidad y la mejora continua que se debe ofrecer dentro del servicio representando una ventaja competitiva que les permitirá planificar acciones correctivas y de mejora dentro de todos sus procesos, ofreciendo a sí mismo una respuesta a todos estos clientes que esperan recibir un servicio de gran calidad basados en los estándares previstos.

Adicionalmente en otro estudio realizado para la Medición de la calidad de servicios hoteleros de Manta, a través del modelo HOTELQUAL de acuerdo con Andrade (2020) se lograron descubrir por medio de la evaluación de las tres dimensiones (instalaciones, personal, organización) que de manera general la calidad del servicio que ofrecen cumple satisfactoriamente con las expectativas del cliente sin embargo lograron identificar deficiencias en aspectos como: la resolución de problemas, la rapidez del servicio, y reducción de tiempo en registros.

1.4.2.4 Modelo de calidad Distintivo “Q”

El programa de calidad turística “Distintivo Q”, se implementó con la finalidad de impulsar la sostenibilidad y calidad de los destinos turísticos mediante la mejora de la oferta turística. Es por ello, que se construyó una normativa con estándares medibles, técnicos y objetivos, promoviendo en su conjunto la calidad en un campo de sostenibilidad para que operen los establecimientos turísticos que participen en el programa. Adicionalmente, el titular del programa y de su marca es la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, siendo la única autorizada de utilizar la metodología, normativa y marca del programa (Empresa Pública Metropolitana de Gestión Quito Turismo, 2023).

De esta manera el programa distintivo Q, se fundamenta en principios como: legalidad, sostenibilidad turística, igualdad, innovación y emprendimiento, igualdad, mejora continua, fiabilidad y objetividad, accesibilidad e inclusividad (Empresa Pública Metropolitana de Gestión Quito Turismo, 2023). A continuación, se presentan los servicios o actividades donde podrá ser aplicada la normativa.

Tabla 1

Norma técnica “Distintivo Q”

Norma Técnica “Distintivo Q”	Tipo	
Alimentos y bebidas	Restaurantes	
	Cafeterías	
	Bares	
	Discotecas	
Huecas Patrimoniales	Restaurantes	
	Cafeterías	
Alojamiento	Hotel	
	Hostal	
	Hostería-hacienda turística-lodge	
	Resort	
	Refugio	
	Campamento turístico	
	Casa de huéspedes	
Operación e intermediación turística	Agencias de servicios turísticos <ul style="list-style-type: none"> • Operadora turística • Agencias de viajes dual 	
	Transporte turístico	Aéreo
		Terrestre
Recreación diversión y esparcimiento - Venues	Sala de recepciones y banquetes	
	Centro de convenciones	

Fuente: Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico - Quito (2019)

Adicionalmente, acorde al Reglamento de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico - Quito turismo, en su artículo 23 establece que se le otorgarán beneficios a los establecimientos turísticos que formen parte del programa, siendo referidos en los siguientes ámbitos:

- a) Asesoría técnica
- b) Capacitaciones

- c) Promoción
- d) Festivales
- e) Fam y Press Trips
- f) Ferias nacionales e internacionales
- g) Campaña promocional
- h) Otros

Hasta noviembre del 2022, 301 de los 5 380 establecimientos que se encuentran registrados en el Sistema de Catastro de Establecimientos Turísticos cuenta con la insignia Distintivo Q. De aquel grupo, 48 pertenecen a alojamientos, 202 alimentos y bebidas, 39 operadores y agencias de servicios turísticos, 2 en salas de recepciones y banquetes, 9 en huecas patrimoniales y 1 en centro de convenciones. De esta manera se mencionan ciertos establecimientos que cuentan con el sello Distintivo Q: Hotel casa montero, Masaya Quito, EB Hotel by Eurobuilding Quito, Friends Hostal, Hotel Río Amazonas, Hotel Akros, Hotel Wyndham Quito, entre otros (Empresa Pública Metropolitana de Gestión Quito Turismo, 2023).

Capítulo 2

2. Metodología

2.1 Desing thinking

En otro aspecto, de acuerdo con Laoyan (2022), la metodología de design thinking es una pieza clave para el diseño de solución de problemas permitiendo obtener resultados viables para todos los actores sociales de la problemática planteada (Laoyan, 2022).

A continuación, se presentan las etapas de la metodología adaptadas al proyecto a presentar:

Fase 1: Empatizar y Definir

Para el diseño de un adecuado modelo de gestión de calidad es fundamental conocer la perspectiva del cliente interno y externo del establecimiento, por ello se prevé la implementación de las siguientes actividades:

- Diseño de preguntas para evaluación del administrador/a del alojamiento turístico.
- Entrevista al administrador/a del establecimiento.
- Observación no participante de todo el establecimiento de manera objetiva.
- Análisis del establecimiento según el modelo “Distintivo Q”
- Recopilación de comentarios de huéspedes en la plataforma booking.
- Elaboración del análisis de sentimientos de acuerdo con los comentarios recopilados.
- Análisis de resultados y determinación punto de partida.

Herramientas: Entrevistas, encuesta (cuestionario), observación no participante, mapa de empatía.

Producto: Diagnóstico de la información sobre los procesos realizados con el servicio de atención al cliente de AirPort Hotel.

Fase 2: Idear

Sobre el diagnóstico realizado en la fase 1, se establecerá el análisis de la información estructurando el contenido de acuerdo con el modelo de calidad Distintivo Q y el modelo de control de calidad HOTELQUAL, teniendo las siguientes actividades:

- Organizar la información para la aplicación del sistema de gestión documental en el establecimiento.

Herramientas: brainwriting.

Producto: Análisis de los resultados obtenidos del diagnóstico del estado actual del AirPort Hotel en cada uno de sus procesos.

Fase 3: Prototipar

Sobre la examinación realizada en la fase 2, se presentarán soluciones aplicadas al modelo de control de calidad Distintivo Q y HOTELQUAL, teniendo las siguientes actividades:

- Diseñar una guía en base a los modelos de control de calidad Distintivo Q y HOTELQUAL
- Realizar un sistema de gestión documental dentro de la guía base

Producto: Elaboración de una guía de control de calidad y atención al cliente.

Fase 4: Evaluar

Sobre el modelo de diseño de control de calidad realizado en la fase 3, se establecerán costos para la implementación del modelo de control de calidad y atención de los clientes, teniendo las siguientes actividades:

- Selección de actividades conforme a las dimensiones del modelo de control de calidad que conlleven inversión monetaria.
- Estudio de mercado para detectar el costo monetario de las actividades seleccionadas.

- Elaboración de un estado de resultados que impliquen los costos incurridos para todas las actividades.
- Verificar con el cliente del proyecto la aplicación correcta del prototipo.

Producto: Tabla de costos para las actividades que se llevarán a cabo en el modelo de control de calidad y atención al cliente.

2.2 Mapa de empatía

El mapa de empatía permite analizar la parte humana y emocional del usuario mediante la aplicación de preguntas específicas que permitirán conocer su punto de vista, sentimientos y emociones frente a su entorno. Las interrogantes abordadas en esta herramienta son: ¿Qué piensa y siente? ¿Qué oye? ¿Qué ve? ¿Qué dice y qué hace? ¿Qué le duele? ¿A qué aspira? (UTEQ, 2020)

Figura 5

Mapa de empatía a Kristel Esparza



Nota: La figura muestra la perspectiva de nuestra cliente Kristel Esparza sobre la evaluación de la empresa. Fuente: Autoría propia (2023).

2.3 Brainwriting

El Brainwriting es una técnica cuyo objetivo principal es fomentar el trabajo en equipo mediante la implementación de ideas con la finalidad de emprender proyectos nuevos o brindar soluciones oportunas a una determinada problemática. (Ethazi, 2021)

De esta manera se presenta en la siguiente figura el brainwriting respecto a la problemática de implementación de un modelo de calidad y atención al cliente. En donde, actores establecieron su perspectiva para obtener una solución viable.

Figura 6

Brainwriting modelo de calidad v atención al cliente



Nota: La figura muestra la perspectiva de actores para el planteamiento de la idea solución.

Fuente: Autoría propia (2023).

Capítulo 3

3. Resultados y análisis

3.1 Diagnóstico del entorno de la empresa

En este marco expondremos aspectos internos y externos que nos permitirán tener conocimiento del contexto del establecimiento turístico.

Medio gráfico

AirPort Hotel se encuentra ubicado en el norte de la ciudad de Guayaquil. Específicamente en la avenida de las Américas, Ciudadela Simón Bolívar mz.37 solar 14 - 15. Adicionalmente, su ubicación estratégica se debe a que se encuentra a 2 minutos del Aeropuerto José Joaquín de Olmedo.

En cuanto a sus coordenadas geográficas se presenta:

- Longitud: 079°54'28.62"
- Latitud: S2°12'21.02"
- Zona: -0.00
- Factor escala: 4690

3.1.1 Análisis actual del mix de marketing y mercado

Producto base

Para detallar el producto base de AirPort Hotel, se hace hincapié a la Pirámide de Maslow (1943) en la que se detectan las necesidades del ser humano a través de su comportamiento, siendo representadas por niveles jerárquicos. En primer lugar, se detallan las necesidades básicas o fisiológicas. En segundo lugar, las necesidades de seguridad. En tercer lugar, las necesidades sociales. En cuarto lugar, las necesidades de reconocimiento y, en quinto lugar, las necesidades que implican autorrealización.

Figura 7

Pirámide de Maslow



Fuente: Marta Borreguero (2022)

En el caso de AirPort Hotel, las necesidades fisiológicas que se reconocen como las esenciales y más básicas en la vida del ser humano se detectan en los huéspedes como primordiales, ya que buscan descansar, es decir desean encontrar un lugar cercano para aliviar la necesidad física de dormir y relajarse, con la finalidad de cumplir sus objetivos en la ciudad de Guayaquil durante la estancia en el establecimiento.

Producto tangible/ real

El producto real refiere a lo que el consumidor recibirá por el dinero que entregará a la oferta de servicio. De esta manera se debe cubrir la necesidad de descanso del cliente por parte de AirPort Hotel.

Precio:

A continuación, detallamos los precios por tipo de habitaciones y el servicio de alimentación:

- **Sencilla:** \$44,64
- **Doble:** \$53,57
- **Triple:** \$66,96
- **Cuádruple:** \$80,36

Servicio de alimentación:

- **Almuerzo:** \$6,25
- **Cena:** \$4,46

Estos precios no incluyen IVA y tampoco \$1,00 por tasa de pernatación que se cobra por noche y por habitación.

Servicios que oferta:

- Hospedaje

Producto aumentado

En este apartado, describimos las características referentes al producto aumentado, las cuales se vinculan intrínsecamente con la flor de los servicios en la que se destacan aspectos que posee el establecimiento en particular, siendo considerados los siguientes:

Hospitalidad: En los momentos de verdad en AirPort Hotel el huésped considera que es excepcional la actitud que presenta el cliente interno por su carisma y atención. De la misma manera, el ambiente es agradable y tranquilo otorgándoles a los huéspedes comodidad.

Excepciones: El hotel posee un área de no fumadores, lo que implica que el huésped se encuentra autorizado de poder fumar en un espacio en particular.

Asesoría: En el alojamiento la recepcionista brinda información turística ya que considera que el huésped requiere de datos del destino en el que se encuentra para que la experiencia sea positiva durante el tiempo de estadía. De la misma manera, establece contacto con cooperativas de taxis en caso de que los huéspedes requieran transporte.

Toma de pedido: El pedido para el servicio de alimentación se puede brindar con un plazo de 24 horas de anticipación, realizándose directamente con el servicio de restauración.

Tipología de producto

El producto instalaciones refiere a productos tangibles como establecimientos hoteleros, de alimentación, de ocio y recreación. Los cuales deber tener un valor excepcional para tener reconocimientos en los huéspedes y convertirse en productos turísticos con una posición ideal en el mercado.

De esta manera se detecta que AirPort Hotel se encuentra dentro de la tipología de "Producto instalaciones", ya que es un hotel que oferta servicios, satisface necesidades y es reconocido por el cliente externo por el valor que otorga.

Clase de producto

La clase de producto hace referencia al nivel más amplio que puede tener un determinado espacio. Por ello, AirPort Hotel se encuentra dentro de la clase de alojamiento siendo la categoría más amplia por la clasificación otorgada por la OMT.

Ciclo de vida del producto

De acuerdo con Espinosa (2023) el ciclo de vida de un producto establece como un producto se va desarrollando dentro de un determinado período de tiempo, en donde las etapas

que podemos encontrar son: introducción, crecimiento, madurez y declive. Aunque AirPort Hotel no tiene un segmento de mercado definido, el producto AirPort se ubica en el período de tiempo de Madurez, ya que presenta competitividad por precios establecidos con otros servicios de alojamiento, algunos hoteles que se encuentran en primera línea del aeropuerto mantienen tarifas aproximadamente del 50% al 75% sobre la tarifa cobrada por el hotel. Es en esta etapa, en donde se busca tratar de mantener buena interacción y comunicación con los huéspedes (Espinosa, 2023).

3.1.2 Análisis del establecimiento de acuerdo con el modelo de calidad “Distintivo Q”

De esta manera se presenta el análisis de AirPort Hotel bajo los criterios del modelo de calidad Distintivo “Q” en el que evaluamos cada parámetro, realizando el papel de auditoras de manera objetiva mediante la observación no participante en el establecimiento y las respuestas obtenidas de la entrevista realizada a la señorita Kristel Esparza dueña del alojamiento.

La guía de usuario en el campo de alojamiento presenta 86 apartados de los cuales, dentro del ámbito A se han cumplido 7, dentro del ámbito b 12, en el ámbito c 9 y en el ámbito d 14. Por consiguiente, en cuanto a los que no se han cumplido dentro del ámbito a se encuentran 4, en el ámbito b 5, en el ámbito c 12 y en el ámbito d 16. Finalmente, se establecen observaciones y un campo que especifica no aplica con un total de 7 aspectos, el cual hace referencia aquellos parámetros que no se vinculan directamente con el establecimiento (Anexo E).

3.1.3 Análisis cualitativo y cuantitativo de la experiencia del huésped respecto al servicio de alojamiento ofrecido por AirPort Hotel

Dentro del análisis realizado de la experiencia del huésped sobre el servicio recibido en AirPort hotel se tomaron en cuenta los siguientes datos:

Población total: 559

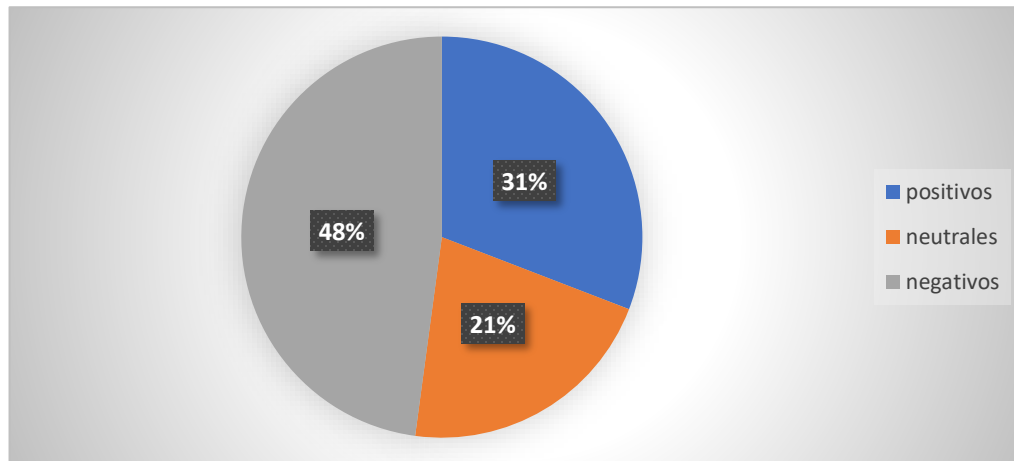
Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 10%

Muestra: 94 comentarios tomadas de años 2021- 2022- 2023

Figura 8

Comentarios de huéspedes en la plataforma Booking



Nota: La figura muestra los porcentajes de satisfacción de los huéspedes de AirPort Hotel sobre el servicio recibido. Fuente: Autoría propia (2023).

Estos datos estadísticos reflejan que la mayor parte de los huéspedes se encuentran insatisfechos con el servicio de hospedaje recibido por parte de AirPort Hotel, un 21% muestra neutralidad en sus comentarios, y otro 31% se encuentra bastante satisfecho de acuerdo con sus expectativas.

Tomando como referencia las bases del modelo de calidad HOTELQUAL se consideraron las tres dimensiones de estudio dentro de la evaluación de los comentarios recabados, los cuales son: la evaluación del personal, la evaluación de las instalaciones y funcionamiento y la organización del servicio.

Entre los que destacamos los siguientes comentarios:

Tabla 2*Comentarios respecto a la evaluación del personal en el año 2021, 2022 y 2023.*

EVALUACIÓN DEL PERSONAL	
COMENTARIO POSITIVO	COMENTARIO NEGATIVO
“La atención del personal súper dedicados a dar un servicio de calidad. Quedé súper conforme.”	“La atención en la recepción pésima; ni siquiera saludo el recepcionista, me paré en el mostrador esperando ser atendido y no me dijo nada”

Fuente: Autoría Propia (2023).

Tabla 3*Comentarios respecto a la evaluación de instalaciones y funcionamiento en el año 2021, 2022 y 2023.*

EVALUACIÓN DE LAS INSTALACIONES Y FUNCIONAMIENTO	
COMENTARIO POSITIVO	COMENTARIO NEGATIVO
“Excelente la limpieza de la habitación”	“Pésimo, griterío, olor a tabaco y alcohol. Sin agua caliente, los controles del aire y la tv desconfigurados. Definitivamente no recomendable”

Fuente: Autoría propia (2023)

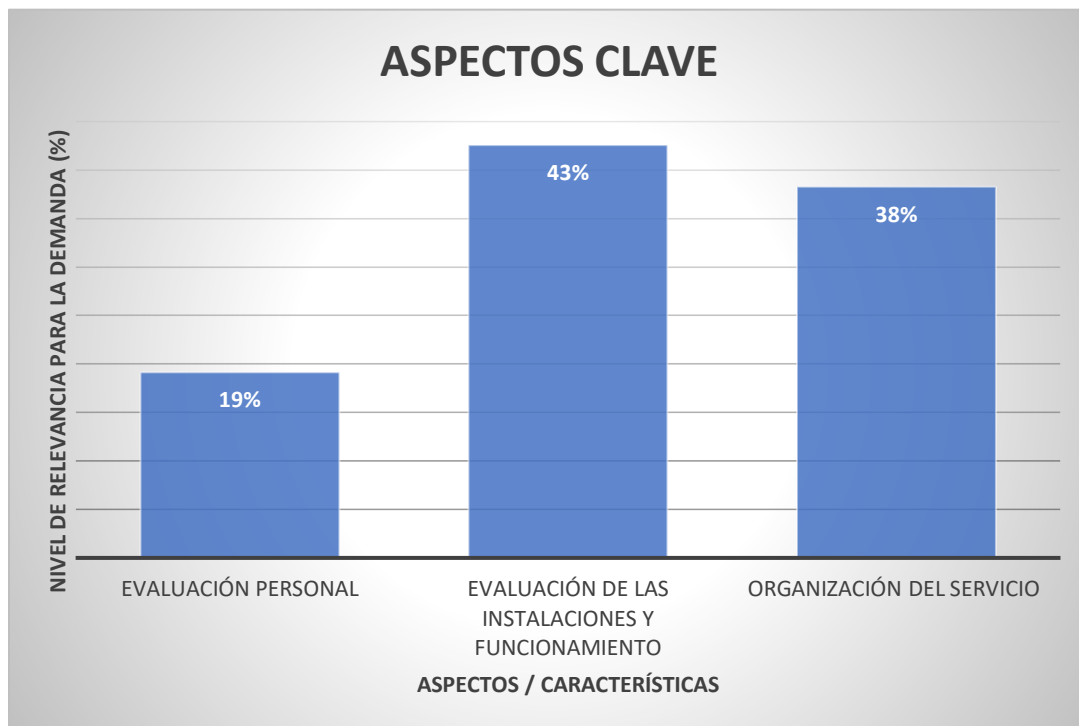
Tabla 4*Comentarios respecto a la organización del servicio en el año 2021, 2022 y 2023.*

ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO	
COMENTARIO POSITIVO	COMENTARIO NEGATIVO
“La agilidad en reserva y la atención”	“No hay una botella de agua en el cuarto, toca comprar en la recepción. Al menos deberían proveer agua. El desayuno no es tan completo, falta fruta.”

Fuente: Autoría propia (2023).

Figura 9

Cifras por cada aspecto del modelo HOTELQUAL



Fuente: Autoría propia (2023).

Dentro del proceso de recolección y análisis de datos como lo muestra la figura 10 se pudo determinar la gran incidencia que tiene el aspecto de evaluación de las instalaciones y funcionamiento para los huéspedes, se pudo evidenciar que la mayoría de los comentarios destacan la falta de mantenimiento y renovación que le hace falta al establecimiento, al describirlo como anticuado, habitaciones oscuras, y con reparaciones necesarias en su sistema de electricidad, televisión, wifi, control de ruidos, olores y humedad. Por otro lado, otros comentarios destacan la comodidad de las habitaciones.

Con respecto a la organización del servicio, que es el segundo aspecto sobresaliente dentro de los comentarios de los huéspedes, se evidencia la agilidad en el servicio de reserva y atención, así como su perfecta ubicación, sin embargo se muestran aspectos negativos como la deficiencia en los horarios establecidos para el servicio de restaurante, y las tarifas

determinadas en las plataformas muchas veces presentan inconsistencias al momento de recibir el servicio, la falta de señalización interna, y la inexistencia de ciertos servicios ofrecidos pero que no son entregados de forma eficiente al huésped.

Los comentarios respecto a la atención del personal son variados, algunos huéspedes destacan la excelente atención por parte del personal del hotel, al contrario, otros manifiestan el mal ambiente y trato del personal desde la persona encargada de recibirlos, afirmando la gran necesidad de capacitaciones y charlas en atención al cliente para el personal.

Capítulo 4

4. Propuesta

Posterior al diagnóstico inicial realizado a través de la herramienta de análisis de sentimiento de los comentarios post servicio de los huéspedes del AirPort Hotel y las mediciones tomadas en base al programa voluntario de calidad y sostenibilidad turística, de propiedad de Quito Turismo “Distintivo Q”, se desarrolla la siguiente propuesta que contempla aspectos relevantes que deberán considerarse de forma efectiva dentro del hotel.

Cabe recalcar que los beneficios de su implementación será la mejora continua de sus procesos y operaciones administrativas por medio del cumplimiento de estándares técnicos, medibles y objetivos; así como la satisfacción efectiva de las expectativas de los huéspedes.

La presente propuesta se basa en la creación de una guía de control de calidad y atención al cliente, a través de un sistema de gestión documental, este documento es una fusión de dos modelos de calidad, el modelo “Distintivo Q” que es un programa de calidad aplicado a establecimientos turísticos de la ciudad de Quito, el cual nos permitió ofrecer la asistencia que necesita AirPort Hotel para mejorar la satisfacción de sus clientes, y el modelo de calidad HOTELQUAL que permite la evaluación en establecimientos hoteleros del personal, la infraestructura y la organización del servicio. Esta guía contempla alrededor de 86 parámetros donde se han desarrollado recomendaciones sugerencias, formatos y modelos de revisión que podrán ser utilizados como herramientas estándar de inspección de los procesos desarrollados en cada área del establecimiento.

El primer apartado de esta guía presenta su respectiva portada y el índice del contenido a tratar en todo el documento

Posteriormente, se detallan las conceptualizaciones de los modelos a utilizar dentro de la guía y su importancia para el establecimiento hotelero

A continuación, se detallan los ámbitos que abarca el modelo Distintivo Q.

- El primer ámbito A: Gestión Administrativa y legal
- El segundo ámbito B: Infraestructura y equipamiento
- El tercer ámbito c: Gestión de calidad y atención al cliente
- El cuarto ámbito D: Sostenibilidad turística

De esta manera, se presentan todos los rubros del **ámbito A** que abarca la gestión administrativa y legal del establecimiento. En el mismo se incorporan plantillas, recomendaciones y especificaciones particulares sugeridas al alojamiento, con la finalidad de actualizar herramientas automatizadas para procesos eficaces. Además de manera importante se han realizado formatos digitales de revisión de los procesos desarrollados en cada área del hotel.

En el siguiente rubro, se detalla el **ámbito B** que implica la infraestructura y el equipamiento. La evaluación de departamentos y áreas es el punto clave para establecer recomendaciones para la mejora continua del establecimiento. Adicionalmente, se adjuntan plantillas y pasos a seguir que permiten la mejora de procesos. Finalmente, se especifican tiempos para realizar remodelaciones en caso de ser necesarias.

Como parte del **ámbito C** gestión de calidad, servicio y atención al cliente. Se han establecido una serie de sugerencias para el establecimiento respecto a la sección informativa: plataformas digitales que les permitirán la creación de página webs, así como otras recomendaciones de marketing que pueden abordar para mejorar su contenido en esta industria, resaltando la importancia de que en estos medios digitales se maneje siempre información e imágenes actualizadas respecto el servicio ofrecido, así como la especificación de pagos receptados, capacidad de respuesta inmediata y la mejora de ciertos servicios

complementarios como: internet fijo, comodidades para menores de edad en área de restaurante, sistema de seguridad etc.

De manera importante en esta sección se incorporó el diseño de modelo de control de calidad y atención al cliente para AirPort Hotel, donde se desarrolló una encuesta de satisfacción utilizando el modelo HOTELQUAL que permitirá conocer la percepción que tienen sus clientes respecto a la calidad del servicio recibido, ofreciendo una retroalimentación precisa de aquellos aspectos que deben ser mejorados conforme el modelo lo solicita en aspectos como: evaluación del personal, instalaciones y funcionamiento y la organización del servicio.

Se destaca que esta encuesta será estrictamente destinada al huésped posterior al servicio ofrecido y representará una pieza clave en el proceso de medición de satisfacción, una encuesta de satisfacción deficiente proporcionará una visión sesgada de la realidad que se está analizando.

Como parte de la estructura de esta encuesta se determina el objetivo del documento de forma clara y consistente para que el huésped tenga en conocimiento el propósito de esta, así como la respectiva instrucción que muestra el tipo de escala propuesta, la escala de Likert permitirá evaluar el nivel de aprobación de la información establecida de una forma sencilla y fácil de comprender para el huésped.

De acuerdo con la técnica que logre implementarse dependerán los costos y los plazos de estudio y análisis de la información receptada. En este caso las técnicas utilizadas serán:

Tabla 5

Forma de aplicación de encuesta de satisfacción para AirPort Hotel

Entrevista personal	Podrá realizarse al finalizar el servicio prestado, en el caso de que el huésped disponga de tiempo durante su check out, en este caso se minimiza el impacto de “no respuesta”, se genera una mejor comprensión de la encuesta al responder alguna duda en el mismo momento.
Auto administrado	Máxima difusión y envío a huéspedes a través de correos masivos que permitirá la distribución más rápida de la

por correo electrónico o página web	encuesta, coste muy bajo y flexibilidad de horario. Sin embargo, no existe la confiabilidad de que responderán el correo o exista rechazo por parte de los huéspedes.
--	---

Fuente: Autoría Propia (2023).

Por último, como parte del **ámbito D** tenemos la sostenibilidad turística, en esta sección de la guía hemos desarrollado recomendaciones respecto a la importancia que tendrá llevar el servicio de hospedaje de una forma más sustentable y sostenible con el medio ambiente. Se han dispuesto algunas consideraciones para el cuidado y mantenimiento de áreas verdes del establecimiento, lineamientos tanto para el personal como para el huésped para lograr una mejor gestión de recursos en sistema de agua potable y consumo de luz, el gran aporte que se ofrece al medio ambiente a través del consumo y uso de productos biodegradables - productos nacionales, recomendaciones respecto a la distribución de desechos sólidos y líquidos, proyectos futuros que logran minimizar el impacto de contaminación en la industria hotelera, así como la conservación del patrimonio natural.

4.1 Costos

En esta sección se especifican los costos que AirPort Hotel debe considerar para la implementación de la guía de gestión de calidad y atención al cliente, se destaca que cada apartado cuenta con detalles de los insumos recomendados y su total respectivo, puesto que se realizó su verificación con un perito en el área de manera presencial en el establecimiento. Adicionalmente, se hace hincapié que las adecuaciones o modificaciones pueden ser aplicadas paulatinamente. Cabe destacar que los precios pueden variar de acorde a la tarifa de mercado.

Dentro del ámbito A se especifican plantillas automatizadas y ciertos rubros con su valor estimado.

Tabla 6

Costos en el ámbito de gestión administrativa y legal.

ÁMBITO A (Gestión administrativa y legal)	TOTAL, A PAGAR
Activo	
Activo no corrientes	
Materiales de oficina	\$-
Plantilla de Manual de procesos y procedimientos	\$-
Plantilla de políticas generales	\$-
Plantilla de mantenimiento preventivo de instalaciones	\$-
Plantilla de control de limpieza	\$-
Plataforma digital HubSpot Pro	\$800,00
Total activos	\$800,00
Gastos	
Capacitación al personal	\$-
Asesoría en marketing y publicidad	\$850,00
Total gastos	\$850,00

Fuente: Autoría propia (2023).

Por consiguiente, en el ámbito B se detallan los parámetros en el campo de infraestructura y equipamiento que requieren atención, para establecer remodelaciones necesarias.

Tabla 7

Costos en el ámbito de infraestructura y equipamiento.

ÁMBITO B (Infraestructura y equipamiento)	CANTIDAD	MANO DE OBRA	COSTO PRODUCTO	TOTAL
Activo				
Activo no corriente				
Materiales de oficina				
Plantilla de área de limpieza y mantenimiento	1	\$-	\$-	
Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias				
Estación para cambiar bebé	1	\$40,00	\$169,99	
Repisa para toallas	1	\$25,00	\$104,93	
Duchas eléctricas Duo Shower Quadra 110v Lorenzetti Blanca	1	\$30,00	\$58,00	
Equipamiento del área de comedor y cocina				
Tablas de picar de madera	2	\$-	\$12,00	
Equipamiento de habitaciones				
Set de almohadas	1	\$-	\$6,37	
Set de colchón modelo Twin (cama de una plaza y media)	1	\$-	\$444,24	
Set de colchón modelo Full (cama de dos plazas)	1	\$-	\$569,24	
Base para cama modelo Twin	1	\$-	\$231,18	
Base para cama modelo full	1	\$-	\$246,12	
Seguro de ventana	4	\$30,00	\$32,00	
Propiedad planta y equipo				
Aire acondicionado de 24000 BTU SAMSUNG INVERTER	1	\$70,00	\$869,00	
Sumidero de hierro fundido	2	\$-	\$150,00	
Total, de activo				\$2.893,07
Gastos				
Servicios básicos				
Internet Netlife Plan Pyme Tech Defense (5 Ghz)	1	\$-	\$128,80	
Plan Direct tv DGO FULL	1	\$-	\$23,00	
Gasto de mantenimiento				
Impermeabilizante empaste pintura	12	\$1.500,00	\$1.000,00	
Total gasto				\$1.151,80
Total costo por mano de obra directa				\$1.695,00

Fuente: Autoría propia (2023).

Continuando con el ámbito C que implica la calidad y atención al cliente, se consideran los precios por las plataformas a utilizar y demás herramientas necesarias para brindar la calidad esperada al huésped.

Tabla 8

Costos en el ámbito de gestión de calidad y atención al cliente.

ÁMBITO C (Gestión de calidad y atención al cliente)	CANTIDAD	COSTO POR MANO DE OBRA	TOTAL
Activos			
Activo no corriente			
Muebles de oficina			
Muebles colonial	1	\$-	\$1.899,00
Sillas de alimentación para niños pequeños	2	\$-	\$100,00
Puerta de vidrio templado fijo	1	\$150,00	\$450,00
Total, activos			\$2.449,00
Gastos			
Gastos de páginas webs			
Plataformas digitales de uso gratuito Wix, Site 123	1	\$-	\$-
Plataformas digitales para creación de página webs contratado (MENTA- INSPACE)	1	\$-	\$1.750,00
Gastos de aplicaciones informáticas			
Survey Monkey (Plan Equipo Premier)	1	\$-	\$75,00
Plataforma Encuesta fácil (Plan profesional)	1	\$-	\$19,00
Encuesta.com (Plan Marca Blanca)	1	\$-	\$120,00
Gasto de mantenimiento			
Pintura Elastomérica marca Wesco (zona externa)	1	\$30 (m2)	\$25,21
Pintura Esmalte (Thinner): Sintético y Anticorrosivo	1 g	\$30 (m2)	\$40,99
Gypsum	1	\$ 30 (m2)	\$10,00
Sueldos y salarios			
Personal de seguridad 24 horas	2	\$-	\$900,00
Total, gastos			\$2.940,20
Total, costos mano de obra			\$240,00

Fuente: Autoría propia (2023).

Como último rubro en el ámbito D, se especifican los costos incurridos para iniciar con el proceso de un alojamiento sostenible.

Tabla 9

Costos en el ámbito de sostenibilidad turística.

ÁMBITO D (Sostenibilidad Turística)	CANTIDAD		TOTAL, A PAGAR
Activos			
Activos corrientes			
Plataforma para cuantificar huella hídrica	1		
Hojas con normas impresa	64	\$40,00	
Total activos			\$40,00
Gastos			
Otros gastos			
Lámpara Led Portátil Recargable Foco Luz Blanca	64	\$160,00	
Luces Led AR 111 (40)	12	\$8.600,76	
Sensores de presencia de luz	8	\$55,92	
Tachos para clasificar basura o residuos sólidos	1	\$286,72	
Total gastos			\$9.103,40

Fuente: Autoría propia (2023).

Capítulo 5

5. Conclusiones y recomendaciones

A continuación, se abordarán las conclusiones y recomendaciones obtenidas en base a los resultados reflejados dentro de todo el proceso de investigación realizado para este proyecto.

5.1 Conclusiones

- Al evaluar las condiciones actuales de AirPort hotel y la entrevista desarrollada con la encargada del establecimiento, se pudo determinar que no existen funciones y responsabilidades definidas para los colaboradores por lo que se genera una gestión deficiente dentro del establecimiento.
- La nula evaluación y la inexistente presencia de procedimientos genera problemas en la operatividad de sus áreas, presentando improvisaciones o desarrollo de actividades imprevistas que pueden ocasionar insatisfacción en el huésped.
- Existen oportunidades de mejora respecto al servicio de check in y check out dado que no utilizan un sistema adecuado que permita la rapidez del servicio, incluso causando dificultades en el personal. El personal deberá ofrecer una mejor información al huésped ya que se generarán problemas al momento de las reservas, el recepcionista no detalla que la habitación asignada es interna, o sea, sin ventana, o que las camas son algo pequeñas. Cuando llega el huésped, a veces no hace efectiva la reserva (no paga y se va).
- Utilizar el modelo de control de calidad y atención al cliente permitirá mejorar la satisfacción de este, estableciendo parámetros claros de calificación que permitirá obtener una retroalimentación del servicio.

- Plasmar los formatos de manual de funciones y responsabilidades y buscar su aprobación por parte de gerencia logrará que exista un mejor desempeño por parte del personal.
- Hacer uso de la guía de control de calidad y atención al cliente le permitirá al establecimiento: fidelización y atracción de nuevos clientes, alcanzar un nivel competitivo mayor respecto a la competencia en el mercado, logrando altos estándares de calidad, detectar deficiencias internas y externas del hotel permitiendo la implementación de recomendaciones y sugerencias, y la satisfacción efectiva de las expectativas del cliente.

5.2 Recomendaciones

- Para garantizar el cumplimiento de la guía de control de calidad y atención al cliente para AirPort Hotel, se recomienda asignar un encargado de gestión por cada ámbito del modelo, que se cerciore de la ejecución y desempeño de este.
- Se sugiere presentar y comunicar esta guía a todos los colaboradores del hotel, como parte de la mejora continua de cada área y estructura de trabajo.
- Se recomienda al establecimiento hotelero, considerar de manera urgente la propuesta respecto a las remodelaciones que deben desarrollarse en la infraestructura externa e interna del hotel, al ser uno de los puntos críticos abordados como solicitud por parte de los huéspedes en la mejora y satisfacción de sus expectativas.
- Procurar que todos los recursos y herramientas digitales contempladas en la guía logren ser recopilados de forma física para una eficiente gestión en la toma de acciones preventivas y correctivas del hotel.

Referencias

- AIRPORT HOTEL GUAYAQUIL. (s. f.). <https://airport.guayaquilhotelsweb.com/es/>
- Álvarez García, J., Fraiz Brea, J. A., & Del Río Rama, M. D. (2013). Implantación de un sistema de gestión de la calidad: beneficios percibidos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 18(63), 379-407.
- Andrade, J. E. P., Barcia, A. V. Z., Vélez, I. V. P., & Moreira, A. J. L. (2020). Medición de la calidad de servicios hoteleros de Manta, Ecuador a través del modelo HOTELQUAL. *ECA Sinergia*, 11(2), 155-165.
- Andrés, Á. (2023). Cómo elaborar un reglamento interno de trabajo. Blog de Recursos Humanos de Bizneo HR: práctico y actual. <https://www.bizneo.com/blog/reglamento-interno-de-trabajo/>
- Características clave para una exitosa web de hotelería. (s. f.). Desarrollo plataformas web. <https://newweb.net/blog/caracteristicas-clave-para-una-exitosa-web-de-hoteleria>
- Carmona-Calvo, M. A., Suárez, E. M., Mora, A. C., & Cristóbal, R. P. (2016). Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos. *European Research on Management and Business Economics*, 22(1), 9. <https://doi.org/10.1016/j.iedee.2015.10.001>
- Consultores, A. (2023). HOTELQUAL: Medir la Calidad de Servicio en Hoteles. Aiteco Consultores. <https://www.aiteco.com/hotelqual-calidad-de-servicio-en-hoteles/>
- Consultores, C. (2020, 30 diciembre). «Q» de Calidad Turística: Qué es y cómo conseguirla. CTMA Consultores. <https://ctmaconsultores.com/q-de-calidad-turistica/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20%E2%80%9CQ%E2%80%9D,cuanto%20a%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicio.>

- Control de limpieza en habitaciones. (s. f.).
https://es.slideshare.net/Camilo_Rodriguez/4521-control-de-limpieza-en-habitaciones-40790646
- Darios, I. (2023). 10 tácticas para gestionar la reputación online de tu hotel. Cloudbeds.
<https://www.cloudbeds.com/es/articulos/reputacion-online-hotel/>
- Delgado, C. E. F. (1999). Hotelqual: una escala para medir la calidad percibida en servicios de alojamiento. Dialnet.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2196115>
- Delgado, C. E. F. (1999). Hotelqual: una escala para medir la calidad percibida en servicios de alojamiento. Dialnet.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2196115>
- Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Quito Turismo. (2023). *Calidad Turística Distintivo Q*. <https://www.quito-turismo.gob.ec/calidad-turistica/>
- Espejo, S. S., & Andrade, T. (2020). Calidad Percibida en los Hoteles de Tres Estrellas utilizando el Modelo Hotelqual en la Ciudad de Huánuco - 2018. Revista San Gregorio, 1(38). <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i38.1195>
- Espinosa, R. (4 de junio de 2023). <https://robertoespinosa.es/ciclo-de-vida-de-un-producto/>
- Ethazi. (17 de noviembre de 2021). <http://www.veronicavieites.com/blog-educacion/2021/11/17/brainwriting>
- Eugenia, V. V. M. (s. f.). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038

- Fasterm. (2023, 26 mayo). Cómo ahorrar energía en los hoteles: 7 medidas. Fasterm. <https://fasterm.com.br/es/blog/como-ahorrar-energia-en-los-hoteles/>
- Gutiérrez, E. (2023). Las 6 mejores herramientas para crear una página web en 2023. Website Planet. https://www.websiteplanet.com/es/top/mejores-construtores-de-sitios-web/?cq_src=google_ads&cq_cmp=11021574906&cq_term=crear%20pagina%20web%20gratis%20en%20espa%C3%B1ol&cq_plac=&cq_net=g&cq_plt=gp&gclid=Cj0KCQjwoK2mBhDzARIsADGbjeqIVWFK4cTtw9p_KeFfs4WB6tRdvBo_cS_5404vDfwTp2zwpm4Z1g8aAjoLEALw_wcB
- Herrera, T. J., & Schmalbach, J. C. (julio de 2010). La gestión de calidad en los servicios ISO 9001:2008. *Wordpress*(978-84-693-6481-9), 196. <https://juancarlosvergaras.files.wordpress.com/2013/04/libro-calidad.pdf>
- Hosteltur. (s. f.). ¿Cómo convertir la calidad de servicios en la filosofía de tu Hotel? | Artículo de opinión en Hosteltur. Hosteltur. https://www.hosteltur.com/comunidad/003047_como-convertir-la-calidad-de-servicios-en-la-filosofia-de-tu-hotel.html#:~:text=La%20calidad%20de%20servicios%20es,la%20cultura%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.
- Izquierdo Vera, René Mauricio, Lazo Serrano, Carmen Arlene, & Andrade Ríos, María Augusta. (2018). La calidad hotelera mediante la escala Servqual en hoteles de la provincia de El Oro, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 328-334. Epub 02 de febrero de 2018. Recuperado en 04 de septiembre de 2023, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200328&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200328&lng=es&tlng=es)

- Jesús. (2020, 31 julio). Medidas COVID-19 de seguridad e higiene en hoteles. Todo para tu Hotel. <https://www.todoparatuhotel.com/es/blog/medidas-de-higiene-y-seguridad-que-adoptaran-los-hoteles-para-sus-trabajadores/>
- Lefranc, E. (2022, 24 noviembre). La importancia del plan de marketing en una empresa. Blog del Instituto Tecnológico de Madrid. <https://www.institutotecnologicomadrid.com/blog/cursos-bonificados/importancia-del-plan-de-marketing-339/#:~:text=Un%20plan%20de%20marketing%20preciso,de%20tu%20imagen%20de%20marca>
- Laoyan, S. (15 de noviembre de 2022). *Asana*. <https://asana.com/es/resources/design-thinking-process#:~:text=Para%20qu%C3%A9%20sirve%20el%20Design%20Thinking%201%20El,dise%C3%B1ar%20nuevos%20modelos%20de%20negocio.%20...%20M%C3%A1s%20elementos>
- Lunet. (2023, 5 abril). La importancia del mantenimiento de jardines para los hoteles. LUNET. <https://blog.lunet.es/mantenimiento-de-jardines-para-los-hoteles>
- María. (2022). El uso de productos biodegradables en hoteles. ECO-ONE. <https://eco-one.es/el-uso-de-productos-biodegradables-en-hoteles/>
- Ministerio de Turismo. (18 de febrero de 2016). Reglamento de alojamiento turístico. *Acuerdo Ministerial 24*, 17. Ecuador: Lexis. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

Ministerio de Turismo. (s.f.). *Servicios Turismo*. Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/catastro-turistico/>

- Ordoñez, K., & Zaldumbide, D. (2020). La calidad del servicio al cliente como ventaja competitiva en las microempresas de servicio . 593 Digital Publisher CEIT, 5(5-1), 4-15. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.310>
- Perú, B. I. (2020). La importancia de la implementación del Reglamento Interno de Trabajo. www.bdo.com.pe. <https://www.bdo.com.pe/es-pe/publicaciones/business-services-outsourcing/2020/la-importancia-de-la-implementacion-del-reglamento-interno-de-trabajo>
- Registro Oficial 726 (2011). *Reglamento General de Actividades Turísticas*, Decreto 3400.
- Registro oficial 465 (2016). *Reglamento de Alojamiento Turístico*, Acuerdo Ministerial 24.
- Rodríguez, R. A. (2022). HOTELERÍA SOSTENIBLE, GUÍA GRATUITA PARA EL AHORRO DE RECURSOS EN HOTELES. Maquinaria para lavandería industrial | Lavaseco Moderno. <https://lavasecomoderno.com/guia-gratuita-para-el-ahorro-de-recursos-en-hoteles/>
- Rugel Kamarova, Susana & cantos, Javier. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. Artículo de Revisión. Espacios. 39.
- Soto Espejo, S., & Villena Andrade, T. D. (2020). Calidad percibida en los hoteles de tres estrellas utilizando el modelo Hotelqual en la ciudad de Huánuco-2018. *Revista San Gregorio*, (38), 27-37.
- Ubilla, M. A. B. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>

Anexos

Anexo A

Entrevista a Kristel Esparza propietaria de AirPort Hotel

1. **¿Cuáles son las condiciones de AirPort Hotel que generan la necesidad de implementar un Modelo de Control de Calidad y Atención al Cliente?**

Algo que todos sabemos es que el servicio que nosotros damos va ligado al servicio al cliente, un buen servicio de atención lograr el retorno del cliente, hacer un análisis implementando el modelo para que este servicio sea optimo e importante siendo ligado al consumidor, mejorando el ingreso económico y fidelidad al cliente

2. **¿Cuántas y cuales dependencias o departamentos cuenta el hotel?**

La empresa es un negocio familiar con más de 12 años, que no tiene departamentos, direcciones establecidas. Cuenta con dos personas en la parte administrativa y contabilidad, pero aparte de eso es manejado por la familia.

3. **¿El hotel cuenta con políticas o normativas de los distintos procesos realizados en cada departamento del hotel? ¿De qué forma se evalúa el desempeño del personal del hotel?**

No cuentan con políticas, el grupo que se encuentra trabajando en el parte organizacional se les pidió que creen esta sección. No hay evaluación al personal

4. **¿Cuentan con alguna propuesta de fidelización de clientes, ofrecen beneficios a clientes recurrentes?**

No

5. **¿De qué forma evalúan la satisfacción de los clientes al terminar de ofrecerles el servicio de alojamiento?**

Hemos evaluado de forma personal por medio de booking, por ese medio hemos percibido comentarios buenos otros malos que han tratado de mejorar, pero no existe una encuesta dirigida para los clientes.

6. ¿De qué manera los empleados son capacitados antes de ejercer un rol en la empresa?

No hemos tenido nuevo ingreso de empleados desde la pandemia, sobre todo, han continuado los mismos empleados y no hay una persona cabeza que los capacite, entre ellos mismos cuando entra una persona nueva les decimos que haga una semana de prácticas en diferentes turnos para que pueda tener una guía de lo que hará en el puesto.

7. ¿Cada cuánto tiempo los empleados son capacitados para que se actualicen o conozcan metodologías innovadoras aplicadas a su departamento?

No te podría decir cada cuanto tiempo, recién nos ofrecieron unas capacitaciones, pero no hemos establecido algo para que ellos se capaciten, sin embargo, sabemos que es importantísimo

8. ¿Cuáles son los problemas que considera tienen mayor impacto en la gestión del hotel?

Realmente son algunos, al ser una empresa familiar se trata de manejar como tal, sin dividir las distintas responsabilidades bajo direcciones, directrices, no hay una normativa para los empleados, ni para los procesos. La parte comercial no es impulsada, realmente la ubicación frente al aeropuerto es lo que gracias a eso la demanda ha continuado. No hay un programa una estrategia para la captación de más clientes.

9. ¿Cuáles son los valores agregados que considera presenta el alojamiento turístico?

A parte de que el hotel tiene todos los servicios, ascensores, garaje privado, seguridad, habitaciones cómodas, lo que más pesa es la ubicación frente al aeropuerto, ya no se tiene traslado aeropuerto hotel desde la pandemia que se decidió sacar, pero igual son minutos al aeropuerto, de ahí servicios tiene todo, y la tarifa incluye desayuno.

10. Mantienen algún tipo de sistema de gestión de calidad dentro del hotel, bajo que regulaciones se encuentran trabajando en la actualidad.

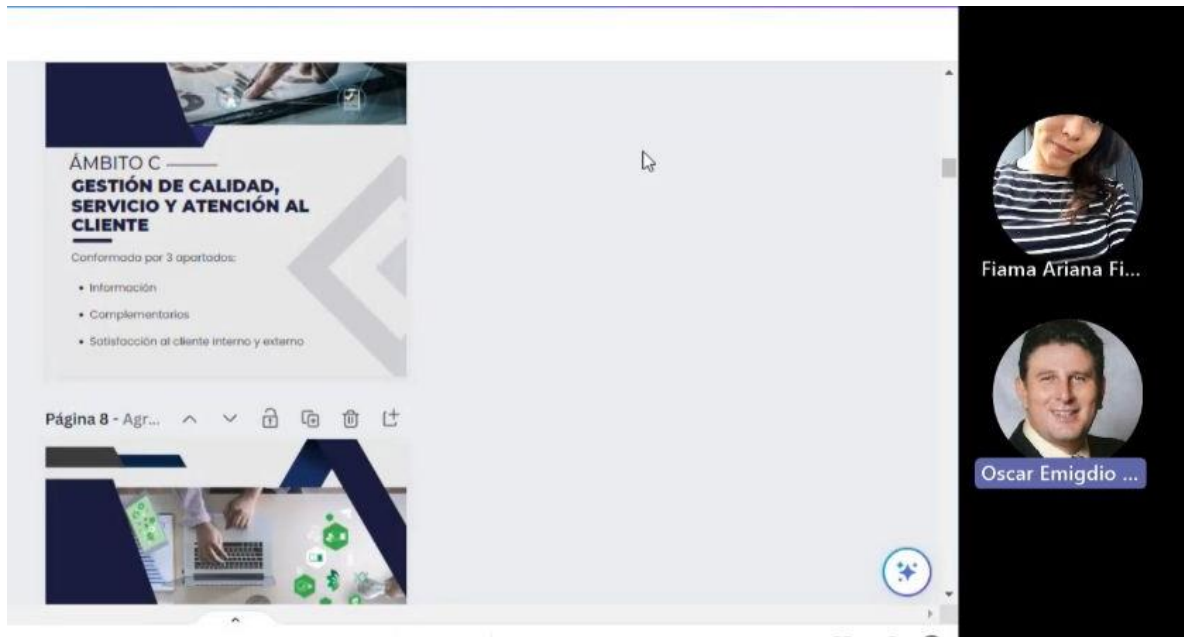
No se tiene en la actualidad

11. Poseen algún tipo de reglamentación dirigida al cliente durante la prestación del servicio de alojamiento

Ciertas disposiciones, pero no reglamentos como tal

Anexo B

Entrevista Ing. Oscar Mendoza



La entrevista realizada con el Ingeniero Oscar Mendoza se realizó de manera satisfactoria, en esta reunión se abordaron diferentes temas, uno de ellos revisar si la guía en la que trabajamos estaba siendo desarrollada de forma correcta, y pedir recomendaciones respecto a medidas preventivas y correctivas que deseábamos implementar.

Se nos permitió conocer que para incorporar medidas preventivas y correctivas dentro de la propuesta se necesitaba un trabajo mucho más extenso incorporando un sistema de medición para saber si se cumple o no con ciertos estándares y aclarándonos que esto solo se podrá realizar a través de indicadores.

Por ello la recomendación para poder nombrar la propuesta en la que trabajamos se denominaba SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL como parte del paso previo para posteriormente ser aplicado un sistema de gestión de calidad, dado el alcance de nuestro proyecto investigativo.

Anexo C

Análisis de sentimientos

ANÁLISIS CUALITATIVO DE SENTIMIENTOS DE LA DEMANDA	
FUENTE DE INFORMACIÓN:	BOOKING

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

$n =$	82	Tamaño de la muestra
$N =$	559	Número de comentarios totales
$Z =$	1.96	Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza
$p =$	50%	Probabilidad de que ocurra un evento
$q =$	50%	Probabilidad de que no ocurra un evento
$e =$	10%	Error de estimación máximo aceptado
Nivel de confianza	95%	
=		

ANÁLISIS ESTADÍSTICO		
TIPO DE COMENTARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
positivos	29	30.85%
neutrales	20	21%
negativos	45	47.87%
	94	100.00%

ASPECTOS CLAVE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Evaluación personal	18	19%
Evaluación de las instalaciones y funcionamiento	40	43%
Organización del servicio	36	38%
	94	100%

Puntaje	1 a 2	BUENA
	3	INDIFERENTE
	4 a 5	MALA

ASPECTOS CLAVE	PORCENTAJE
Evaluación personal	19%
Evaluación de las instalaciones y funcionamiento	43%
Organización del servicio	38%

#	ORIGEN	COMENTARIO/REVIEW	MES	AÑO	BUENA	INDIFERENTE	MALA	FASE DE LA EXPERIENCIA	TEMAS	ASPECTO CLAVE
1	Ecuador	“Buen personal”	junio	2023	X			Post visita	Viaje de ocio, grupo de amigos, estancia 1 noche	Evaluación del personal
2	Ecuador	“Seguridad y comodidad”	junio	2023	X			Post visita	Viaje de ocio, grupo de amigos, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
3	Australia	Convenientemente ubicado, pero con un servicio muy básico por el precio pagado.”	junio	2023			X	Post visita	Viaje de ocio, persona que viaja sola, estancia 1 noche	Organización del servicio
4	Ecuador	Me hubiera gustado una habitación con ventana	mayo	2023		X		Post visita	Viaje de negocios, pareja, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
5	Ecuador	Debería mejorar el mantenimiento del hotel	mayo	2023			X	Post visita	Viaje de ocio, familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
6	Ecuador	La atención de la persona de recepción, la predisposición a cumplir con los solicitado	mayo	2023	X			Post visita	Viaje de ocio, familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Organización del servicio
7	Ecuador	La habitación no cuenta con luz natural, la televisión no servía no se podía modular el volumen	mayo	2023			X	Post visita	Viaje de ocio, persona que viaja sola, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
8	Ecuador	Excelente la atención	mayo	2023	X			Post visita	Familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Organización del servicio
9	Ecuador	La agilidad en reserva y la atención	mayo	2023	X			Post visita	Viaje de ocio, familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Organización del servicio

10	Ecuador	No había agua caliente	abril	2023			X	Post visita	Viaje de ocio, pareja, estancia 1 noche	Organización del servicio
11	Ecuador	Señalización del parqueo no sabía donde	abril	2023			X	Post visita	Viaje de ocio, pareja, estancia 1 noche	Organización del servicio
12	Ecuador	Se anuncia desayunos, pero no los horarios del servicio. En teoría tenía desayuno incluido pero el horario no era práctico para nuestro viaje.	abril	2023			X	Post visita	Viaje de ocio, pareja, estancia 1 noche	Organización del servicio
13	Ecuador	EL BAÑO ERA DEMASIADO PEQUEÑO	julio	2022			X	Post visita	Viaje de negocios, familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
14	Ecuador	están como vieja las instalaciones y no había jabón ni shampoo en la habitación	junio	2022			X	Post visita	Viaje de ocio, persona que viaja sola, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
15	Ecuador	Falta de toallas para las 2 personas que estuvimos y el aire no sabía cómo bajar la potencia	junio	2022			X	Post visita	Viaje de ocio, familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Organización del servicio
16	Ecuador	El mantenimiento de las paredes	junio	2020			X	Post visita	Viaje de ocio, familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
17	Ecuador	TODO PERFECTO	junio	2022	X			Post visita	Viaje de ocio, grupo de amigos, estancia 1 noche	Organización del servicio
18	Ecuador	La ubicación, la atención y el confort. Lo recomiendo 1	mayo	2022	X			Post visita	Viaje de ocio, familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Organización del servicio

19	Ecuador	Como política tienen la habitación sin electricidad, se activa cuando un pasajero ingresa, si llevas algo para poner al frío se puede dañar. Tuve que encargar unos alimentos, fueron amables y dispuestos a ayudarme	abril	2022					Post visita	Viaje de negocios, persona que viaja sola, estancia 1 noche	Organización del servicio
20	Ecuador	El Wifi no funcionó bien y la habitación no tiene una silla	abril	2022					Post visita	Viaje de negocios, persona que viaja sola, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
21	Argentina	Esta envejecido necesita algunas reparaciones	abril	2022				X	Post visita	Viaje de ocio, pareja, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
22	España	Cómodo y cercano al aeropuerto. Idóneo para escala largas	abril	2022		X			Post visita	Falta mantenimiento, Sucio	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
23	Colombia	EL SERVICIO DE RESTAURANTE DEBERIA TENER 24/7 ATENDIENDO QUE AGUNOS VUELOS LLEGAN DESPUES DE LAS 11 Y NO ENCONTRAMOS NADA PARA CENAR Y SALIR RESULTABA RIESGOSO SEGÚN NOS INFORMARON.	abril	2022					Post visita	Viaje de negocio, familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Organización del servicio
24	Ecuador	No hubo transporte al aeropuerto, cuando habían indicado que sí	abril	2022					Post visita	Viaje de negocios, familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Organización del servicio
25	Ecuador	Desayuno, se terminó al bajar	abril	2022					Post visita	Viaje de negocios, pareja, estancia 1 noche	Organización del servicio

26	Ecuador	Mala la atención en la recepción	abril	2022			X	Post visita	Viaje de ocio, familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Evaluación del personal
27	Ecuador	La ubicación es buena, considero que pueden mejorar la apariencia del hotel y cuidar detalles de limpieza	abril	2022		X		Post visita	Viaje de negocios, grupo, estancia de 2 noches	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
28	Ecuador	Excelente atención	marzo	2022	X			Post visita	Persona que viaja sola, estancia 1 noche	Organización del servicio
29	Ecuador	Muy bien todo	febrero	2022	X			Post visita	Viaje de ocio, familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Organización del servicio
30	Ecuador	Muy limpio	febrero	2022	X			Post visita	Viaje de ocio, pareja, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
31	Ecuador	Buena ubicación, tarifa muy completa desayuno y traslado al aeropuerto	enero	2022	X			Post visita	Viaje de ocio, familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Organización del servicio
32	Ecuador	Que el restaurante no estaba operativo para almuerzos y/o cena	diciembre	2021		X		Post visita	Viaje de ocio, familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Organización del servicio
33	Ecuador	Limpieza excelente Personal muy atento Desayuno excelente Atención por parte del personal del hotel excelente.	mayo	2023	X			Post visita	Familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Evaluación del personal
34	Ecuador	El baño de la habitación triple muy pequeño	mayo	2023		X		Post visita	Familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
35	Ecuador	Mucho ruido, se escucha cuando prenden los extractores de las habitaciones contiguas,	mayo	2023			X	Post visita	Familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento

36	Ecuador	La amabilidad del personal	mayo	2023	X			Post visita	Familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Evaluación del personal
37	Ecuador	Buena atención del personal	mayo	2023	X			Post visita	Familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Evaluación del personal
38	Ecuador	Pésimo, griterío, olor a tabaco y alcohol. Sin agua caliente, los controles del aire y la tv desconfigurados. De finitamente no recomendable	mayo	2023			X	Post visita	Familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Organización del servicio
39	Ecuador	No hay una botella de agua en el cuarto, toca comprar en la recepción. Al menos deberían proveer agua. El desayuno no es tan completo, falta fruta.	abril	2023			X	Post visita	Viaje de negocios, pareja, estancia 1 noche	Organización del servicio
40	Ecuador	No cuenta con servicios de restaurante para almuerzos y cenas. a los alrededores no se encuentra ninguno y sería bueno tener eso en cuenta.	abril	2023			X	Post visita	Viaje de negocios, familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Organización del servicio
41	Ecuador	Mal servicio de atención no volveré	abril	2023			X	Post visita	Viaje de ocio, pareja, estancia 1 noche	Evaluación del personal
42	Ecuador	Lo único bueno es la ubicación. No volvería	abril	2023			X	Post visita	Viaje de negocios, persona que viaja sola, estancia 1 noche	Organización del servicio
43	Ecuador	No hubo agua caliente, pudo haber sido mejor	abril	2023			X	Post visita	Viaje de negocio, persona que viaja sola, estancia de 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento

44	Ecuador	Muy mala experiencia, habitaciones con moho y paredes con humedad, mala calidad del wifi, sin agua	abril	2023			X	Post visita	Viaje de negocios, persona que viaja sola, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
45	Ecuador	Podría mejorar el sistema de cable de la televisión	abril	2023			X	Post visita	Viaje de negocios, persona que viaja sola, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
46	Ecuador	Todo muy bien el espacio del hotel	marzo	2023	X			Post visita	Familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
47	Ecuador	Instalaciones no adecuadas para el precio de cada habitación y la cama ni se digate acuestas y el chillido	marzo	2023			X	Post visita	Pareja, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
48	Ecuador	Pésima habitación, desayuno, ascensor	mayo	2023			X	Post visita	Viaje de ocio, familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
49	Ecuador	Hotel al lado del aeropuerto, buenas habitaciones y bien la relacion precio calidad	marzo	2023	X			Post visita	Familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
50	Ecuador	La habitación, pequeña, interior, sin luz, para el precio. Por menor precio he tenido hoteles mucho mejores.	marzo	2023			X	Post visita	Viaje de ocio, persona que viaja sola, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento

51	Ecuador	Se realizó la reserva en la página y se re dirección con Booking pero ellos indicaron que no trabajan con la empresa pero aun así cobraron un adicional de la comisión de estancia al huésped por supuestamente no presentarse cuando se mantenía la reserva vigente y el huésped si llegó al hotel, tener cuidado al reservar con el hotel y sus recargos	marzo	2023			X	Post visita	Familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Organización del servicio
52	Ecuador	La atención es deficiente, las habitaciones sucias, el desayuno muy simple	febrero	2023			X	Post visita	Viaje de ocio, pareja, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
53	Ecuador	La habitación le falta confort, almohadas, ropa de cama. el aire acondicionado tenía ruido.	marzo	2022		X		Post visita	Viaje de ocio, familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
54	Ecuador	Todo estuvo excelente	marzo	2022	X			Post visita	Viaje de negocios, persona que viaja sola, estancia 1 noche	Organización del servicio
55	Ecuador	Las habitaciones apestaban a humedad Y no tenían ventanas, el aire estaba defectuoso y la almohada dura Muy caro para lo que se ofrece	marzo	2022			X	Post visita	Viaje de ocio, persona que viaja sola, estancia 1 noche	
56	Ecuador	Mucho calor, el contro del aire acondicionado no servía	febrero	2022			X	Post visita	Viaje de negocios, pareja, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento

57	Ecuador	La atención del personal bastante buena. La limpieza de la habitación. Fundamental que tengan parqueadero.	diciembre	2021	X			Post visita	Viaje de negocios, pareja, estancia 1 noche	Evaluación del personal
58	Ecuador	Muy acogedor y buena ubicación	noviembre	2021	X			Post visita	Familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Organización del servicio
59	Ecuador	Toda la estadia estuvo muy confortable	noviembre	2021	X			Post visita	Viaje de negocios, persona que viaja sola, estancia 1 noche	Organización del servicio
60	Estados Unidos	El recepcionista del turno de la noche pesimo servicio no me dio una habitación si no tenia una reservacion El Internet pesimo servicio en las habitaciones	octubre	2021			X	Post visita	Pareja, estancia 1 noche	Evaluación del personal
61	Estados Unidos	Mala información Casi Todo el personal sacado la mascarilla excepto el mesero No hubo todo el día televisión y no indicaron Dos malas noches sin poder dormir por fiestas y fulla	octubre	2021			X	Post visita	Viaje de negocios, persona que viaja sola, estancia 1 noche	Organización del servicio
62	Ecuador	El cuarto bastante cómodo	septiembre	2021	X			Post visita	Viaje de ocio, persona que viaja sola, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
63	Ecuador	En el baño no había jabón ni champú	septiembre	2021		X		Post visita	Viaje de ocio, pareja, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
64	Ecuador	La atención del personal súper dedicados a dar un	agosto	2021	X			Post visita	Viaje de ocio, pareja, estancia 1 noche	Evaluación del personal

		servicio de calidad. Quedé súper conforme								
65	Ecuador	Un poco duro el colchón... Del resto todo excelente	agosto	2021		X		Post visita	Familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
66	Ecuador	Muy costoso frente a las instalaciones, no valía la televisión	agosto	2021			X	Post visita	Viaje de negocios, persona que viaja sola, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
67	Ecuador	No me agradó el ruido, el sonido del motor del mini bar	agosto	2021			X	Post visita	Familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
68	Ecuador	La atención de todos es excepcional. La relación calidad - precio es perfecta.	mayo	2021	X			Post visita	Viaje de negocios, persona que viaja sola, estancia 1 noche	Evaluación del personal
69	Ecuador	Es un hotel muy antiguo para el precio	mayo	2021			X	Post visita	Persona que viaja sola, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
70	Ecuador	Tuve problemas con el desayuno no me sirvieron	mayo	2021		X		Post visita	Viaje de negocios, familia con niños pequeños, estancia 1 noche	
71	Ecuador	Excelente la limpieza de la habitación	mayo	2021	X			Post visita	Viaje de negocios, familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
72	Estados Unidos	Buena atención del personal	mayo	2021	X			Post visita	Familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Evaluación del personal
73	Ecuador	Muchas Gracias es un buen hotel, muy limpio y su personal es muy bueno y gentil	mayo	2021	X			Post visita	Viaje de ocio, persona que viaja sola, estancia 1 noche	Evaluación del personal

74	Ecuador	Toda la noche ruido por fiesta en pandemia en el hotel hasta la madrugada, nunca nos informaron el horario del desayuno, aparte que no se pudo dormir por la fiesta, el hotel cómodo, pero uno no puede descansar así	abril	2021			X	Post visita	Viaje de ocio, familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Organización del servicio
75	Ecuador	Las camas muy cómodas, todo estuvo limpio, excelente ubicación y servicio por parte de todo el personal.	abril	2021		X		Post visita	Pareja, estancia 1 noche	Evaluación del personal
76	Ecuador	No había agua caliente, el desayuno servían desde las 7h30 am.	febrero	2021			X	Post visita	Viaje de ocio, familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
77	Ecuador	Pésima atención no lo recomiendo	junio	2023			X	Post visita	Familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Evaluación del personal
78	Ecuador	la atención en la recepción pésima; ni siquiera saludo el recepcionista, me paré en el mostrador esperando ser atendido y no me dijo nada	junio	2023			X	Post visita	Familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Evaluación del personal
79	Ecuador	Debería mejorar el mantenimiento del hotel	mayo	2023			X	Post visita	Familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
80	Ecuador	Malo el ambiente y el trato del personal	junio	2023			X	Post visita	Familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Evaluación del personal
81	Ecuador	No nos gustó los colchones y almohadas	junio	2023			X	Post visita	Familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento

82	Ecuador	Muy sucio, sobre todo los pasillos.	junio	2023			X	Post visita	Familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
83	Ecuador	No me pusieron toallas, las tuve que pedir y el aire acondicionado estaba malogrado.	mayo	2023			X	Post visita	Familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
84	Ecuador	En el precio que aparecía en mi reservación de Booking.com decía que ya estaban incluidos todos los impuestos y al llegar al hotel me cobraron un impuesto extra. El desayuno fue muy básico y le servían a uno lo que había y nada más. En general me pareció muy alto el precio, para lo básico que fue el Hotel.	junio	2023			X	Post visita	Familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Organización del servicio
85	Ecuador	HABITACION CON CUCARACHAS	junio	2023			X	Post visita	Familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
86	Ecuador	En primer lugar, la atención del recepcionista, luego que se hagan excepciones para servir el desayuno sólo a cierto grupo de personas y no a una familia que espera un vuelo.	junio	2023			X	Post visita	Familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Organización del servicio
87	Ecuador	Es muy repetido el desayuno todos los día lo mismo	mayo	2023		X		Post visita	Familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Organización del servicio

88	Ecuador	Pedí que me despertaran a las 12pm y me despertaron 12:20	mayo	2023			X	Post visita	Familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Evaluación del personal
89	Ecuador	Sonó toda la noche la alarma de un carro y nunca dejó de sonar hasta el despertar, se llamó a recepción indicaron que iban a revisar, parece que era a la calle, pero no pudimos descansar nada	junio	2023			X	Post visita	Familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Organización del servicio
90	Ecuador	Del hotel me desagradó que mi habitación no tenga ventanas, y no pude dormir por ruidos en el tumbado, muy seguro eran ratas que corrían toda la noche	mayo	2023			X	Post visita	Familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Evaluación de las instalaciones y funcionamiento
91	Ecuador	El desayuno muy básico, no hay variedad, no es agradable	mayo	2023			X	Post visita	Familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Organización del servicio
92	Ecuador	El personal no es amable necesitan charlas de atención al cliente	julio	2023			X	Post visita	Familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Evaluación del personal
93	Ecuador	Limpieza excelente Personal muy atento Desayuno excelente Atención por parte del personal del hotel excelente.	junio	2023		X		Post visita	Familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Organización del servicio
94	Ecuador	Se anuncia desayunos, pero no los horarios del servicio. En teoría tenía desayuno incluido pero el horario no era práctico para nuestro viaje.	mayo	2023			X	Post visita	Familia con niños pequeños, estancia 1 noche	Organización del servicio

Anexo D

Proforma de costos

INSUMOS/ MATERIALES	LINK DE COSTOS
Plataforma digital HubSpot Pro	Precios de software de marketing HubSpot
Asesoría en marketing y publicidad	https://docs.google.com/presentation/d/159mxTP1LtekQggcR4C55u4fWCVahiM1o/edit?usp=sharing&oid=113366905935390957460&rtpof=true&sd=true
Estación para cambiar bebé	Amazon.com: Modundry Estación de pañales para cambiar bebés, montaje en pared vertical, resistente y duradera, con correas de seguridad para baños comerciales (granito blanco) : Bebés
Repisa para toallas	Finalizacion de cotizacionEdesa Ecuador, Actualmente, Edesa S.A
Duchas eléctricas Duo Shower Quadra 110v Lorenzetti Blanca	https://articulo.mercadolibre.com.ec/MEC-517394297-ducha-electrica-duo-shower-quadra-110v-lorenzetti-blanca-JM#position=1&search_layout=grid&type=item&tracking_id=358e5ffc-91c0-4091-a5ff-13b218d8170d
Tablas de picar de madera	Rustic Acacia Wood Marble Charcuterie Board Durable Cheese Cutting Board With Handle - Buy Paddle Shape Wood And Marble Stone Cutting Board Customized Kitchen Chopping Blocks For Pizza Acacia Wood Cheese Board With Hand,Black Marble Stone And Acacia Wooden Cheese Serving Board Charcuterie Platter With Handle For Meat Cheese Nut,Kitchen Cheese Accessories Marble Cheese Board Wood Cutting Board Chop Block Charcuterie Board For Food Bread Cheese Board Product on Alibaba.com
Set de almohadas	https://www.boyaca.com/prod.php?id=101925&cat=209&product=almohada-beautyrest-spa-70x50cm
Set de colchon modelo Twin (cama de una plaza y media)	https://resiflex.com/colchon-superflex-antiacaro-memory-black-white-3d.html
Set de colchón modelo Full (cama de dos plazas)	https://resiflex.com/colchon-superflex-antiacaro-memory-black-white-3d.html
Base para cama modelo Twin	https://resiflex.com/cama-base-box-terciopelo-negro.html
Base para cama modelo full	https://resiflex.com/cama-base-box-terciopelo-negro.html
Seguro de ventana	Aluminios Llor (contacto 099 446 3487)

Aire acondicionado de 24000 BTU SAMSUNG INVERTER	https://www.marcimex.com/samsung-aire-acondicionado-split-ar24bvhcwmw-blanco-42654/p
Internet Netlife Plan Pyme Tech Defense (5 Ghz)	https://www.netlife.ec/planes-pyme/
Plan Direct tv DGO FULL	Contrata DIRECTV: Planes Prepago, Previopago y de TV Online DIRECTV Ecuador
Impermeabilizante empaste pintura	Aluminios Llor (contacto 099 446 3487)
Muebles colonial	Venta de Sala Natur Muebles, colchones y accesorios Colineal
Sillas de alimentación para niños pequeños	https://articulo.mercadolibre.com.ec/MEC-517894513-silla-mesa-comedor-3-en-1-de-bebe-6m-a-6-anosportatil-_JM#position=17&search_layout=stack&type=item&tracking_id=1ab83c52-0abe-4ba5-a561-a55a21ed66d5
Puerta de vidrio templado fijo	Aluminios Llor (contacto 099 446 3487)
Plataformas digitales para creación de página webs contratado (MENTA- INSPACE)	<ul style="list-style-type: none"> - https://www.grupomenta.com/?gclid=CjwKCAjwivemBhBhEiwAJxNWN6ogPx-bVHRHkMd0RcVtR-SRNMX3A8EFvkrwhJRaG2i8K_wpS7_IVhoC8EAQAvD_BwE#contact-us - https://inspacedigital.com/tu-pagina-web-para-vender-mas/?gclid=CjwKCAjwivemBhBhEiwAJxNWN5iW2MYSH1FTdtxpi7a5ZPe8Efk9dKIOX-SUcoFXIrjV7XqPjNz4OBoCUQ4QAvD_BwE
Survey Monkey (Plan Equipo Premier)	Planes y precios de SurveyMonkey
Plataforma Encuestafácil (Plan profesional)	encuestas online - software encuestas - crea y envia cuestionarios facilmente - encuesta internet - Prueba Gratis (encuestafacil.com)
Encuesta.com (Plan Marca Blanca)	Encuestas Online Planes y Precios Encuesta.com
Pintua Elastomérica marca Wesco (zona externa)	TERSIL ELASTOMÉRICO BLANCO 3.785LT WESCO Pintulac
Pintura Esmalte (Thinner): Sintético y Anticorrosivo	Pintura de esmalte sintético Metaltec 3 en 1 de 1gl blanco (cochezycia.com)
Gypsum	Gypsum ST Ultra Light 1.22 x 2.44 m Acimco
Personal de seguridad 24 horas	Sueldo Básico Unificado

Lámpara Led Portátil Recargable Foco Luz Blanca	Lampara Led Portátil Recargable Foco Luz Blanca MercadoLibre
Luces Led AR 111 (40)	http://lumio.com.ar/pdf/12031555_CATALOGOLAMPSLUMOCTUBRE2018.pdf
Sensores de presencia de luz	Sensor De Luz MercadoLibre.com.ec
Tachos para clasificar basura o residuos sólidos	Basureros Ecologicos Para Reciclaje De 3 Puestos En Acero MercadoLibre
Plataforma para cuantificar huella hídrica	Calculadora de Huella hídrica Calcúlala Fundación Aquae (fundacionaquae.org)

Anexo E

Informe técnico de resultados de AirPort Hotel bajo parámetros del modelo de calidad turística Distintivo Q en el año 2023.

No.	Parámetro	Medio Verificable	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	OBSERVACIONES
ÁMBITO A: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LEGAL						
Gestión de políticas y procesos internos						
Manuales, reglamentos y planes						
1	La empresa cuenta con un manual organizacional.	<p>* El documento puede ser digital o físico y al menos contiene lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Misión, visión, políticas, principios y valores; b. Organigrama del establecimiento; c. Perfil de cada puesto. <p>* El documento debe estar vigente y aprobado por la máxima autoridad del establecimiento. El documento deberá ser revisado y actualizado cada 2 años al menos.</p>		x		
2	Implementa y mantiene un manual de procesos y procedimientos.	<p>* El documento puede ser digital o físico y al menos contiene lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Procesos y procedimientos por cada área administrativa y operativa. <p>* El documento debe estar vigente y aprobado por la máxima autoridad del establecimiento. El documento deberá ser revisado y actualizado cada 2 años al menos.</p>		x		
3	Cuenta con un reglamento interno de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> 1. El documento puede ser digital o físico. 2. En caso de contar con más de diez (10) trabajadores, deberá elaborar y registrar por la plataforma informática 	x			

		<p>habilitada por el Ministerio de Trabajo.</p> <p>3. En el caso de que el establecimiento no deba contar con el reglamento, No aplicará el parámetro.</p>				
4	Cuenta con un reglamento de higiene y seguridad.	<p>1. El documento puede ser digital o físico.</p> <p>2. En caso de contar con más de diez (10) trabajadores, deberá estar aprobado por el Ministerio de Trabajo.</p> <p>3. En el caso de que el establecimiento no deba contar con el reglamento, No aplicará el parámetro.</p>	x			
5	Cuenta con un plan de marketing.	<p>* El documento puede ser digital o físico y al menos contiene lo siguiente:</p> <p>a. Identifica sus metas</p> <p>b. Mercados objetivos y de oportunidad</p> <p>c. Cuenta con lineamientos de comunicación a través de redes sociales, medios de comunicación masiva, y otras estrategias de marketing.</p>		x		
6	El establecimiento cuenta con un plan de emergencia y/o contingencia.	<p>* El documento debe estar aprobado por la autoridad competente y dependerá de la actividad económica y de las condiciones de funcionamiento (área del lugar, aforo etc.)</p>	x			

Gestión de políticas						
7	Dispone un documento en el que incorpora políticas en: Calidad; Sostenibilidad; Accesibilidad Universal; Organizacional; Protocolos de Bioseguridad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. El documento puede ser digital o físico, en el que contenga el detalle de las políticas del parámetro de cumplimiento. 2. El documento debe estar vigente y aprobado por la máxima autoridad del establecimiento. El documento deberá ser revisado y actualizado cada 2 años al menos. 		x		Dispone de políticas organizacionales, no de calidad sostenibilidad y demás.
8	Difunde las políticas en los canales de comunicación de la empresa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de socialización a los trabajadores. 2. Políticas difundidas en sus medios de comunicación (web, redes sociales, sistemas de comunicación internos de la empresa) 	x			
Mantenimiento						
9	Dispone de un cronograma y registra los mantenimientos preventivos de las instalaciones, equipos y maquinaria perteneciente al establecimiento; así mismo lleva a cabo mantenimientos correctivos.	<p>* El documento puede ser digital o físico y contiene al menos lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Listado con el inventario de equipos y maquinaria del establecimiento. b. Cronograma anual de mantenimiento preventivo de equipos, maquinaria y /o instalaciones. c. Registro anual de acciones de mantenimientos correctivos. d. Fichas técnicas u órdenes de trabajo en la que detalla por 	x			

		lo menos: fecha, nombre del encargado, hora, observación, firma del encargado y próximo mantenimiento.				
10	Implementa y mantiene un programa o plan de limpieza de cada área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, área de personal, entre otros).	<ol style="list-style-type: none"> 1. El documento puede ser digital o físico. 2. Conserva el registro de limpieza diaria e históricos puede ser física o digital al menos los últimos 3 meses. 	x			E cuenta con personal de limpieza, empero un documento en específico no.

Capacitación						
11	El equipo de trabajo se encuentra capacitado y cuenta con un plan de capacitaciones y charlas técnicas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Títulos académicos de profesionales afín a la actividad. 2. Verificación de certificados de aprobación pueden ser digitales o físicos de acuerdo al área de trabajo en: <ol style="list-style-type: none"> a. Competencias laborales; b. Seguridad y salud ocupacional; c. Buenas prácticas ambientales (manejo de residuos, minimización de ruido, normativa ambiental, entre otras); d. Buenas prácticas de manufactura; e. Atención a personas / turistas con discapacidad; f. Primeros auxilios; g. Atención al cliente; h. 	x			

		<p>Conducta empresarial responsable; i. Capacitación de profesionalización del área que desempeña; entre otros.</p> <p>1. Copias de registro de asistencia a las charlas técnicas impartidas por entidades públicas o privadas.</p>				
AMBITO B: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO						
Infraestructura						
Infraestructura general						
12	Cuenta con un área especial para el almacenamiento de productos de limpieza y mantenimiento.	* Observación del área de almacenamiento rotulada, ordenada y limpia.	x			
13	El establecimiento cuenta con sistemas de ventilación y extracción natural o artificial evitando la acumulación de olores.	* Observación de los sistemas de ventilación y extracción que garanticen la no acumulación de olores en las áreas administrativas y operativas (baños, cocina, comedor, bodegas entre otros).	x			
14	Las áreas del establecimiento operativas y administrativas están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza y no muestran signos de deterioro ni de humedad.	* Observación directa de las instalaciones.	x			
15	Las áreas designadas al ingreso de los huéspedes y proveedores se encuentran limpias y libres de obstáculos.	* Observación directa de las instalaciones.	x			
16	Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Observación directa del estado de las instalaciones eléctricas. 2. No debe existir cajetines abiertos o cables expuestos. 3. Verificación de la última auditoría del Cuerpo de Bomberos. 		x		

Infraestructura área de cocina					
17	El área de lavado es de acero inoxidable, resistente a la corrosión y fácil de limpiar, evitando la acumulación de grasa, olores y contaminación.	* Observación directa de áreas de lavado que incluya: lavabo, desagües y sedimentadora de residuos (trampa de grasa).	x		
18	Los pisos del área de cocina son antideslizantes o cuentan con implemento antideslizante.	* Observación directa de pisos.	x		
19	Dispone de sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.	* En el caso de bienes patrimoniales, sino cuenta con sumidero no aplicará la adecuación.		x	
Equipamiento					
Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias					
20	Los servicios higiénicos o baterías sanitarias cuenta con los elementos de higiene y sanitización para el cliente y equipo de trabajo.	* Verificación del equipamiento de los servicios higiénicos y/o baterías sanitarias. Basurero, gancho o perchero, dispensador de jabón con este elemento disponible, dispensador de alcohol en gel con este elemento disponible, espejo, secador automático o dispensador de toallas de mano (con este elemento disponible), dispensador de papel higiénico con este elemento disponible, sistema de aromatización.	x		
21	Cuenta con un área segura, protegida y de fácil limpieza designada para el cambiador de bebé.	* Observación directa del área del cambiador de bebé.		x	
Equipamiento del área de comedor y cocina					
22	Para el área de comedor, el establecimiento cuenta con el menaje necesario para atender al 100% de su aforo.	* Verificación del inventario del menaje y observación directa.	x		
23	Las tablas para picar son plásticas y se diferencian para cada clase de alimentos, las cuales deben estar limpias y sin signos de deterioro.	* Observación directa.		x	
24	Los utensilios utilizados para la preparación de alimentos en el área de cocina son de acero	* Observación directa, que se encuentren limpios y sin signos de deterioro.	x		

	inoxidable u otro material que resiste el uso intensivo.					
25	Los productos almacenados en congelación y refrigeración se encuentran porcionados de acuerdo con su tipo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Observación directa de áreas de los equipos de almacenamiento. 2. Verificación de orden y limpieza. 3. Verificación de inventario y de etiquetas con fechas de elaboración /ingreso y de caducidad/egreso, que cumpla la norma PEPS. 	x			
26	Los insumos secos y frescos se encuentran correctamente almacenados y divididos por tipo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Observación directa de áreas de almacenamiento. 2. Verificación de inventario y de etiquetas con fechas de elaboración /ingreso y de caducidad/egreso, que cumpla la norma PEPS. 3. El área debe estar seca, ventilada y limpia. 	x			
Equipamiento de habitaciones						
27	El establecimiento cuenta con el menaje necesario para atender al 100% de su aforo.	* Verificación del inventario del menaje y observación directa.	x			
28	El menaje y equipamiento de las habitaciones se encuentran en condiciones óptimas de uso.	* Observación directa.		x		
ÁMBITO C: GESTIÓN DE CALIDAD, SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE						
Información						
29	La información del establecimiento se encuentra en una plataforma digital propia o contratada y se encuentra actualizada.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación en la página web, redes sociales, propios del establecimiento con datos de contacto, mapa y servicios del establecimiento. 2. Verificar si la empresa consta en plataformas de reservas. 	x			
30	La información gráfica y de textos del establecimiento en medios digitales e impresos es	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las imágenes y textos son actualizadas y corresponden a la realidad de la empresa. 	x			

	actualizada y corresponde a los productos o servicios ofertados.	2. Los rótulos de identificación del establecimiento hacen referencia a la clasificación y categoría actual del establecimiento de acuerdo con el Registro de Turismo.				
31	La capacidad de respuesta del establecimiento a las preguntas del potencial cliente en los diferentes canales de comunicación es menor a 12 horas.	* En plataformas digitales, revisar respuestas del establecimiento a las preguntas de los clientes, verificando la diferencia entre la fecha y hora de llegada de la solicitud y de respuesta del personal.	x			
32	Exhibe información sobre los mecanismos de pago aceptados en el establecimiento.	* Los mecanismos de pago son exhibidos en: <ul style="list-style-type: none"> - Carta; - Página web propia; - Plataformas digitales de comercialización; - Correos de respuesta del área de ventas. * Los mecanismos de pago constan en el documento de lineamientos de reservas/pago/cancelaciones.	x			No cuenta con carta.
33	La carta ha sido evaluada y cuenta con la aprobación nutricional de un profesional en nutrición, en gastronomía o de un chef titulado.	1. Cuenta con evidencia del título o certificado profesional. 2. Documento escrito de aprobación nutricional de los platos incorporados en la carta.		x		Los platos varían de acuerdo con el requerimiento del huésped.
34	Todas las recetas de los platos de la carta se encuentran estandarizadas.	* Recetas de cada plato de la carta incluye: <ul style="list-style-type: none"> - Ingredientes y sus medidas; - Modo de preparación; - Tiempos de cocción; - Presentación de platos. *El personal de cocina conoce el contenido y ubicación de las recetas estándar.		x		

		* Las recetas estándar forman parte del manual de operaciones.				
35	Existe información adicional a petición del cliente con los valores nutricionales de los platos de la carta o menú, con detalle calórico y de la sobrecarga de grasas saturadas, carbohidratos, sal y azúcares.	* Documento con la información.		x		
36	Cada plato de la carta o menú describe los ingredientes principales utilizados.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Carta incluye una descripción detallada de los principales ingredientes utilizados. 2. Cuando algún ingrediente sea diferente, se comunica al cliente y se cuenta con su aceptación previa. 		x		Se le informa al cliente al entregar el plato, pero no se establece en una carta.
37	Cuenta con una carta en la que pueda brindar opciones vegetarianas, veganas u otras opciones para personas con restricciones alimenticias e informa sobre las opciones de menú para niños.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación del menú con las diferentes opciones. 2. Análisis de la venta de platos especiales (vegetarianos, veganos u otros). 		x		
38	Cuenta y publica información, artículos y noticias relevantes sobre aspectos turísticos de la ciudad o del país.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de Información en plataformas digitales y en el establecimiento. 2. Revistas, mapas, trípticos, folletos publicitarios, videos promocionales, pancartas. 		x		
39	La empresa difunde y explica el impacto de contar con el reconocimiento a la Calidad Turística Distintivo Q a sus clientes a través de sus materiales promocionales, medios de comunicación y personal.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación de la placa de Distintivo Q que se encuentre visible, limpia y sin signos de deterioro. 2. Revisión de plataformas digitales. 3. Utiliza la herramienta digital www.visitquito.ec y la 			x	

		<p>aplicación móvil "VisitQuito".</p> <p>4. Los participantes que se encuentren en el proceso de obtención de Distintivo Q, no aplican el parámetro.</p>				
Complementarios						
40	Brinda el servicio de lavandería para huéspedes propio o contratado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Observación directa. 2. Documento o contrato del servicio. 	x			
41	Brinda el servicio de internet dentro del establecimiento disponible para clientes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio de internet disponible al cliente. 2. Conexión de internet es inmediata y no genera inconvenientes para el turista. 3. Revisión de comentarios o quejas en relación con la conexión a internet, en las evaluaciones directas al cliente o comentarios en plataformas digitales. 4. Este servicio se debe evaluar dentro de las encuestas de satisfacción del cliente. 	x			No se evalúa dentro de encuesta de satisfacción del cliente.
42	Facilita el servicio de cama/cunas, asientos y recreación para niños.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disponibilidad de cama /cuna, asientos para niños, que no se encuentren con signos de deterioro; 2. Verificación en las tarifas del establecimiento que no representan costos adicionales. 		x		
43	Cuenta con un servicio de estacionamiento propio o contratado a disposición del cliente, e informa de su no disponibilidad en los canales de comunicación de la empresa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existe un área dentro del establecimiento asignada para estacionamiento. 2. Alianza vigente con propietarios de estacionamiento externo para el uso de los clientes. 	x			

		<ul style="list-style-type: none"> 3. Servicio de valet parking disponible para clientes, con o sin costo extra. 4. En el caso de no contar con estacionamiento, esta información consta en sus medios digitales. 				
44	En caso de no contar con servicio permanente de alimentos y bebidas, facilita información de negocios que brindan este servicio.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Listado físico o digital. 2. Puede contar información de los establecimientos que cuentan con el reconocimiento Distintivo Q en: https://visitquito.ec/tipo_establecimiento/restaurantes/ 			x	
45	Cuentan con sistemas de seguridad en áreas comunes y zonas externas circundantes al establecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Cámaras de seguridad funcionando. 2. Personal de seguridad contratado. 3. Sistema Botón de Seguridad con la Unidad de Policía Comunitaria (UPC) más cercana. 	x			El personal de seguridad solo en la noche es contratado.
46	El establecimiento brinda facilidades para mascotas (pet friendly).	<ul style="list-style-type: none"> 1. Infografía o señalización; 2. Publicaciones en plataformas digitales. 3. Precios. 4. Espacio definido para mascotas. 	x			No cuenta con espacio definido.
Satisfacción al cliente interno y externo						
47	Cuenta con un procedimiento para receptor, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del cliente.	* Documento en físico o digital con metodología, sistema y procedimiento de satisfacción al cliente.		x		
48	Cuenta con un procedimiento para receptor, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas de los proveedores.	* Documento en físico o digital con metodología, sistema y procedimiento de satisfacción a los proveedores.		x		
49	Cuenta con un procedimiento para receptor, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la	* Documento en físico o digital con metodología, sistema y procedimiento de satisfacción al personal.		x		

	satisfacción y quejas del personal.				
50	Analiza los resultados de satisfacción del cliente, proveedores y personal; como insumo de mejora continua.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documento de análisis en físico o digital con procedimiento. 2. Actas de reuniones. 3. Balance de las capacitaciones brindadas versus la mejora de la calidad del servicio. 		x	
51	El establecimiento cuenta con un sistema de fidelización al cliente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar que el sistema de fidelización al cliente se encuentra dentro del procedimiento. 2. Revisar el sistema y verificar que este no atenta contra la privacidad del cliente. 3. Base histórica de datos de clientes. 		x	
ÁMBITO D: SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA					
Ambiental					
Fauna y flora					
52	Cuenta con áreas verdes propias o apadrinadas identificadas, jardines horizontales y/o verticales, techos verdes o huertos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Observación directa de áreas verdes propias o apadrinadas identificadas, jardines verticales, techos verdes o huertos sin que afecten al entorno natural. 2. Documento que especifique el convenio o autorización de uso de espacio público apadrinado. 3. Identificación de especies de flora endémica y/o nativa identificadas. 		x	
53	Cuenta con información sobre la flora y fauna representativa del Distrito Metropolitano de Quito; así como, las disposiciones legales vigentes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Campañas e información en los medios comunicacionales internos y/o externos del establecimiento. 2. Dispone documentación o 			x

		<p>infografía física o digital de especies de flora y fauna endémica y/o nativas identificadas del DMQ.</p> <p>3. Información sobre las especies en peligro de extinción o amenazadas determinadas por la autoridad competente.</p>				
54	El establecimiento no ha introducido especies que pongan en riesgo la flora y fauna silvestre y no mantiene, comercializa o consume, especies animales y vegetales en peligro y/o amenazadas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación de la carta. 2. Observación en cocina, almacenamiento y alrededores del establecimiento. 			x	
55	Para la fertilización y control de plagas de jardines horizontales y/o verticales, techos verdes o huertos, se utilizan insumos orgánicos no peligrosos para el ambiente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación de abono orgánico utilizado por el establecimiento. 2. Verificación de la elaboración de abono de compostera dentro del mismo establecimiento, sin emisión de olores que contaminen el entorno. 3. Cuenta con certificado o ficha técnica de los productos que son orgánicos. 4. Verificación dentro y fuera del establecimiento. 5. Verificación del último control del proveedor externo de control de plagas. 	x			El control de plagas es contratado por personal externo.
Gestión de recursos						
56	La captación de agua para el establecimiento no implica el desvío de fuentes de agua que afecten su provisión en la comunidad ni afectan el ecosistema circundante.	<ol style="list-style-type: none"> 1. No aplica para establecimientos que cuenten con la red pública de agua potable. 2. Para comunidades que se encuentren en la ruralidad, debe presentar el documento del proceso de 			x	

		captación de agua que sea avalada por la comunidad.				
57	Existe un registro histórico del consumo de agua mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de agua.	<p>* Presenta registros físicos o digitales en el establecimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planillas de consumo de agua mensual; - Registro del consumo mensual y anual; - Avance anual en el cumplimiento de la meta de ahorro establecida en los lineamientos de gestión ambiental y difunde al equipo de trabajo. 	x			
58	Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de agua instalados de manera predominante en el establecimiento.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manual de procedimientos de uso correcto de agua. 2. Verificación de áreas de uso del personal y clientes. 	x			No presenta manual de procedimiento
59	Utiliza sistemas alternativos de agua (cisterna, tanque elevado, entre otros) deberá contar con procesos de purificación, registros de uso.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Observación directa. 2. Procedimiento de purificación de agua, detallado en el manual de procesos del establecimiento. 3. Técnicas como ozonificación, filtración y/o ebullición del agua son aplicadas para la obtención de agua segura. 	x			
60	Existe un registro histórico del consumo de energía mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de energía.	<p>* Presenta registros físicos o digitales en el establecimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planillas de consumo de energía mensual; - Registro de datos de consumo mensual y anual; - Avance anual en el cumplimiento de la meta de ahorro establecida en los lineamientos de gestión ambiental y difunde al equipo de trabajo. 	x			

61	Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de energía instalados de manera predominante en el establecimiento.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manual de procedimientos de uso correcto de energía eléctrica. 2. Presenta registros físicos o digitales en el establecimiento: <ul style="list-style-type: none"> - Planillas de consumo de energía mensual; - Registro de datos de consumo mensual y anual. 		x		
62	Utiliza sistemas alternativos de energía amigables con el ambiente como: solar, eólica, entre otras.	* Observación directa, con manual de uso, certificados de garantía, contrato de compra y venta o facturas.		x		
Insumos, productos y materiales						
63	Cuenta con insumos y productos biodegradables para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento, así como para la higiene personal. Los envases de los productos e insumos pueden ser reutilizables y recargables.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuenta con certificado o ficha técnica de los productos que son productos biodegradables. 2. Listado de productos biodegradables para limpieza, desinfección y mantenimiento con respaldo bioquímico de biodegradabilidad por parte del productor. 3. Verificación de los envases o productos recargables o reutilizables. 4. Procedimiento de compra de productos biodegradables consta en el manual de procesos del establecimiento. 	x			No presenta certificado o ficha de productos biodegradables y manual de procesos.
64	Cuenta con insumos y productos de producción local o nacional para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento.	<p>* Listado de productos nacionales para productos de limpieza, desinfección y mantenimiento.</p> <p>*Procedimiento para la compra de productos locales o nacionales, consta en el manual de procesos del establecimiento.</p>	x			No presenta un listado de productos nacionales.

65	El establecimiento reduce de forma progresiva los plásticos de un solo uso y fomenta el desarrollo de sustitutos reutilizables, biodegradables y compostables.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de reducción por parte del establecimiento para la aplicación de la norma vigente. 2. Revisar ordenanza municipal. 		x		
66	Cuenta con productos alternativos a los productos plásticos de un solo uso; y, se encuentra a disposición del público.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fichas técnicas de los productos alternativos. 2. Artículos reutilizables, biodegradables y compostables en condiciones naturales. 3. Órdenes de compra o adquisición. 	x			No cuenta con ficha de productos alternativos.
67	La empresa difunde en sus medios comunicacionales las acciones que realiza para reducir los plásticos de un solo uso.	* Revisión de artículos o similares en los medios comunicacionales de la empresa.		x		
Residuos sólidos						
68	Clasifica, entrega y registra los residuos orgánicos e inorgánicos a gestores ambientales o empresas que realizan reciclaje o tratamiento de estos y se encuentran registrados ante la autoridad competente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación del sitio de residuos orgánicos e inorgánicos y clasificados por tipo. 2. Registro de residuos orgánicos e inorgánicos generados, pesados y entregados a gestores ambientales autorizados. 3. En el caso que la empresa maneje sus residuos deberá presentar los lineamientos para el tratamiento y/o disposición final de residuos orgánicos e inorgánicos que consta en el manual de procesos de la empresa. 		x		
Residuos líquidos						

69	Cuenta con red pública de alcantarillado o un sistema de tratamiento de aguas residuales, previo a su disposición final.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistemas de tratamiento que aplican principalmente en áreas rurales o áreas naturales. 2. Lineamientos para el tratamiento y/o disposición final de aguas residuales consta en el manual de procesos. 3. Registro de entrega a un gestor ambiental autorizado los residuos generados de la trampa de grasa. 4. En el área urbana cumple con la red pública de alcantarillado. 	x			No cuenta con un registro de entrega a un gestor ambiental autorizado.
70	Los desechos líquidos especiales como los aceites usados son almacenados y entregados a gestores ambientales.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar sitio de almacenamiento tengan señalización de área restringida o peligrosa. 2. Registro de entrega a un gestor ambiental autorizado. 3. El área de almacenamiento de aceite usado de cocina (desecho especial) debe contar un cubeto de capacidad del 110% de capacidad de almacenamiento de mayor volumen y no tener conexión a ningún desagüe, con piso impermeabilizados y tener un kit antiderrame. 		x		
Contaminación						
71	El uso de equipos no genera ruidos que alteren el disfrute de los comensales y la convivencia con la fauna local.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Observación directa del uso de equipos dentro y fuera del establecimiento. 2. El uso de sistemas de amplificación en el 	x			

		<p>espacio público está prohibido.</p> <p>3. Los equipos de sonidos deben estar dirigidos hacia el interior.</p>				
72	<p>Posee sistemas de ambientación musical y artistas en vivo, cuenta con informe de monitoreo de ruido o de aislamiento acústico, con el fin de que los niveles de ruido no rebasen los límites permitidos.</p>	<p>* Cuenta con el informe de monitoreo de ruido o de aislamiento acústico de acuerdo con el pronunciamiento de la Secretaría de Ambiente del DMQ.</p>			x	
73	<p>Cuantifica la huella hídrica y de CO2 anualmente; aplica y establece medidas de reducción sobre los resultados.</p>	<p>1. Informe de resultados de la calculadora de CO2 y Huella Hídrica y ejecución del plan de acción.</p> <p>2. Registre e ingrese la huella hídrica y de CO2 en el siguiente enlace de la Secretaría de Ambiente del DMQ. http://huelladeciudades.com/calculadorasquito/index.html</p>		x		
Conservación del patrimonio natural						
74	<p>Contribuye directamente a la conservación del patrimonio natural.</p>	<p>* Acciones de recuperación o mitigación como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Campañas de reforestación (más información en la Secretaría de Ambiente del DMQ); - Limpieza o recuperación de orillas de ríos o quebradas. <p>1. Sensibilización ambiental a escuelas, colegios o comunidades.</p> <p>2. Listado de proyectos relacionados, generados y los resultados obtenidos.</p> <p>3. Convenios, cartas compromiso de las alianzas generadas, registro de contribución económica o técnica a</p>			x	

		instituciones públicas, ONGs o colectivos sociales, encargados de realizar actividades de conservación del patrimonio natural.				
Social						
Contribución al desarrollo local						
75	Cuenta con un sistema de indicadores para conocer el impacto del establecimiento en el desarrollo de la comunidad durante el último año.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Encuestas sobre el impacto del establecimiento en la comunidad. 2. Actas de reuniones con la comunidad, sobre el impacto del establecimiento en el sector. 3. Acciones correctivas generadas por el establecimiento. 4. Convenios, cartas compromiso de las alianzas generadas. 		x		
76	Cuenta con registros de aportes que el establecimiento realiza a la población local.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotografías de acciones generadas por el establecimiento con la comunidad. 2. Aportes directos en escuelas, colegios o comunidades locales. 3. Otras acciones como apoyo a proyectos de responsabilidad social. 		x		
Conducta empresarial responsable						
77	Promueve una conducta empresarial responsable.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acciones dirigidas al equipo de trabajo y la difusión en los medios comunicacionales de la empresa. 2. Guía e infografías en el siguiente enlace https://www.yorespeto.ec/ 	x			

78	Dispone de un archivo documental de cada trabajador.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Archivos físicos o digitales de cada uno de los trabajadores donde constará documentos personales, contratos, afiliaciones y certificados médicos actualizados entre otros. 2. Cuenta con un cronograma de exámenes y chequeos médicos necesarios a sus trabajadores. 	x			
79	La empresa implementa buenas prácticas laborales con el equipo de trabajo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicación de reconocimientos por el Ministerio de Trabajo. 2. Documento y acciones de buenas prácticas laborales. 	x			Carece de aplicación de reconocimiento del Ministerio de trabajo.
80	El establecimiento cuenta con un área destinada para el resguardo de pertenencias del personal el cual contará con las seguridades pertinentes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación de un área ordenada y limpia, pueden ser casilleros, armarios, cajoneras, lockers, etc. 2. Se encuentran identificados por persona. 3. Deben estar sin muestras de deterioro. 	x			
81	El equipo de trabajo tanto de áreas operativas como administrativas se encuentran uniformados de acuerdo con el concepto del establecimiento y cuenta con su placa o credencial identificativa; además, maneja medidas de higiene personal.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Observación directa del uniforme y la higiene del personal. 2. El personal de preparación de alimentos no utiliza pulseras, relojes, anillos, aretes y otros accesorios que puedan entrar en contacto con los alimentos. 		x		Cuenta con uniforme, pero no todo el personal lo utiliza.

Cultural					
Conservación del patrimonio y manifestaciones culturales					
82	Contribuye a la conservación del patrimonio cultural	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acciones de rescate y/o conservación y difusión del patrimonio cultural entre estos: Patrimonio cultural inmaterial, edificaciones patrimoniales, restos arqueológicos, sitios ancestrales, gastronomía típica, entre otras; 2. Listado de proyectos relacionados, generados y los resultados obtenidos. 3. Promueve la visita a museos, conventos, iglesias, sitios prehispánicos sagrados, entre otros. 4. Convenios, cartas compromiso de las alianzas generadas, registro de contribución económica o técnica a instituciones públicas, ONGs o colectivos sociales, encargados de realizar actividades de conservación del patrimonio cultural. 		x	
83	En caso de que el establecimiento esté inventariado como patrimonio histórico y cultural, se informa a los clientes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación del predio en el Informe de Regulación Metropolitana IRM en el sistema municipal https://pam.quito.gob.ec/mdmq_web_irm/irm/buscarPredio.jsf 2. Documentos o información que acredite o resalte el valor patrimonial arquitectónico del establecimiento. 		x	

		3. Vídeos, infografías, trípticos, fotografías, plataformas digitales, carteles con la historia del inmueble o guión escrito.				
Económico						
Costo – Beneficio						
84	La empresa aplica buenas prácticas que promueven el desarrollo local.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documentos o acciones que la empresa realiza. 2. Prioriza la contratación de personas de la localidad donde la empresa tiene su operación. 3. Listado de colaboradores que residen en las áreas circundante del establecimiento. 		x		
85	Apoya con la contratación de servicios profesionales u oficios provistos localmente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento para la contratación de servicios locales consta en los lineamientos de proveedores. 2. Procedimiento para la convocatoria a personas de las comunidades locales / barrio a participar en las vacantes técnicas, operativas y administrativas del establecimiento, mismo que consta en el manual de procesos. 		x		
86	Promueve la compra de insumos y productos a MIPYMES y agro productores locales o nacionales. Apoya directamente a las iniciativas productivas y de desarrollo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Listado de MIPYMES o Agroproductores de la parroquia, cantón o provincia con el fin de promover la economía circular. 2. Listado de productos locales y lugares de visita disponibles a nivel local y a precios justos. 3. Respaldos de la compra de productos 		x		

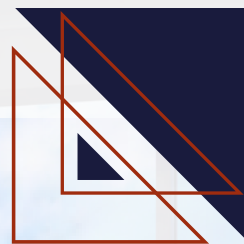
		<p>locales y cuantificación anual, con relación al total de compras.</p> <p>4. Convenios, acuerdos, cartas compromiso con microempresas locales para la exhibición de sus productos dentro del establecimiento o la visita a sus emprendimientos.</p> <p>5. Facilita ciertas áreas del establecimiento para reuniones locales de interés productivo.</p>				
--	--	--	--	--	--	--

Nota: Ficha técnica tomada de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino

Turístico Quito – Turismo (2019).

Anexo F

Guía de control de calidad y atención al cliente para AirPort Hotel



SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

GUÍA DE CONTROL **DE CALIDAD** Y ATENCIÓN AL CLIENTE



BASADO:

MODELO DE
CALIDAD
DISTINTIVO Q

MODELO DE
CALIDAD
HOTELQUAL

INTRODUCCIÓN

Fundamentos básicos (modelos de calidad aplicados)	1
Ámbitos Modelo Distintivo Q	2
Ámbito A -Gestión administrativa y legal (Apartados)	3
Ámbito B -Infraestructura y equipamientos (Apartados)	4
Ámbito C -Gestión de calidad, servicio y atención al cliente (Apartados)	5
Ámbito D -Sostenibilidad turística	6

ÁMBITO A (GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LEGAL) 7

Manuales, reglamentos y planes 8

Manual organizacional 9

Manual de procesos y procedimientos 12

Reglamento interno de trabajo 13

Reglamento de higiene y seguridad

Plan de marketing 14

Plan de emergencia y contingencia 15

Gestión de políticas 16

Políticas Generales 17

Ejemplo contenido de políticas 18

Políticas en canales de comunicación 19

Mantenimiento 20

Cronograma y mantenimiento preventivo 21

Programa de limpieza 22

Capacitación 23

Plan de capacitación y charlas técnicas

ÁMBITO B (INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO)	24
<u>Infraestructura</u>	25
Área de limpieza y mantenimiento	26
Sistema de ventilación y extracción	27
Calidad de materiales de áreas administrativas	28
Áreas de ingreso	
Instalaciones eléctricas	29
Infraestructura de área de cocina	
<u>Equipamiento</u>	30
Equipamiento para servicios higiénicos	31
Equipamiento para servicios higiénicos	
Equipamiento de área de cocina	32
Equipamiento de habitaciones	33
ÁMBITO C (GESTIÓN DE CALIDAD, SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE)	34
<u>Información</u>	35
Plataforma digital	36
Información gráfica y medios digitales	37
Capacidad de respuesta	
Información pagos aceptados	
Servicio de alimentación estandarizado	38
Difusión reconocimientos de calidad	
<u>Complementarios</u>	39
Servicios complementarios	40
<u>Satisfacción al cliente externo</u>	41
Gestión de servicio al cliente	42
Encuesta de satisfacción al cliente (modelo HOTELQUAL)	43
Ánalysis de resultados de satisfacción al cliente	44

ÁMBITO D (SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA)	45
AMBIENTAL	
Fauna y flora	46
Presencia de áreas verdes	47
<u>Gestión de recursos</u>	48
Registros de consumo de agua	49
Registros de consumo de luz	50
<u>Insumos, productos y materiales</u>	52
Consumo de productos biodegradables y nacionales	53
<u>Residuos líquidos</u>	54
Distribución de desechos	
<u>Residuos sólidos</u>	56
Distribución de desechos	57
<u>Contaminación</u>	58
Proyectos a futuro	59
<u>Conservación del patrimonio natural</u>	60
Conservación natural	61
ASPECTO SOCIAL	62
ASPECTO CULTURAL	63
ASPECTO ECONÓMICO	64

MODELOS DE CALIDAD

La presente guía se encuentra basada en el modelo de calidad **DISTINTIVO Q**, ofreciendo la asistencia que necesita **AIRPORT HOTEL**, lograr la satisfacción de sus clientes a través del servicio ofrecido. Además de apostar por la mejora continua y la superación de las expectativas de los huéspedes con los recursos que dispone el establecimiento.

Dentro del **ámbito C**, como parte de la **gestión del servicio al cliente** podrán encontrar el **diseño del modelo de control de calidad y gestión al cliente aplicando el modelo HOTELQUAL**.



MODELO DE CALIDAD DISTINTIVO Q

El programa de calidad turística “Distintivo Q”, surge con la finalidad de impulsar la sostenibilidad y calidad de los destinos turísticos mediante una normativa para la mejora de la oferta turística. El mismo consta con estándares técnicos, objetivos y medibles, que promueven la calidad para la operación de instituciones turísticas inmersas en el programa.

MODELO DE CALIDAD HOTELQUAL

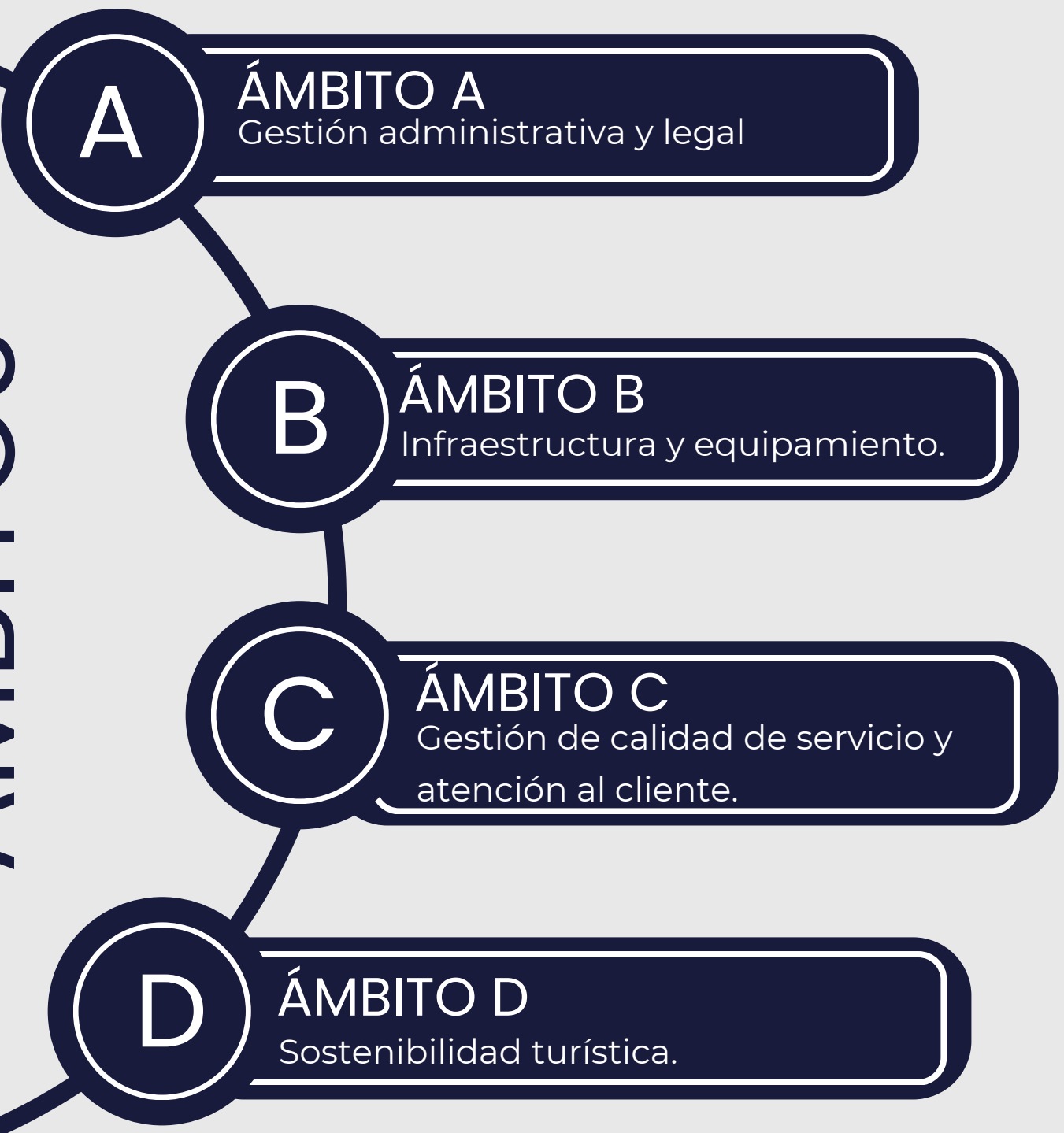
Autores españoles (Falces, Sierra, & Briñol , 1999) desarrollaron un modelo para ser aplicado específicamente en el sector hotelero, denominado HOTELQUAL (hotel quality) partiendo de 3 dimensiones denominadas:

- La evaluación del personal.
- La evaluación de las instalaciones y funcionamiento.
- La organización del servicio.



EL MODELO "DISTINTIVO Q" PRESENTA LOS SIGUIENTES ÁMBITOS EN LA EVALUACIÓN DE SUS REQUERIMIENTOS:

ÁMBITOS





ÁMBITO A ———

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LEGAL

Conformada por 1 apartado:

- Gestión de políticas y procesos internos
 - Manuales reglamentos y planes
 - Gestión de políticas
 - Mantenimiento
 - Capacitación



ÁMBITO B ———

INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

Conformada por 2 apartados:

- Infraestructura
 - Infraestructura general
 - Infraestructura área de cocina
- Equipamiento
 - Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias.
 - Equipamiento del área de comedor y cocina
 - Equipamiento de habitaciones



ÁMBITO C ———

GESTIÓN DE CALIDAD, SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Conformada por 3 apartados:

- Información
- Complementarios
- Satisfacción al cliente interno y externo



ÁMBITO D

SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

Conformada por 4 apartados:

- **Ambiental**

- Flora y fauna
- Gestión de recursos
- Insumos productos y materiales
- Residuos sólidos
- Residuos líquidos
- Contaminación
- Conservación del patrimonio natural

- **Social**

- Contribución al desarrollo local
- Conducta empresarial responsable

- **Cultural**

- Conservación del patrimonio y manifestaciones culturales

- **Económico**

- Costo - beneficio

ÁMBITO A GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LEGAL



MANUALES REGLAMENTOS Y PLANES

MANUAL ORGANIZACIONAL

Resulta indispensable el desarrollo de un manual organizacional digital o físico, que contemple misión, visión, políticas, principios y valores que permitan asegurar el cumplimiento de los procedimientos y objetivos del establecimiento. Este documento debe estar vigente y ser aprobado por la máxima autoridad del establecimiento siendo revisado y actualizado en un período de tiempo de 2 años.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Una vez desarrollado los respectivos procesos y procedimientos por cada área administrativa y operativa. Se debe considerar su implementación en manuales (documentos físicos o digitales) que permitan su revisión y aprobación por parte de la autoridad del establecimiento. La nula evaluación y la inexistente presencia de procedimientos genera problemas en la operatividad de sus áreas, presentando improvisaciones o desarrollo de actividades imprevistas que pueden ocasionar insatisfacción en el huésped.

Esta herramienta de control interno permitirá manejar cada proceso para que este se desarrolle de una manera eficiente, sirviendo de guías operativas para el procedimiento que se asigna a una persona o actividad dentro de una organización. Algunas de las ventajas de su implementación son:

1 Sirven de base para capacitar al nuevo personal

2 Estandarizan los métodos de trabajo.

3 La información que maneja es formal; es decir, información autorizada.

4 Eliminan confusiones, incertidumbre y duplicidad de funciones.


5 Evitan la ejecución de procedimientos incorrectos.

6 Apoyo para la mejora continua de las actividades.

Se proponen modelos de revisión que podrán ser utilizados como herramientas estándar de inspección de los procesos desarrollados en cada área del establecimiento.

LOGO Y NOMBRE DE LA EMPRESA

PROCEDEMIENTO A EVALUAR
POR EJEMPLO CHECK IN

 MANUAL AIRPORT HOTEL PROCEDIMIENTO		
I. DESARROLLO		
PASOS	RESPONSABLES	ACTIVIDADES
<p>ANEXO: CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</p>		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

En este apartado se especifican y numeran cada uno de los pasos de las actividades dentro del proceso, con su respectivo encargado en su consecución.

En los 3 ítems se establece la responsabilidad de la elaboración del documento



DIAGRAMA FLUJO: PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE 1

RESPONSABLE 2

RESPONSABLE 3

Se desarrolla el diagrama de flujo
correspondiente al procedimiento
definido

Evaluativo manual de procedimiento

En el primer formato se establecen cada uno de los pasos, definiendo actividades y especificando los procedimientos que se realizan en cada departamento de la manera más óptima posible. Resulta importante que, para la construcción del manual específico de cada área se pueda contar con el apoyo del personal por cargos, para así tener el procedimiento lo más ajustado a la realidad. Este podrá tener anexos de fotos, y guardará la responsabilidad de elaboración, revisión y aprobación del mismo.

Diagrama de flujo de procedimiento

A través de la representación gráfica, se muestra una secuencia de actividades, esto permitirá mejorar la comprensión del proceso, muestra de forma clara y concisa cada detalle, lo cual brinda a los equipos la capacidad de entender de forma rápida las tareas a realizar, quién y cómo las van a realizar.

Esta información ofrecerá a los colaboradores realizar menos preguntas y permitir a todos más tiempo para el trabajo.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

AirPort Hotel cuenta con un reglamento interno de trabajo, el cual permite determinar las circunstancias y condiciones que definirán el desarrollo de las labores que los trabajadores prestan en la compañía, además de representar un documento clave de la relación entre la empresa y el trabajador.

Se establecen las siguientes consideraciones:

- Procurar que el reglamento se encuentre redactado de forma clara y concisa, detallando aquellos derechos y obligaciones del trabajador y de la empresa.
- Realizar revisiones periódicas en un determinado período de tiempo (semestralmente) para identificar posibles modificaciones de acuerdo a situaciones actuales.
- Asegurarse que el reglamento cumpla consideraciones establecidas por parte de la legislación laboral vigente.



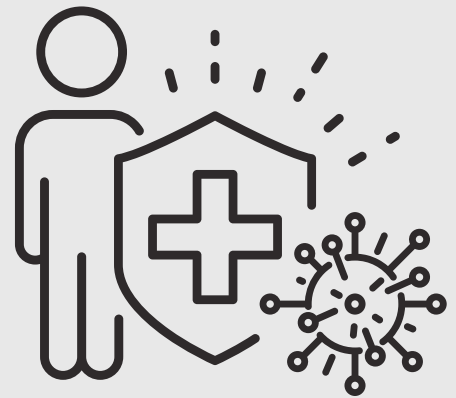
REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD

AirPort Hotel dispone de un reglamento de higiene y seguridad dentro de su establecimiento, sin embargo se establecen algunas consideraciones para asegurar minimizar sustancialmente los riesgos de sufrir accidentes laborales por parte de sus colaboradores y garantizar procedimientos seguros para el funcionamiento de las actividades.

De acuerdo al Ministerio de trabajo:

- Los empleadores con más de diez (10) trabajadores están sujetos a elaborar y someter a la aprobación el reglamento de higiene y seguridad, mismo que deberá ser renovado cada dos (2) años.
- El documento deberá ser cargado en formato PDF y con un tamaño máximo de 2 MB.
- Para más información respecto a la estructura, visitar el siguiente link:

<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2021/11/Estructura-de-Reglamento-de-Higiene-y-Seguridad.pdf?x42051>



PLAN DE MARKETING

Un plan de marketing ayudará a todo el equipo de AirPort Hotel realizar sus tareas sin sobrecargarlos con actividades fuera de su área respectiva. De esta manera, podrán satisfacer las necesidades de los consumidores sin abrumarlos con información o confundir sus acciones. Ya que de esta forma expondrán a sus clientes lo que pueden esperar del establecimiento a través de múltiples canales. El alojamiento gana confianza, establece una imagen positiva y construye una buena reputación.

Se presentan las siguientes consideraciones:

- Contratación de personal perito en marketing.
- Apertura de un departamento enfocado en marketing.
- Implementación de herramientas y estrategias de marketing.

PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA

Para realizar un plan de emergencia y contingencia Airpor Hotel debe seguir los siguientes pasos:



1 Identificar los activos o recursos clave de la empresa.



2 Determinar las amenazas y vulnerabilidades.



3 Clasificación y evaluación de riesgos



4 Cálculo de riesgo



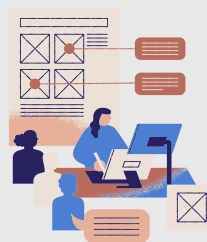
5 Especificar los objetivos generales y específicos del plan



6 Determinar las medidas y estrategias a implementar.



7 Establecer recursos y protocolos para llevar a cabo las medidas



8 Realizar pruebas y monitoreo del plan



GESTIÓN

DE

POLÍTICAS

POLÍTICAS GENERALES

Las políticas en ámbito de calidad, sostenibilidad, organizacional, protocolos de bioseguridad y accesibilidad universal son de suma importancia para Aiport Hotel puesto que permiten establecer estándares y contribuir a la protección de la entidad para alcanzar el éxito esperado.



A continuación se presenta un formato a seguir para la redacción de políticas de toda índole:

AirPort Hotel

Cdla. Simon Bolivar
Mz. 37 Solar 14 - 15
Av. De las Américas, Guayaquil-Ecuador
(04) 371-0165



NOMBRE DE LA DIRECTIVA			POLÍTICA N°	
FECHA DE ENTRADA EN		FECHA DE LA ULTIMA REVISION	VERSIÓN N°	
ADMINISTRADOR RESPONSABLE		INFORMACIÓN DE CONTACTO		
APLICA para nombres de grupo para definir áreas de personal aplicables				
GRUPO 1		GRUPO 2	GRUPO 3	
GRUPO 4		GRUPO 5	GRUPO 6	

HISTORIAL DE VERSIONES

VERSIÓN	APROBADO POR	FECHA DE REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	AUTOR

EJEMPLO DE CONTENIDO DE DOCUMENTO

TABLA DE CONTENIDO DE LA POLÍTICA DE TI

Introducción.....	2
Alcance.....	2
Política de compras de hardware tecnológico.....	2
Propósito de la Política.....	2
Procedimientos.....	2
Compra de hardware.....	2
Computadoras de escritorio, portátiles y tabletas.....	2
Servidores.....	2
Teléfonos móviles.....	2
Periféricos de ordenador.....	2
Política de compras de software.....	2
Propósito de la Política.....	2
Procedimientos.....	2
Solicitud de software.....	2
Compra de Software.....	2
Obtención de software de código abierto o freeware.....	2
Política de uso del software.....	2
Propósito de la Política.....	2
Procedimientos.....	2
Licencias de software.....	2
Instalación de software.....	2
Uso del software.....	2
Incumplimiento de la Política.....	2
de Bring Your Own Device (Byod).....	Política2
Propósito de la Política.....	2
Procedimientos.....	2
Dispositivos móviles actuales aprobados para uso empresarial de la empresa.....	2
Inscripción.....	2
Medidas de seguridad para dispositivos móviles.....	2
Exenciones.....	2
Incumplimiento de la Política.....	2
Indemnización.....	2
Política de seguridad de la tecnología de la información.....	2
Propósito de la Política.....	2
Procedimientos.....	2
Seguridad física.....	2
Seguridad de la información.....	2
Política de Administración de Tecnología de la Información.....	2
Propósito de la Política.....	2
Procedimientos.....	2
Política del sitio web.....	2
Propósito de la Política.....	2
Procedimientos.....	2
Contenido del sitio web.....	2
Sitio web Registro.....	2
Política de acuerdos de servicios de TI.....	2
Propósito de la Política.....	2
Gestión de emergencias de la tecnología de la información.....	2
Propósito de la Política.....	2

POLÍTICAS EN CANALES DE COMUNICACIÓN

Una empresa es tan sólida como el nivel de comunicación entre sus colaboradores. AirPort Hotel podrá lograr un ambiente laboral adecuado, valorando la opinión y la aportación de todo su equipo..

A continuación se establecen algunas recomendaciones para que el establecimiento logre una mejor interacción comunicativa con sus trabajadores:

- Actualizar herramientas de comunicación interna.
- Actualizar estrategias de comunicación interna.
- Actualizarse y adaptarse a nuevas tecnologías.

Posteriormente se detallan ejemplos de plataformas de comunicación interna, que se pueden utilizar el establecimiento:

1. HubSpot, comunicación sobre temas de interés.
2. Fundación Microfinanzas BBVA, experiencia interactiva entre los trabajadores.
3. Monzo, uso de encuesta de satisfacción.
4. Consum, red social propia del hotel.
5. L'Oréal, participación con causa.





MANTENIMIENTO

CRONOGRAMA Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INSTALACIONES

En cada empresa es necesario realizar revisiones de las máquinas o instalaciones de forma periódica. Por ello otorgamos a Airport Hotel un plantilla Excel de mantenimiento preventivo que contiene los apartados indispensables para poder tener conocimiento de las revisiones y controles realizadas o planificadas.

En la hoja 1. **Personas y lugares**, el establecimiento podrá listar a todas las personas involucradas en los trabajos de mantenimiento y en todos los lugares comprendidos.

En la hoja 2. **Activos**, podrán listar y caracterizar todos tus equipos.

En la hoja 3. **Tareas - PMP** podrán enumerar las tareas a realizar, asociarlas a los activos ya listados, definir su frecuencia y ver tu calendario.

En la hoja 4. **Costes**, podrán registrar los costes de los trabajos.

En la hoja 5. **Informe**, podrán obtener una vista previa del informe detallado que pueden imprimir.

Plantilla de mantenimiento preventivo

Plan de Mantenimiento Preventivo

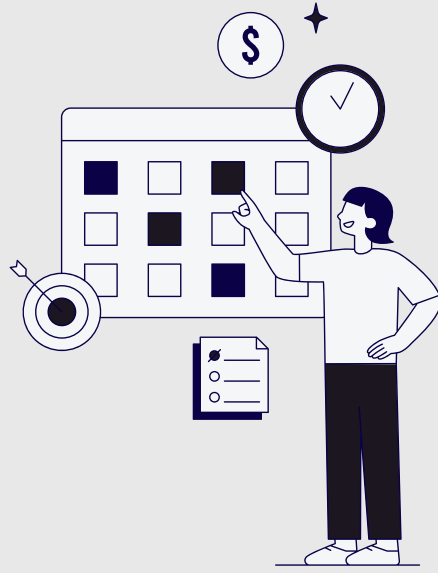
Rellena los datos a continuación — son importantes para que la plantilla funcione.

Nombre del Plan	Plan Ejemplo
Empresa	Tu empresa
Responsable	Tu nombre
Fecha de Inicio	1/1/2030

PROGRAMA O PLAN DE LIMPIEZA

Una plantilla de programas de limpieza es una herramienta que se utiliza como guía para realizar los procedimientos de limpieza. Adicionalmente, se puede personalizar esta plantilla según las tareas a realizar en el establecimiento. Siendo necesaria para programar tareas de limpieza de forma diaria, semanal o mensual y permite asegurar que todas las tareas se realicen a fondo.

Resulta indispensable que AirPort hotel implemente este tipo de herramienta, ya que podrá evitar entregar habitaciones que no cuenten con una eficiencia en limpieza, así como comentarios negativos en las distintas plataformas.



Plantilla de control de limpieza

AIRPORT HOTEL								CONTROL DE LIMPIEZA EN HABITACIONES		
NOMBRE DEL EMPLEADO:						FECHA:				
CÓDIGO DEL EMPLEADO:						N° DE HABITACIÓN				
NOMBRE DEL SUPERVISOR:										
TAREA/DÍA	CAMAS	SUELO	BAÑOS	VENTANAS	MUEBLES	MINI BAR	FIRMA EMPLEADO	VISTO BUENO SUPERVISOR	OBSERVACIONES	
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										



CAPACITACIÓN

PLAN DE CAPACITACIÓN Y CHARLAS TÉCNICAS

Las capacitaciones y charlas técnicas permitirán al hotel la actualización de conocimiento para el personal de las diversas áreas administrativas del establecimiento. Así mismo, promueven el aprendizaje de nuevas técnicas para brindar un mejor servicio al cliente externo.

Recomendaciones:

A continuación, se presentan los organismos que brindan capacitaciones en distintas áreas de servicio al cliente, en donde su mayoría son ofrecidas de forma gratuita a los distintos establecimientos turísticos.

1

Ministerio de turismo

<https://www.gob.ec/mintur/tramites/inscripcion-cursos-capacitacion-ambito-turistico><https://servicios.turismo.gob.ec/capacitacion/>



2

Empresa pública Municipal de Guayaquil.

<https://www.guayaquilturismoep.gob.ec/>



ÁMBITO B INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

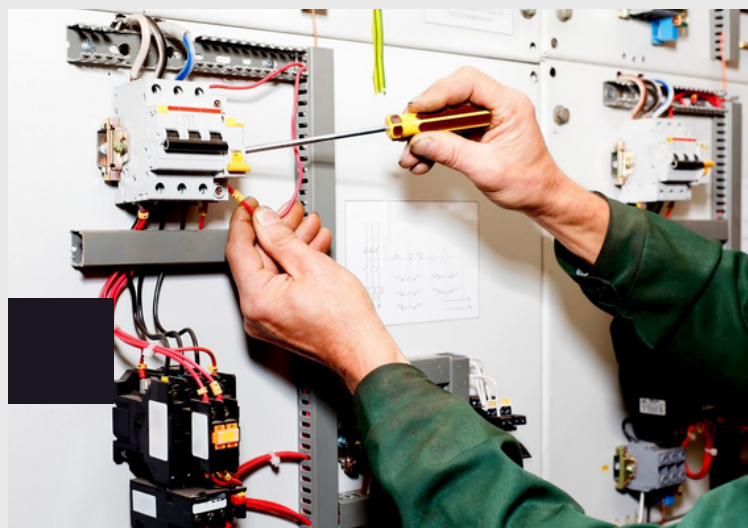


INFRAESTRUCTURA

ÁREA DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO

Airport Hotel cuenta con un área de limpieza y mantenimiento de insumos, por tal motivo se establecen las siguientes consideraciones, para llevar a cabo un procedimiento minucioso.

- La instalación debe estar siempre limpia, segura y se deben guardar insumos de acuerdo al espacio físico.
- El encargado de bodega tiene la responsabilidad de verificar los bienes que ingresan y tener un inventario de los mismos.
- Se recomienda el siguiente sistema de inventario perpetuo, puesto que es utilizado de manera periódica y permite tener un mayor control de los materiales en uso, adquiridos y terminados.



Plantilla Inventario Permanente

APELLIDOS Y NOMBRES, DENOMINACION O RAZON SOCIAL:
 ESTABLECIMIENTO:
 CODIGO DE LA EXISTENCIA:
 TIPO:
 DESCRIPCION:
 CODIGO DE LA UNIDAD DE MEDIDA:
 METODO DE VALUACION:

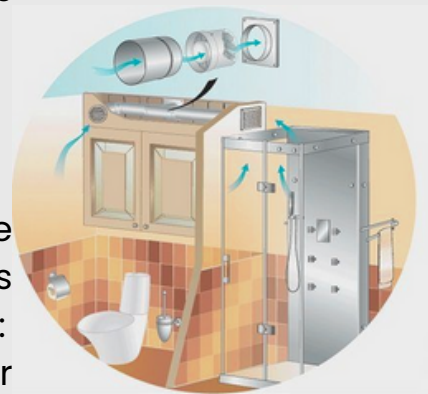


DOCUMENTO DE TRASLADO, COMPROBANTE DE PAGO				TIPO DE OPERACION	ENTRADAS			SALIDAS			SALDO FINAL		
DOCUMENTO INTERNO O SIMILAR					CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
FECHA	TIPO	SERIE	NUMERO										

SISTEMAS DE VENTILACIÓN Y EXTRACCIÓN

Airport Hotel cuenta con sistemas de ventilación y extracción por tal motivo se han aplicado consideraciones para llevar un mejor control de las áreas que cuentan con estos sistemas.

- Para el área de restauración se resaltan las características que debe tener el equipo de ventilación:
 - Turbina de álabes curvos atrasados.
 - Motor fuera del flujo del aire.
 - Tubo dren para coleccionar la grasa.
- Para el área de cuartos de máquinas se considera tener de 10 a 40 renovaciones por hora, generalmente los ventiladores axiales se usan en éstas áreas, se caracterizan:
 - Motor preferentemente cerrado con ventilación exterior TEFC.
 - En presencia de químicos corrosivos considerar materiales como aluminio o plásticos.
 - Accesorios de seguridad (malla de protección, cubierta intemperie)
- Dependiendo del diseño del área de lavandería se puede considerar una ventilación general o localizada, se recomiendan de 15 a 30 renovaciones de aire por hora.
- En el estacionamiento con la finalidad de reducir el monóxido de carbono (CO) generado por los vehículos y debido a la naturaleza de la aplicación, se puede mantener la ventilación natural.
- En los baños de un hotel se resalta que el rango de caudal se encuentre entre las 6 y 14 renovaciones de aire por hora para reducir humedad y olores.
- En el espacio de bodega se recomienda verificar que los rangos de extracción vayan de 5 a 20 renovaciones de aire por hora.
- En áreas como recepción, áreas de huéspedes y salas comunes se recomienda usar ventiladores de techo de alto caudal, bajas velocidades y silenciosos para el confort de los huéspedes.



CALIDAD DE MATERIALES DE ÁREAS OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS

Airport Hotel cuenta con áreas administrativas y operativas, es por esto que se emplean recomendaciones con la finalidad de realizar la renovación de áreas del establecimiento en períodos adecuados:

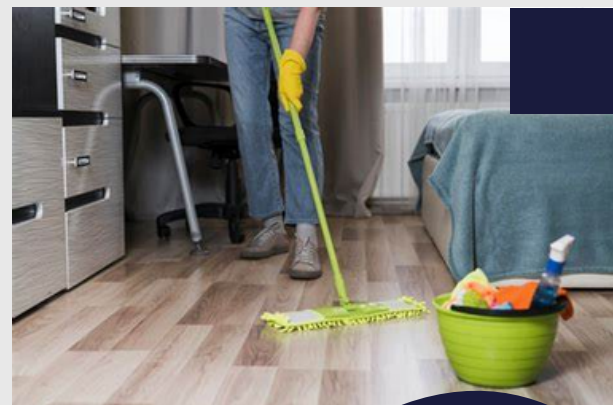
- Renovaciones en menor escala en "productos blandos" (revestimientos de paredes, revestimientos de piso de hoteles, paredes, cortinas, etc.) cada 6 años.
- Remodelación en mayor escala en accesorios, muebles y áreas comunes cada 12 a 15 años.
- Restauración completa del establecimiento entre 25 a 50 años.



ÁREAS DE INGRESO LIMPIAS Y LIBRES DE OBSTÁCULOS

Airport Hotel cuenta con un área de ingreso para los huéspedes por tal motivo, es indispensable evaluar los implementos necesarios al momento de realizar la limpieza.

- El personal debe conocer el tipo de piso en el que se realizará la limpieza.
- Indispensable el carrito de aseo para transportar los utensilios de limpieza.
- Las mopas para el barrido y el fregado brindan un más alto rendimiento que las escobas convencionales, por ello es indispensable su uso.
- Fijar un horario de limpieza para evitar inconvenientes con los huéspedes.



INSTALACIONES ELÉCTRICAS

Airport Hotel cuenta con cajetines de instalaciones eléctricas por ello es necesario establecer las siguientes consideraciones:

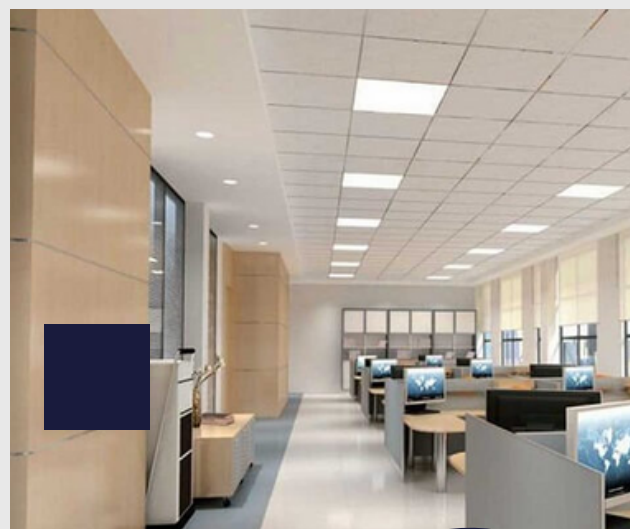
- Ubicar los cajetines en un área segura y aislada dentro del establecimiento.
- Adquirir candados para cerrar los cajetines sin que quede ningún cable expuesto.
- Supervisar el área de instalaciones eléctricas diariamente.
- La cantidad de cajetines viables en el establecimiento son de acorde a la capacidad del sistema de suministro eléctrico



INFRAESTRUCTURA DE ÁREA DE COCINA

Airport Hotel cuenta con el servicio de alimentos y bebidas por ello es necesario considerar los siguientes aspectos:

- El área de lavado se debe mantener siempre de acero inoxidable, resistente a la corrosión y fácil de limpiar evitando la acumulación de grasa, olores y contaminación.
- Los pisos se deben mantener antideslizantes en caso de remodelación.
- Se debe disponer de un sumidero donde se dirijan los líquidos productos de limpieza y mantenimiento.



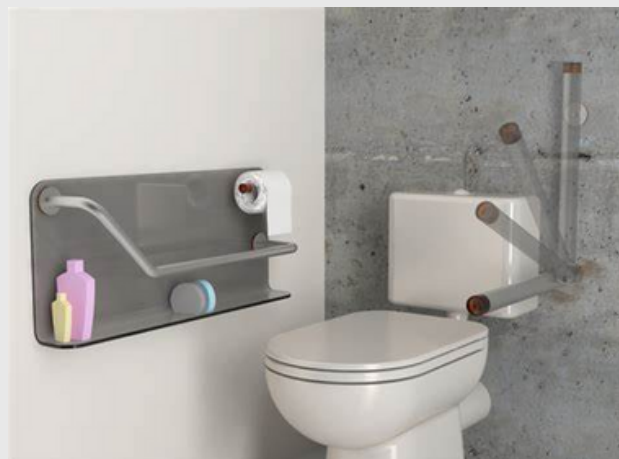


EQUIPAMIENTO

EQUIPAMIENTOS PARA SERVICIOS HIGIÉNICOS O BATERÍAS SANITARIAS

Airport Hotel cuenta con servicios higiénicos para sus huéspedes por lo tanto existe la necesidad de considerar las siguientes recomendaciones:

- Diariamente se debe verificar el equipamiento de servicios higiénicos como: basurero, dispensador de jabón, alcohol gel, espejo, secador automático o dispensador de toallas, papel higiénico y sistema de aromatización.
- Limpiar diariamente los baños y brindar atención a su funcionamiento.
- Implementar un área para cambiador de bebé para brindar mejor comodidad a los huéspedes.

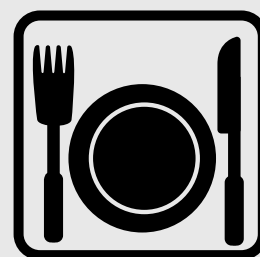


EQUIPAMIENTO DEL ÁREA DE COMEDOR Y COCINA

Recomendaciones

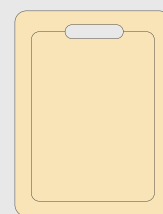
01

Dar mantenimiento al área de comedor, y mantener el menaje necesario para atender el 100% de aforo.



02

Se deben comprar distintas tablas de picar para cada clase de alimentos, y deben mantenerse siempre limpios y sin signos de deterioro.



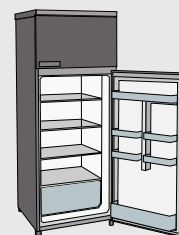
03

Al realizar renovación de los utensilios para la preparación de alimentos de cocina deben ser de acero inoxidable o un material resistente.



04

Por cada producto ingresado en congelación se deben mantener porcionados de acuerdo su tipo, en envases correspondientes.



05

Por cada insumo adquirido seco y fresco se debe almacenar correctamente y dividir por tipo.



EQUIPAMIENTO DE HABITACIONES

Recomendaciones

01

En caso de presentar inconvenientes con una habitación en específico, bloquearla para darle mantenimiento lo más pronto posible.

02

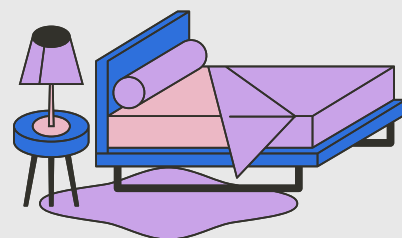
Revisar periódicamente el sistema de reservas, para brindar al 100% atención al huésped cumpliendo con la limpieza al 100% de habitaciones sin presentar inconvenientes.

03

Realizar renovación de amenities habitualmente para evitar inconvenientes con los huéspedes.

04

Evaluar el equipamiento de habitaciones y realizar revisiones periódicas.



ÁMBITO C GESTIÓN DE CALIDAD, SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE



INFORMACIÓN

PLATAFORMA DIGITAL

AirPort Hotel cuenta con una de las plataformas de reservas más utilizadas a nivel mundial como: booking,. Además de presentar su reseña por medio de páginas web como "Guayaquilhotelsweb.com" , "hoteles.com", "kayak", "Tripadvisor", "guayaquilhotels.org" entre otros que facilitan una mejor atención al cliente, y permite mantenerse al alcance competitivo dentro de la industria turística, donde los clientes puedan reservar desde cualquier lugar y en cualquier momento, generando también una mejor eficiencia operativa.

Para ofrecer una mejora en este servicio se establecen las siguientes consideraciones:

- Crear una propia página web permitirá mejorar la imagen del establecimiento, permitiéndoles estar al día de una forma más competitiva respecto a otros hoteles, ya que se podrá crear contenido específico de acuerdo a los requerimientos que se necesiten, actualmente existen algunas plataformas gratuitas de fácil acceso y uso que permiten crear su propia pagina web como:



- Procurar mantener el sitio web contratado con información actualizada, procurando que su contenido sea interesante, lo que permitirá atraer y retener visitantes en la web hotelera.
- Añadir una sección de "suscripción" dentro de la página web por medio de un formulario invitando a posibles clientes a recibir actualizaciones y noticias de descuento, fomentando fidelidad con el hotel
- Incorporar fotografías reales, de alta calidad y que resulten atractivas donde se muestren las instalaciones, habitaciones y comodidades que resultan indispensable para atraer potenciales clientes, así como la inclusión de testimonios y reseñas de clientes satisfechos que genera confianza y credibilidad respecto al hotel

INFORMACIÓN **GRÁFICA Y MEDIOS DIGITALES**

Resulta indispensable que el hotel cuente con imágenes y textos actualizados que correspondan a la realidad de la empresa.

Los rótulos de identificación del establecimiento donde se establece la clasificación y categoría de este, debe percibirse en un documento vigente y ser aprobado por la máxima autoridad del establecimiento, siendo revisado y actualizado en un período de tiempo de 2 años.

CAPACIDAD **DE RESPUESTA**

A pesar de que la capacidad de respuesta en los diferentes canales de comunicación del hotel es menor a 12 horas. Se establecen algunas consideraciones para mejorar esta experiencia.

- Contactar con los clientes antes de su llegada.
- Establecer alertas ante nuevas solicitudes por parte de los huéspedes que deberán ser respondidas en cortos períodos de tiempo.
- Establecer mensajes predeterminados sobre mensajes a dudas comunes para los huéspedes, es decir crear una matriz de mensajes aprobados para dar más flexibilidad y control al encargado de la reseña. Por ejemplo, una matriz de mensajería básica

INFORMACIÓN **PAGOS ACEPTADOS**

Resulta indispensable asegurarse que todas las plataformas webs con las que cuenta el hotel, reflejen de manera necesaria las distintas formas de pago, para evitar fallos administrativos o inconvenientes con los huéspedes. Para esto puede resultar importante establecer un apartado único para esta sección.

SERVICIO DE ALIMENTACIÓN ESTANDARIZADO

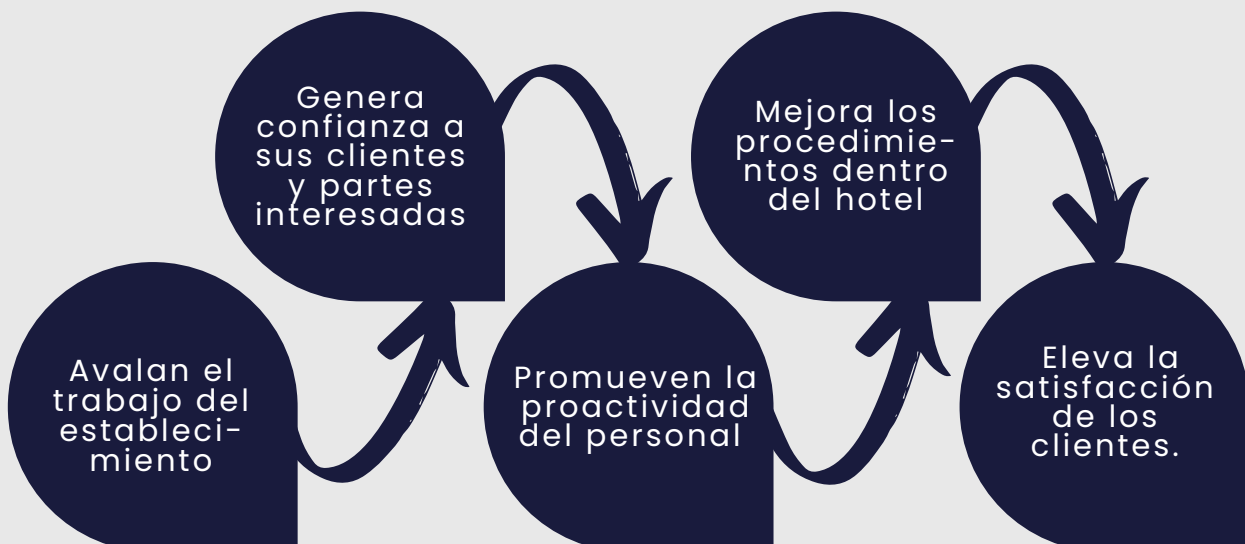
La estandarización en el servicio de alimentación hotelera permite manejar una calidad uniforme con respecto a los alimentos utilizados, ya que al fijar las bases de cantidad, calidad y procesos se garantiza resultados satisfactorios para el huésped, así como promover otros beneficios como: ahorro de tiempo en la producción de los platos y también en las compras por contar con las cantidades necesarias en forma exacta.

AirPort Hotel debe considerar una oportunidad de diferenciarse de la enorme competencia al adaptar su oferta a las personas que requieren otro tipo de dietas como el veganismo, lo cual les permitirá sobresalir y generar una mejor experiencia ante aquellos huéspedes que presenten esta solicitud.

DIFUSIÓN RECONOCIMIENTOS DE CALIDAD

El contar y difundir certificaciones que abalan la calidad del servicio del hotel, se logrará agregar valor al establecimiento al cumplir con normas internacionales en diferentes sectores como los desarrollados, además de mejorar los sistemas de gestión para optimizar procesos y reducir los costos.

La difusión de certificaciones de calidad permitirá:





COMPLEMENTARIOS

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Se establecen las siguientes consideraciones para mejorar la calidad de los servicios complementarios ofrecidos por AirPort Hotel.

01 PET FRIENDLY

Presentar información PET FRIENDLY en distintos sitios webs, como valor agregado ofrecido al cliente, así como precios, infografía y señalización.

02 INTERNET FIJO

1. Ofrecer a los huéspedes contraseña de internet una vez realizado el check in.
2. Colocar en las habitaciones contraseña de red.
3. Procurar contar con un Internet 100% fibra óptica para el abastecimiento total del establecimiento

06 SISTEMA DE SEGURIDAD

1. Colocar más cámaras de seguridad en puntos estratégicos a exteriores del establecimiento.
2. Aumentar horarios de contratación de personal en horarios matutinos.

COMPLEMENTARIOS

03 SERVICIO NIÑOS

Contar con camas/cunas, asientos para niños en restaurante para generar un mejor servicio en familias con niños pequeños.

05 ALIMENTOS Y BEBIDAS

Contar con una agenda definida para compartir a los clientes información de negocios de alimentos y bebidas cercana al área.

04 ESTACIONAMIENTO

1. Remodelar área de parqueadero, para generar un mejor aspecto al establecimiento.
2. Colocar letreros luminosos llamativos identitarios de cada área de espacio en el estacionamiento para mayor seguridad en horarios nocturnos.



SATISFACCIÓN

AL

CLIENTE EXTERNO

GESTIÓN DE **SERVICIO AL CLIENTE**

Después de haber realizado el diagnóstico inicial a través de la herramienta de análisis de sentimiento de los comentarios post servicio de los huéspedes del AirPort Hotel y las mediciones tomadas en base al programa voluntario de calidad y sostenibilidad turística, de propiedad de Quito Turismo “Distintivo Q”, se desarrolla la siguiente propuesta que contempla aspectos relevantes que deberán considerarse de forma efectiva dentro del hotel.

Cabe recalcar que los beneficios de su implementación será la mejora continua de sus procesos y operaciones administrativas por medio del cumplimiento de estándares técnicos, medibles y objetivos; así como la satisfacción efectiva de las expectativas de los huéspedes.

Se proponen modelos de revisión que podrán ser utilizados como herramientas estándar de inspección de los procesos desarrollados en cada área del establecimiento.

Su aplicación generará los siguientes beneficios para el establecimiento:



De esta manera se presenta una guía que abarca cada uno de los puntos mencionados anteriormente:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AIRPORT HOTEL



Nos gustaría conocer su punto de vista respecto a la calidad de los servicios que oferta nuestro alojamiento a través de esta encuesta anónima, la misma que tiene una duración de 4 minutos. Sus respuestas nos permitirán brindarles un mejor servicio. ¡Gracias por su colaboración!

INSTRUCCIONES

A continuación se plantean un conjunto de proposiciones a las cuales usted deberá responder marcando entre un valor de uno (1) a cinco (5), donde: 1 Malo, 2 Regular, 3 Bueno, 4 Muy Bueno

PERSONAL

- El personal del hotel presentó un aspecto aseado y limpio.
- El personal se encontraba atento a sus requerimientos.
- Considera que se le ha brindado un trato adecuado que genera confianza y un ambiente agradable.
- El personal le otorgó información respecto a inquietudes presentadas.
- El personal resolvió de manera eficiente requerimientos o inconvenientes presentados durante la estadía.
- El personal pudo solventar todas sus necesidades.

ESCALA

1	2	3	4	5
<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"/>
<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"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

INSTALACIONES Y FUNCIONAMIENTO

- Ascensores
- Habitaciones
- Pasillos
- Baños
- Restaurante
- Parqueo
- Gimnasio
- Lobby
- Recepción
- Áreas Verdes

ESCALA

1	2	3	4	5
<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"/>
<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"/>
<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"/>
<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"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

- Se le ha brindado el servicio de acuerdo con las condiciones que ha contratado.
- Ha presentado algún inconveniente sobre sus datos o información al momento de hospedarse.
- Todos los servicios del hotel funcionan con rapidez
- El tiempo de servicio de espera en el establecimiento es el ideal

ESCALA

1	2	3	4	5
<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"/>
<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"/>

RECOMENDACIONES

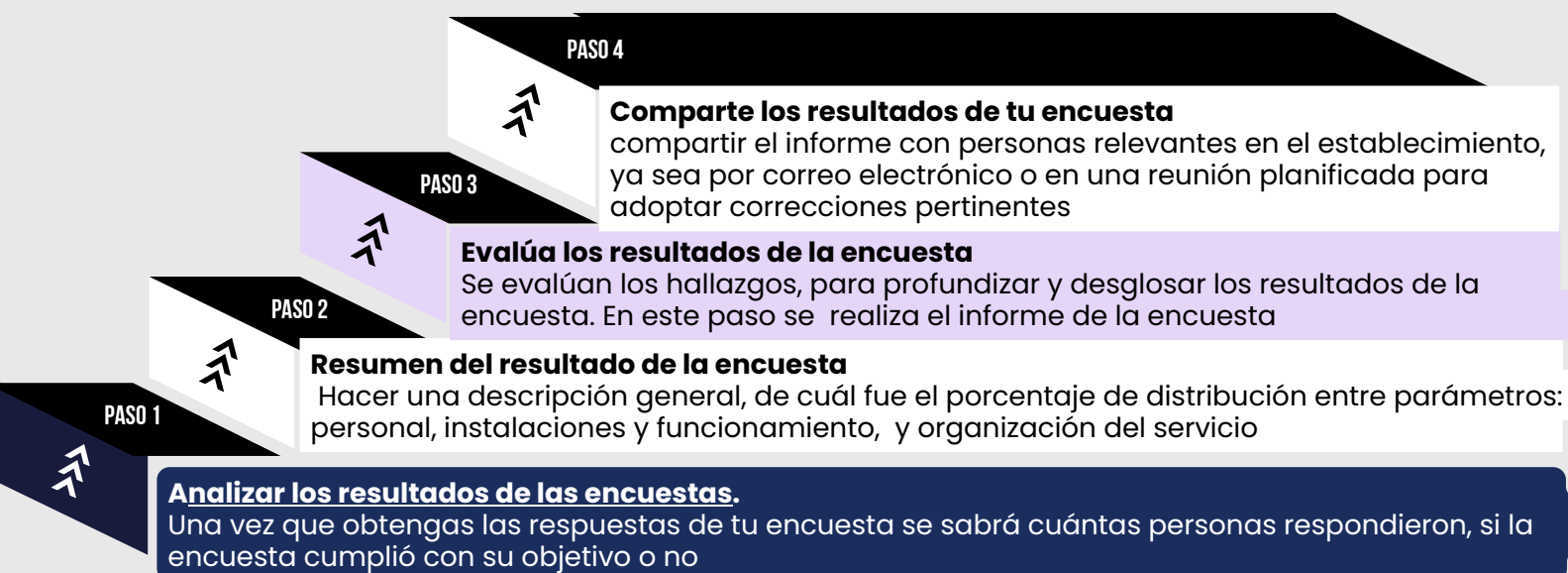
CALIFIQUE SU EXPERIENCIA EN EL ESTABLECIMIENTO

INDIQUE ALGUNA RECOMENDACIÓN PARA EL ESTABLECIMIENTO



ANÁLISIS DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El formato del modelo de control de calidad y atención al cliente, tomando como referencia el modelo HOTELQUAL fue realizado de manera preliminar utilizando la herramienta "Google Forms" donde se pueden desarrollar encuestas o cuestionarios de forma gratuita directamente desde el navegador web o móvil, sin tener que usar ningún software especial. Los resultados pueden visualizarse al instante, en el momento en que se envían, y organizarlos en gráficos para consultarlos fácilmente.



NOTA

OTRAS HERRAMIENTAS PARA LA CREACIÓN DE ENCUESTAS O CUESTIONARIOS DE FORMA GRATUITA Y QUE RESULTAN FÁCILES Y SENCILLOS DE USAR SON:

SurveyMonkey
EncuestaFácil
Encuesta.com

ÁMBITO D **SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA**



FAUNA

Y

FLORA

AMBIENTAL

PRESENCIA DE ÁREAS VERDES

AirPort Hotel cuenta con áreas verdes en los exteriores del establecimiento, el cual es mantenido mediante el contrato de personal especializado que se encarga también del control de plagas de estos jardines.

A continuación se establecen algunas consideraciones de como su mantenimiento influye en la satisfacción del cliente.

01 Primeras impresiones

Las primeras impresiones suelen ser el inicio de una buena estancia, empezar con una mala percepción hará que los huéspedes miren con recelo el hotel desde el momento de su llegada, perjudicando su experiencia y haciendo que se focalicen en lo negativo.

02 Su correcto mantenimiento

No mantenerlo de forma adecuada, no solo va a repercutir en la imagen del establecimiento, sino que obstruye el acceso de la entrada del hotel, afectando no solo a la estética de la fachada, sino también a las comodidades básicas de los clientes.

Algunas recomendaciones para procurar un buen mantenimiento en esta zona son:



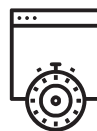
Poda de árboles y césped con crecimiento irregular



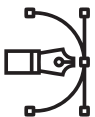
Limpiar faros, luces o cualquier otro tipo de elemento luminoso en exteriores .



Recogida de hojas caídas en exteriores



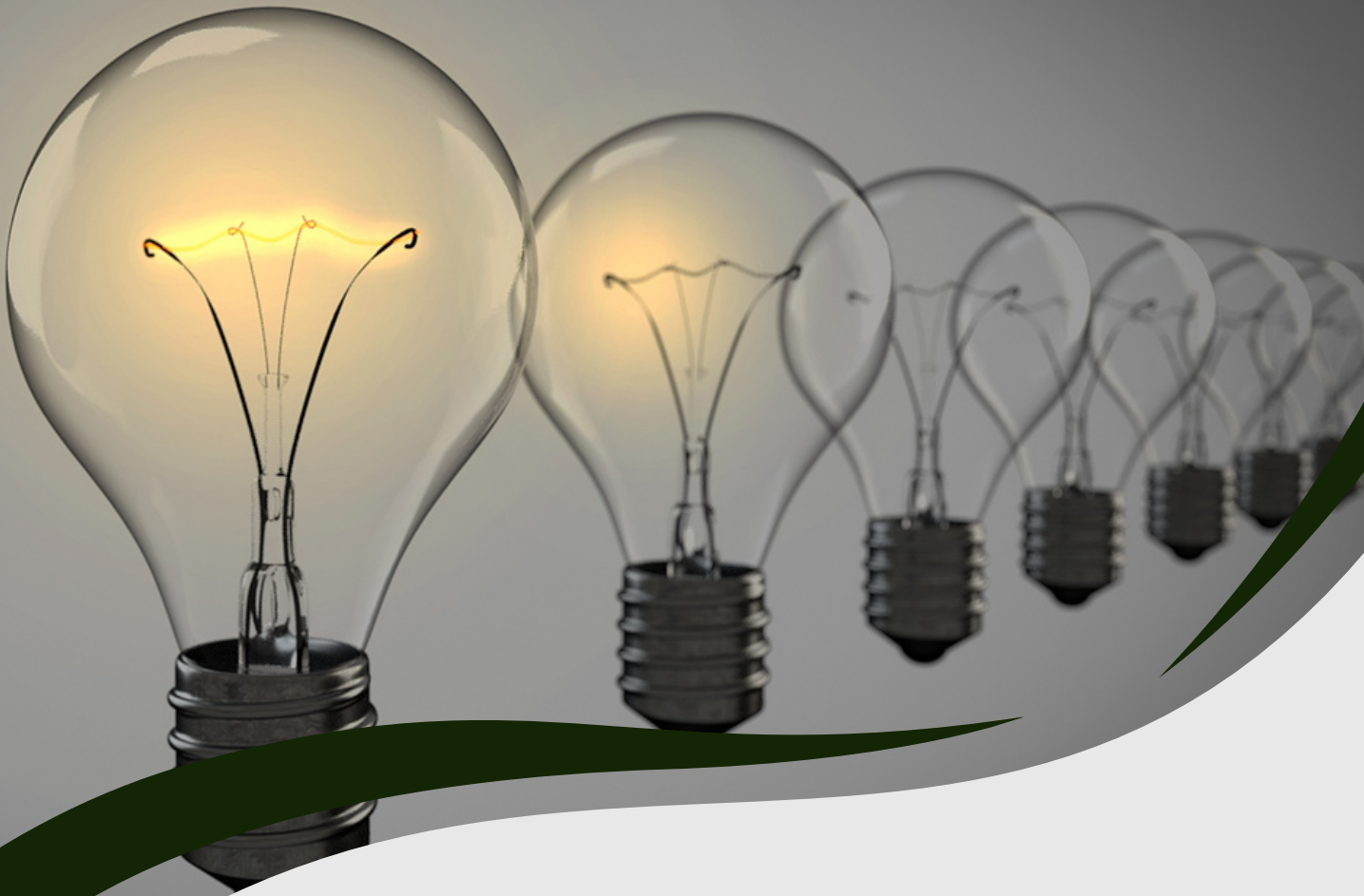
Limpiar elementos decorativos de la zona



Programación y control del sistema de riego.



Cuidar el cercado de los jardines.



GESTIÓN

DE

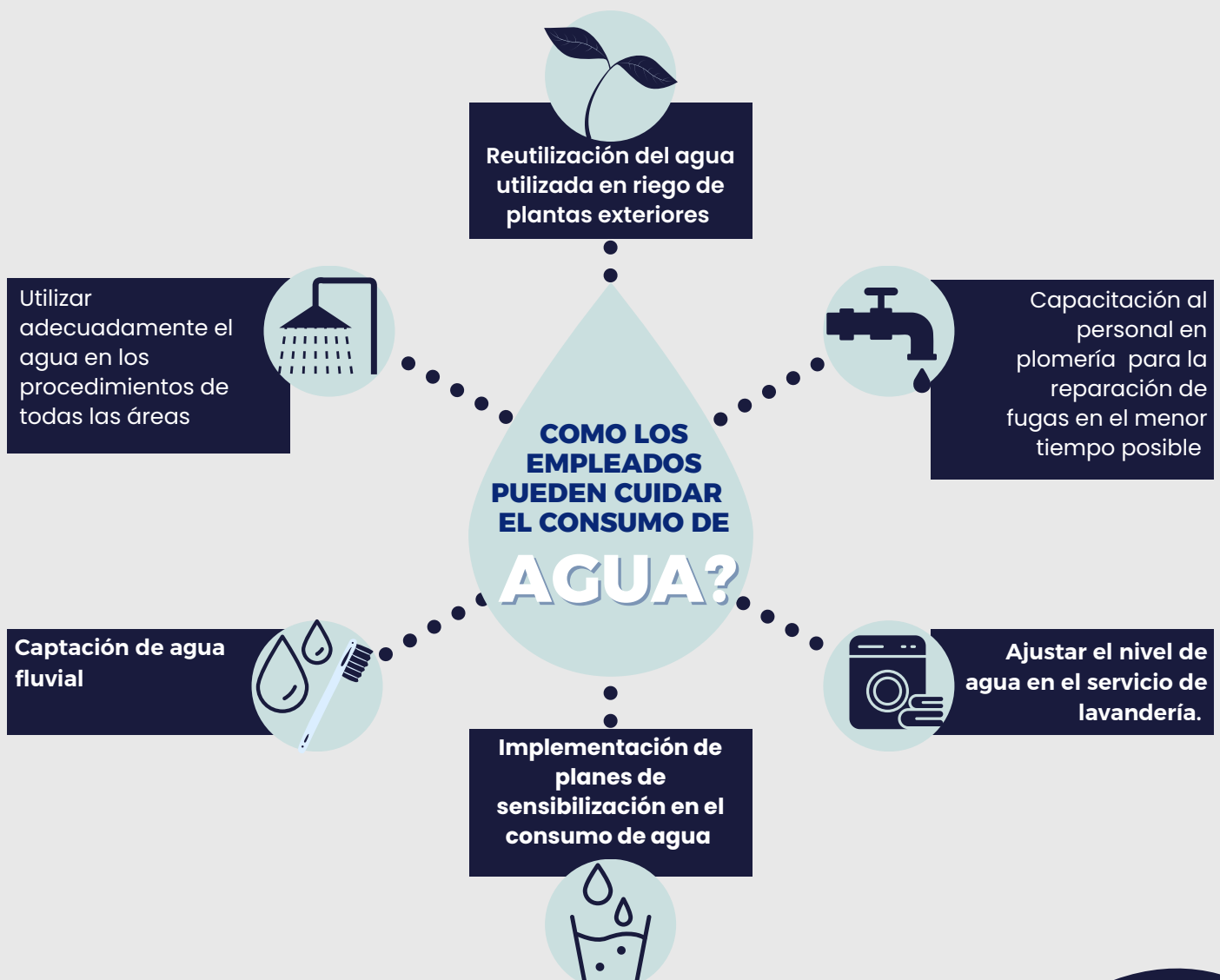
RECURSOS

REGISTROS DE CONSUMO DE AGUA

A pesar de que AirPort Hotel cuenta con registros físicos o digitales de planillas de consumo de agua mensual, se recomienda adoptar acciones necesarias como planificar avances anuales en el cumplimiento de la meta de ahorro establecida en los lineamientos de gestión ambiental y administrativa para posteriormente ser difundida al equipo de trabajo, permitiéndoles conocer los beneficios que genera su cuidado.

A su vez es necesario que se presente un manual de procedimiento de uso correcto del agua dentro del establecimiento, así como su la verificación de áreas para uso de personal y clientes.

LINEAMIENTOS PARA EL PERSONAL



REGISTROS DE CONSUMO DE AGUA

LINEAMIENTOS PARA EL HOTEL

Implementar un programa de reutilización de toallas y ropa de cama, y comprobar periódicamente que el equipo de limpieza de habitaciones lo siga.

Asegurar que todo el equipamiento se someta a un mantenimiento periódico y adecuado para garantizar su funcionamiento óptimo

Colocar comunicados en las habitaciones recordándole a los huéspedes cómo ahorrar agua

Comprobar periódicamente que no haya fugas en los sistemas de agua y canales de drenaje

Colocar avisos o pegatinas en cocinas y aseos del personal recordándole que ahorre agua y pidiéndole que denuncie cualquier fuga que encuentre.

Investigar opciones para reutilizar las aguas residuales, incluida cualquier normativa y permiso relevantes que pudiera necesitar.

REGISTROS DE CONSUMO DE LUZ

AirPort Hotel cuenta con registros físicos o digitales de planillas de consumo de luz mensual, sin embargo se recomienda adoptar acciones necesarias como planificar avances anuales en el cumplimiento de la meta de ahorro establecida en los lineamientos de gestión ambiental y administrativa para posteriormente ser difundida al equipo de trabajo, permitiéndoles conocer los beneficios que genera su cuidado.

A su vez es necesario que se presente un manual de procedimiento de uso correcto del luz dentro del establecimiento, así como su la verificación de áreas para uso de personal y clientes.

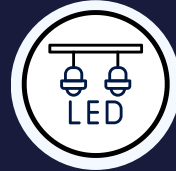
REGISTROS DE CONSUMO DE LUZ

Se establecen los siguientes lineamientos a ser considerados por parte del establecimiento para el uso y ahorro de energía.

01

LÁMPARAS LEDS

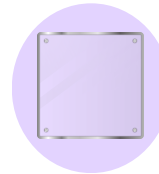
Cambiar las bombillas fluorescentes por las LED, producen una mejor iluminación y garantizan el ahorro de energía en el hotel. Estas tienen una vida útil más larga, lo que es beneficioso para el flujo de caja del hotel.



02

PAREDES ACRISTALADAS

Incorporar paredes de cristal para aprovechar más la luz solar en las zonas comunes, esto evita la necesidad de muchas lámparas para iluminar la habitación durante el día.



03

ELECTRODOMÉSTICOS AHORRADORES

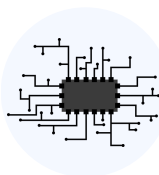
Será necesario comprobar el sello de ahorro de energía, que muestra su nivel de eficiencia con letras de la A a la G. Los aparatos con la letra A gastan menos.



04

SISTEMA DE LLAVE/TARJETA

Incorporar un interruptor sistema de llave/tarjeta, permitirá encender la energía si está en el lugar indicado. Es decir cuando el huésped abandona la habitación y se retira, la lámpara y otros aparatos se apagan rápidamente.



05

SENSORES DE PRESENCIA

Instalar sensores de presencia, para que las lámparas de estos lugares sólo funcionen cuando pase alguien.



06

FORMAR AL PERSONAL Y GUIAR A LOS CLIENTES

Guiar a los colaboradores para que apaguen luces sin uso y orientar a los huéspedes a colaborar con el plan de ahorro energético del hotel.





INSUMOS PRODUCTOS Y MATERIALES

CONSUMO DE PRODUCTOS BIODEGRADABLES Y NACIONALES

AirPort Hotel hace uso de insumos y productos biodegradables para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento, así como para la higiene personal. Sin embargo se propone que este cuente con certificado o ficha técnica de los productos que utiliza, con su respectivo respaldo bioquímico de biodegradabilidad por parte del productor.

La verificación de estos envases o productos será esencial dentro del establecimiento así como el manejo de los procedimientos de procedimiento de compra que deberán ser incluidos en el manual de procesos del establecimiento.

A continuación se presentan algunos beneficios del uso de productos biodegradables y productos nacionales.

PRODUCTOS BIODEGRADABLES

1

Se consumen rápidamente

Al ser biodegradables, la propia naturaleza lo va degradando de manera continua ayudando a que no acaben contaminando el entorno.

Consumen menos energía.

Al fabricarse con materiales biodegradables, requieren menos energía y no requieren combustibles fósiles para su fabricación.

2

3

Son reciclables

Al igual que los plásticos convencionales, estos se pueden reciclar para dar de nuevo productos al ciclo de vida útil ya que no contienen ningún tipo de químico ni toxinas en comparación con otros tipos de plásticos.

Apoyo hotelero

Conlleva a una mejor conservación del entorno, a una reducción considerable de las emisiones de CO2 y a un compromiso palpable por parte del establecimiento

4

PRODUCTOS NACIONALES

1

Desarrollo de la economía de nuestro país

2

Tiene un gran efecto sobre la salud y la preservación de la diversidad cultural

3

Ganan tanto productor como establecimiento hotelero por su consumo

4

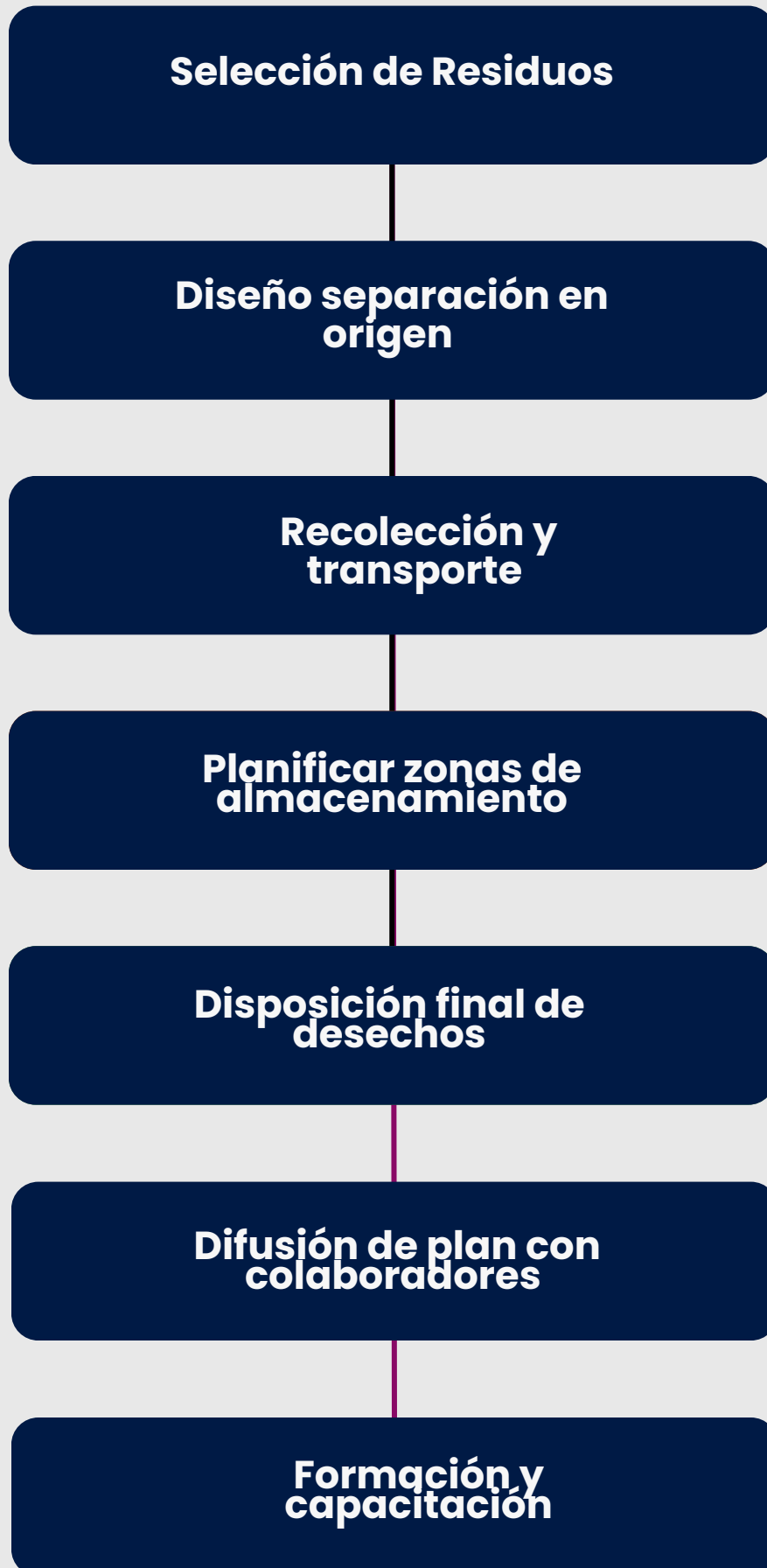
Repercute en productos con un precio más competitivo y de mejor calidad



RESIDUOS SÓLIDOS

DISTRIBUCIÓN DE DESECHOS

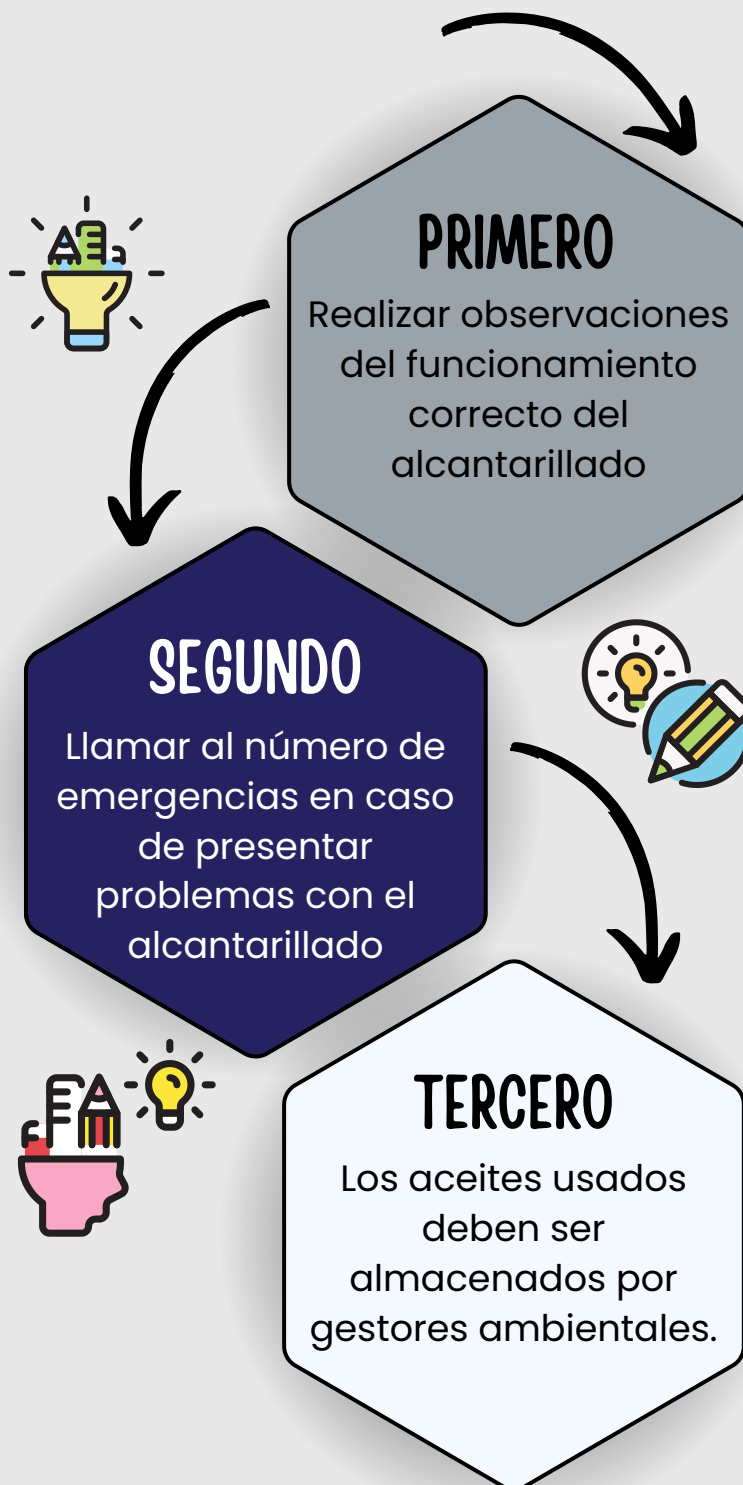
Para el Manejo Adecuado de Desechos Sólidos se establecen las siguientes etapas:





RESIDUOS LÍQUIDOS

RECOMENDACIONES



GESTOR QUE PUEDE SER SOLICITADO:

PP - Interagua Agencia Virtual. ChatBot-Agente Virtual (# WhatsApp: 0985014693) Call Center 134.



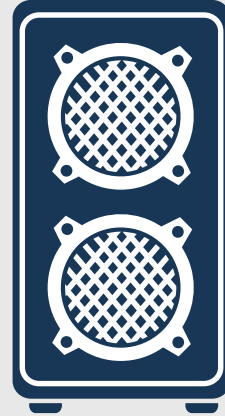
CONTAMINACIÓN

PROYECTO A FUTURO

01

Equipos

Se recomienda en caso de utilizar equipos, no generar ruido dado que puede alterar el disfrute de los huéspedes y la convivencia con la fauna local.



02

SISTEMAS DE AMBIENTACIÓN MUSICAL

Al implementar sistemas de ambientación musical y artistas en vivo, es necesario establecer un informe de monitoreo de ruido o de aislamiento acústico, con el fin de que los niveles de ruido no rebasen los límites que son permitidos.

¿Cómo cuantificar la huella hídrica?

El cálculo de la huella hídrica permite analizar como las actividades humanas influyen en los problemas de escasez de agua y su contaminación, con la finalidad de establecer recomendaciones desde el punto de vista hídrico en productos del establecimiento. De esta manera se proporciona un manual de evaluación de cálculo propuesta por Water Footprint Network, en donde en la página 93 se especifica a detalle los pasos a seguir e información específica para la entidad. A continuación se proporciona el link de visita al documento.



Manual de evaluación de la huella hídrica :

https://www.waterfootprint.org/resources/TheWaterFootprintAssessmentManual_Spanish.pdf



CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO NATURAL

CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO NATURAL

Contribuir directamente a la conservación del patrimonio natural genera un ambiente sostenible en nuestra sociedad.

A continuación se presentan acciones que permitirán tener un mejor control del mismo.

1

Acciones de recuperación o mitigación

- Campañas de reforestación.
- Limpieza o recuperación de orillas de ríos o quebradas.



Sensibilización ambiental a escuelas colegios o comunidades, por medio de visitas de campo de estudiantes a establecimiento hotelero.



Caracterizar los servicios operativos sostenibles en el hotel de valor patrimonial y su vinculación con los criterios de sostenibilidad

4

Convenios, alianzas estratégicas, contribuir económicamente en actividades vinculadas a la conservación del patrimonio cultural.

SOCIAL

AirPort Hotel se encuentra ubicado cerca de establecimientos de venta de productos y posee personal en diversos departamentos, por ello existe la necesidad de contar con una perspectiva holística respecto a la influencia del alojamiento a estos establecimientos.

A continuación se establecen algunas consideraciones vinculadas en el ámbito social interno y externo del alojamiento.

01

Contribución al desarrollo local

Los sistemas de indicadores nos permiten conocer el impacto del establecimiento en el desarrollo local de la comunidad. Para ello se deben realizar:

- Encuestas sobre el impacto del establecimiento a la comunidad.
- Actas de reuniones con la comunidad.
- Acciones correctivas en caso de impacto negativo a la comunidad.
- Convenios o alianzas
- Registrar aportes del establecimiento a la comunidad.

02

Conducta empresarial responsable

Para promover una conducta empresarial responsable es necesario:

- Tomar acciones dirigidas al equipo de trabajo y difundir en los medios de comunicación de la empresa.
- Disponer de documentos personales, contratos, afiliaciones y certificados médicos actualizados.
- Aplicar reconocimientos por parte del ministerio de trabajo.
- Documento de buenas prácticas laborales.
- Implementación de casilleros en buen estado.
- Uso de uniforme para todo el personal.
- Implementación de placa representativa para los trabajadores.

ASPECTOS CULTURALES

Se establecen las siguientes consideraciones para la conservación del patrimonio y manifestaciones culturales.

TOURS

Promover a los huéspedes de AirPort Hotel visitas a museos, convenciones, iglesias, sitios turísticos más visitados en la ciudad de Guayaquil y otros.

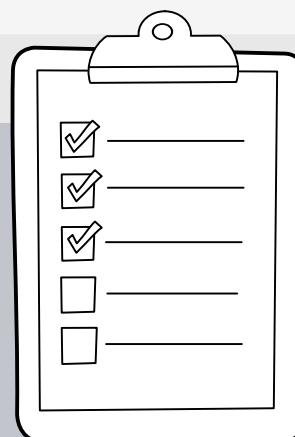


ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Realizar proyectos que permitan cultivar la cultura local, con la finalidad de que los huéspedes conozcan acerca del territorio.

ACCIONES DE RESCATE

Realizar campañas de rescate para alguno de los diferentes tipos de patrimonios, ya sean inmateriales, edificaciones patrimoniales, sitios ancestrales, entre otros.



CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA

Brindar apoyo económico a instituciones o encargados de realizar actividades de conservación de patrimonio cultural.

ASPECTOS ECONÓMICOS

**APLICAR BUENAS PRÁCTICAS
QUE PROMUEVAN EL
DESARROLLO LOCAL**

Priorizar la contratación de personas de la localidad donde opera la empresa.

Acuerdos o convenios con empresas para dar a conocer sus productos nacionales dentro del establecimiento.



Realizar un listado de productos locales o nacionales disponible

**APOYAR A LA
CONTRATACIÓN DE
SERVICIOS
PROFESIONALES**

**PROMUEVE LA
COMPRA DE
PRODUCTOS
LOCALES**

BIBLIOGRAFÍA

- AIRPORT HOTEL GUAYAQUIL. (s. f.). <https://airport.guayaquilhotelsweb.com/es/>
- Andrés, Á. (2023). Cómo elaborar un reglamento interno de trabajo. Blog de Recursos Humanos de Bizneo HR: práctico y actual. <https://www.bizneo.com/blog/reglamento-interno-de-trabajo/>
- Capacitación - Portal de servicios. (2023, 19 junio). Portal de servicios. <https://servicios.turismo.gob.ec/capacitacion/>
- Características clave para una exitosa web de hotelería. (s. f.). Desarrollo plataformas web. <https://newweb.net/blog/caracteristicas-clave-para-una-exitosa-web-de-hoteleria>
- Consultores, A. (2023). HOTELQUAL: Medir la Calidad de Servicio en Hoteles. Aiteco Consultores. <https://www.aiteco.com/hotelqual-calidad-de-servicio-en-hoteles/>
- Consultores, C. (2020, 30 diciembre). «Q» de Calidad Turística: Qué es y cómo conseguirla. CTMA Consultores. <https://ctmaconsultores.com/q-de-calidad-turistica/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20%E2%80%9CQ%E2%80%9D,cuanto%20a%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicio.>
- Control de limpieza en habitaciones. (s. f.). https://es.slideshare.net/Camilo_Rodriguez/4521-control-de-limpieza-en-habitaciones-40790646
- ¿Cuál es el equipo de ventilación correcto para un hotel? – Grupo Tegnair. (s. f.). Grupo Tegnair. <https://grupotegnair.com/cual-es-el-equipo-de-ventilacion-correcto-para-un-hotel/#:~:text=Se%20recomienda%20usar%20un%20equipo%20de%20ventilaci%C3%B3n%20con,aire.%203%20Tubo%20dren%20para%20colectar%20la%20grasa.>
- Darios, I. (2023). 10 tácticas para gestionar la reputación online de tu hotel. Cloudbeds. <https://www.cloudbeds.com/es/articulos/reputacion-online-hotel/>
- De un vistazo. Manual de evaluación de la huella Hídrica. (2022, 15 agosto). AENOR 2023. <https://revista.aenor.com/370/manual-de-evaluacion-de-la-huella-hidrica.html>
- Distintivo Q – Quito informa. (s. f.). <http://www.quitoinforma.gob.ec/tag/distintivo-q/#:~:text=El%20Distintivo%20Q%20es%20un%20reconocimiento%20que%20otorga,de%20gesti%C3%B3n%20de%20turismo%20sostenible%20y%20de%20calidad.>
- Eby, K. (2018, 16 abril). Plantillas gratuitas de políticas y procedimientos: pasos simples para facilitar la documentación. Smartsheet. <https://es.smartsheet.com/policy-and-procedure-templates>
- Empresa Pública Municipal de Turismo, Promoción Cívica y Relaciones Internacionales de Guayaquil, EP. (s. f.-b). <https://www.guayaquilturismoep.gob.ec/>
- Eugenia, V. V. M. (s. f.). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038
- Eugenia, V. V. M. (s. f.). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038
- Fasterm. (2023, 26 mayo). Cómo ahorrar energía en los hoteles: 7 medidas.
- Fasterm. <https://fasterm.com.br/es/blog/como-ahorrar-energia-en-los-hoteles/>

- Gutiérrez, E. (2023). Las 6 mejores herramientas para crear una página web en 2023. Website Planet. https://www.websiteplanet.com/es/top/mejores-constructores-de-sitios-web/?cq_src=google_ads&cq_cmp=11021574906&cq_term=crear%20pagina%20web%20gratis%20en%20espa%C3%B1ol&cq_plac=&cq_net=g&cq_plt=gp&gclid=Cj0KCQjwoK2mBhDzARIsADGbjeqIVWFK4cTtw9p_KeFfs4WB6tRdvBo_cS_5404vDfwTp2zwpm4Z1g8aAjoLEALw_wcB
- Inscripción en cursos de capacitación en el ámbito turístico | Ecuador - Guía Oficial de Trámites y servicios. (s. f.). <https://www.gob.ec/mintur/tramites/inscripcion-cursos-capacitacion-ambito-turistico>
- Jefatura administrativa financiera (2018). Proceso de administración de bodega. <https://www.epaa.gob.ec/wp-content/uploads/2018/06/3.1.4.%20Proceso%20de%20Administraci%C3%B3n%20de%20Bodega.pdf>
- a-sus-trabajadores/
- Jesus. (2020, 31 julio). Medidas COVID-19 de seguridad e higiene en hoteles. Todo para tu Hotel. <https://www.todoparatuhotel.com/es/blog/medidas-de-higiene-y-seguridad-que-adoptaran-los-hoteles-par>
- Lefranc, E. (2022, 24 noviembre). La importancia del plan de marketing en una empresa. Blog del Instituto Tecnológico de Madrid. <https://www.institutotecnologicomadrid.com/blog/cursos-bonificados/importancia-del-plan-de-marketing-339/#:~:text=Un%20plan%20de%20marketing%20preciso,de%20tu%20imagen%20de%20marca.>
- Lunet. (2023, 5 abril). La importancia del mantenimiento de jardines para los hoteles. LUNET. <https://blog.lunet.es/mantenimiento-de-jardines-para-los-hoteles>
- María. (2022). El uso de productos biodegradables en hoteles. ECO-ONE. <https://eco-one.es/el-uso-de-productos-biodegradables-en-hoteles/>
- Ministerio de trabajo (2021). Estructura de reglamento de higiene y seguridad. [Estructura-de-Reglamento-de-Higiene-y-Seguridad.pdf \(trabajo.gob.ec\)](https://www.trabajo.gob.ec/Estructura-de-Reglamento-de-Higiene-y-Seguridad.pdf)
- Operto. (2023). Renovación de hoteles: la guía definitiva para remodelar sus hoteles. Operto Guest Technologies. <https://es.operto.com/gu%C3%ADa-para-la-renovaci%C3%B3n-del-hotel/>
- Qktheme. (2022, 6 septiembre). Cálculo de la huella hídrica - guía para usuarios y empresas. EsAgua. <https://www.esagua.es/calculo-de-la-huella-hidrica/>
- Perú, B. I. (2020). La importancia de la implementación del Reglamento Interno de Trabajo. www.bdo.com.pe. <https://www.bdo.com.pe/es-pe/publicaciones/business-services-outsourcing/2020/la-importancia-de-la-implementacion-del-reglamento-interno-de-trabajo>
- Plantilla GRATUITA de inventario perpetuo en Excel. (2022, 29 septiembre). Just EXW. https://es.justexw.com/plantillas/inventario-perpetuo-en-excel#descarga_docs
- Rodríguez, R. A. (2022). HOTELERÍA SOSTENIBLE, GUÍA GRATUITA PARA EL AHORRO DE RECURSOS EN HOTELES. Maquinaria para lavandería industrial | Lavaseco Moderno. <https://lavasecomoderno.com/guia-gratuita-para-el-ahorro-de-recursos-en-hoteles/>