



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**Modalidad: Presencial**

**Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Licenciado en Turismo y Hotelería**

**TEMA:**

---

**“LOS PROFESIONALES DE LA CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA Y SU IMPACTO EN LOS SERVICIOS DE CALIDAD EN LOS HOTELES DE 4 Y 3 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE AMBATO”**

---

**AUTOR:** Vargas Barba José Manuel

**Tutor:** Ing. Mg. Diego Fernando Melo Fiallos

**Ambato – Ecuador**

**2017**

**APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O  
TITULACIÓN  
CERTIFICA:**

Yo. DIEGO FERNANDO MELO FIALLOS C.C 1803017365 en calidad de Tutor del trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: TEMA: **“LOS PROFESIONALES DE LA CARRERA DE TURISMO Y HOTELERIA Y SU IMPACTO EN LOS SERVICIOS DE CALIDAD EN LOS HOTELES DE 4 Y 3 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE AMBATO”** desarrolla por la egresado JOSE MANUEL VARGAS BARBA, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, POR LO QUE AUTORIZO LA PRESENTACION DEL MISMO ANTE EL Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H Consejo Directivo.

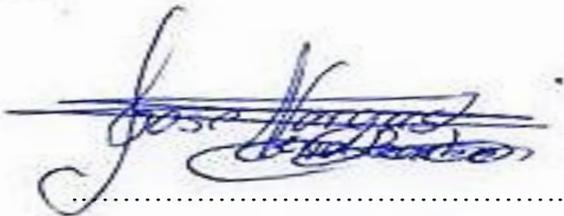


.....  
Ing. Mg. Diego Fernando Melo Fiallos

TUTOR

## **AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN**

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quien basado en los estudios realizados durante la carrera, investigación científica, revisión documental y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe son de exclusiva responsabilidad de su autor.



Vargas Barba José Manuel

C.C.: 180423623-8

**AUTOR**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Cedo los derechos en línea patrimonial del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema “LOS PROFESIONALES DE LA CARRERA DE TURISMO Y HOTELERIA Y SU IMPACTO EN LOS SERVICIOS DE CALIDAD EN LOS HOTELES DE 4 Y 3 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE AMBATO” Autorizo su reproducción total o parcial siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

A handwritten signature in blue ink, reading "José Manuel Vargas Barba", is written over a horizontal dotted line. The signature is stylized and cursive.

Vargas Barba José Manuel

C.C.: 180423623-8

**AUTOR**

AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y  
DE LA EDUCACIÓN

La Comisión de estudio y calificación del informe del trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema “LOS PROFESIONALES DE LA CARRERA DE TURISMO Y HOTELERIA Y SU IMPACTO EN LOS SERVICIOS DE CALIDAD EN LOS HOTELES DE 4 Y 3 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE AMBATO” Presentado por el Señor. Vargas Barba José Manuel egresado de la Carrera de Turismo y Hotelería promoción una vez revisada y calificada la investigación, se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

LA COMISIÓN



Lcdo. Mg. Raúl Tamayo Soria

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Lcdo. Mg. Mentor Córdova Naranjo

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación dedico con amor a mis padres que con su esfuerzo, apoyo incondicional y paciencia han sido parte fundamental en mi vida.

A mi hija Camila por ser el motivo de todo esfuerzo y dedicación.

A mi hermana, pues sé que estaría orgullosa por este logro, siendo su luz eterna quien cobija mis anhelos y sueños

A mi familia y amigos quien con su aliento supieron darme las fuerzas para nunca desmayar en el intento.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres que han sido el motor de mi vida personal y académica, pregonando con el ejemplo, la entrega, sacrificio y dedicación.

A mi compañera de vida que con su aliento y tesón supo guiarme en cada paso. Gracias Evelyn Garcés por darme tu apoyo en este objetivo

A mis familiares y amigos que motivaron a no claudicar y cumplir este objetivo,

A mis Maestros quienes transmitieron a lo largo de mi carrera sus conocimientos y amistad, aportando con su profesionalismo a este proyecto.

## INDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUCACIÓN O TITULACIÓN .....	II
AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	III
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	IV
DEDICATORIA .....	VI
AGRADECIMIENTO .....	VII
RESUMEN EJECUTIVO .....	XV
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I .....	3
EL PROBLEMA.....	3
1.1 Tema .....	3
1.2. Contextualización del problema. ....	3
1.2.1 Conceptualización .....	3
1.2.2 Análisis Crítico (Causas Y Efectos).....	6
1.2.3 Prognosis.....	8
1.2.4 Formulación del problema.....	8
1.2.5 Interrogantes. ....	8
1.2.6 Delimitación del objeto de investigación.....	8
1.3Justificación.....	9
1.4Objetivos .....	10
1.4.1Objetivo general: .....	10
1.4.2 Objetivo Específico:.....	11
MARCO TEORICO .....	12
2.1 Antecedentes Investigativos .....	12
2.2 Fundamentación Filosófica .....	17
2.3 Fundamentación Legal.....	18
Tabla N°1.- REQUISITOS PARA HOTEL - 4 ESTRELLAS.....	24
2.4 Categorías Fundamentales .....	36
2.4.1. Constelación de Ideas (Variable Independiente).....	37
2.4.2. Constelación de Ideas (Variable Dependiente).....	38

2.5 Hipótesis.....	51
2.6 Señalamiento de Variables .....	51
2.6.1 Variable Independiente .....	51
2.6.2 Variable Dependiente .....	51
CAPÍTULO III .....	52
METODOLOGÍA .....	52
3.1. Enfoque Investigativo .....	52
3.2. Modalidad .....	52
3.2.1. De campo: .....	52
3.2.2. Documental bibliográfica:.....	53
3.3 Nivel O Tipo De Investigación .....	53
3.3.1. Investigación Exploratoria.....	53
3.3.2. Investigación Descriptiva .....	53
3.4 Población Y Muestra .....	53
3.4.1 Población.....	53
3.4.2 Muestra .....	54
3.5 Operacionalización De Variables .....	56
3.5.1 Operacionalización de la variable independiente.....	56
3.5.2 Operacionalización de la variable independiente.....	58
3.6 Plan De Recolección De Información .....	60
3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	61
CAPITULO IV .....	62
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	62
4.1 Análisis E Interpretación De Resultados .....	62
CAPÍTULO V .....	74
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	74
5.1 Conclusiones .....	74
5.2 Recomendaciones .....	76
CAPÍTULO VI .....	78
6. PROPUESTA.....	78

6.1 Datos Informativos.....	78
6.1.1.- Título .....	78
6.1.2.- Beneficiarios Directos .....	78
6.1.3.- Ubicación: .....	78
6.1.4.- EQUIPO RESPONSABLE: .....	79
6.2.- ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA .....	79
6.2.1.- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA ESTANDARIZACIÓN (ISO) .....	80
6.2.2.- Normas básicas de la familia ISO 9001:2015 .....	80
6.3 JUSTIFICACIÓN .....	81
6.4.- Objetivos de la propuesta.....	82
6.4.1.- Objetivo General.....	82
6.4.2.- Objetivos Específicos .....	82
6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	82
6.5.1.- Factor operativo .....	82
6.5.2.- Factor Económico .....	83
Elaborado por: Vargas, J. (2017) .....	83
6.5.3 Factor Legal .....	83
6.6 Metodología.....	84
6.6.1.-Manual de calidad .....	84
6.6.2.- Fundamentos ISO 9001:2015 .....	84
6.6.3.- Enfoque basado en procesos.....	85
6.6.4.- Documentación del Sistema de Gestión de Calidad .....	87
6.6.5- Contenido del Manual. ....	88
MANUAL DE SERVICIO DE CALIDAD EN EL ÁREA HOTELERA .....	90
Introducción.....	91
CAMPOS DE APLICACIÓN .....	92
MANUAL DE SERVICIO DE CALIDAD EN EL ÁREA HOTELERA .....	93
DEPARTAMENTO DE GERENCIA .....	94
NORMAS ISO 9001: 2015 .....	94
LIDERAZGO .....	94

POLÍTICAS DEL HOTEL SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO .....	95
ROLES Y RESPONSABILIDADES DE GERENCIA EN LA ORGANIZACIÓN.....	96
PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	97
PLANIFICACIÓN .....	97
REVISIÓN DE PROCEDIMIENTOS .....	98
MEJORAMIENTO CONTINUO .....	99
ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES .....	99
AUDITORIA INTERNA DEL DEPARTAMENTO Y PERSONAL .....	100
PRODUCTO O SERVICIO EXTERNOS .....	101
DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.....	102
NORMAS ISO 9001: 2015 .....	102
CONTROL DE PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN .....	102
ACCIONES PARA MEJORAR LA PRODUCCIÓN .....	103
LIBERACIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS.....	105
MEJORA CONTINUA .....	106
OBJETIVOS DE CALIDAD .....	106
INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	107
DEPARTAMENTO DE PISOS Y RECEPCIÓN.....	108
NORMAS ISO 9001: 2015 .....	108
PLANIFICACIÓN DE PROCESOS.....	108
ALCANCE DEL SISTEMA .....	108
PROCESOS .....	108
MEJORA CONTINUA .....	109
SERVICIOS DE CALIDAD .....	109
ACCIÓN CORRECTIVA EN PROCESOS.....	110
PROCESOS DE ENTRADA, SALIDA, CONTROLES Y CAMBIOS .....	111
DEPARTAMENTO DE MARKETING Y VENTAS .....	112
NORMAS ISO 9001: 2015 .....	112
RECURSOS .....	112
DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	113

INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	114
PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL .....	115
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y SEGURIDAD.....	115
NORMAS ISO 9001: 2015 .....	116
ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN.....	116
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....	117
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	118
ACCIÓN.....	119
MEJORA CONTINUA.....	119
DEPARTAMENTO AUDITORIA Y CONTABILIDAD .....	120
NORMAS ISO 9001: 2015 .....	120
OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS .....	120
PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL .....	121
DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES Y MANTENIMIENTO.....	122
NORMAS ISO 9001: 2015 .....	122
PROCESOS DE CALIDAD.....	122
SALIDAS NO CONFORMES.....	122
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ENFOCADOS AL SERVICIO AL CLIENTE.....	124
DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN .....	124
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN .....	124
PERFIL OCUPACIONAL.....	124
RESPONSABILIDADES DE DIRECCIÓN .....	126
FUNCIONES DEL PERSONAL .....	126
PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y METODOLÓGICOS DE SERVICIO AL CLIENTE .....	128
TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	134
DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.....	135
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.....	135
FUNCIONES DEL PERSONAL .....	135
“GERENCIA: .....	135
PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y METODOLÓGICOS DE SERVICIO AL CLIENTE .....	141

BIBLIOGRAFÍA.....	144
ANEXOS .....	147
Artículo Académico .....	152
Resumen: .....	152

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Árbol de problemas.....	6
Gráfico N° 2 Categorías Fundamentales.....	36
Gráfico N° 3: Subordinación conceptual (Variable Independiente).....	37
Gráfico N° 4: Subordinación conceptual (Variable Dependiente).....	38
Gráfico N° 5: Representación Pregunta N° 1.....	61
Gráfico N° 6: Representación Pregunta N° 2.....	62
Gráfico N° 7: Representación Pregunta N° 3.....	63
Gráfico N° 8: Representación Pregunta N° 4.....	64
Gráfico N° 9: Representación Pregunta N° 5.....	65
Gráfico N° 10: Representación Pregunta N° 6.....	66
Gráfico N° 11: Representación Pregunta N° 7.....	67
Gráfico N° 12: Representación Pregunta N° 8.....	68
Gráfico N° 13: Representación Pregunta N° 9.....	69
Gráfico N° 14: Representación Pregunta N° 10.....	70
Gráfico N° 15: Representación Pregunta N° 11.....	71
Gráfico N° 16: Representación Pregunta N° 12.....	72
Gráfico N° 17.- Proceso de sistema de gestión.....	85
Gráfico N° 18.- Manual.....	92

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1.- Requisitos para hotel - 4 estrellas.....	24
Tabla N° 2.- Requisitos para hotel – 3 estrellas.....	29
Tabla N° 3: Tabulación de la Pregunta 1.....	61
Tabla N° 4: Tabulación de la Pregunta 2.....	62
Tabla N° 5: Tabulación de la Pregunta 3.....	63
Tabla N° 6: Tabulación de la Pregunta 4.....	64
Tabla N° 7: Tabulación de la Pregunta 5.....	65
Tabla N° 8: Tabulación de la Pregunta 6.....	66
Tabla N° 9: Tabulación de la Pregunta 7.....	67
Tabla N° 10: Tabulación de la Pregunta 8.....	68
Tabla N° 11: Tabulación de la Pregunta 9.....	69
Tabla N° 12: Tabulación de la Pregunta 10.....	70
Tabla N° 13: Tabulación de la Pregunta 11.....	71
Tabla N° 14: Tabulación de la Pregunta 12.....	72
Tabla N°15.- Cuadro de factibilidad económica.....	82
Tabla N°16.- Sistema de gestión de calidad.....	86
Tabla N° 17.- Contenido del Manual.....	87

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1.-Hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ambato encuestados.....	53
Cuadro N°2: Variable independiente (Profesionales de Turismo y Hotelería).....	56
Cuadro N° 3: Variable Dependiente (Servicio de Calidad).....	58
Cuadro N° 4: Recolección de la información.....	59

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**RESUMEN EJECUTIVO**

**TEMA:** “LOS PROFESIONALES DE LA CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA Y SU IMPACTO EN LOS SERVICIOS DE CALIDAD EN LOS HOTELES DE 4 Y 3 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE AMBATO”

**AUTOR:** Vargas Barba José Manuel

**TUTOR:** Ing. Mg. Diego Melo Fiallos

**RESUMEN:**

La presente investigación analiza el impacto que tienen los Profesionales de Turismo y Hotelería en el Servicio de calidad en los Hoteles de 3 y 4 estrellas de la Ciudad de Ambato, valorando la interrelación que existe entre la formación académica y el ejercicio laboral, proporcionando información relevante para crear y mejorar mallas curriculares inclusivas a la realidad socio-cultural y política de nuestro país donde se busque consolidar la calidad funcional, técnica y de respuesta en áreas de gestión y operativas que ayuden a cerrar brechas metodológicas y procedimentales para llegar a concesos entre la academia y la industria hotelera

**Palabras claves:** Procesos, Profesionales, Sistema, Gestión de Calidad, Académico, Ocupacional, Mallas Educativas, Conocimientos Técnicos.

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo trata sobre “Los profesionales de la Carrera de Turismo y Hotelería y su Impacto en los servicios de calidad en los hoteles de 4 y 3 estrellas de la ciudad de Ambato” El trabajo de investigación consta de seis capítulos:

### **CAPÍTULO I**

En esta sección se identifica el problema, objeto de estudio en la investigación, se establece la realidad a investigar, explica y analiza aspectos como la contextualización desde un enfoque macro, meso y micro; el análisis crítico consiste en determinar las causas del problema; la prognosis constituye una visión hipotética de los efectos que puede originar la problemática detectada; la delimitación del objeto que se determina los límites de contenido, espacio y tiempo; la formulación del problema, donde se relacionan las variables; las preguntas directrices que derivan el problema, que permiten desarrollar los objetivos específicos; la justificación que detalla las razones y motivos para llevar a cabo la investigación y finalmente el objetivo general y objetivos específicos que expresan los propósitos alcanzados con la presente investigación.

### **CAPÍTULO II**

Se desarrolla el marco teórico que es el sustento teórico-científico que permite interpretar el problema u objeto de estudio. Los antecedentes investigativos que son previas investigaciones que sustentan la investigación, la fundamentación filosófica determina el paradigma a utilizar; la fundamentación legal, son normas y leyes que respaldan la investigación; las categorías fundamentales que enlazan y relacionan las variables, finalmente la hipótesis es la respuesta tentativa y provisional al problema; las variables como ejes para la investigación.

### **CAPÍTULO III**

Se refiere a la metodología, se detalla dónde y con qué se desarrolló la investigación, abarca temas como enfoque y la modalidad de la investigación. Se da a conocer la población y la muestra, a quienes se investigará, la Operacionalización de variables, para pasar de lo abstracto a lo concreto, 2 recolección de información, mediante técnicas e instrumentos que permitan analizar e interpretar el problema u objeto de estudio, el plan de procesamiento y análisis de información para la interpretación de resultados.

### **CAPÍTULO IV**

Se realiza el análisis e interpretación de los resultados de las técnicas e instrumentos de investigación utilizados, que sustenta la verificación de la hipótesis planteada.

### **CAPÍTULO V**

Se establecen las conclusiones y recomendaciones después de los resultados obtenidos de la investigación.

### **CAPÍTULO VI**

Finalmente se plantea la solución al problema de investigación mediante la realización de la propuesta, que debe ser justificada y fundamentada.

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### 1.1 Tema

“LOS PROFESIONALES DE LA CARRERA DE TURISMO Y HOTELERIA Y SU IMPACTO EN LOS SERVICIOS DE CALIDAD EN LOS HOTELES DE 4 Y 3 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE AMBATO”

#### 1.2. Contextualización del problema.

##### 1.2.1 Conceptualización

Los inicios de la hotelería datan del año 1955, cuando un grupo de empresarios hoteleros guayaquileños decidió constituir y crear una organización nacional que agrupó representantes del sector hotelero. Nombres de la talla de Frederick Stoeckli, Del Hotel Humbolt Internacional; Francisco Bruzzone, Del Hotel Continental, Majestic Y Pacífico; Fernando David, Del Hotel Tourist; Luis Aguas, Del Hotel Ritz; Isaac Aboad, Del Hotel Metropolitano, entre otros destacados empresarios hoteleros; así también, como Hernán Alvarez Soria Y Ernesto Granizo Velasco, funcionarios de la subdirección de propaganda y fomento de turismo del ministerio de economía y turismo, fueron quienes permitieron sentar las bases de lo que constituiría la institución fundamental de la industria hotelera nacional. “más adelante la asociación hotelera nacional del ecuador, cuyas siglas AHOTEC las ha mantenido desde su nacimiento hasta la actualidad, extendió su radio de acción proyectándose nacional e internacionalmente con el propósito de consolidar su imagen y representatividad”.(Ecuador, 2017). En la actualidad muchos de estos hoteles dejaron de brindar sus servicios convirtiéndose en los precursores de la hotelería en el ecuador.

La historia académica del **Ecuador**, en el área del turismo se remonta al año de 1977 en el instituto tecnológico equinoccial (UTE), en la ciudad de quito, siendo

este el primer centro superior que oferta estudios turísticos. Esta iniciativa ayudó a ampliar el conociendo turístico que se ha adquirido a base de experiencias a través del tiempo. Conceptualizando y teorizando el turismo como un factor dinamizante en el aspecto socio- económico de interés regional y nacional. Así mismo, desarrolla actividades de asesoramiento y gestión de empresas y organizaciones turísticas, públicas y privadas.

Con la segunda guerra mundial en el año de 1945, se da inicio una onda migratoria de extranjeros hacia nuestro país, estos traían capital económico importante, el mismo que fueron invertidos en la actividad turística ya que el país contaba con excelentes atractivos turísticos, **Tungurahua** fue un sitio relevante por su ubicación, siendo esta la puerta de entrada a la amazonia ecuatoriana. Este hecho provocó un cambio transcendental a la hotelería en esta provincia, siendo baños de agua santa un punto importante de hospedaje teniendo un lugar estratégico donde hoteles, hostales y pensiones se posicionaron y extendieron el servicio de alojamiento en esta ciudad. En 1987 se produjeron cambios profundos en la asociación hotelera nacional del Ecuador (AHOTEC), se crearon capítulos provinciales para una mejor asistencia en los servicios de alojamiento en el país, siendo la calidad del servicio una política prioritaria; teniendo como impedimento, la escasez de personal capacitado para brindar un servicio óptimo al turista.

Conociendo esta necesidad de la empresa pública y privada, en el año 1992 la universidad técnica de Ambato (UTA), implementa en la facultad de ciencias humanas y de la educación, la carrera de turismo y hotelería, para poder satisfacer las necesidades de la sociedad y de la plata hotelera.

La ciudad de Ambato cuenta con de 9 hoteles de cuatro estrellas y 4 hoteles de tres estrellas siendo estos los más representativos y de renombre nacional, estos son:

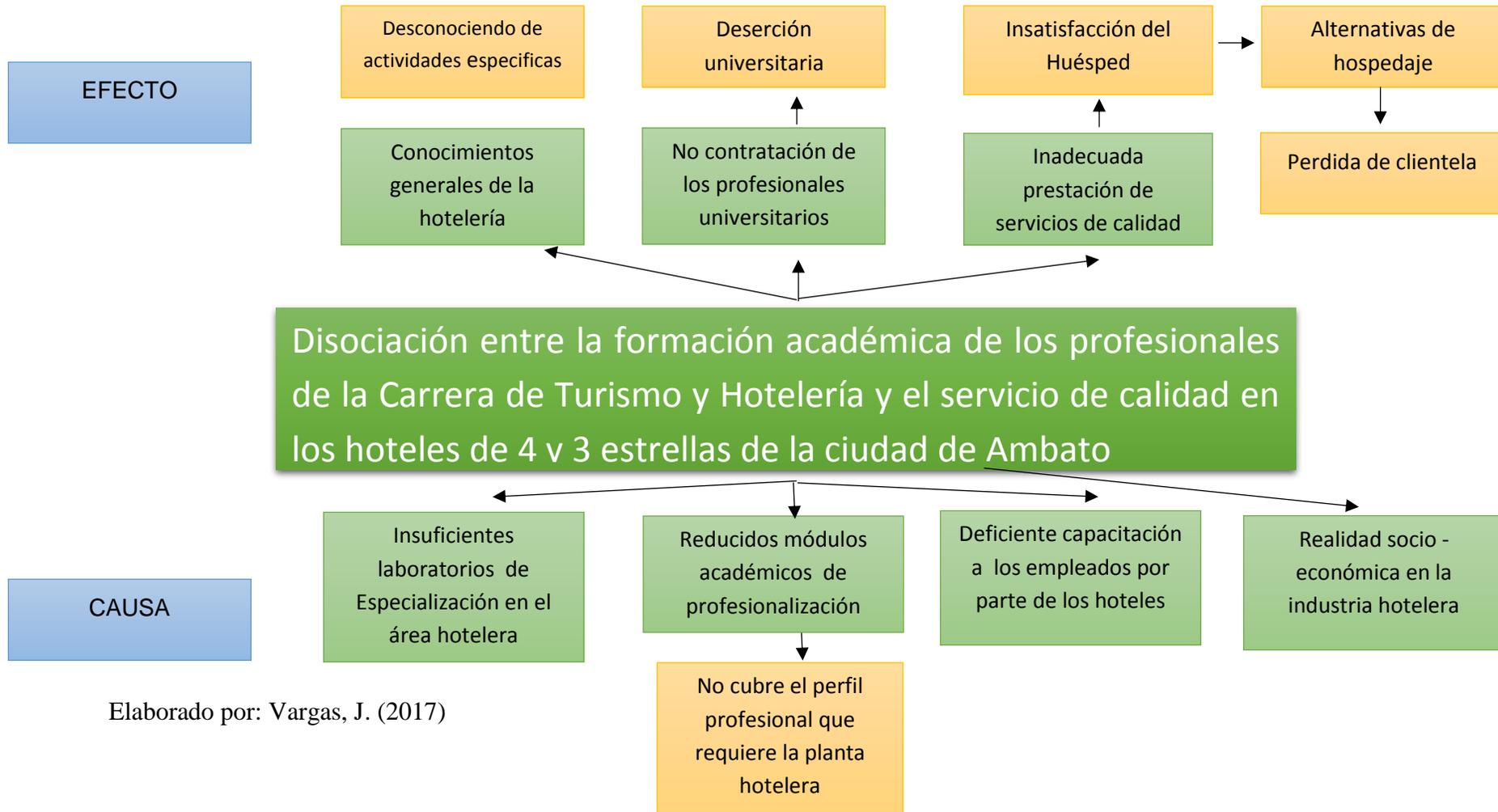
1. HOTEL KAPITAL
2. HOTEL NOVALUX
3. HOTEL EL JARDIN
4. HOTEL AMBATO
5. HOTEL MIRAFLORES
6. HOTEL FLORIDA
7. HOTEL EMPERADOR
8. HOTEL ROKA PLAZA
9. HITEL MARYCARMEN
10. HOTEL COLONY INN
11. HOTEL SAN IGNACIO´S
12. HOTEL COMPLEXE VERSALLES
13. HOTEL INTERNATIONAL PRESTIGE

Mientras tanto, en la ciudad de **Ambato**, a lo largo de estos 15 años, La Universidad Técnica de Ambato (UTA) ha capacitado y titulado a 527 profesionales del turismo y hotelería, teniendo como requisitos 10 semestres aprobados obteniendo un Título de tercer nivel “Licenciado en Turismo y Hotelería”. Existe en la actualidad otra universidad que oferta una carrera turística, esta es la Universidad de los Andes (UNIANDES) con un estudio de 10 semestres aprobados, el estudiante se titula de Licenciado en Turismo y Hotelería, ésta Universidad ha Graduado un total de 295 Profesionales.

En una década, ha habido un repunte importante en la creación de establecimientos hoteleros y dicha oferta de profesionales turísticos ha logrado aplacar la demanda que la planta hotelera en Ambato necesitaba, teniendo mejores resultados en la calidad del servicio que estos establecimientos ofertan.

## 1.2.2 Análisis Crítico (Causas Y Efectos)

Gráfico N° 1: Árbol de problemas



Elaborado por: Vargas, J. (2017)

### **1.2.2 Análisis crítico**

Un motivo para que este problema siga desarrollándose, es la brecha que existe entre las universidades y la planta hotelera, ya que, el pensum académico no cumple con todos los requisitos del perfil laboral que necesita los hoteles para emplearlos, impidiendo que se vincule lo académico y lo ocupacional de forma eficiente para brindar como producto un servicio de calidad.

La carencia de profesionales capacitados para ofrecer servicios de calidad en los hoteles de 4 y 3 estrellas de la ciudad de Ambato se debe a las deficientes relaciones humanas y la insuficiente actualización de conocimientos específicos que tiene el personal que trabaja en la planta hotelera, siendo el desinterés y descuido de los propietarios los causantes del bajo rendimiento en estas áreas tan importantes para el funcionamiento óptimo del hotel.

La escasa capacitación en los prestadores de servicios hoteleros es un motivo preponderante para que este fenómeno cultural y empresarial aparezca ya que, por falta de iniciativa o por reducir gastos, privan a los empleados de cursos y programas actualizados de servicio al cliente basados estándares internacionales.

. La falta de actualización de las mallas curriculares producen vacíos metodológicos en un entorno donde prevalece la parte teórica dejando en segundo plano el aspecto práctico en laboratorios especializados en actividades hoteleras con procesos administrativos y operativos altamente profesionales en los siguientes departamentos :

- Gerencia / Administración
- Alimentos y Bebidas
- Pisos y Recepción
- Marketing y Ventas
- Recursos humanos y Seguridad
- Auditoria y Contabilidad
- Ama de llaves y Mantenimiento

- Entretenimiento

### **1.2.3 Prognosis.**

El servicio de calidad es el recurso que se debe primar en un hotel, a fin de satisfacer las necesidades del huésped, brindando una atención oportuna y eficiente de acuerdo a estándares internacionales.

De no efectuarse el presente trabajo de investigación no podremos conocer la realidad sobre la brecha que existe en el ámbito académico y ocupacional, con esto no podremos tomar los correctivos necesarios para tener hacer un cambio a las mallas curriculares de las universidades que ofertan esta carrera afectando el objetivo de abarcar completamente con el perfil ocupacional de la planta hotelera. Al no desarrollar el presente trabajo de investigación no se podría comparar el impacto que tienen los profesionales de la carrera de turismo y hotelería en los servicios exigidos por los estándares y normativas nacionales e internacionales de mejoramiento continuo y calidad total que deben aplicarse en los procesos específicos que se desarrolla en las distintas áreas hoteleras.

### **1.2.4 Formulación del problema.**

¿Cómo impacta la formación académica de los profesionales del turismo en los servicios de calidad en los hoteles de 4 y 3 estrellas de la ciudad de Ambato?

1.2.5 Interrogantes.

- ¿Qué metodología académica es la más adecuada para mejorar la formación de los profesionales de la carrera de turismo y hotelería?
- ¿Qué normas de calidad son las idóneas en la industria hotelera?
- ¿Qué alternativa podría brindar una solución a la problemática mencionada?

### **1.2.6 Delimitación del objeto de investigación.**

Delimitación del contenido

Campo: turístico

Área: hotelera

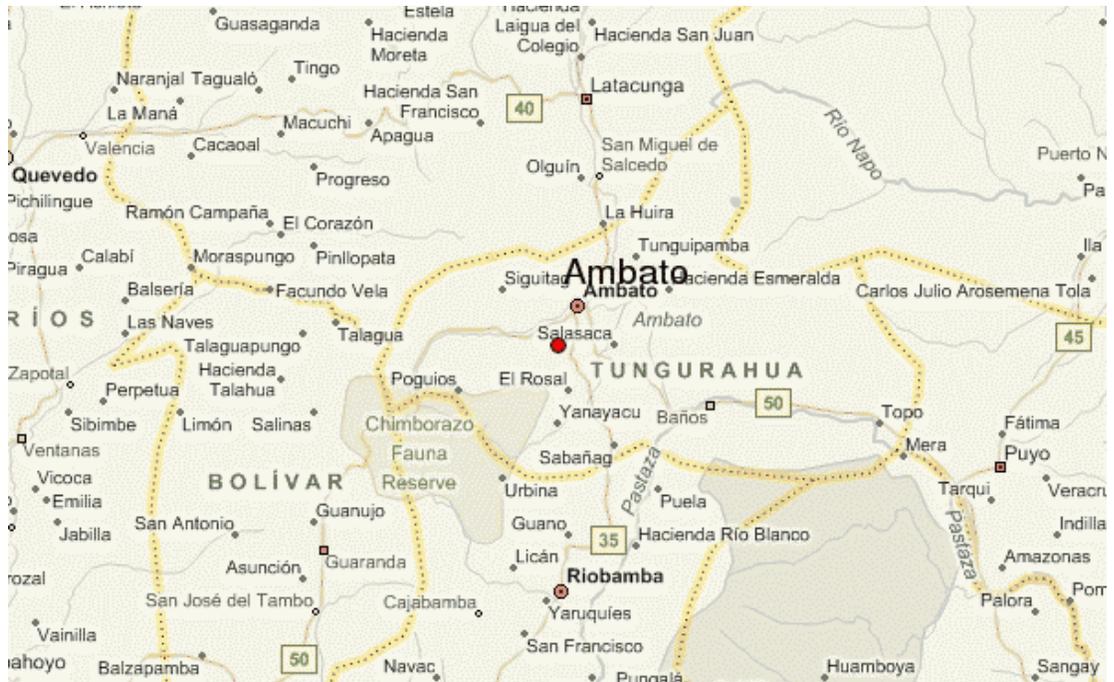
Aspectos: calidad del servicio

- Delimitación espacial
- Esta investigación se realizó en el cantón Ambato provincia de Tungurahua se encuentra a 2.577 metros sobre el nivel del mar y se encuentra en las coordenadas 1° 14' 30" s, 78° 37' 11" w medido en formato dms.
- Delimitación temporal

Esta investigación fue estudiada en el periodo marzo 2017- agosto 2017

- Unidades de observación

Hoteles de cuatro y tres estrellas de la ciudad de Ambato



### 1.3 Justificación.

Esta investigación es **original** porque permite analizar los procesos administrativos y de gestión que realizan los prestadores de servicios hoteleros, dando a conocer información valiosa a los gerentes de los hoteles, para que puedan tomar decisiones

oportunas en calidad de servicio para el cumplimiento de objetivos, teniendo al huésped como el eje central de toda actividad hotelera,

Es **importante** trabajar conjuntamente entre la empresa hotelera y las instituciones que ofertan estudios superiores y técnicos para llegar a consensos y equiparar las necesidades con las competencias para aprovechar de mejor manera el desempeño laboral y académico.

El presente trabajo de investigación es **novedoso** porque propone hacer un estudio minucioso de la realidad hotelera y el impacto que tiene el profesional en el servicio de calidad en el hotel.

En el ámbito académico es **transcendental** que las universidades e institutos académicos estructuren mallas educativas más inclusivas y reales donde converjan las necesidades que tenga la empresa hotelera aplicando en las mallas curriculares que tienen cada una de las instituciones educativas llegando a acuerdos para cumplir objetivos que permitan aprovechar las oportunidades que brinda el sector turístico y hotelero que ocupa al momento un lugar privilegiado en el comercio interno y externo del país.

Los **beneficiados** del proyecto investigativo serán los huéspedes que utilicen los servicios hoteleros en la ciudad de Ambato, ya que tendremos profesionales especializados en cada una de las áreas del hotel, que beneficia a los hoteles con un servicio de calidad con estándares internacionales.

Este proyecto es **factible** porque se ajusta al presupuesto de la planta hotelera y a las universidades que ofertan esta carrera.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo general:**

Determinar el impacto de los profesionales del turismo en los servicios de calidad en los hoteles de 4 y 3 estrellas de la ciudad de Ambato

#### **1.4.2 Objetivo Específico:**

- Identificar la metodología educativa más adecuada para mejorar la formación de los profesionales de la carrera de turismo y hotelería.
- Establecer que normas de calidad nacionales e internacionales son las idóneas para ser ejecutadas en la industria hotelera de acuerdo a nuestra realidad socio – política y cultural
- Elaborar de un manual de servicio de calidad en el área hotelera basado en las normas ISO 9001: 2015 y un artículo académico con los resultados de la investigación

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1 Antecedentes Investigativos**

Para el desarrollo del presente trabajo investigativo se ha tomado los siguientes trabajos investigativos:

**Trabajo investigativo 1:** “La Calidad del Servicio y su incidencia en la Demanda de Clientes en el Hotel Ambato de la ciudad de Ambato”

**Autor:** Ruth Jimena Barahona Rivera

**Institución:** Tesis realizada en Hotel Ambato

**Periodo:** Año 2012

Barahona, Ruth (2012) Manifiesta:

#### **Conclusiones:**

- ✓ Los clientes que se hospedan en el Hotel Ambato, se encuentran poco satisfechos de la calidad del Servicio recibido.
- ✓ Un mayor porcentaje de clientes considera que el Hotel Ambato se adapta a sus necesidades en cuanto a infraestructura e innovación, evidenciando con dichas respuestas que hace falta mejorar la Calidad del Servicio.
- ✓ Se establece que el servicio prestado por el Hotel Ambato en ocasiones pasadas no ha solucionado satisfactoriamente las demandas de sus clientes en un 100% que existe un porcentaje que no ha sido satisfecho en su totalidad, sin embargo se ha podido evidenciar que existen clientes satisfechos.

- ✓ No todos los clientes se sienten insatisfechos en cuanto a la calidad del servicio, existe un porcentaje muy considerable que ha recibido un servicio acorde a sus requerimientos y necesidades.
- ✓ Existe un alto porcentaje de clientes satisfechos en cuanto al trato del personal del Hotel con el cliente, siendo considerable también el porcentaje restante el mismo que requiere toda la atención por parte de la empresa.
- ✓ Hotel Ambato cuenta con personal calificado, pero no en su totalidad, lo que hace que exista insatisfacción en algunos clientes. Concluyendo que la mayoría de la población encuestada ha tenido vivencias muy buenas durante su permanencia en el Hotel.
- ✓ Hotel Ambato ha generado en la mayoría de los clientes experiencias muy buenas, sin embargo existe un porcentaje que no ha cubierto totalmente sus expectativas.
- ✓ Un mayor porcentaje de clientes han notado que el Hotel Ambato es poco competitivo en relación a la competencia.
- ✓ El mayor número de clientes del hotel son habituales, contando con un porcentaje reducido que son ocasionales.
- ✓ Existe un alto porcentaje de clientes que manifiestan que el Hotel Ambato se encuentra estancado y otro porcentaje similar que tiene un punto de vista contrario

**Recomendaciones:**

- ✓ Estructurar, formalizar e implementar un sistema de servicio de calidad que nos permita obtener clientes satisfechos.
- ✓ Realizar una adecuada gestión del servicio prestado, adaptarse adecuadamente a las necesidades de los clientes de tal forma que sus acciones se reflejen en un

verdadero compromiso con la mejora continua y una orientación de sus actividades hacia el cliente.

- ✓ Mejorar la capacidad de respuesta sobre las necesidades del cliente y sus requerimientos, asegurando así un servicio oportuno y adecuado mediante el desarrollo de un sentimiento de empatía hacia sus clientes, a través de mecanismos y herramientas de desarrollo que permitan llegar al 100% de los mismos.
- ✓ Identificar las preferencias de los clientes para mejorar la calidad del servicio que ofrece el Hotel y cumplir con las expectativas y necesidades que un huésped satisfecho requiere.
- ✓ Trabajar con todos los niveles laborales del Hotel, tanto con el fin de generar talento humano técnicamente capacitado, así como para lograr colaboradores comprometidos con el Hotel, los clientes y la calidad.
- ✓ Llevar a cabo capacitaciones en atención al cliente para motivar a todo el personal del hotel hacia la mejora de la Calidad del Servicio.
- ✓ Ofrecer instalaciones modernas y confortables para los clientes, y que ello genere su preferencia y constancia en el uso de los servicios del hotel.
- ✓ Proyectar una mejor imagen del hotel ofertando servicios organizados y que propicien la completa satisfacción de las necesidades de los clientes.
- ✓ Llevar a cabo una comunicación eficaz con el cliente, aplicando un proceso de atención satisfactorio que propicie la recomendación y lealtad hacia el mismo.
- ✓ Proponer un Plan de Mejoramiento de la Calidad del Servicio que permita incrementar la Demanda de clientes en el Hotel Ambato.

### **Comentario Personal:**

Esta investigación nos ayuda como base para mejorar los métodos y procesos para brindar servicios de calidad con estándares internacionales permitiendo así que se incremente la productividad de los establecimientos hoteleros

**Trabajo investigativo 2:** “El servicio al cliente del personal de los hoteles tres estrellas del centro de la ciudad y el desarrollo turístico del cantón Ambato en el período noviembre 2010 –marzo 2011.”

**Autor:** Gabriela Marilú Zamora Flores

**Institución:** Tesis realizada en Hotel Ambato

**Periodo:** Año 2011

Zamora, Gabriela (2011) Manifiesta:

**Conclusiones:**

- ✓ Determinamos que los hoteles tres estrellas del centro de la ciudad prestan un deficiente servicio ya que sus trabajadores realizan sus obligaciones empíricamente.
- ✓ La causa de no contratar un personal especializado es por ahorrar en sueldos de personal.
- ✓ Existe un deficiente desempeño del personal al brindar el servicio al huésped.
- ✓ Desinterés de las personas por capacitarse en las técnicas de servicio al cliente.

**Recomendaciones:**

- ✓ Capacitar constantemente al personal
- ✓ Concientizar a los dueños de los hoteles que a mejor atención hay mayor afluencia de huéspedes por ende mayores ingresos económicos
- ✓ No trabajar empíricamente porque da una mala imagen al hotel y a la ciudad.
- ✓ Poner más empeño en el servicio al cliente y mostrar personalidad recordemos que como te miran te tratan.
- ✓ Gestión y control de calidad

- ✓ Informar al cliente con respuestas correctas
- ✓ Elaborar un manual de procesos
- ✓ Descripción del perfil profesional del puesto de trabajo

### **Comentario Personal**

Esta investigación permite que tengamos una visión distinta de la realidad de los hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Ambato teniendo varias falencias en el área de la calidad y del servicio. Esto nos ayuda a sustentar nuestra investigación para cerrar la brecha que existe entre la parte ocupacional y la parte metodológica.

**Trabajo de investigativo 3:** “La calidad de servicio y su incidencia en la fidelización del cliente en el Hotel Emperador en la ciudad de Ambato.”

**Autor:** Verónica Del Carmen Álvarez Freire

**Institución:** Tesis realizada en Hotel Emperador

**Periodo:** Año 2013

Álvarez, Verónica (2013) Manifiesta:

### **Conclusiones:**

- ✓ En cuanto a las normas de calidad del servicio que brinda el Hotel Emperador no alcanzan Calidad de Normas ISO, por lo que con este trabajo se pretende alcanzar el 100% de calidad.
- ✓ Se tiene que no todos los clientes considerarían regresar a usar el Hotel, lo que se demuestra que el servicio afecta en la fidelidad del cliente., se tiene un promedio de un 68% de fidelidad, pero se pretende alcanzar el 100% de fidelidad para postular a normas de calidad ISO

- ✓ No existe un manual de procedimientos para la atención al cliente, que garantice alcanzar la fidelidad en el cliente.

### **Recomendaciones:**

- ✓ Alcanzar normas ISO en cuanto a la calidad del servicio que brinda el Hotel Emperador
- ✓ Alcanzar mejores niveles de fidelidad de los clientes para de esta manera mejorar el posicionamiento del mismo
- ✓ Aplicar el manual de procedimientos para la atención de los clientes.

### **Comentario Personal**

Esta investigación permite conocer la realidad de un hotel en específico y las oportunidades que tiene para alcanzar metas y objetivos para reducir costos de producción sin dejar un lado el servicio de calidad teniendo en cuenta la excelencia en la calidad del servicio.

### **2.2 Fundamentación Filosófica**

Esta investigación se desarrolló por medio del paradigma crítico-propositivo pues se formará a través de un criterio que se fundamentara en datos e información recolectada, debido a que se planteará soluciones a la problemática encontrada en el presente trabajo para tomar decisiones y conclusiones que beneficien a las empresas que venden servicios de alojamiento.

## **2.3 Fundamentación Legal**

### **REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO**

**Acuerdo Ministerial 24**

**Registro Oficial Suplemento 465 de 24-mar.-2015**

**Última modificación: 18-feb.-2016**

**Estado: Vigente**

**MINISTERIO DE TURISMO**

**No. 20150024-A**

Considerando:

Que, la Constitución de la República en sus artículos 24 y 66 reconoce y garantiza a las personas el derecho a una vida digna que asegure, entre otros, el descanso y ocio, así como el derecho al esparcimiento, los cuales pueden ser ejercidos a través de las distintas actividades turísticas establecidas conforme a la Ley;

Que, la Constitución de la República del Ecuador señala en su artículo 227 que: "La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación. Es así que para una correcta administración se deberá velar por el cumplimiento de estos principios;

Que, el turismo ha sido declarado por el Gobierno Nacional como una política de Estado, encaminada a la consecución del Buen Vivir a través de la generación de empleo, cadenas productivas, divisas, redistribución de la riqueza e inclusión social;

Que, el artículo 5 de la Ley de Turismo establece como actividad turística al servicio de alojamiento;

Que, el artículo 15 de la Ley, establece: "El Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana (...)"

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

Que, el artículo 19 de la Ley, contempla que el Ministerio de Turismo establecerá privativamente las categorías oficiales para cada actividad vinculada al turismo, mismas que deberán sujetarse a las normas de uso internacional, para lo cual expedirá las normas técnicas correspondientes;

Que, el artículo 43 del Reglamento a la Ley de Turismo determina que: "se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje";

Que, el servicio de alojamiento por su naturaleza, alcance y peculiaridad requiere ser reglamentado a través de un cuerpo normativo específico en el cual se establezcan los parámetros a los cuales debe someterse esta actividad, a fin de que su conceptualización, clasificación, categorización y servicio prestado respondan a estándares técnicos y objetivos que permitan la generación de una oferta de calidad.

Que, entre las actividades turísticas existentes, el alojamiento constituye un factor determinante en la experiencia de viaje, medición de satisfacción de los turistas y posicionamiento de los diferentes destinos turísticos del Ecuador a nivel nacional e

internacional, por lo cual el país requiere contar con el marco regulatorio que le permita ubicarse como una potencia turística en el contexto internacional.

Que, es necesario expedir una normativa que ofrezca mecanismos de mejoramiento de los servicios, lo cual, el Ministerio de Turismo ha basado sus políticas públicas en sólidos pilares de calidad y seguridad, que garanticen el bienestar del turista, con el objeto de consolidar al Ecuador como potencia turística;

Que, la calidad es una prioridad en la política pública del Ministerio de Turismo, que se debe ver reflejada en la prestación de actividades, modalidades y servicios turísticos; y, En ejercicio de las facultades que le confieren los artículos 151 y 154 numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador; y, el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.

Acuerda:

Expedir el siguiente

## **REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO**

### **CAPITULO I**

#### **SECCION I**

##### **AMBITO GENERAL**

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

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

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

1. Actividad turística de alojamiento o alojamiento turístico: El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría, determinados en el presente Reglamento.

24. Requisitos de categorización: Son los requisitos diferenciadores que permiten distinguir las categorías establecidas en el presente Reglamento. Estos requisitos son de cumplimiento obligatorio para obtener una categoría de alojamiento y/o mantenerla.

25. Requisitos distintivos: Son los requisitos voluntarios que permiten elevar los estándares de calidad de un establecimiento de alojamiento turístico, y le facultan acceder a la distinción de "Superior", en caso que deseen adquirir la misma. Estos requisitos serán cuantificados a través de un sistema de puntuación y serán de libre elección para el establecimiento.

## **SECCION II**

### **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS HUESPEDES**

#### **Y ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURISTICO**

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

- a) Ser informados de forma clara y precisa del precio, impuestos, tasas y costos aplicables al servicio de alojamiento;
- b) Ser informados de las políticas, planes, y procedimientos determinados por el establecimiento;

- c) Recibir el servicio conforme lo contratado, pagado y promocionado por el establecimiento de alojamiento;
- e) Tener a su disposición instalaciones y equipamiento en buen estado, sin signos de deterioro y en correcto funcionamiento;
- g) Denunciar por los canales establecidos por la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, las irregularidades de los establecimientos de alojamiento turístico;
- j) Cumplir con las normas del establecimiento de alojamiento y aquellas determinadas por la normativa vigente;
- k) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al establecimiento, cuando le fuere imputable.

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

- a) Recibir el pago por los servicios entregados al huésped;
- h) Mantener las instalaciones, infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento;
- i) Cumplir con los servicios ofrecidos al huésped;
- j) Otorgar información veraz del establecimiento al huésped;
- l) Contar con personal calificado y capacitado para ofertar un servicio de excelencia y cordialidad al cliente; así como, propiciar la capacitación continua del personal del establecimiento, los mismos que podrán ser realizados mediante cursos en línea.

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

### CAPITULO III

#### DE LA CLASIFICACION Y CATEGORIZACION DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

#### TURISTICO

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

a) Hotel H

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

## Tabla N°1.- REQUISITOS PARA HOTEL - 4 ESTRELLAS

El Ministerio de Turismo en su código de requisitos vigente señala que “

<b>REQUISITOS PARA HOTEL - 4 ESTRELLAS</b>
<b>CONDICIONES MÍNIMAS</b>
Contar con infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de funcionamiento
Contar con condiciones básicas de limpieza e higiene
<b>REQUISITOS GENERALES</b>
Contar con sistema de iluminación de emergencia
Contar con zonas de evacuación, puntos de encuentro, salidas de emergencia, extintores y mangueras, identificadas y señalizadas, según las disposiciones de la Autoridad competente
Contar en cada habitación y piso, con un mapa de ubicación y de evacuación conforme las disposiciones de la Autoridad competente
Contar con una política interna en la cual se mencione el horario de atención a proveedores y que no interfiera con las horas de alto tránsito de huéspedes
Contar, aplicar y procesar cuestionarios de evaluación de satisfacción del cliente en relación a los servicios brindados y a las instalaciones del establecimiento
En caso de contar con sistemas de ambientación musical, estos deberán estar colocados en y hacia el interior del establecimiento
Contar con contenedores de desechos, éstos deben estar ubicados en las áreas de uso común y áreas donde se identifique que se generan desechos
Contar con áreas asignadas para fumadores debidamente identificadas y señalizadas, en caso de existir
Contar con áreas con facilidades para personas con discapacidad debidamente identificadas
Contar con letreros que promuevan el uso eficiente del agua en cuartos de baño y aseo de habitaciones, cuartos de baño y aseo en áreas de uso común de los huéspedes, y cuartos de baño y aseo en áreas del personal
Contar con letreros que promuevan el uso eficiente de energía eléctrica en habitaciones, en áreas de uso común de los huéspedes, y en áreas del personal
Contar con el número de piso debidamente identificado y señalizado
Contar con las habitaciones por piso debidamente identificadas y señalizadas
Contar con áreas de huéspedes y ubicación de servicios complementarios debidamente identificadas y señalizadas
Exhibir los horarios de ingreso (check in) y salida (check out) en recepción
Contar con personal uniformado (con distintivo o atuendo)
Exhibir la licencia de funcionamiento vigente según el formato (a color) establecido por la Autoridad Nacional de Turismo, en un lugar que sea visible para el huésped
Exhibir el tarifario rack anual registrado ante la Autoridad Nacional de Turismo
Exhibir en la recepción el número del servicio integrado de seguridad ECU 911
Contar con cámara de seguridad en al menos un área común. El establecimiento deberá definir el área con mayor riesgo del mismo
Contar con un sistema de auxilio, al menos en un área del establecimiento, conectado directamente con organismos de seguridad y respuesta inmediata. En caso de lugares donde no exista cobertura, se proveerá otro tipo de auxilio y/o apoyo inmediato

Contar con filtros de arena para aguas grises, en el caso de que el nuevo establecimiento esté ubicado en la franja Marino Costera
Contar con trampas de grasa, ubicadas en áreas de preparación de alimentos
Contar con instalaciones eléctricas cuyo voltaje es de 110V y 220V, debidamente señalizado
<b>INFRAESTRUCTURA</b>
Contar con accesos y demás dependencias con facilidades para el uso de personas con discapacidad. En caso de establecimientos que no cuenten con estas facilidades, deben contar con personal entrenado que permita dar el servicio. Los nuevos establecimientos se sujetarán a la normativa de accesibilidad universal vigente
Contar con iluminación natural y/o artificial en todas las áreas del establecimiento
Contar con ventilación natural y/o mecánica que permita el flujo de aire y la no acumulación de olores, con especial énfasis en cuartos de baño y aseo, bodegas, y áreas de preparación de alimentos (siempre que el establecimiento brinde el servicio de alimentación)
Contar con fuentes de suministro de agua permanente, con capacidad de abastecimiento para todas las áreas del establecimiento
Contar con materiales de construcción y/o revestimiento para evitar la acumulación de microorganismos en cuartos de baño y aseo, bodegas, áreas con uso de vapor/agua y áreas de preparación de alimentos (si tuviera estas últimas)
Contar con elementos antideslizantes en pisos de cuartos de baño y aseo, accesos, escaleras, áreas de vapor/agua y áreas de preparación de alimentos (si tuvieran estas últimas)
Contar con áreas para uso común y/o múltiple para los huéspedes
En caso de contar con áreas para fumadores, deben cumplir con los requisitos establecidos en la normativa nacional vigente, referente a la regulación y control del tabaco
Contar con un área o espacio específico para la separación y almacenamiento de desechos sólidos
Contar con un área de almacenamiento de lencería en el establecimiento (ropa de cama, toallas, entre otros)
Contar con bodegas y/o compartimentos específicos para el almacenamiento de utilería, productos de limpieza y de servicio a dependencias del establecimiento, entre otros
Contar con bodegas, utilerías y/o compartimentos específicos para almacenamiento de herramientas e implementos para mantenimiento, separadas y sin contacto directo con materiales inflamables o alimentos
<b>SERVICIOS</b>
Contar con servicio de agua las veinticuatro horas
Contar con servicio de custodia de equipaje
Contar con servicio de internet en áreas de uso común. No aplica en localidades donde no existe el servicio
Contar con botiquín con contenido básico según lo establecido en este Reglamento
Contar con servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas
Contar con servicio diario de limpieza
Contar con un plan de seguridad que incluya mecanismos de contingencia y atención de emergencias, según lo establecido por la Autoridad competente
<b>CUARTOS DE BAÑO Y ASEO EN ÁREAS COMUNES, QUE CUENTEN CON EXCELENTES CONDICIONES DE LIMPIEZA</b>
Contar con cuartos de baño y aseo en áreas comunes debidamente identificados y señalizados por género.

<p>Contar con cuartos de baño y aseo dimensionados de acuerdo a la capacidad del servicio a prestar</p> <p>Contar con cuartos de baño y aseo equipados con: Inodoro con asiento y tapa; Lavamanos; Espejo sobre el lavamanos; Tomacorriente; Basurero con funda y tapa; Dispensador de jabón de pared o desechable; Jabón líquido; Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables; Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo; Papel higiénico; Dispensador de desinfectante de manos dentro o fuera del servicio higiénico; Gel desinfectante de manos; Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso; Cartilla de control de limpieza.</p>
<p><b>HABITACIONES</b></p>
<p>Contar con un mínimo de 5 habitaciones</p>
<p>Contar con iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso</p>
<p>Contar con camas de acuerdo a las dimensiones determinadas en el presente Reglamento. En caso de sofá cama se aplicará la medida mínima para cama de una plaza</p>
<p>Las habitaciones deben contar con el siguiente equipamiento: Colchón; Protector de colchón; Sábanas; Cobija(s); Cubrecama, edredón o plumón duvet; Almohada(s) por plaza; Protector de almohada; Al menos un velador o mesa de noche; Basurero</p>
<p>Contar con cobija extra a petición del huésped</p>
<p>Contar con al menos dos tomacorrientes para uso de huéspedes</p>
<p>Contar con teléfono en todas las habitaciones o sistema de comunicación interna entre áreas de uso de huéspedes y áreas de servicio, cuando no se disponga de servicio telefónico</p>
<p>Contar con informativo del establecimiento, que incluya políticas, datos sobre los servicios generales y adicionales, horarios de prestación de servicios, horarios de ingreso (check in) y salida (check out), teléfonos de apoyo y emergencias (ECU 911) en la habitación</p>
<p>Contar con agua para consumo en la habitación</p>
<p><b>CUARTO DE BAÑO Y ASEO PRIVADO Y/O COMPARTIDO (PARA LOS CASOS QUE APLIQUE), QUE CUENTEN CON EXCELENTES CONDICIONES DE LIMPIEZA</b></p>
<p>Contar en cuartos de baño y aseo privados y/o compartidos equipados con: Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso; Tina y/o ducha con división de espacios entre esta y el área restante del baño; Lavamanos; Espejo sobre el lavamanos; Barra de seguridad en tina y/o ducha y/o elemento antideslizante para el piso; Tomacorriente (excepción para establecimientos según sus políticas); Inodoro con asiento y tapa; Basurero con tapa; Toallero y/o gancho; Jabón en lavamanos; Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables (aplica para el caso de cuartos de baño y aseo compartidos); Porta papel dentro del área de cuarto de baño y aseo privado; Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo compartido; Papel higiénico.</p>
<p>Vaso en cuarto de baño y aseo en habitación privada.</p>
<p><b>INSTALACIONES GENERALES</b></p>
<p>Contar con servicio de estacionamiento temporal para vehículo (embarque y desembarque de pasajeros), frente al establecimiento</p>
<p>Contar con el 15% de estacionamientos propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento. En caso de que con la aplicación del porcentaje el resultado sea menor a tres, mínimo tres espacios de estacionamiento, para las categorías de cinco, cuatro y tres estrellas.</p>
<p>Contar con generador de emergencia para suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento.</p>

Contar con agua caliente centralizada, en lavabos de cuartos de baño y aseo en áreas comunes, las 24 horas.
Contar con cambiador de pañales de bebé en cuartos de baño y aseo ubicados en áreas comunes
El establecimiento debe ofrecer al menos 4 de los siguientes servicios/ubicación: 1) Piscina, 2) Hidromasaje, 3) Baño turco, 4) Sauna, 5) Gimnasio, 6) SPA, 7) Servicio de peluquería, 8) Local comercial afín a la actividad. Ej. Agencia de viajes, artesanías, etc.; se considerará como un solo servicio a uno o más locales comerciales, 9) Áreas deportivas, 10) Exposición de colección de arte permanente o temporal, 11) Salones para eventos. 12) Establecimiento ubicado en un edificio patrimonial que cuente con la respectiva declaratoria por parte de la autoridad competente. 13) Tienda virtual para venta de productos ecuatorianos por catálogo.
Contar con acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural
Contar con las siguientes áreas de uso exclusivo para el personal: Cuartos de baño y aseo, Duchas, Vestidores, Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros), Área de comedor, Área administrativa.
<b>ACCESOS</b>
Contar con una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio
<b>ASCENSORES</b>
Si el establecimiento posee dos o más pisos, incluyendo planta baja, contar con ascensor(es) para uso de huéspedes. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.
Si el establecimiento posee dos o más pisos, incluyendo planta baja, contar con ascensor de servicio. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.
<b>Áreas de clientes - General</b>
Contar con centro de negocios con servicio de internet al menos 12 horas
Contar con área de vestíbulo. Incluye recepción (con mobiliario), conserjería y salas
Contar con facilidades necesarias para prestar atención a personas con discapacidad ubicadas en la recepción del establecimiento.
Contar con restaurante que incluya servicio de cafetería dentro del establecimiento. El servicio deberá estar ofrecido mediante carta en español e inglés.
Contar con servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped
Contar con servicio de bar dentro del establecimiento
<b>Áreas de clientes - Habitaciones</b>
Contar con el 2% de habitaciones para personas con discapacidad, del total de habitaciones con las que cuenta el establecimiento. Según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento
Contar con habitaciones con cuarto de baño y aseo privado
Contar con acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural
Contar con habitaciones insonorizadas, para los nuevos establecimientos
Contar con internet en todas las habitaciones
Contar con caja de seguridad en las habitaciones
Contar con cerradura para puerta de acceso a la habitación
Contar con almohada extra a petición del huésped
Contar con frigo bar

Contar con portamaletas
Contar con clóset y/o armario
Contar con escritorio y/o mesa
Contar con silla, sillón o sofá
Contar con funda de lavandería
Contar con luz de velador o cabecera por plaza
Las habitaciones del establecimiento deben contar con cortina completa y visillo o lockout y visillo. El blackout o la cortina completa pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.
Contar con televisión ubicada en mueble o soporte, con acceso a canales nacionales e internacionales, con televisión por cable o televisión satelital.
Contar con teléfono en la habitación.
Contar con servicio telefónico, con discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación, con atención en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.
<b>Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado</b>
Contar con agua caliente centralizada, disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado, las 24 horas.
Contar con iluminación independiente sobre el lavamanos
Contar con espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos
Contar con espejo flexible de aumento
Contar con secador de cabello
Ofrecer toalla de cuerpo y de manos por huésped
Contar con toalla de piso para salida de tina y/o ducha
Contar con los siguientes amenities de limpieza: Champú, Jabón, Papel higiénico de repuesto, Acondicionador.
Contar con los siguientes amenities de cuidado personal: Crema de manos o corporal, Pañuelos desechables, Cotonetes.
Contar con los siguientes amenities adicionales: Gorro de baño, Peinilla, Lustrador de zapatos
<b>SERVICIOS</b>
Contar con servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación
Contar con servicio de lavandería propio o contratado
Contar con servicio de limpieza en seco propio o contratado
Contar con servicio de planchado propio o contratado y/o plancha a disposición del huésped
Contar con servicio de alimentos y bebidas a la habitación, 16 horas. Servicio ofrecido mediante carta definida en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.
Al menos el 20% del personal del establecimiento cuenta con certificación en competencias laborales o son profesionales, y se encuentran en las áreas operativas y administrativas del establecimiento. Para el cumplimiento del 20%, el establecimiento deberá contar con personal profesional o con certificación en competencias laborales de forma progresiva, de acuerdo a lo siguiente: Primer año: 10% del personal profesional o certificado en competencias laborales, Segundo año: 10% del personal profesional o certificado en competencias laborales.
Al menos el 15% del personal del establecimiento habla al menos un idioma extranjero, y se encuentran en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped. Para el cumplimiento del 15%, el establecimiento deberá contar con personal que hable al menos un idioma extranjero de forma progresiva, de acuerdo a lo siguiente: Primer año: 5% de personal que hable al menos un idioma extranjero, Segundo año: 10% de personal que hable al menos un idioma extranjero.

Contar con personal bilingüe que brinde el servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas
Contar con servicio de botones al menos 16 horas, con atención en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés
En caso de que el establecimiento se encuentre ubicado en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, debe contar con sistema de tratamiento de aguas residuales
Contar con servicio médico para emergencias propio o contratado
Contar con servicio de transfer, propio o contratado (puerto o aeropuerto - establecimiento y viceversa)
Contar con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, Boucher
Contar con circuito cerrado de cámaras de seguridad con capacidad de almacenamiento de al menos 30 días
Contar con silla de ruedas disponible para uso del huésped
Contar con los siguientes servicios adicionales a petición del huésped: Cama extra, Cuna, Silla de bebé.

“ (Ecuador M. d., 2015)

## Tabla N° 2.- REQUISITOS PARA HOTEL – 3 ESTRELLAS

Fuente Ministerio de Turismo “

<b>REQUISITOS PARA HOTEL - 3 ESTRELLAS</b>
<b>CONDICIONES MÍNIMAS</b>
Contar con infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de funcionamiento
Contar con condiciones básicas de limpieza e higiene
<b>REQUISITOS GENERALES</b>
Contar con sistema de iluminación de emergencia
Contar con zonas de evacuación, puntos de encuentro, salidas de emergencia, extintores y mangueras, identificadas y señalizadas, según las disposiciones de la Autoridad competente
Contar en cada habitación y piso, con un mapa de ubicación y de evacuación conforme las disposiciones de la Autoridad competente
Contar con una política interna en la cual se mencione el horario de atención a proveedores y que no interfiera con las horas de alto tránsito de huéspedes
Contar, aplicar y procesar cuestionarios de evaluación de satisfacción del cliente en relación a los servicios brindados y a las instalaciones del establecimiento
En caso de contar con sistemas de ambientación musical, estos deberán estar colocados en y hacia el interior del establecimiento
Contar con contenedores de desechos, éstos deben estar ubicados en las áreas de uso común y áreas donde se identifique que se generan desechos
Contar con áreas asignadas para fumadores debidamente identificadas y señalizadas, en caso de existir
Contar con áreas con facilidades para personas con discapacidad debidamente identificadas
Contar con letreros que promuevan el uso eficiente del agua en cuartos de baño y aseo de habitaciones, cuartos de baño y aseo en áreas de uso común de los huéspedes, y cuartos de baño y aseo en áreas del personal
Contar con letreros que promuevan el uso eficiente de energía eléctrica en habitaciones, en áreas de uso común de los huéspedes, y en áreas del personal
Contar con el número de piso debidamente identificado y señalizado

Contar con las habitaciones por piso debidamente identificadas y señalizadas
Contar con áreas de huéspedes y ubicación de servicios complementarios debidamente identificadas y señalizadas
Exhibir los horarios de ingreso (Check in) y salida (Check out) en recepción
Contar con personal uniformado (con distintivo o atuendo)
Exhibir la licencia de funcionamiento vigente según el formato (a color) establecido por la Autoridad Nacional de Turismo, en un lugar que sea visible para el huésped
Exhibir el tarifario rack anual registrado ante la Autoridad Nacional de Turismo
Exhibir en la recepción el número del servicio integrado de seguridad ECU 911
Contar con cámara de seguridad en al menos un área común. El establecimiento deberá definir el área con mayor riesgo del mismo
Contar con un sistema de auxilio, al menos en un área del establecimiento, conectado directamente con organismos de seguridad y respuesta inmediata. En caso de lugares donde no exista cobertura, se preverá otro tipo de auxilio y/o apoyo inmediato
Contar con filtros de arena para aguas grises, en el caso de que el nuevo establecimiento esté ubicado en la franja Marino Costera
Contar con trampas de grasa, ubicadas en áreas de preparación de alimentos
Contar con instalaciones eléctricas cuyo voltaje es de 110V y 220V, debidamente señalado
<b>INFRAESTRUCTURA</b>
Contar con accesos y demás dependencias con facilidades para el uso de personas con discapacidad. En caso de establecimientos que no cuenten con estas facilidades, deben contar con personal entrenado que permita dar el servicio. Los nuevos establecimientos se sujetarán a la normativa de accesibilidad universal vigente
Contar con iluminación natural y/o artificial en todas las áreas del establecimiento
Contar con ventilación natural y/o mecánica que permita el flujo de aire y la no acumulación de olores, con especial énfasis en cuartos de baño y aseo, bodegas, y áreas de preparación de alimentos (siempre que el establecimiento brinde el servicio de alimentación)
Contar con fuentes de suministro de agua permanente, con capacidad de abastecimiento para todas las áreas del establecimiento
Contar con materiales de construcción y/o revestimiento para evitar la acumulación de microorganismos en cuartos de baño y aseo, bodegas, áreas con uso de vapor/agua y áreas de preparación de alimentos (si tuviera estas últimas)
Contar con elementos antideslizantes en pisos de cuartos de baño y aseo, accesos, escaleras, áreas de vapor/agua y áreas de preparación de alimentos (si tuvieran estas últimas)
Contar con áreas para uso común y/o múltiple para los huéspedes
En caso de contar con áreas para fumadores, deben cumplir con los requisitos establecidos en la normativa nacional vigente, referente a la regulación y control del tabaco
Contar con un área o espacio específico para la separación y almacenamiento de desechos sólidos
Contar con un área de almacenamiento de lencería en el establecimiento (ropa de cama, toallas, entre otros)
Contar con bodegas y/o compartimentos específicos para el almacenamiento de utilería, productos de limpieza y de servicio a dependencias del establecimiento, entre otros
Contar con bodegas, utilerías y/o compartimentos específicos para almacenamiento de herramientas e implementos para mantenimiento, separadas y sin contacto directo con materiales inflamables o alimentos

<b>SERVICIOS</b>
Contar con servicio de agua las veinticuatro horas
Contar con servicio de custodia de equipaje
Contar con servicio de internet en áreas de uso común. No aplica en localidades donde no existe el servicio
Contar con botiquín con contenido básico según lo establecido en este Reglamento
Contar con servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas
Contar con servicio diario de limpieza
Contar con un plan de seguridad que incluya mecanismos de contingencia y atención de emergencias, según lo establecido por la Autoridad competente
<b>CUARTOS DE BAÑO Y ASEO EN ÁREAS COMUNES, QUE CUENTEN CON EXCELENTES CONDICIONES DE LIMPIEZA</b>
Contar con cuartos de baño y aseo en áreas comunes debidamente identificados y señalizados por género.
Contar con cuartos de baño y aseo dimensionados de acuerdo a la capacidad del servicio a prestar
Contar con cuartos de baño y aseo equipados con: Inodoro con asiento y tapa; Lavamanos; Espejo sobre el lavamanos; Tomacorriente; Basurero con funda y tapa; Dispensador de jabón de pared o desechable; Jabón líquido; Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables; Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo; Papel higiénico; Dispensador de desinfectante de manos dentro o fuera del servicio higiénico; Gel desinfectante de manos; Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso; Cartilla de control de limpieza.
<b>HABITACIONES</b>
Contar con un mínimo de 5 habitaciones
Contar con iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso
Contar con camas de acuerdo a las dimensiones determinadas en el presente Reglamento. En caso de sofá cama se aplicará la medida mínima para cama de una plaza
Las habitaciones deben contar con el siguiente equipamiento: Colchón; Protector de colchón; Sábanas; Cobija(s); Cubrecama, edredón o plumón duvet; Almohada(s) por plaza; Protector de almohada; Al menos un velador o mesa de noche; Basurero
Contar con cobija extra a petición del huésped
Contar con al menos dos tomacorrientes para uso de huéspedes
Contar con teléfono en todas las habitaciones o sistema de comunicación interna entre áreas de uso de huéspedes y áreas de servicio, cuando no se disponga de servicio telefónico
Contar con informativo del establecimiento, que incluya políticas, datos sobre los servicios generales y adicionales, horarios de prestación de servicios, horarios de ingreso (check in) y salida (check out), teléfonos de apoyo y emergencias (ECU 911) en la habitación
Contar con agua para consumo en la habitación
<b>CUARTO DE BAÑO Y ASEO PRIVADO Y/O COMPARTIDO (PARA LOS CASOS QUE APLIQUE), QUE CUENTEN CON EXCELENTES CONDICIONES DE LIMPIEZA</b>
Vaso en cuarto de baño y aseo en habitación privada.
Contar en cuartos de baño y aseo privados y/o compartidos equipados con: Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso; Tina y/o ducha con división de espacios entre esta y el área restante del baño; Lavamanos; Espejo sobre el lavamanos; Barra de seguridad en tina y/o ducha y/o elemento antideslizante para el piso; Tomacorriente (excepción para establecimientos según sus

políticas); Inodoro con asiento y tapa; Basurero con tapa; Toallero y/o gancho; Jabón en lavamanos; Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables (aplica para el caso de cuartos de baño y aseo compartidos); Porta papel dentro del área de cuarto de baño y aseo privado; Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo compartido; Papel higiénico.
<b>INSTALACIONES GENERALES</b>
Contar con el 10% de estacionamientos propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento. En caso de que con la aplicación del porcentaje el resultado sea menor a tres, mínimo tres espacios de estacionamiento, para las categorías de cinco, cuatro y tres estrellas.
Contar con generador de emergencia, para servicios comunales básicos: ascensores, salidas de emergencia, pasillos, áreas comunes.
Contar con agua caliente centralizada en lavabos de cuartos de baño y aseo en áreas comunes
El establecimiento debe ofrecer al menos 2 de los siguientes servicios/ubicación: 1) Piscina, 2) Hidromasaje, 3) Baño turco, 4) Sauna, 5) Gimnasio, 6) SPA, 7) Servicio de peluquería, 8) Local comercial afín a la actividad. Ej. Agencia de viajes, artesanías, etc; se considerará como un solo servicio a uno o más locales comerciales, 9) Áreas deportivas, 10) Exposición de colección de arte permanente o temporal, 11) Salones para eventos. 12) Establecimiento ubicado en un edificio patrimonial que cuente con la respectiva declaratoria por parte de la autoridad competente. 13) Tienda virtual para venta de productos ecuatorianos por catálogo.
Contar con acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural
Contar con las siguientes áreas de uso exclusivo para el personal: Cuartos de baño y aseo, Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros), Área de comedor
<b>ACCESOS</b>
Contar con una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio. Para establecimientos existentes aplica una entrada común de clientes y servicios.
<b>ASCENSORES</b>
Si el establecimiento posee tres o más pisos, incluyendo planta baja, contar con ascensor(es) para uso de huéspedes. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.
<b>Áreas de clientes - General</b>
Contar con área de vestíbulo. Incluye recepción (con mobiliario), conserjería y salas
Contar con restaurante y/o cafetería dentro de las instalaciones del establecimiento. El servicio deberá estar ofrecido mediante carta en español e inglés.
Contar con servicio de bar dentro del establecimiento
<b>Áreas de clientes - Habitaciones</b>
Contar con el 2% de habitaciones para personas con discapacidad, del total de habitaciones con las que cuenta el establecimiento. Según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento
Contar con habitaciones con cuarto de baño y aseo privado
Contar con acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural
Contar con habitaciones insonorizadas, para los nuevos establecimientos
Contar con casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción
Contar con cerradura para puerta de acceso a la habitación

Contar con almohada extra a petición del huésped
Contar con portamaletas
Contar con clóset y/o armario
Contar con silla, sillón o sofá
Contar con funda de lavandería
Contar con luz de velador o cabecera por plaza
Las habitaciones del establecimiento deben contar con cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.
Contar con televisión ubicada en mueble o soporte con acceso a canales nacionales.
Contar con teléfono en la habitación
Contar con servicio telefónico con discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación
<b>Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado</b>
Contar con agua caliente centralizada, disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado, las 24 horas
Contar con iluminación independiente sobre el lavamanos
Contar con espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos
Contar con secador de cabello a solicitud del huésped
Ofrecer toalla de cuerpo y de manos por huésped
Contar con toalla de piso para salida de tina y/o ducha
Contar con los siguientes amentéis de limpieza: Champú, Jabón, Papel higiénico de repuesto
<b>SERVICIOS</b>
Contar con servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación
Contar con servicio de lavandería propio o contratado
Contar con servicio de planchado propio o contratado y/o plancha a disposición del huésped
Contar con servicio de alimentos y bebidas a la habitación, 12 horas.
Al menos el 10% del personal del establecimiento cuenta con certificación en competencias laborales o son profesionales, y se encuentran en las áreas operativas y administrativas del establecimiento. Para el cumplimiento del 10%, el establecimiento deberá contar con personal profesional o con certificación en competencias laborales de forma progresiva, de acuerdo a lo siguiente: Primer año: 5% del personal profesional o certificado en competencias laborales, Segundo año: 5% del personal profesional o certificado en competencias laborales.
Al menos el 10% del personal del establecimiento habla al menos un idioma extranjero, y se encuentran en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped. Para el cumplimiento del 10%, el establecimiento deberá contar con personal que hable al menos un idioma extranjero de forma progresiva, de acuerdo a lo siguiente: Primer año: 5% de personal que hable al menos un idioma extranjero, Segundo año: 5% de personal que hable al menos un idioma extranjero.
En caso de que el establecimiento se encuentre ubicado en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, debe contar con al menos pozo séptico
Contar con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher
Contar con cama extra a petición del huésped

“(Ecuador M. d., 2015)

## **LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

**Año II -- Quito, Martes 12 de Octubre del 2010 -- N° 298**

Que el Art. 27 de la Constitución vigente establece que la educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico. En el marco del respecto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia: será participativa. Obligatoria, intercultural, democrática. Incluyente y diversa, de calidad y calidez: impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz: estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar:

Que. El Art. 232 de la Constitución de la República establece: Los institutos superiores tecnológicos, técnicos y pedagógicos, y los conservatorios superiores, se crearán por resolución del organismo encargado de la planificación regulación y coordinación del sistema, previo informe favorable de la institución de aseguramiento de la calidad del sistema y del organismo nacional de planificación.

### **CAPÍTULO 2**

#### **CREACIÓN DE UNIVERSIDADES Y ESCUELAS**

##### **POLITÉCNICAS**

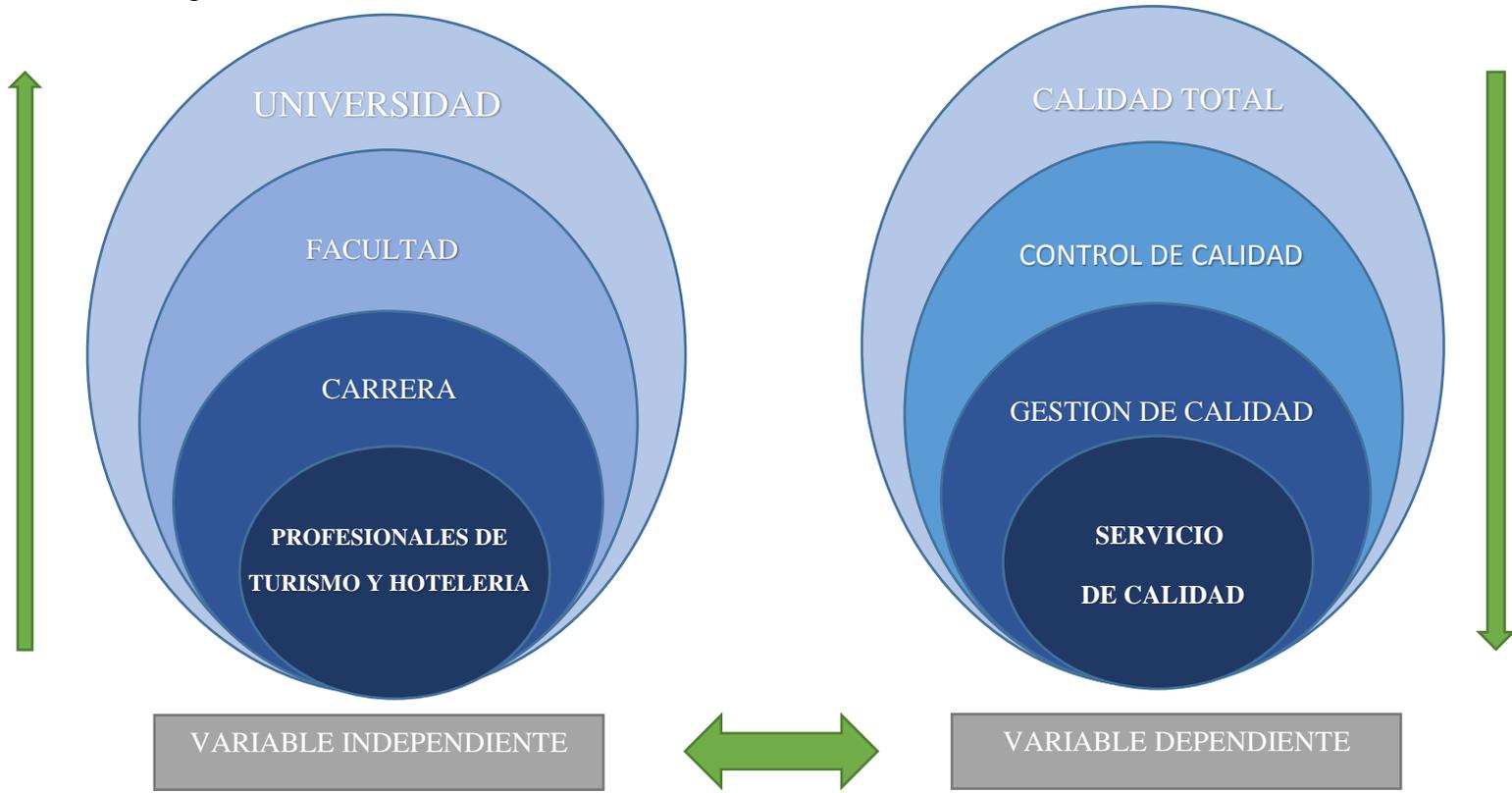
4. La propuesta técnica - académica debe contener el modelo curricular y pedagógico, las mallas y diseños macro y micro curriculares. Perfiles profesionales. Programas analíticos describiendo los objetivos. Contenidos, recursos, forma de evaluación, bibliografía. Cronograma de actividades, número de créditos, la diversidad pluricultural y multiétnica. La responsabilidad social y compromiso ciudadano;

##### **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

Las Universidades y Escuelas Politécnicas que no cumplieren los parámetros de calidad exigidos por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior en esta evaluación, quedarán definitivamente suspendidas. Será obligación de la Asamblea Nacional expedir inmediatamente la Ley derogatoria de las leyes de creación de estas Universidades y Escuelas Politécnicas

## 2.4 Categorías Fundamentales

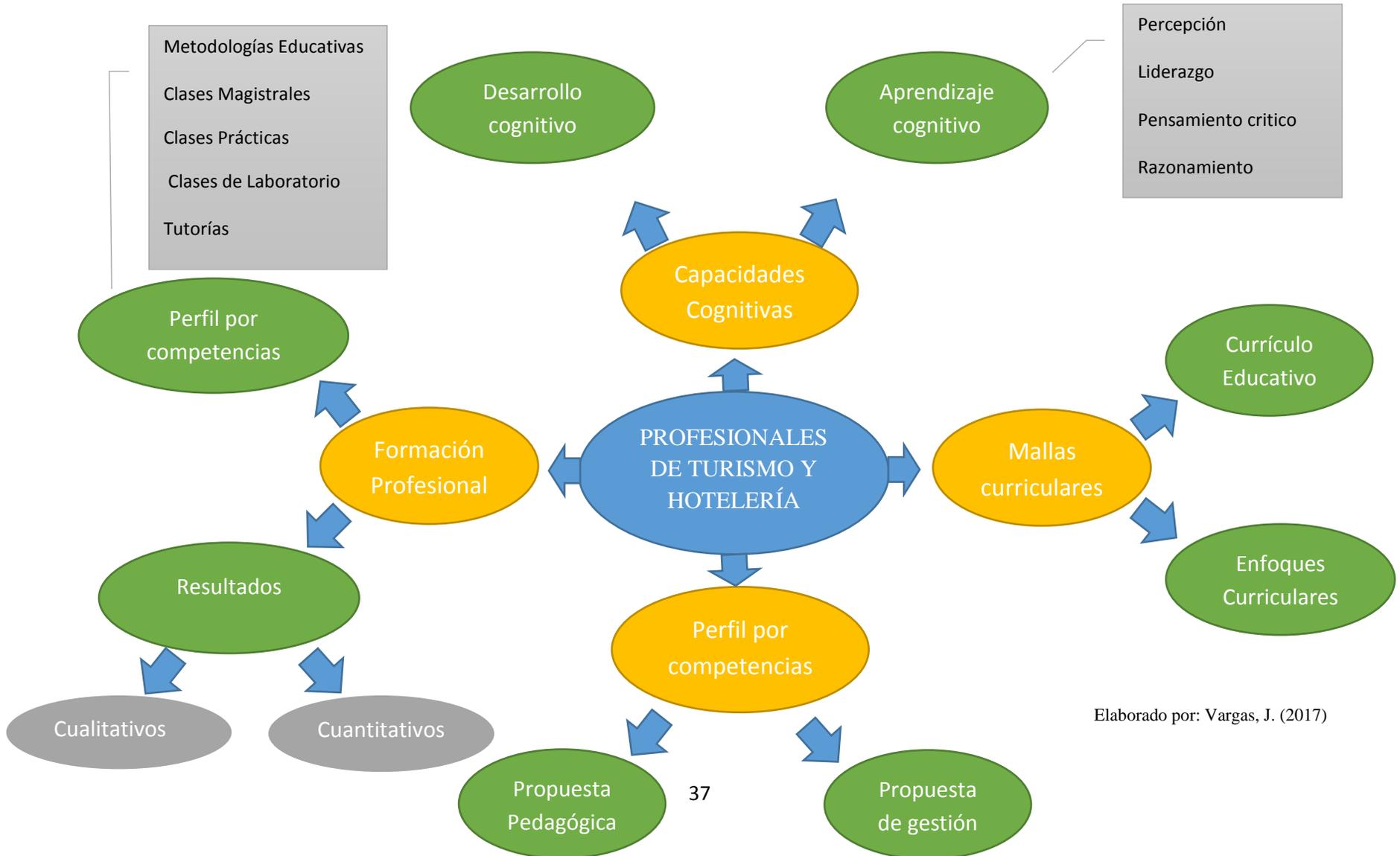
Gráfico N° 2 Categorías Fundamentales



Elaborado por: Vargas, J. (2017)

### 2.4.1. Constelación de Ideas (Variable Independiente)

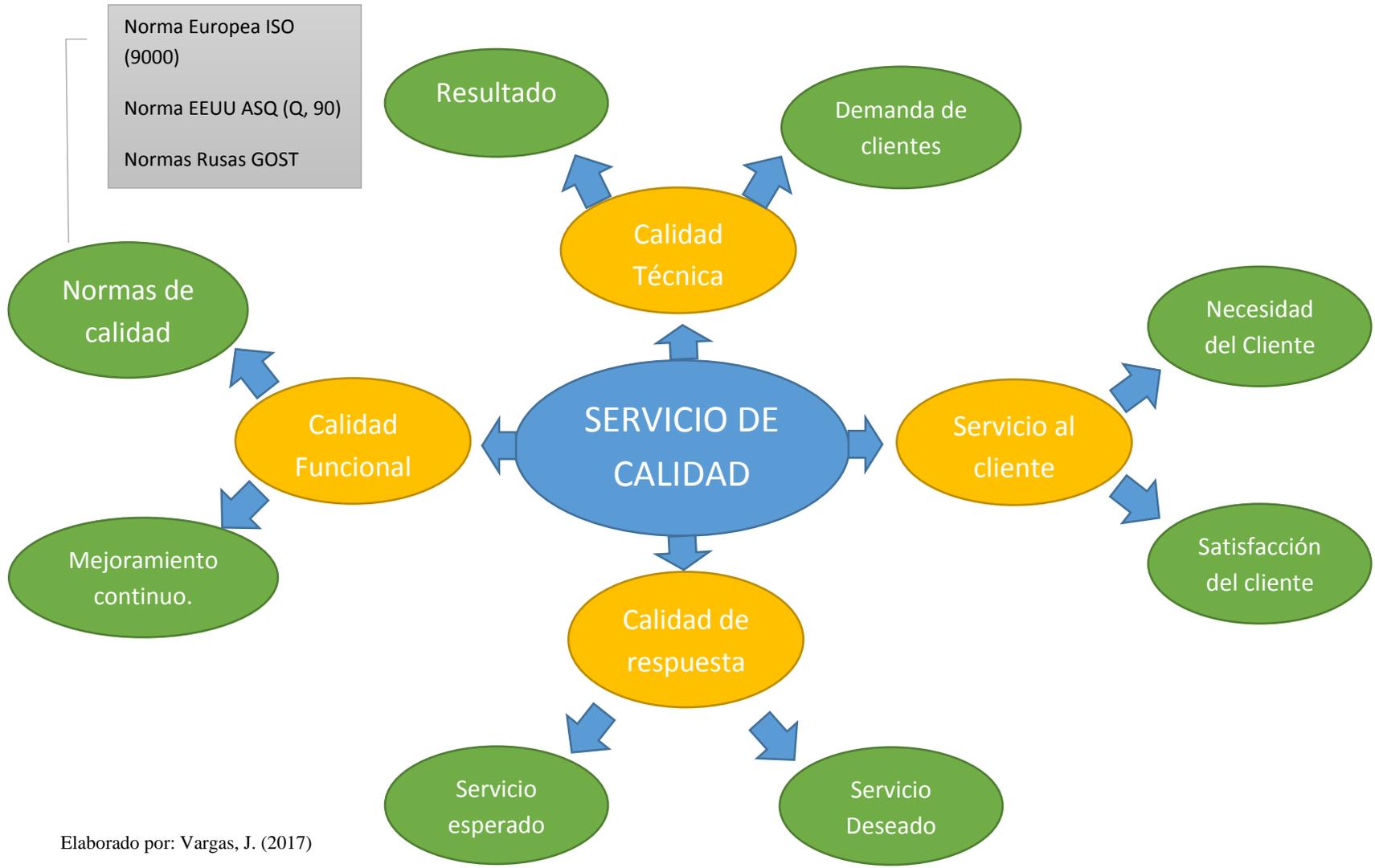
Gráfico 3: Subordinación conceptual (Variable Independiente)



Elaborado por: Vargas, J. (2017)

### 2.4.2. Constelación de Ideas (Variable Dependiente)

Gráfico 4: Subordinación conceptual (Variable Dependiente)



Elaborado por: Vargas, J. (2017)

## **2.4.3 Fundamentación Teórica De La Variable Independiente**

### **2.4.3.1. Universidad**

(Merino, 2010) “Define a la universidad: Del latín universītas, la universidad es una institución de enseñanza superior formada por diversas facultades y que otorga distintos grados académicos. Estas instituciones pueden incluir, además de las facultades, distintos departamentos, colegios, centros de investigación y otras entidades”.

### **2.4.3.2. Facultad**

La Facultad de Ciencias Humana y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato tiene la Misión de “Formar profesionales íntegros de tercero y cuarto nivel en Ciencias Humanas y de la Educación, con bases científicas y tecnológicas, para el desempeño competente en procesos educacionales y de desarrollo del ser humano, a través del ejercicio de la investigación y vinculación con la colectividad, que respondan a los requerimientos del entorno sociocultural.” (UTA, 2017) y una visión : “La Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación se constituirá en una institución de educación superior que garantiza la sustentabilidad y sostenibilidad en la formación de líderes profesionales, que transforman el contexto social en el área humanística y educativa del país, mediante la investigación científica y la práctica tecnológica, bajo principios éticos, políticos y culturales, que promuevan la calidad de vida y bienestar de los ecuatorianos. ”. (UTA, 2017)

El perfil profesional de la Facultad de Dirección de Empresas de la Universidad Autónoma de los Andes expresa que “El profesional en Administración y Dirección de Empresas Turísticas y Hoteleras tienen una gran amplitud de conocimiento de las diversas disciplinas asociadas y sus relaciones con la economía, el comercio internacional y el desarrollo productivo del país, tendrá capacidad de administrar y gestionar agencias de turismo, herramientas técnicas de tomas de decisiones estratégicas, comprender las orientaciones propias del mercado globalizado, diseñar y evaluar proyectos de investigación y de emprendimiento sobre la realidad

turística, analizar y asesorar eficientemente riesgos e inversiones en turismo y actuar con fundamentos éticos en todos los procesos de negociación. Además, manejar amplios conocimientos sobre política turística nacional, regional e internacional, estructura del turismo y del mercado turístico regional e internacional, modalidades de turismo, elementos organizacionales del transporte y las implicaciones económicas y de desarrollo del país. Resolver problemas concretos que presenta el turismo de viaje y recepción hotelera, aplicar conocimiento y técnicas relativas a eventos y animaciones turísticas, asesorar agencias de turismo y hotelería y generar emprendimiento propios, aplicar conocimientos y técnicas gastronómicas que permitan otorgarle calidad a la atención y alimentación al turista, así como ofrecer una variedad de platos nacionales como internacionales”. (uniandessantodomingo, 2017)

#### **2.4.3.3. Carrera**

“La Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Técnica de Ambato tiene como visión “Formar profesionales líderes, competentes con visión humanista y pensamiento crítico a través de la docencia la investigación y la vinculación, que apliquen, promuevan y difundan el conocimiento, respondiendo a las necesidades del Turismo y la Hotelería del país.” (UTA, 2017)

“La Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Técnica de Ambato tiene como Objetivo General “Formar profesionales de tercer nivel que promuevan el desarrollo del turismo y la hotelería en el país con valores humanísticos, éticos y morales altamente calificados para investigar, diseñar, organizar y realizar una óptima gestión turística y hotelera.” (UTA, 2017)

“La Carrera de Turismo y Hotelería de la UNIANDES, tiene como visión “Formar de manera integral profesionales competitivos y comprometidos a contribuir al desarrollo del sector turístico y la preservación del medio ambiente a través del mejoramiento de la gestión de los procesos administrativos y de la investigación,

mediante el vínculo permanente con los prestadores de servicios turísticos y hoteleros, con un personal docente altamente profesionalizado, para generar agentes de cambio social, emprendedores, creativos respetuoso de su ecosistema y las culturas de los pueblos”. (UNIANDES, s.f.)

#### **2.4.3.4. Profesionales de turismo y hotelería}**

##### **Perfil por Competencias**

“La educación basada en competencias es una nueva orientación educativa que pretende dar respuestas a la sociedad de la información. El concepto de competencia resulta de las nuevas teorías de cognición y básicamente significa saberes de posible decir que son recíprocos competencia y saber: saber pensar, saber desempeñar, saber interpretar, saber actuar en diferentes escenarios, desde sí y para los demás (dentro de un contexto determinado)”. (García, 2012)

“Es de esta manera que este nuevo esquema para la enseñanza pone a disposición de las entidades pedagógicas nuevos instrumentos para ser aplicados en los estudiantes. En la teoría de las Inteligencias Múltiples de Gardner diferencia de la siguiente manera las competencias que deben desarrollar y aplicar en los alumnos en el área del arte:

**Producción.** Hacer una composición o interpretación musical, realizar una pintura o dibujo, escribir imaginativamente o creativamente.

**Percepción.** Efectuar distinciones o discriminaciones desde el pensamiento artístico.

**Reflexión.** Alejarse de la propia producción e intentar comprender los objetivos, motivos, dificultades y efectos conseguidos.”. (Gardner, 2008)

### **Mallas Curriculares**

“La política educativa como concreción de la política general estatal, incorpora aspiraciones de una nación en términos del tipo de hombre y de sociedad que se desea alcanzar. La educación como proceso individual y social, educación permanente, el fundamento socio político y cultural de la educación y la conceptualización del currículum ofrecen el marco necesario para plantear y comprender la relación entre educación y currículum”. (Alba, 2007)

### **Capacidades Cognitivas**

“Las capacidades cognitivas forman parte de la arquitectura mental del ser humano, integrada por procesos que tienen como finalidad preferente comprender, evaluar y generar información, tomar decisiones y solucionar problemas. Estos procesos de diferente nivel de complejidad e idealización, no pueden observarse directamente si no que se infieren a las conductas, de aquello que dicen y hacen los individuos”. (Lizarraga, Competencias Cognitivas en Educación Superior, 2010)

### **Formación Profesional**

“La formación profesional debe ser concebida como una secuencia continua a lo largo de todo el ciclo vital. Cabe destacar que dentro de la formación profesional quedan incluidas la formación profesional de base, la formación profesional específica y la continua”. (Académica, 2016)

### **Formación Ocupacional**

“En los que ha contenidos de la Formación Ocupacional se refiere, ésta no solo contempla los propios referentes a las necesidades de desarrollo de competencias personales, sino que también responde a las necesidades de desarrollo personal y social en los aspectos que tiene relación con la cultura del grupo y con los valores que actualmente imperan en nuestra sociedad, tales como la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, las actitudes de cooperativas, actitudes de

cooperación permanente, de preservación del medio ambiente, o la mejora de la calidad de vida. La Formación Ocupacional también pretende dar una respuesta a los mismos desde su ámbito de actuación formativa, a fin de facilitar una futura integración de la persona en el ámbito no solo laboral sino social también”. (Verdú, 2006)

### **Competencias Genéricas y Específicas**

“Se entiende por competencias genéricas las capacidades que, independientemente de un entorno de aprendizaje concreto, deben ejercitarse en todos los planes de estudio pues resultan ser relevantes para desempeñar de manera idónea cualquier profesión. Estas competencias rara vez habían tenido en cuenta, al menos de manera explícita, en los currículos anteriores de la Educación Superior: formación integral de los estudiantes no se complementaba en metas y los contenidos universitarios. En estos momentos, las competencias genéricas constituyen una parte fundamental de la estructura curricular de todas las titulaciones”. (Lizarraga, Capacidades Cognitivas en educación superior, 2010)

### **Metodologías educativas**

- Clases magistrales. La teoría de toda la vida; basta con una tiza y una pizarra, aunque también se utilizan presentaciones por ordenador, videos y la pizarra electrónica (última tecnología disponible, muy eficaz por cierto).
- Clases prácticas. La mayoría de las veces es una clase teórica; pero en lugar de transmitir conceptos abstractos se resuelve un problema; es decir, desde el punto de vista metodológico es idéntica a las clases magistrales.
- Clases de Laboratorio. Se suelen utilizar en materias más técnicas y los alumnos manejan dispositivos, instructivos, manuales, etc. donde se

comprueba la validez de las teorías. Desde el punto de vista metodológico requiere la adquisición de determinadas habilidades prácticas.

- Tutorías. Se suelen utilizar las tutorías denominadas reactivas (el profesor responde a una demanda de información del alumno); es un instrumento muy potente, pero desgraciadamente poco y mal utilizado

## **2.4.4 Fundamentación Teórica De La Variable Dependiente**

### **2.4.4.1. Calidad Total**

Según (Manene, 2010) “La calidad total es un concepto, una filosofía, una estrategia, un modelo de hacer negocios y está localizado hacia el cliente. El concepto de calidad, tradicionalmente relacionado con la calidad del producto, se identifica ahora como aplicable a toda la actividad empresarial y a todo tipo de organización.

“La calidad total no solo se refiere al producto o servicio en sí, sino que es la mejoría permanente del aspecto organizacional; donde cada trabajador, desde el gerente, hasta el empleado del más bajo nivel jerárquico está comprometido con los objetivos empresariales. La Calidad es total porque comprende todos y cada uno, de los aspectos de la organización, porque involucra y compromete a todas y cada una de las personas de la organización”. (Manene, 2010)

Según LARREA, Pedro: “La calidad total se concibe como la actitud intelectual y vital dirigida a remover todas las energías de la empresa en busca de unos niveles excelentes de respuesta a las necesidades de los clientes”. (Larrea, 1991)

### **2.4.4.2. Control de calidad**

“Desde el punto de vista operativo, la idea central consistía en controlar la calidad. Recién trasferido a las técnicas de gestión desde el mundo de la cibernética. El

concepto de control aportaba un enfoque de autorregulación y autocorrección adecuado para asegurar unos determinados niveles de calidad” (Larrea, 1991) (JURAN & GRAYNA, 1994) Define: “Control se refiere al proceso que se emplea con el fin de cumplir con los estándares. Esto consiste en observar el desempeño real, compararlo con algún estándar y después tomar medidas si el desempeño observado es significativamente diferente del estándar. El proceso de control tiene la naturaleza de un ciclo de retroalimentación. El control incluye la siguiente secuencia universal de pasos:

- Seleccionar el sujeto de control: esto es, escoger lo que se quiere regular.
- Elegir una unidad de medida.
- Establecer una meta para el sujeto de control.
- Crear un sensor que pueda medir el sujeto de control en términos de la unidad de medida.
- Medir el desempeño real.
- Interpretar la diferencia entre el desempeño real y la meta.
- Tomar medidas (si es necesario) sobre la diferencia.

La anterior secuencia de pasos es universal, es decir, se aplica al control de costos, al control de inventario, al control de calidad” Mientras tanto para (Manene, 2010), “El Control Total de Calidad y la idea de la Mejora Continua, como una manera de tener éxito en el viaje hacia la excelencia, es decir para lograr la Calidad Total. Este concepto nació en la década de los cincuenta en los Estados Unidos, pero fue en Japón donde se desarrolla y aplica a plenitud, introduciéndose importantes y novedosos conceptos tales como:

- La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.
- La concepción de clientes internos y clientes externos.
- La responsabilidad de la dirección en la calidad.

- La calidad no solo debe buscarse en el producto sino en todas las funciones de la organización.
- La participación del personal en el mejoramiento permanente de la calidad.
- La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios “.

#### **2.4.4.3. Gestión de calidad**

Según las normas 9001 “La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de esta Norma Internacional. La organización debe acordar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:

- a) Establecer las entradas requeridas y las salidas esperadas de tales procesos.
- b) Determinar tanto la secuencia como la interacción de estos procesos.
- c) Determinar y aplicar los criterios y métodos necesarios para asegurar la eficacia de la operación y el control de estos procesos.
- d) Estipular los recursos necesarios para estos procesos y asegurar que están disponibles.
- e) Asignar responsabilidades y autoridades para estos procesos.
- f) Manejar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo a los requisitos del apartado 6.1.
- g) Evaluar tales procesos e implementar los cambios necesarios para asegurar que estos procesos logran los resultados previstos.
- h) Mejorar los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad.” (9001, 2015)

(Manene, 2010)Sostiene que: “La Gestión de Calidad Total (GCT) es un concepto global e integrador que pretende tener en cuenta, simultáneamente, todos los aspectos de una organización productiva. Lo esencial del concepto de GCT se

deriva de la siguiente doble consideración: Los proveedores y los clientes forman parte del sistema productivo.

Los principios básicos en que se fundamenta una GCT son:

**Satisfacción del cliente:** es el corazón del concepto de calidad que debe implementarse en una organización que aspire a la calidad total, lo que implica, entre otras muchas cosas, abrir el mayor número de cauces posibles para conocer bien la opinión de nuestros clientes sobre nuestros productos.

**Mejora continua:** cuando el producto llega a manos del cliente, está todavía en la fase de diseño y desarrollo, es decir, que el sistema productivo de la empresa debe basarse en una retroalimentación continua desde los clientes, adaptándonos constantemente a sus opiniones, incorporando continuamente las mejoras que nos soliciten y, por tanto, no dando nunca por finalizado o por definitivo a ninguno de los procesos productivos de la organización.

**Gestión basada en hechos:** las afirmaciones que se realicen sobre cualquier aspecto del sistema productivo deben estar basadas en hechos, no en opiniones; deben ser medibles numéricamente, de modo que sean aceptadas por toda la organización.

**Gestión basada en personas:** una organización son proveedores, trabajadores y clientes, pero nadie conoce mejor la relación entre proveedores, sistema productivo y clientes, que los propios trabajadores.”

#### **2.4.4.4. Servicio de calidad**

“El servicio de calidad es el conjunto de prestaciones que le cliente espera, además del producto o del servicio básico como consecuencia del precio, imagen y reputación del mismo .El servicio de calidad trata de reducir en lo posible dichos esfuerzos y costos suplementarios para el cliente, imponiéndose como objetivo no causarle preocupaciones y siempre satisfaciendo las necesidades que tengan”.(VERTICE, 2013)

### **Calidad Técnica**

La calidad técnica según el libro Marketing y Gestión de Servicio (Gronroos, 1994).”Se considera, con frecuencia, la calidad técnica como una de las claves para el éxito. De hecho, según la más reciente e importante publicación basada en la base de datos del PIMS, que incluye información tanto como de empresas de servicio se considera la calidad de percibida de suma importancia para alcanzar el éxito”. “Con demasiada frecuencia se ven las consideraciones sobre la calidad técnica como aspectos más importantes de la calidad. Sin embargo, esto es verdad solo en situaciones en las que las empresas son capaces de desarrollar excelentes soluciones técnicas. Una estrategia de calidad técnica tiene éxito si una empresa consigue alcanzar una calidad técnica a la que no llega la competencia.

El hecho de crear una ventaja técnicas difíciles porque en muchas industrias los competidores pueden introducir soluciones similares con bastante rapidez, incluso cuando se alcanza una solución excelente en la calidad técnica, la empresa puede no tener éxito si la misma se contrarresta o anula con iteraciones comprador. Vendedor mal gestionadas o ejecutadas; esto es una insatisfactoria calidad funcional del proceso”. (Gronroos, 1994)

### **Certificación GOST R para Rusia y la Unión Aduanera EAC**

Es la consecuencia de la evolución reciente de la aplicación de la Unión de Aduanas Euroasiática EAC para centrarse en el nuevo esquema de Certificaciones EAC para Rusia, Bielorrusia y Kazajistán, reconocible por el símbolo EAC.

“El programa de certificación ruso GOST-R abarca una amplia gama de productos, incluyendo cosméticos, alimentos, juguetes, textiles, electrodomésticos y equipos industriales” (intertek, 2015). “Los productos que se encuentran dentro del ámbito de aplicación del programa obligatorio de Certificación GOST-R están obligados a mostrar el certificado el mercado GOST-R, también conocido como Marca de Conformidad”. (intertek, 2015).

### **Norma Estadounidense ASQ (Q, 90)**

“La Serie ANSI/ASQC Q-90 no son programas para el otorgamiento de premios. Ellas no requieren el uso de ningún sistema de vanguardia, ni imponen un método específico para el control del proceso. Son de carácter genérico y se aplican a todas las industrias. Puesto que se trata de un conjunto de requisitos aplicables a los sistemas de calidad, estas series son un rasero común para calibrar los sistemas de ese tipo” (Eeumed, 2014).

“Al dejar la determinación de los niveles de calidad en manos de la interacción entre cliente y proveedor, la serie satisface la necesidad del cliente en lo que se refiere a contar con la garantía de que el proveedor será capaz de suministrar bienes y servicios tal como lo ha prometido, dentro de límites bien definidos” (Eeumed, 2014).

“Las industrias están en la entera libertad de buscar su propio camino y perciben la adopción de esas normas como una oportunidad y no como un factor limitante adicional. Esa libertad puede llegar a ser tanto una fuente de frustración como un modelo de liberación” (Eeumed, 2014).

### **Normas Europeas ISO 9001**

“La Organización Internacional de Normalización (International Standardization Organization {ISO}) es la agencia internacional especializada en ese rubro y, en la actualidad, está formada por los organismos nacionales de normas de 91 países. La ISO está formada por cerca de 180 comités técnicos”. (Eeumed, 2014). Cada uno de éstos es responsable de alguno de los muchos rubros de especialización, que abarcan desde los asbestos hasta el zinc. La finalidad de la ISO es fomentar el desarrollo de la normalización y las actividades mundiales conexas., a fin de facilitar el intercambio internacional de bienes y servicios, y también para alentar la cooperación en las actividades intelectuales, científicas, tecnológicas y económicas” (Eeumed, 2014). “Los resultados de la labor técnica de la ISO se

publican en forma de normas internacionales y la Serie ISO 9000 es uno de los frutos de ese proceso” (Eeumed, 2014).

### **Calidad Funcional**

La calidad funcional añade un valor importante a los clientes y así crea una ventaja competitiva.

La calidad funcional según Lluís Cuatrecasas;”Es una metodología para desarrollar una un calidad de diseño enfocada a satisfacer al consumidor, de forma que se conviertan los requerimiento en objetivos de diseño y elementos esenciales de aseguramiento de la calidad a través de la fase de producción, por lo que podemos afinar que el despliegue de funciones de calidad es un modo de asegurar la calidad mientras el producto está en fase de diseño. (Cuatrecasas, 2010)

### **Calidad de Respuesta**

“La calidad de servicio descansa sobre los cimientos de los buenos principios empresariales que no son suficientes, por otro lado, para garantizarla. Una característica de especial importancia para esta capacidad de respuesta de la organización es la necesidad de ser relativamente sencilla y especializada. Cuanto más sencillo sea el método de respuesta más fácil será responder las necesidades del cliente”.(Denton, 1991)

### **Servicio al cliente**

El servicio al cliente según (Manene, 2010) es: “El compromiso de proporcionar una Calidad que se transforme en un estilo de vida para cada miembro de la empresa, desde el cargo más alto, hasta el último empleado.

Un buen Servicio al Cliente diferenciara positivamente la gestión de su empresa respecto a la competencia. Sera un eficaz instrumento de Marketing y de promoción y a largo plazo reportara altos beneficios para su empresa.

Los beneficios son:

1. Una mayor motivación de los empleados: la Calidad en el Servicio sale desde el interior de la empresa.
2. Una mayor confianza de los clientes: quien ha recibido un buen servicio, vuelve.
3. Una publicidad gratis: un cliente satisfecho recomendará a otros su producto.
4. Apertura de nuevos mercados: un cliente satisfecho adquirirá los nuevos productos que se compañía ofrezca al mercado.
5. Una buena imagen: es la mejor y más eficaz publicidad para su empresa.
6. Un incremento de ventas: sin la necesidad de reducir precios.
7. Una mayor sensibilidad de los proveedores: aumentarán las expectativas de los empleados y se rechazará a los proveedores ineficaces.
8. Un factor claramente diferenciador de la competencia es la calidad en el Servicio al Cliente lo cual hará ser más competitivos en el mercado.”

## **2.5 Hipótesis**

Los profesionales de la carrera de turismo y hotelería aportarán en los servicios de calidad en los hoteles de 4 y 3 estrellas de la ciudad de Ambato”

## **2.6 Señalamiento de Variables**

### **2.6.1 Variable Independiente**

Los profesionales de la carrera de turismo y hotelería

### **2.6.2 Variable Dependiente**

Servicios de calidad

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Enfoque Investigativo**

El presente tema de investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo debido que se busca conocer el impacto que tienen los profesionales de turismo y hostelería en los servicios de calidad en los hoteles de 4 y 3 estrellas de la ciudad de Ambato obteniendo datos reales donde se reflejará las cualidades de cada una de las empresas hoteleras, para esta manera conocer cuáles son sus aspectos positivos y negativos en la prestación de los servicios hoteleros.

De igual manera se tuvo un enfoque cuantitativo ya que se obtuvieron resultados numéricos después de la aplicación de las encuestas, adquiriendo resultados estadísticos para de esta manera tomar decisiones oportunas en los gestores de la empresa hotelera dando como resultado un servicio de calidad a los huéspedes nacionales y extranjeros en el cantón Ambato.

#### **3.2. Modalidad**

El estudio se fundamentó en dos modalidades que se describen a continuación:

##### **3.2.1. De campo:**

Se empleó la modalidad de campo debido a las necesidades y requerimientos de la investigación teniendo como técnicas fundamentales la observación directa permitiéndonos analizar los diferentes procesos de atención al cliente en los diferentes departamentos, y la encuesta, para tener contacto directo con la realidad, proporcionándonos información necesaria sobre la problemática que presenta el sector hotelero en el ámbito del servicio de calidad en el Cantón Ambato.

### **3.2.2. Documental bibliográfica:**

Respaldamos con base teórica aspectos que están relacionados con la información científica, documental y bibliográfica como: libros, periódicos, revistas, internet.

### **3.3 Nivel O Tipo De Investigación**

La presente investigación toma 3 niveles de investigación que detallamos a continuación:

#### **3.3.1. Investigación Exploratoria**

Esta investigación es de tipo exploratoria ya que nos permite indagar en la realidad de los hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de en cuanto al servicio de calidad se refiere teniendo como referencia el aporte que los profesionales de Turismo y Hotelería desarrollan en cada uno de los departamentos del hotel.

#### **3.3.2. Investigación Descriptiva**

Esta investigación es descriptiva ya que se pudo comparar la relación que existe entre los profesionales de turismo y el servicio de calidad siendo ésta interés social, contrastando el servicio que ofrecen los hoteles de 3 y 4 estrellas en la ciudad de Ambato con estándares internacional, aprovechando las fortalezas de nuestro entorno socio-cultural para convertirlas en estrategias para una mejorar procesos administrativos y de servicio.

### **3.4 Población Y Muestra**

#### **3.4.1 Población**

Población: Es el universo involucrado en el presente estudio y representa los hoteles y población de la cuida de Ambato

### 3.4.2 Muestra

**Muestra:** La muestra del presente estudio lo constituye los 13 hoteles de la ciudad de Ambato de 3 y 4 estrellas de la ciudad.

Debido al número reducido de encuestados, no se aplicara fórmula para extraer la Propuesta.

**Cuadro N° 1.-Hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ambato encuestados**

ENTIDAD	N° ENTIDADES	N° REPRESENTANTES	CATEGORÍA	DIRECCIÓN
HOTEL KAPITAL	1	1	Cuatro	Olmedo y Francisco lores
HOTEL NOVALUX	1	1	Cuatro	Cevallos 15-34 y Martínez
HOTEL EL JARDIN	1	1	Cuatro	México 03-99 y el Salvador
HOTEL AMBATO	1	1	Cuatro	Guayaquil 0108 y Rocafuerte
HOTEL MIRAFLORES	1	1	Cuatro	Miraflores 15-27 y las Rosas
HOTEL FLORIDA	1	1	Cuatro	Av. Miraflores 11-31 frente al colegio LA IMACULADA
HOTEL EMPERADOR	1	1	Cuatro	Cevallos 10-14 y Lalama
HOTEL ROKA PLAZA	1	1	Cuatro	Bolívar 20-62 y Guayaquil

HOTEL MARYCARMEN	1	1	Cuatro	Av. Cevallos s/n y Martínez
HOTEL COLONY INN	1	1	Tres	12 de Noviembre 01-24 y Av. El Rey
HOTEL SAN IGNACIO'S	1	1	Tres	12 de Noviembre y Maldonado
HOTEL COMPLEXE VERSALLES	1	1	Tres	Av. Bolivariana Junto Universidad UNIANDES
HOTEL INTERNATIONAL PRESTIGE	1	1	Tres	Izamba calle Principal-Quillán Loma

Elaborado por: Vargas, J (2017)

### 3.5 Operacionalización De Variables

#### 3.5.1 Operacionalización de la variable independiente

**Cuadro N°2: Variable independiente (Profesionales de Turismo y Hotelería)**

Elaborado por: Vargas, J (2017)

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Un profesional es una persona que se ha formado académicamente con estándares educativos, adquiriendo capacidades y competencias para realizar una ocupación o servicio específico, te (http://concepto.de)	Formación Académica	Procesos Educativos -Experiencias y Vivencias	<p><b>¿Según su criterio los conocimientos técnicos y prácticos en la formación académica se dan de manera?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sobresaliente ( )</li> <li>• Buena ( )</li> <li>• Insuficiente ( )</li> </ul>	<p><b>Técnica :</b> Encuesta y Entrevista</p> <p><b>Instrumento :</b> Cuestionario</p>
	Ocupación Específica	Realidad socioeconómica y sociopolítica	<p><b>¿Cree usted que las competencias adquiridas abarcan completamente los perfiles ocupacionales de la planta hotelera?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí ( )</li> <li>• No ( )</li> </ul>	
	Capacidades	-Resolución de problemas y razonamiento - Toma de decisiones y valoración de riesgos - Comunicación y Comprensión del lenguaje - Memoria de Búsqueda	<p><b>¿Qué módulos académicos considera usted que debería implementarse en la mallas académicas para mejorar el ejercicio laboral?</b></p> <hr/> <hr/> <hr/>	

	Competencias	<p>- Aprendizaje</p> <p>-Competencias Cognoscitivas</p> <p>-Competencias Procedimentales</p> <p>-Competencias Actitudinales</p>	<hr/> <p><b>¿En su opinión, los profesionales de Turismo y Hotelería están capacitados en la cultura del servicio?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí ( )</li> <li>• No ( )</li> </ul> <p><b>¿En su percepción, los profesionales de Turismo y Hotelería tienen la capacidad de administrar adecuadamente un establecimiento hotelero?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí ( )</li> <li>• No ( )</li> </ul>	
--	--------------	---	--	--

### 3.5.2 Operacionalización de la variable independiente

**Cuadro 3: Variable Dependiente (Servicio de Calidad)**

Elaborado por: Vargas, J (2017)

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>El Servicio de calidad en una empresa hotelera representan “formas de hacer” para optimizar la gestión de recursos ya sean tangibles y/o intangibles en determinada actividad. Contribuyen a la mejora continua de los procesos de servicio al cliente que se brindan día a día en los establecimientos de hospedaje mediante la estandarización de los mismos. Logrando como resultado final una mejor relación entre el huésped y la planta hotelera teniendo un incremento en la productividad</p>	Optimización de Recursos.	-Aumento de productividad -Reducción de costos	<p><b>¿Utiliza periódicamente estrategias innovadoras para mejorar la productividad y reducir costos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí ( )</li> <li>• No ( )</li> </ul> <p>Si contesta de manera afirmativamente, indique cuáles son:..... .....</p>	<p><b>Técnica :</b> Encuesta y entrevista</p> <p><b>Instrumento :</b> Cuestionario</p>
	Mejora Continua	-Innovación -Procesos	<p><b>¿Cuenta con softwares actualizados que mejoran continuamente los procesos administrativos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí ( )</li> <li>• No ( )</li> </ul> <p>Si contesta de manera afirmativa, escriba los programas informáticos actualizados con que cuenta:..... .....</p>	
	Estandarización	-Servicios -Operaciones Específicas	<p><b>¿Utiliza manuales de servicio de calidad con normas internacionales en el hotel?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí ( )</li> <li>• No ( )</li> </ul>	



### 3.6 Plan De Recolección De Información

Para desarrollar el plan de recolección de información en la presente investigación Se han planteado las siguientes interrogantes y respuestas en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 4: Recolección de la información**

INTERROGACIÓN	RESPUESTAS
<b>¿Para qué?</b>	Para alcanzar los objetivos de la investigación
<b>¿De qué personas u objetivos?</b>	Gerentes Hoteleros,
<b>¿Sobre qué aspectos?</b>	Servicio de Calidad
<b>¿Quién o quiénes?</b>	En hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ambato
<b>¿Cuándo?</b>	Abril – Septiembre 2017
<b>¿Dónde?</b>	En la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua
<b>¿Cuántas veces?</b>	Una vez
<b>¿Qué técnica?</b>	Cuestionario Estructurado
<b>¿Con que?</b>	Cuestionarios

Elaborado por: VARGAS, José (2017)

### **3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

La información obtenida o recolectada se procesó de la siguiente manera:

1. Revisión crítica de la información
2. Ordenamiento organización sistematización y depuración de la información
3. Tabulación de datos.
4. Análisis revisión y verificación de hipótesis
- 5 Diseño, interpretación y presentación de resultados.

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Análisis E Interpretación De Resultados

Encuesta aplicada a los Gerentes Administrativos de los hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ambato.

#### 1.- ¿Según su criterio los conocimientos técnicos y prácticos en la formación académica se dan de manera?

**Tabla N° 3:** Tabulación de la Pregunta 1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sobresaliente	<b>1</b>	<b>7.70%</b>
Buena	<b>12</b>	<b>92.30%</b>
Insuficiente	<b>0</b>	<b>0%</b>
TOTAL	<b>13</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Elaborado por: Vargas, J. (2017)  
Fuente: Encuesta aplicada a los Gerentes Administrativos

**Gráfico N° 5: Representación Pregunta N° 1**



Elaborado por: Vargas, J. (2017)

**Análisis:** Al realizar la investigación de campo encuestamos a 13 Gerentes hoteleros siendo este el 100% de los encuestados tenemos como resultado que el 7.70%, es decir 1 persona encuestada expresa que la formación profesional se da de manera SOBRESALIENTE mientras que el 92,30% es decir 12 personas encuestadas expresa que se da de manera BUENA, teniendo el 0% es decir Ninguna persona encuestada con el criterio que se da de manera INSUFICIENTE.

**Interpretación:** Según los criterios de la mayoría de los Gerentes Administrativos de los hoteles de 4 y 3 estrellas de la ciudad de Ambato, existen vacíos metodológicos en la formación integral de los profesionales de Turismo y Hotelería siendo esta una debilidad en el ejercicio laboral.

**2.- ¿Cree usted que las competencias adquiridas abarcan completamente los perfiles ocupacionales de la planta hotelera?**

**Tabla N° 4:** Tabulación de la Pregunta 2

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	30.77%
No	9	69.23%
TOTAL	13	100%

Elaborado por: Vargas, J. (2017)

Fuente: Encuesta aplicada a los Gerentes Administrativos

**Gráfico N° 6: Representación Pregunta N° 2**



Elaborado por: VARGAS, José (2017)

**Análisis:** Al realizar la investigación de campo encuestamos a 13 Gerentes Hoteleros siendo este el 100% de los encuestados, tenemos como resultado que el 30,77%, es decir 4 personas encuestadas expresan que las competencias adquiridas en las Universidades SI abarcan completamente los perfiles ocupacionales de la planta hotelera, mientras que 69.23% es decir 9 personas encuestadas expresa que NO.

**Interpretación:** La mayoría de criterios de los Gerentes Hoteleros coinciden en que existe una brecha muy pequeña entre la formación académica y las necesidades que tiene el ejercicio laboral tendiendo como referencias la comparación que existe entre las mallas curriculares de las universidades y los perfiles ocupacionales de la planta hotelera.

**3.- ¿Qué módulos académicos considera usted que debería implementarse en la mallas académicas para mejorar el ejercicio laboral?**

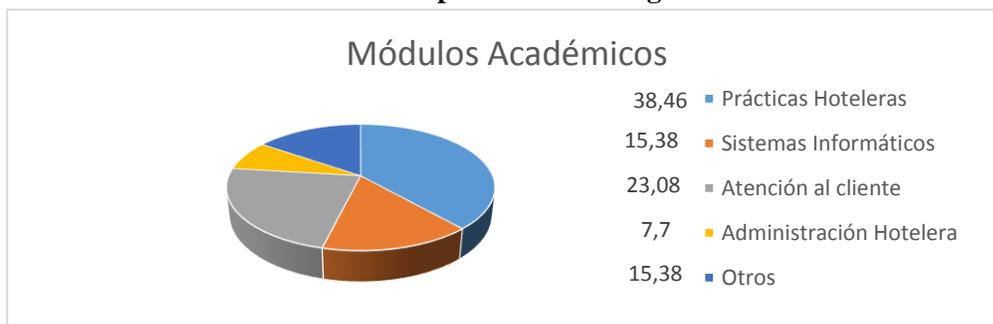
**Tabla N° 5:** Tabulación de la Pregunta 3

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Practicac Hoteleras	5	38.46%
Sistemas Informáticos hoteleros	2	15.38%
Atención al cliente	3	23.08%
Administración Hotelera	1	7.70%
Otros	2	15.38%
TOTAL	13	100%

Elaborado por: Vargas, J. (2017)

Fuente: Encuesta aplicada a los Gerentes Administrativos

**Gráfico N° 7: Representación Pregunta N° 3**



Elaborado por: Vargas, J. (2017)

**Análisis:** Al realizar la investigación de campo encuestamos a 13 Gerentes Hoteleros siendo este el 100% de los encuestados, tenemos como resultado que el 38.46%, es decir 5 personas encuestadas expresan que PRÁCTICAS HOTELERAS deben incrementarse en las mallas académicas, mientras que el 15,38% es decir 2 personas encuestadas expresa que deben implementarse el SISTEMAS INFORMÁTICOS HOTELEROS en las mallas curriculares. El 23.08% que significan 3 personas encuestadas tienen el criterio que deben implementarse módulos de ATENCIÓN AL CLIENTE, mientras que el 7,7% que representa el criterio de 1 persona encuestada manifiesta que deben implementarse módulos de ADMINISTRACIÓN HOTELERA. El 15.38% es decir 2 personas encuestadas manifiestan que deben implementarse OTROS Módulos a las Mallas curriculares, estas son: Inglés Avanzado y Ventas.

**Interpretación:** La mayoría de criterios de los Gerentes Hoteleros coinciden que los profesionales de turismo y hotelería necesitan más práctica en campo para tener destrezas a la hora de ejecutar tareas específicas en los departamentos de recepción , alimentos y bebidas , katering y eventos , ventas , etc.

**4.- ¿En su opinión, los profesionales de Turismo y Hotelería están capacitados en la cultura del servicio?**

**Tabla N° 6:** Tabulación de la Pregunta 4

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	76.92%
No	3	23.08%
TOTAL	13	100%

Elaborado por: Vargas, J. (2017)

Fuente: Encuesta aplicada a los Gerentes Administrativos

**Gráfico N° 8: Representación Pregunta N° 4**



Elaborado por: Vargas, J. (2017)

**Análisis:** Al realizar la investigación de campo encuestamos a 13 Gerentes Hoteleros siendo este el 100% de los encuestados, tenemos como resultado que el 76.92%, es decir 10 persona encuestadas expresan que los profesionales de turismo y hotelería SI están capacitados en la cultura del servicio, mientras que el 23.08% es decir 3 personas encuestadas expresa que NO.

**Interpretación:** El criterio de la mayoría de Gerentes Hoteleros de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ambato coinciden en que los profesionales de turismo y hotelería están capacitados correctamente en la cultura del servicio siendo ésta una fortaleza en el ejercicio laboral en cada una de la áreas del hotel.

**5.- ¿En su percepción, los profesionales de Turismo y Hotelería tienen la capacidad de administrar adecuadamente un establecimiento hotelero?**

**Tabla N° 7:** Tabulación de la Pregunta 5

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	11	84.62%
No	2	15.38%
TOTAL	13	100%

Elaborado por: Vargas, J. (2017)

Fuente: Encuesta aplicada a los Gerentes Administrativos

**Gráfico N° 9: Representación Pregunta N° 5**



Elaborado por: Vargas, J. (2017)

**Análisis:** Al realizar la investigación de campo encuestamos a 13 Gerentes Hoteleros siendo este el 100% de los encuestados, tenemos como resultado que el 84,62%, es decir 11 persona encuestadas expresan que los profesionales de turismo y hotelería SI la capacidad de administrar correctamente un establecimiento hotelero , mientras que el 15,38% es decir 2 personas encuestadas expresa que NO.

**Interpretación:** El criterio de mayoría de Gerentes Administrativos de los hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ambato coinciden en que los profesionales de turismo y hotelería están capacitados metodológicamente en administrar correctamente un establecimiento hotelero sean de cualquier clasificación, ya que tienen competencias administrativas las cuales han sido fortalecidas módulos de admiración de empresas hoteleras en cada una de las Universidades.

**6.- ¿Utiliza periódicamente estrategias innovadoras para mejorar la productividad y reducir costos?**

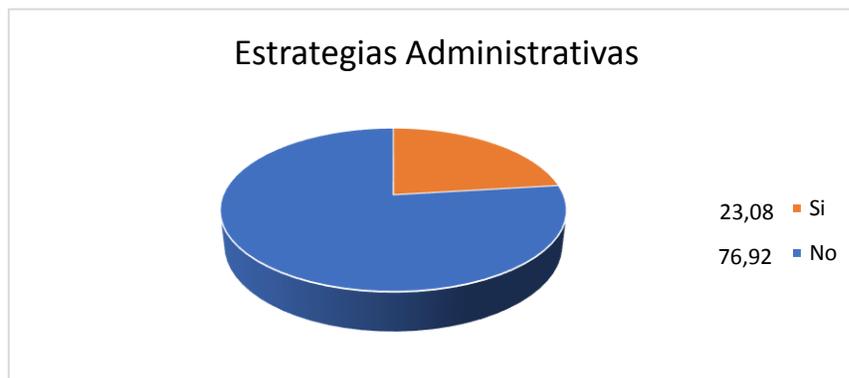
**Tabla N° 8:** Tabulación de la Pregunta 6

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	23.08%
No	10	76.92%
TOTAL	13	100%

Elaborado por: Vargas, J. (2017)

Fuente: Encuesta aplicada a los Gerentes Administrativos

**Gráfico N° 10: Representación Pregunta N° 6**



Elaborado por: Vargas, J. (2017)

**Análisis:** Al realizar la investigación de campo encuestamos a 13 Gerentes Hoteleros siendo este el 100% de los encuestados, tenemos como resultado que el 23.08%, es decir 3 persona encuestadas expresan que los establecimientos hoteleros de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ambato SI utiliza periódicamente estrategias innovadores para mejorar la productividad y reducir costos, mientras que el 76.92% es decir 10 personas encuestadas expresa que NO.

**Interpretación:** La mayoría de Gerentes Administrativos de los hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ambato coinciden en que NO se buscan estrategias innovadoras para mejorar la productividad y reducir costos teniendo esta problemática en la mayoría de establecimientos hoteleros desaprovechando la oportunidad de aumentar ventas y reducir costos para mejorar sus ingresos. Los hoteles que SI utilizan estrategias innovadoras han visto en ellas fortalezas con la cual regeneran ingresos para sus establecimientos teniendo en cuenta la nuevas estrategias globalizadas como Proformas analíticas, Redes sociales , estudio de mercado y marketing, etc.

## 7.- ¿Cuenta con softwares actualizados que mejoran continuamente los procesos administrativos?

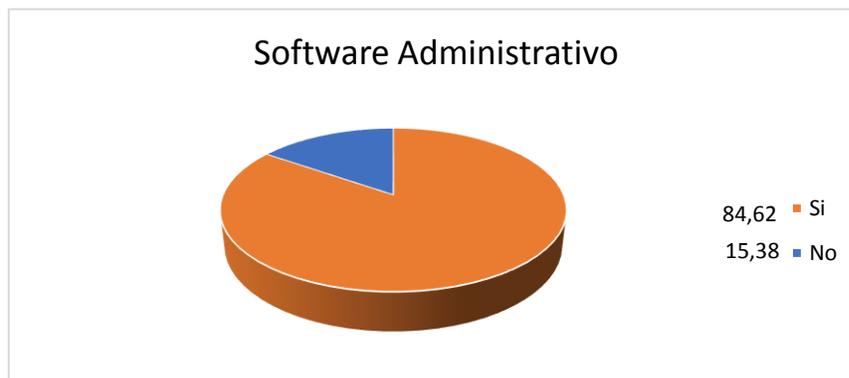
Tabla Nº 9: Tabulación de la Pregunta 7

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	11	84.62%
No	2	15.38%
TOTAL	13	100%

Elaborado por: Vargas, J. (2017)

Fuente: Encuesta aplicada a los Gerentes Administrativos

Gráfico Nº 11: Representación Pregunta Nº 7



Elaborado por: Vargas, J. (2017)

**Análisis:** Al realizar la investigación de campo encuestamos a 13 Gerentes Hoteleros siendo este el 100% de los encuestados, tenemos como resultado que el 84,62%, es decir 11 persona encuestadas expresan que los establecimientos hoteleros de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ambato SI utilizan softwares actualizados que mejoran continuamente los procesos administrativos, mientras que el 15.38% es decir 2 personas encuestadas expresa que NO.

**Interpretación:** La mayoría de Gerentes Administrativos de los hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ambato coinciden en que SI tienen softwares actualizados que ayudan mejorar los procesos administrativos estando siempre a la vanguardia de nuevas tecnologías contando con programas como Sistema NIKI, MICROPLUS TS. HOTEL, STR, FENEX, SIMBIOSIS, HOTELOGIX, ASI FRONTDESK, ETC. Siendo poco los hoteles de esta clasificación que no aprovechan los adelantos tecnológicos para mejorar los procesos administrativos.

## 8.- ¿Utiliza manuales de servicio de calidad con normas internacionales en el hotel?

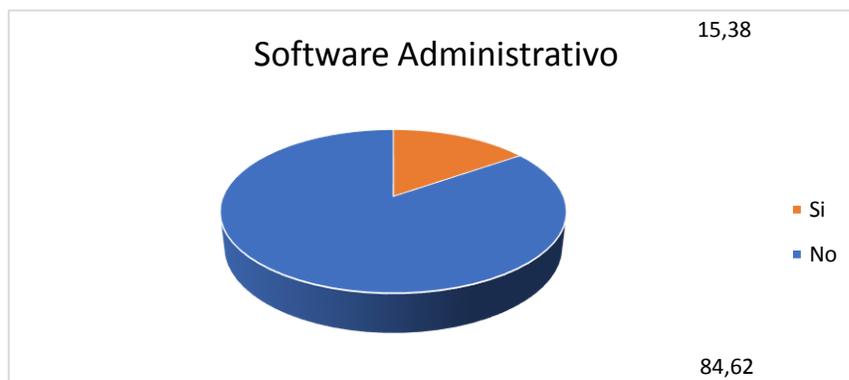
Tabla N° 10: Tabulación de la Pregunta 8

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	15.38%
No	11	84.62%
TOTAL	13	100%

Elaborado por: Vargas, J. (2017)

Fuente: Encuesta aplicada a los Gerentes Administrativos

Gráfico N° 12: Representación Pregunta N° 8



Elaborado por: Vargas, J. (2017)

**Análisis:** Al realizar la investigación de campo encuestamos a 13 Gerentes Hoteleros siendo este el 100% de los encuestados, tenemos como resultado que el 84,62%, es decir 11 persona encuestadas expresan que los establecimientos hoteleros de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ambato NO utilizan manuales de servicio de calidad con estándares internacionales, mientras que el 15.38% es decir 2 personas encuestadas expresa que SI.

**Interpretación:** La mayoría de Gerentes Administrativos de los hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ambato coinciden en que NO utilizan manuales de calidad en sus departamentos operativos, de gestión y administrativos. Siendo poco los hoteles de esta clasificación que aprovechan las ventajas de tener una organización basada en un sistema de calidad de gestión y servicio al cliente

**9.- ¿Piensa usted que los servicios prestados en los hoteles de 3 y 4 estrellas de la Ciudad de Ambato son?**

**Tabla N° 11:** Tabulación de la Pregunta 9

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Eficaces	13	100%
Ineficaces	0	0%
TOTAL	13	100%

Elaborado por: Vargas, J. (2017)

Fuente: Encuesta aplicada a los Gerentes Administrativos

**Gráfico N° 13: Representación Pregunta N° 9**



Elaborado por: Vargas, J. (2017)

**Análisis:** Al realizar la investigación de campo encuestamos a 13 Gerentes Hoteleros siendo este el 100% de los encuestados, tenemos como resultado que el 100%, es decir 13 personas encuestadas expresan que los establecimientos hoteleros de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Amato brindan un servicio EFICAZ.

**Interpretación:** La totalidad de Gerentes Administrativos de los hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ambato coinciden en que la planta hotelera brinda un servicio de calidad con estándares internacionales teniendo Eficacia en todos los departamentos del hotel.

**10.- ¿Cree usted que los procesos administrativos aplicados en los hoteles en la ciudad de Ambato son?**

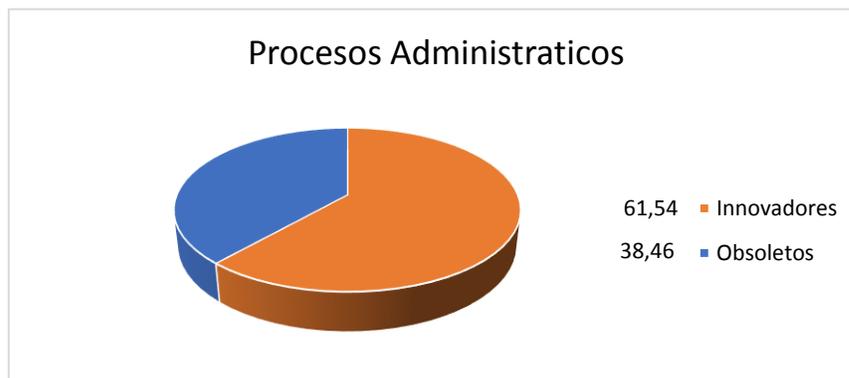
**Tabla N° 12:** Tabulación de la Pregunta 10

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Innovadores	8	61.54%
Obsoletos	5	38.46%
TOTAL	13	100%

Elaborado por: Vargas, J. (2017)

Fuente: Encuesta aplicada a los Gerentes Administrativos

**Gráfico N° 14: Representación Pregunta N° 10**



Elaborado por: Vargas, J. (2017)

**Análisis:** Al realizar la investigación de campo encuestamos a 13 Gerentes Hoteleros siendo este el 100% de los encuestados, tenemos como resultado que el 61.54%, es decir 8 personas encuestadas, expresan que los procesos administrativos en los establecimientos hoteleros de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ambato son INNOVADORES, mientras que el 38.46% es decir 5 personas encuestadas expresa que son OBSOLETOS.

**Interpretación:** Los procesos administrativos son de vital importancia para mejorar la producción y servicio en la planta hotelera, es por tan razón que la mayoría de hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ambato toman iniciativas innovadoras para facilitar los procesos en todos los departamentos del establecimiento y llegar a cumplir objetivos.

**11.- ¿Qué valoración le daría al recurso humano (cliente Interno) en cuanto a servicio se refiere?**

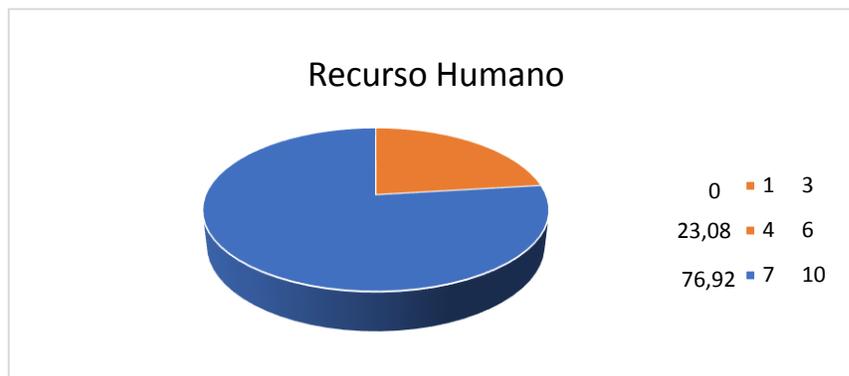
**Tabla N° 13:** Tabulación de la Pregunta 11

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 - 3	0	0%
4 - 6	3	23,08%
7 - 10	10	76.92%
TOTAL	13	100%

Elaborado por: Vargas, J. (2017)

Fuente: Encuesta aplicada a los Gerentes Administrativos

**Gráfico N° 15: Representación Pregunta N° 11**



Elaborado por: Vargas, J. (2017)

**Análisis:** Al realizar la investigación de campo encuestamos a 13 Gerentes Hoteleros siendo este el 100% de los encuestados, tenemos como resultado que el 0%, es decir ninguna personas encuestada, valora en un rango de 1 a 3 al recurso humano (interno) en cuanto a servicio se refiere, mientras que el 23,08% es decir 3 personas encuestadas valora con un rango de 4 a 6 al recurso humano (interno). El 76.92% de los encuestados esto quiere decir, da un valoración de 7 a 10 al recurso humano (interno) en cuanto a servicio se refiere.

**Interpretación:** Los gerentes administrativos de los hoteles de 3 y 4 estrellas tienen una aceptable valoración a la calidad de servicio que el recurso humano brinda a sus huéspedes. Esto beneficia directamente al huésped ya que cuenta con un personal capacitado en todas sus funciones sean estas operativas o de servicio.

**12.- ¿Considera usted que los métodos que utiliza el hotel para mejorar la productividad son?**

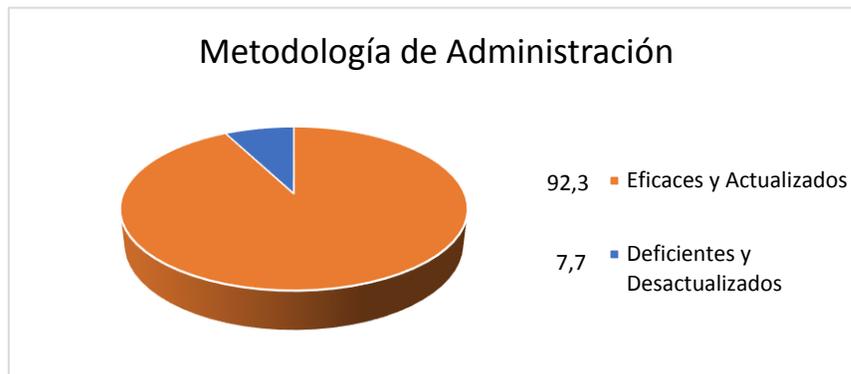
**Tabla N° 14:** Tabulación de la Pregunta 12

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Eficaces y Actualizados	12	92.30%
Deficientes y Desactualizados	1	7.70%
TOTAL	13	100%

Elaborado por: Vargas, J. (2017)

Fuente: Encuesta aplicada a los Gerentes Administrativos

**Gráfico N° 16: Representación Pregunta N° 12**



Elaborado por: Vargas, J. (2017)

**Análisis:** Al realizar la investigación de campo encuestamos a 13 Gerentes Hoteleros siendo este el 100% de los encuestados, tenemos como resultado que el 92.30%, es decir personas encuestadas expresan que los métodos administrativos para mejorar la productividad son EFICACES Y ACTUALIZADOS , mientras que el 7,70% es decir 1 persona encuestada expresa que son DEFICIENTES Y DESACTUALIZADOS.

**Interpretación:** Los métodos administrativos en la mayoría de hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ambato son Eficaces y actualizados siendo ésta una fortaleza y una oportunidad para que estas empresas lleguen a conseguir metas y objetivos que beneficie al hotel con una mayor rentabilidad.

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

- El resultado de ésta investigación determina que los hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ambato cuenta con un número reducido de profesionales titulados.
- Los hoteles de la ciudad de Ambato no contratan a profesionales de Turismo y Hotelería porque no están capacitados en el manejo de sistemas informáticos (NIKI, MICROPLUS TS. HOTEL, STR, FENEX, SIMBIOSIS, HOTELOGIX, ASI FRONTDESK, ETC.) que son indispensables para el ejercicio laboral en el área hotelera.
- Con ésta investigación pudimos constatar que no existen capacitaciones continuas de calidad total y servicio al cliente para los empleados que trabajan en los hoteles
- La planta hotelera en la ciudad de Ambato, no contratan profesionales titulados por la relación entre productividad y sueldos.
- En base del estudio de campo comprobamos que las mallas curriculares de las carreras universitarias NO cubren totalmente el perfil ocupacional de la planta hotelera
- Los Profesionales titulados en la carrera de Turismo y Hotelería tienen vacíos metodológicos y técnicos en departamentos como el de Gerencia/ Administración ,Pisos y Recepción , Marketing y Ventas y Alimentos y Bebidas
- Los profesionales de turismo y hotelería no marcan diferencia en comparación con los trabajadores empíricos
- Las prácticas pre-profesionales y hoteleras no satisfacen las necesidades del estudiante en aprender con la práctica, para fortalecer los conocimientos teóricos y competencias adquiridas, ya que realizan actividades básicas en

departamentos como el de Ama de Llaves, Mantenimiento, Seguridad y Alimentos y Bebidas, etc.

- Los hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ambato no utilizan manuales con procedimientos estandarizados en el ejercicio laboral en todos sus departamentos operativos , gestión y de administración
- No existe seguimiento con instrumentos de control( Rubrica de laboratorio ) por parte de los Tutores Académicos de Prácticas Pre-Profesionales que verifiquen que los estudiantes realicen pasantías rotativas en todos los departamentos dentro del hotel, para aportar con destrezas específicas a la formación profesional.

## 5.2 Recomendaciones

- Las Universidades y la Planta Hotelera deben buscar consensos y socializar las necesidades y requerimientos entre lo académico y ocupacional para llegar a acuerdos elaborando mallas académicas en conjunto donde se busque cubrir todos los aspectos metodológicos, técnicos, prácticos y de servicio para que el futuro profesional sea competente, eficiente y eficaz en el ejercicio laboral.
- Para solucionar los vacíos metodológicos que presentan los profesionales de turismo y hotelería es necesario incrementar módulos académicos del manejo de programas informáticos (NIKI, MICROPLUS TS. HOTEL, STR, FENEX, SIMBIOSIS, HOTELOGIX, ASI FRONTDESK, ETC) para un correcto desempeño en áreas de administración y de gestión.
- Las universidades deben incrementar Laboratorios de Especialidad (Marketing y Presupuestos, Coctelería, Sommelier, Cátering y Eventos, Etc.) donde se adquieran conocimientos prácticos en actividades específicas
- Las universidades que ofertan la carrera de Turismo y Hotelería deberían crear convenios cooperativos con hoteles de 3 y 4 estrellas donde se busque fortalecer competencias teorías adquiridas en las aulas, con la practica en diferentes departamentos de administración, servicio y de gestión para mejorar aprendizaje cognitivo.
- Los establecimientos hoteleros tanto como las universidades que ofertan la carrera de Turismo y Hotelería deben utilizar manuales de procedimientos basado en estándares internacionales enfocados a nuestra realidad socio-cultural donde se busque consolidar la calidad funcional, técnica y de respuesta en áreas de gestión hotelera para satisfacer necesidades y expectativas del huésped.
- Es importante que los hoteles de la ciudad de Ambato capaciten periódicamente a todo el personal que trabaja en la planta hotelera, en temas como calidad total

,buenas practicas hoteleras y servicio al cliente para brindar en todos los departamentos un servicio de calidad

- La capacitación continua debe ser una prioridad por parte del profesional de turismo y hotelería para estar a la vanguardia de nuevas técnicas y procedimientos que fortalezcan las destrezas y conocimientos para desarrollar actividades específicas en los departamentos de gestión.
- Las practicas Pre-Profesionales deben ser supervisadas técnicamente por tutores de la carrera de Turismo y Hotelería basados en rubricas de especialidad hotelera y servicio de calidad.
- Las universidades deberían crear una carrera especializada en la rama de la hotelería con mallas académicas adecuadas para el estudio de la industria hotelera.

## CAPÍTULO VI

### 6. PROPUESTA

#### 6.1 Datos Informativos

**6.1.1.- Título:** Elaboración de un manual de servicio de calidad en el área hotelera basado en normas ISO 9001: 2015.

**6.1.2.- Beneficiarios Directos.-** Profesionales de Turismo y Hotelería.

Hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ambato.

#### 6.1.3.- Ubicación:

- **Provincia:** Tungurahua
- **Cantón:** Ambato
- **Población:** 329.856 habitantes
- **Superficie:** 46.5 km<sup>2</sup>
- **Altitud:** 2.577 msnm.
- **Clima:** Máxima: 26 grados centígrados.  
Mínima: 16 grados centígrados
- **Temperatura:** Promedio entre 18 grados centígrados



#### **6.1.4.- EQUIPO RESPONSABLE:**

- Ing. Mg. Diego Melo Fiallos. Tutor del Proyecto de Investigación
- Sr. José Manuel Vargas Barba. Autor del Proyecto de Investigación

#### **6.2.- ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

La calidad hotelera ha sido un reto universal que ha venido profundizándose en la llamada estandarización de procedimientos y normas de calidad en la Organización Internacional para la estandarización (ISO) donde convergen propuestas que dan solución al intercambio de servicios y bienes para promover la cooperación en la esfera de lo intelectual científico, técnico y económico.

Existen normas básicas que tiene que ver con la excelencia en el trato a los clientes, con el recurso y acceso de los empleados de la planta hotelera, y con muchos otros factores pero, sin duda, el éxito primordial para la percepción de la calidad por parte de los huéspedes es la relación calidad - precio y la diferencia en procedimientos y gestión con el resto de competidores.

La calidad total es comprendida como el conjunto de varias técnicas de organización orientadas a la obtención de los niveles más altos de calidad en una empresa, lo que incluye la capacitación permanente del personal donde se busque satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, por medio del utilización de los recursos que dispone: técnicas, personas, materiales, tecnologías, sistemas, productos, servicio y otros.

Actualmente la planta hotelera apuesta en la calidad del servicio como una estrategia para alcanzar metas y objetivos y administrativos y de gestión en un mercado altamente competitivo.

### **6.2.1.- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA ESTANDARIZACIÓN (ISO)**

“La estandarización Internacional para la estandarización ( International Organization for Standardization) tuvo sus inicio en 1926 cuando 22 países se reunieron para fundar la Federación de los Comités Nacionales de Normalización . Este organismo fue remplazado en 1947 por la ISO cuya sede esta situad en Ginebra. Hoy es un organismo de alcance mundial encargado en coordinar y unificar normas nacionales e internacionales, agrupando 146 países. Tiene como misión promover el desarrollo de la estandarización y las actividades con ella relacionada en el mundo con la mira en facilitar el intercambio de servicio y bienes”. (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015)

“La ISO estipula que sus estándares son producidos a los siguientes principios:

1. Consenso.- son tomados en cuenta los puntos de vista de todos los interesados, fabricantes, vendedores, usuarios, grupos de vendedores, laboratorio de análisis, gobiernos, especialista y organizaciones de investigación.
2. Aplicación industrial.- soluciones globales para satisfacer las industrias y a los clientes.
3. Voluntario.- es conducida por el mercado y por lo consiguiente basada en el compromiso voluntario de todos los interesados del mercado”. (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

### **6.2.2.- Normas básicas de la familia ISO 9001:2015**

La familia de las normas ISO es un conjunto de normas internacionales y manuales de servicio de calidad que ha tenido una repercusión mundial como base para establecer Sistema de Gestión de Calidad.

**ISO 9000.-** Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

**ISO 9001.-** Sistemas de Gestión de Calidad.

**ISO 9004.-** Directrices de para la mejora de desempeño

**ISO 19011.-** Directrices para la Auditoria Ambiental y de la Calidad.

### **6.3 JUSTIFICACIÓN**

La elaboración de esta propuesta es **importante** porque promueve la adopción de un enfoque en procesos estandarizados adecuados a nuestra realidad socio-cultural desarrollando una metodología basada en las normas de calidad internacionales ISO 9001:2015

Es **factible** realizarlo porque cuenta con los recursos necesarios para llevarlo a cabo, tales como: Fuentes de información, actores turísticos y la colaboración de autoridades académicas y de la planta hotelera.

Es **innovadora** porque a través de esta propuesta vamos a mejorar el sistema de gestión como base de los procesos, técnicas y procedimientos con el fin de alcanzar los objetivos de mejora continua en el marco de la calidad total.

La presente propuesta tiene un **impacto** positivo en los profesionales de turismo y hotelería ya que propone tener una guía adecuada a nuestra realidad para ser ejecutada como una estrategia para alcanzar objetivos empresariales y metas individuales donde se converjan técnicas y procesos necesarios para el mejoramiento el Sistema integral de calidad.

## **6.4.- Objetivos de la propuesta**

### **6.4.1.- Objetivo General**

- Elaborar un manual de servicio de calidad en el área hotelera basado en normas ISO 9001: 2015

### **6.4.2.- Objetivos Específicos**

- Recopilar información sobre las Normas de calidad ISO 9001 en su versión 2015.
- Elaborar un Manual de servicio de calidad con normas internacionales 9001: 2015 para ser empleados en los diferentes departamentos operativos, gestión, servicio y administración de los hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ambato y en la Carrera de Turismo y Hotelería de las diferentes Universidades.
- Elaborar Manual de procedimientos enfocados al servicio al cliente en el departamento de Alimentos y Bebidas y Pisos y Recepción

## **6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

Para la elaboración de la presente propuesta, se han tomado en común los siguientes factores:

### **6.5.1.- Factor operativo**

La propuesta de elaborar un manual basado en normas ISO 9001:2015 es factible, ya que contamos con el respaldo de las autoridades académicas y de la planta hotelera para que este proyecto sea ejecutado en área académica y ocupacional contribuyendo a la mejora del sistema de gestión de calidad beneficiando así a todas las partes interesadas proporcionando directrices metodológicas y de gestión para conseguir objetivos generales y específicos.

### 6.5.2.- Factor Económico

Para analizar la factibilidad económica se ha elaborado esta matriz donde se detalla los valores y costos para realizar esta propuesta. A continuación se detalla los siguientes datos:

**Tabla N°15.- Cuadro de factibilidad económica**

Indicadores	Financiamiento	Costos
Fotografías	Autor	\$10.00
Recopilación de información	Autor	\$30.00
Diseño del manual	Diseñador titulado	\$100.00
Impresión	Imprenta	\$80
Material de escritorio	Autor	\$10
<b>TOTAL</b>		<b>\$230</b>

Elaborado por: Vargas, J. (2017)

### 6.5.3 Factor Legal

#### **REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO**

**Acuerdo Ministerial 24**

**Registro Oficial Suplemento 465 de 24-mar.-2015**

**Última modificación: 18-feb.-2016**

**Estado: Vigente**

Artículo 43 del Reglamento a la Ley de Turismo determina que: Es necesario expedir una normativa que ofrezca mecanismos de mejoramiento de los servicios, para lo cual, el Ministerio de Turismo ha basado sus políticas públicas en sólidos pilares de calidad y seguridad, que garanticen el bienestar del turista, con el objeto de consolidar al Ecuador como potencia turística;

Que, el artículo 44 del Reglamento General a la Ley establece: La calidad es una prioridad en la política pública del Ministerio de Turismo, que se debe ver reflejada en la prestación de actividades, modalidades y servicios turísticos.

## **6.6 Metodología**

### **6.6.1.-Manual de calidad**

El manual de calidad constituye el documento esencial del Sistema de Gestión. Tiene como función detallar las metodologías y técnicas para ejecutar tareas específicas en cada uno de los departamentos operativos y de gestión del hotel.

El Manual de Servicio de Calidad es un documento activo y versátil que va desarrollándose al mismo tiempo que el sistema de gestión de calidad donde los objetivos son alcanzados con el tiempo y por lo tanto varían según las nuevas políticas de estandarización, pero mantienen el propósito de servir como guía del sistema, presentado lineamientos básicos que enfocan a la organización de objetivos para alcanzar niveles óptimos de calidad operacional y administrativa.

### **6.6.2.- Fundamentos ISO 9001:2015**

El diseño y la ejecución del sistema de una organización están influenciados por diferentes metas y necesidades, objetivos particulares, productos suministrados, procesos universales y la estructura de la organización. Esta norma internacional promueve la adopción en un enfoque basados en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Dentro del contexto de la norma ISO 9001:2015, El enfoque basado en procesos incluye requerimientos necesarios para la implementación de eficaz del sistema.

- Objeto y campo de aplicación
- Referencias formativas
- Términos y condiciones
- Sistemas de gestión de calidad
- Responsabilidad de la dirección
- Gestión de recursos
- Realización del producto
- Medición, Análisis y mejora.

### **6.6.3.- Enfoque basado en procesos**

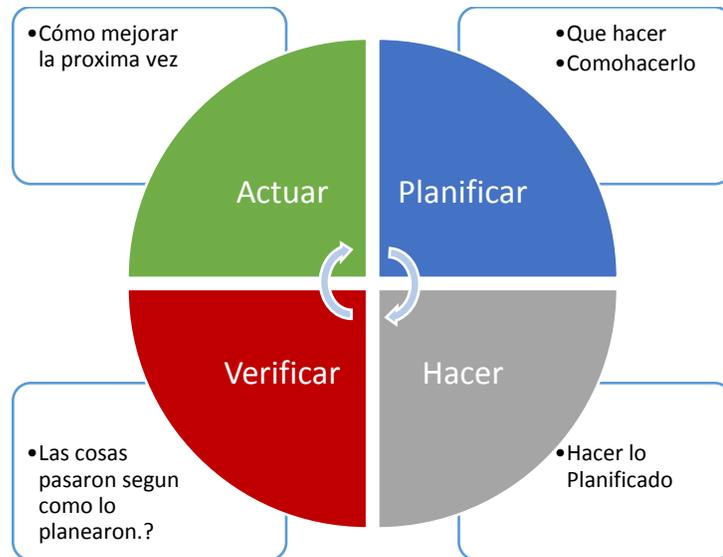
Uno de los principios de las norma ISO 9001:2015 se refiere a al Enfoque basado en procesos dono se define al producto como: “un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, la cuales trasforman elementos de entrada de resultados”. (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015)

La norma enfatiza la importancia para una organización como los hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ambato de identificar, implementar , gestionar y mejorar continuamente la eficacia en los procesos con el fin de alcanzar los objetivos de la organización.

“Existe un ciclo dentro de la Gestión de Calidad que aplica a la planta hotelera de la ciudad de Ambato. Este ciclo se denomina PHVA, se desarrolla en un entorno dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de organización de los hoteles y todos sus departamentos de operación.

El mantenimiento y la mejora continua de la capacidad del proceso pueden lograrse aplicando el concepto de PHVA en todos los niveles de operación de los departamentos hoteleros. Este concepto se aplica también en el departamento de gerencia así como en la toma de decisiones administrativas, estrategias y planificación de procesos de Gestión de Calidad.” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015)

Grafico N° 17.- Proceso de sistema de gestión



Elaborado por: Vargas, J. (2017)

Fuente: ISO 9001

Los procesos raramente ocurren de forma aislada. La entrada y salida de procesos son planificaos en empresas donde perdura la Gestión y Control de calidad. Para la determinación de los procesos se mantuvieron reuniones con Gerentes administrativos de los Hoteles de 3 y 4 estrellas donde se consolidó una propuesta de la elaboración de un manual de buenas prácticas hoteleras en el departamento de Recepción y Alimentos y Bebidas es donde el hotel tiene más roce con el huésped.

La Norma 9001:2015 requiere específicamente que el hotel de 3 y 4 estrellas tenga procedimientos documentales para seis actividades:

- Control de documentos
- Control de registro
- Auditoria Interna
- Control de producto no conforme

- Acción correctiva
- Acción preventiva

#### 6.6.4.- Documentación del Sistema de Gestión de Calidad

Todo Sistema de Gestión debe estar respaldado por documentos que den fe de la veracidad sobre las interacciones y objetivos de del sistema, así también facilita el accionar de la comunicación entre departamentos de operación, gestión y administración. Por lo tanto que la documentación no será un fin en sí mismo, sino debe ser un medio que suma valor intrínseco a los procesos del sistema de gestión.

Tabla N°16.- Sistema de gestión de calidad

Documentos	Descripción
Declaraciones Documentales de una política de la calidad y objetos de la calidad	“Constituye la máxima expresión de la dirección de la organización educativa y ocupacional, con relación a cuáles son sus directrices respecto a la calidad, para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes”. (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015) .
Manual de Calidad	Constituye el Documento esencial del sistema de gestión de calidad. Una de sus funciones es la de especificar para cada organización las directrices a seguir en cada departamento
Procedimientos documentados requeridos en la norma ISO 9001	“Este tipo de documentos deben proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema, de gestión de calidad”. (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015)
Manuel de procesos, documentos y registro	Incluye todos los procesos, documentos y registros necesitados por la planta hotelera para poder desarrollar favorablemente el sistema de gestión de calidad

Manual de funciones y requisitos	Incluye todas las características principales que deben tener los cargo dentro del sistema de gestión
----------------------------------	---

Elaborado por: Vargas, J. (2017)

Fuente: (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015)

### 6.6.5- Contenido del Manual.

Para la realización de este Manual de Servicio de Calidad enfocados en el área hotelera, fue necesario seguir los lineamientos

Tabla N° 17.- Contenido del Manual

<b>Contenido del Manual del Servicio de Calidad en el Área Hotelera</b>	
Introducción	Presenta un resumen sobre el propósito y el contenido del Manual
Campos de Aplicación	Manifiesta el propósito de la implementación de un sistema de gestión de calidad en el área hotelera en cada uno de los departamentos del hotel.
Normativas ISO 9001:2015	Presenta todo el listado de las normas técnicas utilizadas para el diseño del sistema de Gestión de Calidad
Términos y Definiciones	Muestra todos los significados de las palabras claves necesarias para entender este manual
Perfil ocupacional por Departamentos	Presenta el perfil ocupacional que deben cumplir los aspirantes a estos cargos
Responsabilidades de Dirección	Manifiesta la responsabilidad del personal de control que deben tener todo los departamentos del hotel
Funciones del Puesto de trabajo	Identifica que funciones y responsabilidades tienen los empleados en cada puesto de trabajo

Procedimientos Técnicos y Metodológicos	Presenta las directrices que el personal debe ejecutar basados en normas de calidad
Medición , Análisis y mejora	Realiza un esquema de verificación de actividades con rubrica de calificación donde se evalúe los procedimientos, metodología y técnicas en cada una de las actividades que realice el empleado basado en el manual de calidad de servicio hotelero con norma ISO 9001 en los departamentos que tiene más interacción e incidencia con el huésped.

Elaborado por: Vargas, J. (2017)

# **MANUAL DE SERVICIO DE CALIDAD EN EL ÁREA HOTELERA**



**Basado en normas 9001**

## **EQUIPO RESPONSABLE:**

- Ing. Mg. Diego Melo Fiallos. Tutor del Proyecto de Investigación**
- Sr. José Manuel Vargas Barba. Autor del Proyecto de Investigación**

**Ambato –Ecuador**

**18 Agosto 2017**

## **Introducción**

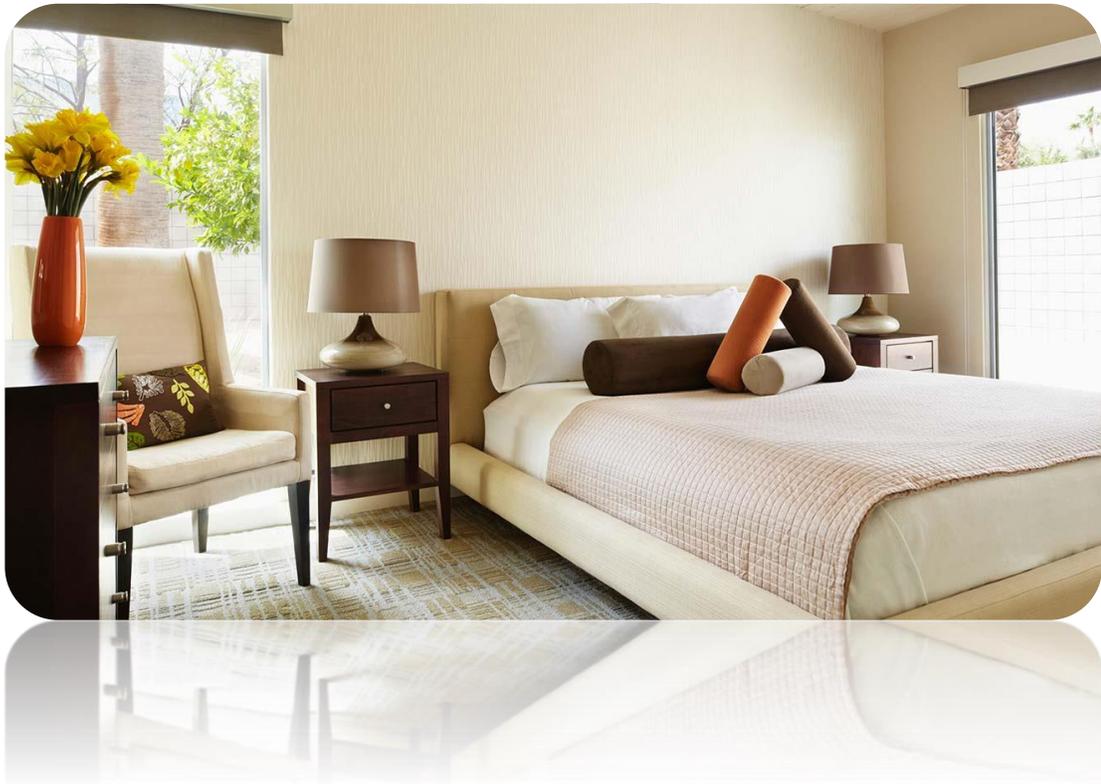
El Manual de Servicio de Calidad es un documento activo y versátil que va desarrollándose al mismo tiempo que el sistema de Gestión de Calidad donde los objetivos son alcanzados con el tiempo y por lo tanto varían según las nuevas políticas de estandarización, pero mantienen el propósito de servir como guía del sistema, presentado lineamientos básicos que enfocan a la organización de objetivos para alcanzar niveles óptimos de calidad operacional y administrativa.

Este Manual es la propuesta que damos al tema de investigación “LOS PROFESIONALES DE LA CARRERA DE TURISMO Y HOTELERIA Y SU IMPACTO EN LOS SERVICIOS DE CALIDAD EN LOS HOTELES DE 4 Y 3 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE AMBATO” , cuyo objetivo es diagnosticar que normas internacionales son las más idóneas para ser empleadas en los hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ambato siguiendo lineamientos globales de normas de estandarización que nos ayudará a especificar metodologías técnicas para aplicarlos en el ejercicio laboral en cada departamento sea este administrativo , operativo o de gestión.

La Calidad de Gestión Hotelera está ligado con el Control de Calidad verificando a través de instrumentos de evaluación el cumplimiento de parámetros determinados por la el Sistema Integral de Gestión. El Control de Calidad establece métodos de corrección y prevención para encontrar soluciones que permitan cerrar la brecha que existe entre lo que los huéspedes espera y el servicio que recibe. Es por esta razón que elaboramos un rubrica a de control de calidad basados en el normas internacionales de servicio al cliente en los departamentos de operación que tienen más interacción con el huésped.

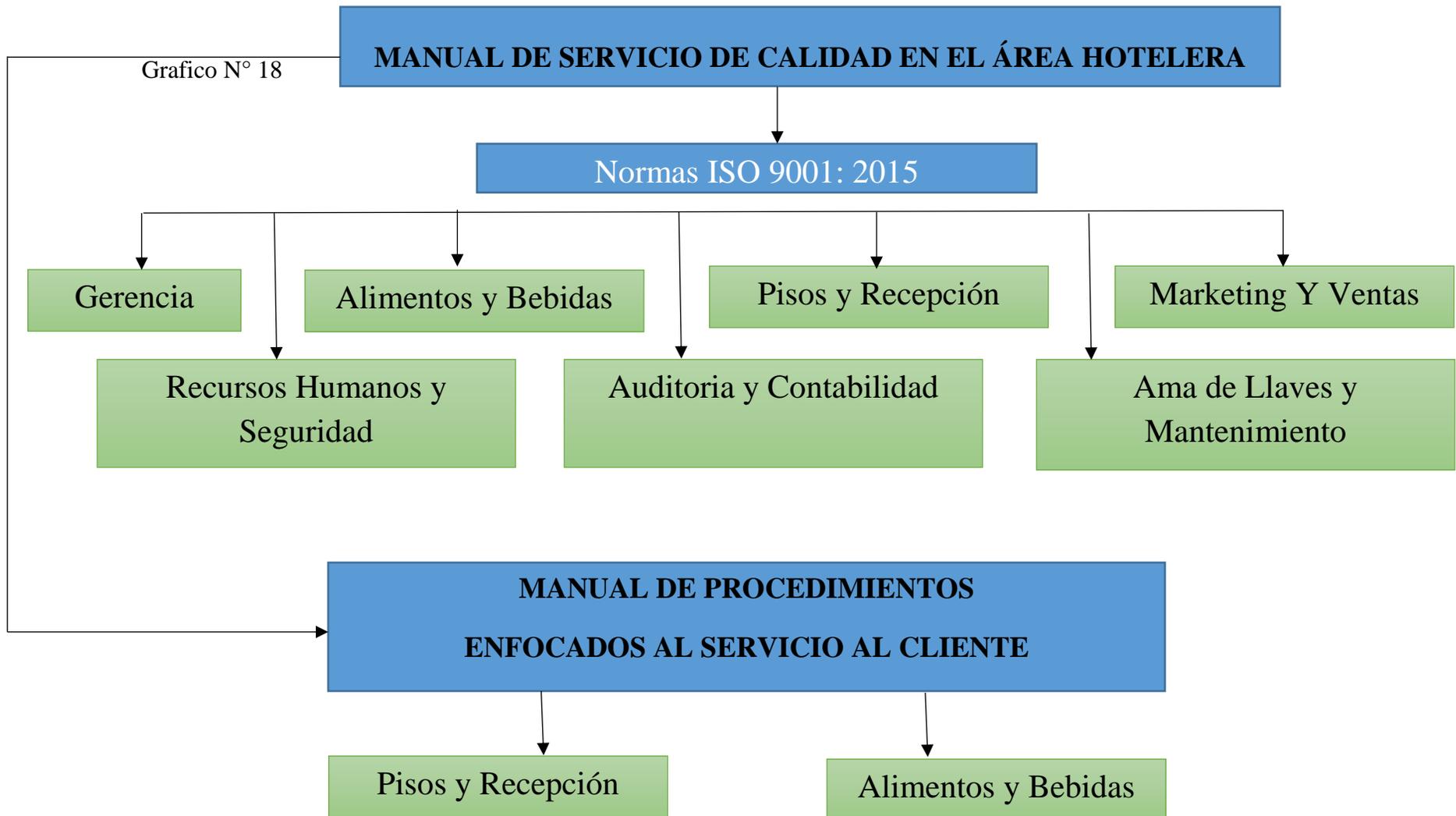
## CAMPOS DE APLICACIÓN

Es necesario hacer un análisis integral del estado actual de los departamentos que forman parte de los hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ambato donde nos permita conocer la realidad tanto interna como externa.



Los departamentos hoteleros que analizaremos son:

- Gerencia
- Alimentos y bebidas
- Pisos y Recepción
- Marketing y Ventas
- Recursos Humanos y Seguridad
- Auditoria y Contabilidad
- Ama de llaves y Mantenimiento



Elaborado por: Vargas, J. (2017)

## **DEPARTAMENTO DE GERENCIA**

En el departamento de gerencia es donde se toman las decisiones más importantes sobre el funcionamiento del hotel. En este departamento Planifican, Organizan y Coordinan todo el funcionamiento del hotel incluyendo servicio al cliente, gestión de calidad, gestión del personal y la administración correcta del hotel.

### **NORMAS ISO 9001: 2015**

#### **LIDERAZGO**

“La Alta Dirección debe estar en condiciones de suministrar pruebas de su compromiso con el desarrollo y la implementación del sistema de calidad. ¿Cómo? Asumiendo responsabilidad de la eficacia del SGC, asegurando que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad. También debe asegurar la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización. Además la organización y el sistema de gestión de calidad deben estar enfocados al cliente. ¿Qué significa tener "Enfoque al cliente"? Saber lo que quiere el cliente, medición de la satisfacción del cliente y manejo de quejas.

Más allá de que se esté efectuando la transición de la norma de 2008 o se esté implementado por primera vez ISO 9001, la Alta Dirección tendrá un papel fundamental. Ese papel implicará asumir responsabilidad de la eficacia del SGC, asegurar que se establezcan la política de calidad y los objetivos de calidad, asegurar la integración de los requisitos del SGC en los procesos del negocio. El SGC debe convertirse en parte de las actividades diarias de la Alta Dirección.

Asimismo la Alta Dirección tiene como responsabilidad el promover el uso del enfoque de procesos y del pensamiento basado en riesgos.

Depende de la Alta Dirección el establecer el enfoque al cliente dentro de toda la organización. La Alta Dirección debe asegurarse de que tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios sean identificados, entendidos y cumplidos.

Para involucrar a la Alta Dirección determine cómo estructurar el liderazgo de control del proyecto. Un modo de guiar el proyecto consiste en crear un equipo de liderazgo. Este equipo debería estar compuesto por el Representante de la Dirección, Directivos de cada área de la empresa, y la Dirección General. El equipo se encuentra regularmente durante todo el proyecto, incluso durante la planificación del proyecto” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

## **POLÍTICAS DEL HOTEL SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO**

“La Alta Dirección debe asegurarse de que la política de calidad:

- Sea adecuada al objetivo de la empresa.
- Abarque un compromiso con el cumplimiento de los requisitos y la mejora constante del Servicio de Gestión de Calidad.
- Provea un marco adecuado para determinar y revisar los objetivos de calidad.
- Sea comunicada y comprendida por toda la empresa.
- Sea revisada para asegurar una estabilidad continua.

La política de calidad debe ser apropiada al propósito y contexto de la organización. También debe proporcionar un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad. Además tendrá que ser capaz de ser respaldada por objetivos medibles.

La política de calidad debe incluir un compromiso con el cumplimiento de los requisitos y la mejora constante de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Base su política de calidad en su propia empresa y en la necesidad de sus clientes. ¿Qué debe obtener como empresa? Si eso está incluido en su política de calidad, puede

proyectar sus objetivos de calidad en apoyo de su política de calidad. Una vez establecida la política de calidad, ésta deberá comunicarse a toda la organización”. (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015)

## **ROLES Y RESPONSABILIDADES DE GERENCIA EN LA ORGANIZACIÓN**

“Esta sección tiene que ver con la definición de la estructura de la organización mediante la asignación de responsabilidades y autoridades.

Prepare las descripciones de trabajo, el organigrama de la organización, los procedimientos con responsabilidades y otros métodos para comunicar de manera clara las responsabilidades y autoridades. La correlación entre las responsabilidades figura en el organigrama de la organización. La Alta Dirección debe nombrar a un miembro de la dirección como representante de la dirección para el sistema de calidad.

El representante de la dirección tiene la responsabilidad de:

- Asegurarse de que el sistema de calidad se implemente y mantenga;
- Informar a la dirección sobre el rendimiento del Sistema de Gestión de Calidad;
- Asegurarse de que la conciencia de los requisitos del cliente se promueva en toda la organización.

Asignar responsabilidad y autoridad para: asegurarse de la conformidad del sistema de gestión, asegurarse de que los procesos generan las salidas previstas, informar sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora, promover el enfoque al cliente y para asegurar la gestión del cambio, asegurarse de que se mantenga la integridad del SGC cuando se realizan cambios. Asignar la responsabilidad de reportar sobre el desempeño del SGC y de cualquier oportunidad de mejora.

Realizar:

- Organigrama.
- Descripciones de puestos.

- Procedimientos o información documentada” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

## **PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

“Señala que su organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad. Además es el primer requisito para el pensamiento basado en riesgos. Requiere de usted que evalúe los riesgos y oportunidades para los procesos y que efectúe los cambios necesarios.

- Identificar los procesos incluidos en el sistema de gestión.
- Identificar las métricas de rendimiento para permitir el monitoreo y la medición del proceso.
- Determinar los recursos necesarios para estos procesos.
- Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos así como para demostrar que ha seguido los requisitos” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

## **PLANIFICACIÓN**

“La Alta Dirección debe asegurarse de que los objetivos de calidad se establezcan en los niveles y en las funciones correspondientes dentro de la empresa. Deberán ser medibles y conformes a la política de calidad. Deben sumar al plan de la empresa cualquier evaluación, ser revisados y mejorados a intervalos regulares. La Alta Dirección debe revisar la política de calidad y establecer los objetivos medibles para apoyo de la política de calidad. De esta manera los objetivos de producto y proceso pueden ir desplegándose.

Asegúrese de que se asignen las responsabilidades para satisfacer los objetivos. Si éstos no se satisfacen, la persona responsable debe saber por qué y señalarlo a la dirección. La dirección debe tomar las medidas correspondientes, destinando recursos, cambiando de enfoque o cambiando de objetivo” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

## **REVISIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

“La Alta Dirección debe revisar el SGC a intervalos programados para garantizar la conveniencia, la adecuación y la eficacia del mismo. La revisión por la dirección es un punto clave del SGC para lograr la mejora continua. Este proceso puede requerir mucho tiempo, pero vale la pena. No hay recomendaciones sobre la frecuencia de estas revisiones y sobre cómo deberían realizarse.

Por ejemplo, puede escoger realizarlas cada seis meses o una vez al año. Lo importante es tener en mente que será su responsabilidad demostrar a su organismo de certificación por qué ha elegido ese intervalo de tiempo.

La norma incluye requisitos específicos para las entradas de la revisión por la dirección. Estos elementos deben incluirse en el orden del día para la revisión por la dirección. Tenga en cuenta qué información necesita, dónde la conseguirá y cómo la analizará para que resulte útil. También se requiere salidas de la revisión por la dirección. Los resultados de la revisión por la dirección pueden utilizarse como objetivos para su proceso. Construya su proceso para generar una mejora de la eficacia del SGC y una mejora del producto e identificar los recursos necesarios.

- Conserve actas de las revisiones por la dirección que muestren lo que se ha revisado y discutido, así como las decisiones que se han tomado.
- Asigne responsabilidades y fechas de vencimiento para cada acción.
- Utilice la revisión por la dirección como instrumento para aportar mejoras constantes al SGC. Durante las reuniones haga recomendaciones relativas a las mejoras. Recibirá información del SGC que le ayudará a ver cuáles son las oportunidades de mejora, de acción preventiva, acciones para abordar riesgos y oportunidades. Revea las acciones en sucesivas reuniones de revisión por la dirección
- Documente los resultados en actas de revisión por la dirección. Registre los resultados de las acciones correctivas y de las acciones preventivas. Identifique

dónde se han asignado los recursos. Identifique la información que para usted sería útil en la revisión por la dirección y asigne las responsabilidades para reunir y analizar nueva información.

- Tome decisiones y asigne acciones cuando vea la oportunidad de mejorar el SGC, producto o servicio. Revise los recursos y aborde las necesidades en términos de recursos para mantener y mejorar el SGC” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

### **MEJORAMIENTO CONTINUO**

“Su organización deberá determinar las acciones adecuadas para eliminar las potenciales no conformidades e impedir que se reproduzcan. Esto significa que cuando planifique un nuevo producto o servicio, deberá pensar en posibles errores y hacerlo “a prueba de error”, para que no se produzcan. Esto resulta adecuado frente a problemas potenciales.

Énfasis particular en la mejora continua mediante el establecimiento de metas de desempeño organizacional, medición, revisión y la posterior modificación de procesos, sistemas, recursos, capacidades y habilidades.

- Prever al menos una revisión anual de rendimiento y, a posteriormente una revisión de los procesos, y el establecimiento de objetivos de rendimiento revisados” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

### **ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

“Su organización deberá determinar las acciones adecuadas para tratar los potenciales riesgos y oportunidades. Esto significa que cuando planifique un nuevo producto o servicio, deberá pensar en posibles errores y hacerlo “a prueba de error”, para que no se produzcan. Al mismo tiempo que tendrá que pensar en cómo aprovechar las oportunidades que se presenten. Esto resulta adecuado frente a problemas potenciales.

Deberá establecerse un procedimiento documentado para definir los siguientes requisitos:

- Determinar los riesgos y oportunidades potenciales, así como también sus causas.
- Tomar en cuenta que dichos riesgos y oportunidades deber ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad del producto o servicio.
- Evaluar la necesidad de acción para impedir que se produzcan.
- Determinar e implementar la acción necesaria.
- Registrar la acción emprendida” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

#### **AUDITORIA INTERNA DEL DEPARTAMENTO Y PERSONAL**

“Será preciso planificar una auditoría interna teniendo en cuenta el estado y la importancia de los procesos y de las áreas, como también de los resultados de las verificaciones anteriores. Los criterios, el ámbito, la frecuencia y los métodos de la auditoría también deberán planificarse.

Los auditores deberán conducir las auditorías de manera objetiva e imparcial y no deberán someter a verificación su propio trabajo. Las responsabilidades y los requisitos de planificación y conducción de auditorías, el informe de los resultados y el mantenimiento de los registros deberán definirse en un procedimiento documentado. La dirección responsable del área en fase de ejecución deberá asegurarse de que se emprendan acciones correctivas sin retraso, y las actividades de seguimiento deberán incluir la verificación de las acciones emprendidas y la redacción del informe de los resultados de la auditoría” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

- Es necesario un procedimiento, depende de su organización su naturaleza. Debe documentar la auditoría interna en un procedimiento. Evalúe su procedimiento actual para ver si tiene en cuenta los resultados de las verificaciones anteriores

y la importancia del área sometida a verificación a medida que determina su programa de tiempos y su plan de auditoría.

- Los auditores internos también deben ser capacitados sobre la revisión 2015 de la norma para poder determinar si la norma se ha implementado con eficacia” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

## **PRODUCTO O SERVICIO EXTERNOS**

“Esta cláusula existe para garantizar el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. Es decir, lo que la empresa compra.

Su organización debe asegurarse de que el producto o servicio comprado sea conforme a los requisitos. Los controles dependen del efecto del producto o servicio comprado en el producto final.

La empresa deberá elegir los proveedores basándose en su capacidad de suministrar en base a los requisitos. Será necesario establecer los criterios de selección, validación y reevaluación y mantener registros adecuados.

- Aplicar un enfoque basado en riesgos para determinar los controles apropiados.
- Evaluar proveedores o distribuidores para garantizar que la evaluación y aprobación se basa en la capacidad – proveedores o distribuidores – de cumplir con los requisitos de calidad.
- Garantizar que estos procesos se mantengan controlados por el SGC y que cumplen con los requisitos.
- Vigilar impacto de producto/servicio/proceso externo en el diseño, fabricación del producto o prestación del servicio.
- Mantener comunicación con proveedores o distribuidores acerca de los requisitos.
- Establecer revisión formal de documentos de compras para asegurar que se cumplen los requisitos” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

## **DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

El departamento de alimentos y bebidas es un departamento del hotel que da uno de los mayores ingresos económicos al hotel de manera complementaria, a la vez con habitaciones, las conferencias y reuniones en los salones destinados a este efecto son uno de los principales responsables de la alta ocupación en esta área de servicio.

El Departamento de Alimentos y Bebidas de un hotel es el lugar desde la cual se sistematiza, a diario, los procedimientos del restaurante, la cocina, el departamento de banquetes, las barras, el servicio a habitaciones (room service) y utilería o steward.

### **NORMAS ISO 9001: 2015**

#### **CONTROL DE PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN**

“Esta cláusula exige desarrollar los procesos en condiciones controladas, las condiciones que usted haya definido durante su planificación.

- ¿Ha predispuerto de la información documentada necesaria?
- ¿El proceso es monitorizado? ¿Los equipos de monitorización son adecuados?
- ¿Las características del producto han sido definidas?
- ¿Existe un proceso y existen criterios para su suministro?
- ¿Existe un procedimiento para las actividades de entrega y post-entrega?

Debe asegurarse de que la información documentada está disponible.

Su organización aún debe identificar si el producto ha sido inspeccionado y probado y evaluar el resultado de tal inspección o prueba. Es necesaria una identificación del producto en toda la producción, dónde corresponda. Una identificación unívoca es indispensable donde la rastreabilidad resulte ser un requisito.

Esta cláusula también requiere de la organización que implemente acciones para evitar errores humanos. La organización debe asegurarse de que, cuando un cliente suministra

algo para incorporar en el producto, existan los procesos adecuados para protegerlo y hacer que sea adecuado para el uso.

Una vez asegurada la conformidad de una materia prima, un detalle o un producto, es necesario mantener la conformidad mediante procesos que lo protejan contra los daños. Estos pueden incluir las condiciones de almacenamiento, manutención, embalaje, envío e incluso identificación.

Los requisitos para la identificación y trazabilidad requieren tres cosas: la identificación de salidas, el estado de salidas y, si la trazabilidad es un requisito, la identificación única de los resultados” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

## **PLANIFICACIÓN**

“La Alta Dirección debe asegurarse de que los objetivos de calidad se establezcan en los niveles y en las funciones correspondientes dentro de la empresa. Deberán ser medibles y conformes a la política de calidad. Deben sumar al plan de la empresa cualquier evaluación, ser revisados y mejorados a intervalos regulares. La Alta Dirección debe revisar la política de calidad y establecer los objetivos medibles para apoyo de la política de calidad. De esta manera los objetivos de producto y proceso pueden ir desplegándose.

Asegúrese de que se asignen las responsabilidades para satisfacer los objetivos. Si éstos no se satisfacen, la persona responsable debe saber por qué y señalarlo a la dirección. La dirección debe tomar las medidas correspondientes, destinando recursos, cambiando de enfoque o cambiando de objetivo” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

## **ACCIONES PARA MEJORAR LA PRODUCCIÓN**

“Revise su sistema actual para asegurarse de contar con los controles adecuados. Asegúrese de que exista una conexión estrecha entre los procesos de realización del

producto y los controles implementados. Su planificación definirá los objetivos para el proceso. ¿Está en condiciones de controlar el proceso para lograr los objetivos?

Documentación: hay sistemas de calidad ISO 9000 demasiado documentados y otros en los que la documentación escasea. ¿Cómo puede determinar si tiene la cantidad de documentación adecuada? ¿Cuándo es necesario tener una instrucción de trabajo? Utilice una instrucción de trabajo para controlar su proceso, es decir, para obtener resultados uniformes. Si el proceso es desarrollado por varios operadores, hay que tener una instrucción de trabajo que asegure que todos los procesos se desarrollen de la misma manera y obtengan resultados coherentes. Si el proceso no es complejo y los operadores que lo llevan a cabo sin documentación están capacitados y obtienen resultados uniformes, no habrá que añadir una instrucción de trabajo para un ulterior control del proceso.

Otro modo de controlar el proceso consiste en capacitar y calificar a los operadores. Si su capacitación es muy completa y si una determinada posición requiere calificaciones específicas, los operadores pueden ser suficientemente capaces para desempeñarse sin documentación.

Cuando evalúe sus procesos, recuerde que debería tomar decisiones basándose en la capacidad de un operador recientemente capacitado para desarrollar el proceso. Si todos sus operadores tienen experiencia, podrían no necesitar documentación, pero en el momento de añadir un nuevo operador, ¿éste estará en condiciones de trabajar al mismo nivel sin seguir una documentación?

Un procedimiento que defina el proceso de convalidación será muy útil si se tienen procesos especiales. Ser capaces de rastrear el producto hacia los materiales de los cuales fue hecho, los registros de producción para su fabricación y tener registros suficientes para permitir una recuperación o retirada del mercado. Registros detallados son necesarios. Los medios de identificación varían ampliamente. Una etiqueta en cada detalle es un método de identificación, pero otras maneras de satisfacer este requisito

pueden ser la gestión de la configuración, documentos adjuntos u otra documentación de producción.

Si recibe una propiedad de su cliente y no la ha tenido en cuenta en sus procesos de productos suministrados por el cliente, deberá añadir un método para protegerla en el proceso de su sistema de calidad.

Revise sus sistemas para asegurarse de haber tratado las materias primas, los detalles y el producto final. ¿Su sistema incluye el control y la contramarca de los embalajes? ¿Se han definido los requisitos de almacenamiento y se han resuelto los problemas de duración del producto en el almacén? ¿Se han identificado los productos y materiales durante la elaboración y la entrega? Deben establecerse controles para preservar, proteger productos y servicios y mantener conveniencia.

Determine los requisitos para las actividades posteriores de la entrega. Además cualquier cambio realizado en los procesos de producción o de servicio debe ser revisado y controlado” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

## **LIBERACIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS**

“La organización debe medir y monitorizar sus procesos SGC. Así como debe demostrar la capacidad del proceso para obtener los resultados planificados y emprender las acciones correctivas necesarias para asegurar la conformidad.

Los productos no pueden ser liberados hasta que se hayan completado satisfactoriamente todos los criterios de aceptación, y documentación debe conservarse para demostrar evidencia de la conformidad y de la persona que ha liberado el producto o servicio.

- Asegúrese de conservar todos los registros necesarios, incluidos aquellos de la persona que ha autorizado el suministro del producto. Debe haber uno o más registros que demuestren el hecho de que se han completado todas las

“disposiciones previstas”. Dicho de otro modo, cada vez que su plan requiera una inspección y una prueba u otras actividades, debería poder demostrarse que la actividad se ha llevado a cabo con satisfacción” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

## **MEJORA CONTINUA**

“Aumenta el enfoque sobre "Mejora" e incluye no conformidades y acciones correctivas. Esta cláusula comienza con una nueva sección que las organizaciones deben determinar e identificar oportunidades de mejora tales como mejoras en los procesos para mejorar la satisfacción del cliente. También hay una necesidad de buscar activamente oportunidades, mejorar procesos, productos y servicios y el SGC, especialmente con los requisitos del futuro cliente en mente.

- La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.
- Prever al menos una revisión anual de rendimiento y, a posteriormente una revisión de los procesos, y el establecimiento de objetivos de rendimiento revisados” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

## **OBJETIVOS DE CALIDAD**

“Asegúrese de que se asignen las responsabilidades para satisfacer los objetivos. Si éstos no se satisfacen, la persona responsable debe saber por qué y señalarlo a la dirección. Se debe revisar la política de calidad y establecer los objetivos medibles para apoyo de la política de calidad. De esta manera los objetivos de producto y proceso pueden ir desplegándose” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

## **INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

“Garantizar disponibilidad de información documentada y conservar información documentada.

Ejemplos de información documentada que los requisitos de la norma definen:

- Política calidad.
- Objetivos de calidad.
- Información que define las características de los productos, servicios o las actividades a realizar.
- Información sobre los resultados por alcanzar.

Ejemplos de información documentada para demostrar el cumplimiento:

- Para propósito de seguimiento y medición de resultados
- Demostrar la conformidad de productos y servicios con sus requisitos.

Ejemplos de información documentada que su organización debe determinar:

- Procedimientos.
- Instrucciones de trabajo.
- Auxiliares de trabajo.
- Ilustraciones.
- Cualquier otra información necesaria para llevar a cabo sus procesos constantemente, con eficacia y de una manera aprobada” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

## **DEPARTAMENTO DE PISOS Y RECEPCIÓN**

El departamento de Pisos y Recepción es uno de los más importantes dentro de la estructura funcional del hotel ya que es la carta de prestación y enlace entre el huésped y el hotel.

### **NORMAS ISO 9001: 2015**

#### **PLANIFICACIÓN DE PROCESOS**

“Su organización deberá planificar las etapas de diseño y desarrollo.

Determine su proceso para identificar y documentar las entradas para el diseño. Incluya las diferentes funciones que participan en la recolección de la información de las entradas del diseño y asegúrese de que las entradas sean adecuadas.

El proceso de diseño y desarrollo debe ser controlado y esto incluye la definición de los resultados a alcanzar y realizar informes para evaluar el desempeño del proceso de diseño contra estos resultados deseados. Toda revisión, verificación o convalidación que pueda ser adecuada para cada etapa. Las salidas de diseño deben cumplir con los requisitos de entrada. Cambios realizados durante el proceso de diseño – o mucho después – deben ser revisados y controlados para asegurarse de que no hay efectos adversos” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

#### **ALCANCE DEL SISTEMA**

“Redactar una declaración de alcance que dice qué tipos de productos o servicios están incluidos en su sistema de gestión de calidad” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

#### **PROCESOS**

“Señala que su organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad. Además es el primer requisito para el

pensamiento basado en riesgos. Requiere de usted que evalúe los riesgos y oportunidades para los procesos y que efectúe los cambios necesarios.

- Identificar los procesos incluidos en el sistema de gestión.
- Identificar las métricas de rendimiento para permitir el monitoreo y la medición del proceso.
- Determinar los recursos necesarios para estos procesos.
- Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos así como para demostrar que ha seguido los requisitos”. (9001, Normas ISO 9001, 2015).

### **MEJORA CONTINUA**

“Su organización deberá determinar las acciones adecuadas para eliminar las potenciales no conformidades e impedir que se reproduzcan. Esto significa que cuando planifique un nuevo producto o servicio, deberá pensar en posibles errores y hacerlo “a prueba de error”, para que no se produzcan. Esto resulta adecuado frente a problemas potenciales. Énfasis particular en la mejora continua mediante el establecimiento de metas de desempeño organizacional, medición, revisión y la posterior modificación de procesos, sistemas, recursos, capacidades y habilidades.” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

### **SERVICIOS DE CALIDAD**

“Su organización deberá determinar qué procesos son necesarios para asegurar una buena comunicación con el cliente. La cual debe incluir un método para determinar los requisitos de los productos, proporcionar información sobre su producto o servicio, el manipular y controlar propiedad del cliente. Continúa a través de la retroalimentación del cliente. La información obtenida de la comunicación debe transmitirse a las personas adecuadas dentro de su organización. La Alta Dirección comunicará la importancia de cumplir con los requisitos del cliente. ¿Cómo se comunican estos requisitos a toda la organización de manera que los empleados estén en condiciones de

cumplir con ellos? Recuerde que tiene la responsabilidad de asegurarse de que los requisitos del cliente sean comunicados a los empleados que necesitan conocerlos. La retroalimentación del cliente es esencial para el proceso de mejora constante. Los datos de la retroalimentación, incluidas las quejas, deben transmitirse al sitio adecuado para el análisis y la mejora. Debe asegurarse de que puede satisfacer cualquier queja sobre los productos o servicios que ofrece. También es responsabilidad de la organización el determinar si puede brindar con éxito el producto o servicio conforme al cliente” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

### **ACCIÓN CORRECTIVA EN PROCESOS**

“Aumenta el enfoque sobre "Mejora" e incluye no conformidades y acciones correctivas. Esta cláusula comienza con una nueva sección que las organizaciones deben determinar e identificar oportunidades de mejora tales como mejoras en los procesos para mejorar la satisfacción del cliente. También hay una necesidad de buscar activamente oportunidades, mejorar procesos, productos y servicios y el SGC, especialmente con los requisitos del futuro cliente en mente.

Un proceso de acción correctiva jugará un papel importante en la mejora. La empresa debe eliminar la causa de las no conformidades para impedir que el problema se repita.

El sistema de acción correctiva debe incluir un seguimiento a la revisión de la efectividad de las acciones correctivas tomadas. Riesgos y oportunidades deben ser evaluados para ver si deben ser actualizados, y hacer cambios al sistema de gestión cuanto sea necesario. Información documentada debe ser mantenida para demostrar la no conformidad, las acciones realizadas y los resultados.

- Construya un sistema de acciones correctivas que permita determinar las causas de las no conformidades.

- Una vez determinadas las causas, evalúe qué se puede hacer para impedir que el problema se repita. Implemente la acción y efectúe el seguimiento para asegurarse de que la acción haya sido eficaz.
- Si dispone de un sistema conforme a la norma de 2008, deberá revisarlo para asegurarse de que cumpla con los nuevos requisitos.
- Cuando efectúe un seguimiento para ver si la acción ha sido eficaz, registre el efecto que la acción ha tenido” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

## **PROCESOS DE ENTRADA, SALIDA, CONTROLES Y CAMBIOS**

“El desarrollo del proyecto pasa por la planificación del diseño y desarrollo, entradas para el diseño y desarrollo, controles del diseño y desarrollo, salidas del diseño y desarrollo, cambios del diseño y desarrollo. Desarrolle un plan global para su proyecto de diseño. Asigne las responsabilidades, defina las etapas del proyecto, determine cuándo será necesario revisar el diseño, prepare un esquema de tiempos y asegúrese de que se haya aclarado la comunicación entre los diferentes grupos involucrados.

Un formulario estándar utilizado para documentar los planes de diseño es un modo eficaz para asegurarse de que se haya reunido la información necesaria y se hayan obtenido las autorizaciones adecuadas. Algunas empresas redactan una lista de verificación que se adjunta como apoyo de la documentación, con las revisiones adecuadas indicadas al final.

- Su organización deberá planificar las etapas de diseño y desarrollo.
- Determine su proceso para identificar y documentar las entradas para el diseño. Incluya las diferentes funciones que participan en la recolección de la información de las entradas del diseño y asegúrese de que las entradas sean adecuadas.
- El proceso de diseño y desarrollo debe ser controlado y esto incluye la definición de los resultados a alcanzar y realizar informes para evaluar el

desempeño del proceso de diseño contra estos resultados deseados. Toda revisión, verificación o convalidación que pueda ser adecuada para cada etapa.

- Las salidas de diseño deben cumplir con los requisitos de entrada.
- Cambios realizados durante el proceso de diseño – o mucho después – deben ser revisados y controlados para asegurarse de que no hay efectos adversos” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

### **DEPARTAMENTO DE MARKETING Y VENTAS**

Este departamento complementa a todos los demás, pero se dedica principalmente a las ventas y a la publicidad, aquí es donde se contacta a los clientes y se les presenta “La Empresa” para ofrecerles sus servicios. Los directores Ventas as son los que informan a los gerentes correspondientes las decisiones de los clientes.

#### **Funciones:**

- Cierran trato con los clientes una vez que estos queden convencidos de que desean nuestros servicios
- Elaboran estrategias de publicidad y promoción
- Buscan clientes potenciales
- Informan sobre las ventas al departamento de contabilidad y finanzas

#### **NORMAS ISO 9001: 2015**

#### **RECURSOS**

“Busca garantizar que los recursos, personas e infraestructuras idóneas estén disponibles para cumplir con las metas de la organización. En cuanto a recursos del SGC este requisito cubre todas las necesidades internas y externas. El requisito de Conocimiento de la Organización cubre los requisitos de competencia, conciencia y

comunicación del SGC. Asegúrese de disponer de las descripciones del trabajo. Estas descripciones le dan un buen punto de partida para documentar la competencia necesaria para una determinada posición. Anote la competencia prevista para la educación, las experiencias y las habilidades” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015)

“Asegúrese de que en el momento de contratar a una persona, o cuando esta persona cambia de función o cambian los requisitos de su trabajo, la competencia necesitada sea comparada con las calificaciones del empleado. Si algunos requisitos de competencia no se cumplen habrá que colmar el vacío con capacitación u otras acciones” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015)

## **DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

“El desarrollo del proyecto pasa por la planificación del diseño y desarrollo, entradas para el diseño y desarrollo, controles del diseño y desarrollo, salidas del diseño y desarrollo, cambios del diseño y desarrollo” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

“Desarrolle un plan global para su proyecto de diseño. Asigne las responsabilidades, defina las etapas del proyecto, determine cuándo será necesario revisar el diseño, prepare un esquema de tiempos y asegúrese de que se haya aclarado la comunicación entre los diferentes grupos involucrados. Un formulario estándar utilizado para documentar los planes de diseño es un modo eficaz para asegurarse de que se haya reunido la información necesaria y se hayan obtenido las autorizaciones adecuadas. Algunas empresas redactan una lista de verificación que se adjunta como apoyo de la documentación, con las revisiones adecuadas indicadas al final” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

“Su organización deberá planificar las etapas de diseño y desarrollo. Determine su proceso para identificar y documentar las entradas para el diseño. Incluya las diferentes funciones que participan en la recolección de la información de las entradas del diseño

y asegúrese de que las entradas sean adecuadas. El proceso de diseño y desarrollo debe ser controlado y esto incluye la definición de los resultados a alcanzar y realizar informes para evaluar el desempeño del proceso de diseño contra estos resultados deseados. Toda revisión, verificación o convalidación que pueda ser adecuada para cada etapa. Las salidas de diseño deben cumplir con los requisitos de entrada” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

“Cambios realizados durante el proceso de diseño – o mucho después – deben ser revisados y controlados para asegurarse de que no hay efectos adversos” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

## **INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

“Versiones anteriores de ISO 9001 tenían requisitos para procedimientos específicos que fueron establecidos por la norma, así como un manual de calidad documentado. En esta versión 2015 la norma ISO 9001 se ha vuelto más flexible y se refiere a la documentación de una manera diferente siendo el primer gran cambio que ahora se refiere a “documentos y registros” como “Información Documentada”. Otro gran cambio respecto al sistema de 2008, que exigía procedimientos, es que ya no los exige específicamente” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

“La Documentación juega un papel clave en garantizar que los procesos se realizan correcta y consistentemente y es por ello que existe este requisito para mantener la información documentada necesaria para apoyar la operación de sus procesos. Esta cláusula nos proporciona los requisitos para la información documentada. La información documentada requerida por la norma e información documentada que usted identifica como necesaria para la operación eficaz del SGC” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

## **PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL**

“La organización debe definir controles para los procesos operacionales e implementar las acciones para abordar los riesgos y oportunidades. Así debe planificar, implementar y controlar los procesos que identificados como necesarios para el sistema de gestión de calidad. Es aquí donde se enfatizan los requisitos de planificación. La realización del producto es el proceso efectivo de producción de su producto o suministro de su servicio” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

“Recuerde que aquí el objetivo consiste en entender y gestionar la realización del producto como sistema de procesos correlacionados entre sí. Comprenda las conexiones entre los procesos y el efecto que cada proceso ejerce sobre el resto” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

“Los objetivos y los requisitos de calidad (y en lo posible los del cliente) para cada producto. La necesidad de determinar procesos, documentos en apoyo de estos procesos (deberá siempre utilizar formularios de algún tipo, ya sea de papel o electrónicos, pero aquí no hay requisitos de procedimientos documentados) y la necesidad de suministrar recursos adecuados para satisfacer estos requisitos” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

“La verificación, validación, seguimiento, inspección y las actividades de prueba específicas del producto, y los criterios de aceptación del producto (control final antes de la entrega al cliente). Los cambios – ya sean planificados o no deseados – en los procesos deben ser controlados; debe determinarse como serán revisadas las consecuencias de los cambio no deseados. Los registros para proporcionar la prueba de que lo dicho anteriormente se ha realizado de la manera descrita por el SGC” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

## **DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y SEGURIDAD**

Es uno de los más importantes de las empresas de hotelería, pues dispone de dos recursos principales tales como: Recurso Material y Recurso Humano. El segundo es

indispensable ya que su importancia radica en que el servicio de atención al cliente, satisfaciendo las necesidades de comodidad y garantizar una excelente estadía es fundamental en un hotel, muchos problemas con el personal de un hotel se pueden evitar con la correcta selección y capacitación del personal y el crear un agradable ambiente laboral

## **NORMAS ISO 9001: 2015**

### **ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN**

“Prepare las descripciones de trabajo, el organigrama de la organización, los procedimientos con responsabilidades y otros métodos para comunicar de manera clara las responsabilidades y autoridades. La correlación entre las responsabilidades figura en el organigrama de la organización” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

“La Alta Dirección debe nombrar a un miembro de la dirección como representante de la dirección para el sistema de calidad. El representante de la dirección tiene la responsabilidad de:

- Asegurarse de que el sistema de calidad se implemente y mantenga;
- Informar a la dirección sobre el rendimiento del Sistema de Gestión de Calidad;
- Asegurarse de que la conciencia de los requisitos del cliente se promueva en toda la organización” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

“Asignar responsabilidad y autoridad para: asegurarse de la conformidad del sistema de gestión, asegurarse de que los procesos generan las salidas previstas, informar sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora, promover el enfoque al cliente y para asegurar la gestión del cambio, asegurarse de que se mantenga la integridad del SGC cuando se realizan cambios” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

“Asignar la responsabilidad de reportar sobre el desempeño del SGC y de cualquier oportunidad de mejora. Realizar:

- Organigrama.
- Descripciones de puestos.
- Procedimientos o información documentada” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

### **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

“La organización debe determinar que necesita ser medido, los métodos empleados, cuándo los datos deben ser analizados y registrados en y a qué intervalos. Debe conservarse la información documentada que proporciona la evidencia de los resultados” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

“¿Qué datos nos darán información sobre cada una de estas áreas? Esto es lo que se debe determinar. ¿Cómo puede responder a estas preguntas?

- ¿El Sistema de Gestión de Calidad es eficaz?
- ¿Satisface los requisitos del cliente?
- ¿Los procesos y los productos mejoran?
- ¿Dónde hay oportunidades de acciones preventivas?
- ¿Son efectivas las medidas adoptadas para abordar riesgos y oportunidades?
- ¿Sus proveedores satisfacen sus requisitos?
- ¿Sus clientes están satisfechos?” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015)

“Identifique los datos que debe reunir para poder responder a las preguntas anteriores. Piense en el formulario que reunirá los datos. Será necesario cierto análisis para suministrar información útil. Identifique el análisis que realizará sobre los datos. Introduzca un análisis estadístico” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

“Estos análisis se utilizan como datos preliminares en el proceso de revisión de la Dirección. Reúna la información necesaria para el equipo de revisión de la Dirección. Éste deberá tomar decisiones y asignar acciones sobre la base de tal información. Recuerde que el objetivo es determinar si el sistema de calidad es adecuado y eficaz, y evaluar dónde es posible la mejora continua” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

### **REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

“La Alta Dirección debe revisar el SGC a intervalos programados para garantizar la conveniencia, la adecuación y la eficacia del mismo. La revisión por la dirección es un punto clave del SGC para lograr la mejora continua. Este proceso puede requerir mucho tiempo, pero vale la pena. No hay recomendaciones sobre la frecuencia de estas revisiones y sobre cómo deberían realizarse” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

“Por ejemplo, puede escoger realizarlas cada seis meses o una vez al año. Lo importante es tener en mente que será su responsabilidad demostrar a su organismo de certificación por qué ha elegido ese intervalo de tiempo. La norma incluye requisitos específicos para las entradas de la revisión por la dirección. Estos elementos deben incluirse en el orden del día para la revisión por la dirección. Tenga en cuenta qué información necesita, dónde la conseguirá y cómo la analizará para que resulte útil” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

“También se requiere salidas de la revisión por la dirección. Los resultados de la revisión por la dirección pueden utilizarse como objetivos para su proceso. Construya su proceso para generar una mejora de la eficacia del SGC y una mejora del producto e identificar los recursos necesarios. Tome decisiones y asigne acciones cuando vea la oportunidad de mejorar el SGC, producto o servicio. Revise los recursos y aborde las necesidades en términos de recursos para mantener y mejorar el SGC” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

## **ACCIÓN**

“Si usted dispone de una revisión de la dirección completa de los datos del sistema de calidad, que asigna puntos de acción y acciones preventivas, que verifica el rendimiento con respecto a los objetivos de calidad, está en buen camino para cumplir con la norma ISO 9001:2015. Conserve actas de las revisiones por la dirección que muestren lo que se ha revisado y discutido, así como las decisiones que se han tomado” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

“Asigne responsabilidades y fechas de vencimiento para cada acción. Utilice la revisión por la dirección como instrumento para aportar mejoras constantes al SGC. Durante las reuniones haga recomendaciones relativas a las mejoras. Recibirá información del SGC que le ayudará a ver cuáles son las oportunidades de mejora, de acción preventiva, acciones para abordar riesgos y oportunidades. Revea las acciones en sucesivas reuniones de revisión por la dirección” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

“Documente los resultados en actas de revisión por la dirección. Registre los resultados de las acciones correctivas y de las acciones preventivas. Identifique dónde se han asignado los recursos. Identifique la información que para usted sería útil en la revisión por la dirección y asigne las responsabilidades para reunir y analizar nueva información” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

## **MEJORA CONTINUA**

“Su organización deberá determinar las acciones adecuadas para eliminar las potenciales no conformidades e impedir que se reproduzcan. Esto significa que cuando planifique un nuevo producto o servicio, deberá pensar en posibles errores y hacerlo “a prueba de error”, para que no se produzcan. Esto resulta adecuado frente a problemas potenciales” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

“Énfasis particular en la mejora continua mediante el establecimiento de metas de desempeño organizacional, medición, revisión y la posterior modificación de procesos, sistemas, recursos, capacidades y habilidades” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

### **DEPARTAMENTO AUDITORIA Y CONTABILIDAD**

El departamento de contabilidad o las oficinas de finanzas es donde se planean, presupuestan analizan todas las actividades divisionales y departamentales. En este departamento se desempeñan cuatro funciones principales:

1. Contabilidad precisa.
2. Control de costos y efectivo.
3. Pronósticos precisos.
4. Reportes financieros.

De estas funciones las que se ha venido tratando desde los inicios de este departamento es la contabilidad precisa, teniendo en cuenta que casi todas las funciones contables son de naturaleza técnica y requieren capacitación o experiencia especializada. Sin dejar atrás que los demás departamentos de los hoteles deben tener un conocimiento básico de contabilidad.

### **NORMAS ISO 9001: 2015**

#### **OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS**

“La planificación se centra en la identificación de riesgos y oportunidades los cuales impactan el alcance del sistema. Al mismo tiempo que elimina la necesidad de acciones preventivas definidas en la versión 2008 de la norma, esta cláusula fortalece los requisitos para la gestión del cambio y de riesgos” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

“La Alta Dirección debe asegurarse de que los objetivos de calidad se establezcan en los niveles y en las funciones correspondientes dentro de la empresa. Deberán ser medibles y conformes a la política de calidad. Deben sumar al plan de la empresa cualquier evaluación, ser revisados y mejorados a intervalos regulares” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

“La Alta Dirección debe revisar la política de calidad y establecer los objetivos medibles para apoyo de la política de calidad. De esta manera los objetivos de producto y proceso pueden ir desplegándose. Asegúrese de que se asignen las responsabilidades para satisfacer los objetivos. Si éstos no se satisfacen, la persona responsable debe saber por qué y señalarlo a la dirección. La dirección debe tomar las medidas correspondientes, destinando recursos, cambiando de enfoque o cambiando de objetivo” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

### **PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL**

“La organización debe definir controles para los procesos operacionales e implementar las acciones para abordar los riesgos y oportunidades. Así debe planificar, implementar y controlar los procesos que identificados como necesarios para el sistema de gestión de calidad. Es aquí donde se enfatizan los requisitos de planificación. La realización del producto es el proceso efectivo de producción de su producto o suministro de su servicio” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

“Recuerde que aquí el objetivo consiste en entender y gestionar la realización del producto como sistema de procesos correlacionados entre sí. Comprenda las conexiones entre los procesos y el efecto que cada proceso ejerce sobre el resto” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

“El plan debe incluir los siguientes puntos:

- ¿Qué objetivos de calidad hay para el proceso?
- ¿Qué documentación se necesita?

Por ejemplo, ¿Harán falta instrucciones de trabajo para este proceso? ¿Qué datos de registro mantendrá? ¿La planta y los equipos son suficientes para satisfacer los objetivos de calidad? ¿El proceso requiere una validación?” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015)

### **DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES Y MANTENIMIENTO**

Este departamento está encargado del mantenimiento y limpieza de las habitaciones y de todas las áreas del hotel. Es necesario que este departamento realice la limpieza a profundidad debido que de esta labora depende en muchos sentidos el prestigio del hotel y su percepción de la calidad de gestión

### **NORMAS ISO 9001: 2015**

### **PROCESOS DE CALIDAD**

“Señala que su organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad. Además es el primer requisito para el pensamiento basado en riesgos. Requiere de usted que evalúe los riesgos y oportunidades para los procesos y que efectúe los cambios necesarios.

- Identificar los procesos incluidos en el sistema de gestión.
- Identificar las métricas de rendimiento para permitir el monitoreo y la medición del proceso.
- Determinar los recursos necesarios para estos procesos.
- Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos así como para demostrar que ha seguido los requisitos” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

### **SALIDAS NO CONFORMES**

“Será necesario llevar registros de las no conformidades, de las sucesivas acciones y respectivas verificaciones. Incluye los problemas con los proveedores y los clientes y los problemas internos relativos al SGC. Esta cláusula ha sido reformulada, pero no ha

cambiado de manera significativa con respecto a la revisión anterior. Hace referencia al requisito “8.3 Control de los Productos no Conformes” de la versión 2008, solo que ahora no se limita a productos sino que también incluye procesos y servicios que no cumplen con requisitos ya sean del cliente, reglamentarios o de su organización.

Es necesario haber implementado un proceso para identificar la salida no conforme, determinar qué hacer y llevar registros de la acción emprendida. La organización también debe disponer de un proceso para evaluar los efectos de la salida no conforme si se identifica después de la entrega y así poder emprender las acciones pertinentes al verificarse esta situación.

Revise sus actuales procesos de control de salidas no conforme para asegurarse de que cumplan con los requisitos. Debe definir las responsabilidades y las autoridades necesarias para gestionar el producto no conforme. Deben incluir:

- Identificación.
- Acción para eliminar la no conformidad.
- Autorización de su uso por derogación de parte de la relativa autoridad y, si corresponde, del cliente.
- Controles para asegurar que no se utilice antes de corregir la no conformidad o si la conformidad no puede corregirse.
- Registros.
- Re verificación de la corrección de la salida no conforme.
- Acción a emprender si la no conformidad se detecta después de la entrega o el uso” (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ENFOCADOS AL SERVICIO AL CLIENTE**

## **DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN**

### **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN**

- Jefe de recepción
- Recepcionista
- Botones
- Portero

### **PERFIL OCUPACIONAL**

Dentro del marco referencial ideal para la eligividad ocupacional existen perfiles para cada uno de los puestos de trabajo en recepción, estos son:

#### **JEFE DE RECEPCIÓN**

##### **Personales**

- Empatía
- Liderazgo
- Persuasión
- Organizativo
- Capacidad de comunicación
- Trabajo en equipo
- Trabajo bajo presión
- Capacidad analítica
- Innovación y creatividad

##### **Competencias generales**

- Conocimiento de idiomas
- Capacidad analítica
- Manejo de personal
- Título de 4 nivel
- Capacitado en temas admirativos

## **RECEPCIONISTA**

### **Personales**

- Amable y cortés
- Aparecía Agradable y Excelente presentación
- Puntual
- Agradable
- Discreto
- Honesto

### **Competencias Específicas**

- Cocimiento de varios idiomas
- Competente en su trabajo
- Capacitado en Calidad Total
- Trabajo bajo presión
- Conocimiento de programas informáticos hoteleros
- Ser eficiente y eficaz en su trabajo

## **BOTONES**

### **Personales**

- Eficaz
- Discreto
- Honesto
- Responsable
- Cooperativo
- Cortez
- Discreto

### **Competencias Específicas**

- Conocimientos de idiomas extranjeros
- Buenas condición física
- Buena presencia
- Elegante
- Ordenado en su trabajo

## **PORTERO**

### **Personales**

- Cortes
- Amable
- Intuitivo
- Educado
- Competente

### **Competencias específicas**

- Conocimientos de idiomas
- Buenas presencia
- Trato amable
- Facilidad de palabra

## **RESPONSABILIDADES DE DIRECCIÓN**

- **Jefe de Recepción**

Este se encarga de toda actividad de gestión en sus tres áreas de gestión y responsabilidad: Administrativo, Técnico y Social

## **FUNCIONES DEL PERSONAL**

### **JEFE DE RECEPCIÓN**

- Asigna funciones y actividades específicas al personal de recepción para atender al huésped de mejor manera teniendo en cuenta el propósito de ocupación y movimientos del huésped.
- Realiza capacitaciones permanentes sobre calidad de servicio y aspectos operativos en el área de Recepción según normativas internas de procedimiento.
- Articula la actividades con los demás departamentos del hotel
- Elabora informes de desempeño del personal que tiene a su cargo
- Evalúa a través de instrumentos documentales e informáticos el desenvolvimiento del personal basados en rubricas de procedimiento en el área de servicio al cliente y calidad total

- Controla que se verifique y evalúe créditos y débitos en la cuenta de los huéspedes.
- Supervisa el correcto funcionamiento del departamento del hotel
- Asignar días laborables y libres y disponibilidad de ocupación
- Priorizar tareas de planes de trabajo

### **RECEPCIONISTA**

- Recibir a los Huéspedes
- Venta de habitaciones
- Asigna las habitaciones
- Elaboración de reportes
- Cambio de habitaciones
- Da información precisa y veraz a la huésped acerca del hotel y su entorno
- Registra la entrada del huésped
  - Individuales
  - Grupales
- Informarse de las incidencias del turno de la noche utilizando libro de novedades
- Revisa el reporte de habitaciones elaborado por el ama de llaves
- Elabora el reporte de control de entrada y salida del huésped
- Reporta al departamento de Ama de Llaves sobre el Check Out para que realice la limpieza
- Control y registro de cajas de Seguridad
- Lleva el control de llaves y registro de las habitaciones
- Se encarga de manejar el control de ingreso y egresos sobre los movimientos operativos del hotel
- Registra ingresos por conceptos de:
  - Alojamiento
  - Alimentos y Bebidas
  - Catering y Eventos
  - Lavandería
  - Entretenimiento

## **BOTONES**

- Atención Personalizada del huésped
- Transporta su equipaje hasta las habitaciones y viceversa
- Instruir sobre los dispositivos electrónicos que se encuentran en las habitaciones
- Informar sobre el entorno interno del hotel
- Llevar pedidos sean estos de alimentos o paquetería que los huéspedes hacen a las habitaciones

## **PORTERO**

- Recibe al huésped en la puerta principal del hotel con amabilidad
- Abre la puerta a los huéspedes a la entrada o salida del hotel como gesto de amabilidad.
- En caso de llovizna se encarga de sostener un paraguas al cliente hasta el lobby del hotel.
- Informa al recepcionista sobre algún tema en particular de un huésped.
- Brinda información al huésped sobre su entorno externo, lugares turísticos, costos de servicios de transporte, etc.

## **PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y METODOLÓGICOS DE SERVICIO AL CLIENTE RECEPCIONISTA**

### **Procedimiento de bienvenida y registro del huésped**

1.-Saluda y da la bienvenida al cliente

- Ser amable , cortés y eficiente
- No hacer esperar al huésped

2.- Preguntar si tiene reservación

- Tener mucha educación
- Ser amable con el huésped

3.- Si tiene reservación

- Verifica datos informativos

- Reporte de reservación
- No hacer preguntas redundantes
- Respete las reservaciones

#### 4.- Si no tiene reservación

- Verificar disponibilidad en el Rack Numérico
- Preguntar qué tipo de habitación requiere según cuantas personas y sus necesidades

#### 5. Si no hay reservación debemos infórmase lo amablemente

- De información sobre otros hoteles
- Ser cortés
- Buscar una solución

#### 6.- Mientras el huésped se registra

- Medita que habitación es la más adecuada según sus necesidades
- Explíquelo sobre las políticas del hotel
- Pregunte el método de pago
- Informe el Check In, Check Out
- Informe sobre los servicios con los que cuenta el hotel

#### 7.- Registro del huésped

- En baja ocupación asigna la habitación de mejores características
- En alta ocupación asignar conforme a disponibilidades previas
- Bloquear a habitación reservada
- Asignar habitaciones según su necesidad, costos y disponibilidad

#### 8.- Entrega de llaves

- Entrega y recibe las llaves y los coloca en la pichonera o palomar
- Entregar la llave cuando el huésped lo solicite
- Habilitar llaves electrónicas cuando se bloquean
- Entregar correspondencia y mensajes privados al huésped

## 9.- Pagos

- En hoteles en que el recepcionista tiene la responsabilidad de cajero, se asienta el estado de cuenta, registrando en el sistema informático y en caja.
- En caso de pago con tarjeta de crédito o debito
  - Anotar la tarjeta de crédito
  - Información básica
  - Comparar y cotejar los datos de tarjeta
  - Hacer el Boucher
  - Ser amable y cortés

## 10.- Direccionamiento a sus habitaciones y transporte de equipajes

- Llamar al botones
- Entregar llaves físicas o electrónicas
- Indicar los el número de habitación asignada
- Desearle una feliz estancia
- Mencionar su nombre
- Verificar equipaje y seccionarlo
- Direccionar a sus habitaciones
- Indicar sobre las especificaciones electrónicas de las habitaciones
- Ser cordial , eficiente y eficaz

### **Procesos de cambio**

Por diversas razones y necesidades que tiene el huésped puede realizar cambio de:

-Habitación

-Renta o tarifa

#### 1.- Cambio de Habitación

- Requiere de otras características
- Está instalado previsualmente
- La habitación no está en buenas condiciones o es de las especificaciones que necesita

#### 2.- Cambio de renta o de tarifa

- Esta acompañado de familiares
- Arriban posteriormente
- Buscan otras opciones de habitación

## **Proceso de elaboración de y verificación de reportes**

Este proceso es de vital importancia ya que se resumen las actividades desarrolladas por el recepcionista

1.- Recibir el reporte

2.- Verificar el registro de reporte

- Verificarlo con el Rack Numérico

3.- Realizar el reporte de discrepancias encontradas con el Rack Numérico

- Utilizar claves numéricas

4.- Colocar el reporte de Discrepancias en la papelera

5.- Control de folios

- Anotar reporte de control
- Guardar reporte en folios de estaos de cuenta cancelados y aceptados
- Entregar al departamento de contabilidad

6.-Control de ocupación

- Contar el Rack Numérico de las habitaciones ocupadas y hábiles
- Contar las reservaciones
- Restar cifras de cuartos libres

## **Procesos de Atención al Cliente**

Los huéspedes se dirigen a recepción cuando tiene algún inconveniente o requieren información interna o externa. El recepcionista tiene la responsabilidad de

1-Toma de mensajes

- Son de gran importancia para el huésped
- Los mensajes pueden recibir por teléfono, internet, o personalmente en el mostrador

2-Atención de requerimientos informativos

- Recibe la petición ya se personalmente o vía telefónica

- Apunta en la bitácora de petición para darle seguimiento
- Facilita la información requerida
- Ser amable y eficiente

### **Procesos de la salida de Huésped – Check out**

El huésped es lo más importante del hotel y es por esa razón que merece ser tratado y atendido eficazmente con amabilidad desde su arribo, estancia y salida del hotel.

#### 1.- Check out

- Recibir de caja la tarjeta de registro firmada
- Verificar que los valores estén cancelados
- Dialogar con el huésped si fue placentero su estancia
- Pedir recomendaciones y sugerencias
- Reporta que la habitación se ha desocupado
- Envía el informe al departamento de ama de llaves
- Mencionar al huésped que su estancia ha sido valiosa
- Llamar al botones para que transporte su equipaje al lobby
- Despedir cálidamente al huésped
- Ayudarlo con transporte si este lo requiere
- Ser amable y eficiente

## **BOTONES**

### **Procesos de Direccionamiento y Transporte de Equipaje**

- Ser amable y atento al saludarlo por su nombre
- Lo recibirá con una sonrisa
- Con mucho cuidado y precaución ordena el equipaje
- Pasa el huésped y luego el botones
- Brindará información sobre los productos y servicios que tiene el hotel mientras lo conduce a su habitación
- Direccionar con calidez y amabilidad a la habitación asignada
- Indica las especificaciones que tiene su habitación se está electrónica o manual así como programas y canales de televisión, temperatura de la ciudad, etc.

- Es importante recalcar que la propina no es una obligación que tenga el huésped con el botones
- Ayudarlo en algún inconveniente de los pisos o habitaciones
- Darle información de cómo está estructurado el hotel

### **Procesos de servicio al cuarto**

- Atender llamadas con prontitud y atender sus peticiones sean estos alimentos, llevar el periódico, etc.
- Llevar encargos y paquetería
- Estar a la disposición del huésped cuantas veces lo necesite

### **Salida- Check out**

- Revisar si la habitación está en perfecto estado
- Ayudarlo en lo que necesita
- Trasladar su equipaje al lobby
- Desearle un feliz viaje
- Ser amable y respetuoso

## **PORTERO**

### **Proceso de ingreso y salida del huésped**

#### **1.-Ingreso**

- Tiene que ayudar al huésped con su equipaje desde el momento que se baja del transporte en que llega
- Si esta lloviendo tiene que cubrir el huésped con un paraguas hasta el lobby
- Debe dar información sobre lugares turísticos y su entorno externo
- Debe guiar al huésped hasta recepción
- Ayudando con el equipaje hasta el lobby
- Abrir y cerrar la puerta principal del hotel siempre cordial y amable

#### **Salida**

- Debe ayudar al huésped en subir el equipaje al vehículo
- Darle información de terminales terrestres o aeropuertos
- Abrir y cerrar la puerta principal del hotel siempre cordial y amable

- Ser honesto, amable y formal

### **TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

Rack numérico: Es un tablero de madera con separaciones macadas con el número total de habitaciones disponibles donde se colocan tiras de registro por número de habitación.

Rack Alfabético.- Es un tablero con separaciones individuales marcado con letras donde se colocan las tiras de registro de cada habitación.

Pichonera.- Es un mueble de madera con separaciones macado con el número de habitaciones, esto sirve para poner la llaves de los huéspedes cuando salen del hotel también se coloca la correspondencia de las habitaciones.

Casillero para llaves.- es un mueble de madera con ganchos donde se colocan las llaves de las habitaciones disponibles para ser ocupadas.

Mostrador.- Mueble donde se encuentra el recepcionista y donde el huésped hace su registro.

Check in .- Registro del huésped

Check Out.- Salida del hotel

**DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**  
**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE**  
**ALIMENTOS Y BEBIDAS**

- Gerencia

**PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS: BRIGADA DE COCINA.**

- Chef Ejecutivo
- Chef de Estación
- Cocineros
- Ayudantes de Cocina
- Lavaplatos
- Bachero

**SERVICIO DE ALIMENTOS: BRIGADA DE SALÓN**

- Gerente de Restaurante
- Anfitrión o Maitre
- Camareros
- Ayudantes

**Personal de Apoyo**

- Recepcionista
- Adicionista

**SERVICIO DE BEBIDAS**

- Gerente de Servicio de Bebidas
- Gerente de bar
- Gerente de Bebidas y banquetes
- Cantinero
- Ayudante de bar

**FUNCIONES DEL PERSONAL**

**“GERENCIA:**

- Desarrollar y ejecutar el presupuesto del departamento.
- Desarrollar los productos y servicios propios del departamento.

- Desarrollar y controlar la estructura de costos.
- Definir los ratios operativos.
- Desarrollar la metodología para el control del servicio y la producción de alimentos y bebidas.
- Gestionar el departamento como una unidad de negocio.
- Desarrollar estrategias de marketing y operativas para alcanzar los objetivos.
- Desarrollar canales para una fluida comunicación con clientes, huéspedes y comensales.
- Desarrollar sinergia con proveedores para el mejor desarrollo de la gestión.
- Obtener comodatos, auspicios y ventajas comerciales de los proveedores.
- Armar, implementar y controlar el departamento de compras del sector.
- Desarrollar políticas propias e implementar las que provengan de la gerencia general.
- Mantener actualizado el plan de cuentas y las imputaciones al mismo.
- Establecer los lineamientos generales de la descripción de tareas del departamento.
- Establecer los lineamientos generales del perfil deseado para cada puesto de trabajo.
- Desarrollar distribución de tareas de acuerdo a las necesidades operativas definidas.
- Desarrollar metodología de control de costos.
- Crear la metodología para hacer análisis de ventas.
- Desarrollar la metodología para el cálculo de precios de venta en relación con los costos y la competencia.
- Mantener actualizado un plan de capacitación anual.
- Realizar entrevistas de selección de personal.
- Implementar los perfiles de empleados tipificados por la empresa.
- Implementar la política comercial, financiera, operativa y de recursos humanos que emane de la gerencia general.
- Desarrollar reuniones semanales con el equipo de trabajo.
- Diseñar en equipo las tácticas y estrategias con sus planes de ejecución.
- Diferenciar y analizar ingresos y egresos de los distintos puntos de venta del departamento.
- Participar de las reuniones semanales y mensuales de trabajo.

### **CHEF EJECUTIVO:**

- Posición de mayor jerarquía del sector.
- Supervisar, controlar y capacitar.
- Coordinar y asignar tareas.
- Desarrollar, implementar y controlar métodos de producción.
- Planear menús y recetas.
- Supervisar e implementar controles de costos.
- Mantener estándares de calidad.
- Implementar buenas prácticas de producción.
- Control de stock.
- Control de materia prima entrante.
- Elección de proveedores.
- Utilización de técnicas de cocina para la obtención de nuevos platos.
- Control de cámaras de frío.
- Desarrollo e implementación de la receta estándar.
- Costeo de platos.
- Control de limpieza en general.
- Delegación de tareas correspondientes a cada integrante de la cocina.
- Control de horarios y de higiene del personal.
- Control de almacenamientos, temperaturas, y de la materia prima.
- Información constante al personal de cocina de nuevas decisiones de la empresa.
- Selección del personal.
- Control de máximos y mínimos de inventario y su reposición.
- Desarrollar, implementar e circuito de compra.

### **CHEF DE ESTACIÓN**

- Se especializan en la producción que los distingue.
- Existen distintos chef de estación tales como: El salsero (prepara salsas, pescados, mariscos, etc), el repostero (prepara postres, panificados, pastelería, etc), el entremetier (prepara sopas, pastas, vegetales y productos a base de harina y huevo), por último el rosticero (rostiza alimentos al horno y a la parrilla).

## **LOS COCINEROS**

- Elaboran distintos platos acorde a la estación en la que trabajan.
- Componen la brigada y dependen del chef de partida a la que pertenecen.

## **AYUDANTES DE COCINA**

- Asisten a los cocineros en la producción de alimentos. Preparan la mise en place de la cocina.
- Personal de apoyo

## **LAVAPLATOS**

- A cargo de la limpieza de vajilla, cristalería y cubiertos.

## **BACHERO**

- Se encargan de la limpieza de los grandes recipientes.

## **GERENTE DE RESTAURANTE**

- Posición de mayor jerarquía.
- Diseñar e implantar políticas y procedimientos para el salón.
- Evaluar el desempeño del personal.
- Supervisar y controlar costos.
- Elaborar presupuestos y pronósticos de ventas.
- Mantener una estrecha relación con el gerente de alimentos y bebidas, el gerente de producción de alimentos y el controller.
- Ofrecer un servicio cortés y profesional.
- Tener un trato amable con el cliente y asegurar que los empleados cumplan con esta norma.
- Evaluar la operación diaria.
- Mantener una buena relación con sus colegas.
- Asignar tareas y controlar resultados.
- Capacitar al personal a su cargo.
- Preparar junto con el gerente el presupuesto operativo anual.
- Monitorear los costos operativos del salón y tomar acciones correctivas en cuanto sea necesario para reducirlos.
- Desarrollar junto al chef menús que demuestren calidad y creatividad para todos los platos.

- Preparar el manual de operaciones para los distintos salones a su cargo.
- Realizar inventarios mensuales de mercadería y mantener el depósito en orden.
- Selección del personal.
- Mantener una fluida comunicación con los distintos sectores del hotel, especialmente marketing, ventas y ama de llaves.
- Participar en las reuniones semanales y mensuales de trabajo.

### **ANFITRIÓN**

- Supervisa al camarero y a los ayudantes.
- Se encarga de la distribución de comensales y camareros dentro del salón.
- Es responsable de la dinámica.

### **CAMAREROS**

- Encargados de la atención directa al comensal.

### **AYUDANTES**

- Ayudan al camarero,
- Se ocupan del armado y desarmado de las mesas, la mise en place, etc.

### **PERSONAL DE APOYO**

#### **RECEPCIONISTA**

- Su área de trabajo es en el acceso al salón.
- Se ocupa de recibir a los comensales y de realizar el control de reservas

#### **ADICIONISTA**

- Se encarga de llevar un detalle del consumo en cada una de las mesas.
- Se ocupa de cerrar cuentas, emitir las adiciones y cobrarlas

### **GERENTE DE SERVICIO DE BEBIDAS**

Es la posición de mayor jerarquía dentro del sector y dentro de sus responsabilidades podemos citar:

- Planear y evaluar las operaciones de bebidas.
- Estar informado de las necesidades del hotel.

- Elaborar pronósticos de ventas y presupuestos operativos.
- Elaborar políticas para los empleados.
- Asegurar el cumplimiento de normas.
- Asegurar la operación eficiente y el cumplimiento de normas de calidad.
- Supervisar el personal y el desempeño de sus tareas.
- Supervisar inventarios de bebidas.
- Revisar existencias y preparar requisiciones, etc.
- Asegurar un correcto abastecimiento del servicio.

#### **GERENTE DE BAR**

- Es el responsable del bar a su cargo.

#### **GERENTE DE BEBIDAS DE BANQUETES**

Se especializa en eventos y es el responsable del servicio de bebidas de los mismos.

#### **CANTINERO**

- Atiende el bar y se ocupa de su operatoria
- Preparar bebidas de acuerdo a recetas.
- Llevar inventario de bebidas.
- Controlar la existencia a la par del bar.
- Administrar la barra.
- Hacer el cierre del turno y control de ventas.

#### **AYUDANTE DE BAR**

- Limpiar el equipo del bar.
- Reabastecer de suministros a la barra.
- Mantener las existencias de bebidas en los refrigeradores.
- Reemplazar barriles, etc.
- Servir bebidas en momentos de mucha actividad” (Greiner, 2012)

## **PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y METODOLÓGICOS DE SERVICIO AL CLIENTE**

### **MESERO|**

#### **CALIDAD DE SERVICIO**

“No cuesta nada ser amable, cortés, solícito o atento. Saludar con una sonrisa y agradecer a todos y cada uno de los clientes por su visita; si no es capaz de sonreír, no se esfuerce, el trato cortés con los clientes no significa ser pusilánimes ni débiles. La firmeza no es contraria a la amabilidad” (Hurtado, 2008).

“El secreto del éxito está en tratar a todas las personas como nos gustaría que nos traten a nosotros. Hacer la vida de los clientes lo más agradable posible (dentro de nuestras posibilidades) debe ser una de nuestras metas en el servicio. De ser así, los clientes nos devolverán su fidelidad a nuestro establecimiento. La atmósfera que propicia el propietario o los jefes son determinantes. De allí finalmente se desprenderá el trato a los empleados y a los clientes. A veces resulta paradójico exigir a los empleados que traten bien a los clientes cuando los jefes tratan mal a los empleados” (Hurtado, 2008).

“El trato amable y cordial a los clientes se puede y deben reflejar en todas y cada una de nuestras acciones. Especial cuidado ha de tener con los clientes que por alguna razón son algo difíciles, descorteses, malcriados o son antipáticos, este tipo de clientes significan un interesante reto para su inteligencia, su autoestima y su autocontrol” (Hurtado, 2008).

“El único camino para tratar con ellos es esforzarse para revertir ese estado de cosas y tratarlos con gran amabilidad, inteligencia y sentido común. Entonces la calidad del servicio es todo lo que pretende sobrepasar las expectativas del cliente o huésped, de manera que quede completamente satisfecho, sin presionarlo ni acosarlo; se le hace sentir bien, importante y valioso. Entregar una atención de excelencia implica: en primer lugar tener una actitud básica de servicio de calidad que junto a la ejecución correcta de los procedimientos, permite ir más allá de la total satisfacción de las necesidades del cliente. Porque, por muy delicioso que sea el postre, no tiene el mismo sabor si el mozo lo tira bruscamente en la mesa o bien si le pregunta con cortesía si lo prefiere con una salsa adicional, mientras lo coloca sobre la mesa con suavidad” (Hurtado, 2008).

## **PROCEDIMIENTO**

- Preparar mise en place
- Montar las mesas.
- Recibir y acomodar al cliente.
- entregar la carta u ofrecer el menú o especial del día
- Servir agua
- poner pan y mantequilla (si aplica)
- Ofrecer y sugerir alimentos y bebidas.
- Elaborar comandas (tomar la orden)
- Técnicas del servicio del mesero Técnicas del servicio del mesero
- La preparación del servicio y los empleados
- Gestionar la comanda
- Recoger los servicios (cubiertos) que no se van a utilizar.
- Poner o quitar cubiertos.
- Traer el pedido de la cocina o el bar.
- Servir los alimentos y bebidas.
- Estar atento a lo que se pueda ofrecer al cliente.
- Cambiar ceniceros cada vez que haya una colilla.
- Recoger los platos sucios o muertos.
- Ofrecer postre, café
- Limpiar la mesa (antes de servir el postre o café)
- Poner cubiertos para postre.
- Servir el postre.
- Gestionar la cuenta
- Entregar la cuenta al cliente tan pronto lo solicite.
- Dar las gracias.
- Despedirlo

## **BENEFICIOS DE LOGRAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Si bien, existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente:

- Primer Beneficio: El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.
- Segundo Beneficio: El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.
- Tercer Beneficio: El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

En síntesis, toda empresa que logre la satisfacción del cliente obtendrá como beneficios:

- La lealtad del cliente (que se traduce en futuras ventas)
- Difusión gratuita (que se traduce en nuevos clientes) y
- Una determinada participación en el mercado.

### **MAITRE**

- Supervisar el armado de las mesas de todo el restaurant.
- Supervisar que las estaciones estén ordenadas y abastecidas.
- Realizar una revisión preventiva de los baños; damas y caballeros.
- Supervisar las barandas y las escaleras de ambos accesos de ingreso.
- Supervisar que el personal asignado a la atención desde el inicio de apertura este cambiado a la hora señalada.
- Supervisar que las reservas estén listas, correctamente armadas y puntuales.
- Revisar que todo el personal este bien uniformado y tengan sus implementos necesarios.
- Observar que todos los toldos estén correctamente distribuidos.
- Supervisar que el personal tenga escrito en comandas el buffet de la quincena (desayuno y almuerzo.)
- Chequear lo realizado por el personal de limpieza de amanecida limpieza de terraza, baños, pasadizos.
- Observar el desempeño de sus compañeros respecto a su forma de atención.
- Comunicar deficiencias que existan en el salón (sillas, mesas, muebles

## BIBLIOGRAFÍA

- Hoteles Ecuador (2015). Historia de la hotelería.
- Mente Sana (2014). Teoría de las inteligencias múltiples.
- Dirección de cultura y educación de Buenos aires (1997). Marco general de política particular
- Luis Miguel Manene (2010). Calidad Total, Su Filosofía, Evolución, Definición e Implementación.
- ALBRECHT, Karl. (1998). Servicio al cliente interno. Madrid: Ediciones Paidós Ibérica.
- Alejandro Jáuregui G. (5 de 10 de 2001). Control Interno de los Procesos de Servicio al Cliente, Artículo No. 18. Recuperado el 12 de 12 de 2012, de Control Interno de los Procesos de Servicio al Cliente: [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)
- Álvaro Reinoso. (2004). 20 Prácticas de Excelencia para impulsar el desempeño de la organización. Ekos No.121, 10-15.
- Baraja, V. . (2011). Estrategias Comerciales y su incidencia en el crecimiento sostenido del volumen de ventas de la Distribuidora de Huevos ANAHI del Cantón Salcedo. Ambato: Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.
- Beckwith, Harry. (1998.). Venda lo invisible: La mercadotécnica de los servicios intangibles. México: Prentice – Hall Hispanoamericana, S.A., .
- Reinoso, m. (2002) diseño del plan de capacitación para el personal administrativo del iess regional 4.
- Flores, j. (2005) la planeación estrategia como herramienta para mejorar la calidad de servicio al cliente en el banco sudamericano de la ciudad de guaranda”.
- Lozada, l. (2008) la capacitación de los empleados de la empresa barathon como herramienta administrativa para el mejoramiento del servicio al cliente para incrementar el volumen de ventas.

- Chiavenato, i. (2008) gestión del talento humano.
- Deming, e. (1989, o. 145) calidad, productividad y competitividad. Ediciones días de santos, s.a. madrid.
- Mariño, h. (1993, p. 133, 137, 143) planeación estratégica de calidad tota. Editorial tm editores. Colombia.
- Moller, c. (1996, p. 16) calidad personal. Ediciones gestión 2000 s.a. Barcelona
- Evans, J. Y Lindsay, W. (2008, P. 12, 21) Administración y control de calidad. Séptima edición. México.
- Christian Grönroos. (1994). Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios
- HEWARD, Lyn. (2006). La magia: Una historia sobre el poder de la creatividad y la imaginación. Madrid: Empresa Activa.
- Jorge Zamora G, Arturo Vásquez-Parraga, Fernanda Morales, y Carolina Cisternas. (Agosto 2005). “Proceso de Formación de la Lealtad del Huésped: Teoría y PruebaEmpírica”. Interamerican Journal of Environment and Tourism, Volumen1,número1., 23.
- Luis M. Rivera. ( 2004.). Marketing para las Administraciones Públicas: Gestión de la Satisfacción en un Servicio Público. España: Ediciones Universidad Politécnica de Valencia.
- Pérez Pico, G. A. (2011). La Calidad del Servicio y su incidencia en la Satisfacción de los clientes en la Cooperativa de Transportes Flota Pelileo. Pelileo: Universidad Técnica de Ambato, Ciencias Administrativas, Carrera de Organización de Empresas .
- Saul, D. (31 de Enero de 2011). BuenasTareas.com. Recuperado el 25 de Enero de 2013, de BuenasTareas.com: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Calidad-En-El-Servicio-y-Atencion/1411834.html>

- Terry Vavra, Ph.D. Y Timothy L. Keiningham. (Julio 2005). “Construyendo un Procesode Lealtad. Revista Ipsos Ideas, pp 6.
- BOHLANDER, G. Sherman,
- BLANCHARD, Ken; BOWLES, Sheldon. ((2005). Clientes incondicionales (“Raving fans”). Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- 
- CAPODAGLI, Bill. (2006). The Disney Way. Harnessing the management secrets of Disney in your company.USA: McGraw-Hill.
- Carlos López. (2001). Actitudes y Tipos de Servicio. [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com), Artículo No. 11, 21-25
- Normas ISO 9001 versión 2015

## ANEXOS

### ANEXO 1: Fotos

#### FOTOS

##### HOTEL AMBATO



##### HOTEL ROKA PLAZA



##### HOTEL CAPITAL



##### HOTEL MARY CARMEN



## ANEXO 2 : Urkund

**URKUND**

Melo Fiallos Diego Fernando (diegofmelof)

Documento: [Tesis Jose Vargas.docx](#) (D30207188)

Presentado: 2017-08-21 18:44 (-05:00)

Presentado por: tito\_vargas06@hotmail.com

Recibido: diegofmelof.uta@analysis.orkund.com

Mensaje: Jose Manuel Vargas Barba [Mostrar el mensaje completo](#)

8% de estas 73 páginas, se componen de texto presente en 10 fuentes.

Lista de fuentes	Bloques
Categoría	Enlace/nombre de archivo
	<a href="http://docplayer.es/17230949-Requisitos-para-hotel-4-estrellas.html">http://docplayer.es/17230949-Requisitos-para-hotel-4-estrellas.html</a>
	<a href="http://slideflick.net/doc/57958/5-estrellas">http://slideflick.net/doc/57958/5-estrellas</a>
	<a href="http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registros-oficiales/2015/mar...">http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registros-oficiales/2015/mar...</a>
	<a href="http://docplayer.es/47781623-Requisitos-para-resort-5-estrellas.html">http://docplayer.es/47781623-Requisitos-para-resort-5-estrellas.html</a>
	<a href="http://docplayer.es/28868218-Requisitos-para-hosteria-hacienda-turistica-lodge-3-estrellas.h...">http://docplayer.es/28868218-Requisitos-para-hosteria-hacienda-turistica-lodge-3-estrellas.h...</a>
	<a href="http://siete.turismo.gob.ec/manuales/requisitos/c5.pdf">http://siete.turismo.gob.ec/manuales/requisitos/c5.pdf</a>

0 Advertencias. Reiniciar Exportar Compartir

Hacer lo Planificado Las cosas pasaron segun como lo planearon.? Que hacer Comohacerlo Cómo mejorar la proxima vez Actuar Planificar Hacer Verificar

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA Modalidad: Presencial Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Licenciado en Turismo y Hotelería

Hacer lo Planificado Las cosas pasaron segun como lo planearon.? Que hacer Comohacerlo Cómo mejorar la proxima vez Actuar Planificar Hacer Verificar TEMA:

Hacer lo Planificado Las cosas pasaron segun como lo planearon.? Que hacer Comohacerlo Cómo mejorar la proxima vez Actuar Planificar Hacer Verificar "LOS PROFESIONALES DE LA CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA Y SU IMPACTO EN LOS SERVICIOS DE CALIDAD EN LOS HOTELES DE 4 Y 3 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE AMBATO"

AUTOR: Vargas Barba José Manuel Tutor: Ing. Mg. Diego Fernando Melo Fiallos Ambato – Ecuador 2017

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN CERTIFICA: Yo, DIEGO FERNANDO MELO FIALLOS C.C.1803017365 en calidad de Tutor del trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: TEMA: "LOS PROFESIONALES DE LA CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA Y SU IMPACTO EN LOS SERVICIOS DE CALIDAD EN LOS HOTELES DE 4 Y 3 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE AMBATO" desarrolla por la egresado JOSE MANUEL VARGAS BARBA, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, POR LO QUE AUTORIZO LA PRESENTACION DEL MISMO ANTE EL Organismo pertinente, para

**ANEXO: 3: Encuesta**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD  
DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA**

Cuestionario  
Nº \_\_\_\_\_

Hotel \_\_\_\_\_

Encuesta realizada a los Gerentes Administrativos de los hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ambato.

**Objetivo:** Obtener información oportuna de los Gerentes Administrativos de los hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ambato, para sustentar la investigación en el tema “LOS PROFESIONALES DE LA CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA Y SU IMPACTO EN LOS SERVICIOS DE CALIDAD EN LOS HOTELES DE 4 Y 3 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE AMBATO”

**Señale según corresponda:**

**1.- ¿Según su criterio los conocimientos técnicos y prácticos en la formación académica se dan de manera?**

- Sobresaliente ( )
- Buena ( )
- Insuficiente ( )

**2.- ¿Cree usted que las competencias adquiridas abarcan completamente los perfiles ocupacionales de la planta hotelera?**

- Sí ( )
- No ( )

**3.- ¿Qué módulos académicos considera usted que debería implementarse en la mallas académicas para mejorar el ejercicio laboral?**

---

---

---

**4.- ¿En su opinión, los profesionales de Turismo y Hotelería están capacitados en la cultura del servicio?**

- Sí ( )
- No ( )

**5.- ¿En su percepción, los profesionales de Turismo y Hotelería tienen la capacidad de administrar adecuadamente un establecimiento hotelero?**

- Sí ( )
- No ( )

**6.- ¿Utiliza periódicamente estrategias innovadoras para mejorar la productividad y reducir costos?**

- Sí ( )
- No ( )

Si contesta de manera afirmativamente, indique cuáles son \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**7.- ¿Cuenta con softwares actualizados que mejoran continuamente los procesos administrativos?**

- Sí ( )
- No ( )

Si contesta de manera afirmativa, escriba los programas informáticos actualizados \_\_\_\_\_ con \_\_\_\_\_ que cuenta: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**8.- ¿Utiliza manuales de servicio de calidad con normas internacionales en el hotel?**

- Sí ( )
- No ( )

**9.- ¿Piensa usted que los servicios prestados en los hoteles de 3 y 4 estrellas de la Ciudad de Ambato son?**

- Eficaces ( )
- Ineficaces ( )

**10.- ¿Cree usted que los procesos administrativos aplicados en los hoteles en la ciudad de Ambato son?**

- Innovadores ( )
- Obsoletos ( )

**11.- ¿Qué valoración le daría al recurso humano (cliente Interno) en cuanto a servicio se refiere?**

- 1 –3 ( )
- 4- 6 ( )
- 7 – 10 ( )

**12.- ¿Considera usted que los métodos que utiliza el hotel para mejorar la productividad son?**

- Eficientes y Actualizados ( )
- Deficientes y Desactualizados ( )

**Gracias por su colaboración**

## **EL SERVICIO QUE BRINDAN LOS PROFESIONALES DE TURISMO Y HOTELERÍA EN LOS HOTELES DE 3 Y 4 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE AMBATO**

Vargas Barba José Manuel

Melo Fiallos Diego Fernando

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
Av. Los Chasquis, campus Huachi, Ecuador  
tito\_vargas86@hotmail.com

**Resumen:** El presente artículo tiene como objetivo dar a conocer los resultados de la investigación denominada Los profesionales de Turismo y Hotelería y el Servicio de calidad enfocados al servicio al cliente en la industria hotelera de la ciudad de Ambato, buscando alcanzar procedimientos estandarizados en los departamentos operativos y de gestión para cumplir metas y objetivos empresariales, satisfaciendo necesidades y expectativas en la percepción del huésped sobre el servicio de calidad.

Esta investigación permite valorar la interrelación que existe entre la formación académica y el ejercicio laboral, proporcionando información relevante para crear y mejorar mallas curriculares inclusivas a la realidad socio-cultural y política de nuestro país donde se busque consolidar la calidad funcional, técnica y de respuesta en áreas de gestión y operativas que ayuden a cerrar brechas metodológicas y procedimentales para llegar a consensos entre la academia y la industria hotelera

**Palabras Claves:** Gestión de Calidad, Procedimientos Estandarizados, Servicio de Calidad, Procesos.

**Abstract:** The objective of this article is to present the results of the research called Tourism and Hospitality Professionals and the Quality Service focused on customer service in the hotel industry in the city of Ambato, seeking to achieve standardized

procedures in the operating departments and management to meet business goals and objectives, meeting needs and expectations in the guest's perception of quality service.

This research allows us to evaluate the interrelation between academic training and work practice, providing relevant information to create and improve curricula that are inclusive of the socio-cultural and political reality of our country, where it seeks to consolidate the functional, technical and response quality in management and operational areas that help to close methodological and procedural gaps to reach concessions between academia and the hotel industry

**Keywords:** Quality Management, Standardized Procedures, Quality Service, Processes.

### **Introducción**

Los inicios de la hotelería datan del año 1955, cuando un grupo de empresarios hoteleros guayaquileños decidió constituir y crear una organización nacional que agrupó representantes del sector hotelero. Nombres de la talla de Frederick Stoeckli, del Hotel Humbolt Internacional; Francisco Bruzzone, del Hotel Continental, Majestic y Pacífico; Fernando David, del Hotel Tourist; Luis Aguas, del Hotel Ritz; Isaac Aboad, del Hotel Metropolitano, entre otros destacados empresarios hoteleros; así también, como Hernán Alvarez Soria y Ernesto Granizo Velasco, funcionarios de la Subdirección de Propaganda y Fomento de Turismo del Ministerio de Economía y Turismo, fueron quienes permitieron sentar las bases de lo que constituiría la institución fundamental de la industria hotelera nacional. “Más adelante la Asociación Hotelera Nacional del Ecuador, cuyas siglas AHOTEC las ha mantenido desde su nacimiento hasta la actualidad, extendió su radio de acción proyectándose nacional e internacionalmente con el propósito de consolidar su imagen y representatividad”. (Ecuador, 2017).

La historia académica del Ecuador, en el área del turismo se remonta al año de 1977 en el Instituto Tecnológico Equinoccial (UTE), en la ciudad de Quito, siendo este el

primer centro superior que oferta estudios turísticos. Esta iniciativa ayudó a ampliar el conociendo turístico que se ha adquirido a base de experiencias a través del tiempo. Conceptualizando y teorizando el turismo como un factor dinamizante en el aspecto socio- económico de interés regional y nacional. Así mismo, desarrolla actividades de asesoramiento y gestión de empresas y organizaciones turísticas, públicas y privadas.

Conociendo esta necesidad de la empresa pública y privada, en el año 1992 la Universidad Técnica de Ambato (UTA), implementa en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, la Carrera de Turismo y Hotelería, para poder satisfacer las necesidades de la sociedad y de la plata hotelera. A lo largo de estos 15 años, La Universidad Técnica de Ambato (UTA) ha capacitado y titulado a 527 profesionales del turismo y hotelería, teniendo como requisitos 10 semestres aprobados obteniendo un Título de tercer nivel “Licenciado en Turismo y Hotelería”. Existe en la actualidad otra universidad que oferta una carrera turística, esta es la Universidad de los Andes (UNIANDES) con un estudio de 10 semestres aprobados, el estudiante se titula de Licenciado en Turismo y Hotelería, ésta Universidad ha Graduado un total de 295 Profesionales.

La ciudad de Ambato cuenta con de 9 hoteles de cuatro estrellas y 4 hoteles de tres estrellas siendo estos los más representativos y de renombre nacional, estos son:

- HOTEL KAPITAL
- NOVALUX
- EL JARDIN
- HOTEL AMBATO
- HOTEL MIRAFLORES
- FLORIDA
- EMPERADOR
- ROKA PLAZA
- MARYCARMEN
- COLONY INN
- SAN IGNACIO´S

- COMPLEXE VERSALLES
- INTERNATIONAL PRESTIGE

### Metodología

Para el efecto de la investigación se tomó un enfoque cualitativo y cuantitativo, en relación a lo cualitativo se tomó como objeto de estudio el desempeño que tienen los profesionales de turismo y hotelería en relación con la calidad de servicio que brindan, así como también la preparación que tienen académicamente para realizar el desempeño laboral en cada departamento operativo y de gestión.

A través del enfoque cuantitativo, se obtuvieron resultados numéricos en base a la aplicación de encuestas que presentan 11 preguntas de interés sobre los 13 gerentes administrativos de los hoteles de la ciudad de Ambato.

### HOTELES ENCUESTADOS

ENTIDAD	N° ENTIDADES	N° REPRESENTANTES	CATEGORÍA	DIRECCIÓN
HOTEL KAPITAL	1	1	Cuatro	Olmedo y Francisco lores
NOVALUX	1	1	Cuatro	Cevallos 15-34 y Martínez
EL JARDIN	1	1	Cuatro	México 03-99 y el Salvador
HOTEL AMBATO	1	1	Cuatro	Guayaquil 0108 y Rocafuerte
HOTEL MIRAFLORES	1	1	Cuatro	Miraflores 15-27 y las Rosas

FLORIDA	1	1	Cuatro	Av. Miraflores 11-31 frente al colegio LA IMACULADA
EMPERADOR	1	1	Cuatro	Cevallos 10-14 y Llama
ROKA PLAZA	1	1	Cuatro	Bolívar 20-62 y Guayaquil
MARYCARMEN	1	1	Cuatro	Av. Cevallos s/n y Martínez
COLONY INN	1	1	Tres	12 de Noviembre 01-24 y Av. El Rey
SAN IGNACIO'S	1	1	Tres	12 de Noviembre y Maldonado
COMPLEXE VERSALLES	1	1	Tres	Av. Bolivariana Junto Universidad UNIANDES
INTERNATIONAL PRESTIGE	1	1	Tres	Izamba calle Principal-Quillán Loma

Elaborado por: Vargas, J. (2017)

## **METODOLOGÍAS EDUCATIVAS**

Clases de Laboratorio. Se suelen utilizar en materias más técnicas y los alumnos manejan dispositivos, instructivos, manuales, etc. donde se comprueba la validez de las teorías. Desde el punto de vista metodológico requiere la adquisición de determinadas habilidades prácticas.

## **CALIDAD TOTAL EN LA HOTELERÍA**

La calidad total es comprendida como el conjunto de varias técnicas de organización orientadas a la obtención de los niveles más altos de calidad en una empresa, lo que incluye la capacitación permanente del personal donde se busque satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, por medio del utilización de los recursos que dispone: técnicas, personas, materiales, tecnologías, sistemas, productos, servicio y otros.

## **NORMAS DE CALIDAD ISO 9001**

“La estandarización Internacional para la estandarización (International Organization for Standardization) tuvo sus inicio en 1926 cuando 22 países se reunieron para fundar la Federación de los Comités Nacionales de Normalización. Este organismo fue remplazado en 1947 por la ISO cuya sede esta situad en Ginebra. Hoy es un organismo de alcance mundial encargado en coordinar y unificar normas nacionales e internacionales, agrupando 146 países. Tiene como misión promover el desarrollo de la estandarización y las actividades con ella relacionada en el mundo con la mira en facilitar el intercambio de servicio y bienes”. (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015)

“La ISO estipula que sus estándares son producidos a los siguientes principios:

1. Consenso.- son tomados en cuenta los puntos de vista de todos los interesados, fabricantes, vendedores, usuarios, grupos de vendedores, laboratorio de análisis, gobiernos, especialista y organizaciones de investigación.
2. Aplicación industrial.- soluciones globales para satisfacer las industrias y a los clientes.

3. Voluntario.- es conducida por el mercado y por lo consiguiente basada en el compromiso voluntario de todos los interesados del mercado”. (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015).

### **ENFOQUE BASADO EN PROCESOS**

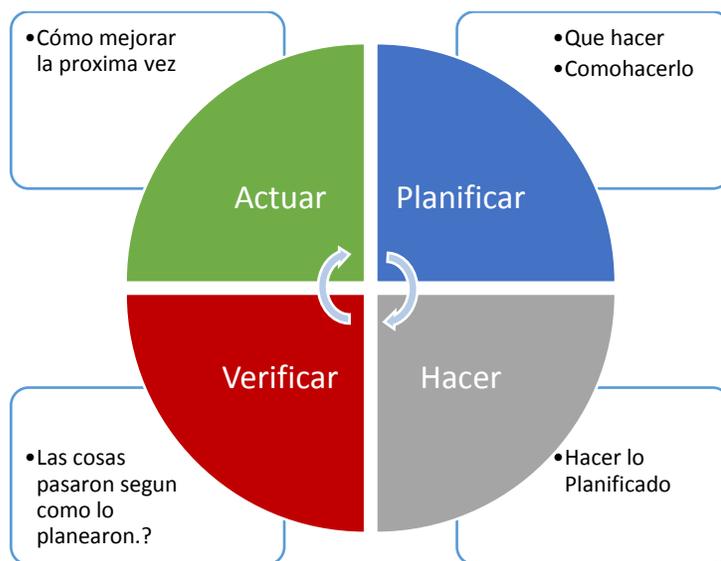
Uno de los principios de las norma ISO 9001:2015 se refiere a al Enfoque basado en procesos dono se define al producto como: “un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, la cuales trasforman elementos de entrada de resultados”. (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015)

La norma enfatiza la importancia para una organización como los hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ambato de identificar, implementar , gestionar y mejorar continuamente la eficacia en los procesos con el fin de alcanzar los objetivos de la organización.

“Existe un ciclo dentro de la Gestión de Calidad que aplica a la planta hotelera de la ciudad de Ambato. Este ciclo se denomina PHVA, se desarrolla en un entorno dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de organización de los hoteles y todos sus departamentos de operación.

La Norma 9001:2015 requiere específicamente que el hotel de 3 y 4 estrellas tenga procedimientos documentales para seis actividades:

- Control de documentos
- Control de registro
- Auditoria Interna
- Control de producto no conforme
- Acción correctiva
- Acción preventiva



Elaborado por VARGAS, J. 2017

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Declaraciones Documentales de una política de la calidad y objetos de la calidad	“Constituye la máxima expresión de la dirección de la organización educativa y ocupacional, con relación a cuáles son sus directrices respecto a la calidad, para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes”. (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015) .
Manual de Calidad	Constituye el Documento esencial del sistema de gestión de calidad. Una de sus funciones es la de especificar para cada organización las directrices a seguir en cada departamento
Procedimientos documentados requeridos en la norma ISO 9001	“Este tipo de documentos deben proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema, de gestión de calidad”. (9001, Norma Internacional ISO 9001, 2015)
Manual de procesos, documentos y registro	Incluye todos los procesos, documentos y registros necesitados por la planta hotelera para poder desarrollar favorablemente el sistema de gestión de calidad

Manual de funciones y requisitos	Incluye todas las características principales que deben tener los cargo dentro del sistema de gestión
----------------------------------	---

Elaborado por VARGAS, J. 2017

### **Instrumentos**

El estudio de campo nos permite proyectar la utilización de un Manual de servicios de calidad en el área hotelera basado en normas de calidad 9001: 2015, los resultados de dicha propuesta está determinado y detallado a continuación.

<b>Contenido del Manual del Servicio de Calidad en el Área Hotelera</b>	
Introducción	Presenta un resumen sobre el propósito y el contenido del Manual
Campos de Aplicación	Manifiesta el propósito de la implementación de un sistema de gestión de calidad en el área hotelera en cada uno de los departamentos del hotel.
Normativas ISO 9001:2015	Presenta todo el listado de las normas técnicas utilizadas para el diseño del sistema de Gestión de Calidad
Términos y Definiciones	Muestra todos los significados de las palabras claves necesarias para entender este manual
Perfil ocupacional por Departamentos	Presenta el perfil ocupacional que deben cumplir los aspirantes a estos cargos
Responsabilidades de Dirección	Manifiesta la responsabilidad del personal de control que deben tener todo los departamentos del hotel
Funciones del Puesto de trabajo	Identifica que funciones y responsabilidades tienen los empleados en cada puesto de trabajo

Procedimientos Técnicos y Metodológicos	Presenta las directrices que el personal debe ejecutar basados en normas de calidad
Medición , Análisis y mejora	Realiza un esquema de verificación de actividades con rubrica de calificación donde se evalúe los procedimientos, metodología y técnicas en cada una de las actividades que realice el empleado basado en el manual de calidad de servicio hotelero con norma ISO 9001 en los departamentos que tiene más interacción e incidencia con el huésped.

Elaborado por VARGAS, J. 2017

El Manual de Servicio de Calidad es un documento activo y versátil que va desarrollándose al mismo tiempo que el sistema de Gestión de Calidad donde los objetivos son alcanzados con el tiempo y por lo tanto varían según las nuevas políticas de estandarización, pero mantienen el propósito de servir como guía del sistema, presentado lineamientos básicos que enfocan a la organización de objetivos para alcanzar niveles óptimos de calidad operacional y administrativa.

Este Manual es la propuesta que damos como solución a la problemática de la investigación “LOS PROFESIONALES DE LA CARRERA DE TURISMO Y HOTELERIA Y SU IMPACTO EN LOS SERVICIOS DE CALIDAD EN LOS HOTELES DE 4 Y 3 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE AMBATO” , cuyo objetivo es diagnosticar que normas internacionales son las más idóneas para ser empleadas en los hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ambato siguiendo lineamientos globales de normas de estandarización que nos ayudará a especificar metodologías técnicas para aplicarlos en el ejercicio laboral en cada departamento sea este administrativo , operativo o de gestión.

La Calidad de Gestión Hotelera está ligado con el Control de Calidad verificando a través de instrumentos de evaluación el cumplimiento de parámetros determinados por la el Sistema Integral de Gestión. El Control de Calidad establece métodos de corrección y prevención para encontrar soluciones que permitan cerrar la brecha que existe entre lo que los huéspedes espera y el servicio que recibe. Es por esta razón que elaboramos un rubrica a de control de calidad basados en el normas internacionales de servicio al cliente en los departamentos de operación que tienen más interacción con el huésped.



Elaborado por ZARBACE, J. (2002)

## Conclusiones

Después de haber realizado la investigación se pudo determinar que los hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ambato cuentan con un número reducido de profesionales titulados. Los hoteles de la ciudad de Ambato NO contratan a profesionales de Turismo y Hotelería porque no están capacitados en el manejo de sistemas informáticos (NIKI, MICROPLUS TS. HOTEL, STR, FENEX, SIMBIOSIS, HOTELOGIX, ASI FRONTDESK, ETC.) Que son indispensables para el ejercicio laboral en el área

hotelera. Con ésta investigación pudimos constatar que La planta hotelera en la ciudad de Ambato, NO contratan profesionales titulados por la relación entre productividad y sueldos. Los Profesionales titulados en la carrera de Turismo y Hotelería tienen vacíos metodológicos y técnicos en departamentos como el de Gerencia/ Administración, Pisos y Recepción, Marketing y Ventas y Alimentos y Bebidas

En base del estudio de campo comprobamos que las mallas curriculares de las carreras universitarias NO cubren totalmente el perfil ocupacional de la planta hotelera.

Los hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Ambato no utilizan manuales con procedimientos estandarizados en el ejercicio laboral en todos sus departamentos operativos de gestión y de administración. En la gran mayoría de hoteles no brindan capacitaciones continuas de calidad total y servicio al cliente para los empleados.

### **Bibliografía**

- Hoteles Ecuador (2015). Historia de la hotelería.
- Luis Miguel Manene (2010). Calidad Total, Su Filosofía, Evolución, Definición e Implementación
- ALBRECHT, Karl. (1998). Servicio al cliente interno. Madrid: Ediciones Paidós Ibérica.
- Alejandro Jáuregui G. (5 de 10 de 2001). Control Interno de los Procesos de Servicio al Cliente, Artículo No. 18. Recuperado el 12 de 12 de 2012, de Control Interno de los Procesos de Servicio al Cliente: [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)
- Álvaro Reinoso. (2004). 20 Prácticas de Excelencia para impulsar el desempeño de la organización. Ekos No.121, 10-15.
- BOHLANDER, G. Sherman,
- BLANCHARD, Ken; BOWLES, Sheldon. ((2005). Clientes incondicionales (“Raving fans”). Bogotá: Grupo Editorial Norma.

- CAPODAGLI, Bill. (2006). The Disney Way. Harnessing the management secrets of Disney in your company. USA: McGraw-Hill.
- Carlos López. (2001). Actitudes y Tipos de Servicio. [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com), Artículo No. 11, 21-25
- Normas ISO 9001 versión 2015