UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

Carrera de Ingeniería en Hotelería y Turismo

PROYECTO DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE INGENIERÍA EN HOTELERÍA Y TURISMO

ESTUDIO DE LA NORMA HOTELERA, NTE INEN 2 451:2008 EN LOS HOSTALES DE DOS Y TRES ESTRELLAS EN LA CIUDAD DE QUITO, COMO FACTOR BÁSICO PARA LA SATISFACCIÓN DEL HUÉSPED

AUTORA:

Fátima Karina Castro Arias

TUTORA:

Dra. Lida Sandoval Guerrero, MBA

2013

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación, nombrado por la Comisión Académica de Pregrados de la Universidad Tecnológica Israel certifico: Que el Trabajo de Investigación "**ESTUDIO DE LA NORMA HOTELERA, NTE INEN 2 451:2008 EN LOS HOSTALES DE DOS Y TRES ESTRELLAS EN LA CIUDAD DE QUITO, COMO FACTOR BÁSICO PARA LA SATISFACCIÓN DEL HUÉSPED**", presentado por la Señorita Karina Fátima Castro Arias, estudiante de la Carrera de Administración de Hotelería y Turismo, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Grado que la Comisión Académica de Pregrados designe.

.

Quito, julio del 2013

TUTOR

MBA. Dra. Lida K. Sandoval G.
C.C. 130435116-4

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

AUTORÍA DE TESIS

La abajo firmante, en calidad de estudiante de la Carrera de Hotelería y Turismo, declara que los contenidos de este Trabajo de Graduación, requisito previo a la obtención del Grado de Ingeniero en Hotelería y Turismo, son absolutamente originales, auténticos y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Fátima Karina Castro Arias
C.C. 1718169905

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del Tribunal de Grado, designado por la Comisión Académica de Pregrados, aprueban la tesis de graduación de acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Tecnológica "ISRAEL" para títulos de pregrado.

Quito, julio del 2013

Para constancia firman:

TRIBUNAL DE GRADO

_____
PRESIDENTE

_____ _____
MIEMBRO 1 MIEMBRO 2

DEDICATORIA

Dios, por darme la oportunidad de vivir y regalarme una familia maravillosa.

A mi hijo Gonzalo Patricio Cadena Castro quien me prestó el tiempo que le pertenecía para terminar y me motivó siempre con su presencia. Te Amo Hijito…

A mis padres, por ser siempre un ejemplo digno, motivándome de esta manera para llegar hasta el final esto es por ustedes, por lo que valen..!!!

Gracias la paciencia que han tenido para enseñarme, por el amor que me dan, por sus cuidados, por los regaños que me merecía y que no entendía. Gracias papitos por estar siempre al pendiente de mí.

A ti Amor por tu paciencia y comprensión, preferiste sacrificar tu tiempo para que yo pudiera cumplir con el mío. Por tu bondad y sacrificio me inspiraste a ser mejor para ti.

A mis hermanos Mayra, Joel, Gissel, Ivonne por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar, porque con su amor me han enseñado a salir adelante, gracias por preocuparse por su hermana mayor, gracias por estar en otro momento tan importante en mi vida

A mi sobrinos Sebitas y Erick quienes ha sido mi motivación, inspiración y felicidad

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerte a ti Dios por bendecirme con cada una de las cosas que llenan mi vida.

A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mí. Los amo con mi vida.

A mi hijo por ser mi testigo silencioso de mis luchas cotidianas en busca de un mejor futuro, para ti hijito mi esperanza mi alegría y mi vida

A mi Amor por ser mi compañero con quien siempre podre contar lo sé porque siempre me lo repites una y otra vez.

A mis hermanos y sobrinos por ser mi motivación y apoyo incondicional los amo a cada uno de ustedes mis enanos.

A la Universidad Israel por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mi directora de tesis, Lida Sandoval por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO

TEMA:

"**ESTUDIO DE LA NORMA HOTELERA, NTE INEN 2 451:2008 EN LOS HOSTALES DE DOS Y TRES CATEGORÍAS EN LA CIUDAD DE QUITO, COMO FACTOR BÁSICO PARA LA SATISFACCIÓN DEL HUÉSPED**"

AUTOR:
Fátima Karina Castro Arias

TUTOR:
Dra. Lida Sandoval Guerrero, MBA

RESUMEN

El presente trabajo de graduación es un estudio de la aplicabilidad de la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 451:2008, que hace referencia a la *Hospitalidad,* entendiéndose como ésta a la buena acogida y recibimiento que se hace a los extranjeros o visitantes. La investigación procura analizar la norma mencionada como requisito de Competencia Laboral, en los hostales de dos y tres categorías en la ciudad de Quito, para ello se ha tomado como referencia el número de hostales registrados en el Catastro de Establecimientos Turísticos - 2012, emitidos por la Dirección de Regulación y Control - Subsecretaría de Gestión Turística - Ministerio de Turismo, en el Distrito Metropolitano de Quito, con la finalidad de impulsar el cumplimiento de la misma, pues su objeto es el establecer los requisitos mínimos para la competencia de hospitalidad e indicar los elementos de competencia que determinan el desempeño del personal que labora en los hostales.

Palabras claves: Hospitalidad, huésped, competencia laboral, calidad.

ISRAEL TECHNOLOGY UNIVERSITY

HOSPITALITY AND TOURISM ENGINEERING CAREER

TOPIC:

"STUDY OF THE STANDARD HOTEL, NTE INEN 2 HOSTELS 451:2008 IN TWO AND THREE STARS IN QUITO CITY AS A BASIC FACTOR GUEST SATISFACTION"

AUTHOR
Fátima Karina Castro Arias

TUTOR
Dra. Lida Sandoval Guerrero, MBA

ABSTRACT

This graduation paper is a study of the applicability of the Ecuadorian Technical Standard NTE INEN 2 451:2008, which refers to the Hospitality, meaning it to the welcome and reception that is foreigners or visitors. The research aims to examine the standard mentioned as Occupational Competency requirement in the Inns of two and three stars in the city of Quito, for it is taken as reference the number of flights recorded in the Cadastre of Tourist Establishments - 2012, issued by the Department of Regulation and Control - Undersecretary of Tourism Management - Ministry of Tourism, in the Metropolitan District of Quito, in order to promote compliance with the same, because their purpose is to establish minimum requirements for the competence of hospitality and indicate competition elements that determine the performance of the personnel working in hostels.

KEYWORDS: Hospitality, guest, occupational competence, quality.

INDICE

A. PRELIMINARES

APROBACIÓN DEL TUTOR ii

AUTORÍA DE TESIS iii

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO iv

DEDICATORIA v

AGRADECIMIENTO v

RESUMEN vii

ABSTRACT viii

INDICE ix

ÍNDICE DE CUADROS xiii

ÍNDICE DE GRÁFICOS xiv

INTRODUCCIÓN 15

CAPÍTULO I 17

METODOLOGÍA 17

1.1. ANTECEDENTES 17

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 19

1.2.1. Definición del problema de investigación 19

1.2.2. Delimitación del problema de investigación 20

1.3. OBJETIVOS 23

1.3.1. Objetivo Principal 23

1.3.2. Objetivos Secundarios 23

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN 24

1.5. HIPÓTESIS 27

1.5.1. Hipótesis del trabajo de graduación 27

1.5.2. Definición conceptual de las Variables 27

1.5.3. Matriz de Operacionalización de las variables 30

CAPÍTULO II 35

MARCO TEÓRICO 35

2.1. SERVICIOS HOTELEROS 35

2.1.1. Generalidades 35

2.1.2. Concepto de la industria de la Hospitalidad. 36

2.1.3. Competencias laborales y el sector turístico 37

2.2. CALIDAD 38

2.2.1. Calidad total 38

2.2.2. Calidad en el servicio 40

2.2.3. Calidad en los servicios turísticos - hoteleros 41

2.3. PROPUESTA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL MINISTERIO DE TURISMO 41

2.4. NORMA TÉCNICA DE HOSPITALIDAD NTE INEN 2 451:2008 42

2.5. MARCO LEGAL 45

CAPITULO III 46

PROCESO INVESTIGATIVO 46

3.1. MARCO TÉMPORO – ESPACIAL 46

3.1.1. Marco Espacial 46

3.1.2. Marco Temporal 46

3.2. CATEGORIZACIÓN DE LOS HOSTALES 47

3.3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN 48

3.3.1. Objetivos de Investigación 48

3.3.2. Universo de investigación 48

3.3.3. Determinación de la Muestra 49

3.3.4. Estratificación de datos para la Investigación 50

3.4. METODOLOGIA 51

3.4.1. Métodos generales que se van a utilizar en el trabajo de investigación 52

3.4.2. Técnicas de Investigación que se van aplicar 53

3.4.3. Instrumentos de investigación 54

3.5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS 62

3.5.1. Encuesta para hostales de dos estrellas plateadas: 62

3.5.2. Encuesta para hostales de tres estrellas plateadas: 82

CAPITULO IV 105

4. PROPUESTA 105

4.1. INTRODUCCIÓN 105

1. TÍTULO DEL MANUAL 106

2. PRESENTACIÓN DEL MANUAL 106

3. OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO 107

4. ALCANCE DEL MANUAL 107

5. RESPONSABLE 107

6. MARCO NORMATIVO 108

7. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA 109

4.3. MANUAL DE BUENAS PRÀCTICAS DE MANUFACTURAS PARA EL ÁREA DE RECEPCIÓN 116

4.4. ANÁLISIS COSTOS BENEFICIO 129

4.4.1. COSTOS DE LA PROPUESTA 129

4.4.2. BENEFICIOS DE LA PROPUESTA 130

CAPITULO V 132

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 132

5.1. CONCLUSIONES 132

5.2. RECOMENDACIONES 135

BIBLIOGRAFÍA 136

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N` 1: Matriz de Operacionalización de las variables 30

Cuadro Nº 2: Categorización de hostales del D.M.Q. 46

Cuadro N° 3: Estratificación de datos según el tipo de establecimiento 50

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nª 1: Propuesta de gestión de calidad del ministerio de turismo 42

Grafico N` 2: Categorización de hostales por estrellas 47

Gráfico N°3: Estratificación de datos según el tipo de establecimiento 51

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación permitió realizar un acercamiento a la realidad de los servicios hoteleros, con el cumplimiento de la Norma INEN de hospitalidad vigente en el país, pues a lo largo lo largo de la carrera de Ingeniería en Hotelería y Turismo se estudiaron los diferentes estilos de hoteles que fueron surgiendo en el país, cuáles son las características que exigen cada una de las categorías establecidas en la ley que regula estos establecimientos, y se conocieron también las principales características de los nuevos hoteles. Ahora bien, ¿A qué se debe la aparición de estas nuevas tipologías hoteleras? ¿En qué se diferencian con los hostales de dos y tres categorías? ¿Ofrecen un servicio de calidad superior? Para obtener alguna respuesta, la investigación de campo fue dirigida a los hostales de dos y tres categorías de la Ciudad de Quito, con la finalidad de conocer con profundidad la aplicabilidad de la norma de hospitalidad vigente, procurando la satisfacción del huésped al recibir los servicios, para ello se revisaron las modalidades que alojamiento que permitieron conocer sus características, se trató las tendencias que llevaron a la creación estos nuevos hostales y se analizó las diferencias que presentan en cuanto al servicio que ofrecen a los usuarios.

A lo largo del año, Quito recibe turistas de todo el mundo que visitan la ciudad ya sea por razones de placer y/o por visita a familiares y personas que viajar por razones de negocios. Esto se incrementó según demuestran las estadísticas registradas por el MINTUR en los últimos años debido al uso de una unidad monetaria de carácter internacional como lo es el dólar, que benefició a los extranjeros y permitió al país en general realizar una planificación de los destinos basada en la utilización de sus atractivos para captar el turismo extranjero, como lo viene poniendo énfasis el Gobierno de Rafael Correa, por lo tanto el crecimiento de establecimientos hoteleros de menor

categoría como son los hostales pues la accesibilidad a sus precios, permiten tener mayor afluencia de clientes. En la actualidad, los turistas pueden elegir alojarse en hoteles, hostales desde categoría cinco categorías hasta de una estrella, o pueden optar por los nuevos estilos de alojamiento que no se corresponden con las características de la hotelería tradicional, pero en Quito se han proliferado los hostales de dos y tres categorías los cuales ofertan servicios hoteleros bastante completos.

CAPÍTULO I

METODOLOGÍA

1.1. ANTECEDENTES

Según datos tomados del portal de Costa Sur en su artículo sobre la Historia de la Hotelería, esta surge en el Ecuador a principios de siglo XX, con la creación de locales turísticos en el Tambo y otros en el Norte del país, pues los trabajadores del ferrocarril debían descansar durante su ruta. Es así como nacen las posadas constituidos por cuartos largos divididos con tablas, los más baratos tenían paredes cubiertas con periódicos y los más caros con páginas de revistas; no existían servicios sanitarios y el aseo personal se lo realizaba en un lavatorio común, una de las posadas más antiguas fue la "Posada Clarita", en el Tambo propiedad de la señora Clara Bermúdez.[1]

En el mismo artículo se menciona que en la década de los treinta y cuarenta, toda la hotelería del Ecuador la realizaban las familias, dando posada a los visitantes, mientras que en los setenta con el gobierno del General Rodríguez Lara y el boom petrolero dio

[1] http://ecuador.costasur.com/es/historia.html (consulta, mayo del 2013/14h00)

un giro de 360º el sector turístico, pues el ingreso de las petroleras, el auge económico, que incrementa los ingresos en este sector económico.

Según Francisco Augusto Montas Ramírez (2011) en el artículo Historia de la Hotelería, publicado on-line, menciona que el sector turístico sufrió varios altibajos en el año 1998, 1999 y 2000, en el caso del año 1998 el Ecuador sufrió la llegada del fenómeno del niño afectando a las costas ecuatorianas por lo que dejó muchas pérdidas. El sector turístico se vio seriamente afectado ya que el periodo de duración de este fenómeno no se podía visitar las provincias por el riesgo que implicaba hacerlo.

En el año de 1999 el Ecuador mantuvo una crisis económica severa por el cierre de algunas entidades financieras ocasionando un caos económico en el país. Esta crisis afecto a todos los sectores, incluyendo al sector turístico, ya que se había perdido la confianza y la seguridad en las entidades financieras que aún estaban operando, repercutiendo en el ámbito de inversión en este sector.

En el año 2000 el Ecuador adoptó una nueva moneda, el dólar, siendo la única manera de superar la crisis ocasionada en el año anterior, esto ocasionó un periodo de transición cayendo en una recesión económica por el encarecimiento de los productos y servicios, ofertados y demandados, en el país, es este periodo el turismo sufrió varias perdidas, por lo que los gobiernos de turno no centraron su atención en la inversión económica de éste segmento. A partir del Gobierno de Rafael Correa, se ha puesto énfasis en el desarrollo turístico, pues menciona que ***"éste es el futuro del país"***[2], aunque todavía no se ha registrado "esa explosión turística que se debe tener", agregó el mandatario, que aspira a que la demanda aumente hasta un 50% en los próximos cuatro años. Correa, en su

---

[2] http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/correa-asegura-que-el-turismo-es-el-futuro-para-ecuador-482030.html Consulta (enero, 10 2013 10h30 am)

habitual programa de radio y televisión de los sábados, destacó las mejoras en infraestructura y promoción turística internacional y solicitó a los ecuatorianos prepararse para ***"recibir a los turistas".***

Es importante indicar que a partir del 2006 en que Correa asume la Presidencia de la Republica, el Ministro de Turismo, con su actual ministro Freddy Ehlers, menciona que en el periodo 2010 - 2012 Ecuador registró un crecimiento del 8% en el número de visitantes. Ehlers sostiene el objetivo del Gobierno es subir esa tasa de crecimiento anual al 11 por ciento, hasta llegar en cuatro años a recibir a 1,5 millones de visitantes. Los resultados mencionados son consecuencia del constante trabajo de los funcionarios del Ministerio de Turismo y todo el componente de involucrados en este sector de la economía nacional, pues el gobierno actual ha impulsado a partir del 2010 acciones como el Programa Nacional de Capacitación, el cual viene desarrollando capacitaciones online para mejorar las capacidades de los involucrados en turismo, y se ha venido apoyando al desarrollo de la infraestructura turística, por medio de inversiones millonarias en construcción vial y publicidad. Esto permite evidenciar que el sector turístico es de vital importancia para el desarrollo económico del país, siendo para el actual gobierno un reto importante en inversión económica.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Definición del problema de investigación

El desconocimiento y falta de aplicabilidad de la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 451:2008, hace referencia a los requisitos mínimos para la competitividad laboral en cuento a hospitalidad se refiere, pues los hostales de dos y tres categorías generan inconformidad de los turistas locales y extranjeros en cuanto a servicio.

1.2.2. Delimitación del problema de investigación

Limites teóricos

a. Diagnóstico del problema de investigación

Los alojamientos hoteleros considerados como hostales corresponden al subgrupo 1.2., dentro del numeral 1.2.2. Hostales Residencias (de 3 a 1 estrellas plateadas), Art. 3 de la clasificación dada en el Reglamento General de Actividades Turísticas, Decreto Ejecutivo N° 3400, emitido el 17 de diciembre del 2002 y que se encuentra vigente hasta la fecha (Ver Anexo Nº 1), siendo sus características según el mismo reglamento, Art.19 – literal b, el receptar al huésped por personal capacitado, normativa no es considerada por muchos establecimientos de estas características por cuanto se denota la **poca eficiencia del personal que atiende al huésped,** debido a que tienen escasa preparación en el ámbito hotelero, la administración de los hostales en su mayoría carecen de procedimientos definidos en atención al cliente, por lo que los empleados desconocen de los mismos, se evidencia escasa capacitación de personal, ausencia o inadecuados procesos de contratación de personal, lo cual genera cíclicamente contratación de personal alejado al perfil que establece la Norma NTE INEN 2 451-2008.

En cuanto, a la **gestión administrativa** se podría mencionar que los hostales en su mayoría se originan de micro empresas familiares que por la necesidad de mantener ingresos, abrieron las puertas de sus hogares para dar atención a turistas sean estos nacionales y/o extranjeros naciendo como residencias familiares, que por lógica la atención familiar era una de sus características más evidentes, pero totalmente desconocedoras de los procesos de gestión administrativos hoteleros de allí que por lo

general los propietarios no poseen formación académica en el área, y en su mayoría cumplen funciones gestionadoras o de administración, por tanto no existen procesos administrativos hoteleros, tales como un proceso de gestión del talento humano que considere, desde la planeación y determinación de perfiles de los cargos de las personas que atienden a los huéspedes, como el entrenamiento y motivación de los mismos.

Con referencia a la aplicabilidad de la **Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 451:2008**, se puede evidenciar la falta de conocimiento de la misma, y por ende la ausencia de aplicabilidad de ella pudiéndose reflejar la ausencia de formación y capacitación de personal que atiende al huésped, y por ende la insatisfacción del huésped en cuanto a servicios hoteleros.

Lo mencionado anteriormente tiene impacto severo y de alto perjuicio para los establecimientos en estudio, debido a que el huésped manifiesta **insatisfacción de los huéspedes en cuanto a los servicios recibidos en los hostales,** debido al desconocimiento y falta de aplicabilidad de la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN2 451:2008. La problemática manifestada genera problemas de impacto más amplio como la poca garantía de un posible retorno del huésped al establecimiento y más aún la difusión que este puede dar por su falta de satisfacción a otros huéspedes, de allí que se pierde un cliente y posibles clientes potenciales, que evidentemente reducirán los ingresos económicos de estos establecimientos. (Anexo N° 2 – análisis causa - efecto)

b. Característica Principal

Desconocimiento y falta de aplicabilidad de la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN2 451:2008, en los hostales de dos y tres categorías en el sector norte del Distrito Metropolitano de Quito.

c. Características Secundarias

- Personal con escasa formación hotelera laborando y atendiendo a los huéspedes en los hostales de dos y tres categorías en el sector norte del Distrito Metropolitano de Quito.
- Ausencia y/o inadecuados de procesos de gestión de Talento Humano en los hostales de dos y tres categorías en el sector norte del Distrito Metropolitano de Quito.

Límites temporales

a. Tiempo que demorara la investigación de la tesis

El proceso de investigación se realizará durante el primer semestre del año 2013.

b. Series estadísticas acerca del problema de investigación

Para la fundamentación estadística de los temas vinculados a la investigación tales como número de hostales existentes en el sector norte de la ciudad de Quito, se tomará referencia de los registrados legalmente en el MINTUR, durante el año 2012.

En cuanto a datos económicos relevantes como ingresos de turistas extranjeros al país, movilidad de turistas nacionales y porcentaje de crecimiento de los mismos y el PIB turístico se toma como referencia el periodo entre los años 2010 a 2012, como se puede apreciar a continuación:

Limites espaciales

La investigación está dirigida a los hostales de dos y tres categorías que se encuentran identificadas por el Ministerio de Turismo - MINTUR y que realizan sus actividades comerciales, de producción y de servicio en el Distrito Metropolitano de Quito, ubicado al norte de la Provincia de Pichincha. Es importante indicar que del DMQ, se encuentra

constituido por 32 parroquias urbanas y 33 rurales y suburbanas como se aprecia en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 1: Distribución Geográfica – D.M.Q.
Fuente:http://www.google.com.ec/imgres?imgurl=http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/f/f4/Division_parroquial_del_Distrito_Metropolitano_de_Quito

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo Principal

Diagnosticar la situación actual de los hostales de dos y tres categorías de la ciudad de Quito, en cuanto al uso de la Norma Hotelera NTE INEN 2 451:2008, para procurar el mejoramiento de aplicabilidad de la misma.

1.3.2. Objetivos Secundarios

1. Fundamentar teóricamente el tema de estudio, con la finalidad de alcanzar un sustento científico – técnico del mismo.

2. Analizar la aplicación de la norma hotelera NTE INEN 2 451; 2008, en los hostales de dos y tres categorías en la ciudad de Quito.
3. Proponer herramientas administrativas que mejoren el nivel de competitividad laboral con referencia a hospitalidad, dirigida a los colaboradores de los hostales dos y tres categorías en el sector norte del Distrito Metropolitano de Quito.
4. Establecer el costo beneficios de la implementación de la propuesta en los hostales de dos y tres categorías en la Ciudad de Quito.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Parte de la formación profesional del graduado de tercer nivel en el área de Hotelería y Turismo, es el desarrollar en él las capacidades de investigación, por lo que se ha realizado un trabajo investigativo que permita conocer la realidad de la calidad de los productos y servicios del sector turístico, para el efecto es necesario que se haya estudiado temas como gestión hotelera, servicios turísticos, tipos de servicios turísticos, calidad, calidad en los servicios turístico, normativas que regulen el comportamiento de los involucrados, entre ellas la NTE INEN2 451:2008 sobre hospitalidad, en dotar dicho tipo de servicios y los órganos de control pertinentes, todos los contenidos mencionados deben ser dominados y plenamente conocidos por el profesional en el área de hotelería, esto permitirá ampliar el bagaje de conocimientos de futuro profesional, así como garantizar su desempeño laboral.

Hablar de competitividad laboral, es ingresar a un mundo con nuevos conocimientos para el poder llegar a suplir las necesidades de personal capacitado para desarrollar acciones laborales en todos los ámbitos , es allí que se puede mencionar que el tema es

relativamente actual pues a mediados de los 90`s, se empieza aplicar dicha terminología en México, *"impulsada por el Gobierno Federal, a través del CONOCER –Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral, organismo encargado de establecer un sistema de certificación de la capacidad o "competencia" laboral de los trabajadores"* según datos proporcionados en línea en el artículo publicado por C Zeus Management (http://www.zeusconsult.com.mx/artclaborales.htm-consulta, 28/12/2012). Definiéndose entonces como Competencias Laborales al "*conjunto de conocimientos, habilidades y capacidades requeridas para desempeñar exitosamente un puesto de trabajo; dicho de otra forma, expresan el saber, el hacer y el saber hacer de un puesto laboral"* (http://www.zeusconsult.com.mx/artclaborales.htm-consulta, 28/12/2012), al analizar el concepto ante dicho se puede establecer entonces que es imperante que el administrador hotelero conozca bases conceptuales, técnicas y operativas sobre competitividad laboral, por cuanto su búsqueda de calidad es llegar a la satisfacción del huésped, en tanto que para contratar, dirigir, capacitar y motivar a sus colaboradores debe conocer con mucha claridad y experticia:

- Lo que requiere para un puesto de trabajo que brinde calidad.
- Lo que su colaborador deber ser capaz de hacer.
- La forma en que puede juzgar, evaluar y corregir las acciones encomendadas a sus subordinados.
- Las condiciones en que sus colaboradores deben demostrar sus aptitudes.

El turismo ha evolucionado a la par de la tecnología, la evolución en las transacciones ha obligado al uso de varios software entre ellos Amadeus, Opera, y el de más reciente uso Sabre; todos utilizados por las agencias de viaje para la gestión de los clientes (Universidad del Salvador, 2012). Además de estos recursos tecnológicos se ha

desarrollado múltiples aplicaciones para aprovechar el internet, lo que ha modificado la forma de llegar los clientes, tal es así que en la actualidad se pueden encontrar campañas de promoción vía internet en redes sociales, e-mailing, animaciones en tercera dimensión de los destinos turísticos, espacios de experiencias e inclusive charlas on line para la venta de paquetes, de forma adicional modelo de pago con plataformas tecnológicas como Paypal son comunes en el medio.

Es importante también mencionar que el presente trabajo de investigación permitió diseñar herramientas administrativas que apoyadas en la tecnología serán de mucho apoyo para el ámbito hotelero y de manera específica para los hoteles de dos y tres estrellas plateadas que por su escasa capacidad operativa, no se enfocan a desarrollas las capacidades laborales de sus colaboradores, dando soluciones efectivas para los administradores hoteleros.

El tema de la hospitalidad como competitividad laboral, se ha convertido en una necesidad de fortalecimiento en el sector turístico, y de manera específica en los establecimientos hoteleros de ingresos reducidos y poca capacidad operativa, como son los hostales de dos y tres categorías, en tal circunstancia, se puede mencionar que "l*a Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo, FENACAPTUR, con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo y las Cámaras de Turismo de Pichincha y Guayas, se encuentra ejecutando el Proyecto denominado "Sistema de Certificación de Competencias Laborales en el sector Turismo",* con la finalidad de impulsar el mejoramiento de calidad en el servicio al huésped, elevando de esta manera la competitividad laboral en el ámbito hotelero en el Ecuador.

Puesto que el país en los últimos años ha enfrentado una evolución drástica en el desarrollo turístico por el constante apoyo del Gobierno Central a través de los planes y programas impulsados por el MINTUR.

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1. Hipótesis del trabajo de graduación

El estudio del sector de hostales que realizan sus actividades económicas en la ciudad de Quito, con referencia a la aplicabilidad de la norma hotelera NTE INEN 2 451; 2008, permitirá un conocimiento claro y preciso del estilo de servicio al huésped en la actualidad.

1.5.2. Definición conceptual de las Variables

Variable Independiente:

- Norma Técnica Ecuatoriana INEN 2 451:2008 – Hospitalidad

Variable Dependiente

- Hostales de dos estrellas plateadas

Definición de Variables:

- **Norma Técnica Ecuatoriana INEN 2 451:2008 Hospitalidad**

La NTE INEN2 451-2008, es un conjunto de lineamientos que determinan el perfil laboral del operador turístico, en cuanto a los requisitos mínimos que debe poseer con referencia a la **competencia hospitalidad,** la cual consiste en recibir adecuadamente, acoger con satisfacción y servir con excelencia a los usuarios de los servicios prestados. (Ver Anexo Nº 3)

- **Hostales residencias de 2 a 3 estrellas plateadas**

Para determinar la categorización de los hostales se ha tomado como referencia legal el Reglamento General de Actividades Turísticas, en el cual según el Art. 2, se menciona sobre las categoría hoteleras lo siguiente:

> *"Art. 2:* ***Categorías.-*** *La categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo por medio del distintiva de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondientes a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías. Para el efecto, se atenderá a las disposiciones de este reglamento, a las características y calidad de las instalaciones y a los servicios que presten" (p.2)*

Según el Reglamento General de Actividades Turísticas (Decreto Nº 3400), los hostales de 2 y 3 estrellas plateadas se clasifican de la siguiente manera:

Art. 3.- Clasificación.- Los alojamientos se clasifican en los siguientes grupos:

Subgrupo 1.2. **Hostales y Pensiones.**

1.2.2. Hostales Residencias (de 3 a 1 estrellas plateadas) (Ver anexo Nº 1)

> ***"Art. 17.- Hostal.-*** *Es hostal todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de veintinueve ni menor de doce habitaciones.*
>
> ***Art. 19.- Hostales y pensiones de tres estrellas.-*** *Los hostales y pensiones de tres estrellas deberán contar con los siguientes servicios:*
>
> > *a) De recepción, permanente atendido por personal capacitado. El recepcionista, además de conocer el idioma español, tendrá conocimientos básicos de inglés. Los botones y mensajeros dependerán de la recepción; b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación. Estará a cargo de camareras cuyo número guardará relación con la capacidad del establecimiento, a razón de una camarera por cada dieciséis habitaciones, debiendo contar por lo menos con una camarera, cuando la capacidad sea inferior a ese número de habitaciones;*

c) De comedor. El menú deberá permitir al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos;

d) Telefónico, a través de una central atendida permanentemente, pudiendo ocuparse de este servicio el personal de recepción;

e) De lavandería y planchado, que podrá ser propio del establecimiento o contratado; y,

f) Botiquín de primeros auxilios.

***Art. 20.- Hostales y pensiones de dos estrellas**.- Los hostales y pensiones de dos estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:*

a) De recepción, que deberá estar convenientemente atendido por personal que al mismo tiempo se ocupará del servicio telefónico;

b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación. Estará a cargo de camareras cuyo número guardará relación directa con la capacidad del establecimiento, a razón de una camarera por cada dieciocho habitaciones como mínimo, debiendo contar por lo menos con una camarera, cuando la capacidad sea inferior a ese número de habitaciones;

c) De comedor. Este servicio deberá permitir a los clientes sustituir uno de los platos que compongan el menú por el que a tal efecto deberá ofrecer el establecimiento en cada comida;

d) De lavandería y planchado, que podrá ser propio del establecimiento o contratado;

e) Teléfono público en la recepción; y,

f) Botiquín de primeros auxilios" (pp.8-9)

1.5.3. Matriz de Operacionalización de las variables

Cuadro N° 1: Matriz de Operacionalización de Variables

PROCESO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				
Hipótesis: Propuestas de herramientas administrativas para aplicar la NTE INEN2 451:2008 en los hostales de dos y tres estrellas del sector norte de la ciudad de Quito, produce mayor la satisfacción en servicios hoteleros de los huéspedes y mejoran el nivel de competitividad laboral del operador turístico.				
Variable	**Dimensión**	**Indicador**	**Items**	**Frecuencia**
VI: Norma Técnica Ecuatoriana INEN 2 451:2008	Dimensión Laboral	• Conocimiento de la norma.	Conoce sobre la norma NTE INEN2 451:2008	Si ____ No ____ Parcialmente _____
			El personal del hostal se encuentra capacitado sobre normas de hospitalidad al huésped.	Si ____ No ____ Parcialmente _____
			El personal del hostal se encuentra capacitado en:	a. Técnicas de servicio al cliente _____ b. Técnicas en trabajo en equipo _____ c. Primeros auxilios _____
			El personal del hostal conoce sobre los productos, tarifas y servicios que ofrece su empresa:	Si ____ No ____ Parcialmente _____
		• Aplicabilidad de la Norma NTE INEN	El personal del hostal demuestra la competencia de hospitalidad, a través de las siguientes actitudes	a. **Atento: r**ecibe cordialmente al cliente. _____

		451:2008	:	b. **Detallista:** ofrece servicios especiales y personalizados. _____ c. **Equilibrado:** se muestra ecuánime durante la atención al cliente _____
	Dimensión Laboral		El desempeño de su personal se encuentra del siguiente rango:	Alto ____ Medio ____ Bajo _____
	Dimensión Social	• Comunicación efectiva	El personal del hostal establece comunicación efectiva tanto con el cliente interno como con el cliente externo;	Muy efectiva ____ Medianamente efectiva_____ Poco efectiva ____ Nada efectiva ____
			El personal del hostal se relaciona dentro de los estándares de la buena educación y normas de urbanidad.	Si _____ No _____ Ocasionalmente ____
			El personal del hostal usa vocabulario técnico del segmento de turismo y hospitalidad, durante sus actividades laborales.	Si ____ No ____ Parcialmente _____
	Dimensión Económica	• Satisfacción del huésped.	De la cartera de huéspedes marque que porcentaje son frecuentes o permanentes:	25% ____ 50% ____ 75% ____ 100% ____
	Dimensión	• Uso de herramientas	Su hostal brinda servicios de	Si ____

	Tecnológica	tecnológicas	internet a sus clientes:	No ____
Hostales y pensiones de tres estrellas plateadas	Dimensión laboral	• Calidad en el Servicio	¿Cuáles de los siguientes aspectos son prioritarios para mejorar la calidad de servicio?	Infraestructura ____ Capacitación al personal ___ Servicio telefónico ____ Servicio de restaurant ____ WI FI _____
			En rango de importancia del 1 al 5 considerando al 5 como excelente y el 1 como pésimo indique, si su establecimiento se caracteriza por:	a. Higiene _____ b. Apariencia del personal ____ c. Salubridad ____ d. Ambiente Organizacional _____
			Con referencia a la **seguridad** de sus huéspedes, el personal conoce sobre primeros auxilios.	Si ____ No ____ Parcialmente _____
		Aplicabilidad del reglamento:	El personal de recepción con qué frecuencia se capacita:	Semestralmente ____ Anualmente ____ No se capacita ____
			¿Cuántas habitaciones tiene su hostal?	De 10 a 16 ____ De 15 a 20 ____ Más de 20 _____
			¿Cuántas camareras dispone su hostal?	1 (una) _____ 2 (dos) _____ Más de dos _____

			El comedor permite al cliente elegir dentro de cada grupo de platos entre:	Dos especialidades ____ Tres especialidades ____ Más de tres especialidades ____
			Su establecimiento brinda servicio de lavandería, planchado (sea propio o contratado)	Si _____ No _____
Hostales de dos estrellas plateadas	**Dimensión laboral**	• **Calidad en el Servicio**	¿Cuáles de los siguientes aspectos son prioritarios para mejorar la calidad de servicio?	Infraestructura ____ Capacitación al personal ___ Servicio telefónico ____ Servicio de restaurant __
			En rango de importancia del 1 al 5 considerando al 5 como excelente y el 1 como pésimo indique, si su establecimiento se caracteriza por:	a. Higiene _____ b. Apariencia del personal ____ c. Salubridad ____ d. Ambiente Organizacional _____
	Dimensión Legal	**Aplicabilidad del reglamento**	El personal de recepción con qué frecuencia se capacita:	Semestralmente ____ Anualmente ____ No se capacita ____
			Brinda servicio telefónico y la recepción se ocupa de su administración:	Si _____ No ____
			¿Cuántas habitaciones tiene su hostal:?	De 10 a 16 ____ De 15 a 20 ____

				Más de 20 _____
			¿Cuántas camareras dispone su hostal.?	1 (una) _____ 2 (dos) _____ Más de dos _____
			Su establecimiento brinda servicio de lavandería, planchado (sea propio o contratado)	Si _____ No _____
			Su establecimiento brinda servicio de lavandería, planchado (sea propio o contratado)	Si _____ No _____

Elaborado por: Fátima Karina Castro

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. SERVICIOS HOTELEROS

2.1.1. Generalidades

El desarrollo turístico en los países se ha convertido para los gobiernos de turno en una oportunidad de generar ingresos económicos para el desarrollo nacional, por tanto en los últimos años la visión de inversión de estado se ha centrado en la atención de la industria hotelera, por cuanto genera empleo y mejora el estilo de vida de muchas familias.

Según datos estadísticos proporcionados por el MINTUR (2012), el Ecuador no es la excepción, es así que el turismo se ubicó como tercera fuente de ingresos entre los rubros de comercio exterior en el año 2004, y se está proyectando ser la número uno en el año 2012.

El Ecuador por ser un país que está entre los diecisiete países con mayor biodiversidad del planeta, debido a que en su territorio se encuentran gran variedad de regiones naturales como son: costas tropicales, cordilleras montañosas, confluencia de corrientes marinas frías y cálidas, lo cual le favorece enormemente a la ciudad de Quito, pues al ser la capital se convierte en un centro receptor de turistas nacionales y extranjeros que llegan para distribuirse a los diferentes centros turísticos a nivel nacional, por tanto los hostales se han convertido de gran crecimiento económico, pues los turistas buscan alojamiento de buena calidad a precios accesibles debido a su situación pasajera en la capital.

2.1.2. Concepto de la industria de la Hospitalidad.

Hablar de hospitalidad es hacer referencia a los productos y servicios ofrecidos al consumidor, el cual se encuentra fuera de casa, esta se conforma por transportación, hospedaje, canales de distribución, alimentación, entretenimiento y recreación.

Partiendo del preámbulo mencionado, se puede relacionar la hospitalidad con el mundo hotelero, pues éste se considera como una industria de servicio, considerado por tanto los servicios hoteleros como un producto intangible. Los hostales se enfrentan a un esfuerzo mayor de venta que al que se enfrentan la mayoría de empresas en el ámbito comercial, es por lo que el área del Marketing se considera clave dentro del papel que cumplen

los administradores hoteleros, es así que para Reid (2008:8), la define como "averiguar las necesidades y deseos del consumidor, Crear la mezcla del producto – servicio que satisfaga sus necesidades y deseos"

2.1.3. Competencias laborales y el sector turístico

La creatividad e innovación, las competencias laborales son consideradas por McClleland, David, (1987) en su obra *Human Motivation*, define a las competencias como "las *características propias de la persona. Son indicadores de conducta o conductas observables que se presuponen necesarias para el desempeño de un puesto de trabajo. Al tratarse de una percepción, el sujeto observador está sujeto a cierta subjetividad: puede interpretar lo que ve añadiendo o desechando información respecto del candidato*"

Las competencias básicas para trabajar en esta industria son:

- Orientación al servicio.
- Comunicación Interpersonal
- Trabajo en equipo
- Globalización
- Creatividad e Innovación
- Manejo de idiomas

2.2. CALIDAD

2.2.1. Calidad total

Existen varios aportes sobre lo que es Calidad total entre ellos podemos mencionar los más importantes como el de:

William Edwards Deming: importante estudioso estadístico quien desarrolló el Control Estadístico de la Calidad, demostrando en el año 1940, que los controles estadísticos podrían ser utilizados tanto en operaciones de oficina como en las industriales. es así que para Deming en su publicación "Fuera de la Crisis" (1988), la define:

> *"Los problemas inherentes en tratar de definir la calidad de un producto, casi de cualquier producto, fueron establecidos por el maestro Walter Shewhart. La dificultad en definir calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará. Esto no es fácil, y tan pronto como uno se siente exitoso, encuentra rápidamente que las necesidades del cliente han cambiado y que la competencia ha mejorado, hay nuevos materiales para trabajar, algunos mejores que los anteriores, otros peores, otros más baratos, otros más caros...*
> *¿Qué es calidad? Calidad puede estar definida solamente en términos del agente.*
> *¿Quién es el juez de la calidad? En la mente del operario, produce calidad si toma orgullo en su trabajo. La mala calidad, según este agente, significa la pérdida del negocio o de su trabajo. La buena calidad, piensa, mantendrá a la compañía en el negocio. Todo esto es válido en industrias de bienes y servicios.*
> *La calidad para el Gerente de* Planta significa obtener las cifras resultantes y conocer las especificaciones. Su trabajo es también el mejoramiento continuo de los procesos y liderazgo". (DEMING:1988)

Deming fue el que dio la pauta para el surgimiento de otros conceptos tales como los de **Kaoru Ishikawa:** quien en 1.949, se vincula a la UCIJ (Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses) y empezó a estudiar los métodos estadísticos y el control de la calidad, definiendo a ésta última como:

> *"Como uno interprete el término "calidad" es importante....De manera somera, calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad de trabajo, calidad del servicio, calidad de información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc. (*KAORU ISHIKAWA:1985)

Joseph M. Juran: En 1954, Juran visitó por primera vez el Japón y orientó el Control Estadístico de la Calidad a la necesidad de que se convierta en un instrumento de la alta dirección. Es así que postula a la calidad como "*aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto".(JURAN Tomado de Juran: Manual de Control de Calidad:1988)*

Armand V. Feigenbaum: fue el fundador del concepto de Control Total de la Calidad (CTC) al cual define como "un sistema eficaz para integrar los esfuerzos en materia de desarrollo de calidad, mantenimiento de la calidad, realizados por los diversos grupos de la organización, de modo que sea posible producir bienes y servicios a los niveles más económicos y que sean compatibles con la plena satisfacción de los clientes" *(FEIGENBAUM: 2.000)*

Luego del análisis de las definiciones anteriores, se puede decir entonces que la Calidad tiene muchas definiciones, pero la básica es aquella que dice que ***"aquel producto o servicio que satisfaga las expectativas sobradamente del consumidor***". Es decir, que aquel servicio o producto funcione tal y como el consumidor o cliente quiera y para realizar aquella tarea o servicio que tiene que realizar. Con todo y a pesar de esta definición el término "Calidad" siempre será entendido de diferente manera por cada uno, ya que para uno la Calidad residirá en un producto y en otros en su servicio posventa de este producto.

2.2.2. Calidad en el servicio

Los estudios formales de calidad del servicio tienen su inicio con los trabajos de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) en los que se destaca que los servicios presentan una mayor problemática para su estudio pues poseen tres características que los diferencian ampliamente de los productos: Intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad:

- Intangibilidad
- Heterogeneidad
- Inseparabilidad

2.2.3. Calidad en los servicios turísticos - hoteleros

La Organización Mundial del Turismo OMT ha definido a la calidad en Turismo según los criterios de Henry Handszuh (2001) como "*el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades legítimas respecto al servicio y al producto, exigencias y expectativas del consumidor a un precio aceptable, en conformidad con los determinantes implícitos de calidad como seguridad, higiene, accesibilidad, transparencia, autenticidad y armonía de la actividad turística con su entorno humano y natural*"

2.3. PROPUESTA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL MINISTERIO DE TURISMO

La propuesta del Ministerio de Turismo ha sido elaborada sobre la base del Plan Nacional de Competitividad Turística y se resume en el siguiente gráfico:

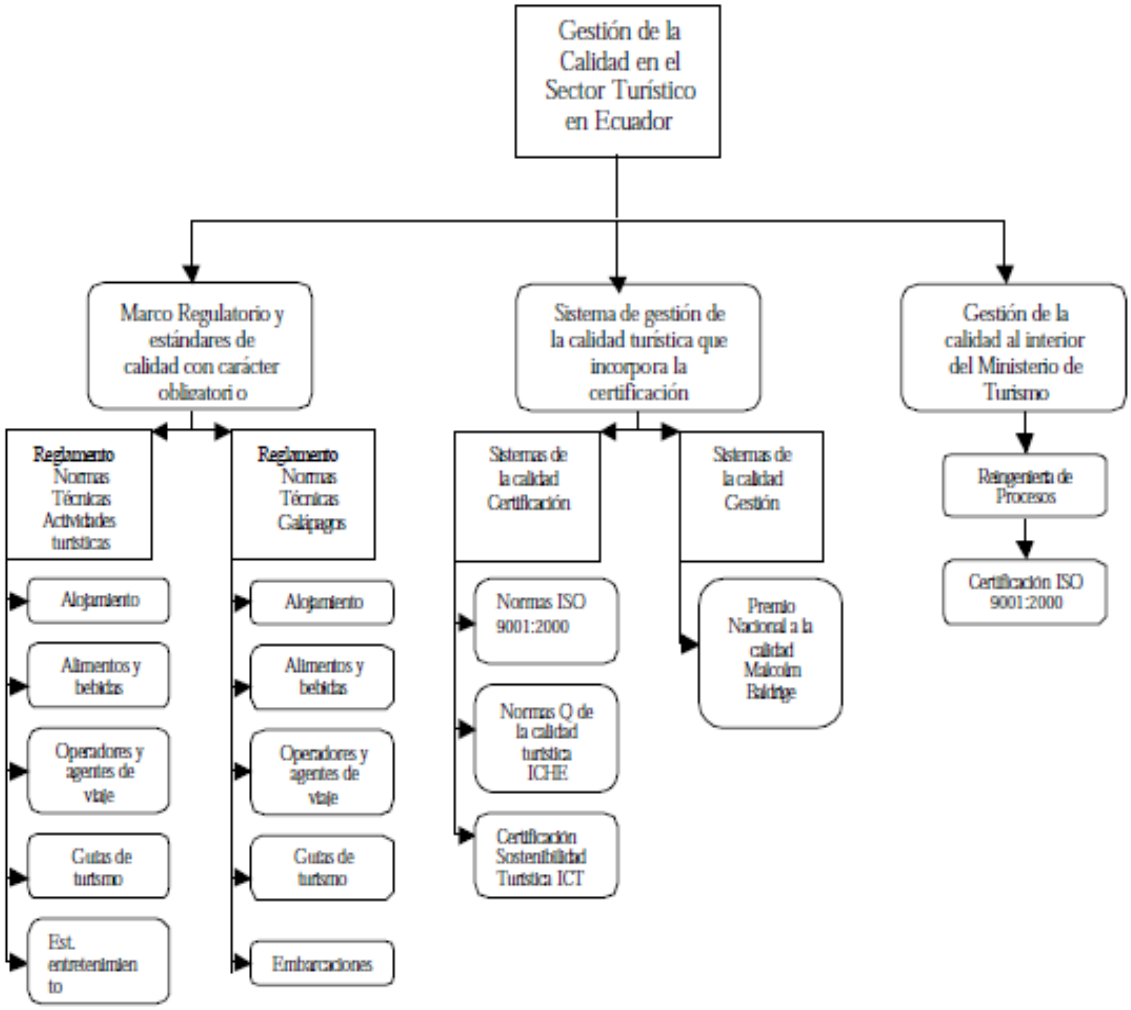


Gráfico Nª 1: Propuesta de gestión de calidad del ministerio de turismo
Fuente: Esquema de aplicación de Gestión de Calidad en el Sector Turístico Ecuatoriano

2.4. NORMA TÉCNICA DE HOSPITALIDAD NTE INEN 2 451:2008

La Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo - FENACAPTUR, con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo y las Cámaras de Turismo de Pichincha y Guayas, ha ejecutado el Proyecto denominado *"Sistema de Certificación de Competencias Laborales en el*

sector Turismo", cuyo objetivo es impulsar el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios del sector turístico para elevar la competitividad del Ecuador como destino de clase mundial. Para la aplicabilidad de las normas hoteleras el Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN ha normalizado el cumplimiento de la misma, mediante la estandarización de Normas Técnicas Ecuatorianas NTE, entre las cuales se registra la Norma de Hospitalidad NTE INEN2 451:2008 (ver anexo Nº 2), lo cual ha permitido generar con la suma de varias normas técnicas de igual especialización un Sistema de Certificación de Competencias Laborales, que se han convertido en obligatoriedad para los establecimientos turísticos.

La Norma de Hospitalidad NTE INEN2 451:2008, tiene como objeto "*Establecer los requisitos mínimos para la competencia de hospitalidad e indica los elementos de competencia que determinan su desempeño*" del personal que labora en los establecimientos hoteleros.

Por tanto ésta busca el formar personal que brinde atención al huésped con conocimientos sólidos, y habilidades en servicio al huésped y hospitalidad, bajo las normas éticas y de excelencia académica, lo cual permite en ello desarrollar sus competencias de liderazgo, trabajo en equipo.

2.4.1. Perfil del personal que brinda atención al huésped en un hostal

Trabajar en hotelería requiere de algunas habilidades específicas acordes a la industria que se llama industria de la hospitalidad. Es necesario ser

extrovertido, disfrutar de la relación con las personas, sacrificar horarios para desarrollar una carrera (cumpleaños, fin de año, navidades, feriados, etc.) poder trabajar en equipo y orientación al servicio.

En este sentido, la **Lic. Verónica Rigotti (2010)** es docente de la tecnicatura en turismo y gestión de empresas turísticas, de la Universidad Tecnológica Nacional, regional Mendoza – España, comenta a grandes rasgos cual es el perfil de un trabajador de hotelería y turismo y qué debilidades presentan en sus actividades laborales.

2.4.2. Importancia del personal que atiende a los turistas en los hostales

En la industria hotelera el perfil del personal de atención al cliente/ huésped, debe responder a competencias específicas, las cuales deben estar enfocadas a la satisfacción del usuario de los servicios hoteleros, por lo que el administrador hotelero debe procurar la constante capacitación de su personal, analizar los cambios en servicio al cliente en los hostales para promover un valor agregado en la atención de los turista, por lo que los colaboradores de estar constantemente motivado con la finalidad de mejorar el nivel de atención al cliente.

2.5. MARCO LEGAL

El desarrollo de la presente investigación se enmarca en los postulados de la ***Constitución Política del Estado Ecuatoriano*** promulgada por la Asamblea Constituyente en el 2008, se alinea con los objetivos del ***Plan Nacional para el Buen Vivir***; lo cual permite cumplir con los lineamientos de equidad, participación, transparencia, desconcentración y descentralización. Dentro del marco legal que orienta al sector turístico, se debe considerar el siguiente marco legal:

- Ley de Turismo
- Reglamento General de Actividades Turísticas: Decreto 34000, publicado en el Registro Oficial RO Nº 726, según Decreto Ejecutivo 3400, el 17 de diciembre del 2002, y que se encuentra vigente hasta la fecha.
- Reglamento de Aplicación a la Ley de Turismo
- Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 451:2008

De manera específica el parámetro legal para el cumplimiento de la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 451:2008, en los hostales de dos y tres estrellas es el ***Reglamento General de Actividades Turísticas, Decreto 3400*0,** documento que define y clasifica y caracteriza con claridad los diferentes tipos de establecimientos hoteleros según el tipo de servicios que prestan.

CAPÍTULO III

PROCESO INVESTIGATIVO

3.1. MARCO TÉMPORO – ESPACIAL

3.1.1. Marco Espacial

La presente investigación se aplicó en la ciudad de Quito, durante el año 2012, específicamente en los hostales de dos y tres estrellas, por lo que se espera al finalizar el proceso investigativo, identificar si los hostales cumplen la aplicabilidad de la Norma de Hospitalidad Hotelera NTE INEN 2 451:2008.

3.1.2. Marco Temporal

El proceso de investigación hace referencia a un proceso de análisis de datos del año 2012 registrados en el Catastro de Establecimientos Turísticos 2012, emitidos por la Dirección de Regulación y Control - Subsecretaría de Gestión Turística - Ministerio de Turismo, en el Distrito Metropolitano de Quito.

3.2. CATEGORIZACIÓN DE LOS HOSTALES

Los datos estadísticos analizados han permitido evidenciar que en la ciudad de Quito no existen hostales de lujo, en cuanto a los hostales de 3 estrellas plateadas se registran 81 hostales que representan el 20.10%, los hostales de 2 estrellas plateadas son en total 134 que representan el 33.25% y finalmente los de una estrella plateada son en un total de 188 que representan el 46.65%, como se aprecia en el siguiente cuadro:

Cuadro Nº 2: Categorización de hostales del D.M.Q.

	CATEGORIZACION DE LOS HOSTALES				
TIPO DE ESTABLECIMIENTO	**LUJO**	**3 ESTRELLAS PLATEADAS**	**2 ESTRELLAS PLATEADAS**	**1 ESTRELLAS PLATEADAS**	**TOTAL**
HOSTAL APARTAMENT		3			**3**
HOSTAL		35	13	41	**89**
HOSTAL RESIDENCIA		43	121	147	**311**
TOTAL HOSTALES	**0**	**81**	**134**	**188**	**403**
PORCENTAJE	**0,00**	**20.10**	**33.25**	**46.65**	**100**

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Fátima Karina Castro Arias

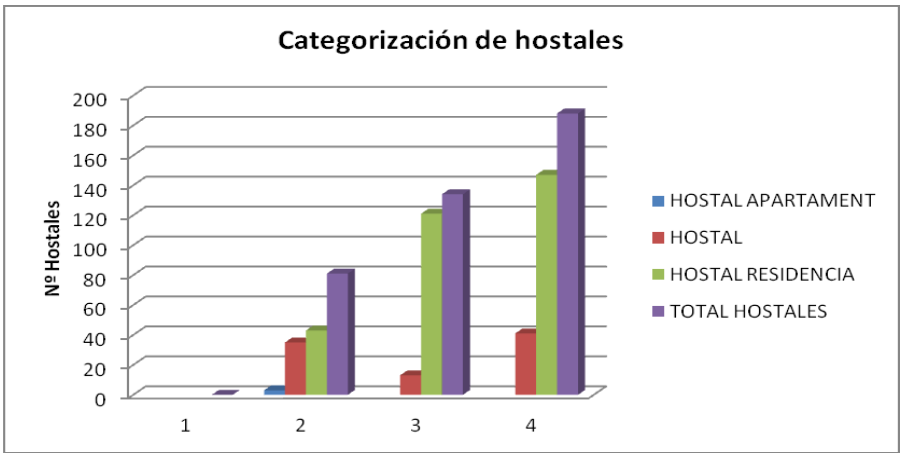


Grafico N` 2: Categorización de hostales por estrellas
Elaborado por: Fátima Karina Castro Arias

Lo cual permite determinar que la investigación va dirigida a los hostales de dos y tres estrellas plateadas es decir al **53.35%** del total de hostales de la ciudad de Quito, lo cual determina que el universo de investigación es de un total de **215 hostales**. Es importante indicar que no se ha abordado a los hostales de una estrella pues estos en su mayoría trabajan de manera informal.

3.3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Objetivos de Investigación

- Identificar a los hostales de dos y tres estrellas plateadas por sus características y cumplimiento de la norma técnica INEN de hospitalidad.
- Conocer la aplicabilidad de la norma NTE 2 451:2008, en los hostales de dos y tres estrellas plateadas en la Ciudad de Quito.

3.3.2. Universo de investigación

El universo de investigación corresponde 215 (dos cientos quince) hostales de dos y tres estrellas plateadas de la ciudad de Quito, considerando para su determinación los datos correspondientes al año 2012, registrados en el Catastro de Establecimientos Turísticos - 2012, emitidos por la Dirección de Regulación y Control - Subsecretaría de Gestión Turística - Ministerio de Turismo, en el Distrito Metropolitano de Quito, es importante señalar que todos ellos se encuentran operando y registrados en la Federación Hotelera del Ecuador – AHOTEC, como se puede apreciar en el cuadro Nº 5.

UNIVERSO = 215 HOSTALES

3.3.3. Determinación de la Muestra

Para realizar un estudio de campo con criterios técnicos, y partiendo del conocimiento del número de hostales de dos y tres estrellas en la ciudad de Quito, se ha determinado la muestra de estudio aplicando la fórmula para la determinación muestral, para universos conocidos, en donde:

N = **215 hostales**

z = 1,96 (nivel de confianza 95%)

p = 0,5 (valor utilizado como referente para garantizar la encuesta)

q = 1 – p = 0,5

e = (0,05) nivel de error recomendado para estudios estadísticos

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N-1)e^2 + Z^2 pq}$$

MUESTRA	
N=	**138 hostales**

Luego de la aplicación de la muestra mencionada, en una población de **215 (dos cientos quince) hostales,** se establece para el estudio una muestra de 138 hostales.

3.3.4. Estratificación de datos para la Investigación

Para reducir los márgenes de error durante el proceso investigativo, y para un adecuado proceso de levantamiento de información, es pertinente realizar la estratificación de la muestra, puesto que la investigación se encuentra dirigida a los hostales de tres y dos estrellas plateadas, es importante indicar que al tener 81 hostales de tres estrellas plateadas, éstos representan el 20.10% del universo en investigación y los 134 hostales de dos estrellas plateadas corresponde al 33.25% del universo en investigación, es decir que se aplicará la muestra estratificada a 52 y 86 hostales respectivamente, como se puede apreciar en el gráfico Nª 3.

Cuadro N° 3: Estratificación de datos según el tipo de establecimiento

ESTRATIFICACIÓN DE LA MUESTRA			
TIPO DE HOSTAL	**UNIVERSO**	**%**	**MUESTRA ESTRATIFICADA**
TRES ESTRELLAS PLATEADAS	81	38	52
DOS ESTRELLAS PLATEADAS	134	62	86
TOTAL DE HOSTALES – QUITO	**215**	**100**	**138**

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Fátima Karina Castro Arias

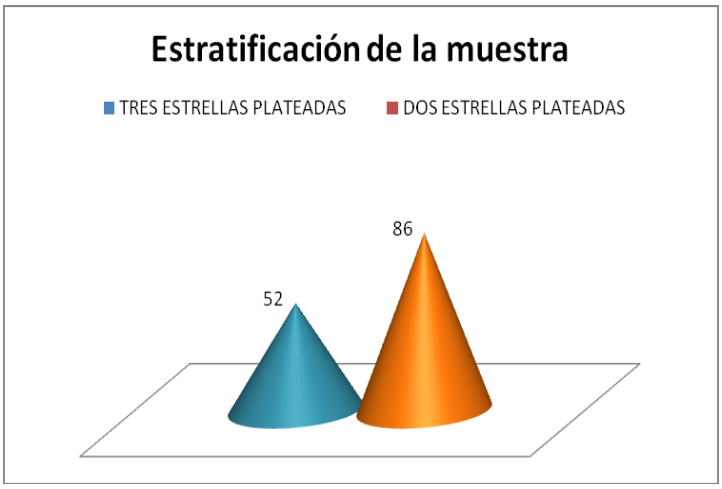


Gráfico N°3: Estratificación de datos según el tipo de establecimiento
Elaborado por: Fátima Karina Castro Arias

3.4. METODOLOGIA

El proceso metodológico de investigación en primera instancia es de carácter cualitativo, por cuanto parte de un **estudio descriptivo,** en el cual se aplica el **método de análisis,** aplicando la técnica de la Espina de Pescado que realiza un análisis causas efecto de los sucesos en los hostales de segunda y tercera categoría en cuanto al trato y hospitalidad del huésped.

Para poder comprobar el problema identificado de manera a priori a través de un estudio descriptivo, se realiza la investigación de campo que permite comprobar los sucesos identificados al aplicar una investigación estadística que parte de datos registrados en el Catastro de Establecimientos Turísticos - 2012, emitidos por la Dirección de Regulación y Control - Subsecretaría

de Gestión Turística - Ministerio de Turismo, en el Distrito Metropolitano de Quito.

3.4.1. Métodos generales que se van a utilizar en el trabajo de investigación

El desarrollo del presente proyecto se fundamenta en el método analítico, en cual se lo aplica en las siguientes instancias:

a. Análisis causa efecto, a través de la técnica de Ishikawa.
b. Análisis bibliográfico, en el desarrollo del marco teórico que sustenta la investigación y el desarrollo de la propuesta.
c. Análisis de los datos obtenidos durante el proceso de investigación de campo.
d. Determinación de las conclusiones a partir de los resultados en cada una de las etapas del desarrollo del proyecto.

El método mencionado se complementa con el método de síntesis que consiste en la formulación de:

a. La problemática identificada, así como la proyección del pronóstico.
b. La determinación de la propuesta.
c. El diseño de la propuesta que sintetiza y responde a las necesidades de atender de mejor manera al turista en los hostales de dos y tres estrellas del Distrito Metropolitano de Quito.

d. La formulación de recomendaciones a partir de los resultados obtenidos en el proceso de investigación.

3.4.2. Técnicas de Investigación que se van aplicar

La técnica de investigación a aplicarse es la encuesta, la misma que se aplica a dos segmentos de investigación, debido a que presentan características distintas en cuanto a las normativas establecidas en el Reglamento General de Actividades Turísticas, las encuestas se plasman mediante el diseño de los cuestionarios de respuestas de contestación inmediata para evitar errores en el proceso de investigación.

La técnica de investigación propuesta permite desarrollar el proceso investigativo, por cuanto utiliza un instrumento investigativo que permite levantar información idónea, y pertinente con márgenes de error mínimos, con la finalidad de identificar la problemática y llegar a propuestas acordes a la realidad.

Para la aplicabilidad de la técnica de la encuesta se han diseñado dos cuestionarios, uno de ellos dirigido a los hostales de dos estrellas y el otro para los hostales de tres estrellas, debido a que cada grupo cumple con normativas específicas de acuerdo a su categorización establecida en el Reglamento General de Actividades Turísticas, Decreto Nº 3400, por ende dicha información permitirá conocer el cumplimiento de la Norma de

Hospitalidad NTE INEN2 451:2008, como requisito de competitividad laboral.

3.4.3. Instrumentos de investigación

La técnica de la encuesta se aplicó a dos grupos objetivos, los administradores de los hostales de tres y dos estrellas plateadas, del Distrito Metropolitano de Quito, sus cuestionarios se pueden apreciar a continuación:

- **Encuesta para hostales de dos estrellas plateadas:**

UNIVERSIDAD TÉCNICA ISRAEL
Carrera de Hotelería y Turismo

Encuesta dirigida a:
Administradores y/o propietarios de Hostales de segunda categoría en la ciudad de Quito.

Objetivo de la Encuesta:
Determinar la aplicabilidad de la norma NTE INEN 2 451:2008, en los hostales de segunda categoría de la ciudad de Quito.

Instrucciones:
Marque con una X la respuesta correcta, con referencia a la norma de hospitalidad NTE INEN2 451:2008, y de servicios al huésped.

1. Conoce sobre la norma NTE INEN2 451:2008.

Si ____
No ____
Parcialmente ____

2. El personal del hostal se encuentra capacitado sobre normas de hospitalidad al huésped:

Si ____
No ____

Parcialmente ____

3. El personal del hostal se encuentra capacitado en:

Técnicas de servicio al cliente _____
Técnicas en trabajo en equipo _____
Primeros auxilios _____

4. El personal del hostal conoce sobre los productos, tarifas y servicios que ofrece su empresa:

Si ____
No ____
Parcialmente ____

5. En su hostal se lleva registro del huésped.

Si ____
No ____
Parcialmente ____

Indicador: Aplicabilidad de la Norma NTE INEN 451:2008

6. El personal del hostal demuestra la competencia de hospitalidad, a través de las siguientes actitudes

Atento: recibe cordialmente al cliente.

_____

Detallista: ofrece servicios especiales y personalizados.

_____

Equilibrado: se muestra ecuánime durante la atención al cliente

_____

7. El desempeño de su personal se encuentra del siguiente rango:

Alto ____
Medio ____
Bajo _____

Indicador: Comunicación Efectiva

8. El personal del hostal establece comunicación efectiva tanto con el cliente interno como con el cliente externo:

Muy efectiva _____
Medianamente efectiva _____
Poco efectiva _____
Nada efectiva _____

9. El personal del hostal se relaciona dentro de los estándares de la buena educación y normas de urbanidad.

Si _____
No _____
Ocasionalmente _____

10. El personal del hostal usa vocabulario técnico del segmento de turismo y hospitalidad, durante sus actividades laborales.

Si _____
No _____
Parcialmente _____

Indicador: Satisfacción del Huésped

11. De la cartera de huéspedes marque que porcentaje son frecuentes o permanentes:

25% ____
50% ____
75% ____
100% ____

Indicador: Uso de Herramientas tecnológicas

12. Su hostal brinda servicios de internet a sus clientes:

Si _____
No _____

Indicador: Calidad en el Servicio

13. ¿Cuáles de los siguientes aspectos son prioritarios para mejorar la calidad de servicio?

Infraestructura ____
Capacitación al personal ____
Servicio telefónico ____
Servicio de restaurant ____

14. En rango de importancia del 1 al 5 considerando al 5 como excelente y el 1 como pésimo indique, si su establecimiento se caracteriza por:

Higiene _____

Apariencia del personal _____
Salubridad _____
Ambiente Organizacional _____

15. Con referencia a la **seguridad** de sus huéspedes, el personal conoce sobre primeros auxilios.

Si ____
No ____
Parcialmente ____

Indicador: Aplicabilidad del Reglamento

16. El personal de recepción con qué frecuencia se capacita:
Semestralmente ____
Anualmente ____
No se capacita ____

17. Brinda servicio telefónico y la recepción se ocupa de su administración:
Si _____
NO _____

18. ¿Cuántas habitaciones tiene su hostal:?
De 10 a 16 ____
De 15 a 20 ____
Más de 20 ____

19. ¿Cuántas camareras disponen en su hostal?
1 (una) ____
2 (dos) ____
Más de dos ____

20. Su establecimiento brinda servicio de lavandería, planchado (sea propio o contratado)
Si ____
No ____

Gracias por su colaboración.

- **Encuesta para hostales de tres estrella plateadas:**

UNIVERSIDAD TÉCNICA ISRAEL
Carrera de Hotelería y Turismo

Encuesta dirigida a:
Administradores y/o propietarios de Hostales de tercera categoría en la ciudad de Quito.

Objetivo de la Encuesta:

Determinar la aplicabilidad de la norma NTE INEN 2 451:2008, en los hostales de tres estrellas plateadas de la ciudad de Quito.

Instrucciones:
Marque con una X la respuesta correcta, con referencia a la norma de hospitalidad NTE INEN2 451:2008, y de servicios al huésped.

Indicador: Conocimiento de la norma. NTE INEN2 451:2008

1. Conoce sobre la norma NTE INEN2 451:2008.

Si ____
No ____
Parcialmente ____

2. El personal del hostal se encuentra capacitado sobre normas de hospitalidad al huésped:

Si ____
No ____
Parcialmente ____

3. El personal del hostal se encuentra capacitado en:

Técnicas de servicio al cliente _____
Técnicas en trabajo en equipo _____
Primeros auxilios _____

4. El personal del hostal conoce sobre los productos, tarifas y servicios que ofrece su empresa:

Si ____
No ____
Parcialmente ____

5. En su hostal se lleva registro del huésped.

Si ____
No ____
Parcialmente ____

Indicador: Aplicabilidad de la Norma NTE INEN 451:2008

6. El personal del hostal demuestra la competencia de hospitalidad, a través de las siguientes actitudes

Atento: recibe cordialmente al cliente.

_____

Detallista: ofrece servicios especiales y personalizados.

_____

Equilibrado: se muestra ecuánime durante la atención al cliente

_____

Ninguna de las anteriores

_____

7. El desempeño de su personal se encuentra del siguiente rango:

Alto ____
Medio ____
Bajo ____

Indicador: Comunicación Efectiva

8. El personal del hostal establece comunicación efectiva tanto con el cliente interno como con el cliente externo:

Muy efectiva _____
Medianamente efectiva _____
Poco efectiva _____
Nada efectiva _____

9. El personal del hostal se relaciona dentro de los estándares de la buena educación y normas de urbanidad.

Si _____
No _____
Ocasionalmente _____

10. El personal del hostal usa vocabulario técnico del segmento de turismo y hospitalidad, durante sus actividades laborales.

Si _____
No _____
Parcialmente _____
Indicador: Satisfacción del Huésped

11. De la cartera de huéspedes marque que porcentaje son frecuentes o permanentes:

25% ____
50% ____
75% ____
100% ____

Indicador: Uso de Herramientas tecnológicas

12. Su hostal brinda servicios de internet a sus clientes:

Si _____
No _____

Indicador: Calidad en el Servicio

13. ¿Cuáles de los siguientes aspectos son prioritarios para mejorar la calidad de servicio?

Infraestructura ____
Capacitación al personal ____
Servicio telefónico ____
Servicio de restaurant ____
WI FI ____

14. En rango de importancia del 1 al 5 considerando al 5 como excelente y el 1 como pésimo indique, si su establecimiento se caracteriza por

Higiene _____
Apariencia del personal _____
Salubridad _____
Ambiente Organizacional _____

15. Con referencia a la **seguridad** de sus huéspedes, el personal conoce sobre primeros auxilios.

Si ____
No ____
Parcialmente ____

Indicador: Aplicabilidad del reglamento:

16. El personal de recepción con qué frecuencia se capacita:

Semestralmente ____
Anualmente ____
No se capacita ____

17. ¿Cuántas habitaciones tiene su hostal?

De 10 a 16 ____
De 15 a 20 ____
Más de 20 ____

18. ¿Cuántas camareras dispone su hostal?
1 (una) _____
2 (dos) _____
Más de dos _____

19. Marque con una X, con que tipo de personal cuenta su hostal:

Recepcionista _____
Botones _____
Camareras _____
Mensajeros _____

20. En el comedor cuantas opciones de menú le permite elegir a sus clientes:

Dos especialidades ____
Tres especialidades ____
Más de tres especialidades ____

21. Su establecimiento cuenta con central telefónica.
Si _____
No _____

22. Su establecimiento brinda servicio de lavandería, planchado (sea propio o contratado)
Si _____
No _____

Pregunta Nº 22

¿El personal que atiende en el área de recepción tiene conocimiento del idioma inglés?

Si _____

No _____

Gracias por su colaboración

3.5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

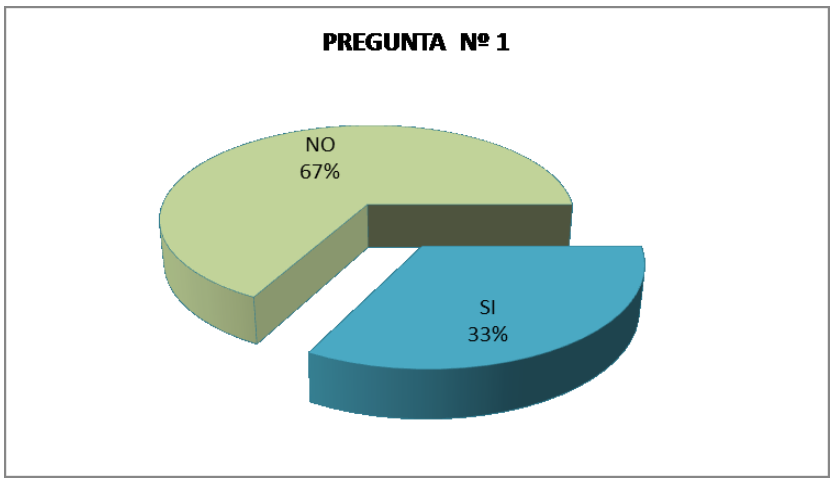
3.5.1. Encuesta para hostales de dos estrellas plateadas:

Indicador: Conocimiento de la norma. NTE INEN2 451:2008

Pregunta Nº 1

Conoce sobre la norma NTE INEN2 451:2008.

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	17	33%
NO	35	67%
TOTAL	52	100%

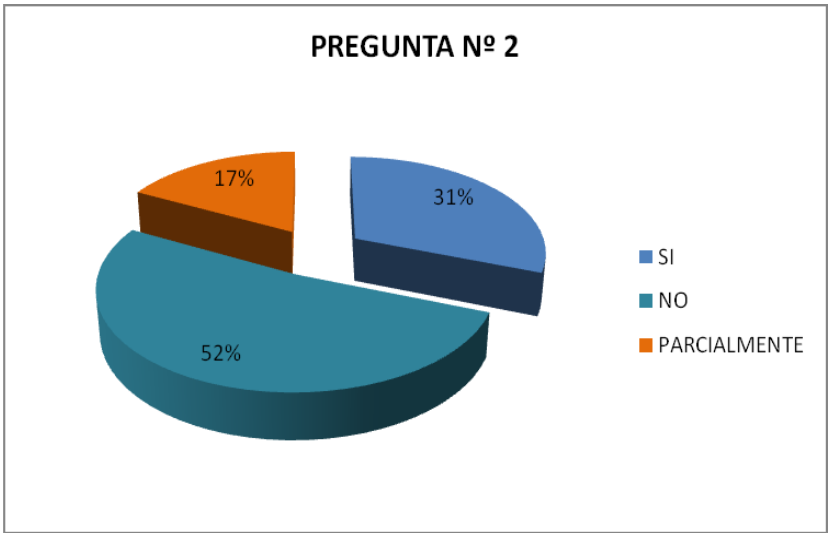


La investigación permitió determinar que el 67% de los administradores de los hostales, es decir 35 de 52 encuestados no conocen con detalle la norma NTE INEN 451:2008, esto se debe a que la mayor parte de administradores no se encuentran relacionados con la formación académica en turismo, así como la falta de difusión de la misma por parte del MINTUR, así como la falta de preocupación de los propietarios, mientras que el 33%, que corresponde a 17 administradores restantes si la conocen.

Pregunta Nº 2

El personal del hostal se encuentra capacitado sobre normas de hospitalidad al huésped:

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	16	31%
NO	27	52%
PARCIALMENTE	9	17%
TOTAL	52	100%

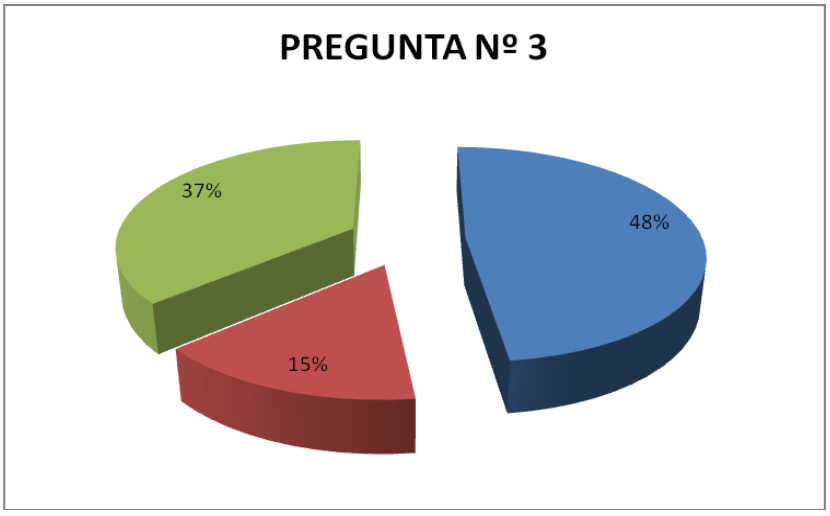


La cultura de capacitación en el país es uno de los determinantes para que se pueda entender los resultados de este interrogante, pues el 52% del personal de los hostales de dos categorías no se encuentran capacitados sobre las normativas de hospitalidad, el 31% que corresponde a 16 hostales de 52 si se encuentran en constante capacitación y preocupación de mejorar los niveles de atención a los huéspedes, y el 17%, es decir 9 hostales se halla capacitando a su personal en el tema de investigación. Esto se debe a que al propietario de un hostal no le gusta capacitar a su personal por cuanto esto genera ausencia en sus puestos de trabajo.

Pregunta Nº 3

El personal del hostal se encuentra capacitado en:

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
TÉC. DE SERVICIO AL CLIENTE	25	48%
TÉC. EN TRABAJO EN EQUIPO	8	15%
PRIMEROS AUXILIOS	19	37%
TOTAL	52	100%

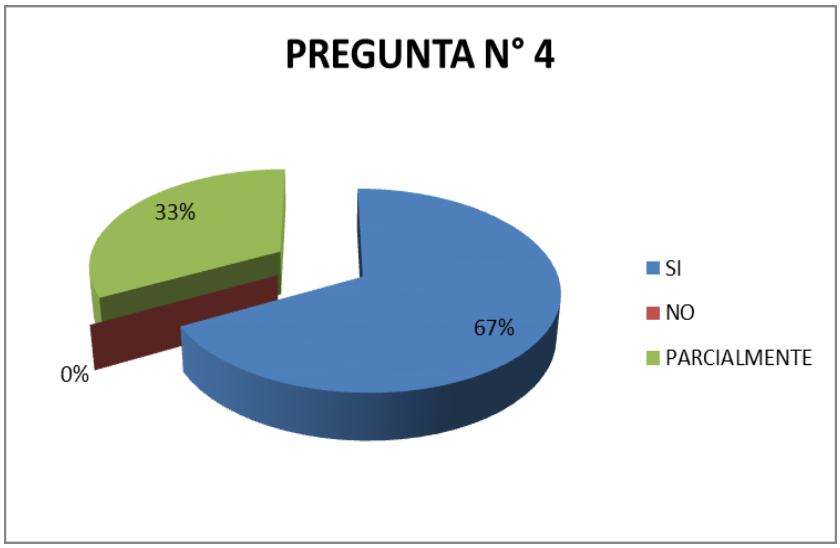


Con referencia a los temas en que se capacita a los empleados, se pudo identificar que el 48% de los hostales investigados es decir 25 de ellos tienen a su personal capacitados en servicio al cliente, el 37%, que corresponde a 19 hostales los han capacitado en primeros auxilios y el 15 % que corresponde apenas a 8 hostales se han capacitado para aprender a trabajar en equipo, esto denota la evidencia de que se capacita al personal en función de los requerimientos de mejorar el servicio, más no en función de mejorar el nivel organizacional del hostal, lo cual es perjudicial en este tipo de establecimiento pues la carencia de MANUALES DE PROCEDIMIENTOS PARA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL HUESTED, en los mismos denotan que existe problemas de relaciones interpersonales, comunicación en los mismos.

Pregunta Nº 4

El personal del hostal conoce sobre los productos, tarifas y servicios que ofrece su empresa:

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	35	67%
NO	0	0%
PARCIALMENTE	17	33%
TOTAL	52	100%



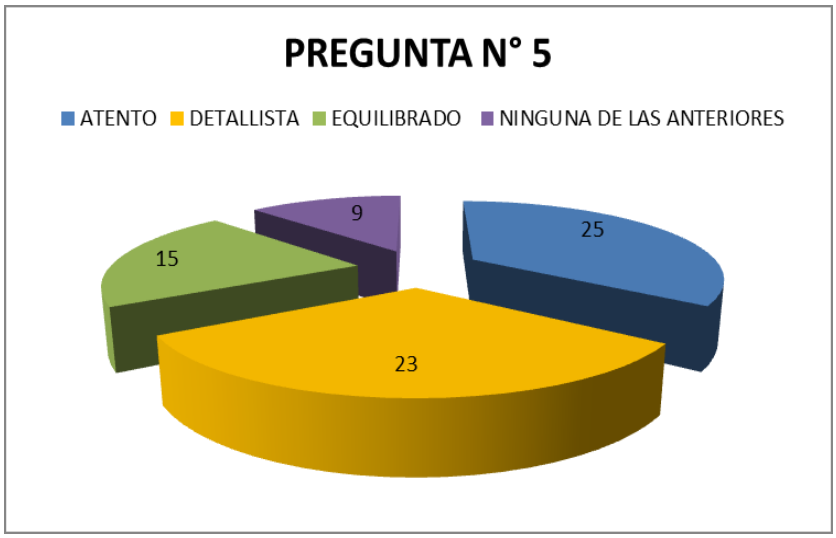
Los resultados en cuento al conocimiento de los productos y/o servicios que ofrece el hostal se pudo identificar que 35 hostales de los encuestados que corresponde al 67% si los conocen y el 33% , es decir 17 de ellos los conocen parcialmente, este resultado está en función del nivel de confiabilidad del propietario en sus colaboradores. La lógica seria que todos deben conocer por cuanto se debe ofrecer a los visitantes o turistas información clara, confiable y veraz.

Indicador: Aplicabilidad de la Norma NTE INEN 451:2008

Pregunta Nº 5

El personal del hostal demuestra la competencia de hospitalidad, a través de las siguientes actitudes

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
ATENTO	25	48%
DETALLISTA	23	44%
EQUILIBRADO	15	29%
NINGUNA DE LAS ANT.	9	17%

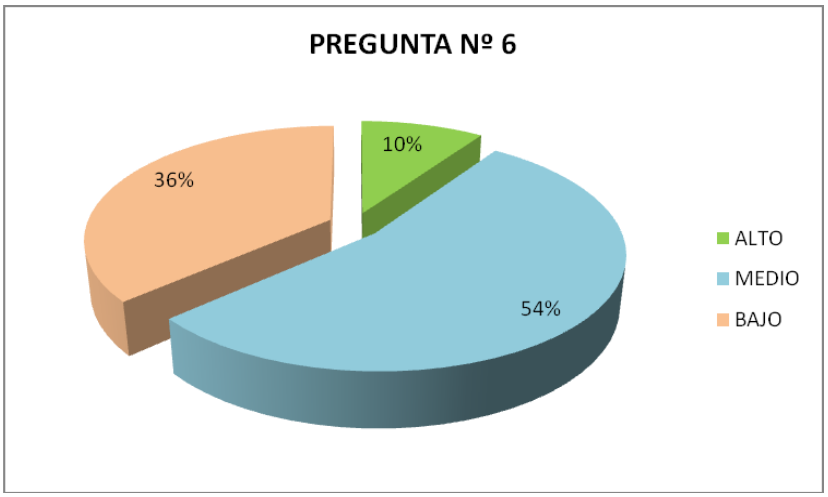


Al indagar sobre las cualidades que demuestra la competencia de hospitalidad de los empleados de los hostales, se puedo evidenciar que apenas el 48% son atentos con sus clientes o huéspedes, del 44% son detallistas, el 29% son equilibrados, y el 17% no encajan en ninguna de las anteriores.

Pregunta Nº 6

El desempeño de su personal se encuentra del siguiente rango:

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
ALTO	5	10%
MEDIO	28	54%
BAJO	19	37%
TOTAL	52	100%



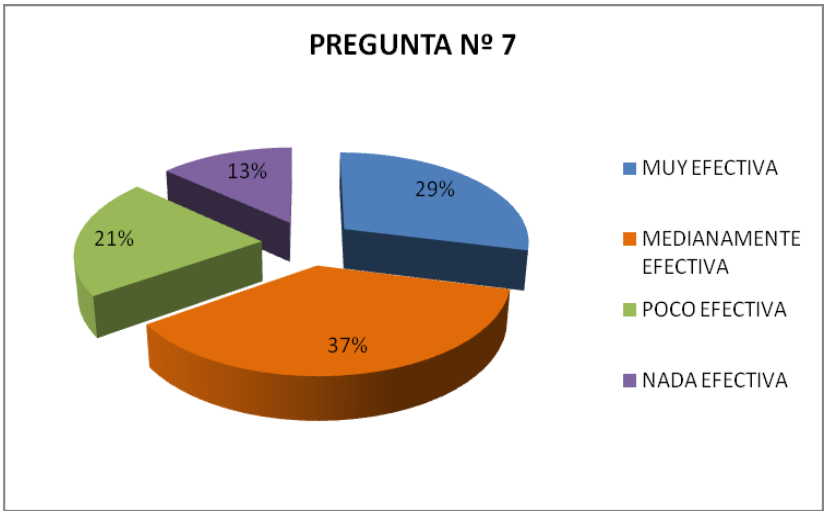
Los administradores hoteleros han identificado el rendimiento de su personal en términos por debajo de los deseados en el ámbito empresarial, es así que solo el 10% consideran que su personal son eficientes, y tienen un alto desempeño; mientras que el 54% que corresponde a 28 hostales de dos estrellas lo consideran medio y el 37% son de desempeño bajo. Esto se debe a que el nivel de contratación de personal especializado en el área es bajo puesto que las personas con título o especializadas en hotelería y turismo procuran enfocar su desempeño profesional a un sector empresarial de mejor categoría o especialización.

Indicador: Comunicación Efectiva

Pregunta Nº 7

El personal del hostal establece comunicación efectiva tanto con el cliente interno como con el cliente externo:

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
MUY EFECTIVA	15	29%
MEDIANAMENTE EFECTIVA	19	37%
POCO EFECTIVA	11	21%
NADA EFECTIVA	7	13%
TOTAL	52	100%

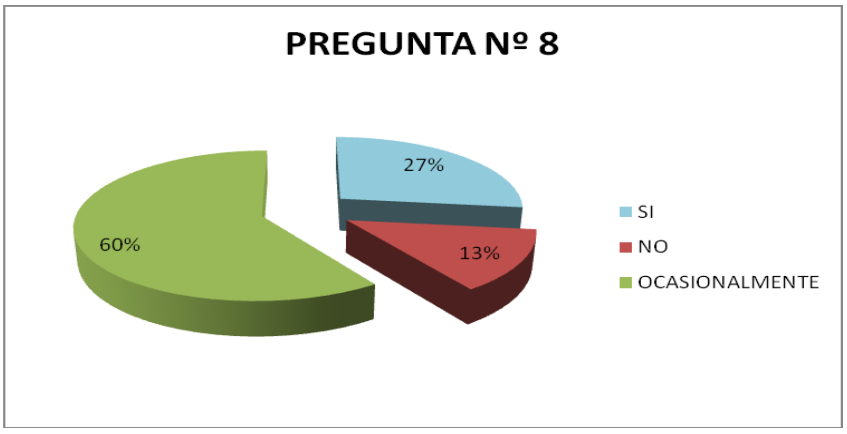


Como respuesta sobre la comunicación entre los empleados de los hostales, se ha podido identificar que de 52 hostales encuestados el 29% que corresponde a 15 hostales consideran que tienen una comunicación efectiva, el 37% que equivale a 19 hostales tienen un sistema de comunicación medianamente efectiva, el 21% tienen una comunicación poco efectiva y el 13% es decir 7 hostales tiene una comunicación nada efectiva.

Pregunta Nº 8

El personal del hostal se relaciona dentro de los estándares de la buena educación y normas de urbanidad.

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	14	27%
NO	7	13%
OCASIONALMENTE	31	60%
TOTAL	52	100%

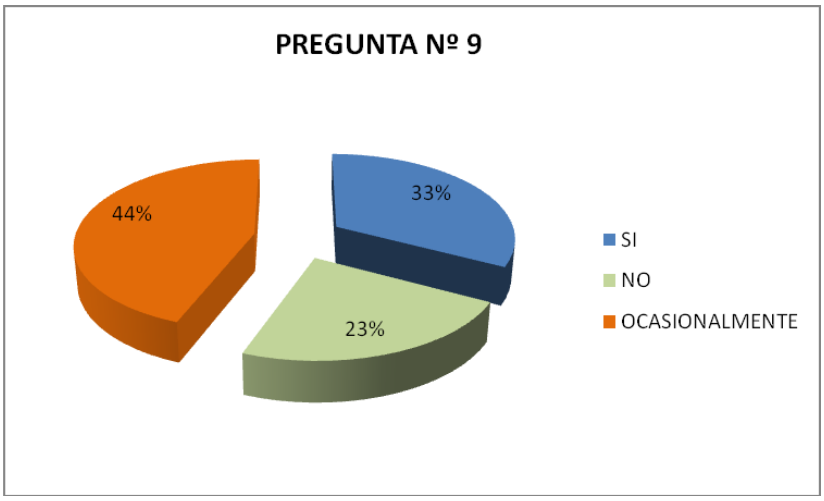


Al investigar sobre la aplicación y alcance de los estándares de educación y urbanidad, 31 administradores encuestados consideran que sus empleados cumplen con los estándares de buena educación y normas de urbanidad ocasionalmente estos representan el 60% de la muestra identificada, 27% si cumplen con la estandarización y el 13% que no cumplen con lo estandarizado, estos resultados permiten determinar que el personal de los hostales requieren en un 73% de capacitación sobre normas de buena educación y urbanidad para dar un buen trato y excelente acogida al huésped.

Pregunta Nº 9

El personal del hostal usa vocabulario técnico del segmento de turismo y hospitalidad, durante sus actividades laborales.

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	17	33%
NO	12	23%
OCASIONALMENTE	23	44%
TOTAL	52	100%



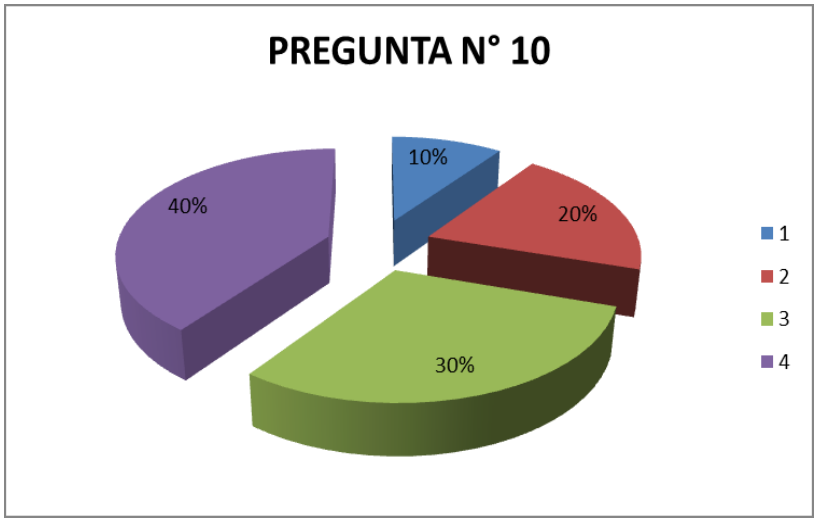
Para conocer si el personal aplica vocabulario técnico durante su desempeño se indagó sobre la aplicación del mismo, desde el punto de vista de los administradores de los hostales de dos categorías, pudiéndose identificar que 17 administradores de los 52 encuestados, es decir el 33% si lo aplican, puesto que ellos procuran instruir al personal para mejorar el trato al huésped, mientras que el 44% lo hacen ocasionalmente debido a la falta de conocimiento y el 23% no lo aplican. Esto determina que 45 hostales es decir el 67% de ellos requieren urgentemente capacitación sobre manejo técnico del huésped.

Indicador: Satisfacción del Huésped

Pregunta Nº 10

De la cartera de huéspedes marque que porcentaje son frecuentes o permanentes:

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
25%	24	46%
50%	15	29%
75%	7	13%
100%	6	12%
TOTAL	52	100%



A pesar de la resistencia a contestar ésta pregunta, se pudo conocer que la frecuencia de permanencia de clientes frecuentes en los hostales apenas 6 de los 52, es decir el 12% consideran tener clientes frecuentes, pues la mayoría es decir 24 de ellos que representan el 46% consideran que el 25% de sus huéspedes con frecuentes, el 29% de hostales tienen un 50% de frecuencia en el retorno del cliente, esto denota que existe poca frecuencia de la visita o

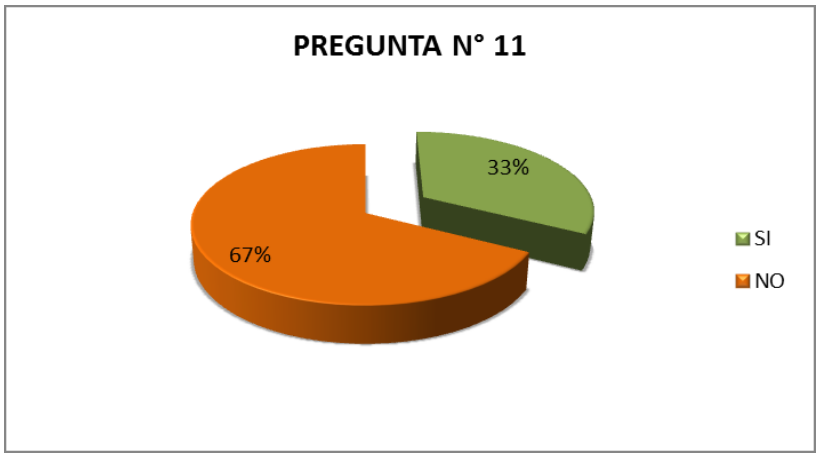
retorno del huésped a los hostales, es decir por debajo del 50% lo cual debilita el nivel de ingresos de los mismos.

Indicador: Uso de Herramientas tecnológicas

Pregunta Nº 11

Su hostal brinda servicios de internet a sus clientes:

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	17	33%
NO	35	67%
TOTAL	52	100%



Los avances tecnológicos en la actualidad se ha convertido en una gran necesidad para todo tipo de personas, y más aún para el huésped, o visitante pues es la forma de comunicarse con el exterior o sus relacionados con mayor facilidad y a menor costos, por tanto al preguntan sobre el servicio de internet a los clientes en los hostales de dos estrellas, se pudo ver que apenas el 33% de los hostales es decir 17 de ello si lo poseen, y el 67% restante que

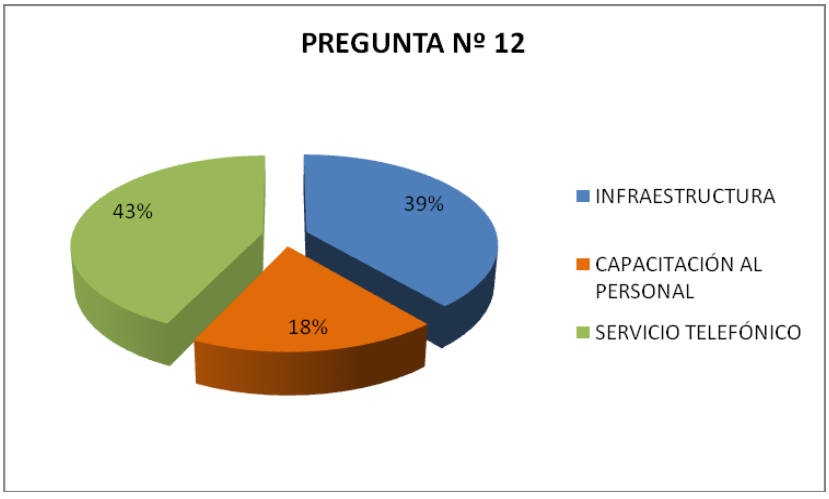
corresponde a 35 hostales no poseen servicios de internet, a pesar de que existe facilidades de acceso a este servicio, esto se debe a que existe poco interés en dar un buen servicio al huésped para mejorar su estadía en el hostal, pues los propietarios y administradores consideran al hostal como un lugar solo para dormir, lo cual genera un error de concepto de hospitalidad.

Indicador: Calidad en el Servicio

Pregunta Nº 12

¿Cuáles de los siguientes aspectos son prioritarios para mejorar la calidad de servicio?

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
INFRAESTRUCTURA	47	90%
CAPACITACIÓN AL PERSONAL	22	42%
SERVICIO TELEFÓNICO	52	100%
WI FI	17	33%

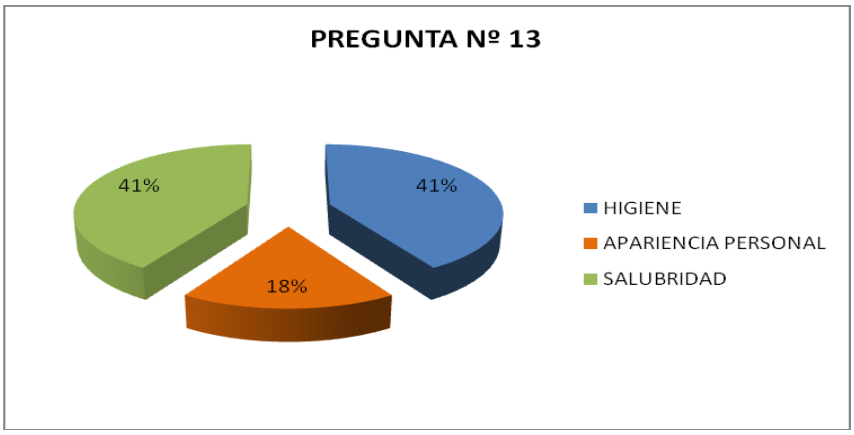


Al investigar sobre qué aspectos son prioritarios para mejorar la calidad de servicio al huésped, supieron evidenciar que para ellos era importante en un100% el servicio telefónico, el 90% en la infraestructura, el 42% sobre la capacitación de su personal, Y el 33% servicio WIFi.. Esto denota el alto desconocimiento de la norma de hospitalidad, pues su atención se centra en la infraestructura y los servicios asociados, más no en la formación de su personal y su apariencia personal.

Pregunta Nº 13

En rango de importancia marque el o los indicadores que son más importantes para dar buena hospitalidad a sus huéspedes.

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
HIGIENE	52	100%
APARIENCIA PERSONAL	22	42%
SALUBRIDAD	52	100%
AMBIENTE ORGANIZACIONAL	19	37%

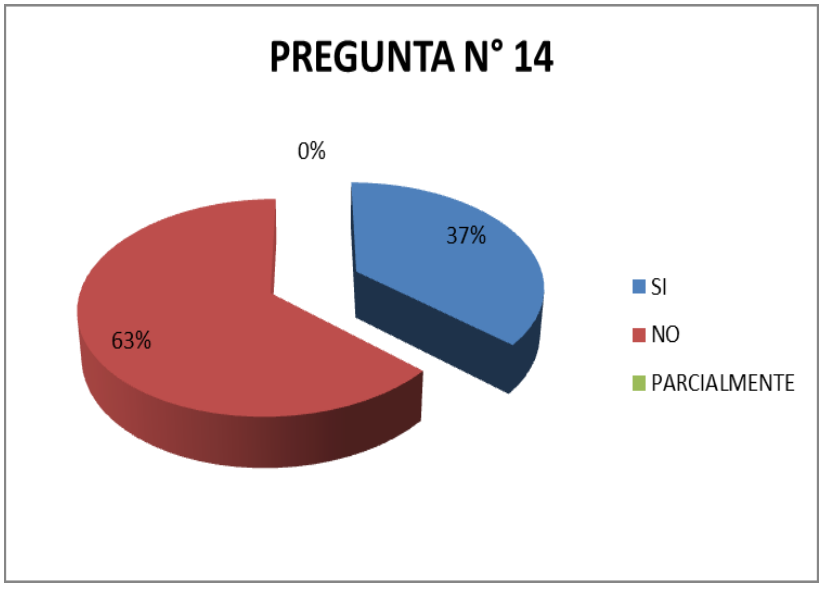


En cuanto al rango de importancia de los indicadores de hospitalidad, se pudo determinar según la encuesta aplicada que para el 100% de los propietarios o administradores la higiene y salubridad son lo más importante en un hostal, pero al realizar la visita física se pudo evidenciar que muchos de ellos dejan que desear, la apariencia del personal es considerada importante en un 42% y el ambiente organizacional en apenas el 37%.

Pregunta Nº 14

Con referencia a la **seguridad** de sus huéspedes, el personal conoce sobre primeros auxilios.

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	19	37%
NO	33	63%
PARCIALMENTE	0	0%
TOTAL	52	100%



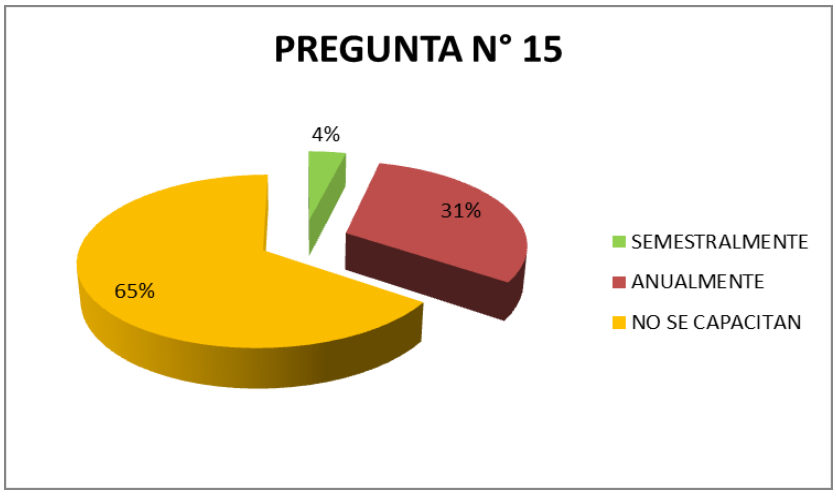
Con referencia a brindar seguridad a los huéspedes, al conocer primeros auxilios se pudo ratificar que apenas 19 establecimientos hoteleros de dos estrellas plateadas, han capacitado a su personal en primeros auxilios y hacen simulacros y por ende atienden a sus clientes ante una emergencia, mientras que el 63% desconocen de la temática.

Indicador: Aplicabilidad del reglamento:

Pregunta Nº 15

El personal de recepción con qué frecuencia se capacita:

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SEMESTRALMENTE	2	4%
ANUALMENTE	16	31%
NO SE CAPACITAN	34	65%
TOTAL	52	100%

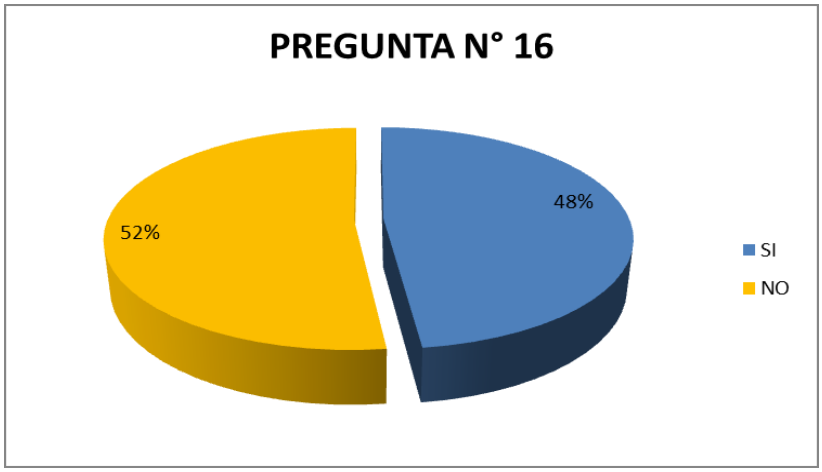


Esta pregunta permitió conocer que el personal de recepción de los hostales de dos estrellas, se capacitan en atención al cliente anualmente 16 que

representa el 31%, semestralmente 2 que corresponde al 4% y el 65% no reciben ningún tipo de capacitación por lo que el tipo de atención al huésped es deficiente.

Pregunta N° 16
Brinda servicio telefónico y la recepción se ocupa de su administración:

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	25	48%
NO	27	52%
TOTAL	52	100%

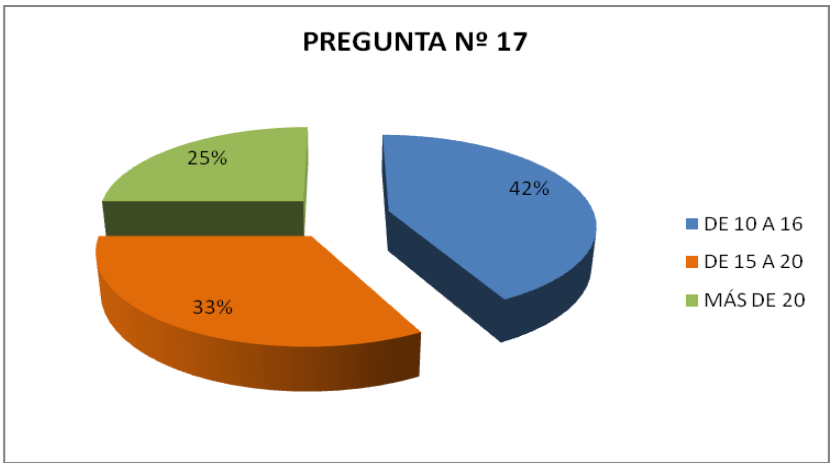


Una de las normativas establecidas en el Reglamento de Actividades Turísticas, los hostales de dos estrellas deben brindar servicio telefónico, atendido desde la recepción, pero se puede ver que el 52% no poseen servicio telefónico para el huésped, y el 48% si dan servicio telefónico. A pesar de que el 100% de administradores consideran que el servicio telefónico es indispensable, la dificultad del servicio al huésped radica en la falta de control del servicio con los empleados, los costos y acceso a una

línea telefónica, lo cual hace que el servicio no se entregue como lo establece el reglamento.

Pregunta N° 17
¿Cuántas habitaciones tiene su hostal?

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
DE 10 A 16	22	42%
DE 15 A 20	17	33%
MÁS DE 20	13	25%
TOTAL	52	100%

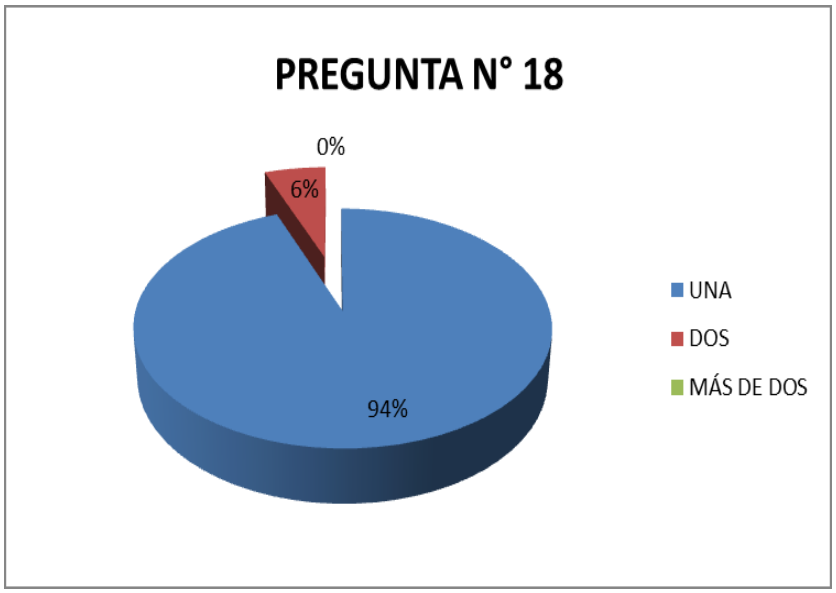


En cuanto al número de habitaciones en los hostales de dos estrellas se pudo identificar que 22 de ellos tienen entre 10 a 16 habitaciones, 17 entre 15 a 20 habitaciones y 13 más de 20 habitaciones, esto permite conocer el número de hostales en relación al número de habitaciones.

Pregunta N° 18

¿Cuántas camareras disponen en su hostal?

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
UNA	49	94%
DOS	3	6%
MÁS DE DOS	0	0%
TOTAL	52	100%

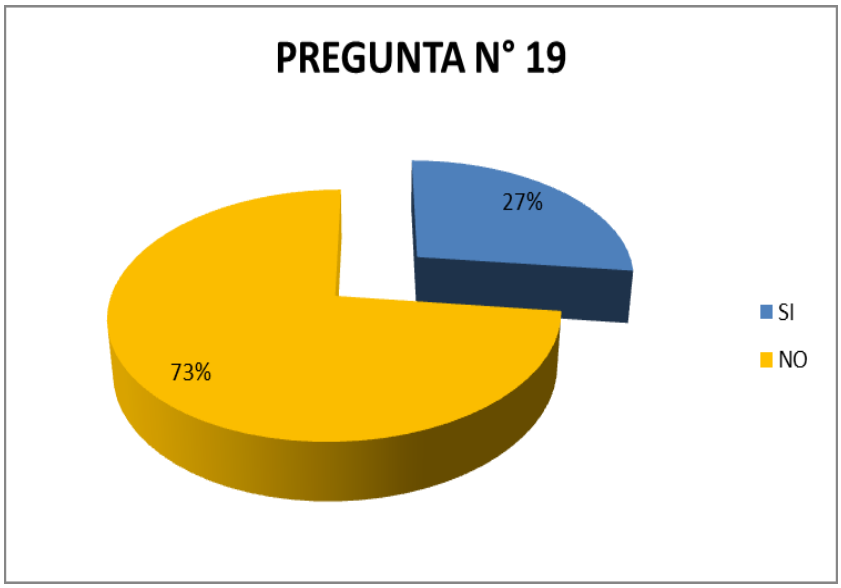


En cuanto al cumplimiento de la normativa de cuántas camareras deben poseer un hostal, esta está en relación con el número de habitaciones, por lo que se puede evidenciar que no se cumple con la normativa pues en la pregunta 17 se pudo ver que 17 hostales tienen entre 15 a 17 habitaciones y 13 hostales más de 20. Entonces se puede comprobar que apenas 3 hostales de los 30 identificados con un promedio mayor a 18 habitaciones tienen una sola camarera, es decir que solamente el 10% de ellos cumplen con la normativa.

Pregunta N° 19

Su establecimiento brinda servicio de lavandería, planchado (sea propio o contratado)

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	14	27%
NO	38	73%
TOTAL	52	100%



El Reglamento General de Actividades turísticas, Art. 20 literal d, los hostales de dos estrellas deben brindar al huésped servicio de lavandería propio o contratado, al investigar dicho indicador se pudo detectar que el 27% de ellas si dan servicio de lavandería, mientras que el 73% no tienen dicho servicio.

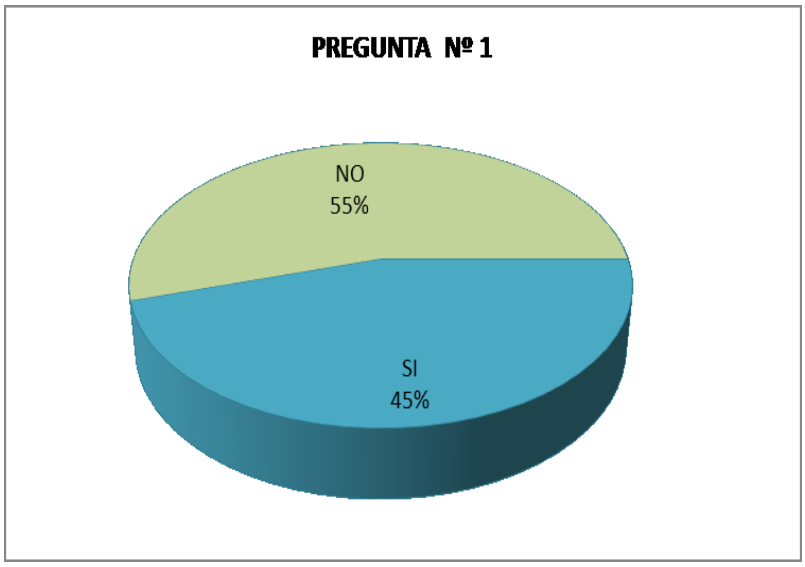
3.5.2. Encuesta para hostales de tres estrellas plateadas:

Indicador: Conocimiento de la norma. NTE INEN2 451:2008

Pregunta Nº 1

Conoce sobre la norma NTE INEN2 451:2008.

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	39	45%
NO	47	55%
TOTAL	86	100%



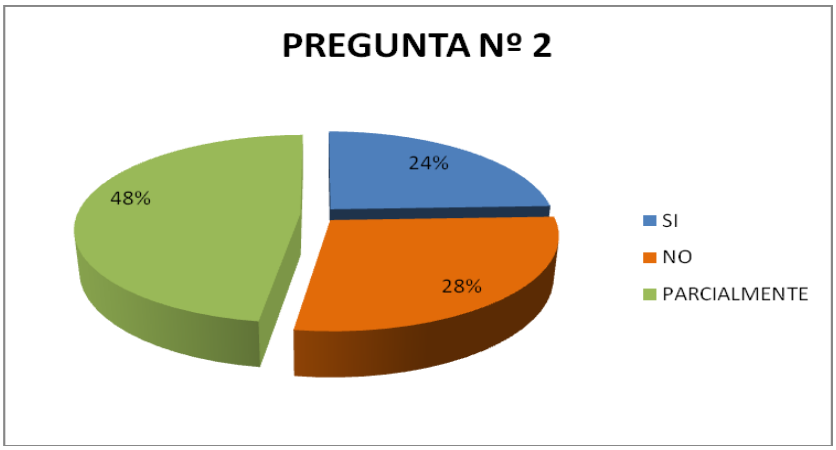
La investigación permitió determinar que el 55% de los administradores de los hostales de tres estrellas, es decir 47 de 86 encuestados NO conocen con detalle la norma NTE INEN 451:2008, esto se debe a que la mayor parte de administradores no se encuentran relacionados con la formación académica en turismo, así como la falta de difusión de la misma por parte del

MINTUR, así como la falta de preocupación de los propietarios, mientras que el 45%, que corresponde a 39 administradores restantes si la conocen.

Pregunta Nº 2

El personal del hostal se encuentra capacitado sobre normas de hospitalidad al huésped:

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	21	24%
NO	24	28%
PARCIALMENTE	41	48%
TOTAL	86	100%



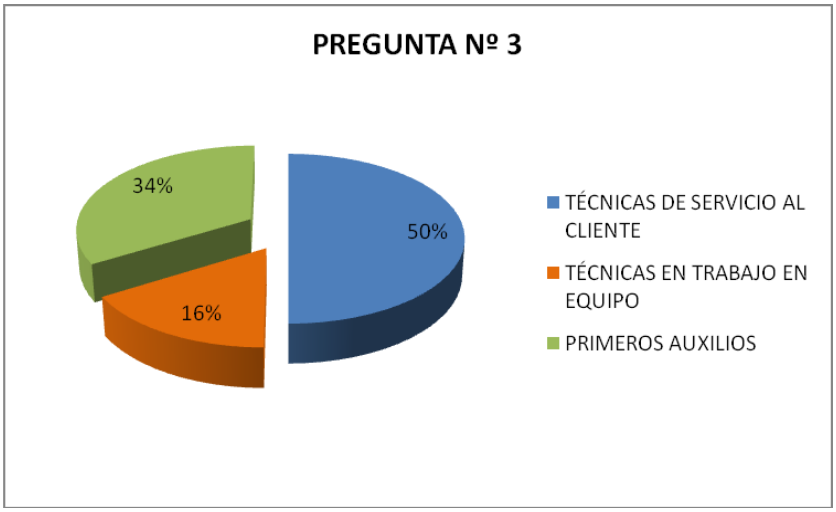
Con referencia a la capacitación sobre las normas de hospitalidad se identificó que el 48%, que corresponde a 41 hostales, su personal se encuentra capacitado PARCIALMENTE, el 28% que corresponde a 24 hostales NO están capacitados y apenas el 24% si lo están, esto se debe a la resistencia que existe a nivel administrativo por capacitar a sus empleados por temor a perder tiempo de atención en el hostal por las ausencias en los

turnos que ellos cumplen, o porque una vez capacitados suelen ir a laborar en la competencia.

Pregunta Nº 3

El personal del hostal se encuentra capacitado en:

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
TÉCNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE	43	50%
TÉCNICAS EN TRABAJO EN EQUIPO	14	16%
PRIMEROS AUXILIOS	29	34%
TOTAL	**86**	100%



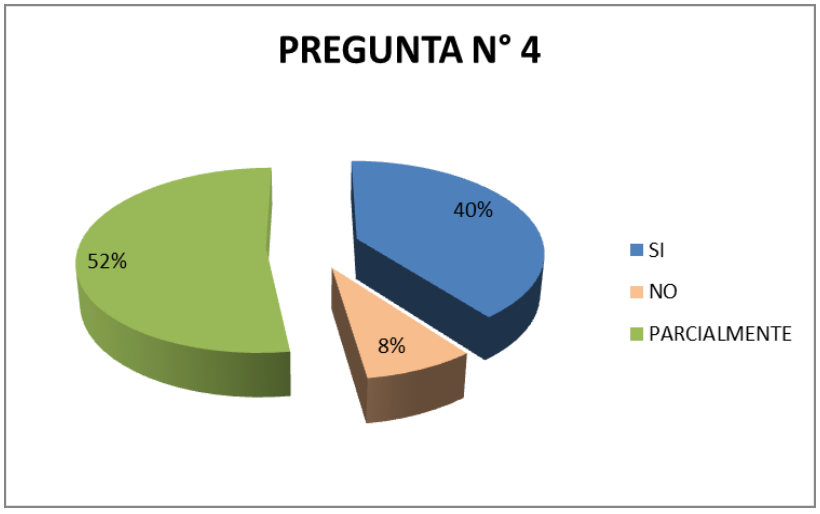
Con referencia a los temas en que se capacita a los empleados, se pudo identificar que el 50% de los hostales investigados es decir 42 de ellos tienen a su personal capacitados en servicio al cliente, el 34%, que corresponde a 29 hostales los han capacitado en primeros auxilios y el 16 % que corresponde apenas a 14 hostales se han capacitado para aprender a trabajar en equipo, esto denota la poca importancia que dan los

administradores o propietarios en capacitar y mantener actualizado a su personal, pues apenas el 50% de hostales procuran mantener personal capacitado.

Pregunta Nº 4

El personal del hostal conoce sobre los productos, tarifas y servicios que ofrece su empresa:

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	34	40%
NO	7	8%
PARCIALMENTE	45	52%
TOTAL	86	100%



Los resultados en cuento al conocimiento de los productos y/o servicios que ofrece el hostal se pudo identificar que el 52% de hostales encuestados es decir 45 del total de la muestra conocen los empleados sobre los productos parcialmente, el 40% que equivale a 34 hostales si conocen todos los productos, y el 8% que corresponde a 7 hostales no tienen conocimiento,

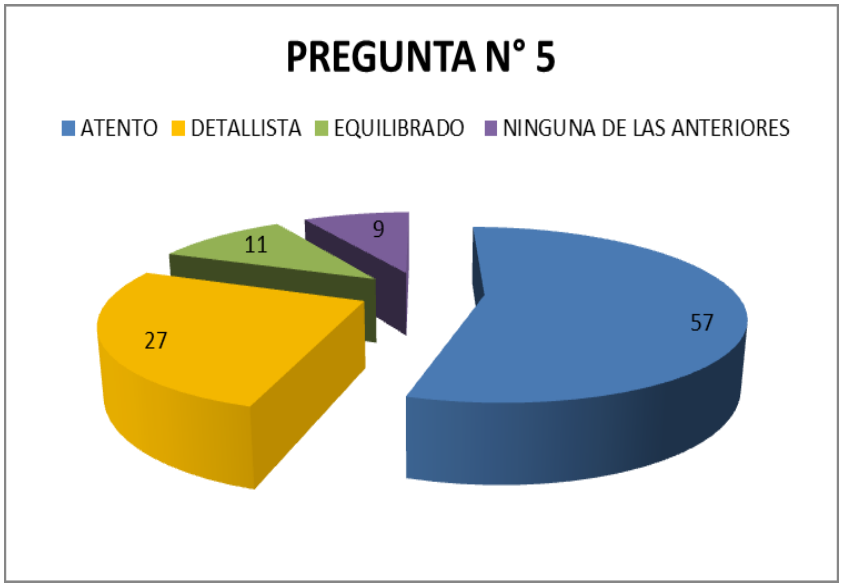
esto se debe a que no todo el personal tiene contacto con el turista o huésped.

Indicador: Aplicabilidad de la Norma NTE INEN 451:2008

Pregunta Nº 5

El personal del hostal demuestra la competencia de hospitalidad, a través de las siguientes actitudes

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
ATENTO	57	66%
DETALLISTA	27	31%
EQUILIBRADO	11	13%
NINGUNA DE LAS ANT.	9	10%



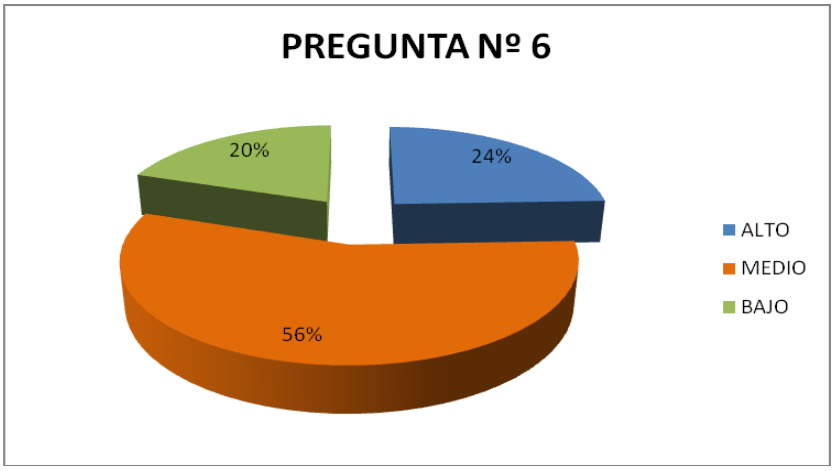
Con referencia a las capacidades que evidencian estándares de hospitalidad en la atención al huésped o turista, se pudo ver que procuran ser atentos en un 66%, detallistas en un 31%, equilibrado en un 13% y el 10% en ninguna

de las anteriores, estos resultados se debe a que no se pone énfasis en desarrollar las capacidades de buena atención al cliente en los empleados-

Pregunta Nº 6

El desempeño de su personal se encuentra del siguiente rango:

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
ALTO	21	24%
MEDIO	48	56%
BAJO	17	20%
TOTAL	86	165%



Los administradores hoteleros han identificado el rendimiento de su personal en términos por debajo de los deseados en el ámbito empresarial, es así que solo el 24% consideran que su personal son eficientes, es decir tienen un rendimiento ALTO, mientras que el 56% que corresponde a 48 hostales de tres estrellas lo consideran MEDIO, y el 20% son de desempeño

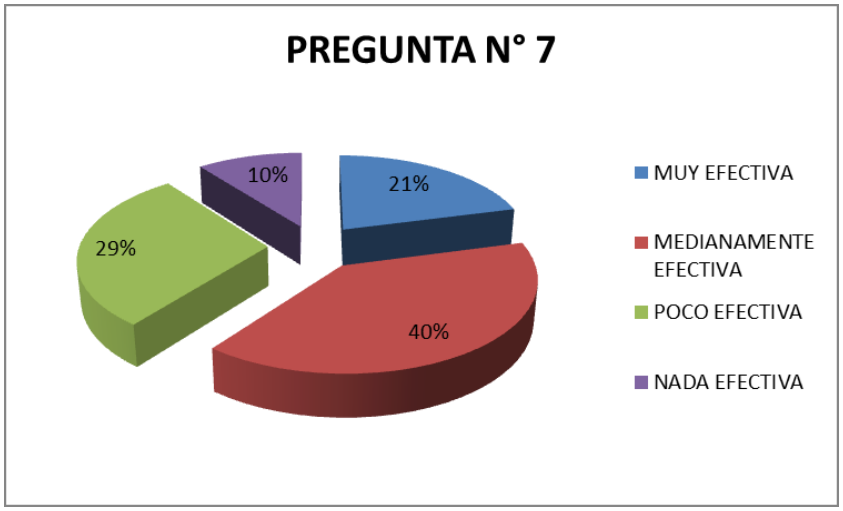
BAJO. Esto se debe a que el nivel de contratación de personal especializado en el área es bajo puesto que las personas con título o especializadas en hotelería y turismo procuran enfocar su desempeño profesional a un sector empresarial de mejor categoría o especialización.

Indicador: Comunicación Efectiva

Pregunta Nº 7

El personal del hostal establece comunicación efectiva tanto con el cliente interno como con el cliente externo:

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
MUY EFECTIVA	18	21%
MEDIANAMENTE EFECTIVA	34	40%
POCO EFECTIVA	25	29%
NADA EFECTIVA	9	10%
TOTAL	86	100%



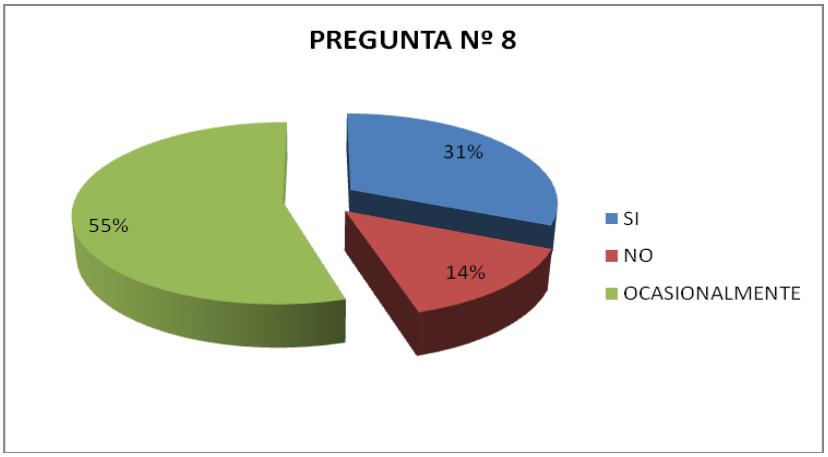
Como respuesta sobre la comunicación entre los empleados de los hostales, se ha podido identificar que de 34 hostales encuestados que equivale al 40%

tienen un sistema de comunicación efectivo catalogado con calificación MEDIA, seguido de un 29% que corresponde a 25 hostales con comunicación POCA EFECTIVA, el 21% apenas son efectivos en comunicarse que corresponde a 18 hostales y 9 de ellos que porcentualmente corresponde al 10% tiene mala comunicación.

Pregunta Nº 8

El personal del hostal se relaciona dentro de los estándares de la buena educación y normas de urbanidad.

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	27	31%
NO	12	14%
OCASIONALMENTE	47	55%
TOTAL	86	165%



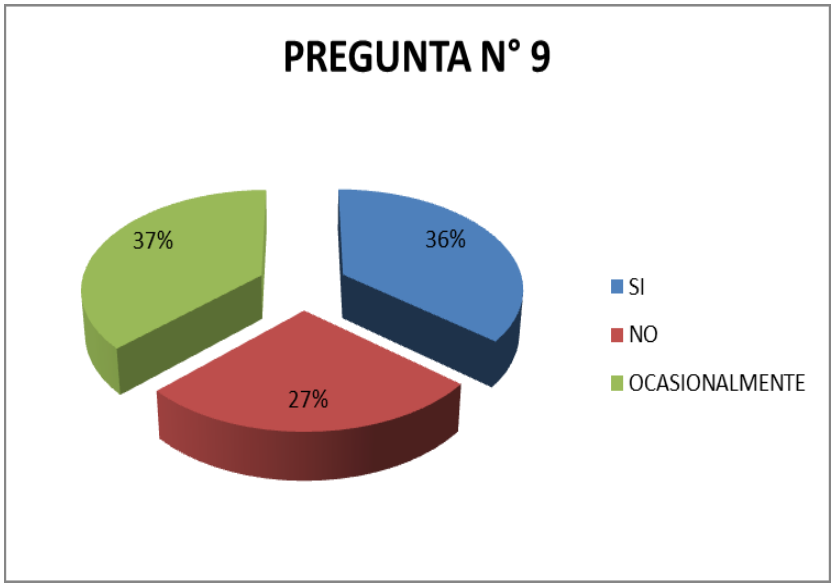
Al investigar sobre la aplicación y alcance de los estándares de educación y urbanidad, 27 administradores encuestados consideran que sus empleados cumplen con los estándares de buena educación y normas de urbanidad ocasionalmente estos representan el 31% de la muestra identificada, el

porcentaje más alto que es 55% corresponde a 47 hostales en que sus empleados cumplen OCASIONALMENTE, los estándares de buena educación y normas de urbanidad, y el 14% restante no cumplen. Estos datos preocupan por cuanto la buena atención al huésped garantiza el retorno del mismo, por lo que se puede apreciar que el 69% no cumplen con el estándar esperado.

Pregunta Nº 9

El personal del hostal usa vocabulario técnico del segmento de turismo y hospitalidad, durante sus actividades laborales.

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	31	36%
NO	23	27%
OCASIONALMENTE	32	37%
TOTAL	86	100%



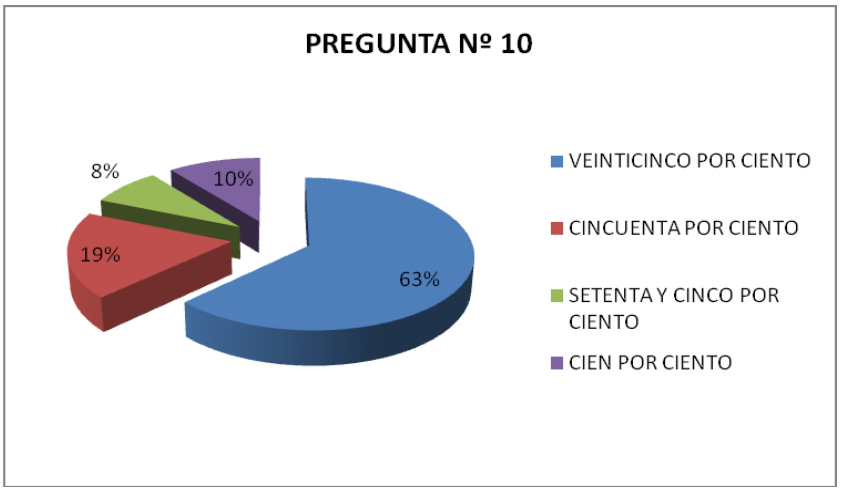
En cuanto a la aplicación o uso de vocabulario técnico, se pudo identificar que el 37% que corresponde a 32 hostales de los 86 investigados, usan vocabulario técnico OCASIONALMENTE, seguido de un 36% que si usan vocabulario técnico y el 27 % no lo hacen, esto se debe a que los hostales de tres estrellas son de una categoría más alta, las exigencias de carácter legal y reglamentaria es más rigurosa por tanto los propietario se preocupan de dar una buena imagen ante el cliente, a pesar de que no todo el personal es capacitado o profesional en el área hotelera.

Indicador: Satisfacción del Huésped

Pregunta Nº 10

De la cartera de huéspedes marque que porcentaje son frecuentes o permanentes:

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
VEINTICINCO POR CIENTO	54	63%
CINCUENTA POR CIENTO	16	19%
SETENTA Y CINCO POR CIENTO	7	8%
CIEN POR CIENTO	9	10%
TOTAL	86	100%



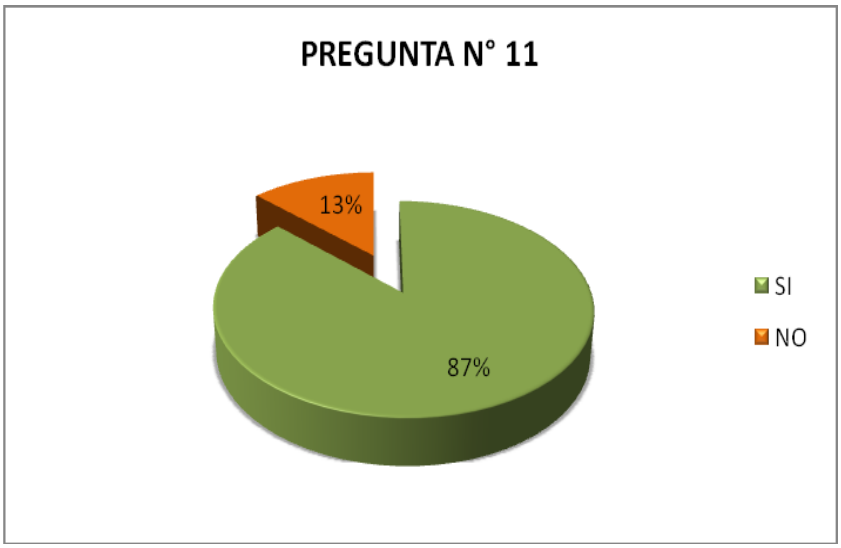
En cuanto a la frecuencia de retorno del cliente o huésped, el 63% de los administradores respondieron que el 25% de sus huéspedes son frecuentes, seguido de 16 administradores manifestaron que sus clientes son frecuentes en un cincuenta por ciento, 9 hostales tienen un 100% de clientes frecuentes y solo 7 hostales tienen un 75% de huéspedes fieles. Esto indica que los huéspedes en mayor frecuencia solo retornan 25 de cada cien visitas.

Indicador: Uso de Herramientas tecnológicas

Pregunta Nº 11

Su hostal brinda servicios de internet a sus clientes:

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	75	87%
NO	11	13%
TOTAL	86	100%



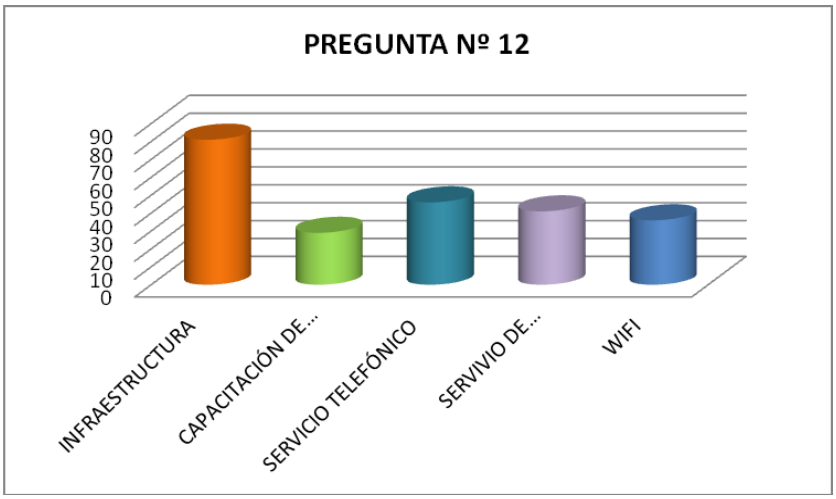
Uno de los servicios que brindan los hostales de tres estrellas es el de internet WIFI en sus establecimientos, es así como el 87% poseen este servicio y el 11% NO poseen este servicio.

Indicador: Calidad en el Servicio

Pregunta Nº 12

¿Cuáles de los siguientes aspectos son prioritarios para mejorar la calidad de servicio?

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
INFRAESTRUCTURA	81	94%
CAPACITACIÓN DE PERSONAL	29	34%
SERVICIO TELEFÓNICO	46	53%
SERVIVIO DE RESTAURANT	41	48%
WIFI	36	42%

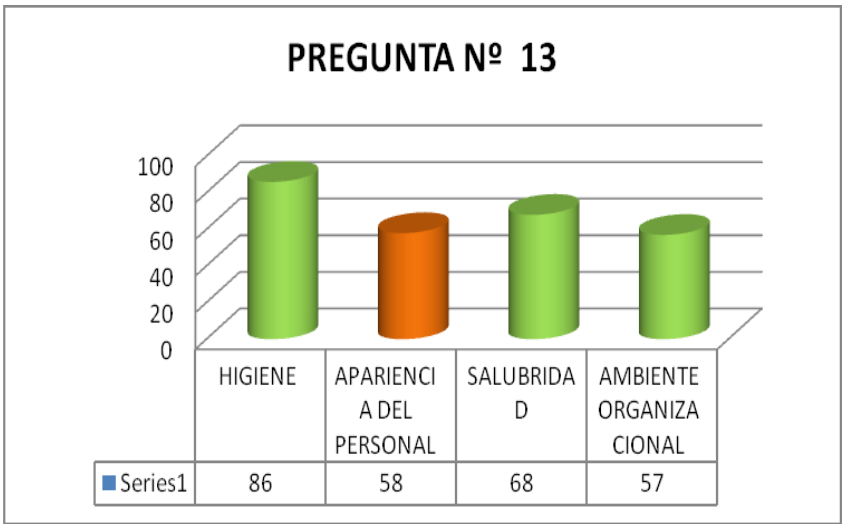


Como respuesta a los aspectos prioritarios para los administradores de personal, se pudo determinar que para los empresarios hoteleros lo más importante es la inversión en infraestructura con un porcentaje del 945, seguido del servicio telefónico en un 53% , servicio de restaurante en un 48%, WiFi en un 42% y finalmente capacitación de personal en un 34%, lo que indica que el desarrollo del talento humano y el mejorar sus competencias no son prioritarias para los administradores de los hostales de 3 estrellas.

Pregunta Nº 13

Marque con una X de los siguientes servicios hoteleros son de mayor importancia durante su administración:

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
HIGIENE	86	100%
APARIENCIA DEL PERSONAL	58	67%
SALUBRIDAD	68	79%
AMBIENTE ORGANIZACIONAL	57	66%

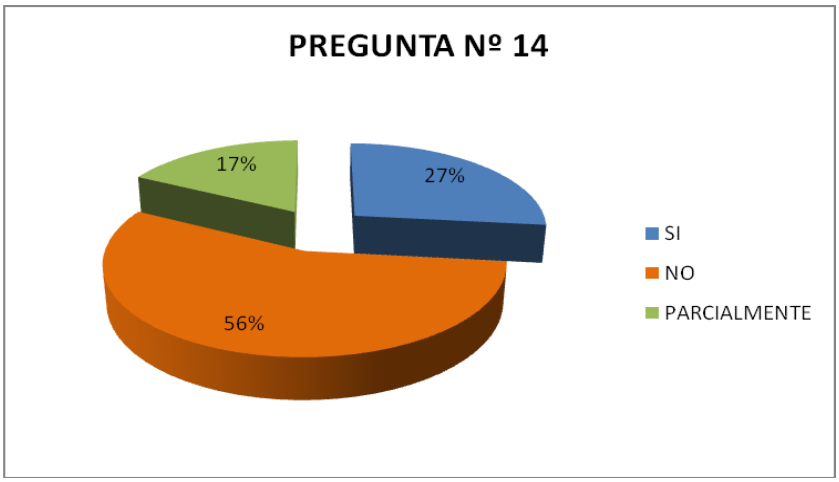


Con referencia al nivel de importancia de los aspectos que apoyan a una adecuada atención al cliente, se pudo identificar que para el 100% de administradores la higiene y salubridad son de vital importancia, seguido de una apariencia personal en un 67% y una ambiente organizacional adecuado en un 66%, este es un indicador que a los propietarios o administradores procuran cuidar la infraestructura y descuidan aspectos importantes como el apariencia de sus colaboradores y su ambiente organizacional, esto tiene como proyección insatisfacción del empleado repercutiendo en la mata atención al cliente externo o huésped.

Pregunta Nº 14

Con referencia a la **seguridad** de sus huéspedes, el personal conoce sobre primeros auxilios.

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	23	27%
NO	48	56%
PARCIALMENTE	15	17%
TOTAL	**86**	**100%**



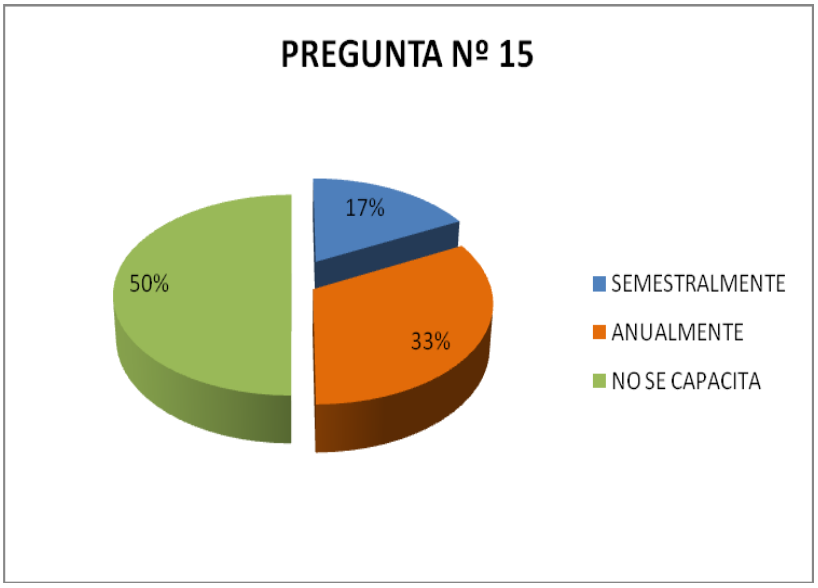
Al indagar sobre un servicio indispensable que se debe dar a los huéspedes cuando existen contingencias, accidentes o en caso de que el huésped presente problemas de salud, se pudo conocer que si bien es cierto la norma exige que todos los hostales cuenten con un botiquín, se pudo evidenciar que apenas el 27% de los hostales indagados conoce su personal sobre primeros auxilios, seguidos de una preparación parcial que puede ser el caso de auto preparación de un 17%, porcentajes muy reducidos, pues la atención en accidentes es indispensable. Por lo que se identifico que sobre el 50% del personal de los hostales conocer y saben aplicar primeros auxilios adecuadamente.

Indicador: Aplicabilidad del reglamento:

Pregunta Nº 15

El personal de recepción con qué frecuencia se capacita:

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SEMESTRALMENTE	15	17%
ANUALMENTE	28	33%
NO SE CAPACITA	43	50%
TOTAL	**86**	100%

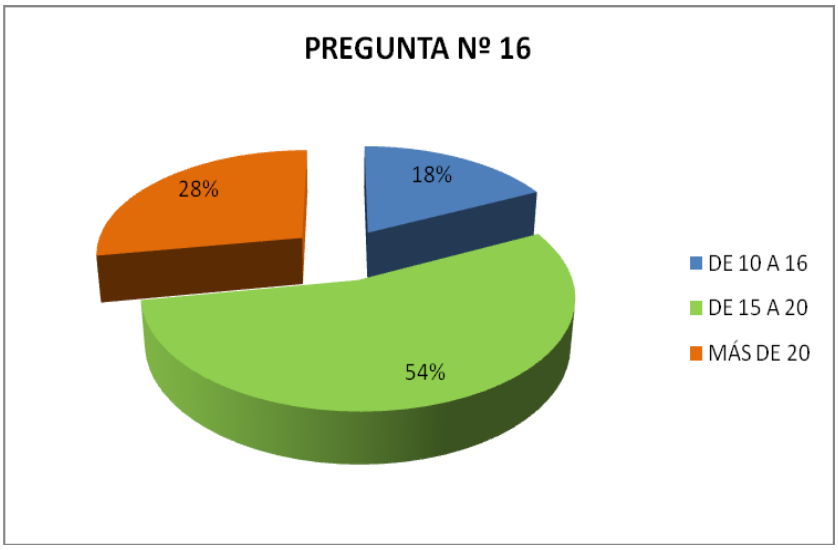


Una de las grandes dificultades que enfrenta la empresa hotelera es el poco interés en capacitar a sus colaboradores, pues no existe inversión en capacitación en los hostales de menor categoría como son los de dos y tres estrellas, esto se evidencia en las encuestas aplicadas, así se capacita al personal anualmente en un 33%, semestralmente en un 17% y lamentablemente el 50% no se capacita esto denota el poco o escaso aporte en el desarrollo de capacidades de sus colaboradores.

Pregunta Nº 16

¿Cuántas habitaciones tienen en su hostal?

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
DE 10 A 16	16	19%
DE 15 A 20	49	53%
MÁS DE 20	25	29%
TOTAL	86	100%

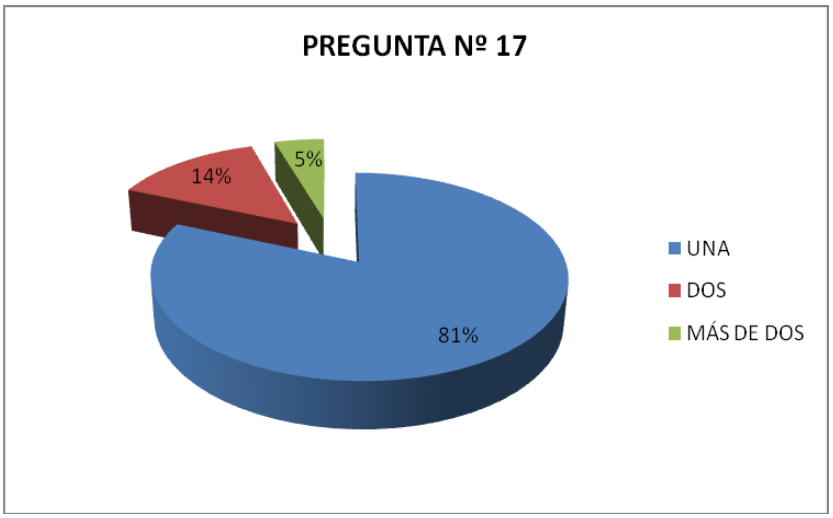


Con referencia al número de habitaciones, se pudo conocer que el 53% de hostales de tres estrellas tienen entre 15 a 20 habitaciones, y el 29% tienen más de 20 habitaciones, este indicador va a permitir definir el cumplimiento de número de camareras por número de habitaciones, en la pregunta Nº 17.

Pregunta Nº 17

¿Cuántas camareras dispone su hostal?

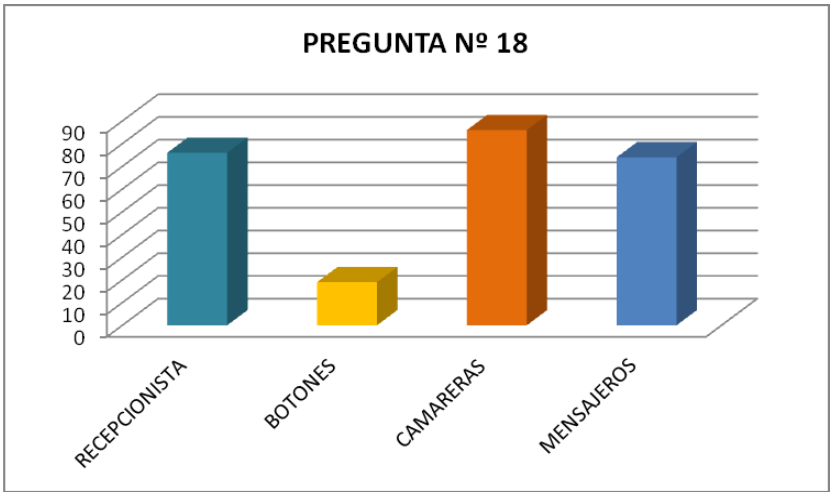
Alternativa	Respuesta	Porcentaje
UNA	70	81%
DOS	12	14%
MÁS DE DOS	4	5%
TOTAL	86	100%



Al relacionar las respuestas de las preguntas 17 y 18 se puede ver con claridad el incumplimiento con el marco legal pues, el Reglamento de Actividades Turísticas determina que pasado 18 habitaciones los hostales deben disponer por lo menos de dos camareras, por tanto si el 53% de hostales tienen entre 15 y 20 habitaciones y el 29% más de 18 habitaciones, se debería establecer que al menos el 50% de hostales investigados deberían tener dos camareras contratadas, pero al indagar sobre el número de hostales apenas el 5% de hostales tienen dentro de su planta de personal 2 camareras para dar servicio al establecimiento.

Pregunta Nº 18
Marque con una X, con que tipo de personal cuenta su hostal:

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
RECEPCIONISTA	76	88%
BOTONES	19	22%
CAMARERAS	86	100%
MENSAJEROS	74	86%



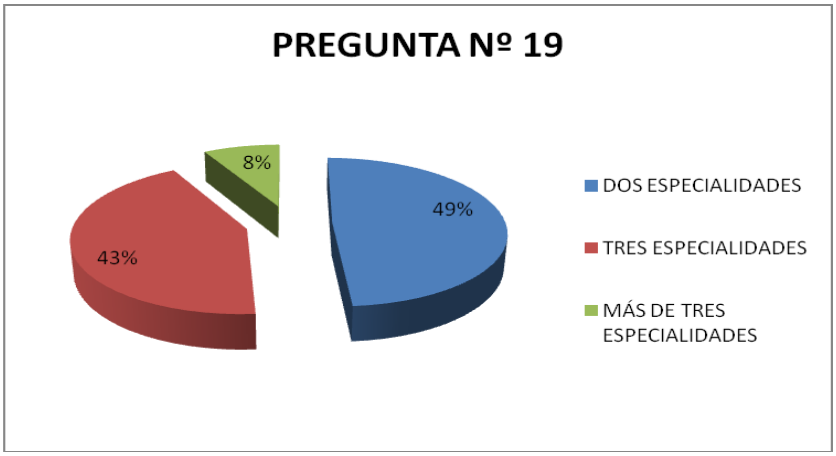
Es conocido que la administración de los hostales se encuentra regulada por el Reglamento de Actividades Turísticas, por lo que capital humano debe responder a los indicadores señalados por la Ley considerando que los huéspedes deben ser atendidos en optimas condiciones, es así que al indagar la existencia de los puestos de trabajo cubiertos en los hostales de tres estrellas se pudo ver que el cumplimento de la ley es como sigue:

- **Recepcionista:** la Ley establece la obligatoriedad de tener recepcionistas para cubrir los tiempos de atención a los huéspedes, lo cual se cumple en un 88%.

- **Botones:** de igual forma la Ley establece la obligatoriedad a los hostales de tres estrellas tener botones para la atención y recepción del huésped y esto se cumple apenas en un 22%.
- **Camareras:** en cuanto a este indicador se puede decir que todos cumplen al tener camareras en un 100%, pero al contraponer los resultados con las preguntas 17 y 18 se pudo establecer que el cumplimiento en cuanto a número es del 5%.
- **Mensajeros:** con referencia a si tienen o no contratado personal de mensajería se pudo evidenciar que se cumple este requerimiento de Ley en un 86%.

Pregunta Nº 19
En el comedor cuántas opciones de menú le permite elegir a sus clientes:

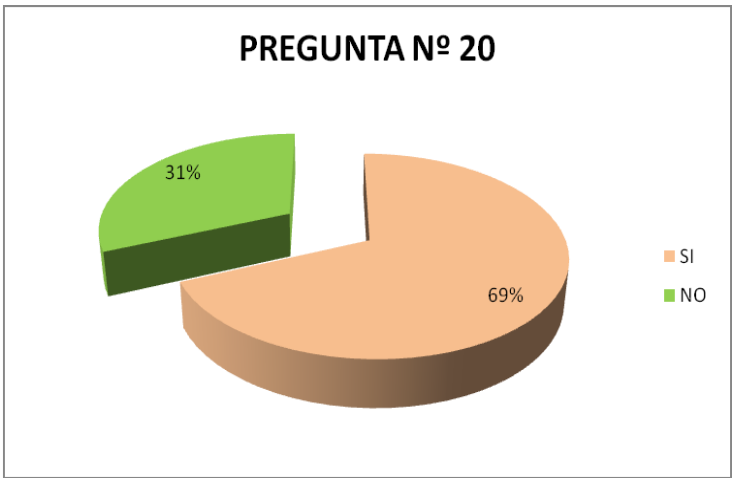
Alternativa	Respuesta	Porcentaje
DOS ESPECIALIDADES	42	49%
TRES ESPECIALIDADES	37	43%
MÁS DE TRES ESPECIALIDADES	7	8%
TOTAL	86	100%



De igual forma el Reglamento de Actividades Turísticas, en su Art. 19, literal c Del Comedor, establece que los hostales de tres estrellas deben ofrecer entre tres o más especialidades en su comedor, pudiéndose ver que el 43% de hostales ofrecen tres especialidades de platos para que el huésped elija, el 7% más de tres especialidades y el 49% solo dos especialidades, esto indica que el cumplimiento legal se cumple en un 51%.

Pregunta Nº 20
Su establecimiento cuenta con central telefónica.

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	59	69%
NO	27	31%
TOTAL	86	100%

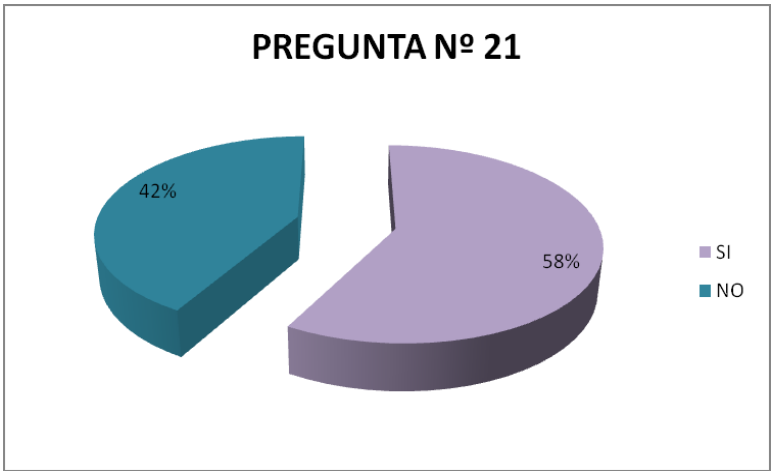


Como está establecido en la ley todos los hostales cuentan con servicio telefónico desde la recepción, por tanto los hostales de tres estrellas por su categorización deben contar además con una central telefónica, como lo establece el marco legal hotelero, pero al indagar sobre si tienen una central

telefónica se pudo conocer que solo el 69% cuentan con ello, el 31% restante dan servicio telefónico desde la recepción, debido a los costos que tiene una central para los propietarios.

Pregunta Nº 21
Su establecimiento brinda servicio de lavandería, planchado (sea propio o contratado)

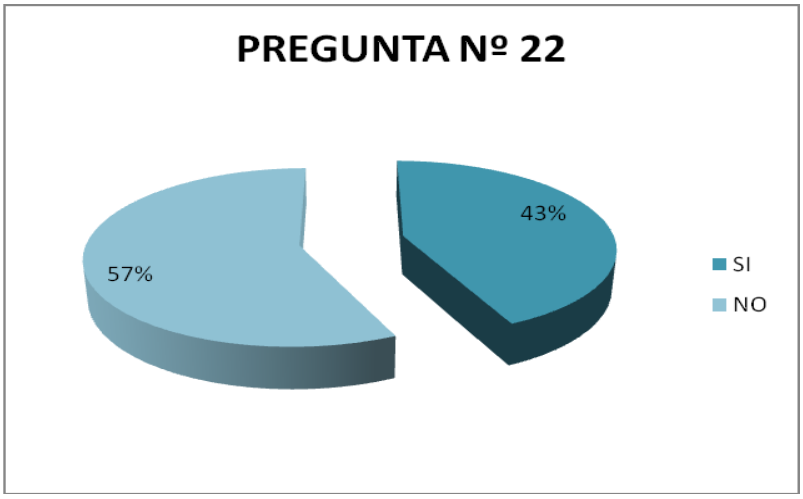
Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	50	58%
NO	36	42%
TOTAL	86	100%



En cuanto a brindar servicio de lavandería y planchado se pudo ver que el 58% lo entregan mientras que el 42% no lo hacen a pesar de que la ley lo establece para los hostales de tres estrellas como obligatoriedad.

Pregunta Nº 22
¿El personal que atiende en el área de recepción tiene conocimiento del idioma inglés?

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
SI	37	43%
NO	49	57%
TOTAL	86	100%



Según el art. 19 literal a del Reglamento General de Actividades Turísticas vigentes, los recepcionistas de los hostales de tres estrellas plateadas tienen que tener conocimiento básico del idioma inglés, de acuerdo a la encuesta realizada el 43% del personal de recepción tienen conocimiento básicos de inglés mientas que el 57% no lo poseen es decir no cumplen con ésta normativa.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA

4.1. INTRODUCCIÓN

La propuesta para mejorar el nivel de atención a los huéspedes en los hostales de dos y tres estrellas del Distrito Metropolitano de Quito, se encuentra enfocada a entregar al administrador hoteleros dos herramientas administrativas que se encuentren alineadas a la Norma Técnica INEN 451:2008 que en la actualidad está vigente, siendo estas:

- Manual de Procedimientos para el área de recepción.
- Manual de Buenas Prácticas Manufactureras (BPM) para el área de recepción

El primer instrumento administrativo será aplicado por el administrador de hostal o jefe del área de servicios y será difundido a todo el personal que labora en el área de recepción del hostal, para su mejor desempeño. Mientras que el Manual de Buenas Prácticas Hoteleras es un instructivo de procedimientos para el recepcionista, con la finalidad de que los procedimientos propuestos se vean realizados de manera práctica y no queden en letra muerta en un documento administrativo.

4.2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECEPCIÓN

IMAGEN DE MARCA DEL HOSTAL	*NOMBRE DEL HOSTAL*
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	ÁREA DE RECEPCIÓN

1. TÍTULO DEL MANUAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECEPCIÓN PARA BRINDAR UNA BUENA HOSPITALIDAD A LOS HUÉSPEDES DE LOS HOSTALES DE DOS Y TRES ESTRELLAS PLATEADAS EN LA CIUDAD DE QUITO.

2. PRESENTACIÓN DEL MANUAL

El manual que se presenta a continuación contiene todos y cada uno de los procedimientos que debe llevarse a cabo en el área de recepción de un hostal de dos y tres estrellas plateadas, con la finalidad de contar con el trabajo del recepcionista de manera ordenada, coherente y que responda a las necesidades de la empresa hotelera que opte por su aplicación.

Pues, tiene la finalidad de desarrollar en el personal de recepción las competencias establecidas en la Norma Hotelera NTE INEN 2 451:2008, siendo esta uno de los órganos rectores para implementar procedimientos básicos, pues esta norma establece los requisitos mínimos para la competencia de Hospitalidad, en relación de los elementos de competencia requeridos para el mejor desempeño del personal de recepción, respaldándose como base administrativa en los principios administrativos postulados por Henry Fayol.

3. OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO

3.1. Objetivo General

Proporcionar a los administradores de los hostales de dos y tres estrellas plateadas de la ciudad de Quito, una herramienta administrativa, que les permita mejorar la atención al huésped mediante una buena hospitalidad, en el área de recepción.

3.2. Objetivos Específicos

- α Brindar atención personalizadas a los huéspedes, entregando información amplia, oportuna y completa sobre los servicios que entrega el hostal.
- α Supervisar y asistir directamente el trabajo de los recepcionistas-cajeros y botones que se desempeñan en la atención de los huéspedes.
- α Asignar habitaciones, observando la mejor utilización de las habitaciones del hostal, llevando un registro de ingreso de los huéspedes.
- α Realizar eficientemente los procesos de llegada y salida de los huéspedes del hostal en forma cordial y amable, coordinando la información que se les otorgue, tanto a su llegada como al dejar el hostal.

4. ALCANCE DEL MANUAL

El alcance del presente documento administrativo es mejorar el nivel de satisfacción del huésped que es atendido en el área de recepción de un hostal de dos o tres estrellas plateadas, para lo cual se debe procurar tomar como referencia lo establecido en la Norma Hotelera NTE INEN 2 451:2008.

5. RESPONSABLE

Administrador del Hostal o Jefe del área de servicios.

6. MARCO NORMATIVO

El presente manual se fundamenta técnicamente dentro del marco normativo de la Norma Técnica Hotelera NTE INEN 2 451:2008, en la cual se establecen los ***Elementos de Competencia,*** como nociones básicas, criterios y evidencias de desempeño necesarias para la ocupación de un cargo en un establecimiento hotelero, siendo estos:

CONOCIMIENTOS:

a. Requisitos de higiene, presentación personal y modales;
b. Vocabulario técnico del segmento de turismo y hospitalidad;
c. Procedimientos de emergencia;
d. Principales tipos de establecimientos, servicios y productos de la industria del turismo;
e. Aspectos básicos de la cultura local y nacional;
f. Conocer los productos, servicios y tarifas que ofrece la empresa;
g. Técnicas de servicio al cliente;
h. Técnicas de trabajo en equipo;

HABILIDADES:

a. Comunicación clara y articulada con empleo de gramática y vocabulario adecuados;
b. Raciocinio lógico verbal y memoria de corto y largo plazo;
c. Capacidad para escuchar atentamente e interpretar lenguaje gestual / no verbal;
d. Capacidad para tomar decisiones individualmente o involucrando a otras personas;
e. Capacidad para planificar y organizar su trabajo.

ACTITUDES:

a. **Detallista**: Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
b. **Atento:** Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
c. **Innovador:** Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.

7. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Brindar hospitalidad al huésped, es uno de los ejes centrales en el desarrollo en el servicio que debe brindar un establecimiento hotelero, como es el caso de los Hostales analizados, por lo que la propuesta de proporcionar a los administradores un ***Manual de Procedimientos de Recepción del Huésped,*** es de vital importancia pues el personal de Recepción requiere de sólidas habilidades de comunicación, porque son ellos quienes transfieren la filosofía organizacional del hostal a los huéspedes. La diplomacia, cortesía y amabilidad en el trato son fundamentales en su interacción con el visitante

Es responsabilidad de la recepción del hostal hacer que los huéspedes se sientan en un ambiente confortable, bienvenidos, seguros de encontrarse en un lugar que les pueda brindar la respuesta inmediata a sus necesidades. Para ello se ha creado una herramienta administrativa (operativa) que se convierta en una guía para el administrador hotelero en donde encuentre las múltiples posibilidades de mejorar la hospitalidad del visitante, para su diseño se ha considerado que el recepcionista debe cumplir con la Normativa *NTE INEN 2 451:2008,* publicada por el Instituto Ecuatoriano de Normalización, cuyo objeto es "establecer los requisitos mínimos para la competencia de hospitalidad e indica los elementos de competencia que determinan su desempeño".

8. POLÍTICAS

El procedimiento del área de recepción es el eje central de la operatividad de la empresa hotelera como son los hostales de dos y tres estrellas plateadas, para lo cual se ha tomado como directriz para el diseño de las políticas los principios administrativos postulado por Henry Fayol, siendo estos orden, disciplina, jerarquía. Por tanto, se postulan las siguientes políticas, a saber:

8.1. Políticas de Orden, limpieza y Disciplina

a. Todo el personal del área de recepción, deberá estar correctamente uniformado.
b. El personal de recepción al huésped debe portar un documento de identificación el cual conste de datos informativos, fotografía, departamento y cargo del empleado.
c. El personal de recepción deberá ingresar 15 minutos antes de iniciar su turno de trabajo para que reciba los insumos del puesto antes de iniciar su actividad.
d. Limpiar y mantener en estado de pulcritud el área de recepción del hostal.
e. Toda el área y oficina deberán estar limpias y ordenadas.
f. Todo material de trabajo permanecerá en lugares no visibles.
g. Seguir el procedimiento para contestar llamadas telefónicas.

8.2. Política de Hospitalidad

a. Recibir cordialmente al cliente.
b. Ofrecer servicios especiales y personalizados.
c. Establecer comunicación efectiva tanto con el cliente interno como con el cliente externo.
d. Servir con excelencia.
e. Relacionarse dentro de estándares de la buena educación y normas de urbanidad.

f. Manejo de léxico hotelero adecuado para su cargo.
g. Asegurar la satisfacción del cliente.
h. Cuidar de la higiene, salud, apariencia personal y del ambiente de trabajo.
i. Diseminar la visión del turismo como vector para el desarrollo socioeconómico – cultural.

9. PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RECEPCIÒN

9.1. Procedimiento de llegada del huésped

1. Dar una cordial bienvenida.
2. Proceder con el registro de entrada o check in.
3. Designar a una persona que ayude con el equipaje.
4. Conducir al huésped hasta la habitación.
5. Indicar los servicios de la habitación y verificar que las instalaciones estén en buenas condiciones.
6. Identificarse y ofrecer ayuda para cualquier situación o requerimiento que se presente.

9.2. Procedimiento de Check in

1. Revisar la reserva del huésped.
2. Comprobar los datos y requerimientos tomando en cuenta las modificaciones recibidas,
3. Realizar un pre registro
4. Adjuntar la tarjeta de registro al documento de respaldo.

9.3. Procedimiento manejo del huésped en el hostal

1. Informar cada día al huésped sobre las actividades que puede realizar durante la estadía en la ciudad.
2. Entregar información sobre los atractivos turísticos de la ciudad.

3. Informar sobre actividades culturales que se encuentran publicitadas en carteleras y centros de información localizados en los centros culturales de la ciudad.
4. Informar al huésped sobre lugares de lectura y diversión en la ciudad.
5. Motivar al huésped en la participación de actividades socio cultural.
6. Si el huésped solicita, realizar cambios de habitación o tarifas.
7. Ofrecer servicios especiales y personalizados que tenga el hostal.
8. Registrar los cambios de tarifas o habitaciones que se han realizado para los huéspedes.
9. Informar al área de reservación (si la hubiere) sobre el cambio realizado.
10. Recibir y entregar de manera inmediata la correspondencia al huésped.
11. Si el huésped no se encuentra en el hostal, guardar la correspondencia y entregarla inmediatamente que llegue al lugar.
12. Informar al turno siguiente sobre la correspondencia existente en caso de no haber sido entregada al huésped oportunamente.
13. Indagar periódicamente al huésped sobre su satisfacción con referencia a los servicios recibidos.
14. Averiguar sobre algún percance o mal entendido con algún colaborador y solucionarlo.

9.4. Procedimiento de Check out

1. Receptar la solicitud verbal de salida del huésped del hostal.
2. Verificar que el huésped haya cancelado todas las facturas pendientes en el hostal.
3. Registrar la salida del huésped – Check out.
4. Anunciar la salida del huésped del hostal al personal de apoyo. (botones - camarera)

5. Enviar a una persona para que ayude al huésped con su equipaje.
6. Despedirse cordialmente del huésped, desearle un buen viaje.
7. Recordarle al huésped que será bienvenido en otras ocasiones.

9.5. Procedimiento atención telefónica:

La atención telefónica debe ser clara y concisa, se deberá seguir los siguientes pasos:

1. Contestar el teléfono antes de las tres timbradas.
2. Ofrecer disculpas en caso de que se haya contestado después de la tercera timbrada.
3. Contestar: HOSTAL XYZ, Buenos días/ Buenas tardes/ Buenas Noches, nombre de la persona, le saluda ¿En qué le puedo ayudar?

9.6. Procedimiento de reportes originados en el área de recepción

En el área de recepción se realizan varios reportes que aportar al buen funcionamiento operativo del hostal, cuyos procedimientos se describen a continuación:

1. **Lista de habitaciones o room list**.- éste reporte se origina en recepción y se envía a reservas o administración general si fuere el caso, ama de llaves y a la jefatura de alimentos y bebidas es una lista de ocupación actual de habitaciones.
2. **Registro de caja de seguridad:** éste procedimiento se origina en recepción, en el se registran todos los datos del huésped, objeto entregado, hora y fecha para el efecto debe existir un reporte o ficha de registro de seguridad, se debe reportar al turno siguiente la existencia de los objetos de valor en la caja de seguridad. Es importante indicar que este procedimiento se lo aplicará en los hostales que cuenten con caja de seguridad para los bienes de valor

de los huéspedes, lo cual no es muy frecuente en el tipo de hostales en los cuales se está realizando el estudio.

3. **Reporte de cierre de turno:** para el efecto se elabora una bitácora de novedades y datos a recordar, el cual se lo realiza en recepción, se entrega al turno siguiente y se informa de las novedades suscitadas en el turno concluido.
4. **Reporte de salida de huéspedes:** se originan en recepción cuando se desocupa una habitación se comunica a reservas o administración general. para que se pueda ofertar nuevamente, además se notifica a ama de llaves para que realice la limpieza y chequeos pertinentes.
5. **Servicio de lavandería:** este documento se origina en recepción, es una constancia de la cantidad de prendas y el valor por el servicio. Surge una vez que el huésped solicita el servicio en recepción.

9.7. Procedimientos de reportes complementarios

El área de administración del hostal maneja una serie de procedimientos para una adecuada gestión administrativa, en varios de ellos existe intervención del área de recepción, entre ellos se pueden mencionar los siguientes:

1. **Cuadro o chart de ocupación:** este reporte lo elabora reservas (si es que lo hubiere) o administración general y se lo ***transfiere a recepción*** con la finalidad de mostrar la ocupación del hostal de manera diaria y las modificaciones se comunican inmediatamente entre las áreas mencionadas.
2. **Informes de visitas en grupo**: se originan en reservas o administración general y se ***notifica a recepción***, ama de llaves y alimentos y bebidas; sirve para confirmar la hora de llegada y número de pasajeros y tener lista la distribución de habitaciones.

3. **Llegadas previstas.-** se originan en reservas o administración general y se ***comunica a la recepción*** de haber alguna modificación en el área de recepción el dato se comunica inmediatamente a reservas o administración general y ama de llaves.

Elaborado por:	**Firma**	**Aprobado por:**	**Firma**
Karina Castro		**Dra. Lida Sandoval G**	
Fecha:	(dd/mm/aa)	**Fecha:**	(dd/mm/aa)
Entidad:	UISRAEL	**Entidad:**	UISRAEL

4.3. MANUAL DE BUENAS PRÀCTICAS DE MANUFACTURAS PARA EL ÁREA DE RECEPCIÓN

IMAGEN DE MARCA DEL HOSTAL	***NOMBRE DEL HOSTAL***
	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM), PARA EL ÁREA DE RECEPCIÓN DE LOS HOSTALES DE TRES Y DOS ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE QUITO
	ÁREA DE RECEPCIÒN

1. NOMBRE DEL MANUAL

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM), PARA EL ÁREA DE RECEPCIÓN DE LOS HOSTALES DE TRES Y DOS ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

2. INTRODUCCIÓN

Las buenas prácticas de manufacturas son medidas sencillas y útiles que pueden adoptar los empleados para mejorar su productividad, brindando un adecuado servicio al cliente, éste tipo de acciones implican cambios organizacionales y fundamentalmente en el comportamiento de los colaboradores de una organización, puesto que generan cambios en los hábitos de las personas para disminuir el bajo rendimiento laboral, promover la optimización de recursos y mejorar los niveles de gestión empresarial.

Es importante señalar que los cambios sencillos generan grandes aportes organizacionales, por lo que a través del presente ***Manual de Buenas Prácticas de Manufacturas Hoteleras, enfocado al área de recepción de los hostales del Distrito Metropolitano de Quito***, se pretende mejorar el nivel de atención al huésped, pues la propuesta procuran la correcta realización de actividades de los recepcionistas hoteleros, con responsabilidad social, ambiental y administrativa procurando el entregar un servicio de excelencia al huésped.

El presente manual contendrá la descripción de actividades que deberán realizarse durante la realización de las diferentes funciones y actividades del departamento de recepción, con la finalidad de dar lineamientos necesarios para el correcto y adecuado funcionamiento del área mencionada, tomando en cuenta los procedimientos han sido propuestos en el Manual de Procedimientos para el área de recepción entregado.

3. OBJETIVO DEL MANUAL

Dotar al Administrador hotelero de una herramienta técnico – práctica que permita mejorar sustancialmente el nivel de atención al huésped en los hostales de tres y dos estrellas plateadas del Distrito Metropolitano de Quito, mediante de la aplicación de lineamientos y actividades para un mejor desempeño del responsable del área de recepción.

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación del presente Manual de Buenas Prácticas de Manufactura es para el área de Recepción de los hostales de tres y dos estrellas plateadas del Distrito Metropolitano de Quito.

5. REGLAS DE ORO PARA ATENDER AL HUÉSPED

- σ Saludar y despedirse del huésped de forma cálida y sincera.
- σ Recibir cordialmente al huésped, siempre se debe entregar una sonrisa.
- σ Buen trato, cordialidad, amabilidad y prontitud de respuesta ante las necesidades del huésped.
- σ Adelantarse a sus necesidades y satisfacerlas.

6. ESTRUCTURA DEL MANUAL

El presenta manual se encuentra estructurado en varias en tres partes claramente diferenciadas, siendo estas la primera parte hace referencia a procedimientos generales, la segunda parte describe los procedimientos específicos para el área de recepción, y finalmente una tercera parte que se refiere a un glosario de términos que son muy utilizados en el área de recepción, como se describen a continuación:

6.1. FASE DE PROCEDIMIENTOS GENERALES

SECCION 1.

ASEPSIA Y ORDEN DEL LUGAR DE TRABAJO

La apariencia del sitio de trabajo crea una impresión en los empleados y en los visitantes. La primera impresión que tiene un visitante sobre un establecimiento hotelero, es importante porque la imagen afecta el volumen de negocio que se genera. La limpieza y el orden van mano a mano con las buenas relaciones públicas, proyectan el orden, el cuidado y el orgullo de los participantes.

Antes de iniciar tus actividades laborales debes percatarte de que tú puesto de trabajo esté completamente limpio, por tanto:

- Los equipos de computación deben estar en estado de conservación y de funcionamiento.
- Los equipos de telefonía deben estar en completo estado de asepsia, para ello debes limpiar la bocina con desinfectante o alcohol, para evitar la proliferación de bacterias.

- Las instalaciones deben mantenerse en buen estado higiénico.
- Para la limpieza y desinfección debes utilizar productos que desinfecten y tengan olor agradable como aromatizante.
- No debes dejar documentos visibles sobre tú escritorio de trabajo, todos los papeles deben estar archivados y en completo orden.
- Coloca las llaves y las pertenencias de los huéspedes en el cancel correspondiente, NUNCA los dejes a la mano de otras personas o sobre la estación de servicio.

SECCIÓN 2

IMAGEN PERSONAL

2.1. Presentación personal

¿Qué es un buen arreglo personal?

Es saber qué hacer y ponerlo en práctica diariamente. El buen arreglo personal empieza antes de que te pongas la ropa. El buen arreglo personal significa:

- Cuidar tu pelo, piel, cara, manos y todo tu cuerpo.
- Puede levantarle la moral. y
- Aumentar su autoestima.

La presentación personal es uno de los aspectos más importantes que se debe cuidar cuando nuestro puesto de trabajo es de atención al cliente como es el caso del área de recepción en un hostal por tanto se debe tener en cuenta las siguientes sugerencias:

1. Prepara con anterioridad tu uniforme, de manera que cuando tengas que salir a tu trabajo no te falte ningún elemento en él,

2. Recuerda, que el baño diario es indispensable para brindar una muy buena imagen al huésped.
3. Cuida la presentación de tus manos, por tanto debes llevar las manos bien limpias, y las uñas cortas.
4. Mantén tu cabello limpio y bien peinado.

2.2. Lavado de manos

Antes de realizar sus actividades laborales, se debe lavar previamente las manos, pues ellas son portadoras de millones de microbios, pues si no están bien lavadas se transfieren gérmenes a otras personas y a uno mismo.

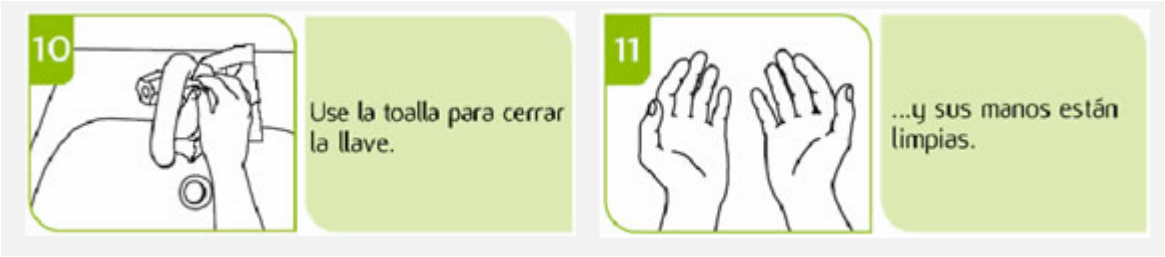
¿Cuándo lavar tú manos?

- Cuando comiences a trabajar.
- Inmediatamente después que hayas ido al baño.
- Luego que manipules cajas, basureros, material contaminado, dinero, restos de alimentos, pañuelos, etc.
- Después de sonarte la nariz, estornudar o toser. Luego de que manipules alimentos crudos.
- Toda vez que hagas un cambio de actividad y que suponga la contaminación de tus manos.

¿Cómo lavar tus manos?

Según la Organización Mundial de la Salud OMS, la duración de lavado de manos debe ser de 40 a 60 segundos el procedimiento es el siguiente:

Y finalmente, se debe cerrar la llave de agua, con la ayuda de una toallita de papel, eliminarla en el recipiente adecuado y quedaron tus manos perfectamente limpias, como se ve a continuación:



Consideraciones para lavarse las manos correctamente:

- Utiliza jabón y agua corriente.
- Frota las manos una contra otra con jabón vigorosamente mientras las lavas.
- Lava todas las superficies (incluyendo la parte de atrás de las manos, las muñecas, entre los dedos y bajo las uñas).
- Enjuaga bien las manos hasta que no queden restos de jabón y deja el agua corriendo.
- Seca las manos con una toalla de papel descartable o aire caliente.
- No olvides descartar las toallas o papel descartable en el recipiente de basura correspondiente.

SECCIÓN 3

HÁBITOS DURANTE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Cuando atiendas a un huésped debes ser consciente de la gran importancia de tú trabajo como recepcionista, y sobre todo de la alta responsabilidad de tu cargo, en cuanto a brindar la primera imagen de la organización u hostal al cliente, por tanto procura que todos tus hábitos sean adecuados. Por ello debes de evitar los hábitos que se te presentan a continuación.

- Fumar
- Masticar chicle
- Escupir
- Comer en las horas de trabajo
- Bostezar
- Rascarte.
- Tocarte el cuello, cara, nariz u oídos

SECCION 4

CONTESTACIÓN DE TELÉFONOS

El contestar las llamadas telefónicas, es una de las tareas del recepcionista, por lo que debe atender a las siguientes recomendaciones:

1. Mantener el teléfono y el auricular del mismo limpio y desinfectado,
2. Contestar el teléfono antes de las tres timbradas.
3. Ofrecer disculpas en caso de que se haya contestado después de la tercera timbrada.

4. Cuando hayas levantado el auricular, responde inmediatamente, sin que tenga que esperar tu interlocutor.
5. Debes identificarte rápidamente, no puedes obligar a que reconozcan tu voz, esto podría resultarle algo violento a tu interlocutor.
6. Contestar: **Hostal XYZ**, Buenos días/ Buenas tardes/ Buenas Noches, nombre de la persona, le saluda ¿En qué le puedo ayudar?

Junto al teléfono se debe tener una libreta con un lapicero o esfero para tomar nota, para en caso de que se debe anotar datos que el huésped o interlocutor desee informar.

SECCION 5

MANEJO DE QUEJAS

Es importante resolver de manera proactiva e inmediata un problema o una queja del huésped, para lo cual se debe proceder de la siguiente manera:

1. Escuchar y prestar atención a la queja del huésped.
2. No interrumpir.

3. Mantener la mirada fija a los ojos y tomar nota de todos los detalles de la queja.
4. Preguntar todos los datos para llegar al fondo del problema.
5. Pedir disculpas.
6. Dar posibles soluciones o acciones a tomar y el tiempo que tomará la solución.
7. Dar seguimiento a la solución y verificar con el huésped.
8. Ofrecer nuevamente disculpas.

6.2. FASE DE PROCEDIMIENTOS ESPECIFICOS

SECCIÓN 1
PREVIA A LA LLEGADA

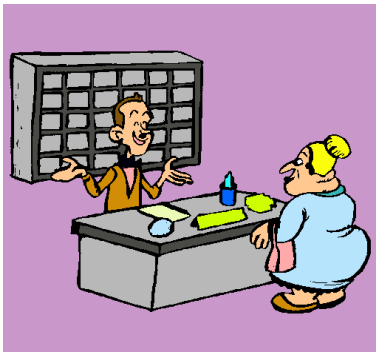
Antes de que llegue el huésped tú debes:

1. Revisar reserva por reserva comprobando los datos y requerimientos, tomando en cuenta cualquier modificación que altere la disponibilidad.
2. Realizar un pre registro y adjuntar a la tarjeta de registro documentos de respaldo.

SECCIÓN 2
A LA LLEGADA DEL HUÉSPED

Cuando el huésped a llegado al hostal debes:

1. Dar una cordial bienvenida y proceder con el registro de entrada o check in.
2. Designar a una persona que ayude con el equipaje.



3. Conducir al huésped hasta la habitación.
4. Indicar los servicios de la habitación y verificar que las instalaciones estén en buenas condiciones.
5. Identificarse y ofrecer ayuda para cualquier situación o requerimiento que se presente.

SECCIÓN 3

DURANTE LA ESTADÍA DEL HUÉSPED

La amabilidad, pertinencia, atención oportuna al huésped durante la estadía en el hostal es de vital importancia, por lo que durante ella tú debes:

1. Informar cada día o la noche anterior sobre el cronograma de actividades a seguir.
2. Proveer información de atractivos naturales y culturales a través de la publicación en carteleras y centro de información e interpretación, localizados tanto en la oficina de Quito como en el hostal.
3. Motivar al huésped en la participación de actividad es sociocultural.
4. Informar de la existencia de una zona provista con libros y juegos de mesa.
5. Asistir al huésped cuando solicite la caja de seguridad utilizando una
6. tarjeta de control como registro y respaldo.
7. Realizar cambio de habitación o tarifa en caso que el huésped lo solicite, ayudándose de un formato para registrar los cambios y comunicar al área de reservas inmediatamente.
8. Recibir y entregar la correspondencia de forma inmediata, si el huésped no se encuentra en la habitación se la guardará y se informará al turno siguiente para que realice la entrega.
9. Averiguar informalmente el nivel de satisfacción de los huéspedes hasta ese momento mediante el diálogo y averiguar cualquier percance o mal entendido con algún colaborador y solucionarlo.

SECCIÓN 4

DURANTE LA SALIDA DEL HUÉSPED

La salida del huésped del hostal es de vital importancia, pues depende de ella el generar un vínculo entre él y el establecimiento hotelero, para ello debes:

1. Indagar sobre el día y la hora que piensa retirarse el huésped.
2. Preparar previamente la factura.
3. Informarle que se debe acercar a cancelar previamente en caja.
4. Ayudarle a bajar el equipaje.
5. Llamar un taxi si fuere el caso.
6. Solicitar a una persona del personal del hostal para que lleve el equipaje al transporte.
7. Despedirte amablemente, sugiriéndole un buen viaje y un pronto retorno.

6.3. FASE DE CONOCIMIENTO TÉCNICO

En esta fase se anexa un glosario de términos técnicos en inglés, que debe conocer y aplicar el recepcionista de un hostal, en su puesto de trabajo:

- **AMENITIES:** los productos de cortesía como jabón, champú, peine, gorro de baño, esponja para zapatos, etc.
- **BAG:** bolsa de viaje.
- **BELLBOY:** el botones encargado de llevarte el equipaje a la habitación. No siempre lo hay.
- **BLOCKED:** expresión que designa las habitaciones ocupadas sin necesidad de dejar fianza.
- **BOOK** (y *booked* y *booking*): expresiones relacionadas con la acción de reservar.
  CHECK: comprobación del estado de la reserva o de la habitación.

- **CHECKING IN y CHECKING OUT:** acción de registrarse y/o dejar el hotel respectivamente, con sus correspondientes trámites.
- **CARD:** tarjeta para pagar. Al igual que en España, las hay de 2 tipos, *credit* y *debit*. No hace falta traducirlo ¿no?
- **CASH DEPOSIT:** fianza en metálico. Algunos hoteles la exigen si no hay reserva previa.
- **CONFERENCE HALL:** sala de conferencias. Para viajeros de negocios, se entiende.
- **CONFIRMATION:** está claro, confirmación de la reserva.
- **EXTRA CHARGE:** Cargo adicional.
- **FACILITIES:** los servicios que ofrece el hotel, como restaurante, piscina, spa, etc.
- **FLOOR:** piso, planta.
- **INTERNET CONNECTION:** conexión a Internet. En unos sitios será por cable y en otros Wi-Fi, bien de pago (hay que solicitar un código), bien gratuita. No todos los hoteles tendrán.
- **LOBBY:** la zona del establecimiento donde está el mostrador de recepción.
- **LOCATOR:** código de reserva.
- **LIFT:** ascensor.
- **LUGGAGE:** equipaje.
- **PHOTO ID:** identificación con foto. No es muy frecuente.
- **PASSPORT:** pasaporte.
- **ROOM:** habitación. Si va acompañada de la palabra *available* significa que está disponible.
- **SUITCASE:** maleta.
- **TIP:** propina.

- **WATCH:** literalmente significa mirar pero aplicado a este tema sería comprobar el estado de la reserva, algo que también se puede expresar con la palabra *check*.

Elaborado por:	**Firma**	**Aprobado por:**	**Firma**
Karina Castro		**Dra. Lida Sandoval G**	
Fecha:	(dd/mm/aa)	**Fecha:**	(dd/mm/aa)
Entidad:	UISRAEL	**Entidad:**	UISRAEL

4.4. ANÁLISIS COSTOS BENEFICIO

4.4.1. COSTOS DE LA PROPUESTA

Para la determinación del costo de la propuesta se han considerado las siguientes variables:

- Costeo horas hombre para el diseño de la propuesta.
- Costeo de materiales y suministros empleados para el desarrollo de la propuesta.
- Otros costos.

DESCRIPCIÓN	U/MEDIDA	CANTIDAD	V/UNITARIO	V7TOTAL
FASE I				
Investigación de campo	horas	80	10	800,00
Impresiones color	cantidad	18	0.5	9,00
Impresiones b/n	cantidad	60	0.03	1.80
Copias (encuestas)	cantidad	480	0.03	14.40
FASE II				
Diseño de la Propuesta	horas	160	10	1600,00
Impresiones color	cantidad	8	0.5	4,00
Impresiones b/n	cantidad	60	0.03	1.80
VALOR TOTAL DE LA PROPUESTA				**2431,00**

4.4.2. BENEFICIOS DE LA PROPUESTA

Beneficios a corto plazo

Los beneficios a corto plazo de la propuesta para el hostal que aplique los procedimientos propuestos para mejorar el nivel de atención al huésped en el área de recepción, serán básicamente los siguientes:

- Mejorará la presentación del hostal en cuanto a asepsia.
- Mejorará la presentación física del personal que atiende en el área de recepción.
- Se entregará información pertinente, precisa y acorde a las necesidades del huésped, cuando éste lo requiera.
- Se brindará una mejor imagen organizacional en cuanto a orden y disciplina en el área de recepción.
- Existirá mejor nivel de comunicación entre el huésped y el personal del hostal.
- Se generará confianza y seguridad en el personal que atiende el área de recepción.

Beneficios a largo plazo

Una vez expuestos los beneficios a corto plazo, evidentemente estos conjugan en beneficios de largo plazo para el hostal y el personal del área de recepción, siendo estos:

- Mayor nivel de empowerment por parte del personal que labora en el área de recepción.
- Mayor rendimiento de desempeño laboral del personal a cargo del área.
- Retorno del huésped.
- Referencia del hostal a terceras personas a través de los huéspedes atendidos.
- Mayor nivel de ventas.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Una vez culminado el trabajo de investigación propuesto, se pudo determinar que el Gobierno del Presidente Rafael Correa, ha brindado mucho apoyo al sector turístico – hotelero del país, pudiéndose evidenciar un avance importante en el tema de hospitalidad, una muestra de ello es la existencia de la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 451:2008, la cual pone énfasis a su aplicabilidad en el sector hotelero como requisito de Competitividad Laboral dando a los administradores de éste sector la posibilidad de tener una base mínima de requisitos para la competencia de hospitalidad y los elementos de competencia que determinen el buen desempeño de sus colaboradores.

Si bien es cierto, que los avances son de vital importancia, la realidad para los hostales de dos y tres categorías de la ciudad de Quito es otra, considerando la investigación realizada a los hostales de tres y dos estrellas plateadas que representan el 85,66% de la totalidad de hostales se pudo determinar que los resultados generales de la misma revelaron que:

- σ Del 100% de hostales de dos estrellas el 67% desconocen el contenido de la Norma INEN 2 451:2008, vigente en el tema de ,,,, por lo que el 52% de los hostales no se han preocupado de capacitar a su personal con referencia a desarrollar capacidades de hospitalidad y mejorar el nivel de atención al huésped. Este punto se agudiza por cuanto apenas el 48% del total de hostales han capacitado sobre técnicas de atención al cliente,
- σ Con referencia a los hostales de tres estrellas el nivel de conocimiento de la norma de hospitalidad se redujo en un 12% con relación a los de dos categorías esto se debe a las exigencias del MINTUR en cuanto a capacitación y manejo de personal de acuerdo al área en los hostales de mejor categoría, es así que en relación a la capacitación de personal en cuanto a atención del huésped en éste tipo de hostales tiene un porcentaje mayor siendo de 48% parcialmente, y un 24% que si están capacitados.
- σ Se pudo identificar que el nivel de conocimiento de los productos, tarifas y servicios de los hostales, es apenas del 67% de los hostales, debido a la escasa capacitación al personal sobre su oferta hotelera, lo cual hace deficiente el elemento de competencia de hospitalidad que hace referencia al c***onocimiento de productos, servicios y tarifas que ofrece la empresa,*** en relación a los hostales de tres estrellas los resultados fueron desalentadores pues el 52% conocen de su personal conocen parcialmente de los servicios hoteleros ofertados y el 40% si los conocen., considerando que los hostales de tres estrellas representan a establecimientos de primera categoría.
- σ Con relación al número de habitaciones de acuerdo a la categorización si se cumple con este parámetro de estandarización, no así con el número de camareras por número de habitaciones.

- σ Se ha identificado que el problema se evidencia es la INADECUADA ATENCIÓN AL CLIENTE, en este tipo de establecimientos, debido a que el personal que atiende tiene una escasa preparación en atención al cliente en establecimientos hoteleros y carecen de un manual de procedimientos para el área de recepción y de una guía de procedimientos que les permita mejorar su nivel de atención al huésped.
- σ Los hostales en su mayoría en cuanto a infraestructura, distribución de espacios físicos, asepsia cumplen con las normativas establecidas por los órganos de control debido a que si no tienen los permisos pertinentes no pueden operar.
- σ En cuanto a la relación de formación académica con el tipo de negocio se pudo evidenciar que la mayoría de hostales son administrados por personas empíricas, que han ganado experiencia por sus años de servicios en el sector de turismo, esta realidad es más frecuente en los hostales de dos estrellas plateadas.
- σ Se ha podido detectar que los administradores debido a la alta competitividad están predispuestos a mejorar sus procedimientos y a participar activamente en la aplicación de herramientas administrativas que mejoren su posición en el mercado.

Los resultados de la investigación han permitido generar una propuesta técnico – práctica, como es el definir un procedimiento estandarizado sobre atención al cliente en el área de recepción mediante un manual de procedimientos para el área de recepción, y considerando que el primer impacto que recibe el huésped es de vital importancia se ha creado como complemento un Manual de Buenas Prácticas de Manufacturas, hoteleras para operativizar los procedimientos establecidos, de manera que la propuesta se entregue a los hostales y se lleve a la práctica con facilidad y en forma clara y secuencial.

5.2. RECOMENDACIONES

Una vez concluida la investigación y elaborada la propuesta, se recomienda:

- σ Se debe impulsar a los propietarios de los hostales de dos y tres estrellas plateadas del D.M. de Quito, a participar activamente en las capacitaciones y actualizaciones de su personal para mejorar los servicios entregados a los huéspedes.
- σ Crear una cultura de calidad, comenzando por mejorar el nivel de atención al huésped en el área de primer contacto que es la de recepción.
- σ Difundir el manual de procedimientos a todo el personal involucrado en el área de recepción en los hostales de dos y tres estrellas plateadas del D.M. de Quito.
- σ Poner en práctica lo establecido en el manual de procedimientos con el apoyo del Manual de Buenas Prácticas de Manufacturas, diseñado para mejorar el desempeño de las personas que se encuentran laborando en el área de recepción de los hostales de dos y tres estrellas plateadas.

BIBLIOGRAFÍA

1. Alles, Martha A. 2006. Desempeño por Competencias: Evaluación de 360º y Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias idioma español, Ediciones Gránica S.A., Buenos Aires – Argentina,
2. Baca, G. (2006). *Evaluación de proyectos.* México: Mc Graw Hill.
3. CATASTROS DE ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS; Provincia de Pichincha. CETUR. Ministerio de Turismo. Quito. 2008.
4. Constitución de la República del Ecuador
5. Fernández L., (2008). Gestión por Competencias: Un modelo estratégico para la dirección de Recursos Humanos, idioma español, PEARSON EDUCACIÓN S.A, Madrid – España
6. http://hgt.usal.edu.ar/hgt/sistemas-informaticos-aplicados-turismo
7. http://www.qualiturecuador.com/contenidos/links/links.html
8. INEC. (2010). *Censo Nacional Económico.* Quito: INEC.
9. LEY DE CAMARAS PROVINCIALES DE TURISMO; Registro Oficial Nª689. 5 de mayo de 1995. Quito.
10. Ley orgánica de Turismo
11. Libro Blanco.(2004) Titulo de Grado en Turismo. AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN. (ANECA). Madrid.

12. McClleland, David, *Human Motivation*, Cambridge University Press, USA, 1987
13. Ministerio de turismo del Ecuador, Plandetur 2020, MINTUR, Ecuador, 2008
14. Ministerio de Turismo del Ecuador. (2012). *Estadísticas turísticas 2012*. Quito: MINTUR.
15. Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. (12 de 10 de 2012). *www.quito.gob.ec*. Obtenido de http://www.quito.gob.ec/index.php?option=com_content&task=view&id=369&Itemid=84
16. Montas Ramírez Francisco Augusto (2011) Historia de la Hotelería, Quito - Ecuador
17. Norma Técnica Ecuatoriana INEN2 451-2008 Hospitalidad – Competitividad Laboral
18. Plan Nacional del Buen Vivir 2009 – 2013
19. Reglamento de la Ley General de Turismo del Ecuador
20. REGLAMENTO HOTELERO DEL ECUADOR; Registro Oficial Nª 699. 26 octubre 1978.
21. Universidad del Salvador. (2012). *http://hgt.usal.edu.ar*. Obtenido de SISTEMAS INFORMÁTICOS APLICADOS AL TURISMO
22. José Gregorio Aguilar López; Sistematización de Experiencias en Hotelería, Turismo y Hospitalidad: Propuesta de Proyecto e Informe de

Aprendizaje; LAP Lambert Acad. Publ., 2011; ISBN 384434893X, 9783844348934; 104 páginas

23. K. Douglas Hoffman – John E. G. Bateson, Fundamentos de Marketing de Servicios, 2002; International Thomson Editores S.A, México D.F, Segunda Edición, ISBN 0-03-028892-4

ANEXOS

ANEXO N° 1

REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURISTICAS

NORMA:	Decreto Ejecutivo 3400	**STATUS:**	**Vigente**
PUBLICADO:	Registro Oficial 726	**FECHA:**	17 de Diciembre de 2002

Gustavo Noboa Bejarano
PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPUBLICA

Considerando:

Que el Gobierno Nacional está impulsando un proceso de depuración de ordenamiento jurídico ecuatoriano;

Que como resultado de ese proceso, se han expedido ya varios decretos ejecutivos que derogan cuerpos legales obsoletos o inaplicables y que establecen procedimientos unificados;

Que como parte de ese proceso, es necesario reunir en cuerpos jurídicos unificados, los varios reglamentos que se encuentran vigentes y regulan una misma materia;

Que al momento están vigentes varios decretos ejecutivos y acuerdos ministeriales relacionados con la actividad turística, que es necesario concordar y sistematizar en un solo cuerpo normativo;

Que la Comisión Jurídica de Depuración Normativa ha recomendado la expedición de este decreto; y,

En ejercicio de la potestad reglamentaria, prevista en el Art. 171 de la Constitución Política de la República.

Decreta:

EL SIGUIENTE REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURISTICAS.

TITULO I
DE LAS ACTIVIDADES TURISTICAS
Capítulo I
DE LOS ALOJAMIENTOS
Sección I
Disposiciones Generales

Art. 1.- Alojamientos.- Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios.

El Ministerio de Turismo autorizará la apertura, funcionamiento y clausura de los alojamientos.

Art. 2.- Categorías.- La categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo por medio del distintiva de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondientes a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías. Para el efecto, se atenderá a las disposiciones de este reglamento, a las características y calidad de las instalaciones y a los servicios que presten.

En la entrada de los alojamientos, en la propaganda impresa y en los comprobantes de pago, se consignará en forma expresa la categoría de los mismos.

Art. 3.- Clasificación.- Los alojamientos se clasifican en los siguiente grupos:

Grupo 1.- Alojamientos Hoteleros.

Subgrupo 1.1. Hoteles.

1.1.1. Hotel (de 5 a 1 estrellas doradas).
1.1.2. Hotel Residencia (de 4 a 1 estrellas doradas).
1.1.3. Hotel Apartamento (de 4 a 1 estrellas doradas).

Subgrupo 1.2. Hostales y Pensiones.

1.2.1. Hostales (de 3 a 1 estrellas plateadas).
1.2.2. Hostales Residencias (de 3 a 1 estrellas plateadas).
1.2.3. Pensiones (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 1.3. Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas.

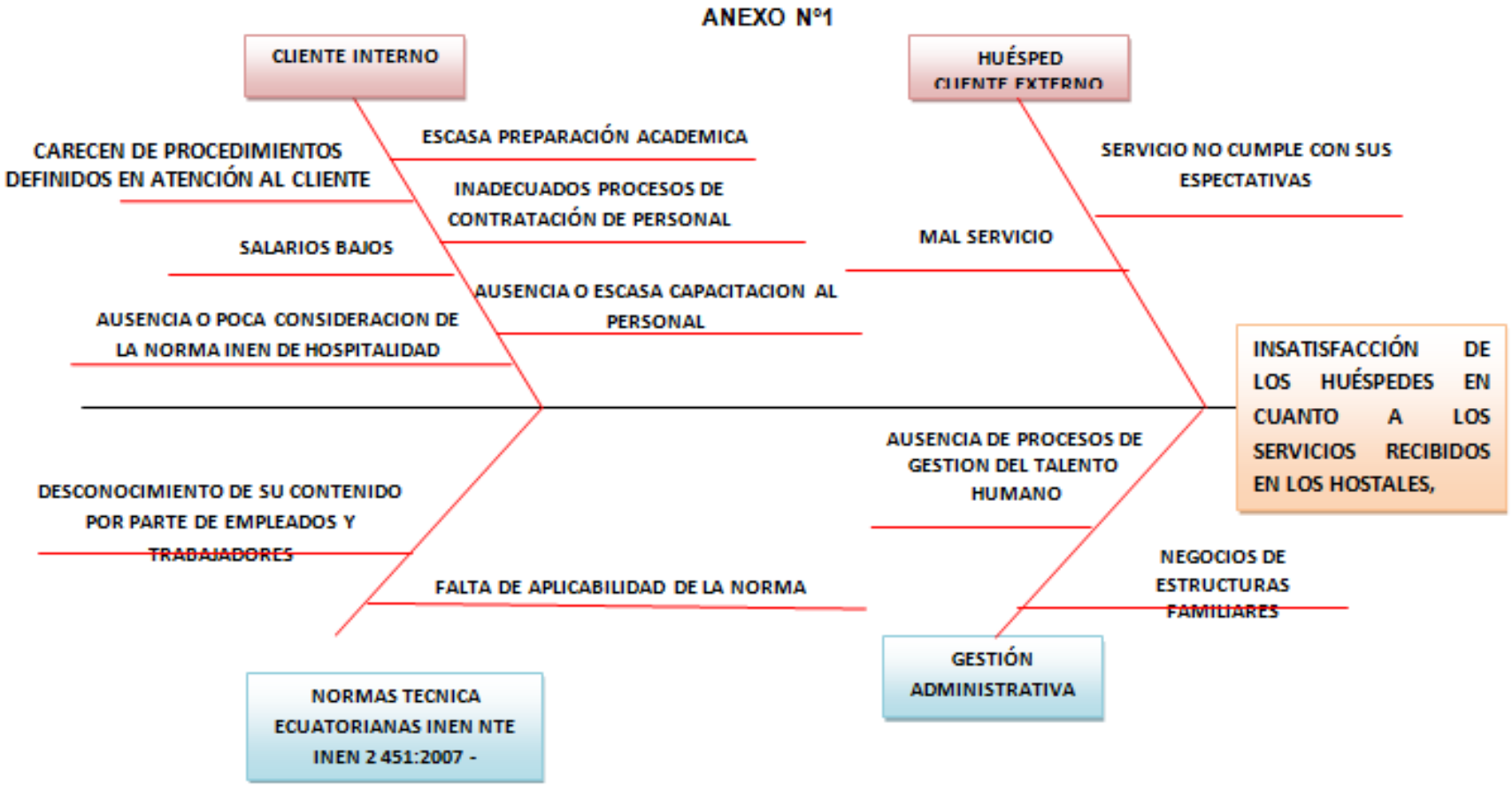
1.3.1. Hosterías (de 3 a 1 estrellas plateadas).
1.3.2. Moteles (de 3 a 1 estrellas plateadas).
1.3.3. Refugios (de 3 a 1 estrellas plateadas).
1.3.4. Cabañas (de 3 a 1 estrellas plateadas)..

Grupo 2.- Alojamientos Extrahoteleros.

Subgrupo 2.1. Complejos vacacionales (de 3 a 1 estrellas plateadas).
Subgrupo 2.2. Campamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).
Subgrupo 2.3. Apartamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).

En la publicidad, correspondencia, facturas y demás documentación de los establecimientos, deberá indicarse en forma que no induzca a confusión el grupo, subgrupo y categoría en que están clasificados…

ANEXON Nº 2



Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Fátima Karina Castro Arias

ANEXO N° 3

Norma Técnica Ecuatoriana INEN 2 451:2008

Hospitalidad

CDU: 338.48:-057
ICS: 03.200.00 ; 03.080.30

CIIU:0000
SV 06.01-401

Norma Técnica Ecuatoriana Voluntaria	TURISMO. HOSPITALIDAD. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.	NTE INEN 2 451:2008 2008-12

Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN – Casilla 17-01-3999 – Baquerizo Moreno E8-29 y Almagro – Quito-Ecuador – Prohibida la reproducción

1. OBJETO

1.1 Esta norma establece los requisitos mínimos para la competencia de hospitalidad e indica los elementos de competencia que determinan su desempeño.

2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran en las empresas turísticas.

3. DEFINICIONES

3.1 Para los efectos de esta norma, se adoptan las siguientes definiciones:

3.1.1 *Actitud.* Disposición de ánimo manifestada exteriormente.

3.1.2 *Habilidad.* Es la destreza de una persona para realizar una tarea, es el saber hacer.

3.1.3 *Cliente.* Persona que contrata o recibe los servicios que prestan las empresas turísticas.

3.1.4 *Cliente externo.* Persona ajena al establecimiento que recibe un servicio o producto ofertado.

3.1.5 *Cliente interno.* Colaborador perteneciente al establecimiento que recibe un servicio o producto de dicho establecimiento.

3.1.6 *Competencia.* Capacidad de desarrollar y aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño laboral y en la solución de problemas, para cumplir con los requisitos establecidos.

3.1.7 *Conocimiento.* Noción, idea, información, es el saber.

3.1.8 *Elementos de la competencia.* Nociones básicas y los respectivos criterios y evidencias de desempeño necesarios para la ocupación.

3.1.9 *Hospitalidad.* Buena acogida y recibimiento que se hace a los extranjeros o visitantes.

3.1.10 *Resultados esperados.*Conjunto mínimo de actividades que componen una ocupación laboral.

3.1.11 *Vocabulario técnico.* Conjunto de palabras de un idioma pertenecientes al uso de una actividad determinada.

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 Descripción de la competencia. La competencia hospitalidad consiste, principalmente, en recibir adecuadamente, acoger con satisfacción y servir con excelencia a los usuarios de los servicios prestados.

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, hospitalidad, requisitos.

5. REQUISITOS

5.1 Resultados esperados

5.1.1 *El personal debe demostrar la competencia de hospitalidad, a través de los siguientes resultados:*

a) Recibir cordialmente al cliente;
b) ofrecer servicios especiales y personalizados;
c) establecer comunicación efectiva tanto con el cliente interno como con el cliente externo;
d) servir con excelencia;
e) relacionarse dentro de estándares de la buena educación y normas de urbanidad;
f) asegurar la satisfacción del cliente;
g) cuidar de la higiene, salud, apariencia personal y del ambiente de trabajo;
h) diseminar la visión del turismo como vector para el desarrollo socioeconómico – cultural.

5.2 Elementos de competencia

5.2.1 Los elementos que determinan los conocimientos, habilidades y actitudes inherentes a la competencia hospitalidad son:

5.2.1.1 *Conocimientos:*

a) Requisitos de higiene, presentación personal y modales;
b) vocabulario técnico del segmento de turismo y hospitalidad;
c) procedimientos de emergencia;
d) principales tipos de establecimientos, servicios y productos de la industria del turismo;
e) aspectos básicos de la cultura local y nacional;
f) conocer los productos, servicios y tarifas que ofrece la empresa;
g) técnicas de servicio al cliente;
h) técnicas de trabajo en equipo.

5.2.1.2 *Habilidades:*

a) Comunicación clara y articulada con empleo de gramática y vocabulario adecuados;
b) raciocinio lógico verbal y memoria de corto y largo plazo;
c) capacidad para escuchar atentamente e interpretar lenguaje gestual / no verbal;
d) capacidad para tomar decisiones individualmente o involucrando a otras personas;
e) capacidad para planificar y organizar su trabajo.

5.2.1.3 *Actitudes:*

a) *Detallista.* Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.

b) *Atento.* Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.

c) *Innovador.* Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.

d) *Equilibrado emocionalmente.* No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.

(Continúa)

APÉNDICE Z

Z.1 DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR

Esta norma no requiere de otras para su aplicación.

Z.2 BASES DE ESTUDIO

NIH 49:2001 - *Turismo - Hospitalidade para profissionais operacionais - Competencia de pessoal.* Associação Brasileira de Normas Técnicas. Rio de Janeiro, 2001.

NIH 50:2001 - *Turismo - Hospitalidade para supervisores e gerentes - Competencia de pessoal.* Associação Brasileira de Normas Técnicas. Rio de Janeiro, 2001.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento:	TÍTULO: TURISMO. HOSPITALIDAD. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.	Código:
NTE INEN 2 451		SV 08.01-401

ORIGINAL:	REVISIÓN:
Fecha de iniciación del estudio:	Fecha de aprobación anterior del Directorio
2005-12-12	Oficialización con el Carácter de
	por Resolución No. de
	publicado en el Registro Oficial No. de
	Fecha de iniciación del estudio:

Fechas de consulta pública: de 2006-05-29 a 2006-07-07

Subcomité Técnico: **Competencia Laboral en Turismo**

Fecha de iniciación: 2006-01-20 Fecha de aprobación: 2006-10-10

Integrantes del Subcomité Técnico:

NOMBRES:	INSTITUCIÓN REPRESENTADA:
Sr. Rodolfo Walther (Presidente)	ASOCIACIÓN NACIONAL DE RESTAURANTES DEL ECUADOR
Econ. Jorge Vileri (Vicepresidente)	MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO
Dra. Dora Tejada	MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO
Sr. Iván Núñez	MINISTERIO DE TURISMO
Dr. Bolivar Tamayo	INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
Ing. Marcela Pérez	CONSEJO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL
Lic. Marilza Cabezas	SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN
Cap. Raúl García	FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR
Sra. Silvia Estrella	CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA
Srta. María José Verduga	CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA
Dr. Juan de Dios Morales	CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS
Psc. Carolina Cevallos	FEDERACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR
Sra. Rosario Mejía	ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR
Lic. Enrique Cabanilla	UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES TURÍSTICAS
Sr. Roberto Cedeño	SECTOR CONSUMIDORES
Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)	FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN - Baquerizo Moreno E8-29 y Av. 6 de Diciembre
Casilla 17-01-3999 - Telfs: (593 2)2 501885 al 2 501891 - Fax: (593 2) 2 567815
Dirección General: E-Mail:direccion@inen.gov.ec
Área Técnica de Normalización: E-Mail:normalizacion@inen.gov.ec
Área Técnica de Certificación: E-Mail:certificacion@inen.gov.ec
Área Técnica de Verificación: E-Mail:verificacion@inen.gov.ec
Área Técnica de Servicios Tecnológicos: E-Mail:inencati@inen.gov.ec
Regional Guayas: E-Mail:inenguayas@inen.gov.ec
Regional Azuay: E-Mail:inencuenca@inen.gov.ec
Regional Chimborazo: E-Mail:inenriobamba@inen.gov.ec
URL:www.inen.gov.ec

ANEXO N° 4

Cuadro N° 3: MARCO CONCEPTUAL
Glosario de términos técnicos

N°	TÉRMINO	CONCEPTO
1	**ACTITUD**	Disposición de ánimo manifestada exteriormente
2	**ACTIVIDAD TURÍSTICA**	Conjunto de operaciones que de manera directa o indirecta se relacionan con el turismo o pueden influir sobre él, siempre que conlleven la prestación de servicios a un turista.
3	**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**	Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios.
4	**B&B** **Traducción:** **Bed & Breakfast**	Tipo de servicio y facturación hotelera que incluye sólo el alojamiento y el desayuno. Tipo de alojamiento barato en casas de particulares que sólo ofrecen cama y desayuno. "También se aplica, especialmente en los países anglosajones, a la oferta agrupada de hoteles en su mayoría pequeños, familiares, que facilitan alojamiento y desayuno a precios módicos". Sinónimo (s): B&B, AD, HD, ÜF.
5	**BED OCCUPANCY**	El promedio en la relación del número de cantidad de camas vendidas en un hotel por el número de cantidad de camas vendidas por el número disponible para la venta. También conteo por personas alojadas
6	**CALIDAD**	Partiendo de la prioridad de los actuales exigencias del mercado turístico, de satisfacer las demandas, en función de elementales estándares, en función de costumbres, usos y culturas.
7	**CANCELACIÓN**	Acción de anular una reservación u otro tipo de obligación.
8	**CAPAPACITACIÓN**	Proceso de actualización de conocimientos específicos para mejorar las habilidades existentes en los participantes.
9	**CERTIFICACIÓN**	Reconocimiento formal de las competencias demostradas por una persona para el desempeño de una determinada ocupación
10	**CHECK IN**	Concepto que se refiere a los procesos de inscripción en un hotel o medio de transporte
11	**CLIENTE** **(HUÉSPED)**	Persona que contrata o recibe los servicios que prestan las empresas turísticas. Desde el punto de vista jurídico, se le puede definir como la persona que se aloja en un establecimiento hotelero mediante contrato de hospedaje día a día.
12	**COMPETENCIA**	Capacidad de desarrollar y aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño laboral y en

		la solución de problemas, para cumplir con los requisitos establecidos
13	**EQUIPAJE**	Conjunto de artículos, efectos y otras propiedades personales de un pasajero, tales como todo lo necesario o adecuado para el uso, comodidad o conveniencia durante su viaje. Se considera tanto el de mano como el que se documenta. En Inglés se la llama Baggage o Luggage
14	**EP**	Siglas de European Plan. Tipo de facturación hotelera que incluye sólo alojamiento. Sinónimo(s): SA, Bed only, Room only. Traducción: Sólo alojamiento.
15	**ESTABLECIMIENTO HOTELERO**	Establecimiento en el que el hospedaje constituye su actividad principal, aunque se desarrollen en él otras actividades secundarias. Aquellos "establecimientos comerciales dedicados a prestar, de forma profesional y habitual, hospedaje
16	**ESTANCIA**	Periodo durante el cual se ocupa la habitación de un hotel. (Término utilizado en España). Sinónimo: Estadía
17	**FORMACIÓN**	Proceso de generar competencias conreferentes claros en normas existentes, tendrá mucha más eficiencia e impacto que aquella desvinculada de las necesidades del sector empresarial.
17	**HOSPITALIDAD**	Buena acogida y recibimiento que se hace a los extranjeros o visitantes.
18	**HOSTAL**	Todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de veintinueve ni menor de doce habitaciones.
19	**NORMALIZACIÓN**	Procedimiento de estandarización, de forma tal que la competencia identificada y descrita con un procedimiento común, se convierte en una norma, un referente válido para las instituciones educativas, los trabajadores y los empleadores.
20	**SERVICIO TURÍSTICO**	La prestación, mediante precio, de las siguientes actividades: alojamiento, restauración, comercialización del producto turístico, difusión y asesoramiento, entretenimiento y cualesquiera de las actividades de esparcimiento y ocio, junto a otras actividades calificadas como turísticas-

Fuente: Investigación propia

ANEXO Nº 5

PERFIL DEL RECEPCIONISTA

DATOS GENERALES DEL CARGO

Nombre del cargo	**:**	Recepcionista
Reporta a	**:**	Administrador
Educación mínima	**:**	Estudios secundarios
Tramo de control	**:**	Botones (si lo hubiere)

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:

Se ocupa principalmente de recibir y registrar al cliente a su llegada (check in); relacionar al huésped con los diversos servicios del establecimiento y comunidad y efectuar los procesos de salida del huésped (check out).

CONOCIMIENTOS

- σ Dominio de la política de sostenibilidad, manejo de buenas prácticas ambientales de la operación,
- σ Dominio del sistema tarifario,
- σ Procesos de ingreso (check in) y
- σ Procesos de salida (check out) del huésped,
- σ Conocimiento de las funciones generales de cada departamento,
- σ Procedimientos básicos de telefonía
- σ Conocer los números de teléfono útiles en caso de emergencia
- σ Uso adecuado de la guía telefónica),
- σ Términos técnicos de hotelería relativos a la recepción, información de servicio
- σ de atractivos turísticos, circuitos de tipo comunitario,
- σ Lugares para comprar,
- σ Condiciones de seguridad, reservas, requisitos de higiene personal, relaciones
- σ Humanas, manejo de hojas de cálculo, manejo de pagos (cheque, efectivo, tarjeta de crédito u otros)
- σ Primeros auxilios básicos, alfabeto fonético

HABILIDADES:

- σ Debatir afablemente en discusiones, lectura y escritura,
- σ Capacidad de comunicación oral clara y caligrafía legible, manejo de gramática y vocabulario adecuado, predisposición para integrarse al trabajo en equipo,
- σ Obtención de la cooperación de colegas y de otras áreas,
- σ Interpretación del lenguaje corporal,
- σ Comprensión de las necesidades del cliente, capacidad para dar prioridades al huésped,
- σ Habilidad para relacionarse con los clientes y para tomar decisiones.

ACTITUDES:

- σ Innovador con imaginación social y ambientalmente
- σ Responsable
- σ Plantea sugerencias
- σ Aporta soluciones
- σ Equilibrado emocionalmente
- σ Atento y cordial con el cliente
- σ Considerado hacia los otros
- σ Tolerante y
- σ Comprometido.