



FACULTAD DE TURISMO Y HOSPITALIDAD

DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD PARA LAS ÁREAS DE ALOJAMIENTO, RECEPCIÓN Y ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL HOTEL RINCÓN ESCANDINAVO, LOCALIZADO EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA.

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos para optar por el título de Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

Profesor Guía
Walter Omar Ocaña Zambrano

Autora
Diana Fernanda Román Melo

Año
2015

DECLARACIÓN PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con la estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.”

Walter Omar Ocaña Zambrano

Máster en Ciencias Sociales

C.I. 171600394-0

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”

Diana Fernanda Román Melo

C.I. 1714475579

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a Dios, quien me ha otorgado la fortaleza suficiente para seguir adelante en el desarrollo de mi proyecto de titulación y durante toda mi trayectoria universitaria, sin desfallecer ni un instante. En segundo lugar a mi tutor, Walter Ocaña, quién me ha brindado permanentemente su dedicación, para seguir adelante; así como también, a mis docentes a lo largo de la carrera, quienes me han impartido valiosos conocimientos. A mis padres, Fernando y Lida y mi hermana, Dome, quienes han permanecido conmigo en todo momento, alentándome a ser una mejor versión de mí. A la Sra. Ivonne Herrera, administradora del Hostal Rincón Escandinavo, quien me ha brindado la apertura necesaria para la realización de mi proyecto. Finalmente, a mis abuelitos, Ermel y Anita, quienes siempre me han demostrado su amor incondicional; así como también a mi abuelita Fannycita, quién me guía desde el cielo con su luz sempiterna.

Infinitas gracias a todos.

DEDICATORIA

Dedico de manera especial a mis padres, mis mentores, en todas las etapas de mi vida, gracias a quienes, he tenido la oportunidad de convertirme en una valiosa mujer y profesional de éxito.

Los quiero.

RESUMEN

El presente proyecto tiene como objetivo principal, el diseño de un plan enfocado en el mejoramiento de calidad en la prestación de servicios, para las áreas de: recepción, alojamiento y alimentos y bebidas del Hostal Rincón Escandinavo, localizado en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha.

En el primer capítulo, se desarrolla un marco teórico, dentro del cual se abarcan conceptos relacionados con la calidad, etapas evolutivas, precursores en el tema, modelos destacados y la calidad en el ámbito hotelero; primordial para fundamentar el proyecto.

En el segundo capítulo, se realiza un breve análisis situacional del establecimiento, el cual aborda: historia, organigrama estructural, misión, visión, valores y políticas.

En el tercer capítulo, se detalla la caracterización del perfil del huésped que se aloja en el establecimiento, así como, el desarrollo de una investigación de mercados, basada en encuestas para medición del nivel de satisfacción de los huéspedes y entrevistas efectuadas a la administradora del hostel y una profesional versada en el campo de la calidad.

En el cuarto capítulo, se detalla el mapa de procesos actual de servicio empleado por el establecimiento, el cual permite la detección de falencias en la operación; así también, mediante al análisis de la matriz FODA y aplicación de un instrumento de evaluación, se puntualizan estrategias enfocadas en el mejoramiento de la calidad.

En el quinto capítulo, se plantean propuestas focalizadas en la mejora de las áreas abarcadas. Finalmente, en el sexto capítulo, se presenta un presupuesto de inversión definido para las mejoras sugeridas en el capítulo anterior y la elaboración de un cronograma de aplicación para las respectivas propuestas.

ABSTRACT

This project's main objective is the design of a strategic plan focused on quality improvisation in the provision of services, for: front desk, accommodation and food and beverage areas from Rincón Escandinavo hostel, located in the city of Quito, Pichincha province.

In the first chapter, the theoretical framework from the research is developed, within which: concepts related to quality, evolution stages, pioneers in the field, important models and quality in the hospitality industry, are encompassed; essential for the project's support.

In the second chapter, a brief situational analysis of the establishment is performed, which includes: its history, organizational structure, mission, vision, values and policies.

In the third chapter, the characterization of the guest' profile who stays in the establishment is detailed, as well as, the development of a market research, based on surveys to measure the guests' satisfaction level and interviews conducted to the hostel administrator and a versed professional in the quality field.

In the fourth chapter, the current service blueprint employed by the establishment is detailed; allowing the detection of shortcomings in the operation. Also, through the SWOT analysis matrix and the application of an evaluation instrument, strategies focused on quality improvement, are pointed.

In the fifth chapter, proposals focused in the improvement of the encompassed areas, are proposed. Finally, in the sixth chapter, the investment budget required for the improvements suggested in the previous chapter, is shown; as well as, the elaboration of an implementation timetable for each one of them.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
Antecedentes	1
Justificación	2
Objetivos.....	2
Objetivo general.....	2
Objetivos específicos	2
Metodología	3
1. CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	7
1.1. Calidad.....	7
1.1.1. Evolución de la Calidad	7
1.1.2. Definición de Calidad	11
1.1.3. Calidad Total.....	14
1.1.4. Modelos de Calidad	15
1.1.5. Sistema de Calidad.....	19
1.2. Calidad dentro del sector servicios	26
1.2.1. Definición de servicios	26
1.2.2. Calidad vinculada con el servicio	26
1.2.3. Modelización de la calidad de servicio.....	27
1.2.4. Calidad en las empresas turísticas	28
1.3. Calidad en establecimientos hoteleros	29
1.3.1. Reglamento de alojamiento turístico.....	29
1.3.2. Definición de hostel.....	30
1.3.3. Calidad en hoteles	30
2. CAPÍTULO II. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA.....	37
2.1. Compromiso de la dirección	37
2.1.1. Caracterización de la empresa	37
2.1.2. Análisis interno y externo de la empresa	45

3. CAPÍTULO III. ENFOQUE BASADO EN EL CLIENTE ...	55
3.1. Investigación del mercado actual	55
3.1.1. Caracterización de la demanda actual.....	55
3.1.2. Breve análisis de las expectativas del cliente	59
4. CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE PROCESOS	98
4.1. Mapa de procesos (<i>Blueprint</i> actual)	98
4.1.1. Identificación de la situación actual.....	98
4.1.2. Evaluación y problematización.....	106
5. CAPÍTULO V. PROPUESTA DE MEJORAS	117
5.1. Planificación de la calidad.....	118
5.1.1. Responsabilidad de la dirección	118
5.1.2. Mapa de procesos optimizado	121
5.2. Estrategias de intervención.....	129
5.2.1. Manual de Calidad.....	129
5.2.2. Propuesta de formación y capacitación	131
5.2.3. Infraestructura.....	133
5.2.4. Dotación de equipamiento y señalética complementarios	135
5.2.5. Promoción.....	135
5.2.6. Software hotelero.....	136
5.2.7. Imagen Corporativa	137
5.2.8. Visión	138
6. CAPÍTULO VI. PRESUPUESTO DE INTERVENCIÓN	139
6.1. Presupuesto de mejoras.....	139
6.2. Cronograma de intervención	150
Conclusiones.....	153
Recomendaciones.....	155
Abreviaturas	156

REFERENCIAS	157
ANEXOS	164

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación del establecimiento de alojamiento turístico, nomenclatura y categorías designadas.	30
Tabla 2. Descripción de las funciones del personal perteneciente al Hostal Rincón Escandinavo.....	43
Tabla 3. Tabla correspondiente a la demanda histórica del hostel entre los años 2010 a 2014.....	55
Tabla 4. Caracterización del perfil del cliente nacional del Hostal Rincón Escandinavo.....	56
Tabla 5. Caracterización del perfil del cliente internacional del Hostal Rincón Escandinavo.....	57
Tabla 6. Ficha de estudio.	65
Tabla 7. Recomendaciones y sugerencias por parte de los huéspedes que se alojaron en el Hostal Rincón Escandinavo.	93
Tabla 8. Parámetros para la evaluación del Hostal Rincón Escandinavo.	107
Tabla 9. Puntuación basada en los parámetros contenidos en la norma de calidad turística para el Distintivo Q.	109
Tabla 10. Puntuación por ámbito.....	110
Tabla 11. Análisis FODA.	112
Tabla 12. Representación gráfica de los elementos que componen un diagrama de procesos.....	122
Tabla 13. Ficha de satisfacción área de recepción.	127
Tabla 14. Ficha de satisfacción área de habitaciones.....	128
Tabla 15. Ficha de satisfacción área de alimentos y bebidas.	129
Tabla 16. Presupuesto total de inversión.	139
Tabla 17. Costo de elaboración del Manual de Calidad.	140
Tabla 18. Costo de capacitaciones al personal.	142
Tabla 19. Costo de elaboración de un plano de servicios o <i>blueprint</i> optimizado.	143
Tabla 20. Costo de mejoras en infraestructura.....	144
Tabla 21. Dotación de equipamiento e infraestructura.	146
Tabla 22. Costo promoción del hostel.	147

Tabla 23. Costo implementación software.	148
Tabla 24. Costo de uniforme para personal.	149
Tabla 25. Cronograma de intervención para propuestas de mejoramiento.....	151

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Logotipo perteneciente al Hostal Rincón Escandinavo.	38
Figura 2. Croquis de la ubicación del Hostal Rincón Escandinavo.....	39
Figura 3. Organigrama estructural del hostel Rincón Escandinavo.....	42
Figura 4. Croquis donde se muestran las calles de los establecimientos seleccionados para la realización del Benchmarking.	52
Figura 5. Fases de desarrollo de un estudio cuantitativo de satisfacción.....	60
Figura 6. Procedencia de los encuestados.	66
Figura 7. Género del huésped nacional.	67
Figura 8. Edad del huésped nacional.	68
Figura 9. Ciudad de procedencia del huésped nacional.....	69
Figura 10. Nivel de instrucción del huésped nacional.	70
Figura 11. Motivo de visita del huésped nacional.....	71
Figura 12. Gasto promedio diario del huésped nacional.	72
Figura 13. Actividades realizadas por el huésped nacional.....	73
Figura 14. Promedio de estadía del huésped nacional.	74
Figura 15. ¿Cómo conoció el hostel el huésped nacional?	75
Figura 16. ¿Con quién viaja el huésped nacional?.....	76
Figura 17. Género del huésped extranjero.....	77
Figura 18. Edad del huésped extranjero.	78
Figura 19. Lugar de procedencia del huésped extranjero.	79
Figura 20. Nivel de instrucción del huésped extranjero.....	80
Figura 21. Motivo de visita del huésped extranjero.	81
Figura 22. Gasto promedio diario del huésped extranjero.....	82
Figura 23. Actividades realizadas por el huésped extranjero.	83
Figura 24. Promedio de estadía del huésped extranjero.....	84
Figura 25. ¿Cómo conoció el hostel el huésped extranjero?	85
Figura 26. ¿Con quién viaja el turista extranjero?.....	86
Figura 27. Evaluación área de recepción.	87
Figura 28. Evaluación área de habitaciones.....	89
Figura 29. Evaluación área de alimentos y bebidas (servicio de desayuno). ...	91
Figura 30. Evaluación servicio prestado y calidad-precio.....	92

Figura 31. <i>Blueprint</i> actual de entrega de servicios del Hostal Rincón	
Escandinavo.....	100
Figura 32. <i>Blueprint</i> optimizado de entrega de servicios del Hostal Rincón	
Escandinavo.....	124

INTRODUCCIÓN

Antecedentes

La calidad en el sector servicios ha presentado una constante evolución durante los últimos años y se ha convertido en un elemento imprescindible en la competitividad en el ámbito turístico y hotelero; razón por la cual, varios establecimientos pertenecientes al sector, han incorporado la misma a sus estrategias. Una de las causas principales, radica en que la demanda actual se caracteriza por ser más experimentada, exigente y dispone de mayor cantidad de información (Fraiz, Gonçalves, y Manosso, 2013, pp. 497-498).

De este modo, los distintos emprendimientos turísticos, han enfocado sus esfuerzos en la implementación de sistemas de calidad que una vez aplicados, han logrado la reducción de defectos y costos, además de un notable incremento en la productividad; y consecuentemente, mayor satisfacción, rentabilidad y una cuota elevada de participación en el mercado (Dirección de Normatividad y Supervisión y Vizarreta Consultores, 2012, p. 16).

El Hostal Rincón Escandinavo es un emprendimiento de tipo familiar localizado en las calles Leonidas Plaza N-24-388 y Baquerizo Moreno, en la ciudad de Quito; el cual ofrece tanto a viajeros nacionales como internacionales, servicios de alojamiento y alimentación. A pesar de contar con una amplia trayectoria en el mercado, con más de 24 años en el ámbito hotelero, su administradora, la Sra. Ivonne Herrera, ha recalcado que la creciente innovación en procesos de calidad por parte de otros establecimientos hoteleros de mayor categorización en la zona, ha ocasionado que los clientes se tornen más exigentes en cuanto a la búsqueda de experiencias (Entrevista 001, 2014). De manera que, es necesario tomar en consideración, el seguimiento de procesos que garanticen un servicio eficiente, para brindar experiencias que el cliente busca y mantener su posicionamiento.

Por las razones mencionadas anteriormente, el presente trabajo de titulación se centrará en proponer el diseño de un plan de mejoramiento enfocado en la calidad, mediante un manual con parámetros relacionados netamente con la misma, que servirán como referentes para la mejora y aseguramiento de la calidad en las áreas correspondientes a: alojamiento, recepción y alimentos y bebidas, las cuales han presentado varias falencias.

Justificación

El presente trabajo de titulación, ha sido concebido con el propósito de suministrar al establecimiento hotelero un instrumento clave, que permita sobrepasar las expectativas del huésped, mediante la definición de una serie de normas, cuya ejecución, conducirá a una mejora constante de la calidad aplicada a procesos internos en las áreas de: alojamiento, recepción y alimentos y bebidas; con el objetivo de brindar servicios con un valor agregado.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar un plan de mejoramiento de calidad para las áreas de alojamiento, recepción y alimentos y bebidas del Hostal Rincón Escandinavo, localizado en la zona de la Mariscal, ciudad de Quito, provincia de Pichincha.

Objetivos específicos

- Desarrollar un marco teórico fundamentado en fuentes de alto valor académico.
- Analizar la situación actual del Hostal Rincón Escandinavo, tomando como referencia, información propia y verídica de la empresa.
- Realizar una investigación de mercados, mediante encuestas de satisfacción y entrevistas a expertos.

- Efectuar un diagnóstico de los procesos de servicios correspondientes a las áreas de recepción, alojamiento y alimentos bebidas del Hostal Rincón Escandinavo.
- Plantear una propuesta de mejoramiento para el Hostal Rincón Escandinavo, partiendo de un diagnóstico previo de los servicios prestados.
- Diseñar estándares y procedimientos basados en normas de calidad para las áreas de alojamiento, recepción y alimentos y bebidas del Hostal Rincón Escandinavo.
- Establecer un presupuesto preliminar, asignado para el plan de mejoramiento de calidad y un cronograma de intervención.

Metodología

Para llevar a cabo la metodología de investigación se tomó como referencia principal el libro “Investigación de Mercados”, de Malhotra (2008, pp. 7-274), al igual que, la “Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados” (Gobierno de Navarra, 2012, pp. 11-32).

El autor realiza una clasificación del diseño de investigación en tres categorías generales que son: la exploratoria, descriptiva y causal (Malhotra, 2008, p. 79).

Para la elaboración del presente proyecto, se ha realizado investigaciones de tipo exploratoria y descriptiva, partiendo de datos tanto secundarios como primarios, empleando técnicas de investigación cuantitativas y cualitativas.

A continuación, se pormenorizan los métodos de investigación que fueron empleados:

- **Datos secundarios**

Los datos secundarios se encuentran conformados por información previamente recolectada para finalidades distintas al problema en cuestión (Malhotra, 2008, p. 42). Para obtener dicha información, se efectuó la

recopilación de datos internos, provenientes directamente del establecimiento hotelero, mismo que los generó previamente (Malhotra, 2008, p. 112). La información otorgada perteneciente a la demanda histórica del hostel, detallada desde el 2010 hasta el término del año 2014, no había pasado por un procesamiento adecuado, razón por la cual, fue primordial procesarla con el propósito de calcular la totalidad de huéspedes que recibió el establecimiento durante el transcurso de este período.

- **Datos primarios**

Los datos primarios lo constituyen aquellos recopilados por parte del investigador, con el objeto específico de ahondarse en el problema de investigación. En este caso, los métodos empleados corresponden a: encuesta, entrevistas a profundidad y con expertos, y observación estructurada y no estructurada (Malhotra, 2008, p. 42).

- **Encuesta directa estructurada**

Técnica la cual involucra el empleo de un cuestionario formal a una muestra de personas, con la finalidad de conseguir información específica de los encuestados (Malhotra, 2008, p. 183). Las encuestas fueron aplicadas de manera presencial a 395 huéspedes que se encontraban hospedados en el hostel, durante los meses comprendidos de marzo a mayo del año 2015.

- **Entrevistas a profundidad**

Entrevistas que no requieren estructura alguna, realizadas personalmente a una determinada persona, interrogándole, con el afán de averiguar sobre sus creencias, sentimientos, motivaciones y actitudes respecto a un tema determinado (Malhotra, 2008, p. 158). Este método directo, fue aplicado a la administradora del establecimiento hotelero “Rincón Escandinavo”, cuyo objetivo fue conocer la situación y funcionamiento de la misma.

- **Entrevistas con expertos**

Este tipo de entrevistas son efectuadas a expertos entendidos en el campo dentro del cual se desarrolla la investigación (Malhotra, 2008, p. 40). Para la obtención de la información, se aplicó una entrevista personal semiestructurada, mediante la construcción de un cuestionario formal, que incluía preguntas relacionadas con la aplicación de un sistema de calidad en establecimientos hoteleros.

- **Observación estructurada**

Técnica donde el investigador puntualiza detalladamente los criterios que van a ser observados y la manera en que las mediciones serán registradas (Malhotra, 2008, p. 202). Para este propósito, se ha utilizado como principal mecanismo de evaluación, la “Normativa de Calidad Turística para el Distintivo Q”, donde se ha registrado el cumplimiento o no cumplimiento del establecimiento hotelero en lo que respecta a los cuatro ámbitos pormenorizados en la ficha y su posterior evaluación, acorde a los criterios de valoración propuestos (Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, 2013).

- **Observación no estructurada**

Técnica donde el investigador inspecciona la totalidad de fenómenos relevantes, sin definir previamente los detalles (Malhotra, 2008, p. 202). Esta técnica ha sido empleada, mediante la visita en múltiples ocasiones al establecimiento hotelero de manera encubierta, con el propósito de evaluar de manera general las instalaciones, prestación de servicios en las áreas abarcadas, presentación del personal, entre otros y posteriormente, diagnosticar las falencias presentes.

- **Método ISMI**

Adicionalmente, se empleó el método ISMI (*International Service Marketing Institute*), con el propósito de visualizar de una manera más clara, los procesos involucrados en la entrega del servicio, que es prestado por los miembros del personal a los huéspedes, mediante el *blueprint*, mismo que consiste en dividir al servicio y plasmar de forma gráfica cada paso, con el objeto de detectar errores presentes (International Service Marketing Institute [ISMI], 2002, p. 58).

1. CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1. Calidad

Según las Normas ISO, la calidad abarca el conjunto de características que le otorgan al producto las propiedades necesarias para satisfacer las necesidades, tanto implícitas como expresadas de los clientes. Con el transcurso de los años, la constante preocupación por la calidad, se ha debido a que la misma se ha convertido en un elemento estratégico para las organizaciones; puesto que su importancia radica en lograr la excelencia en el servicio, para satisfacer las necesidades demandadas por los clientes y de esta manera, mantener su competitividad dentro del mercado y asegurar su supervivencia (Gonzales, Benavente, Pérez, García, y Atausinchi, 2009, p. 12).

1.1.1. Evolución de la Calidad

Desde los cimientos históricos más antiguos, se ha podido evidenciar las diferentes manifestaciones por parte del hombre en búsqueda de la satisfacción de sus necesidades, la cual se ha logrado mediante la adquisición de productos o servicios que le aportaran mayor beneficio. De esta manera, la calidad ha atravesado un proceso evolutivo, a través de cinco etapas primordiales; iniciando en la edad media, hasta culminar en el período comprendido entre 1980 y 1990 (Tarí, 2000, p. 13).

- **Edad Media:** Durante este período, tanto el trabajo manual como el directivo, se encontraba a cargo de los artesanos, quienes en sus talleres, elaboraban una mínima cantidad de producto para un mercado urbano determinado. La existencia de una relación estrecha entre vendedores y compradores, constituía una ventaja competitiva, considerando que los productos elaborados se adaptaban en su gran mayoría a los requisitos demandados por el cliente.

El siglo XVII, se destaca por la separación de la zona urbana de la rural, así como el progreso del comercio internacional, ocasionando el traslado de los artesanos a las ciudades. Igualmente, el mercader cobra un rol clave, al convertirse en el comercializador de la producción de los artesanos; logrando producción a mayor escala con beneficios múltiples, “división del campo laboral y especialización”. Durante el transcurso de esta etapa, previa a la producción en masa, la reputación y destreza que poseían los artesanos, constituían la base principal de la calidad (Tarí, 2000, pp. 14-15).

A partir de la Revolución Industrial en el siglo XIX, algunos artesanos se mantuvieron en su oficio, mientras que otros, se convirtieron en empresarios y la mayoría, en fuerza laboral para las fábricas. Por otra parte, entre el siglo XVIII y el siglo XIX, se incorpora las máquinas a las industrias donde laboraban los operarios; llevando a una reestructuración a nivel interno, con el propósito de adaptarse al incremento en volúmenes de producción y tecnologías innovadoras. Los productos se ajustaban a los gustos y preferencias de aquella época, siendo el consumidor, el encargado de detallar la calidad del producto para que el trabajador lo fabricara con la utilización de sus habilidades; con la finalidad de cumplir sus deseos (Tarí, 2000, p. 15).

- **Administración Científica:** En Estados Unidos, la relación entre el fabricante y el comprador desaparece en su totalidad, dando paso a un proceso tanto de “división como de estandarización”, relacionado con los métodos y condiciones de trabajo. La disgregación de la organización y ejecución del trabajo planteada por Frederick Winslow Taylor, orientada en un principio a la mejora de la productividad, ocasionó un notable deterioro en la calidad, principalmente en la producción en serie, dentro de la cual, se presentaron varios errores humanos que involucraron la falta de piezas y fallos en los artículos. Con el fin de solucionar estos errores de calidad presentes en la industria, se creó el proceso de

inspección dentro de la misma, el cual seleccionaba a un inspector quien se responsabilizaba de determinar si los productos eran buenos o malos. Sin embargo, la calidad en aquella época no era considerada de gran relevancia, y debido a la escasez, los mercados consumían la mayoría de productos ofertados (Tarí, 2000, pp. 16-17).

- **Segunda Guerra Mundial:** Al término de la Segunda Guerra Mundial, la calidad siguió distintos enfoques. Por una parte, el Occidente, continuó enfocándose en la inspección; mientras que Japón, se destacó por poner en práctica el control de calidad mediante la expansión de métodos estadísticos.

A principios de esta etapa, el control de la calidad era limitado, considerando que se centraba específicamente en la planta de producción; no obstante, las enseñanzas del Dr. *Joseph Juran* acerca del significado de la calidad y *Quality Management*, lograron la expansión del enfoque.

Los japoneses, tomaron en consideración estas premisas elementales, a diferencia de los estadounidenses, quienes no lo hicieron. Por consiguiente, la calidad se convirtió en la preocupación fundamental de los altos directivos de las empresas en Japón, provocando consecuentemente, la implementación del control de la calidad total; la cual permitió ampliar la perspectiva de la calidad, que únicamente se había concentrado en el producto.

De esta forma, Japón comprendió que es necesaria la producción de artículos carentes de defectos desde el principio, para evitar la venta de productos con falencias. Por ende, el control de la calidad implementado en un inicio para la fase de inspección, tuvo una importante transición hacia la prevención, como manera de controlar los elementos involucrados en el proceso que causaban artículos defectuosos.

Con la finalidad de presentar un producto de excelente calidad y prevenir problemas referentes a seguridad, economía y confiabilidad; los japoneses, instituyeron un programa de control de calidad que permitiera la participación proactiva por parte de los distintos departamentos y la totalidad del personal, sin excepción alguna.

Mientras tanto, el Occidente, se mantenía firme en su visión de la inspección como equivalente de la calidad. Su industria durante el transcurso de la Segunda Guerra Mundial hasta 1970, se había limitado en suministrar eficazmente la mayor cantidad de productos y servicios y, la tecnología, exigida por una economía en vías de desarrollo. Se utilizaban intensivamente los métodos de control de calidad, fundamentados en la inspección del resultado final, con el objetivo de comprobar su idoneidad; siendo el “retrabajo” y eliminación del mismo, prácticas habituales. La falta de eficiencia y los costos adicionales ocasionados por estas operaciones erróneas, se veían reflejados en la repercusión hacia el consumidor, sin representar un problema mayúsculo, mientras que no afecte al crecimiento continuo de la economía.

Ambas evoluciones disímiles, trajeron como consecuencia, la “reducción en las horas de trabajo” y fabricación más económica de productos con las mismas características en Japón (Tarí, 2000, pp. 17-20).

- **1980-1990:** La industria occidental y especialmente la perteneciente a Estados Unidos, atraviesa la crisis del petróleo, la cual advirtió sobre la importancia del ahorro energético; así como también, sobre el aseguramiento de la calidad, con el propósito de aminorar el desperdicio y, por ende, los costes. Así, la competencia logra fortalecerse frente a los mercados globalizados y la industria de Occidente, concretamente la estadounidense, inicia su proceso de decadencia después de algunos

años de liderazgo continuo dentro de varios sectores, tales como: el automovilístico, de ordenadores, de acero, entre otros.

En mercados que presentan índices elevados de saturación, el ofrecimiento de un producto o servicio, no corrobora el éxito. Adicionalmente, la calidad se torna en un factor crítico, tomando en consideración la oferta variada y los clientes cada vez más informados. Tomando a Japón como principal referente en los logros obtenidos en el ámbito de la calidad, se comienza a utilizar el proceso de prevención, reemplazando el de inspección; además de convertir a la calidad en un pilar fundamental para la competitividad a nivel empresarial (Tarí, 2000, pp. 20-21).

1.1.2. Definición de Calidad

El concepto referente a la calidad, ha sufrido una constante evolución, partiendo de su aplicación enfocada a la industria, hasta su aplicación en empresas relacionadas con el sector servicios (Albacete, 2004, 2007 citado en Santomá y Costa, 2007, p. 3).

Autores de renombre se han destacado por la formulación de definiciones y teorías, a partir de las cuales, se han llevado a cabo investigaciones en el campo de la calidad.

Deming, plantea a la calidad como un grado previsible de fiabilidad y homogeneidad a menor coste, adaptado a las necesidades que presenta el mercado. De esta manera, plantea el seguimiento de la calidad, como la opción más conveniente, con la finalidad de alcanzar los objetivos primordiales que persigue la empresa, los cuales son: lograr su permanencia dentro del mercado, preservar la inversión, ganar utilidades y garantizar los puestos laborales. Una mayor calidad se obtendrá mediante el mejoramiento del producto, así como el ajuste de servicios a las necesidades del consumidor,

con el propósito de minorar la inestabilidad vinculada con el diseño de procesos de producción (1989 citado en Santomá y Costa, 2007, p. 3).

Juran define a la calidad como la adecuación relacionada con la calidad implícita en el diseño tanto del producto como del servicio y la medición del nivel de conformidad del producto con el diseño planteado. La “calidad de diseño” hace referencia a los atributos potenciales requeridos por un producto para la satisfacción de necesidades de los clientes; mientras que la calidad de conformidad, indica de qué forma el producto final incorpora las especificaciones inventadas previamente (Juran y Gryna, 1993 citado en Santomá y Costa, 2007, p. 3).

Por otra parte, Crosby contribuye con la idea que la calidad no tiene un costo, sino por el contrario, las cosas carentes de calidad, son las que cuestan. Crosby expone a la calidad como concordancia con las especificaciones o acatamiento de los requisitos; entendiéndose la obtención de cero falencias, como la motivación vital de la organización (1987 citado en Santomá y Costa, 2007, p. 3).

Reeves y Bednar, determinaron la inexistencia de una definición específica y universal de la calidad, sino cuatro:

- **Calidad como excelencia:** Se plantea “lo mejor” de manera absoluta; siendo una definición imprecisa y ambigua, puesto que no encamina a la organización adonde debe dirigir su gestión. Englobaría que los altos directivos, precisaren la definición de excelencia, a pesar de ser diferente a la concepción que poseerían los clientes.
- **Calidad como valor:** La calidad es segmentada en base a lo que se considera mejor para los distintos consumidores. Feigenbaum, sustenta que es necesario que la calidad perteneciente a un producto, incluya su coste y sea juzgada de acuerdo a su precio.

- **Calidad como ajuste a las especificaciones:** Esta definición emerge a partir de la calidad industrial, en donde es necesario que el producto final se adapte a un esquema previamente establecido. El control estadístico relacionado con la producción, surge de este concepto.
- **Calidad como respuesta a las expectativas de los clientes:** Este concepto se origina a partir del apogeo de los servicios y el control de su calidad. La contribución principal radica en el reconocimiento del valor que poseen los deseos de los clientes, al momento de especificar los parámetros encargados de establecer la calidad tanto de un producto como de un servicio (1994 citado en Santomá y Costa, 2007, p. 4).

La trayectoria del término calidad desde un enfoque de inspección a uno de prevención dentro del departamento de la producción, englobando la totalidad de las funciones de la empresa, al igual que la ampliación del concepto de calidad; constituyen dos características primordiales del enfoque moderno (Tarí, 2000, p. 25). Por otro lado, es necesario acotar que el desarrollo en el ámbito de los servicios, ha representado un avance significativo en el concepto de la calidad, focalizándose mayoritariamente hacia la perspectiva del cliente (García, 2001 citado en Santomá y Costa, 2007, p. 4).

Esta aceptación, muestra plena concordancia con la definición planteada por Juran (Juran y Gryna, 1993 citado en Santomá y Costa, 2007, p. 4), tomando en cuenta que la “adecuación al uso” es definida por las expectativas del usuario.

Partiendo de las definiciones previas, la calidad según la *American Society for Quality Control*, abarca el conjunto de atributos y características pertenecientes a un producto o servicio que se respalda en su destreza, con la finalidad de satisfacer tanto las necesidades determinadas, así como las implícitas (Carro y González, s.f., p. 1). De igual manera, la norma ISO 9000, plantea un concepto similar, dentro del cual, la calidad constituye la suma de las características que

posee una entidad, entre las que se destacan: el producto, los procesos, la persona y el organismo; mismas que le proporcionan habilidad para la satisfacción de necesidades (Carro y González, s.f., p. 1).

En la actualidad, la definición más acertada de calidad es aquella que realiza una comparación entre las expectativas del consumidor y su percepción en cuanto al servicio (Santomá y Costa, 2007, p. 4), la cual se ve reflejada en el nivel de satisfacción posterior al consumo del bien (Servicio Nacional de Turismo - Departamento de Planificación, 2002, p. 3).

Se puede concordar que la calidad comprende la satisfacción tanto de las necesidades como las expectativas razonadas de los consumidores a un precio similar o inferior al asignado previamente al producto o servicio, en función del valor obtenido y percibido por los usuarios (Pérez Fernández, 1994 citado en Servicio Nacional de Turismo - Departamento de Planificación, 2002, p. 4).

1.1.3. Calidad Total

La Gestión de Calidad Total conlleva un grado elevado de responsabilidad, puesto que involucra la implantación de mejoras preventivas en los procesos productivos, que erradiquen problemas, previo a su aparición, con el afán de alcanzar su meta; misma que radica en satisfacer permanentemente las necesidades de los clientes (Servicio Nacional de Turismo - Departamento de Planificación, 2002, p. 15). Así como, crear posteriormente, condiciones idóneas para una capacitación continua de los empleados y el desarrollo; asegurando la supervivencia de la compañía (Lazari & Kanellopoulos, 2007, p. 564).

Con el objetivo de conseguir la calidad total y consiguientemente el éxito empresarial, se considera trascendental la aplicación de estos principios: liderazgo eficiente, orientación al consumidor, implicación total por parte de los empleados, gestión a través de procesos, mejora permanente, toma de

decisiones en base a hechos, relación de beneficio con proveedores (Ministerio de Fomento español, s.f., pp. 10-12).

Cabe recalcar que mediante la ejecución de estos principios, la organización ganará una serie de ventajas, entre las cuales se destacan (Servicio Nacional de Turismo - Departamento de Planificación, 2002, p. 10):

- Mejoramiento de la imagen corporativa, mayor cuota de participación dentro del mercado, fidelización y recomendación por parte de los clientes; las cuales a largo plazo, influirán en el incremento de la demanda y disminución en costos referentes a la publicidad.
- Diferenciación frente a los competidores.
- Reducción de costos gracias a implantación de procedimientos eficientes.
- Obtención de garantías por el servicio prestado y por ende, mayor probabilidad de satisfacción al usuario.
- Generación de confianza hacia la empresa.

1.1.4. Modelos de Calidad

Un modelo de calidad constituye un referente e instrumento de orientación en los procesos continuos de mejoramiento tanto de productos y servicios de cualquier empresa. Igualmente, el modelo ayuda al entendimiento de las dimensiones trascendentales de una compañía, determina criterios comparativos con otras corporaciones y el intercambio de conocimientos (Universidad Nacional Autónoma de México: Facultad de Contaduría y Administración, 2013, p. 13).

El empleo de un modelo de gestión se fundamenta en que (Universidad Nacional Autónoma de México: Facultad de Contaduría y Administración, 2013, p. 13):

- Impide la creación de indicaciones, puesto que ya se encuentran puntualizadas en el modelo.
- Autoriza disponer de un marco teórico completo.
- Suministra objetivos y esquemas similares para todos.
- Fija una organización razonable respecto a las actividades de mejora.
- Facilita la medición durante el transcurso del tiempo, basándose en los mismos criterios.

Los modelos de calidad más utilizados son:

1.1.4.1. Modelo de Deming:

Fue instituido por la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros Técnicos (JUSE). Este modelo busca la intervención global de los niveles que componen la organización, que van desde la alta dirección hasta los cargos inferiores. Se fundamenta en el “control estadístico de la calidad” y otorga un grado de importancia mayor a los procesos, que a los logros.

El aspecto más significativo de este modelo, radica en pequeñas mejoras permanentes, mas no en una única mejora (Montilla, 2003 citado en Zambrano, 2007, p.22).

Los beneficios a los que las empresas se pueden hacer acreedoras mediante este modelo, se manifiestan tanto en términos de rentabilidad, satisfacción del cliente y naturaleza organizativa de la misma (Camisón, s.f., p. 57).

1.1.4.2. Modelo Baldrige:

Denominado de esta manera en honor a su creador; el modelo se basa en 11 valores que simbolizan sus principios y componen la suma tanto de variables como criterios de calidad (Universidad Nacional Autónoma de México: Facultad de Contaduría y Administración, 2013, p. 15):

- Calidad afirmada en el consumidor.
- Liderazgo.
- Involucramiento y progreso del personal.
- Mejora y aprendizaje organizativo.
- Calidad presente en el diseño y prevención.
- Prontitud en la respuesta.
- Avance de la asociación entre los individuos involucrados.
- Gestión fundamentada en datos y acontecimientos.
- Visión a largo plazo.
- Responsabilidad social.
- Orientación a los resultados.

1.1.4.3. Modelo europeo de excelencia EFQM:

El modelo EFQM se origina alrededor de 1980, en el ámbito empresarial, ante el surgimiento de la necesidad de ofertar a los compradores, productos y servicios de excelente calidad, como manera de supervivencia ante los competidores mundiales, especialmente Estados Unidos y Japón (Universidad Nacional Autónoma de México: Facultad de Contaduría y Administración, 2013, p. 16). Su visión se centra en que las diferentes organizaciones se distingan por su excelencia, y sitúa al cliente, como el motivo de la existencia de la compañía, por lo que insiste en mantener y fortalecer este vínculo.

En cuanto a su estructura, el modelo posee un “marco de trabajo no prescriptivo” fundamentado en nueve criterios, donde los primeros cinco, son

agentes facilitadores y los cuatro sobrantes, resultados. Los criterios asociados con los agentes, comunican a qué se dedica la empresa; mientras que los referentes a los resultados, enuncian sus logros obtenidos (Castro, González, Guenaga, y Mijangos del Campo, 2009, p. 2)

Este modelo ha hecho hincapié en el liderazgo, como uno de los conceptos elementales para alcanzar la excelencia; razón por la que, se lo lleva a la práctica en organizaciones prestigiosas, mediante líderes que difunden una dirección precisa a su institución; incentivando continuamente a sus participantes hacia la calidad total. Así como, convirtiéndose en ejemplares de conducta y productividad para los distintos grupos de interés (Castro et al., 2009, p. 4).

1.1.4.4. Modelo iberoamericano de excelencia en la gestión

Fue desarrollado por la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ) en 1999 y constituye un valioso referente para las organizaciones localizadas en Iberoamérica que deseen ser partícipes de un proceso de mejora permanente (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad, 2013, p. 3).

El mismo se basa en principios similares a los de EFQM, los cuales son (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad, 2013, p. 1):

Procesos Facilitadores:

- Liderazgo y estilo de gestión.
- Estrategia.
- Desarrollo de las personas.
- Recursos y asociados.
- Procesos y clientes.

Resultados:

- Resultados de clientes.
- Resultados del desarrollo de las personas.
- Resultados de sociedad.
- Resultados globales

1.1.5. Sistema de Calidad

De acuerdo a la norma ISO 8402-86, el sistema de calidad comprende la estructura de ordenación de procedimientos, métodos, recursos y responsabilidades que se instauran para efectuar la gestión de calidad. Adicionalmente, su objetivo principal radica en lograr un funcionamiento sincrónico de la organización mediante el planteamiento y realización de un método de trabajo, con la finalidad de garantizar que los servicios prestados se encuentren sujetos a ciertas especificaciones que cumplan con los estándares de calidad precisados anteriormente dependiendo de las necesidades del comprador (Senlle y Vilar, 1996, p. 31).

1.1.5.1. Definición del Sistema de Calidad

Para definir el Sistema de Calidad, se precisan cuatros aspectos fundamentales:

1. Definición de un Método de Trabajo

En primera instancia, el método seleccionado, debe demostrar conformidad con las necesidades y recursos de la organización; razón por la cual, es fundamental contar previamente con una definición concisa de los procesos existentes, que permitan puntualizar apropiadamente las técnicas de trabajo. Una vez que el método ha sido elegido, se verá reflejado en los

procedimientos, los cuales son documentos escritos encargados de respaldar el sistema de calidad.

Por otra parte, es importante mencionar que de acuerdo a los recientes modelos de organización, cada departamento posee obligaciones específicas; sin embargo, también existe una persona encargada de inspeccionar la totalidad del avance del proceso, así como, verificar que el mismo sea desarrollado con corrección. De esta manera, es posible la supresión de problemas surgidos en las distintas áreas, entre los cuales se destacan: la inflexibilidad, carencia de comunicación, traspaso de responsabilidades hacia otros empleados, “pérdida de globalización” durante el proceso, repetición de labores, creación de departamentos “estancos aislados”, enfoque en objetivos personales y no organizacionales (Senlle y Vilar, 1996, pp. 32-33).

2. Ejecución de un método de trabajo

Luego de haber establecido un procedimiento de trabajo, el Sistema de Calidad debe cerciorarse del cumplimiento de los requisitos anteriormente detallados, al igual que, la existencia de personal capacitado y suficientes recursos materiales para llevar a cabo los procedimientos; los mismos que harán utilización de instrumentos que reduzcan las probabilidades de cometer errores y garantizar la calidad dentro de los servicios (Senlle y Vilar, 1996, pp. 33-35).

3. Cumplimiento de especificaciones

Es esencial la transcripción por escrito de los requisitos a los que deben ajustarse los servicios, puesto que es la única manera de medir si el servicio prestado cumple efectivamente con las especificaciones, y a su vez, distinguir si los medios y métodos empleados han sido efectivos o necesitan ser sustituidos (Senlle y Vilar, 1996, p. 35).

1.1.5.2. Implantación de un Sistema de Calidad

La implantación de un proceso, constituye una oportunidad de mejoramiento a nivel empresarial, por lo que es necesario seguir los pasos adecuados:

1. Darse cuenta: Primeramente, para lograr un cambio, es necesario tener conocimiento sobre la visión interna de la organización, reconocer y admitir los errores, elaborar un diagnóstico y tomar las medidas adecuadas (Senlle y Vilar, 1996, p. 37).

2. Decisión: Al momento que el personal haya superado las barreras mencionadas previamente, se encontrará en capacidad de tomar decisiones referentes a la elaboración de un nuevo programa, fundamentadas en su propio conocimiento; de tal manera que tengan una idea clara de qué van a hacer y dónde se encuentran.

Para determinar qué van a hacer, es obligatorio que los altos mandos se instruyan en cuanto a los términos calidad y sistema, independientemente. Después de haber adquirido el conocimiento necesario, tendrán el poder de decisión, y subsiguientemente, se proseguirá con un plan explicativo que englobe a todos los niveles de la compañía. La formación comprenderá (Senlle y Vilar, 1996, pp. 37-38):

- Información al personal sobre proyecto con el propósito de involucrarlos.
- Formación en instrumentos técnicos asociados con la Calidad Total, tales como: control y filosofía de la calidad.
- Instrucción en herramientas humanas, las cuales incluyen: comunicación, motivación, oposición al cambio.

Por el contrario, para saber dónde se encuentran, la compañía requerirá autodiagnosticarse con el fin de obtener una orientación sobre donde deberá dirigir su esfuerzo. Para evaluar este esfuerzo, es necesario el estudio de la

realidad empresarial, diagnosticando las carencias presentes y mostrando los puntos fuertes. El diagnóstico se efectuará en tres áreas (Senlle y Vilar, 1996, pp. 37-38):

- **Económica:** La inversión que debe efectuarse y su repartición en el transcurso del tiempo, dependerán del estado financiero actual de la empresa.
- **Técnica:** Estudio de los componentes de la calidad que se aplicarán y “captación de la necesidad” de innovación de los métodos laborales.
- **Humana:** La existencia de un clima laboral favorable, permitirá la correcta implantación del sistema; además de, disminuir la resistencia al cambio e incrementar la participación de la totalidad de empleados en el proyecto.

3. Compromiso: Se requiere el establecimiento de un compromiso por escrito, mediante un contrato que permita alcanzar un convenio entre las partes involucradas, que son los altos directivos y los trabajadores; a través del cual, se comprometerán a implantar la calidad y evitar falencias (Senlle y Vilar, 1996, p. 38).

4. Actuación: Es un paso clave que posibilitará llevar el compromiso a su aplicación, es decir, las mejoras serán plasmadas a la realidad, partiendo de lo más elemental a lo más complejo. La actuación abarca: sistema, procedimientos, planificación, organización, objetivos específicos, agrupaciones de personas, recursos y fechas (Senlle y Vilar, 1996, p. 39).

5. Control: Involucra verificar si lo ejecutado se adapta a lo previsto. En esta fase, el control de la calidad, debe dejar de lado connotaciones referentes a crítica e inspección y ser reemplazadas por el análisis de las razones que conducen a las desviaciones y toma de medidas pertinentes para reformar el proceso. Es trascendental que para controlar la calidad adecuadamente, se desechen métodos arcaicos basados en volver a repetir algo que presenta

fallos; sino más bien, implementar métodos de autocontrol con el objeto de asegurar que se esté poniendo en práctica la mejora preestablecida (Senlle y Vilar, 1996, p. 39).

6. Mejora Continua: Posteriormente a la implementación del Sistema de Calidad, es necesario enfocarse en lograr una mejora permanente, mediante la utilización de los siguientes elementos:

- **Estructuras de mejora:** Tiene por objeto plantear una solución conveniente a los problemas crónicos que experimenta la empresa, mediante herramientas esenciales empleadas en las fases de ejecución (Senlle y Vilar, 1996, p. 40).
- **Métricas y objetivos:** Es conveniente la búsqueda de indicadores que manifiesten y midan el verdadero nivel de calidad de la organización, entre los cuales caben destacar: flexibilidad, cumplimiento de tiempos, satisfacción al usuario, etc. Seguidamente, se determinarán los objetivos a alcanzar (Senlle y Vilar, 1996, p. 40).
- **Revisiones:** Es importante estipular revisiones constantes y prever posibilidades de transformación en el proceso por varias razones: innovaciones tecnológicas, quejas por parte de los clientes, localización de mejoras y productos recientes (Senlle y Vilar, 1996, p. 40).
- **Reconocimiento:** La mejora de calidad implica mejora de las relaciones humanas entre el personal de la compañía; razón por la cual, es valioso reconocer y recompensar cualquier aportación por parte de los trabajadores al Sistema de Calidad (Senlle y Vilar, 1996, p. 40).

7. Sistema Documental: Con la finalidad de obtener niveles elevados de calidad, es primordial instaurar una estructura documental que muestre los métodos laborales de la entidad. El mismo contiene dos tipos de documentación: “manuales descriptivos y registros de calidad” (Senlle y Vilar, 1996, p. 43).

7.1. Manuales descriptivos

Encargados de describir el método de trabajo empleado por la empresa. Estos se encuentran estructurados en tres niveles:

- **Primer Nivel: Manual de Calidad**

Es un documento de difusión donde se detallan los procesos, métodos, inspecciones y responsabilidades con la finalidad de llevar a cabo y conservar un Sistema de Gestión de Calidad, que sea capaz de exhibir el potencial de la organización para la prestación de servicios acorde a las exigencias del cliente. Asimismo, constituye la “carta de presentación” de la empresa a los clientes actuales y potenciales, “personal interno”, proveedores y auditores externos (Senlle y Vilar, 1996, p. 43).

Según la Norma ISO 10.013-95, el Manual de Calidad debe incluir (Senlle y Vilar, 1996, p. 40):

- Título, alcance y campo de aplicación.
 - Índice.
 - Introducción.
 - Política de calidad.
 - Descripción de la organización, responsabilidades y autoridades.
 - Elementos del Sistema de Calidad.
 - Definiciones.
 - Guía del Manual de Calidad.
 - Material de soporte.
- **Segundo Nivel:** Abarca los procedimientos generales a seguir para cada uno de los puntos detallados en el manual. Cabe destacar que los procedimientos son interdepartamentales y otorgan una visión integral de la totalidad de procesos de la compañía que se encuentran asociados

con el Sistema de Calidad, de modo que se delimitan desde el inicio de proceso hasta su término, incluyendo la entrega al consumidor (Senlle y Vilar, 1996, p. 43).

- **Tercer Nivel:** Involucra la redacción de procedimientos específicos los cuales expliquen detalladamente las tareas a desempeñarse, y cuya difusión, deberá realizársela a nivel empresarial para conocimiento de todos los trabajadores (Senlle y Vilar, 1996, p. 44).

8. Registros de Calidad

Estos registros actuarán como comprobantes de verificación de las actividades realizadas acorde a los procedimientos fijados preliminarmente. De igual manera, esta documentación asegurará la calidad en el ámbito de los servicios, y a su vez, servirá como guía de todo lo que sucede en la organización, que posteriormente, será útil para impulsar acciones de mejora, partiendo de los resultados obtenidos (Senlle y Vilar, 1996, pp. 45-46).

9. Reingeniería y mejora continua en el Sistema de Calidad

A la hora de establecer “los métodos de trabajo y los procesos” del Sistema de Calidad, es posible elegir dos caminos. El primero consiste en mantener la sistemática de trabajo y preocuparse de su mejoramiento continuo; mientras que el segundo, plantea la posibilidad de una reingeniería de los procesos, jerárquicamente. No obstante, si se considera la reactualización a futuro del Sistema de Calidad, la unificación de ambos conceptos, generará resultados óptimos (Senlle y Vilar, 1996, p. 53).

1.2. Calidad dentro del sector servicios

1.2.1. Definición de servicios

Actualmente, el servicio ha adquirido mayor importancia dentro de la compañía, convirtiéndose en un complemento esencial del producto ofertado; al igual que lo ha hecho la calidad aplicada a este sector, la cual se ha transformando en un elemento competitivo (Cazañas, González, y González, 2011, p. 37).

Existen diferentes concepciones relacionadas con el servicio; sin embargo, varios expertos concuerdan que los servicios comprenden un conjunto de actividades internas que se desarrollan mediante interacciones entre el consumidor y el personal de la organización, con el objetivo de solventar sus problemas y satisfacer necesidades. Adicionalmente, se destacan por sus características de heterogeneidad, intangibilidad e inseparabilidad (Santomá y Costa, 2007, p. 5).

1.2.2. Calidad vinculada con el servicio

En referencia a la calidad relacionada con el servicio, cabe destacar que la misma surgió cuando Oliver implantó el modelo denominado “*expectancy-disconfirmation*” para investigar sobre la satisfacción del comprador. Su teoría radica en que los clientes sienten satisfacción al momento de consumir un bien, partiendo previamente de una comparación entre las expectativas anteriores al consumo y el desempeño actual (1981 citado en Santomá y Costa, 2007, p. 6).

Partiendo de esta afirmación, Grönroos, indica que es necesario que la calidad en el sector servicios sea abordada desde la perspectiva de los clientes, señalando que es el “resultado final procedente de un procedimiento de evaluación”, donde el cliente realiza una comparación entre sus expectativas y el servicio ofertado posteriormente (1984 citado en Santomá y Costa, 2007, p. 6).

Por otro lado, la calidad de servicio no es percibida por los consumidores unidimensionalmente; por el contrario, la información es separada en distintas dimensiones (Zeithaml y Bitner, 2000 citado en Gracia y Grau, 2007, p. 3).

Al respecto, Parasuraman, Zeithaml, y Berry, establecieron cinco dimensiones absolutas para organizaciones que proporcionan servicios, las cuales comprenden: fiabilidad relacionada con un servicio confiable; seguridad detallada como el nivel de conocimiento y amabilidad por parte del personal que trasmite confianza; capacidad de respuesta vinculada con un servicio eficaz; aspectos tangibles que incluyen: el equipamiento, aspecto de los empleados y “facilitadores físicos”; y empatía reflejada en la atención personalizada, así como, la preocupación ofrecida por la compañía a sus usuarios (1991 citado en Gracia y Grau, 2007, p. 3).

De manera general, la calidad en el servicio es considerada subjetiva, puesto que varía según las percepciones personales del cliente y su grado de satisfacción, implicará la elevación de la cuota de mercado, la rentabilidad, un retorno de inversión favorable, y la recomendación a otros consumidores (Oh, 1999 citado en Santomá y Costa, 2007, p. 6).

1.2.3. Modelización de la calidad de servicio

Con el propósito principal de comprender a profundidad la calidad en el servicio, se han constituido dos grandes escuelas de conocimiento, la norteamericana y la europea.

En primer lugar, la escuela norteeuropea, se encuentra dirigida por Grönroos y Lehtinen, quienes han aportado modelos fundamentados en la tridimensionalidad de la calidad en el ámbito de los servicios, cuyos aspectos son (Santomá y Costa, 2007, pp. 6-7):

1. La calidad técnica, es decir, el servicio que el individuo recibió como resultado del proceso que involucra la compra.
2. La calidad funcional, que representa la manera de prestación del servicio por parte del personal de una organización y cómo ha sido el servicio experimentado por el cliente.
3. “La imagen que el cliente posee de la empresa producto de experiencias anteriores o por la forma en que la organización la proyecta”.

Los aspectos mencionados anteriormente, sirven para realizar la medición de la calidad en el servicio, fundamentándose en el criterio del cliente, quien decretará si el servicio otorgado ha sido superior o inferior al esperado (Santomá y Costa, 2007, pp. 6-7).

En segundo lugar, la escuela norteamericana, instituida por Parasuraman, desarrolla el modelo SERVQUAL, donde la calidad de servicio, se enfoca en analizar las irregularidades que pueden presentarse entre la percepción y las expectativas del consumidor (Santomá y Costa, 2007, pp. 6-7).

1.2.4 Calidad en las empresas turísticas

El sector turístico es de gran relevancia dentro del sector servicios, de manera que, para administrar correctamente los servicios turísticos, es necesario tomar en consideración las características pertenecientes tanto a productos como a servicios; no obstante, cabe recalcar que los servicios dentro de este ámbito, poseen una clara diferenciación en cuanto a marketing y gestión, con aquellos relacionados con productos netamente físicos. En consecuencia, los servicios turísticos, presentan características exclusivas y distintos criterios de valoración, comercialización, implantación de procesos, fijación de precios,

especificación de políticas comunicativas y estructuras de costes. Asimismo, estos servicios, presentan un elevado nivel de dependencia de la satisfacción del consumidor; y para alcanzar su rentabilidad, es necesario el planteamiento de estrategias prácticas y que engloben la totalidad de características mencionadas previamente.

En resumidas cuentas, el establecimiento hotelero posee las características particulares de los servicios, además de elementos tangibles indispensables, que facilitarán su prestación; de modo que, debe regirse por un modelo de gestión definido (Santomá y Costa, 2007, p. 5).

1.3. Calidad en establecimientos hoteleros

1.3.1. Reglamento de alojamiento turístico

En virtud de que el alojamiento constituye un elemento de vital importancia en lo referente a la medición del nivel de satisfacción de los visitantes y el posicionamiento de los diferentes destinos turísticos, el Ministerio de Turismo ha emitido un reglamento relacionado con las actividades turísticas donde se encuentran delimitadas las normas necesarias a ser aplicadas con el objeto de optimizar la prestación de servicios, y por ende, alcanzar altos estándares de calidad. Dentro del capítulo III del presente reglamento, se encuentran estipuladas la clasificación, nomenclatura y categorías fijadas para los establecimientos de alojamiento turístico, mismas que se detallan de mejor manera en la tabla 1 (Registro Oficial 465, 2015, p. 2). Es importante destacar, que la categorización se encuentra vinculada con los servicios prestados por los establecimientos y con la calidad de infraestructura que posean (Registro Oficial 465, 2015, pp. 7-8).

Tabla 1. Clasificación del establecimiento de alojamiento turístico, nomenclatura y categorías designadas.

Clasificación	Nomenclatura	Categorías
Hotel	H	2 a 5 estrellas
Hostal	HS	1 a 3 estrellas
Hostería	HT	3 a 5 estrellas
Hacienda turística	HA	
Lodge	L	
Resort	RS	4 a 5 estrellas
Refugio	RF	Categoría única
Campamento turístico	CT	
Casa de huéspedes	CH	

Adaptado de: Reglamento de Alojamiento Turístico (Registro Oficial 465, 2015, pp. 7-8).

1.3.2. Definición de hostal

Un hostal se define como un establecimiento destinado al alojamiento turístico, provisto de instalaciones para brindar servicio de hospedaje, en “habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido”, dependiendo de la categoría asignada. Adicionalmente, puede ofertar servicios de alimentación y complementarios, sin convertirse, los últimos, en una obligación. El establecimiento podrá ocupar la totalidad de una edificación o bien una sección autónoma de esta y deberá disponer de un mínimo de cinco habitaciones (Registro Oficial 465, 2015, p. 7).

1.3.3. Calidad en hoteles

Actualmente, la calidad se ha convertido en un valor añadido que un establecimiento hotelero brinda a sus huéspedes, donde el trato por parte del personal juega un papel fundamental, al igual que múltiples factores involucrados, tales como: la instauración de sistemas de calidad, la unión de métodos tradicionales con tecnologías modernas y la creatividad. Estos elementos, permitirán la satisfacción de un cliente más exigente, quien se

encuentra en la búsqueda de un servicio de excelencia (Universidad de Huelva, 2008, pp. 41-42).

La prestación de servicios dentro de un establecimiento hotelero, involucra un grado elevado de contacto, así como, la interacción entre los visitantes, el personal y los servicios (Lovelock & Wright, 1999 citado en Briggs, Sutherland, & Drummond, 2007, p. 1009). Asimismo, las empresas se encuentran conscientes de que un personal proactivo, capacitado y con una buena actitud, representa el éxito dentro de un hotel, considerando que este atrae a un mayor número de clientes y minimiza errores (Universidad de Huelva, 2008, p. 42).

Por otro lado, es importante mencionar que el grado de calidad en el servicio, se ve reflejado en la fidelización del cliente. Por esta razón, los hoteles actualmente se enfocan en instaurar planes de calidad, mediante los cuales, será posible la detección de flujos de calidad, al mismo tiempo que se mejorarán las falencias.

Finalmente, los elementos claves de la calidad en un hotel, radican en la disminución notable de riesgos “higiénico-sanitarios”, la limpieza, la seguridad de los huéspedes y bienes, y el mantenimiento y “funcionalidad del equipo” (Universidad de Huelva, 2008, pp. 42-43).

1.3.3.1. Calidad en el área de recepción

La recepción es una de las áreas más importantes dentro de un hotel, tomando en consideración que es el “primer y último contacto” con los huéspedes que se alojan en un hotel. Esta área es la encargada de la realización de múltiples tareas que involucran: *check-in* y *check-out* de los clientes, reservaciones, atención al cliente, *wake-up calls*, e inclusive, funciones de conserjería. Cabe destacar que la resolución de problemas, constituye un punto clave dentro de la recepción, puesto que el personal debe demostrar eficacia al momento de resolver todo tipo de problemas y además, saber redirigirlos al área

correspondiente. Consecuentemente, la excelencia de la misma, depende mayoritariamente del factor humano; además de, una mayor exigencia en cuanto a la amabilidad, cordialidad y “capacidad de adaptación” a los requerimientos demandados por los comensales. Un establecimiento hotelero debe aproximarse a lograr la perfección en la atención al turista, por lo que es fundamental el trabajo conjunto orientado a satisfacer y superar las expectativas del huésped en cuanto al servicio, logrando así, la máxima calidad (Davidson, 2007, pp.8-9).

1.3.3.2. Calidad en el área de alojamiento

La calidad dentro del área de habitaciones, juega un rol fundamental, debido a que, si es la adecuada, garantizará al huésped comodidad, que se verá reflejada en su retorno.

Las habitaciones deben seguir un proceso determinado de limpieza de acuerdo su estado de ocupación (Ministerio de Turismo, 2012, p. 21):

- Limpieza de habitación vacía sucia.
- Limpieza de habitación ocupada.
- Limpieza de habitación limpia.

Finalmente, al término del proceso de “limpieza, higienización y ordenamiento” dentro de una habitación, es necesaria la inspección por parte de la camarera, con el objeto de asegurar la calidad total, considerando los parámetros detallados a continuación (Ministerio de Turismo, 2012, pp. 26-27):

- Percibe y escucha los olores y sonidos, con el fin de detectar cualquier tipo de desperfecto.
- Visualiza cada área detenidamente, verificando que se encuentre en excelente condiciones; empezando de arriba hacia abajo, y de izquierda a derecha.

- Se encargará de mover, tocar y jalar, varios aparatos electrónicos, sistemas, duchas, etc. para asegurarse de que se encuentren funcionando de manera correcta. Si en caso se presenta alguna avería, se deberá responsabilizar de crear una orden de trabajo y comunicarla a su jefe superior.

1.3.3.3. Calidad en el área de alimentos y bebidas

Ante el surgimiento de la globalización, la industria alimenticia se ha visto en la obligación de modificar su actitud en lo referente al mercado y es allí donde aparece la calidad como un factor diferenciador de los productos. La calidad de estos productos, se encuentra determinada por el cumplimiento de requerimientos comerciales y legales, la satisfacción de las necesidades del consumidor y la elaboración en un proceso de mejoramiento continuo por etapas (Carro y González, s.f., p. 1).

Sistema HACCP

El Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control o *Hazard Analysis and Critical Control Points*, más conocido como HACCP, es un procedimiento que sirve para la identificación, evaluación y control de los peligros microbiológicos o de otro tipo, asociados con la producción, procesamiento, comercialización y consumo (Rosas y Reyes, 2009, p. 310); con el propósito de “mejorar la inocuidad de los alimentos”, evitando riesgos en la salud del consumidor (Carro y González, s.f., p. 1).

Adicionalmente, este sistema muestra un alto grado de compatibilidad con otros sistemas relacionados con el control de calidad. Esto implica la posibilidad de abordar en conjunto calidad, inocuidad y productividad; beneficiando a los consumidores, generando mayores ganancias para las organizaciones, y permitiendo mejorar las relaciones entre las partes que

intervienen; con la finalidad de garantizar que sean alimentos saludables y de calidad (Organización Panamericana de la Salud, s.f., p. 9).

Las normas ISO 9000, son las más empleadas para el aseguramiento de la calidad dentro del sector alimentario, razón por la cual, lo más adecuado, es conjugarlas con el sistema HACCP. Para esto, es necesario tomar en consideración que: ambas normativas se basan en una decisión política por parte de la Dirección de la organización, cuentan con la participación de la totalidad del personal, poseen un enfoque estructurado y precisan detallar con claridad los aspectos importantes en los procesos con el fin de alcanzar sus objetivos (Carro y González, s.f., p. 1).

Para la aplicación de HACCP en cualquiera de los procesos de la cadena alimentaria, el sector deberá operar acorde a los “principios generales de higiene de los alimentos” y los códigos de prácticas estipulados en el *Codex Alimentarius*, así como también, los estatutos correspondientes, relacionados con la inocuidad de los alimentos.

La Comisión del *Codex Alimentarius* conjuntamente con la *Food and Agriculture Organization* (FAO) y Organización Mundial de la Salud (OMS), tienen como objetivo principal preservar la salud del consumidor, garantizar buenas prácticas de comercio y realizar una promoción adecuada de normas alimentarias; mismas que son pactadas por organizaciones tanto gubernamentales, como no gubernamentales (Carro y González, s.f., p. 2).

Una vez identificados y analizados los peligros, y posteriormente, las operaciones para la elaboración y aplicación del sistema HACCP; es vital tomar en consideración las consecuencias que traen las materias primas, los ingredientes, los procedimientos de elaboración alimentarios, los procesos de producción, el uso del producto final, las clases de consumidores perjudicados y las “pruebas epidemiológicas” concernientes a la inocuidad alimentaria (Carro y González, s.f., p. 2).

El sistema HACCP, tiene como propósito, conseguir que el control se centralice en los puntos críticos de control. De manera que, si se identifica algún peligro el cual debe ser regulado, mas no se localice ningún punto crítico de control, la operación deberá ser reformulada (Carro y González, s.f., p. 2).

Asimismo, si cualquier modificación en el producto o las fases, es introducida, es fundamental examinar la aplicación de HACCP y efectuar los cambios imprescindibles. Cabe recalcar que el sistema debe ser aplicado de manera flexible, prestando atención a la extensión y el carácter de cada operación (Carro y González, s.f., p. 2).

Los Siete Principios

La implementación del sistema HACCP, es de gran relevancia, puesto que hace posible la identificación de peligros concretos de un producto y el desarrollo de medidas de control propicias, orientadas a su prevención. Los principios de este sistema, se aplican a todos los procesos que comprende la cadena de producción alimentaria (Organización Panamericana de la Salud, s.f., p. 107).

Los principios se detallan a continuación (Organización Panamericana de la Salud, s.f., p. 107):

- **Principio 1:** Análisis de peligros e identificación de medidas preventivas respectivas.
 - **Biológicos:** Considerados de alto riesgo para la inocuidad de los alimentos y causantes de infecciones parasitarias graves. Abarcan parásitos, bacterias y virus, los cuales se encuentran vinculados con productos crudos que han sufrido contaminación y una incorrecta manipulación. Mediante el proceso de cocción, algunos microorganismos, se inactivan; mientras que otros, se

controlan a través de prácticas apropiadas de almacenaje y manipulación

- **Químicos:** La contaminación de este tipo, suele ocurrir durante el procesamiento de alimentos, o de manera natural. La mayoría de intoxicaciones agudas por alimentos, han sido atribuidas al elevado nivel de compuestos químicos de tipo carcinogénicos, oteratogénicos y mutagénicos presentes en los mismos.
- **Físicos:** Objetos ajenos al alimento, los cuales provocan lesiones o enfermedades. Son el producto de prácticas deficientes o contaminación en varios puntos de la cadena productiva.
- **Principio 2:** Determinación de puntos críticos de control.
- **Principio 3:** Establecimiento de límites críticos.
- **Principio 4:** Implementación de un sistema de control para monitorear puntos críticos de control.
- **Principio 5:** Establecimiento de acciones correctivas.
- **Principio 6:** Establecimiento de medidas de verificación.
- **Principio 7:** Establecimiento de sistemas de documentación y registro.

2. CAPÍTULO II. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA

2.1. Compromiso de la dirección

2.1.1. Caracterización de la empresa

2.1.1.1. Nombre de la empresa

Hostal Rincón Escandinavo.

2.1.1.2. Breve reseña histórica

El establecimiento hotelero Rincón Escandinavo tuvo sus inicios en el año de 1991, cuando el señor Alan Herrera, su actual propietario, adquirió una casa colonial antigua, localizada en el sector de la Mariscal; con el propósito de crear un lugar adecuado para facilitar hospedaje a personas nacionales y extranjeras que requieran de los servicios. Su principal idea surgió a partir de un viaje realizado a Europa, donde evidenció la importancia de un hostel y la necesidad de satisfacer la demanda de los clientes, así como también, sobrepasar sus expectativas.

En sus inicios, el hostel contaba con 12 habitaciones, las cuales funcionaban dentro de la misma casa. Con el transcurso de los años, se fueron ampliando sus instalaciones, y posteriormente, se añadieron 15 habitaciones, las cuales fueron edificadas en la nueva construcción. Adicionalmente, se construyó un restaurante, ante la necesidad de requerimiento de alimentación por parte de los huéspedes. Años más tarde, se adicionaría otro, únicamente destinado para almuerzos ejecutivos y abierto al público en general. En la actualidad, el hostel cuenta con alrededor de 24 años de trayectoria en el mercado y busca seguir mejorando sus procesos para mantener su posición (Entrevista 001, 2014).

El establecimiento, poseía anteriormente una categorización de hotel de tres estrellas; sin embargo, a finales del año 2014, pasó por un proceso de recategorización efectuado por Quito Turismo, razón por la cual, fue catalogado como hostel de primera categoría, equivalente a tres estrellas. No obstante, según el Registro Oficial 465 (2015), referente a alojamientos turísticos, expedido el día 24 de marzo del presente año, el hostel podrá aplicar a un nuevo proceso de recategorización como dicta el capítulo II, sección I, artículo 9, bajo la denominación de “cambio o clasificación de categoría”; considerando que después de varias evaluaciones efectuadas, el mismo, cumple con los lineamientos necesarios detallados en el anexo correspondiente a hotel, para recuperar su categoría anterior. Para tal fin, el hostel se encontrará en la obligación de realizar el proceso correspondiente, estipulado en la “herramienta digital de la Autoridad Nacional de Turismo” sin necesidad de presentar la documentación previamente acreditada (Registro Oficial 465, 2015, p. 6).

2.1.1.3. Imagen corporativa



Figura 1. Logotipo perteneciente al Hostal Rincón Escandinavo.
Tomado de Hostal Rincón Escandinavo, s.f.

El logotipo simboliza un casco vikingo relacionado con antiguos pueblos étnicos originarios de la región perteneciente a Escandinavia; mientras que su cromática, representada por los colores azul y amarillo, pertenece a los colores actuales de la bandera sueca. El mismo ha sido empleado por el

establecimiento hotelero, para distinguir su nombre y asociar con la experiencia de hospitalidad que brinda el hotel con la de aquellos pueblos (Entrevista 001, 2014).

2.1.1.4. Localización

El Hostal Rincón Escandinavo se encuentra localizado en la zona de la Mariscal, entre las calles Leonidas Plaza N24-388 y Baquerizo Moreno, en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha.

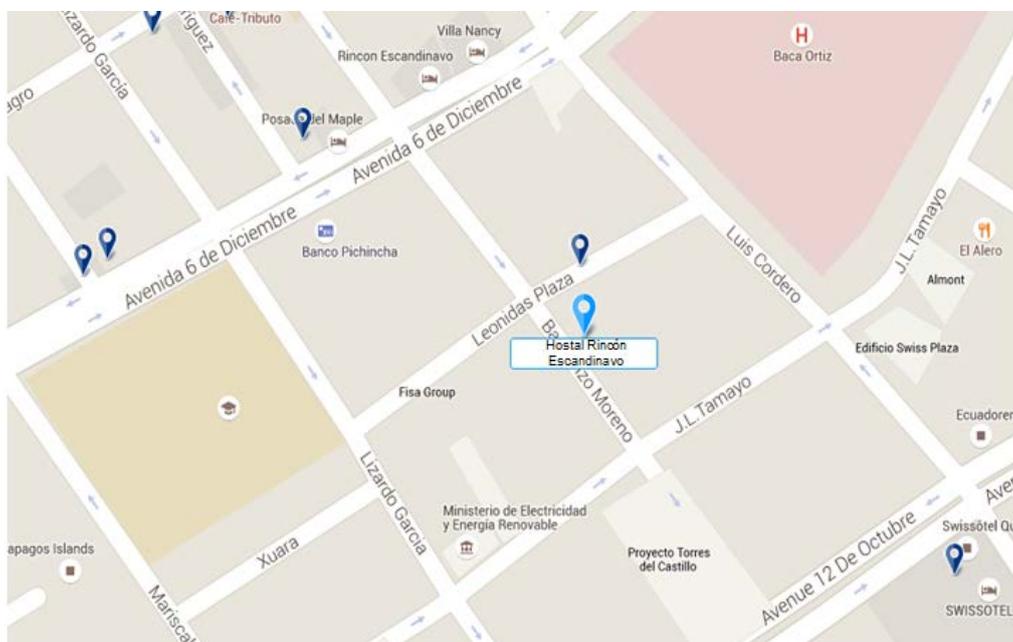


Figura 2. Croquis de la ubicación del Hostal Rincón Escandinavo.

Tomado de: Booking, s.f.

2.1.1.5. Misión

“Brindar al huésped un servicio de excelencia, con la amabilidad que nos caracteriza, para hacer de su estadía una experiencia memorable” (Entrevista 001, 2014).

2.1.1.6. Visión

La empresa no cuenta con una visión específica.

2.1.1.7. Objetivos empresariales

La empresa no cuenta con objetivos empresariales definidos.

2.1.1.8. Políticas empresariales y reglamentos

Políticas generales (Booking, s.f.):

- **Check-in:** A partir de las 14h00.
- **Check-out:** Hasta las 12h00.
- El hostel no admite mascotas.
- El hostel cuenta con aparcamiento privado y gratuito para los huéspedes, sin ningún costo adicional ni reserva previa.
- El desayuno buffet se encuentra incluido dentro de la tarifa cancelada y es para la totalidad de ocupantes.

Políticas para infantes y camas suplementarias (Booking, s.f.):

- No existe restricción alguna para la edad de alojamiento de los niños.
- Niños menores de 6 años, pueden hospedarse de manera gratuita utilizando las camas existentes.
- Un niño mayor de 6 años u otro adulto, puede alojarse en una cama suplementaria, por un valor de \$15 por noche.
- Límite de camas suplementarias dentro de una habitación: 1.
- Límite de cunas dentro de una habitación: 0.
- Las camas suplementarias se encuentran disponibles únicamente bajo solicitud por parte del huésped y deben ser ratificadas por el establecimiento.

- Los suplementos deben cancelarse por separado durante la estancia, puesto que, no se calculan automáticamente en el importe total.

Políticas de cancelación (Booking, s.f.):

- Si la reserva es cancelada tres días previos al arribo del huésped al establecimiento, este no efectuará ningún cargo.
- Si la reserva es cancelada fuera de plazo o existe un *no show* por parte del huésped, el establecimiento cargará el 100% equivalente al valor de la primera noche.

Políticas de garantía y pago (Booking, s.f.):

- No se requiere depósito alguno para la reserva de una habitación.
- El establecimiento acepta las siguientes tarjetas de crédito: *Visa, Master Card, Diners Club, Discover.*

Políticas de calidad:

Actualmente, el establecimiento no cuenta con una política de calidad.

2.1.1.9. Valores y principios empresariales

Según la Sra. Ivonne Herrera, los valores que rigen la conducta del personal, son (Entrevista 001, 2014):

- Respeto.
- Responsabilidad.
- Puntualidad.
- Compromiso con la empresa.
- Productividad.

2.1.1.10. Organigrama estructural

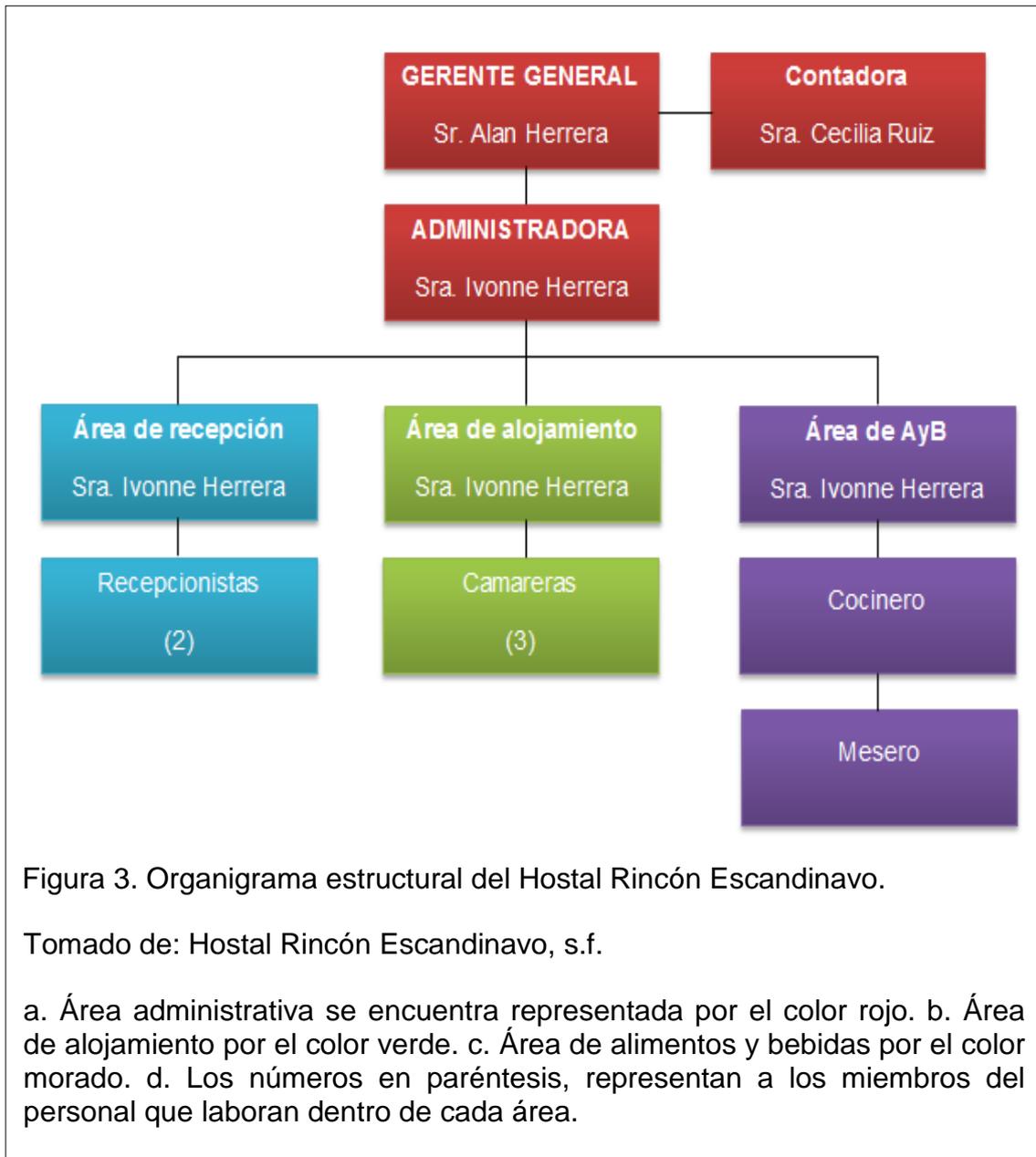


Figura 3. Organigrama estructural del Hostal Rincón Escandinavo.

Tomado de: Hostal Rincón Escandinavo, s.f.

a. Área administrativa se encuentra representada por el color rojo. b. Área de alojamiento por el color verde. c. Área de alimentos y bebidas por el color morado. d. Los números en paréntesis, representan a los miembros del personal que laboran dentro de cada área.

2.1.1.11. Descripción de funciones

Tabla 2. Descripción de las funciones del personal perteneciente al Hostal Rincón Escandinavo.

Cargo	Funciones
Gerente General	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar un trato adecuado a los huéspedes, tanto internos como externos del establecimiento, demostrando amabilidad, disposición y eficiencia. • Preparar la nómina de pago referente al personal.
Administradora	<ul style="list-style-type: none"> • Resolver conflictos surgidos con los huéspedes de forma amable y demostrando profesionalismo. • Establecer comunicación y relaciones de trabajo con todo el personal del hostel, para asegurar efectividad en las operaciones. • Gestionar las reservas entrantes. • Emitir facturas. • Manejar ingresos del hostel. • Elaborar requisiciones de alimentos necesarios para el servicio de desayuno, implementos de limpieza para el personal de camareras y artículos. • Efectuar pagos de servicios de luz, agua y teléfono.
Contadora	Llevar la contabilidad del establecimiento.
Recepcionista	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar reservaciones de clientes, vía telefónica y <i>online</i>. • Dar una cordial bienvenida al huésped. • Mostrar habitaciones en caso de que un cliente lo requiera. • Ejecutar el proceso de <i>check-in</i> y <i>check-out</i> del huésped. • Hacer entrega de la habitación asignada y brindar información sobre horarios del desayuno. • Proporcionar la contraseña para

	<p>el internet inalámbrico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cobrar el valor total de la estadía. • Cerrar cajas. • Solucionar efectivamente inconvenientes o peticiones de los huéspedes. • Apuntar cualquier ocurrencia acaecida en el libro de novedades e informar al personal oportunamente. • Entregar turno. • Limpiar áreas comunes. • Reponer implementos de aseo de los servicios higiénicos, cuando se terminen. • Regar las plantas del jardín. • Sacar la basura. • Verificar el consumo de gas.
Camarera	<ul style="list-style-type: none"> • Limpiar y desinfectar adecuadamente las habitaciones. • Crear un informe escrito diario del estado de habitaciones y entregar a recepción. • Informar cualquier discrepancia a recepción. • Lavar y planchar ropa de cama. • Comprobar que los artefactos electrónicos no presenten ningún daño y en caso de suceder esto, notificar a la persona especializada en mantenimiento de manera inmediata. • Controlar la limpieza de áreas públicas. • Cumplir la función de botones, conduciendo al huésped a la habitación con su equipaje.
Cocinero	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurarse que los alimentos empleados se encuentren frescos. • Elaborar platillos y bebidas específicos para el desayuno <i>buffet</i>. • Lavar utensilios de cocina y vajilla que han sido utilizados; almacenándolos posteriormente en su lugar destinado. • Hacer un inventario diario de los

	implementos de cocina, anotándolo en la pizarra, para conocimiento del resto del personal.
Mesero	<ul style="list-style-type: none"> • Montar las mesas con anticipación, para el desayuno <i>buffet</i> del día siguiente. • Montar la mesa del <i>buffet</i> con los alimentos necesarios. • Rellenar los frascos de sal y pimienta. • Dar la bienvenida al huésped al servicio de desayuno. • Tomar la orden al huésped e ingresarla a cocina. • Servir al huésped. • Retirar los platos una vez que el huésped haya finalizado de desayunar. • Despedir al huésped.

Tomado de: Normas de trabajo para recepcionista, Hostal Rincón Escandinavo, s.f.; Entrevista 001, Ivonne Herrera, 2014.

2.1.2. Análisis interno y externo de la empresa

2.1.2.1. Identificación y descripción de los servicios ofertados

El Hostal Rincón Escandinavo, ofrece al huésped servicios básicos de alojamiento y alimentación; así como también, servicios complementarios de lavandería y parqueadero.

A. Alojamiento

El hostel cuenta con 27 habitaciones confortables, localizadas en la edificación antigua y nueva del establecimiento, mismas que se encuentran dispuestas de la siguiente manera:

- **4 habitaciones simples:** Cuentan con una cama de tamaño *twin size*, velador con lámpara, baño privado con agua caliente, armario, espejo, escritorio con silla, basurero, televisor plasma LCD, caja de seguridad e internet inalámbrico (Anexo A1).

Dos habitaciones ubicadas en planta baja, especialmente diseñadas para huéspedes con discapacidad física, quienes tengan impedimento para subir las escaleras de la nueva edificación.

- **17 habitaciones dobles:** Divididas en 7 dobles y 10 matrimoniales. Cuentan con una cama de tamaño *full size*, velador con lámpara, baño privado con agua caliente, armario, espejo, escritorio con silla, basurero, televisor plasma LCD, caja de seguridad e internet inalámbrico (Anexos A2 y A3).

- **6 habitaciones triples:** El hostel posee dos tipos de habitaciones triples:

- Habitaciones con una cama de tamaño *full size* y dos camas de tamaño *twin size*, destinadas generalmente para huéspedes quienes viajan acompañados de sus hijos.
- Habitaciones con tres camas de tamaño *twin size*.

Las mismas se encuentran equipadas con: velador con lámpara, baño privado con agua caliente, armario, espejo, escritorio con silla, basurero, televisor plasma LCD, caja de seguridad e internet inalámbrico (Anexo A4).

- **Suites:** Cuenta con dos suites en planta baja, con capacidad para tres personas, únicamente para arrendamiento por un período determinado de tiempo.

B. Alimentos y bebidas

El servicio de alimentación, cuenta con una cafetería y un restaurante. La primera, ofrece exclusivamente servicio de desayuno *buffet* por la mañana para los huéspedes hospedados en el establecimiento; y únicamente bajo solicitud, ofrece comida ligera por la tarde.

El segundo, denominado “Scandinavian Corner”, se encuentra tercerizado por la señora Merci Carrión, quien es la encargada de la operación del restaurante durante el horario del almuerzo, ofreciendo menús específicos de tipo ejecutivo, así como también, platos a la carta tanto para clientes externos y huéspedes (Entrevista 001, 2014). (Anexos B1, B2).

C. Servicios complementarios

El hostel posee un convenio con la lavandería “Hada Clean”, la cual proporciona servicios de lavado, secado y planchado de ropa para los huéspedes que lo requieran, a precios asequibles. Para este fin, los huéspedes dejan su funda de ropa en recepción, con la respectiva descripción de las prendas. Posteriormente, el recepcionista a cargo, establece comunicación con un empleado de la lavandería, quien recoge las prendas y las trae de vuelta apenas se encuentren listas, para que el valor pueda ser cancelado.

Por otra parte, si el huésped prefiere hacerlo personalmente, el hostel facilita a la persona la información del lugar. En caso de presentarse alguna emergencia, el hostel hace cierta excepción y ofrece lavar la ropa del huésped en su propia lavandería, si así lo requiere.

Respecto al servicio de parqueadero, si el cliente posee algún vehículo, el hostel cuenta con servicio de parqueadero durante 24 horas, siempre y cuando, exista espacio suficiente disponible (Entrevista 001, 2014).

2.1.2.2. Normas y reglamentos existentes

El hostel cuenta con normas de trabajo dentro de cada área; sin embargo, solo se encuentran detalladas aquellas correspondientes a recepción (Anexos C1, C2). Las normas orientadas al personal de ama de llaves, han sido impartidas al personal, únicamente de manera oral por parte de la administradora, mas no existe ningún registro escrito. De igual manera, las prohibiciones para el personal durante horas laborales, se encuentran puntualizadas en un documento (Anexo C3).

El establecimiento posee un reglamento interno laboral, elaborado acorde al Código de Trabajo actual, donde se pormenorizan: los horarios, obligaciones, permisos, sanciones que deberán ser respetados en todo momento por los miembros del personal (Anexos D4-D13).

Por otra parte, el establecimiento dispone de un informativo interno, el cual debe ser comprendido y respetado por el huésped para una estadía armónica.

2.1.2.3. Benchmarking

El objetivo principal que plantea el *benchmarking*, es generar información para la empresa, de manera que ésta, tenga una idea más clara referente a la planificación y adopción de prácticas, fundamentadas tanto en el éxito como la experiencia ya obtenidos por otras organizaciones (De Abreu, Giuliani, Pizzinatto, y Corrêa, 2006, p. 79).

De acuerdo a la definición planteada por Camp, el *benchmarking* es un procedimiento empleado para determinar metas y a su vez, contempla un valor

motivacional primordial, puesto que al momento de ser implementado de forma integrada en los procesos, responsabilidades y el sistema de premiación correspondientes a la institución, permite y estimula a investigar metas realistas y a ejecutar reformas en prácticas existentes que, de lo contrario, tendrían que ser asignadas. Por lo tanto, el *benchmarking* es un reto que conduce a ambos, individuos y sectores, a enfocarse en aquello que origine un óptimo desempeño, de manera planificada y productiva (2002, citado en De Abreu et al., 2006, p. 79).

Para la realización del *benchmarking* del Hostal Rincón Escandinavo, se ha considerado la aplicación del *benchmarking* de tipo competitivo, el cual establece una comparación con los mejores competidores externos y ayuda a la organización a encontrar motivación en la búsqueda encaminada a la excelencia en sus procesos y afán de superación frente a la competencia (De Abreu et al., 2006, pp. 79-80).

Se han seleccionado los criterios principales de análisis y evaluación, mediante los cuales, será posible realizar una comparación adecuada entre lo que oferta el establecimiento hotelero Rincón Escandinavo y otros hostales del sector que poseen la misma categorización, y partiendo de esto, determinar qué aspectos pueden ser mejorados.

Criterios de análisis

A. Ubicación

El benchmarking se lo ha realizado, seleccionando las hostales de primera categoría, localizadas en las ocho cuadras alrededor del Hostal Rincón Escandinavo, partiendo de la calle Luis Cordero hasta finalizar en la calle Francisco Robles.

B. Categoría

Las hostales seleccionadas, poseen una categorización de primera categoría, al igual que el establecimiento hotelero Rincón Escandinavo.

C. Servicios e instalaciones

A continuación se encuentra una breve descripción de los servicios e instalaciones ofertadas por la competencia:

- **Casa Joaquín**

Hostal situado en un inmueble colonial que data del año 1930, entre las calles Joaquín Pinto E4-376 y Juan León Mera, el cual proporciona servicios de hospedaje en sus renovadas habitaciones de estilo europeo, desayuno *buffet* con una variedad de especialidades locales, bar, información turística, alquiler de bicicletas y movilización. Sus habitaciones distintivas, cuya denominación ha sido en honor a obras de arte de renombre, ofrecen: baño privado, camas dotadas con colchones ortopédicos, internet inalámbrico, caja fuerte, teléfono y televisor de alta definición con cable (Casa Joaquín, s.f.).

- **Anahí Private Collection**

Hostal localizada en las calles Tamayo N23-95 y Wilson, la cual conjuga un estilo arquitectónico del período colonial, con modernos toques contemporáneos; teniendo como prioridad, la atención personalizada para viajeros exigentes. Brinda servicio de alojamiento en sus suites personalizadas acorde a distintos ejes temáticos que emulan la riqueza de las cuatro regiones del Ecuador. Las mismas cuentan con: baño privado, televisión LCD con servicio de cable, mini-bar, caja de seguridad y teléfono. Adicionalmente, oferta servicios de *jacuzzi*, información turística, sala de reuniones, centro de negocios y bar (Anahí Boutique Hotel, s.f.).

- **Sierra Madre**

Hostal adaptado en una casa perteneciente a la época colonial y restaurada con el “estilo de una villa española”, la cual se encuentra localizada en las calles Veintimilla 464 y Luis Tamayo. Presta servicios de hospedaje, alimentos y bebidas, desayuno tipo *buffet* y masajes.

Sus habitaciones, tanto para fumadores como para no fumadores, poseen: televisión por cable, Wi-Fi gratuito, caja de seguridad y balcón privado. Así también, posee un área destinada a la exposición y venta de arte colonial inspirada en creaciones de la Escuela Quiteña.

El establecimiento cuenta con servicio de lavandería y secado de prendas, fax/fotocopiadora, información turística, tours y traslado (Hotel Sierra Madre, s.f.)

- **Windsor**

Hostal situado entre las calles Vicente Ramón Roca E4-115 y Amazonas, mismo que ofrece al huésped habitaciones espaciosas para su hospedaje, las cuales cuentan con: colchones de tipo ortopédico, baño privado con *jacuzzi*, servicio de televisión por cable y teléfono; además de, servicio de bar y agencia de viajes, para quienes deseen organizar *tours* (Windsor Hotel, s.f.).

- **Los Alpes**

Hostal ubicado en las calles Tamayo 233 y Jorge Washington. Cuenta con habitaciones confortables con muebles fabricados manualmente, televisión por cable y conexión a internet gratuita. Además, ofrece a sus huéspedes: una sala de computación, sala de estar con chimenea, un *solárium* y servicios de lavandería y traslado al aeropuerto (Booking.com, s.f.).

D. Mapa de ubicación de la competencia

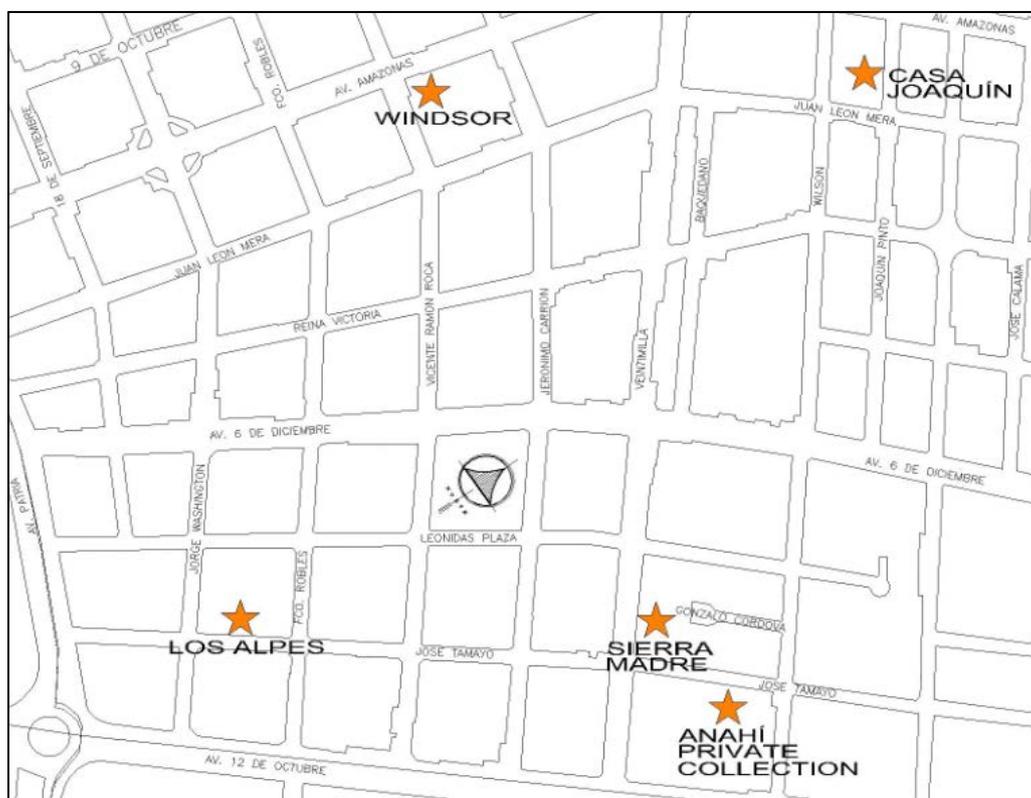


Figura 4. Croquis donde se muestran las calles de los establecimientos seleccionados para la realización del Benchmarking.

Tomado de Google Maps, s.f.

E. Matriz

La matriz correspondiente al *benchmarking*, puede ser apreciada en el Anexo E1.

De acuerdo al *benchmarking* realizado, fue posible detectar que en relación a la competencia, el Hostal Rincón Escandinavo, posee más habitaciones y consecuentemente, un mayor número de plazas de alojamiento para turistas quienes viajen en grupos empresariales o requieran hospedaje, cuando exista alta ocupación en fechas determinadas.

Se pudo apreciar que las tarifas establecidas son menores, siendo asequibles para clientes con un nivel de economía media, quienes demanden servicios básicos. Actualmente, el establecimiento maneja únicamente su página de *Facebook*; no obstante, la misma se encuentra desactualizada y posee un nivel de interactividad bajo en relación a los sitios web pertenecientes a los otros establecimientos, mismos que poseen una interfaz amigable con sus clientes.

Las fortalezas del hostel son varias, destacándose principalmente: servicio de recepción durante las 24 horas, desayuno *buffet*, conexión Wi-Fi y servicios complementarios. A pesar de los puntos favorables mencionados anteriormente, presenta una única debilidad, asociada con el servicio a las habitaciones, el cual no ofrece. De igual modo, experimenta amenazas relacionadas con el servicio de bar y traslado al aeropuerto, a diferencia de los otros competidores, lo cual puede representar un inconveniente para quienes requieran de estos servicios.

Además, se ha podido observar que tan solo Casa Joaquín y Anahí Private Collection, cuentan con certificaciones en el ámbito de la calidad, razón por la cual, el Hostal Rincón Escandinavo, podrá aplicar en un futuro para la certificación; convirtiéndose en una oportunidad.

Finalmente, el establecimiento también cuenta con cuatro ventajas competitivas, mismas que serán explicadas con mayor profundidad en el siguiente literal.

2.1.2.4. Ventaja competitiva

La ventaja competitiva constituye un distintivo fundamental de una empresa, la cual la diferencia de otras y se convierte en sostenible, cuando representa un obstáculo difícil de acceder para la competencia (Bueno, 1998, citado en Mathison, Gándara, Primera, y García, 2007, p. 68).

Tomando en consideración la definición planteada anteriormente, se han identificado las ventajas competitivas del Hostal Rincón Escandinavo, en base a los factores diferenciadores extraídos de la matriz correspondiente al *benchmarking* del Anexo E1 y de igual manera, mediante lo visualizado en las visitas presenciales.

Como resultado de este análisis, se ha detectado que el hostel posee algunas ventajas competitivas:

1. En primer lugar su ventaja competitiva de mayor importancia frente a otros establecimientos de igual categoría, radica en su amplia trayectoria en el mercado con más de 24 años de experiencia; permitiéndole mantener su posición y prestigio entre los huéspedes, principalmente aquellos que frecuentan el lugar desde varios años atrás.
2. Se destaca su ambiente de tipo familiar, que a diferencia de otros establecimientos, permite a los huéspedes sentirse como en su propio hogar.
3. La venta de artículos de uso diario, medicamentos, *snacks*, licores y *souvenirs* para los huéspedes en recepción; facilitando a los usuarios adquirirlos, sin la necesidad de movilizarse fuera del hotel.
4. Mayor número de habitaciones, y consiguientemente, plazas hoteleras, que permiten el alojamiento de un mayor número de turistas, quienes viajan en grupos o visitan la ciudad en temporadas de ocupación más elevadas.

3. CAPÍTULO III. ENFOQUE BASADO EN EL CLIENTE

3.1. Investigación del mercado actual

3.1.1. Caracterización de la demanda actual

3.1.1.1. Identificación de la demanda histórica

Teniendo en cuenta que el hostel posee una amplia trayectoria en el mercado y los procedimientos en años previos no se consideraban de carácter obligatorio, no se llevaba un registro específico donde se encuentren contabilizados los huéspedes que arribaban al establecimiento. No obstante, a partir del año 2010, el establecimiento inició con este proceso, razón por la cual, se tomó como referencia la base actualizada de datos de aquellos clientes que se hayan hospedado previamente en el Hostal Rincón Escandinavo durante el período comprendido entre los años 2010 a 2014.

Tabla 3. Tabla correspondiente a la demanda histórica del hostel entre los años 2010 a 2014.

Año	Número de turistas anual
2010	5827
2011	6133
2012	6501
2013	6857
2014	7020
TOTAL	32338

Tomado de: Hostal Rincón Escandinavo, s.f.

3.1.1.2. Definición del perfil del cliente del establecimiento

El perfil del cliente que utiliza los servicios ofrecidos por el Hostal Rincón Escandinavo, es el siguiente:

Tabla 4. Caracterización del perfil del cliente nacional del Hostal Rincón Escandinavo.

Género	Masculino, femenino.
Edad	<ul style="list-style-type: none"> • 18 a 30 años. • 30 a 45 años. • 45 a 60 años.
Lugar de origen	Ecuador.
Ciudad	Guayaquil, Cuenca, Manta.
Nivel de instrucción	Estudios superiores, secundaria, primaria.
Motivo de visita	<ul style="list-style-type: none"> • Negocios. • Reuniones, congresos, conferencias. • Ocio, recreo, vacaciones.
Gasto promedio	45 a 55 dólares.
Actividades realizadas	<ul style="list-style-type: none"> • Asistió a eventos privados. • Visita a lugares históricos. • Asistió a eventos públicos.
Promedio de estadía	1 a 3 días.
Cómo conoció el hotel	Internet, recomendación familiar.
Con quién viaja	Solo, en grupo familiar.

En base a la tabulación de encuestas efectuada en el establecimiento, ha sido posible identificar que el perfil correspondiente al turista nacional, es de género masculino y femenino, comprendido entre los 18 a 60 años de edad y proveniente principalmente de las ciudades de Guayaquil, Cuenca y Manta; en su mayoría, con un nivel de educación superior. El principal medio a través del

cual los clientes conocieron el hostel, es Internet y sus motivos de visita incluyen: viajes de negocio; reuniones, congresos y eventos; y ocio, recreo y vacaciones. Generalmente, el cliente nacional se hospeda por un período de uno a tres días, viaja solo o acompañado por su unidad familiar y realiza un gasto promedio de \$45 a 55 dólares. A manera de conclusión, se ha podido identificar que el tipo de turista que arriba mayoritariamente al establecimiento, corresponde al turista de negocios, para el segmento nacional.

Tabla 5. Caracterización del perfil del cliente internacional del Hostel Rincón Escandinavo.

Género	Masculino, femenino.
Edad	<ul style="list-style-type: none"> • 18 a 30 años. • 30 a 45 años. • 45 a 60 años.
Lugar de origen	Colombia, Venezuela, Rusia, Estados Unidos, Reino Unido.
Nivel de instrucción	Estudios superiores, secundaria, postgrado.
Motivo de visita	<ul style="list-style-type: none"> • Ocio, recreo, vacaciones. • Negocios. • Visitas a familiares o amigos.
Gasto promedio	55 a 65 dólares.
Actividades realizadas	<ul style="list-style-type: none"> • Visita a lugares históricos. • Asistió a eventos privados. • Otros.
Promedio de estadía	4 a 6 días.
Cómo conoció el hotel	Internet, recomendación familiar.
Con quién viaja	Solo, en grupo familiar y de amigos.

Por otra parte, el perfil que responde al turista extranjero, es de género masculino y femenino, comprendido entre los 18 a 60 años de edad y proveniente principalmente de: Colombia, Venezuela, Rusia, Estados Unidos y Reino Unido; en su mayoría, con un nivel de educación superior. Al momento de informarse sobre el hostel, el medio mayormente utilizado por los clientes, es el Internet; mientras que sus motivos de visita, engloban: ocio, recreo, vacaciones; viajes de negocio; reuniones, congresos y eventos. Habitualmente, el cliente extranjero se hospeda por un tiempo de cuatro a seis días, suele viajar solo o en compañía de su unidad familiar o grupo de amigos y realiza un gasto promedio de \$55 a 65 dólares. En conclusión, se ha podido señalar que el tipo de turista que ingresa mayoritariamente al establecimiento, pertenece al turista de ocio, para el segmento internacional.

A modo de comparación entre ambos perfiles, se puede concluir que el género masculino es el predominante sobre el femenino, los turistas de edad entre 30 a 45 años, son los más concurrentes y poseen un nivel de educación superior. Los motivos de visita son similares, aunque en distinto orden y se encuentran vinculados con las actividades realizadas. El gasto promedio y la estadía, presentan una minúscula diferencia, puesto que los turistas extranjeros, al poseer mayores ingresos económicos que los nacionales, tienen la posibilidad de gastar mayor cantidad de dinero y consecuentemente, alargar sus días de hospedaje.

El internet, se ha convertido en el medio más significativo y mediante el cual, los huéspedes se han enterado sobre el hostel; demostrando que tiene un nivel de posicionamiento mayor en la mente de los clientes a diferencia de otros medios publicitarios, al no involucrar costos elevados; sin embargo, la recomendación por parte de familiares, ocupa el segundo lugar. Por lo tanto, el boca-oreja, juega un rol importante, y la impresión que deja el hostel, influye positiva o negativamente para futuras recomendaciones e igualmente, no conlleva costo alguno. En lo que respecta a la compañía que eligen los turistas

para viajar, existe una preferencia de viaje solo; aunque también lo hacen en grupo familiar.

3.1.2. Breve análisis de las expectativas del cliente

3.1.2.1. Definición de las variables de análisis

Población y Muestra

El conjunto que abarca la población de este estudio, se encuentra comprendido por la base actualizada de datos de aquellos clientes que se han hospedado previamente en el Hostal Rincón Escandinavo durante el período comprendido entre los años 2010 a 2014. La muestra de huéspedes encuestados, fue estimada mediante la fórmula de muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas, planteada por el Departamento de Matemáticas de la Universidad de las Américas; proporcionando un resultado de 395 encuestas a realizarse.

La fórmula utilizada para la estimación de la muestra es (Universidad de las Américas, Departamento de Matemáticas, 2013):

$$n = \frac{N}{E^2 (N-1) + 1} \quad (\text{Ecuación 1})$$

Donde:

n: tamaño de la muestra.

N: población total.

E²: error de estimación elevado al cuadrado (el error de estimación sería del 5%).

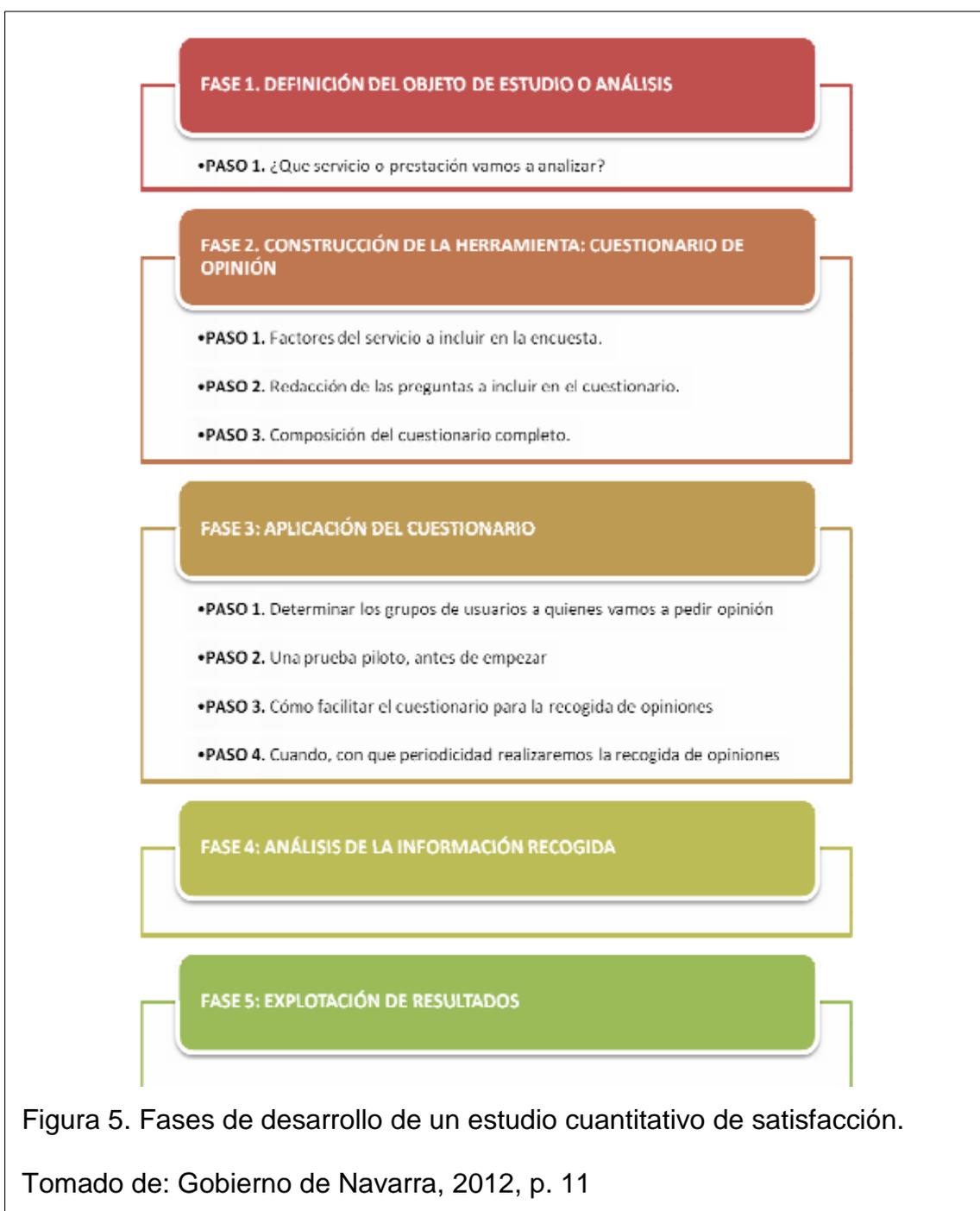
Aplicación:

$$n = \frac{32338}{(0,0025) (32338-1) + 1}$$

n= 395 personas

Procedimiento

Para llevar a cabo el presente estudio, se seleccionó como referencia, la “Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados” (Gobierno de Navarra, 2012, pp. 11-32), donde se detallan con precisión las etapas de desarrollo de un estudio cuantitativo de satisfacción, las cuales puede visualizarse en la figura 5.



Se aplicó el procedimiento detallado a continuación:

En primer lugar, se definió el objeto de estudio, mismo que se enfocaría en la evaluación de la calidad en las áreas de alojamiento, alimentos y bebidas y recepción del Hostal Rincón Escandinavo y se fijaron objetivos acordes al tema abordado. Previo a la elaboración de la encuesta, se realizó un proceso de selección de las variables más significativas, las cuales formarían parte de este instrumento y serían claves para la consecución del propósito. Se procedió con el diseño de la encuesta, la cual permitiría al huésped realizar una valoración pertinente de los parámetros asociados con el servicio recibido, estado de las instalaciones y calidad, con la finalidad de medir el nivel de satisfacción e identificar las falencias presentes.

Seguidamente, se elaboró una introducción concisa, puntualizando: el nombre del establecimiento y objetivos que persigue; focalizándose en la relevancia de la opinión de los clientes en el proceso de mejora. A continuación, se solicitó a la administradora del hostel, la base de datos actualizada del establecimiento, desde el año 2010 hasta el 2014 y partiendo de la muestra obtenida en la fórmula, la encuesta se aplicó a 395 huéspedes que se encontraban alojados en el hostel, entre el 10 de marzo al 15 de mayo del año 2015.

Se comunicó al personal del hostel que opera en las distintas áreas, incluyendo los rangos administrativos, sobre la investigación de mercado que se llevaría a cabo entre las fechas señaladas, mediante la aplicación de una encuesta orientada a la evaluación de la calidad.

Una vez elaborada la encuesta, se solicitó la colaboración de una persona entendida en el tema, para verificar que las preguntas se encuentren bien estructuradas y se modificó lo necesario. Posteriormente, se procedió a realizar una prueba piloto con un grupo reducido de huéspedes que se encontraban ese instante en la recepción, con la finalidad de verificar la comprensión de los enunciados.

Consecutivamente, se llevó a cabo la recopilación de datos, mediante la encuesta, de manera presencial con los huéspedes alojados en aquel rango de fechas determinado.

Se utilizó al programa *Excel*, como principal herramienta en el proceso de tabulación y representación gráfica de los resultados; siendo posible la determinación del grado de satisfacción respecto a cada uno de los criterios abordados e identificación de las falencias presentes que servirán en la planteación de posibles mejoras; así como también, destacando los aspectos positivos, de los cuales, el hostel puede obtener beneficios.

Adicionalmente, se efectuaron entrevistas a profundidad a la administradora del establecimiento hotelero y a una profesional entendida en el tema de la calidad, con el objetivo de conseguir información valiosa que sirva de aporte para el reforzar el proyecto planteado.

3.1.2.2. Definición de los instrumentos de evaluación

Encuesta

La encuesta empleada para el proceso de recopilación de información, se encontraba dividida en tres partes. La primera parte, se encontraba conformada por las variables más significativas, las cuales permitieron caracterizar el perfil del turista del establecimiento, en base a las emitidas por Quito Turismo (2013), sumando una totalidad de 10. Para la segunda parte, se fundamentó en la “Escala de Likert”, la cual permite evaluar el grado de conformidad con una declaración. Siguiendo el criterio de la escala, el encuestado calificó los enunciados acorde a su percepción de calidad, en puntuaciones comprendidas entre el 1 al 5, donde: 1= totalmente insatisfecho, 2= insatisfecho, 3= ni satisfecho ni insatisfecho, 4= satisfecho, 5= totalmente satisfecho (González, Carmona, y Rivas, 2008, p. 17). La selección de criterios, se la realizó tomando en consideración aquellos que poseían un nivel prioritario más elevado dentro

de las áreas abarcadas y de los cuales, era vital conocer la calificación otorgada por los huéspedes acorde a su percepción.

Para las preguntas tres y cuatro, se empleó la misma escala, solicitando al huésped su valoración respecto al servicio brindado en general y la relación del precio con la calidad, respectivamente. La parte final, contenía una pregunta de naturaleza abierta, con el afán de que el huésped brinde su opinión en cuanto a recomendaciones y sugerencias para la mejora de su estadía. Las encuestas en español e inglés, podrá ser apreciadas desde los anexos F1 hasta F4.

Entrevista

Se diseñaron entrevistas específicas dirigidas a la Sra. Ivonne Herrera, Administradora del Hostal Rincón Escandinavo y Jennifer Serrano, Jefe del Departamento de Calidad del Hotel Howard Johnson Quito; mismas que fueron efectuadas de manera presencial.

La primera, consta de 11 enunciados y tiene por objetivo, determinar la situación del establecimiento y analizar el funcionamiento del mismo.

Mientras que la segunda, consta de seis enunciados, con una orientación hacia el ámbito de calidad, con el fin de determinar los beneficios que aporta la implementación de un Sistema de Calidad dentro de un establecimiento de alojamiento turístico, los mecanismos viables para la medición de índices de calidad, medidas preventivas para evitar el surgimiento de errores y recomendaciones generales para la elaboración del Manual de estándares y procedimientos. Las mismas podrán ser visualizadas en los anexos F5 y F6, respectivamente.

3.1.2.3. Aplicación y procesamiento de la información

Encuesta

La “Evaluación de la calidad en las áreas correspondientes a alojamiento, alimentos y bebidas y recepción del Hostal Rincón Escandinavo” fue realizada de manera presencial entre los meses de marzo y mayo del año 2015, iniciando específicamente el 10 de marzo hasta su finalización, el 15 de mayo.

Los encuestados fueron huéspedes de procedencia nacional y extranjera, quienes se encontraban alojados en el establecimiento durante aquel período de tiempo. El propósito fundamental de esta herramienta, fue la identificación del perfil del turista que arribaba al establecimiento y la medición del nivel de satisfacción de los huéspedes en relación a las áreas englobadas.

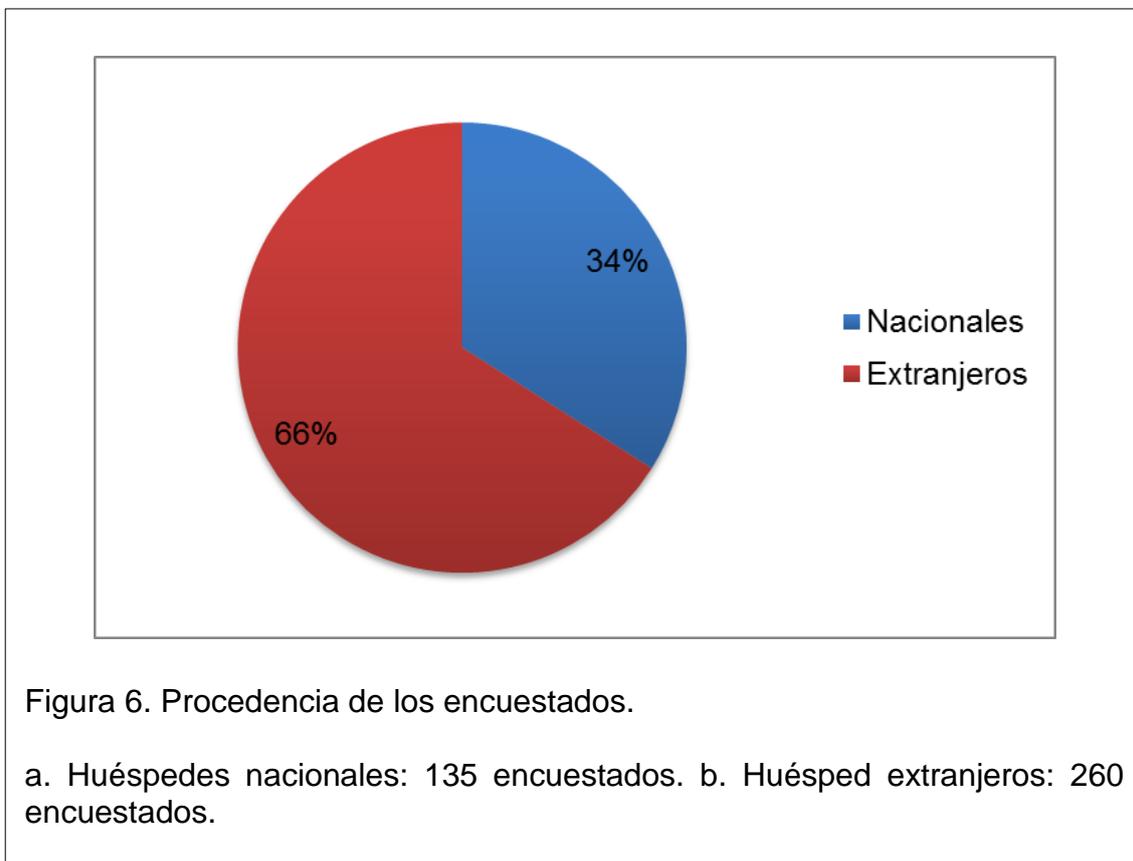
Para mayor comprensión, se ha elaborado la siguiente ficha de estudio:

Tabla 6. Ficha de estudio.

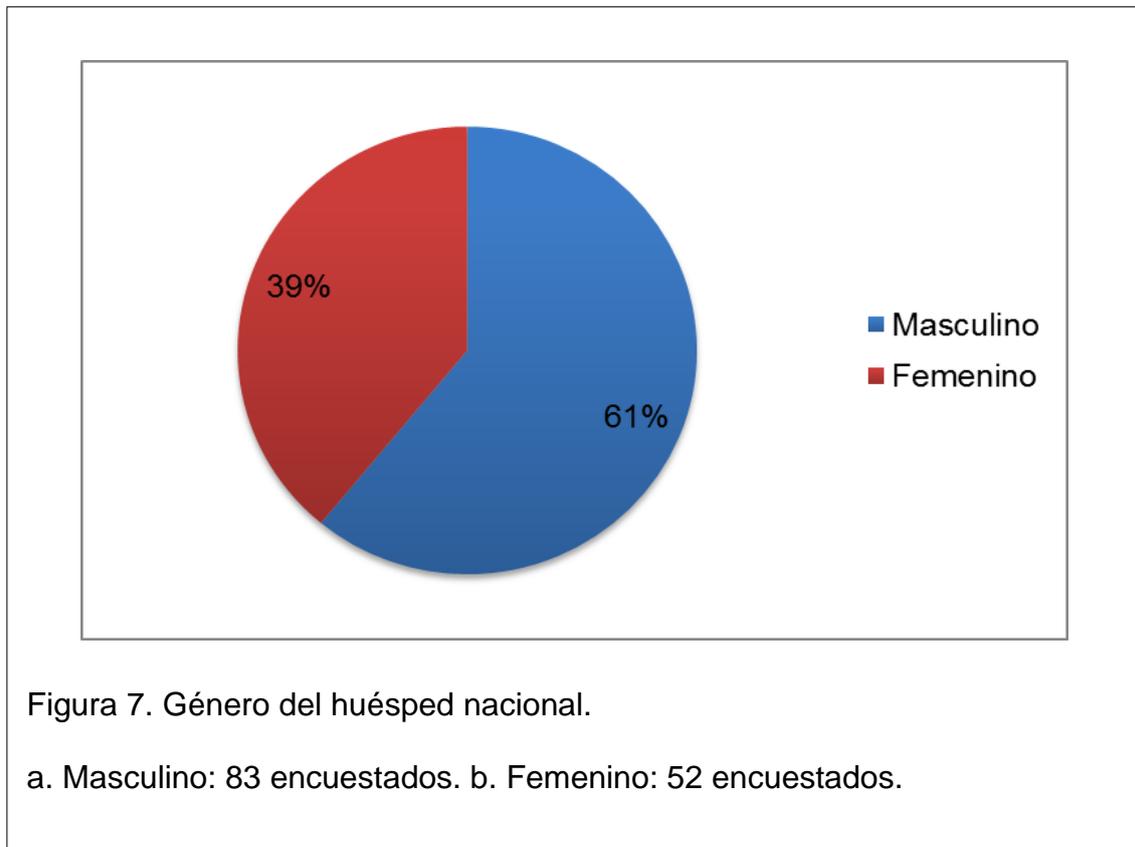
Tipo de estudio	Cuantitativo (x) Cualitativo ()
Técnica utilizada	Encuestas presenciales en locación central.
Grupo objetivo	<p>Procedencia: Huéspedes nacionales y extranjeros.</p> <p>Género: Masculino y femenino.</p> <p>Edad: Comprendidos entre 18 y mayores de 60 años.</p>
Tamaño de la muestra	<p>395 huéspedes, divididos en:</p> <p><i>Nacionales:</i> 135 huéspedes.</p> <p><i>Extranjeros:</i> 260 huéspedes.</p>
Campo	10 de marzo al 15 de mayo del 2015.

A continuación se muestran los resultados obtenidos en base al análisis:

Primera parte



La encuesta fue aplicada a 395 huéspedes nacionales y extranjeros que se encontraban hospedados en el Hostal Rincón Escandinavo, sumando una totalidad del 100%. En la figura 6, se puede visualizar que los huéspedes de procedencia extranjera son los que acuden en mayor cantidad al establecimiento, representando al 66% (260 personas); seguidos por los nacionales, quienes representan al 33% (135 personas). Para efecto de determinar ambos perfiles y tomando en consideración la existencia de variaciones notables en cuanto a cada una de las variables entre ambos huéspedes, se efectuó una división entre nacionales y extranjeros, de manera que, los resultados subsiguientes, fueron calculados por separado, según la nacionalidad.

Análisis de perfil correspondiente al huésped nacional:

La encuesta para huéspedes nacionales, se aplicó a un total de 135 personas; con un número equitativo de personas de cada sexo, siendo 83 encuestados de género masculino y 52 de femenino, equivalente al 61% y 39%, respectivamente; demostrando una prevalencia de turistas masculinos, tal como se muestra en la figura 7.

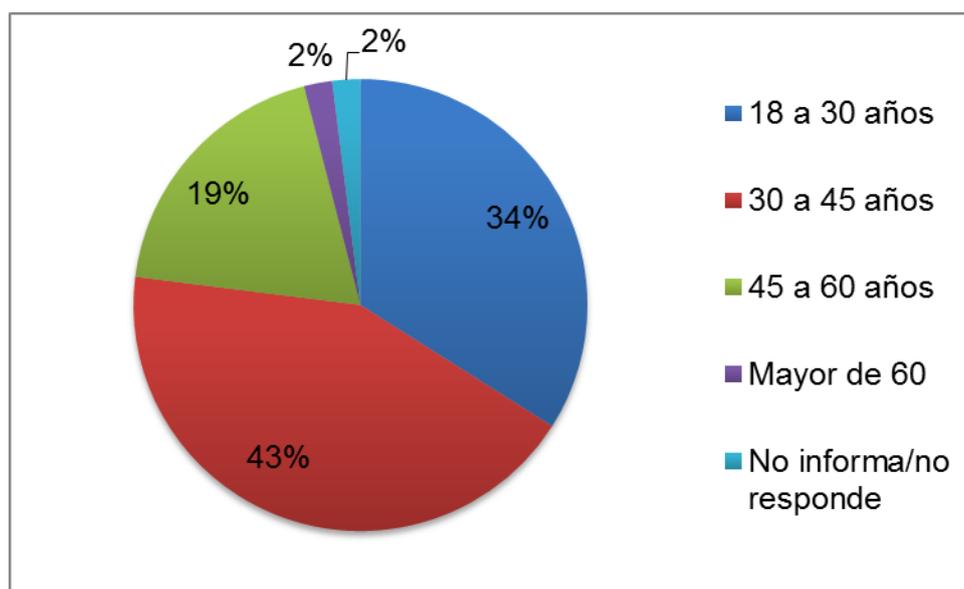


Figura 8. Edad del huésped nacional.

a. 18 a 30 años: 46 respuestas. b. 30 a 45 años: 58 respuestas. c. 45 a 60 años: 25 respuestas. d. Mayor de 60: 3 respuestas. e. No informa/no responde: 3 respuestas.

En la figura 8, se puede apreciar que del total de 135 huéspedes nacionales, 43% de los encuestados, representan al rango de edad comprendido entre los 30 a 45 años, siendo los que más concurren al establecimiento; seguido del 34% correspondiente al rango comprendido entre los 18 a 30 años y del 19% perteneciente al rango de 45 a 60 años. La minoría, se encuentra representada por personas mayores a 60 años en un 2%, mientras que el 2% restante, no informa su edad.

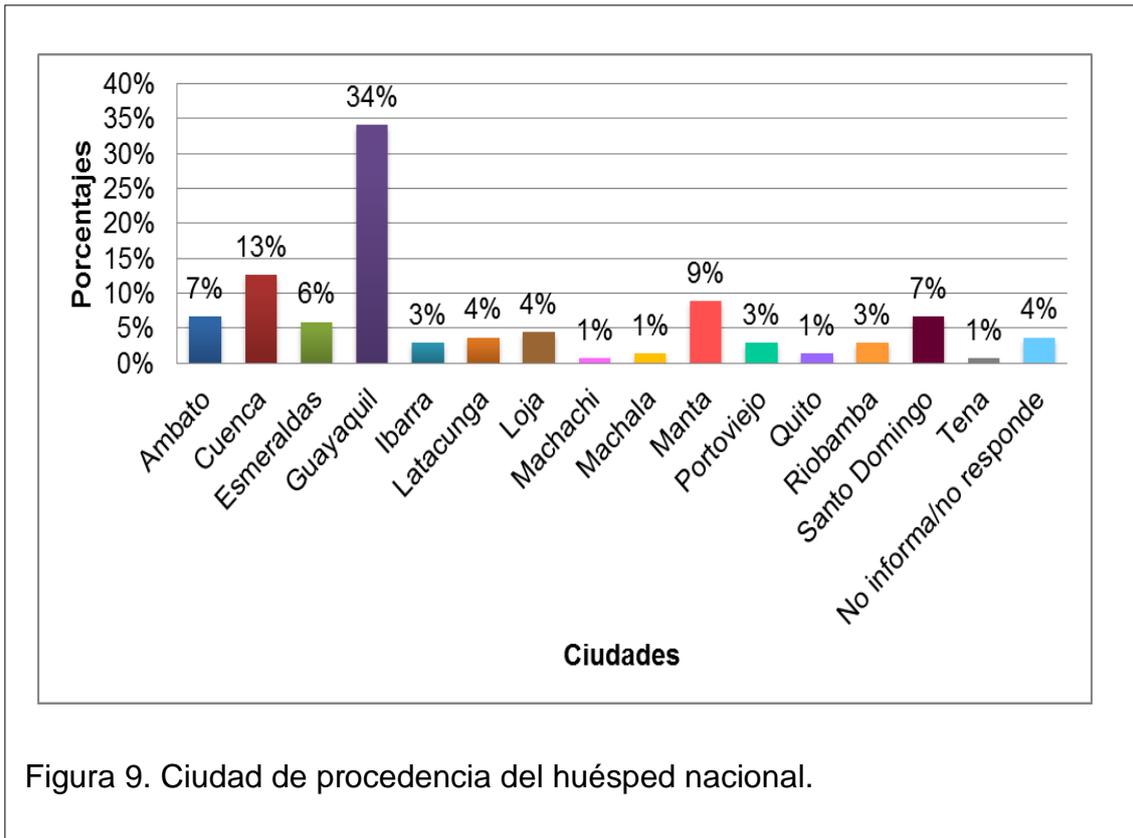


Figura 9. Ciudad de procedencia del huésped nacional.

En la figura 9, se puede visualizar que los huéspedes ecuatorianos que se hospedan en el hostel, provienen principalmente de las ciudades de: Guayaquil con un 34%, seguido por Cuenca con un 13% y Manta con un 9%.

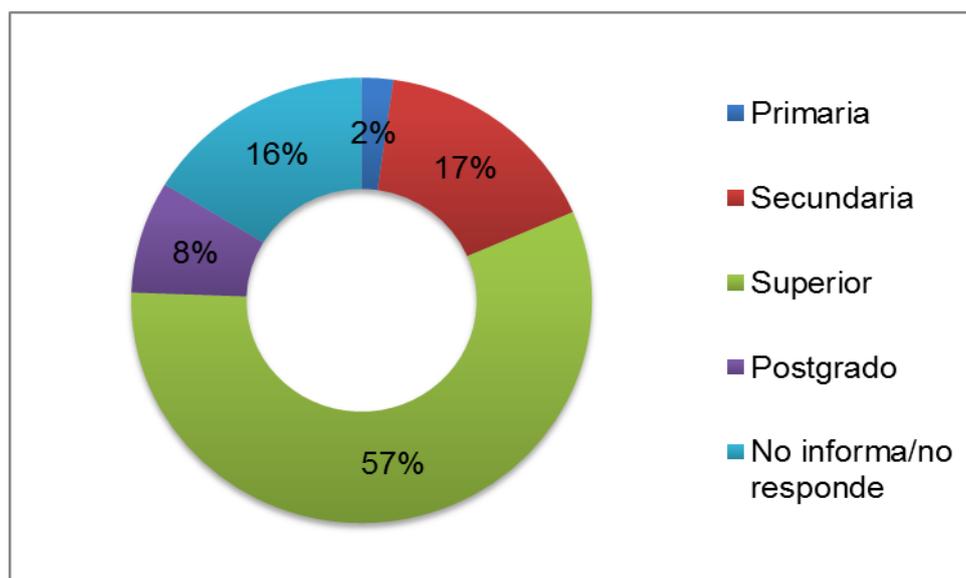
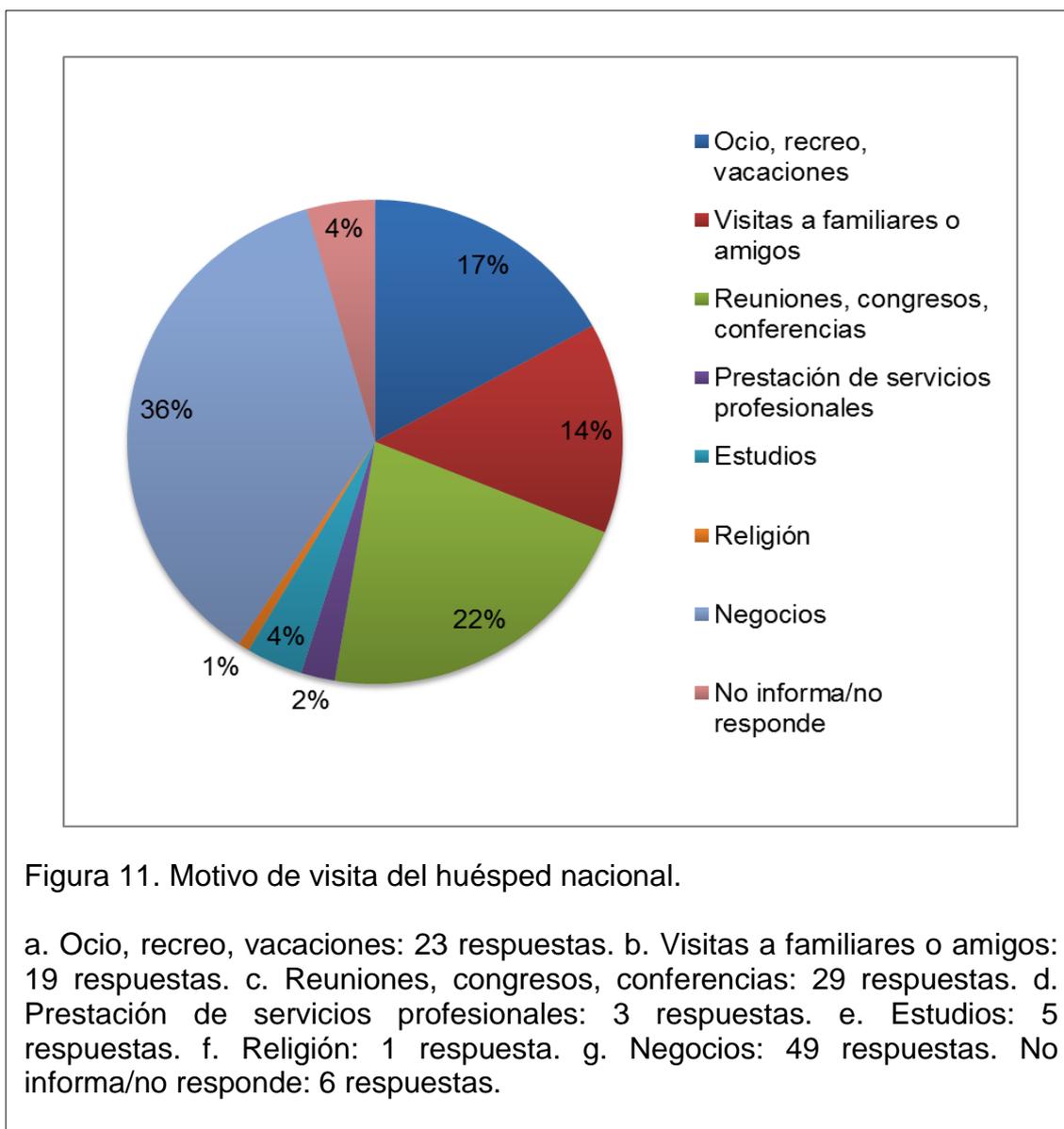


Figura 10. Nivel de instrucción del huésped nacional.

a. Primaria: 3 respuestas. b. Secundaria: 22 respuestas. c. Superior: 77 respuestas. d. Postgrado: 11 respuestas. e. No informa/no responde: 22 respuestas.

De la totalidad de huéspedes nacionales, el 57% posee un nivel de instrucción superior, seguido del 17% que cursó sus estudios hasta el nivel secundario, 16% que no informa ni responde, 8% que realizó un postgrado y una escasa minoría del 2%, correspondiente a quienes finalizaron únicamente sus estudios primarios, tal como se observa en la figura 10.



En cuanto al motivo que impulsa a los huéspedes nacionales a visitar la ciudad, se destaca en primer lugar, las visitas por negocios con un 36%; seguido por la asistencia a reuniones, congresos y conferencias con un 22%; viajes por ocio, recreo y vacaciones con un 17% y visitas a familiares y amigos con un 14%. Los motivos de menor relevancia constituyen: los estudios con un 4%, prestación de servicios profesionales con un 2% y finalmente la religión con un 1%, como se puede apreciar en la figura 11.

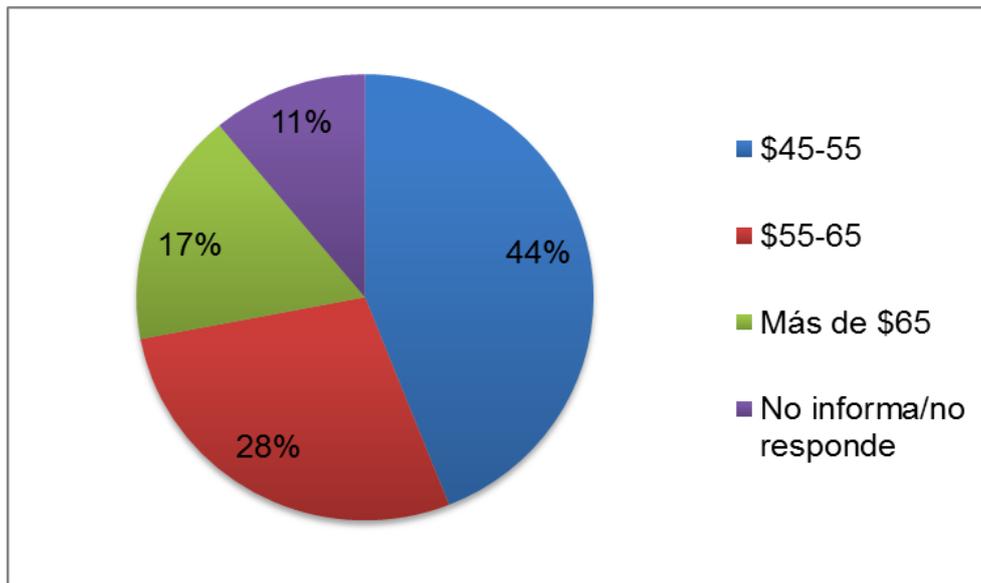
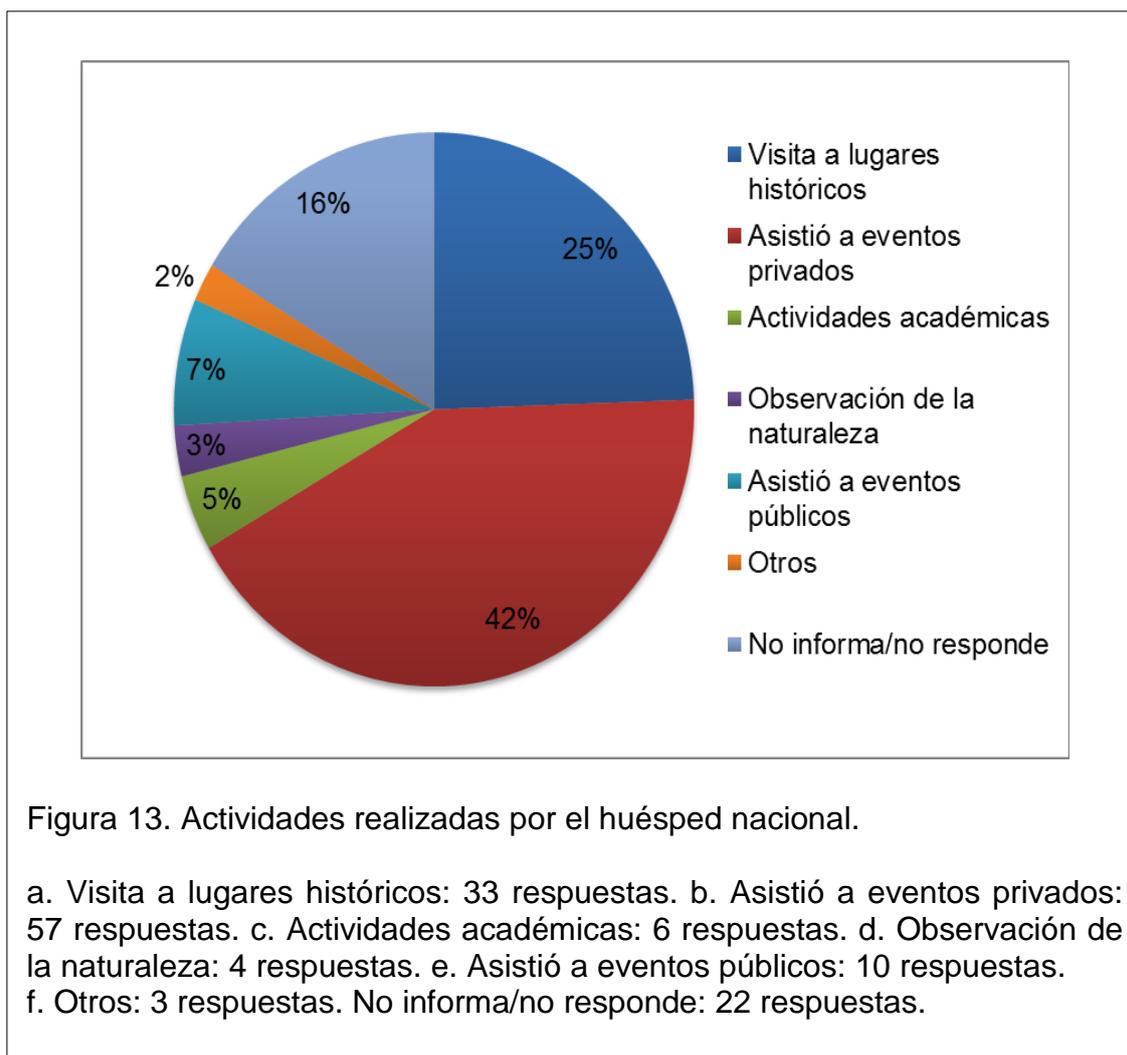


Figura 12. Gasto promedio diario del huésped nacional.

a. \$45-55: 59 respuestas. b. \$55 a 65: 38 respuestas. c. Más de \$65: 23 respuestas. d. No informa/no responde: 15 respuestas.

Según la figura 12, el 44% de huéspedes nacionales, realizan un gasto promedio comprendido entre 45 a 55 dólares diarios, ocupando el primer lugar; seguido por un gasto de 55 a 65 dólares correspondiente al 28% y uno superior a 65 dólares, representado por el 17%; mientras que el 11%, no informa la cantidad de dinero gastada.



En la figura 13, se puede observar que la actividad prioritaria que realizan los huéspedes nacionales involucra la asistencia a eventos privados (42%), seguida por la visita a lugares de interés histórico (25%), asistencia a eventos de carácter público (7%), actividades académicas (5%), observación de la naturaleza (3%) y otras actividades, entre las que incluyen: salud y compras, respondiendo al 2%; sin contar con los turistas que no proporcionaron información concreta sobre las actividades realizadas durante su estadía (16%).

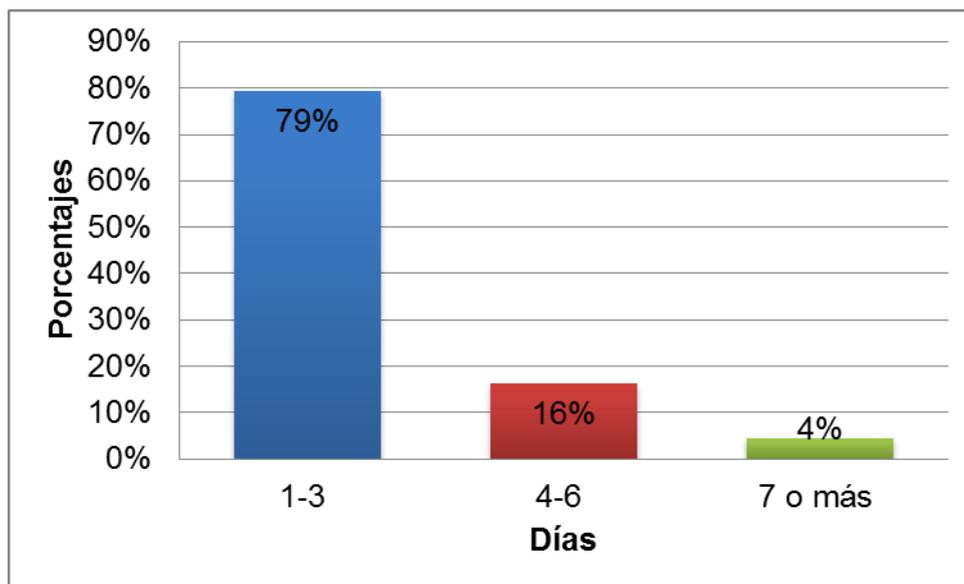


Figura 14. Promedio de estadía del huésped nacional.

a. 1-3 días: 107 respuestas. b. 4-6 días: 22 respuestas. c. 7 o más días: 6 respuestas.

Tal como se muestra en la figura 14, la gran mayoría de huéspedes nacionales, permanecen en el hostel por un período de 1 a 3 días, correspondiente al 79%, el cual es un porcentaje elevado respecto a las otras opciones de 4 a 6 días y 7 o más días, con ponderaciones del 16% y 4%, respectivamente.

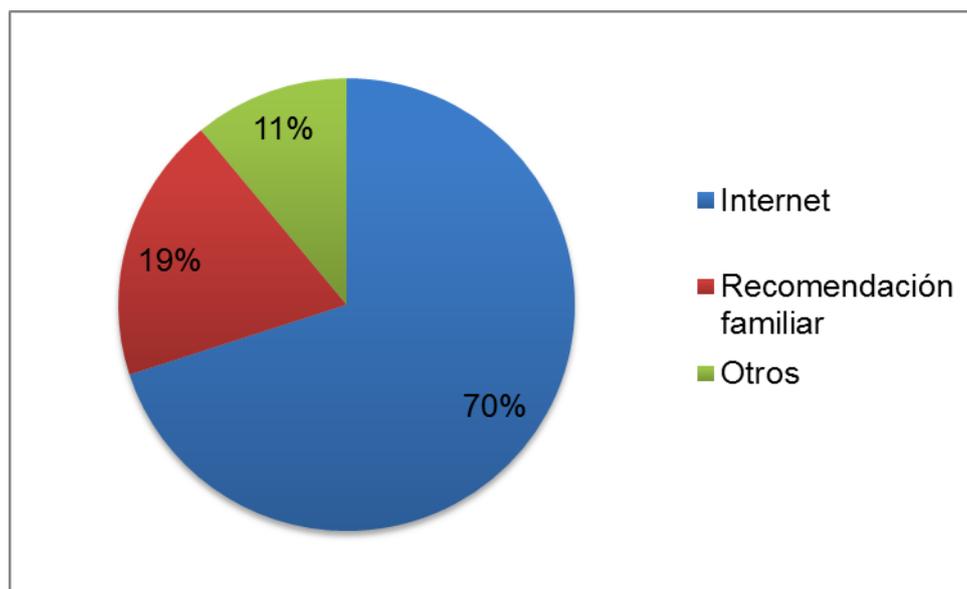
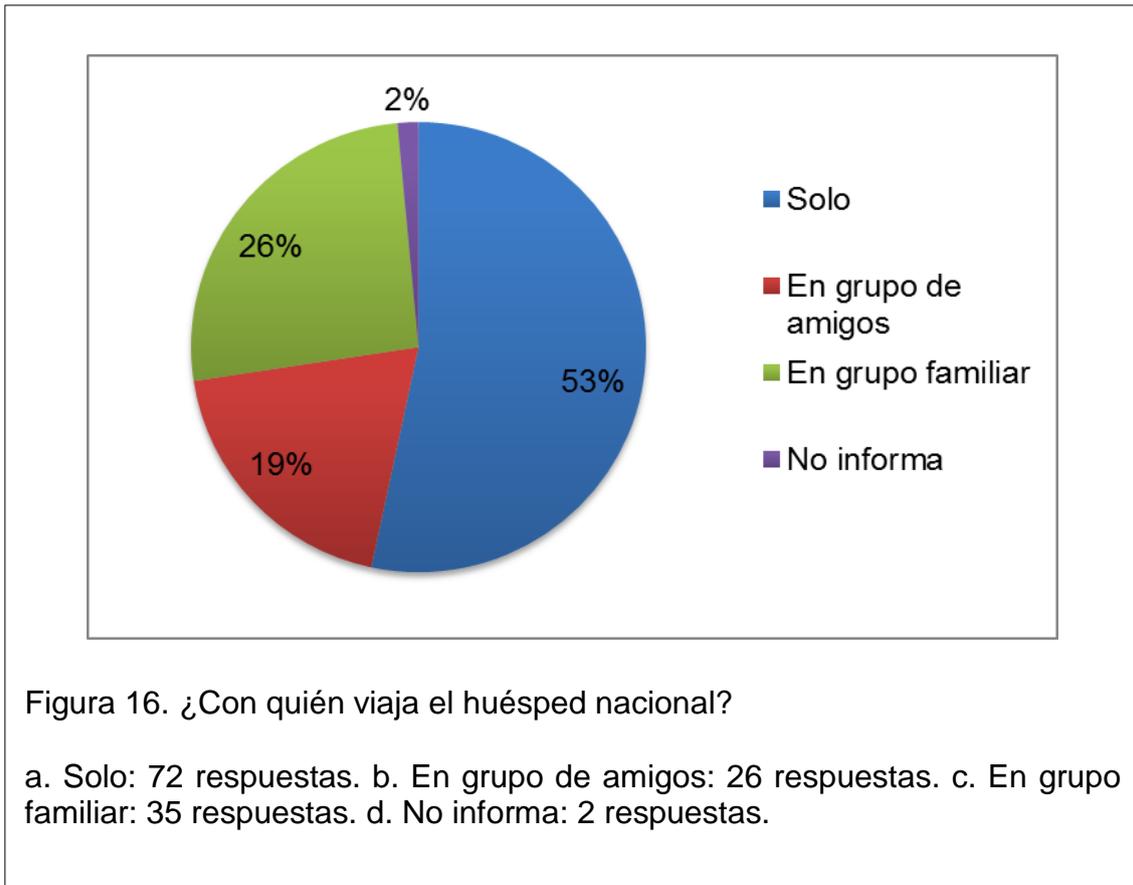


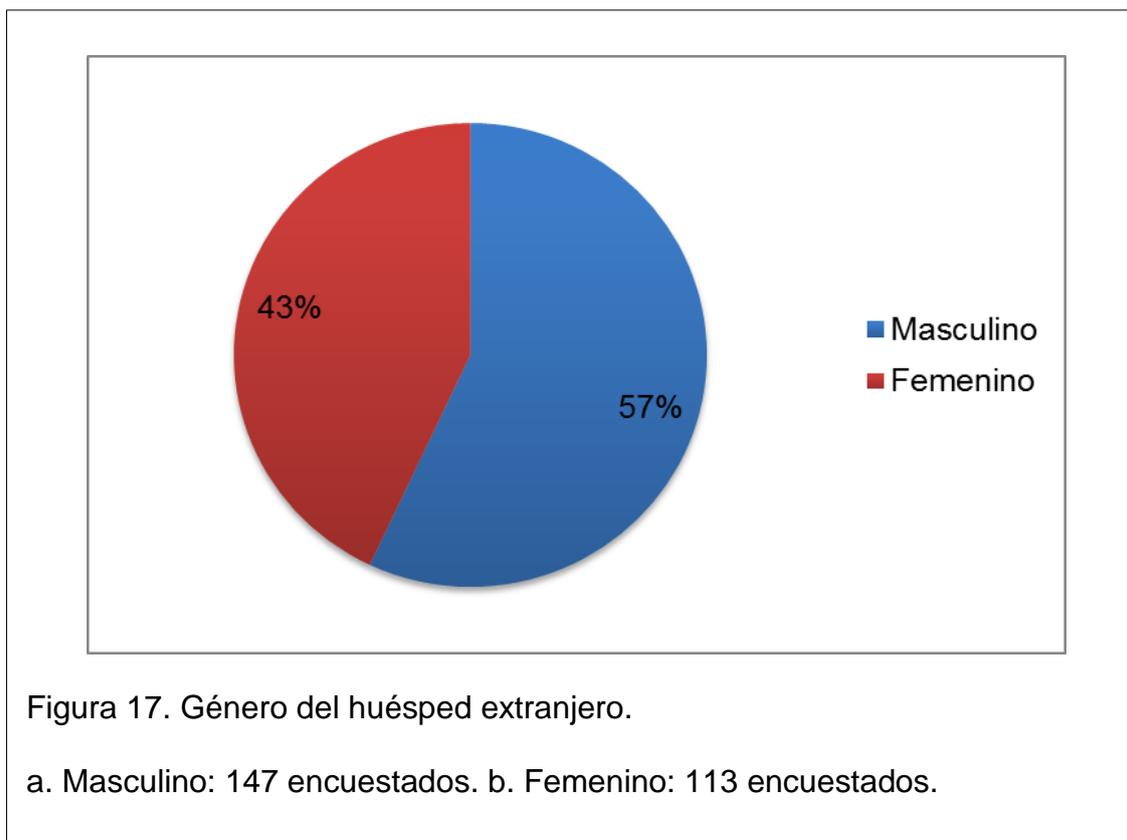
Figura 15. ¿Cómo conoció el hostel el huésped nacional?

a. Internet: 94 respuestas. b. Recomendación familiar: 26 respuestas. c. Agencias de viaje: 0 respuestas. d. Revistas turísticas: 0 respuestas. e. Otros: 15 respuestas.

Se puede observar en la figura 15, que un alto porcentaje de huéspedes nacionales (70%), mencionaron haber conocido el hostel a través del Internet, seguido por un porcentaje menor (19%), quienes fueron informados del establecimiento por recomendación familiar y aquellos que conocieron al lugar por otro medio, en este caso, a través de la empresa en que laboraban (11%).



En la figura 16, se puede visualizar que el 53% de huéspedes nacionales, prefieren viajar solos; seguido por el 26% que viaja acompañado de su grupo familiar; el 19% que lo hace en compañía de sus amigos y un 2% que no informa.

Análisis del perfil correspondiente al huésped extranjero:

La encuesta para huéspedes extranjeros, se aplicó a un total de 260 personas; igualmente manteniendo una equidad entre ambos sexos, siendo 147 encuestados de género masculino y 113 de femenino, correspondiente al 57% y 43%, respectivamente; mostrando que los turistas masculinos, representan la mayoría, tal como se aprecia en la figura 17.

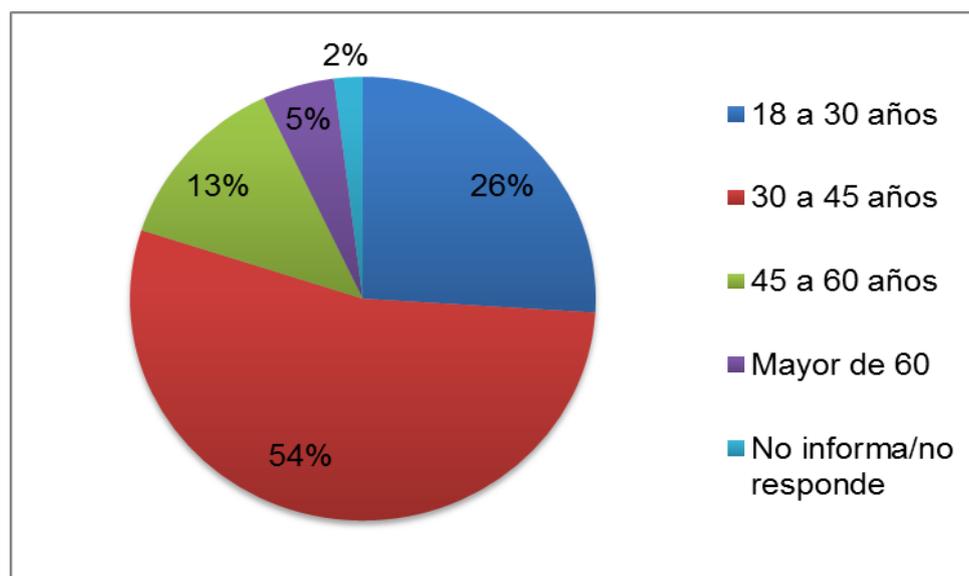
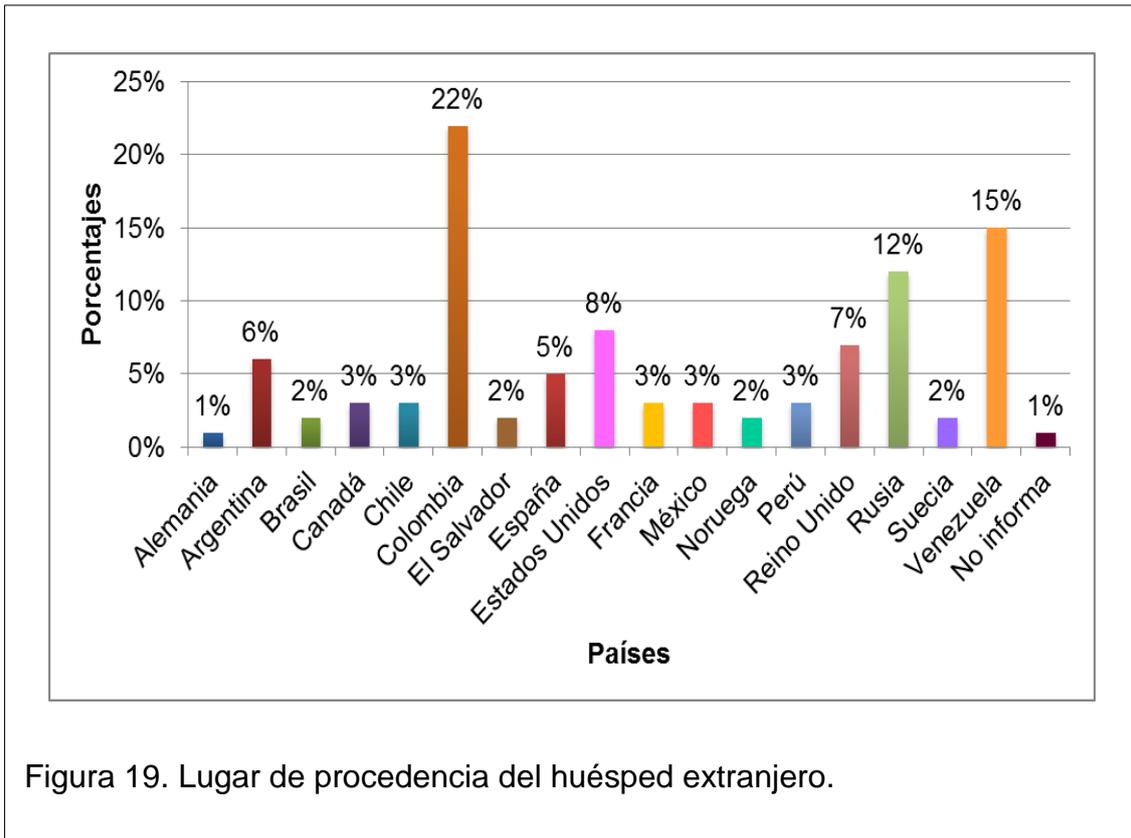


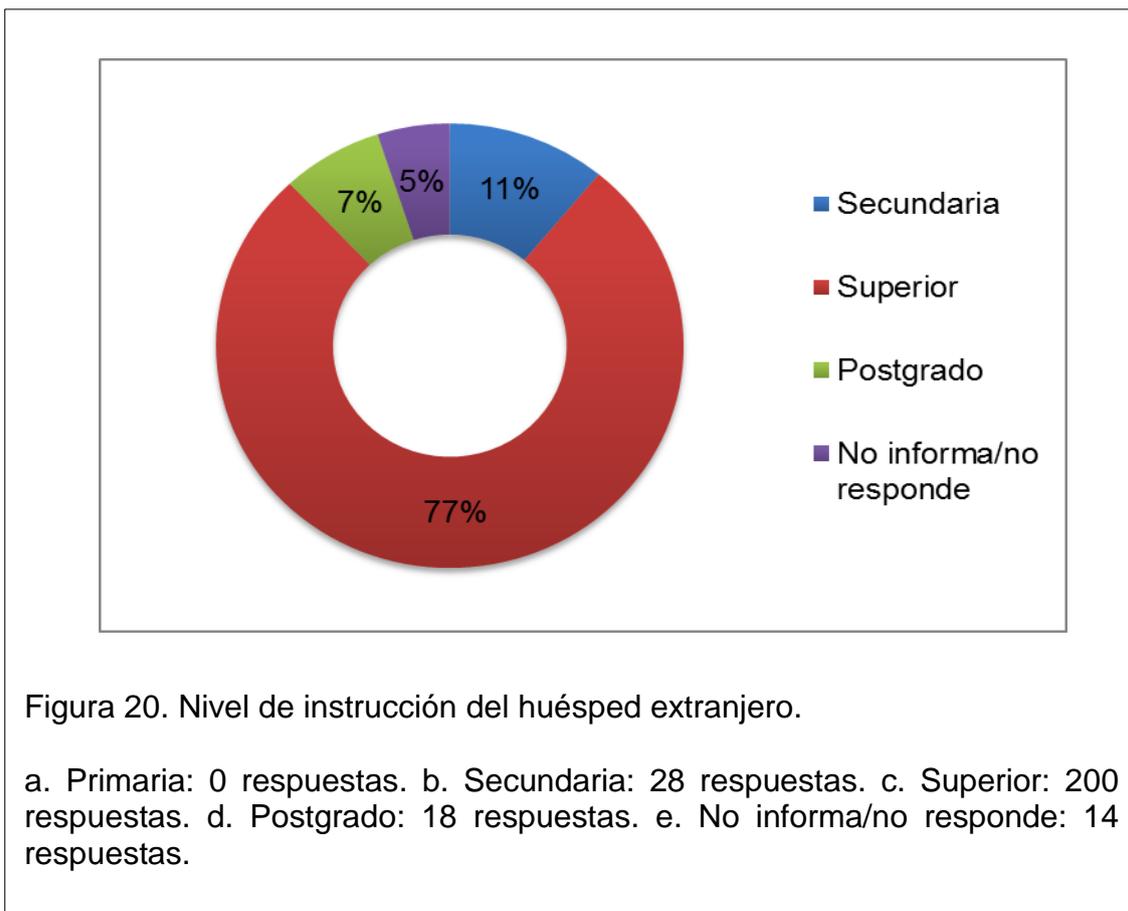
Figura 18. Edad del huésped extranjero.

a. 18 a 30 años: 67 respuestas. b. 30 a 45 años: 141 respuestas. c. 45 a 60 años: 33 respuestas. d. Mayor de 60: 13 respuestas. e. No informa/no responde: 6 respuestas.

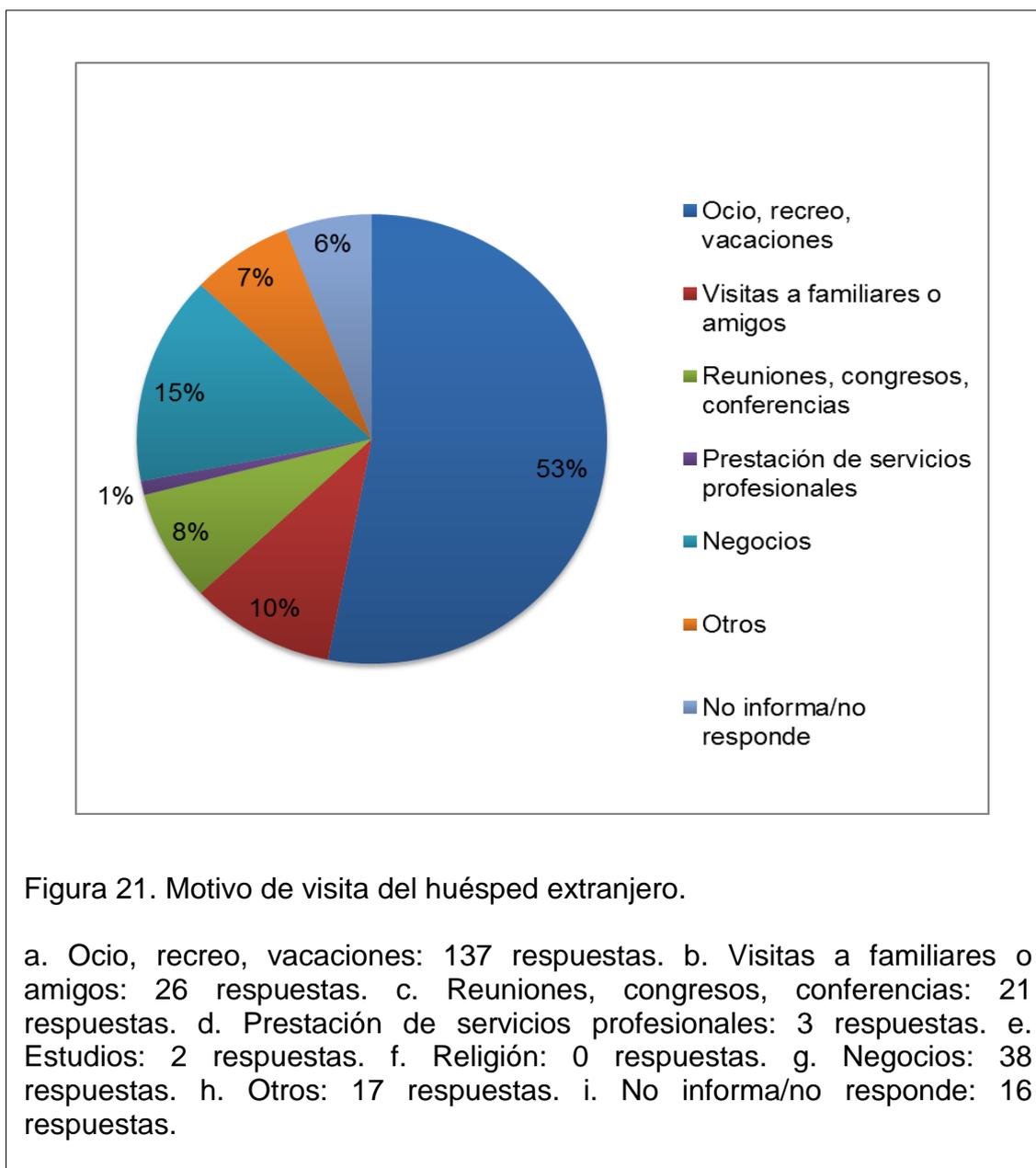
En la figura 18, se puede observar que de la totalidad de 260 huéspedes extranjeros, 54% de los encuestados, representan al rango de edad comprendido entre los 30 a 45 años, siendo los que más arriban al establecimiento; seguido del 26%, perteneciente al rango entre 18 a 30 años y del 13%, correspondiente al de 45 a 60 años. Los huéspedes cuya edad es superior a los 60 años, representan la minoría, con un porcentaje del 5%; mientras que el 2% restante, no informa su edad.



En la figura 19, se puede observar que los turistas de nacionalidad colombiana representan el 22%, seguido por los venezolanos con 15%, rusos con un 12%, estadounidenses con un 8% e ingleses con un 7%, demostrando que el mercado, es originario principalmente de América y Europa.



De la totalidad de huéspedes nacionales, el 77% posee un nivel de instrucción superior, seguido del 11% que cursó sus estudios hasta el nivel secundario, 7% que realizó un postgrado, 5% que no informa ni responde, tal como se muestra en la figura 20.



En la figura 21, se puede apreciar que el motivo primordial por el cual los huéspedes extranjeros visitan Ecuador es por ocio, recreo, vacaciones (53%), seguido por negocios (15%), visitas a familiares y amigos (10%), reuniones, congresos y conferencias (8%). Adicionalmente, los motivos de menor peso abarcan: otros (7%), no informa ni responde (6%), prestación de servicios profesionales (1%).

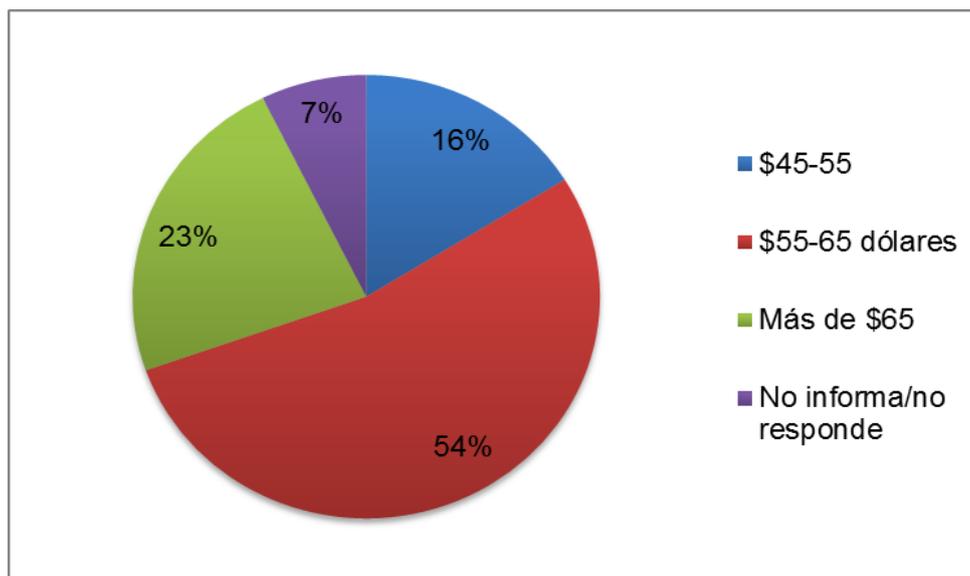


Figura 22. Gasto promedio diario del huésped extranjero.

a. \$45-55: 42 respuestas. b. \$55 a 65: 139 respuestas. c. Más de \$65: 60 respuestas. d. No informa/no responde: 19 respuestas.

De acuerdo a la figura 22, el 54% de huéspedes extranjeros, realizan un gasto promedio diario comprendido entre los 55 a 65 dólares; seguido por un gasto que supera los 65 dólares, correspondiente al 23% y finalmente, un gasto entre 45 a 55 dólares, equivalente al 16%; mientras que el 7%, no brinda información sobre la cantidad de dinero gastada.

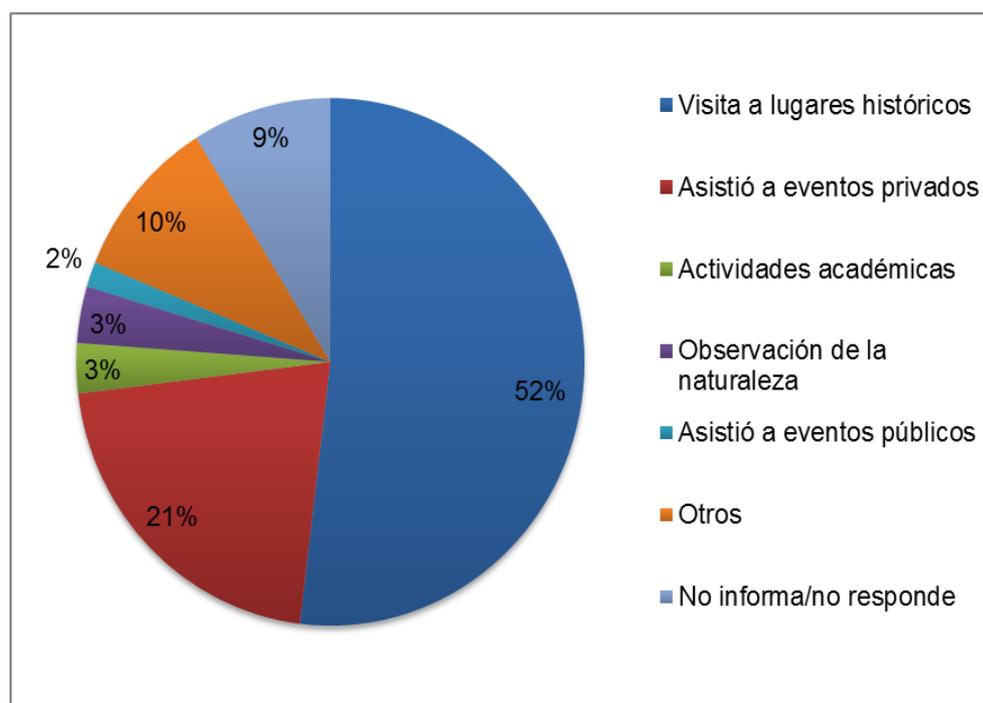


Figura 23. Actividades realizadas por el huésped extranjero.

a. Visita a lugares históricos: 135 respuestas. b. Asistió a eventos privados: 55 respuestas. c. Actividades académicas: 8 respuestas. d. Observación de la naturaleza: 9 respuestas. e. Asistió a eventos públicos: 4 respuestas. f. Otros: 26 respuestas. No informa/no responde: 23 respuestas.

En la figura 23, se muestra que la actividad de mayor importancia que realizan los huéspedes extranjeros, implica la visita a lugares históricos (52%), seguida por la asistencia a eventos privados (21%), por otras actividades distintas a las detalladas anteriormente (10%), por actividades académicas y observación de la naturaleza en similar porcentaje (3%) y por la asistencia a eventos públicos (1%); sin contar con los viajeros que no respondieron acerca de las actividades que llevan a cabo durante su estadía (9%).

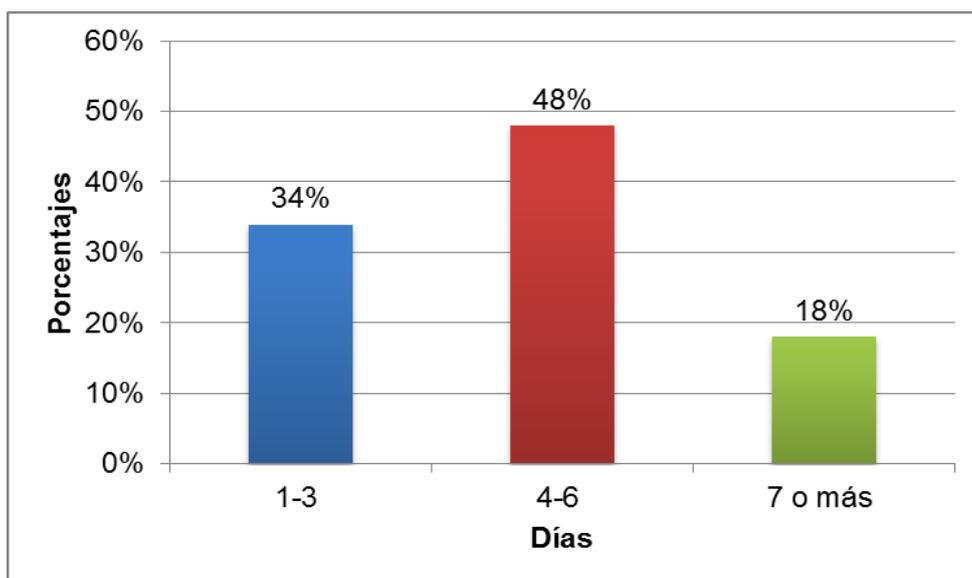


Figura 24. Promedio de estadía del huésped extranjero.

a. 1-3 días: 89 respuestas. b. 4-6 días: 124 respuestas. c. 7 o más días: 47 respuestas.

En la figura 24, se puede apreciar que el 48% de huéspedes extranjeros, se hospedan en el hostel por un período de 4-6 días, seguido por el 34% que lo hace por un período de 1-3 días y finalmente el 18%, que permanece en el establecimiento por un período mayor a 7 días.

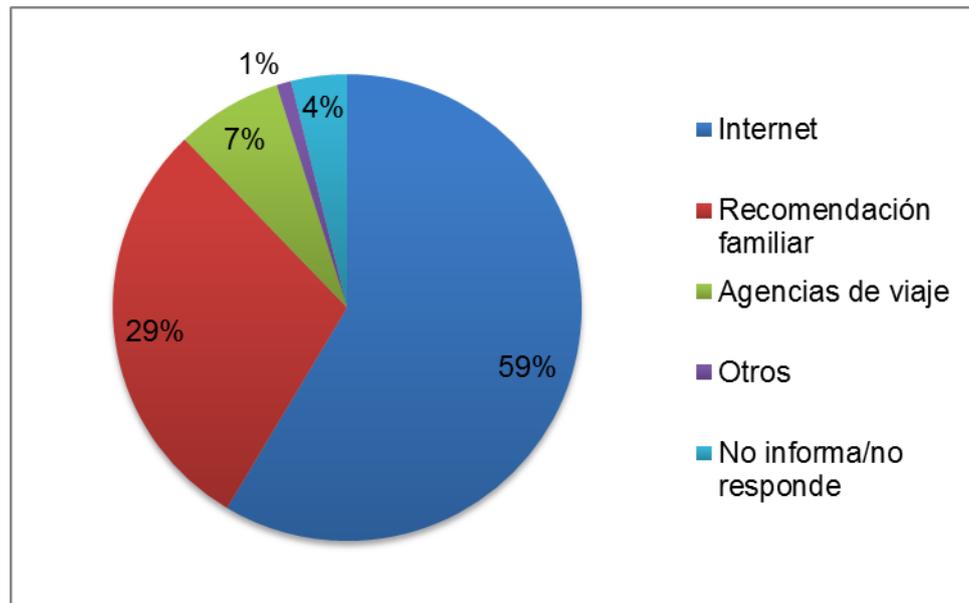


Figura 25. ¿Cómo conoció el hostel el huésped extranjero?

a. Internet: 152 respuestas. b. Recomendación familiar: 76 respuestas. c. Agencias de viaje: 19 respuestas. d. Revistas turísticas: 0 respuestas. e. Otros: 3 respuestas. f. No informa/no responde: 10 respuestas.

En la figura 25, se puede visualizar que el 59% de huéspedes extranjeros, conocieron el establecimiento vía Internet, seguido por 29% que se enteraron por recomendación familiar, 7% mediante agencias de viaje; mientras que un 4% no informó, 1% lo hizo por medios diferentes a los planteados y ninguno de los encuestados, conoció el hostel por revistas turísticas (0%).

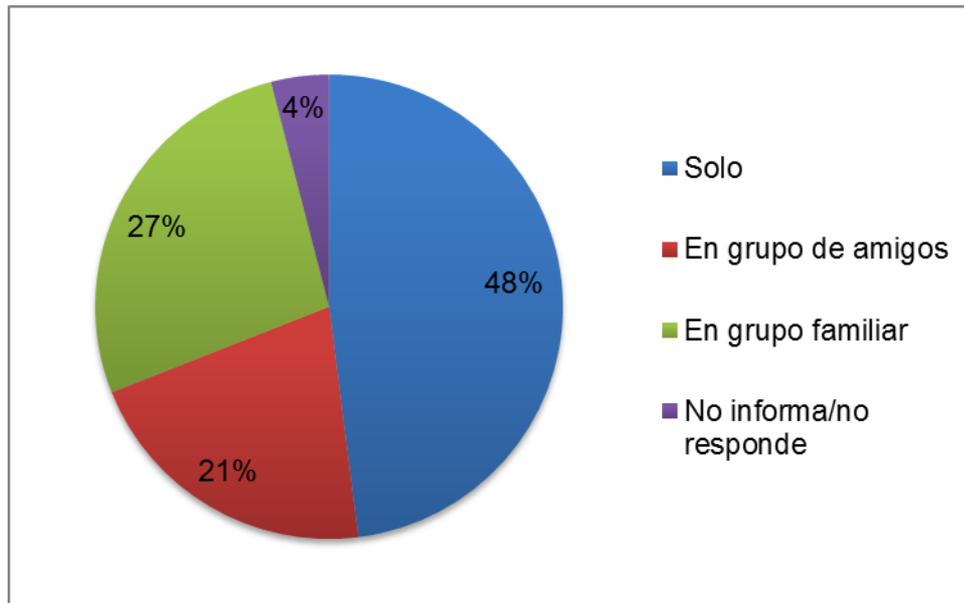


Figura 26. ¿Con quién viaja el turista extranjero?

a. Solo: 125 respuestas. b. En grupo de amigos: 54 respuestas. c. En grupo familiar: 70 respuestas. d. No informa: 11 respuestas.

Tal como se muestra en la figura 26, el 48% de los huéspedes extranjeros viajan solos, seguido por el 27% que viaja en compañía de su grupo familiar, el 21% que viaja con su grupo de amigos y un 4% que no responde.

Segunda Parte

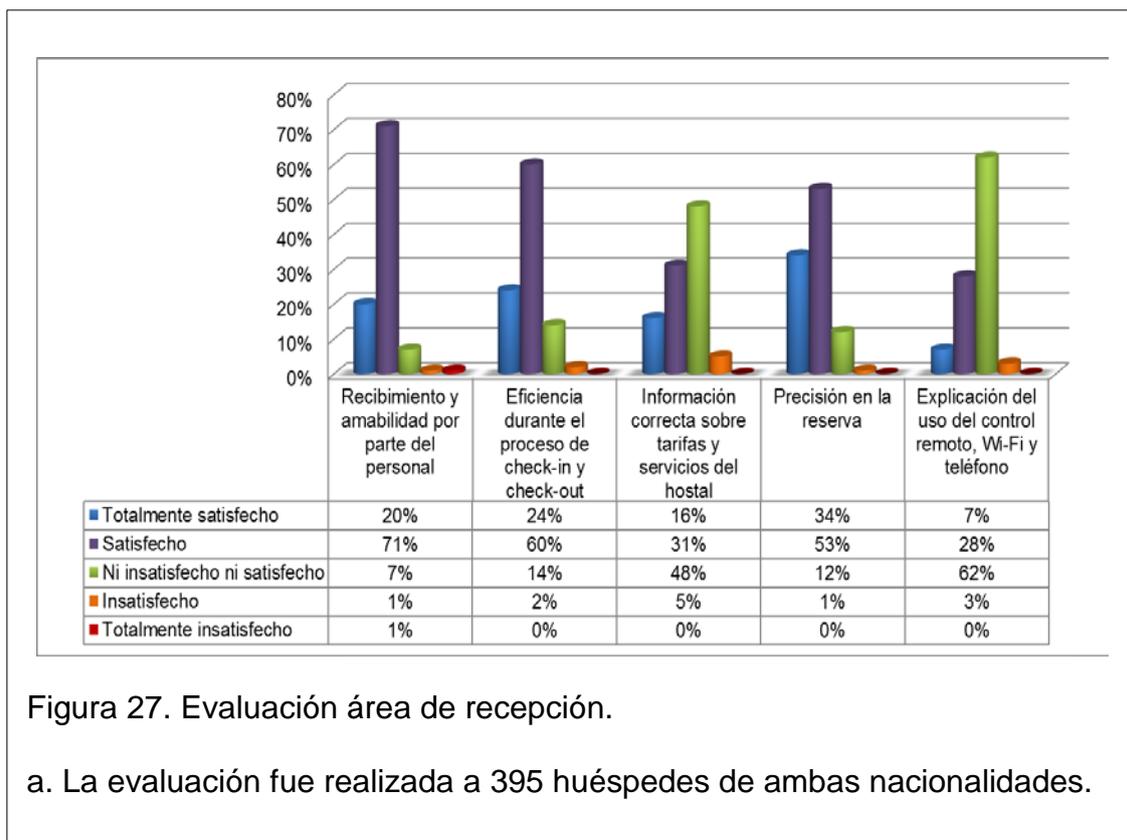


Figura 27. Evaluación área de recepción.

a. La evaluación fue realizada a 395 huéspedes de ambas nacionalidades.

De los aspectos evaluados en el área de recepción, se puede observar que el 71% de los huéspedes, muestran estar satisfechos en cuanto al recibimiento y amabilidad por parte del personal, seguido por el 20% que se encuentran totalmente satisfechos; demostrando así, que el personal se esfuerza permanentemente por otorgar un trato cálido, desde la llegada y durante el transcurso de la estadía de las personas, de modo que se sientan acogidos.

En lo referente a la eficiencia durante el proceso de *check-in* y *check-out*, se evidencia que el 60% de los huéspedes están satisfechos y un 24%, totalmente satisfechos; reflejando que, a pesar de no contar con un sistema operativo que facilite los diversos procesos, los recepcionistas se encuentran familiarizados con la rapidez al momento de otorgar el servicio, obviando ocasionar inconvenientes a los huéspedes.

Por otra parte, en lo concerniente a información correcta sobre tarifas y servicios del hostel, el 48% de los huéspedes, no se encuentran ni insatisfechos ni satisfechos, seguido por un 31%, quienes ha mencionado estar satisfechos; lo cual puede deberse a que no se facilita información sobre los servicios del hostel, considerando que los clientes ya lo han hecho previamente a través de páginas web especializadas u otros medios.

Un 53% de huéspedes, menciona estar satisfecho con la precisión en la reserva, seguido de un 34%, que demuestra su completa satisfacción; revelando que las reservas telefónicas y por intermedio de páginas web especializadas en viajes, se gestionan de manera adecuada, demostrando formalidad.

En cuanto a la explicación del uso de control remoto, Wi-Fi y teléfono, 62% de los huéspedes se muestran ni insatisfechos ni satisfechos y únicamente un 28%, satisfechos; develando que éste bajo porcentaje puede deberse a la inexistencia de documentos guía donde se detallen con precisión las instrucciones a seguir para la utilización de los mismos.

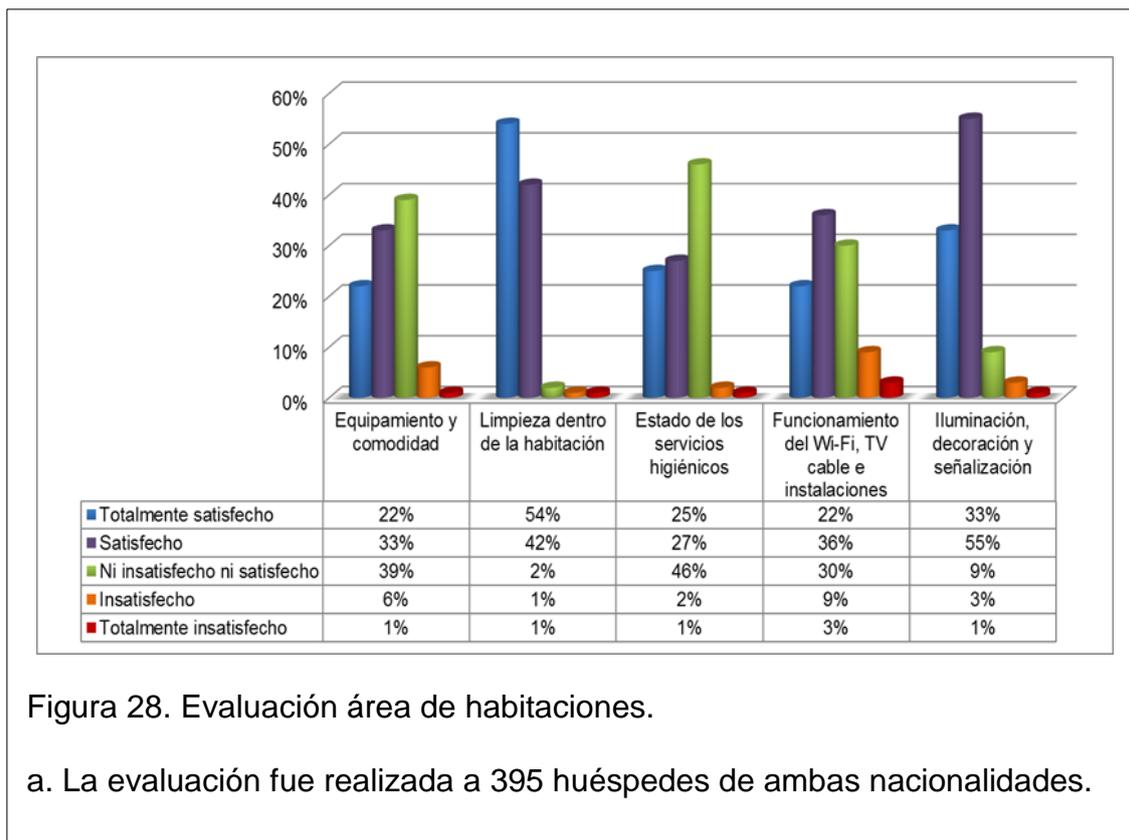


Figura 28. Evaluación área de habitaciones.

a. La evaluación fue realizada a 395 huéspedes de ambas nacionalidades.

Tal como se muestra en la figura 28, un 39% de los huéspedes mencionaron estar ni insatisfechos ni satisfechos en relación al parámetro de equipamiento y comodidad en las habitaciones, seguido por un 33%, quienes comentaron estar satisfechos; traduciéndose a que en el transcurso de los últimos años, no se ha invertido en renovaciones de infraestructura y mobiliario, que pueden ser las causantes principales de problemas asociados netamente con la comodidad del huésped.

Un 54% de los huéspedes, se han sentido totalmente satisfechos con la limpieza dentro de la habitación, seguido por un 42%, quienes han demostrado estar satisfechos; manifestando que las camareras cuentan con una vasta experiencia y valiosos conocimientos de cómo efectuar una adecuada limpieza y desinfección del lugar, de forma que los huéspedes perciban una agradable sensación.

En cuanto al estado de los servicio higiénicos, un 46% de encuestados se encuentran ni insatisfechos ni satisfechos, seguido por un 27% de satisfechos y con una mínima diferencia por un 25% de huéspedes totalmente satisfechos; brindando la impresión de que ya llevan muchos años en funcionamiento y por lo tanto, necesitan ciertas mejoras o adición de implementos renovados.

En cuanto al funcionamiento del Wi-Fi, TV cable e instalaciones, un 36% demostraron estar satisfechos, seguido por un 30% de ni insatisfechos ni satisfechos. Los porcentajes bajos, puede ser originados principalmente por el servicio de internet inalámbrico de cobertura limitada, mismo que no alcanza a las habitaciones localizadas en el bloque posterior que colinda con la edificación contigua y por ende, ocasiona el traslado obligatorio de los huéspedes a las áreas comunales donde puedan receptar una buena señal. Por el resto, las demás instalaciones funcionan sin inconvenientes.

Un 55% de los huéspedes, mencionaron estar satisfechos con la iluminación, decoración y señalización, mientras que un 33% señalaron estar totalmente satisfechos.

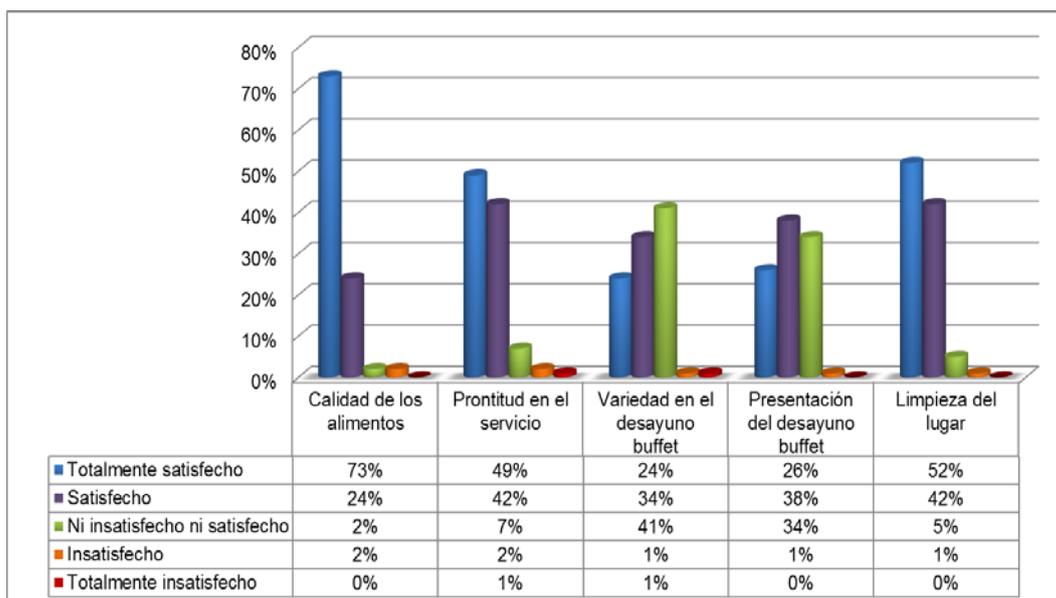


Figura 29. Evaluación área de alimentos y bebidas (servicio de desayuno).

a. La evaluación fue realizada a 395 huéspedes de ambas nacionalidades.

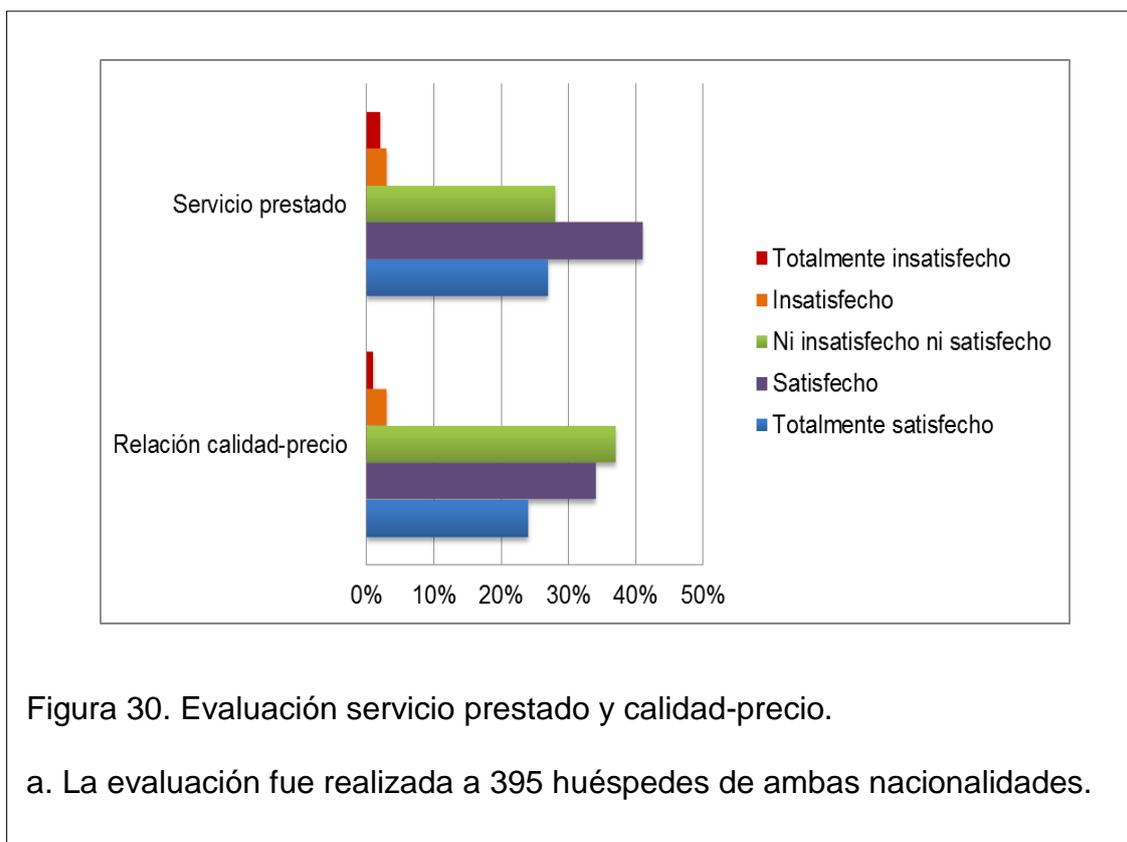
Como se puede observar en la figura 29, 73% de los encuestados mencionaron estar totalmente satisfechos con la calidad de los alimentos ofrecidos en el *buffet*, seguido de un 24% quienes demostraron estar satisfechos; revelando en general estar conformes con la calidad y la frescura de los productos e idoneidad para su consumo.

En relación a la prontitud en el servicio, un 49% de los huéspedes, manifestó estar totalmente satisfecho, seguido con un porcentaje similar (42%) de huéspedes satisfechos; indicando que no existen mayor cantidad de problemas en este aspecto.

En cuanto a la variedad del desayuno, un 41% de huéspedes comentaron estar ni insatisfechos ni satisfechos y un 34%, satisfechos; evidenciando que las opciones de alimentos son buenas pero que en ciertas ocasiones, tienden a ser limitadas y muy repetitivas. Un 38% de los visitantes, mencionaron estar

satisfechos con la presentación del desayuno; mientras que un 34%, dijeron estar ni insatisfechos ni satisfechos, y un 26% totalmente satisfechos.

La limpieza del lugar, ha obtenido un porcentaje más elevado que las variables anteriores, puesto que un 52% se encontraba totalmente satisfecho, seguido por un 42% de satisfecho; gracias a que el personal realiza un esfuerzo conjunto por mantener el área limpia, preparándola desde el día anterior y asegurándose que no desluzca la imagen del establecimiento.



En la figura 30, se puede visualizar que en relación al servicio prestado, el 41% (161 huéspedes), se encuentran satisfechos respecto al mismo, seguido por un 28% (111 huéspedes) quienes se encuentran ni insatisfechos ni satisfechos y en similar porcentaje por un 27% (105 huéspedes) quienes se encuentran totalmente satisfechos. Tan solo una minoría de huéspedes, mencionaron encontrarse insatisfechos (3%) y totalmente insatisfechos (2%).

Por otra parte, en cuanto a la relación calidad-precio un 37% (147 huéspedes) no se encuentran ni insatisfecho ni satisfecho, seguido por un 34% (136 huéspedes) que se encuentran satisfechos y un 24% (95 huéspedes), totalmente satisfechos; mientras que un número relativamente reducido de huéspedes, se encuentran insatisfechos (3%) y totalmente insatisfechos (1%).

Tercera parte

Tabla 7. Recomendaciones y sugerencias por parte de los huéspedes que se alojaron en el Hostal Rincón Escandinavo.

1	Ampliar variedad de desayuno buffet	115	29%
2	Extender horario de desayuno	56	14%
3	Reponer el desayuno cuando se termina	12	3%
4	Ofrecer servicio de alimentación por las noches	30	8%
5	Mejorar infraestructura y equipamiento de las habitaciones	188	48%
6	Mejorar el sistema de iluminación	34	8%
7	Tratar problemas de humedad	18	5%
8	Reemplazar lavabos y sanitarios	85	22%
9	Colocar más amenities	15	4%
10	Mejorar la señal Wi-Fi	221	56%
11	Ofrecer traslado en vehículo del hostel	13	3%

Como se puede observar en la tabla 7, los huéspedes sugirieron que se mejore la señal del internet inalámbrico (56%), debido a que la intensidad de la conexión es demasiado baja, especialmente en las habitaciones localizadas en la parte posterior de la edificación, lo cual impide una correcta recepción de la misma y por ende, provoca inconvenientes la mayor parte del tiempo. Asimismo, recomendaron efectuar reparaciones relacionadas con la infraestructura de las habitaciones y mejorar el equipamiento, puesto que dentro de esta mención, señalaron que presentan inconvenientes con la firmeza de los colchones.

De igual manera, han recomendado que el desayuno *buffet* sea más variado y no ofrezca la misma clase de alimentos diariamente, más bien, que vaya cambiando paulatinamente. Además, han sugerido reemplazar las baterías sanitarias y lavabos por unos de mejor calidad, puesto que no se los ha cambiado desde hace un período relativamente largo de tiempo. En un menor porcentaje, han recomendado que el hostel amplíe los horarios para el desayuno, implemente un mejor sistema de iluminación en los distintos ambientes, coloquen una mayor cantidad de amenities y ofrezcan servicio de traslado propio del hostel hacia diferentes destinos dentro y fuera de la ciudad.

3.1.2.4. Análisis de resultados

Los resultados pertinentes al análisis de los perfiles de turistas que arriban al establecimiento, se encuentran detallados en el capítulo III.

En cuanto a la segunda parte, se puede concluir de manera general que un 41% (161 huéspedes) se encuentran satisfechos con los servicios prestados por parte del hostel; sin embargo, es necesario que este porcentaje incremente en los años subsiguientes, y de ser posible, alcance el nivel de totalmente satisfecho. Para tal efecto, será indispensable la implementación de mejoras sugeridas en el capítulo V, así como también, la utilización permanente del manual de estándares y procedimientos de calidad dirigido para el personal, mismo que constituye una guía esencial para la mejora de los procesos en las distintas áreas; conllevando a la satisfacción del huésped y a sobrepasar sus expectativas

En lo concerniente a la relación calidad-precio, el porcentaje obtenido fue menor (37%), evidenciando que 147 huéspedes, no se encuentran ni insatisfechos ni satisfechos; representando una desventaja para el establecimiento. Esto refleja que a pesar de que el personal presta un servicio adecuado y los huéspedes se encuentran conformes con el mismo, existen falencias en lo perteneciente al ámbito de calidad, que impiden la ascensión a

una siguiente categoría. Por esta razón es fundamental mejorar la calidad, para que el huésped perciba que realmente recibe el servicio adecuado por el precio cancelado.

Análisis Entrevista

Según la entrevista efectuada a Jennifer Serrano, Jefe de Calidad del Hotel Howard Johnson, se puede señalar que:

- La calidad en el servicio se enfoca de acuerdo a los lineamientos que son transmitidos al personal por la operadora de GH Hoteles, y que ésta, es exceder las expectativas del huésped. Del mismo modo, involucra un conjunto de actividades a desarrollar, partiendo desde la planificación hasta el control de calidad, mismas que se las debe efectuar con asertividad, para brindar un servicio memorable. Desde este punto de vista, se puede deducir que estos lineamientos, constituyen la base del éxito de toda empresa y los de este hotel, pueden servir de modelo a seguir.
- Es crucial detectar con frecuencia los problemas de calidad que suceden, para lo cual, se debe aplicar un sentido de percepción de los aspectos que el huésped puede asumirlos como fallas, aún cuando dentro de las especificaciones para el personal, sea lo correcto. Lo importante es sobre todo, recordar que el cliente paga por un servicio excelente en todas las áreas, de tal manera que se debe aplicar este concepto como referencia para cualquier establecimiento hotelero, e interpretarlo como un parámetro para poder determinar los problemas que surgen; mismos que deben solucionarse, por lo que de ser necesario, hay que flexibilizar el sistema, inclusive en ciertas especificaciones.

- El contar con un sistema de calidad en un establecimiento de alojamiento, es una gran ventaja, puesto que permite planificar, controlar y realizar un seguimiento de todos los servicios que se prestan. Asimismo, reúne los instrumentos y medios imprescindibles, para poder administrar de manera eficiente la calidad.
- Los estándares y especificaciones, son requisitos de la calidad, para lo cual, se debe tener una idea cabal de lo que significa brindar un excelente servicio y transmitirlo a todos los empleados. Asimismo, un estándar se cumple sólo cuando existe perfección en el proceso, actitud positiva por parte de la persona y tiempo de respuesta; siendo la base, el Manual de Calidad. Es posible intuir, que ningún empleado de un hotel u hostel, puede prestar sus servicios si desconoce y no ha puesto en práctica todos los estándares de servicio incluidos en el manual.
- En lo que respecta a la medición de la calidad dentro del Hotel Howard Johnson, se aplican encuestas para los huéspedes, basadas en escalas comprendidas entre el 1 al 10, mismas que son enviadas por correo electrónico, posterior a la salida del huésped. Por consiguiente, es de vital importancia utilizar en forma permanente estos mecanismos para poder determinar si la calidad dentro del servicio, cubre o sobrepasa las expectativas del huésped; caso contrario, tomar y proponer correctivos inmediatos.
- Para lograr una buena comunicación entre el departamento administrativo y los empleados, es fundamental utilizar diferentes medios, tales como: campañas, correo electrónico, carteleras e incluso, comunicar personalmente a los trabajadores sobre las opiniones de los huéspedes; y cuando son favorables, aplicar un método de reconocimiento y premios por su buen desempeño; convirtiéndose en una de las mejores formas de incentivo.

- Es primordial, mantener una capacitación constante, aún cuando sea a costa del sacrificio del tiempo libre de los trabajadores, puesto que es una buena oportunidad de prepararse, sin tener que pagar valor alguno.
- Finalmente, es indudable que el Hotel Howard Johnson, al ser parte de una cadena hotelera internacional con amplia trayectoria en el mercado y gran prestigio, es un modelo a seguir para empresas medianas y pequeñas que pretenden mejorar y perfeccionar constantemente sus estándares de calidad, como lo es el Hostal Rincón Escandinavo.

En el capítulo IV, se elaborarán los *blueprints* actuales relacionados con el servicio.

4. CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE PROCESOS

4.1. Mapa de procesos (*Blueprint* actual)

4.1.1. Identificación de la situación actual

4.1.1.1. Identificación de las áreas de análisis

Alojamiento:

El hostel dispone de 27 habitaciones, divididas en tres tipos: sencillas, dobles y triples y cuenta con un total de 56 plazas hoteleras. Tomando en cuenta a los huéspedes con cierta discapacidad de movilidad, el hostel ha adecuado dos habitaciones diseñadas para su comodidad, las cuales están localizadas en la planta baja y su acceso se lo realiza a través de una rampa especializada.

El personal de camareras, cuenta con tres personas, quienes, laboran de lunes a viernes en el horario de 08h00 a 16h00.

Recepción:

La recepción del Hostel Rincón Escandinavo, presta su servicio a los huéspedes las 24 horas del día; asimismo, cumple la función de reserva de habitaciones para potenciales clientes. La administradora conjuntamente con los dos recepcionistas, son los encargados de la operación de esta área.

Los turnos de la recepción son dos, en horarios rotativos. El primero es a partir de las 07h00 hasta las 09h00 y retorna a las 17h00, hasta finalizar a las 21h00. Por otra parte, el segundo turno, ingresa a las 21h00 y realiza su velada hasta las 07h00. En lo referente a los idiomas, el personal habla con fluidez el español y cuenta con un nivel de inglés avanzado, con un porcentaje del 80%. Adicionalmente, la administradora, es quién actualiza la información del

establecimiento, carga las fotografías y responde a comentarios y sugerencias dentro de los buscadores especializados.

Lamentablemente, la recepción no cuenta con protocolos escritos para contestación de los teléfonos, saludo y recibimiento al huésped, despedida o realización de una reserva.

Alimentos y bebidas:

Como se mencionó previamente en el capítulo II, el hostel cuenta con una cafetería y un restaurante, los cuales tienen 15 mesas y capacidad para 60 personas. Para el presente proyecto, únicamente se ha seleccionado la cafetería, tomando en consideración que el restaurante, se encuentra tercerizado por la Sra. Merci Carrión.

Ésta cafetería, brinda servicio de desayuno buffet, el cual se sirve a partir de las 06h00 y se lo levanta a las 09h00. Por la tarde, si el huésped requiere algún sánduche, café o cualquier tipo de alimento ligero, se lo prepara bajo solicitud.

Las personas encargadas de armar las mesas la noche anterior son el recepcionista de la velada y la camarera que se encuentre de turno.

4.1.1.2. Descripción de los procesos de servicio por área

En la figura 31, se exhibe el *blueprint* o plano de servicios actual del Hostal Rincón Escandinavo, donde es posible visualizar la sucesión de pasos que involucran la entrega del servicio a los huéspedes dentro del establecimiento hotelero; con la intención de plasmar gráficamente cada proceso y posteriormente, detectar en cuál proceso se presentan falencias (ISMI, 2002, p. 58). Los *blueprints* individuales pertenecientes a cada área, pueden ser visualizados del anexo G1 al G4.

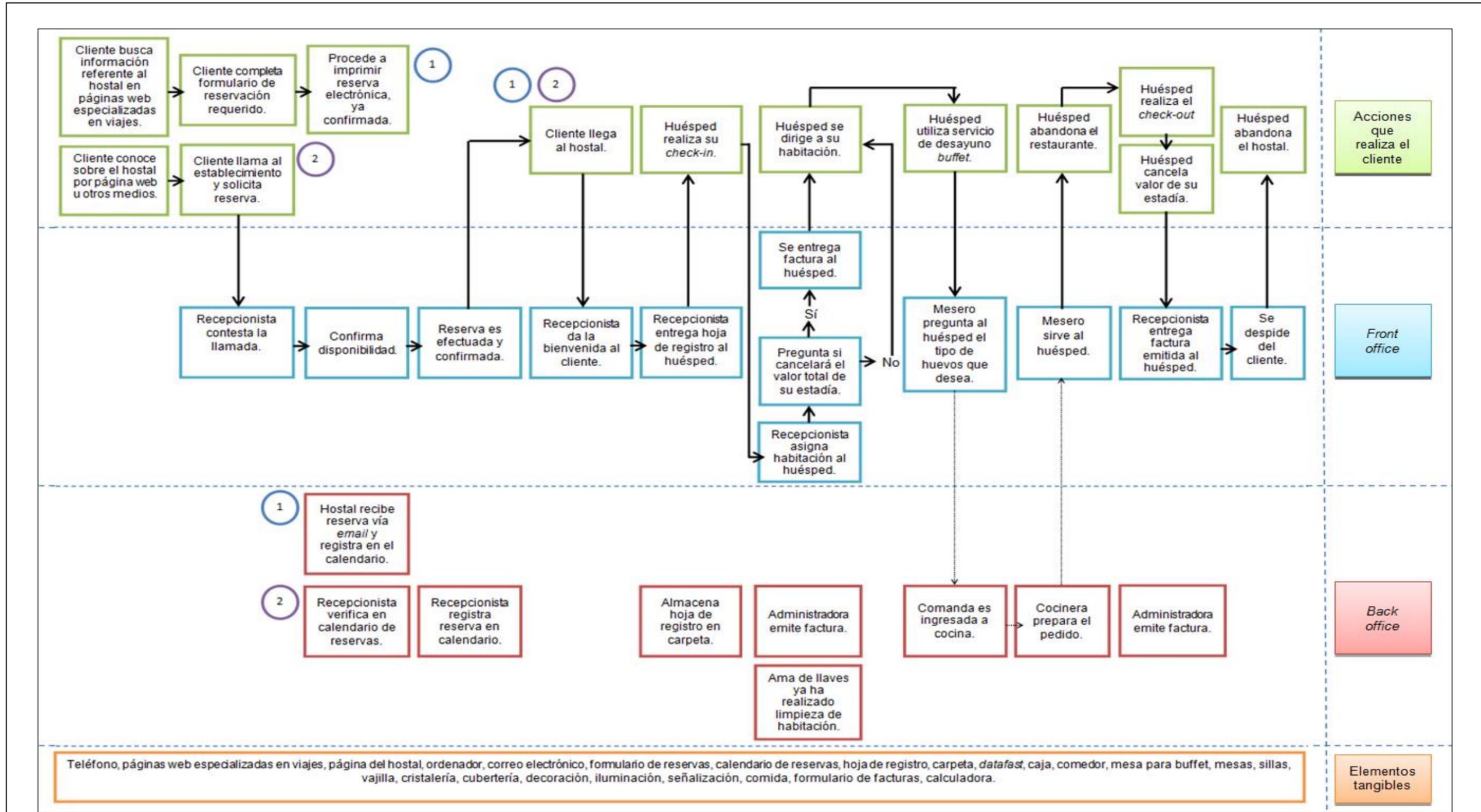


Figura 31. *Blueprint* actual de entrega de servicios del Hostal Rincón Escandinavo.

Adaptado de: “Elaboración de los Estándares de Calidad del Servicio”, por *International Service Marketing Institute* [ISMI], 2002, p. 59.

a. Acciones que realiza el cliente, representado por el color verde. b. *Front office*, representado por el color celeste. c. *Back office*, representado por el color rojo. d. Elementos tangibles, representado por el color tomate.

4.1.1.3. Lista de posibles errores (identificación de los puntos críticos) - lista de chequeo

Posteriormente a la elaboración del *blueprint* actual del establecimiento hotelero, se continuará con la identificación de las áreas que puedan presentar falencias. Para esto, es fundamental tomar en consideración que las acciones realizadas tanto con los clientes, como en el *front office*, son determinantes para la percepción de calidad por parte de los huéspedes. Así mismo, se brindará la debida importancia a las tareas desempeñadas en el *back office*, puesto que suponen un impacto directo en la satisfacción de las expectativas de los clientes.

Durante esta fase, se ejecuta la desagregación de las áreas críticas, la misma que consiste en identificar las falencias potenciales presentes en las distintas etapas por las que atraviesa el huésped durante el proceso de prestación del servicio, las cuales puedan conducir a una alteración en el proceso. De esta forma, es posible plantear medidas tanto preventivas como correctoras para evitar cualquier desviación (International Service Marketing Institute [ISMI], 2002, pp. 60-61).

A continuación, se detallan los potenciales fallos identificados:

Infraestructura

- Parqueadero sin señalización.
- No cuenta con un comedor designado específicamente para el personal.

Área de alojamiento

- Olor a humedad en ciertas habitaciones.
- Falta de iluminación en habitaciones de los primeros pisos que colindan con la parte posterior.

- Las habitaciones no poseen un sistema de acondicionamiento térmico.
- A pesar de que los baños para discapacitados son espaciosos, no poseen todos los implementos de seguridad necesarios.
- No existe un reloj despertador.
- No cuentan con un secador de cabello individual.
- Red *Wi-Fi* de calidad baja.
- Inexistencia de una guía de canales y extensiones para comunicarse.

Verificación de información página web del establecimiento en *Facebook*

- Página desactualizada desde hace dos años.
- No posee información concreta sobre las tarifas del lugar.
- Información únicamente en idioma español, representando un inconveniente para turistas extranjeros.
- Es imposible encontrar información referente a los servicios que brinda el hotel.
- No cuenta con un mapa referente a la ubicación del establecimiento.

Área de recepción

- El personal eventual, habla un idioma distinto al del huésped, lo cual puede ocasionar una comunicación errónea.
- No se realiza un abono previo para la reservación de habitaciones.
- Las reservas son registradas únicamente en una agenda calendario, según el día que hayan sido efectuadas, mas no se utiliza ningún programa o tipo de software para bloqueo de las mismas.
- Las políticas de cancelación puntualizadas en los buscadores de viaje, no son las correctas, puesto que el establecimiento carece de ellas.
- Horario segmentado para el turno de la mañana.
- No existen estándares para procesos de recepción.

Ingreso o *check-in* del huésped

- No se explica el uso del control remoto ni de la caja de seguridad, al menos que el huésped lo solicite.
- No se proporciona información relacionada con el horario de desayuno.
- El personal no proporciona información de los servicios ofertados dentro del lugar.
- No disponen de algún programa o software para facilitar procesos.
- No existen estándares escritos para proceso de *check-in*.

Salida o *check-out* del huésped

- Al momento de realizar su *check-out*, no se entregan encuestas de satisfacción al huésped.
- No se le invita a regresar pronto al establecimiento.

Personal de camareras

- No se efectúa un inventario periódico de los implementos de limpieza y ropa de cama, solamente uno anual.
- No existe un orden en la bodega de suministros.
- No se coloca agua de cortesía para los huéspedes.
- Cuando se realiza el *turn-down service*, no se coloca ningún chocolate de cortesía.

Área de alimentos y bebidas

Cafetería

- Horario de desayuno limitado.
- No se reponen los alimentos del *buffet* cuando se terminan.
- Se ofrece poca variedad de opciones.

- No se ofrece servicio a la habitación ni bar, en caso de que el huésped lo requiera.

Cocina

- Utensilios de cocina y electrodomésticos antiguos.
- No existen normas establecidas ni procedimientos relacionados con la manipulación de alimentos.
- Almacenamiento de productos sin su respectiva etiqueta.
- No cuentan con técnicas para la manipulación de desechos.

Personal

- No ha recibido capacitaciones adecuadas.
- El mismo personal desempeña varias funciones a la vez.

4.1.1.4. Qué puede fallar y qué se debe hacer para evitarlo

A pesar de que el Hostal Rincón Escandinavo ya posee un tiempo considerable de trayectoria en el mercado, presenta ciertas falencias que han acaecido durante el transcurso de estos años y no han sido detectadas, razón por la cual, no se les ha otorgado la importancia necesaria. Por este motivo, se propondrán varias alternativas que ayudarán a una mejora significativa del desempeño del lugar, al igual que, en el ámbito de calidad; minimizando los errores y evitando su resurgimiento.

En primer lugar, se plantea la implementación de un Manual de Calidad, el cual se convertirá en un documento guía indispensable para el personal de la empresa, al momento de la prestación de servicios. El manual, contendrá procesos estandarizados para las áreas involucradas, de manera que los mismos puedan ser ejecutados en lo posible de forma homogénea.

Se propondrán capacitaciones periódicas al personal que labora dentro del hostel por parte de profesionales entendidos en el tema; mismas que constituirán una gran ventaja, teniendo en cuenta que los empleados capacitados, prestarán un servicio mejorado y por ende, una notable disminución en falencias presentadas anteriormente.

Se efectuarán algunas modificaciones mínimas en las instalaciones del establecimiento, de manera que los huéspedes, sientan un mayor nivel de confort y armonía, sin que el servicio se vea afectado. Para esto, es fundamental una inversión, la cual proporcione beneficios futuros.

Asimismo, será conveniente la modificación de la página web actual, con el propósito de que se torne más amigable con el cliente y además, proporcione información certera y primordial sobre el hotel, su localización, tarifas y fotografías actualizadas de las habitaciones que oferta. Esta, servirá mucho para la promoción del establecimiento.

Como se mencionó anteriormente, el hostel únicamente registra sus reservas y efectúa los procesos de *check-in* y *check-out* de forma manual, razón por la cual, es primordial la implementación de un software hotelero, mismo que reducirá el tiempo empleado por el personal, facilitando así, los procesos de reservas, asignación y bloqueo de habitaciones, registro y facturación.

En el capítulo V, focalizado en las propuestas de mejora, se brindará una explicación más extensiva en lo referente a los puntos tratados anteriormente; de forma que, sirvan para que el establecimiento minore las fallas actuales y consiguientemente, experimente una mejora en la entrega de servicios al huésped, logrando así: conservar su posición en el mercado, perfeccionar su imagen corporativa, sobresalir frente a su competencia e incrementar su porcentaje de ocupación.

4.1.2. Evaluación y problematización

Los principales parámetros seleccionados para realizar la evaluación, constituyen un pilar fundamental para determinar objetivos y poder definir un punto de partida para conducir al mejoramiento de calidad del hostel.

Para esta evaluación, se ha tomado como fuente primordial la “Norma de Calidad Turística para el Distintivo Q” elaborada por la Empresa Pública Metropolitana de gestión de Destino Turístico, cuyos criterios se puntualizan en la siguiente tabla.

Tabla 8. Parámetros para la evaluación del Hostal Rincón Escandinavo.

ÁMBITOS			
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Administrativo	Personal	Capacitación
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	Social	Biodiversidad	Protección y conservación ambiental
INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	INFRAESTRUCTURA: <ul style="list-style-type: none"> • General • Área de cocina • Para la seguridad • Para servicios higiénicos o baterías sanitarias • Señalización 	EQUIPAMIENTO: <ul style="list-style-type: none"> • General • Para servicios higiénicos o baterías sanitarias • Área del comedor • Área de cocina • Habitaciones • Área del personal 	
CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE	PRESTACIÓN Y SERVICIOS: <ul style="list-style-type: none"> • Accesos • Personal • Satisfacción al cliente • Servicios • Material promocional 	REGISTRO Y SEGUIMIENTO: <ul style="list-style-type: none"> • Cocina • Seguridad • Mantenimiento 	

Nota: Los parámetros fueron tomados y adaptados de: Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico.

Con el propósito de llevar a cabo la evaluación del Hostal Rincón Escandinavo en lo que respecta a los ámbitos: 'administrativos; de responsabilidad social; infraestructura y equipamiento; calidad en el servicio y atención al cliente'; se procedió a realizar una observación estructurada, a través de un recorrido por todas las instalaciones que forman parte del establecimiento, los días 20 y 21 de abril del presente año.

Para tal fin, se emplearon las normas de calidad turística destinadas exclusivamente para alojamientos, las cuales permitan optar por el Distintivo Q. Las mismas se encuentran simplificadas en la tabla 8 y pormenorizadas en los anexos H1 a H7, donde se describen con mayor precisión los lineamientos mínimos con los que debe contar un establecimiento hotelero para obtener la certificación.

Este documento, a modelo de cuestionario, se encuentra constituido por 94 criterios a forma de preguntas, que deberán ser marcados con un **X**, dependiendo si el lugar cuenta, no cuenta o no aplica. Sin embargo, se considerarán únicamente 89 criterios, puesto que se han sustraído cinco, los cuales no aplican para la evaluación del hostel, siendo los mismos: dos pertenecientes a responsabilidad social, dos de protección y conservación ambiental y uno de cocina.

A partir de la calificación obtenida, fue posible determinar el nivel de calidad con el cual labora el Hostal Rincón Escandinavo, alcanzando un resultado total de 63 puntos, equivalente al 71%, otorgándole al establecimiento una ponderación de muy bueno. La tabla exhibida a continuación, muestra la puntuación, con respecto a las normas señaladas.

Tabla 9. Puntuación basada en los parámetros contenidos en la norma de calidad turística para el Distintivo Q.

Rangos	Porcentaje	Ponderación
72-89	81%-100%	Excelente
54-71	61%-80%	Muy buena
36-53	40%-60%	Buena
18-35	20%-39%	Regular
1-17	1%-19%	Mala

Los resultados de este análisis, permitieron detectar la existencia tanto de puntos positivos así como también errores, que se presentan a menudo dentro del proceso que involucra la prestación de servicios; así como también en lo referente a infraestructura, capacitaciones al personal, entre otros.

Lamentablemente, la puntuación global obtenida por el hostel, refleja que el establecimiento no es idóneo para obtener la certificación correspondiente al distintivo Q; no obstante, mediante la aplicación del diseño de un plan de mejoramiento de calidad y el aprovechamiento de sus aspectos favorables, podría mejorar. A continuación se especifica la puntuación alcanzada en cada ámbito:

Tabla 10. Puntuación por ámbito

ÁMBITOS			
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Administrativo: 2/6	Personal: 2/4	Capacitación: 3/4
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	Social: 0/1	Biodiversidad: 3/4	Protección y conservación ambiental: 4/7
INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	Infraestructura: 13/17	Equipamiento: 13/16	
CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE	Prestación y servicios: 11/14	Registro y seguimiento: 12/17	

Fuente: Norma Smart Voyager Express - Conservación y Desarrollo, 2013.

Se pudo evidenciar que a pesar de que el establecimiento no posee un documento definido donde se especifique su filosofía o reglamentos para ciertas áreas; la administración, demuestra constante preocupación por los miembros del personal, otorgándoles la oportunidad de sobresalir. Así también, el servicio ofertado a los huéspedes es bueno; no obstante, no logra alcanzar un nivel óptimo de calidad.

Respecto al parámetro de responsabilidad social, ha sido posible diagnosticar que el hostel se esfuerza por proteger al medio ambiente, utilizando productos amigables, contando con zonas con plantas nativas y gastando lo mínima cantidad posible de agua o energía eléctrica, pese a no contar con un documento escrito donde se promuevan éstas medidas.

En cuanto a su infraestructura y equipamiento en las distintas áreas, es aceptable, puesto que cuenta con la mayoría de éstos, aunque las condiciones puedan mejorar.

Adicionalmente, se realizaron numerosas visitas al establecimiento con el afán de observar directamente los procedimientos empleados para cada uno de los procesos, partiendo desde la reservación hasta finalizar con el *check-out* del huésped, de tal forma que, se obtenga una comprensión más profunda del funcionamiento de las operaciones y se logre asimismo, un acercamiento a la realidad que enfrentan los miembros del personal diariamente, cuando reciben al cliente y cómo son atendidos durante el transcurso de su estadía.

De igual manera, se consideró el método ISMI (*International Services Marketing Institute*), mediante el *blueprint* actual de las diferentes áreas, como una herramienta clave para la medición de la calidad. Mediante este método, fue posible evidenciar con exactitud en qué ciclo del proceso perteneciente a la prestación de servicios, se están cometiendo falencias y partiendo de eso, proponer las mejoras respectivas que serán plasmadas a través de un *blueprint* optimizado (2002, p. 58).

4.1.2.1. Análisis FODA

El análisis FODA, es un instrumento empleado para el estudio de la situación en la que se encuentra una organización, mediante el análisis de elementos tanto a nivel externo (oportunidades y amenazas) como interno (debilidades y amenazas), con el propósito de encontrar un nicho estratégico que pueda ser aprovechado (Robbins y Decenzo, 2002, p. 95). Una vez finalizado el análisis, será posible la formulación de estrategias que permitirán la realización de los objetivos planteados por la empresa (Robbins y Coulter, 2010, p. 66).

En la tabla 11, se ha elaborado una matriz FODA donde es posible identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas más trascendentales

que posee el establecimiento hotelero Rincón Escandinavo. Este análisis se ha obtenido posteriormente a la evaluación presencial del establecimiento en distintas oportunidades, el desarrollo del *benchmarking*, la tabulación de las encuestas de satisfacción al cliente y la norma de calidad turística propuesta por Quito Turismo.

Tabla 11. Análisis FODA.

Fortalezas	Oportunidades
<p>F1: El hostel posee una extensa trayectoria en el mercado, con más de 24 años de presencia.</p> <p>F2: Personal amable, cordial y comprometido.</p> <p>F3: Tarifas asequibles a los clientes.</p> <p>F4: Grupos de turistas, empresas y clientes nacionales y extranjeros, ya fidelizados.</p> <p>F5: Oferta de servicios básicos de: recepción, alojamiento, cafetería, Wi-Fi y parqueadero.</p> <p>F6: Señalética adecuada.</p> <p>F7: Baja rotación del personal.</p> <p>F8: Alianzas estratégicas.</p> <p>F9: Promoción del hostel a través de páginas web especializadas en turismo.</p>	<p>O1: Promoción de Quito por parte del Ministerio de Turismo, como “Patrimonio Cultural de la Humanidad”.</p> <p>O2: Capacitaciones periódicas por parte del SECAP y Ministerio de Turismo.</p> <p>O3: Realización de diversos tipos de eventos en la ciudad.</p> <p>O4: Tendencias por viajes de negocio y ocio, recreo y vacaciones.</p> <p>O5: Avenidas de gran importancia en el entorno próximo.</p> <p>O6: Tendencia por parte de los clientes a realizar reservas online.</p> <p>O7: Certificación de calidad por Quito Turismo.</p> <p>O8: Nombramiento al 2015 como año de calidad turística.</p> <p>O9: Ubicación estratégica del establecimiento en un lugar céntrico.</p> <p>O10: El internet se ha convertido en un medio masivo.</p>

Debilidades	Amenazas
<p>D1: El hostel carece de un manual donde se detallen estándares y procedimientos asociados con la calidad en el servicio.</p> <p>D2: El hostel no cuenta con una visión, objetivos y política de calidad definida.</p> <p>D3: No se entregan fichas para evaluación de satisfacción al huésped.</p> <p>D4: Instalaciones y equipamiento antiguos.</p> <p>D5: Personal encargado de desempeñar varias funciones a la vez.</p> <p>D6: No ofrece servicio a la habitación, bar, ni traslado al aeropuerto.</p> <p>D7: Falta de capacitación al personal que labora dentro del hostel en las diversas áreas, por parte de una entidad autorizada.</p> <p>D8: Servicio de desayuno buffet con variedad limitada de opciones.</p> <p>D9: Falta de recursos tecnológicos para efectuar el registro y salida de huéspedes.</p>	<p>A1: Establecimientos de mayor categoría localizados en la zona, los cuales pueden representar una fuerte competencia, afectando al negocio indirectamente.</p> <p>A2: Posibilidad de una crisis económica, la cual ocasione una disminución en la demanda de huéspedes potenciales.</p> <p>A3: Cambio frecuente en leyes relacionadas con el segmento turístico y ordenanzas municipales.</p> <p>A4: Hostales de la misma categoría que ofertan más servicios a tarifas similares.</p> <p>A5: Inseguridad en las zonas aledañas al hostel.</p> <p>A6. Consumidores cada vez más exigentes.</p> <p>A7: Construcción de edificios de altura en las manzanas próximas al establecimiento.</p>

4.1.2.2. FODA cruzado

Posteriormente a la elaboración de la matriz FODA, la etapa subsiguiente consiste en construir una matriz que permita desarrollar cuatro clases de estrategias, producto de la combinación de factores tanto internos como externos, las cuales se describen a continuación (Talancón, 2007, p. 8):

- **Estrategias FO:** Se aprovechan las fortalezas internas de la organización con los beneficios que ofrecen las oportunidades externas.
- **Estrategias DO:** Aspiran superar las debilidades a nivel interno, beneficiándose de las oportunidades existentes en el mercado.
- **Estrategias FA:** Lucran con las fortalezas de la organización con el fin de impedir o aminorar los efectos de las amenazas del entorno.
- **Estrategias DA:** Son maniobras defensivas cuyo objetivo consiste en disminuir las debilidades de la empresa y prevenir las amenazas externas.

4.1.2.3. Definición de estrategias

Tomando como base la matriz FODA elaborada previamente, se proponen alternativas, para cada una de las estrategias previamente expuestas:

FO

- Inscripción de los empleados en programas de capacitación en sus competencias laborales, con el fin de mejorar sus habilidades y brindarles oportunidades de crecimiento (F2, F7, O2).
- Facilidad de acudir a eventos en lugares cercanos (F9, O3).
- Promocionar tarifas especiales para grupos empresariales o familiares que acudan a eventos, negocios o por turismo (F3, O3, O4).
- Remodelar instalaciones donde se brindan los servicios para cubrir las demandas del huésped (F5, A6).

DO

- Implementación de un software hotelero, de manera que el proceso de reservación, *check-in*, *check-out*, se torne más efectivo (O6, D9).
- El manejo de estándares dentro de cada área, la instauración de una visión, política y objetivos y adecuación del inmueble; conllevaran a un mejoramiento progresivo del hostel, lo cual le permitirá optar por una futura certificación de calidad (D1, D2, D4, O7)
- Enviar encuestas de satisfacción al huésped a través de correo electrónico al final de su estadía, para evaluar y detectar cualquier falencia en la calidad del servicio y emprender oportunamente acciones correctivas (D3, A7).

FA

- Brindar un servicio de calidad oportuno, eficiente y prestar atención permanente a los requerimientos del huésped (F2, A6).
- Reajustar precios cuando la inestabilidad económica represente un riesgo para el sector hotelero (F3, A2).
- Establecer convenios con establecimientos que operan en la misma rama para en épocas de mayor demanda, suplir las necesidades de hospedaje en caso de no contar con habitaciones (F8, A4).

DA

- Implementar un Manual de Calidad para no acrecentar el desnivel con respecto a establecimientos de mayor categoría (D1, A1).
- Ofertar nuevos servicios a los huéspedes (D6, A4, A6).
- Todos los miembros del personal deben recibir anualmente una reinducción de actualización para optimizar permanentemente el servicio (D7, A6).
- Innovar el desayuno *buffet* con nuevas opciones que varíen cada cierto período de tiempo (D8, A6).
- Regirse a las normas dispuestas por las entidades autorizadas para seguir contando con los permisos de funcionamiento (D4, A3).

La matriz final adaptada, se la puede visualizar en el anexo I1.

5. CAPÍTULO V. PROPUESTA DE MEJORAS

Introducción

Para lograr un proceso de cambio del Hostal Rincón Escandinavo, es esencial aplicar una propuesta integral basada en indicadores reales obtenidos de análisis previos referentes a la situación de la empresa y procesos.

Por medio de la evaluación en las visitas periódicas efectuadas al establecimiento, las estrategias resultantes del FODA cruzado, los *blueprints* actuales de la prestación del servicio y la auditoría efectuada en función de la “Norma de Calidad Turística para el Distintivo Q”; fue posible generar un diagnóstico y priorizar las estrategias que contribuirán a un mejoramiento significativo de la calidad en los procesos a nivel interno de las distintas áreas, a través de:

- Diseño de un Manual de Calidad que incluye estándares y procedimientos de servicio.
- Capacitaciones iniciales al personal en las competencias laborales y otros.
- Remodelación de infraestructura.
- Dotación de equipamiento y señalización complementarios.
- Promoción del hostal.
- Implementación de un software hotelero.
- Propuesta de imagen corporativa.

5.1. Planificación de la calidad

5.1.1. Responsabilidad de la dirección

5.1.1.1. Planteamiento de la política de calidad de la empresa

La política de calidad del Hostal Rincón Escandinavo, se muestra mediante el sólido compromiso con los huéspedes, de satisfacer enteramente sus demandas y expectativas; para lo cual, se fomentará una cultura de calidad fundamentada en los principios de: honestidad, liderazgo, solidaridad, compromiso de mejoramiento y seguridad en las operaciones (Gonzales et al., 2009, p. 24).

5.1.1.2. Planteamiento de los objetivos de la calidad

Es crucial la definición de objetivos de calidad que el hostel pretenda alcanzar, mismos que deben ser congruentes con la política de calidad previamente establecida y conllevar al mejoramiento del desempeño de la empresa (González y Brea, 2014, p. 82).

Para tal fin, se han determinados los siguientes objetivos:

- Capacitar constantemente al personal que labora en las distintas áreas.
- Conocer las necesidades y el grado de satisfacción de los clientes internos y externos.
- Evaluar la eficiencia de los procesos de trabajo.
- Implementar acciones para la prevención y reducción de causas que ocasionen falencias en el servicio ofertado al cliente.
- Involucrar al personal en la mejora permanente de la calidad y el trabajo en equipo.

5.1.1.3. Definición de las metas de calidad

- Al año 2016, el 100% del personal en contacto con el cliente, ha participado en el proceso de capacitación, logrando que se encuentren aptos para desempeñar sus funciones de manera óptima.
- A inicios del 2016, las áreas abarcadas dentro del manual, contarán con la aplicación de fichas de satisfacción de servicio, las cuales se monitorearán quincenalmente; sirviendo para la obtención de información relevante para el establecimiento.
- A inicios del 2016, se habrá implementado un sistema enfocado en el mejoramiento de calidad para las áreas de: recepción, habitaciones y alimentos y bebidas, donde se especifiquen los procedimientos estandarizados a seguir.
- Al finalizar el 2017, el nivel de satisfacción de los huéspedes que utilizan los servicios prestados por el establecimiento hotelero, se habrá incrementado en un 70%.

5.1.1.4. Delegación de responsabilidades

Las responsabilidades que serán asignadas a cada miembro del personal que labora en el Hostal Rincón Escandinavo, se encuentran pormenorizadas en el anexo P1.

5.1.1.5. Comunicación interna

Para lograr un óptimo funcionamiento del sistema de gestión de calidad, la comunicación es un elemento vital (González y Brea, 2014, p. 89).

Por tal razón, es transcendental tomar en consideración, que una excelente comunicación interna debe garantizar un sistema participativo, que involucre a la totalidad de empleados. Asimismo, los diversos canales por los que circula la

comunicación a todos los niveles, favorecen esa participación, siendo los mismos (FEAPS, 2008, pp. 27-29):

- **Comunicación directa y personal:** Es importante emplearla cada vez que sea posible, puesto que trae beneficios al momento de la interacción, tales como: favorecer el conocimiento mutuo y suministrar información significativa en cuanto al lenguaje gestual. Consecuentemente, la Administración del Hostal Rincón Escandinavo, deberá ser la encargada de incentivar la comunicación basada en el respeto mutuo y la confianza, de modo que exista la suficiente apertura para que los miembros del personal tengan la libertad de expresión para manifestar ideas, plantear sugerencias y opiniones de gran utilidad, que servirán para detectar falencias en el servicio y tomar los correctivos necesarios.
- **Correo electrónico:** Facilitará el envío de comunicados de suma urgencia, noticias y boletines digitales, de forma inmediata y sin costo alguno; posibilitando la obtención de respuesta.
- **Boletines:** Servirán para mantener informados a los empleados respecto a los sucesos diarios que ocurren dentro de la organización y otorgarles la posibilidad de enviar sus noticias y opiniones para su publicación. Los mismos deberán ser distribuidos quincenalmente, tanto en formato digital como en impreso, tomando en cuenta que ciertos empleados no disponen de servicios tecnológicos.
- **Tablón de anuncios:** Permitirá la difusión de noticias de interés al personal que labora dentro del hostal, por medio de boletines.
- **Reuniones:** Impulsarán la comunicación entre empleados que laboran en el área operativa y la Administración y viceversa; además de brindar capacitación en factores claves para la organización, tales como: una

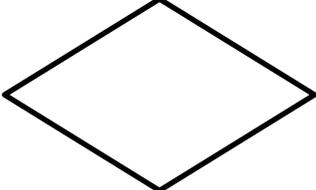
cultura organizacional y un proyecto colectivo. Es recomendable efectuarlas los miércoles de cada mes, con su debida planificación; y en caso del surgimiento de asuntos relevantes, convocar a los empleados para que acudan a las mismas.

- **Espacios de participación:** Deberán ser preparados y planificados con anterioridad, puesto que contarán con la participación de miembros del personal y sus respectivas familias; con el afán de integrar a los participantes, permitiendo una comunicación más efectiva, fortaleciendo sus lazos y creando un sentimiento de compromiso personal hacia la empresa. Es conveniente llevarlas a cabo, durante fechas importantes tales como: Fiestas de Quito, Día de la familia, Navidad, Celebración del Año Nuevo.

5.1.2. Mapa de procesos optimizado

Tomando como base el *blueprint* o plano de servicios actual del establecimiento, se ha propuesto la creación de un *blueprint* o plano de servicios optimizado, donde será posible evidenciar más claramente la totalidad de los procesos que deben realizarse durante la prestación del servicio al huésped. Se ha tomado como principal referencia la metodología ISMI (*International Service Marketing Institute*), misma que plantea varios pasos previos, que sirven como requisitos, para la creación e implementación de estándares; siendo uno de estos, la formulación del *blueprinting*, como se lo denomina en inglés o bien, plano de servicios en español. El *blueprinting*, implica disgregar al servicio en sus pasos secuenciales y plasmar cada uno de ellos, de forma gráfica en un diagrama o plano, de manera que, el servicio que actualmente constituía una actividad intangible se transforme en una realidad “tangible, medible, evaluable, planificable y controlable” con el objeto de asegurar la satisfacción del huésped. Cabe recalcar que para la elaboración del mismo, se ha tomado en consideración la simbología empleada en los diagramas de procesos, misma que se detalla a continuación:

Tabla 12. Representación gráfica de los elementos que componen un diagrama de procesos.

Elemento	Representación gráfica.
Principio y/o término del proceso.	
Descripción de actividades a ser ejecutadas.	
Toma de una decisión.	
Anotaciones explicativas.	
Conector para anotaciones explicativas.	
Línea de flujo cuya función es enlazar a los componentes involucrados en el proceso.	

Tomado de: Cómo hacer el Manual de Calidad según la nueva ISO 9001: 2008, 2015, p. 95

En la figura 32, se puede apreciar la propuesta del *blueprint* optimizado general de servicio, mientras que del anexo J1 al J4, se pueden observar el resto de propuestas para las áreas abarcadas; sirviendo a los miembros del personal de guía, para saber cómo ejecutar el servicio (ISMI, 2002, pp. 58-62).

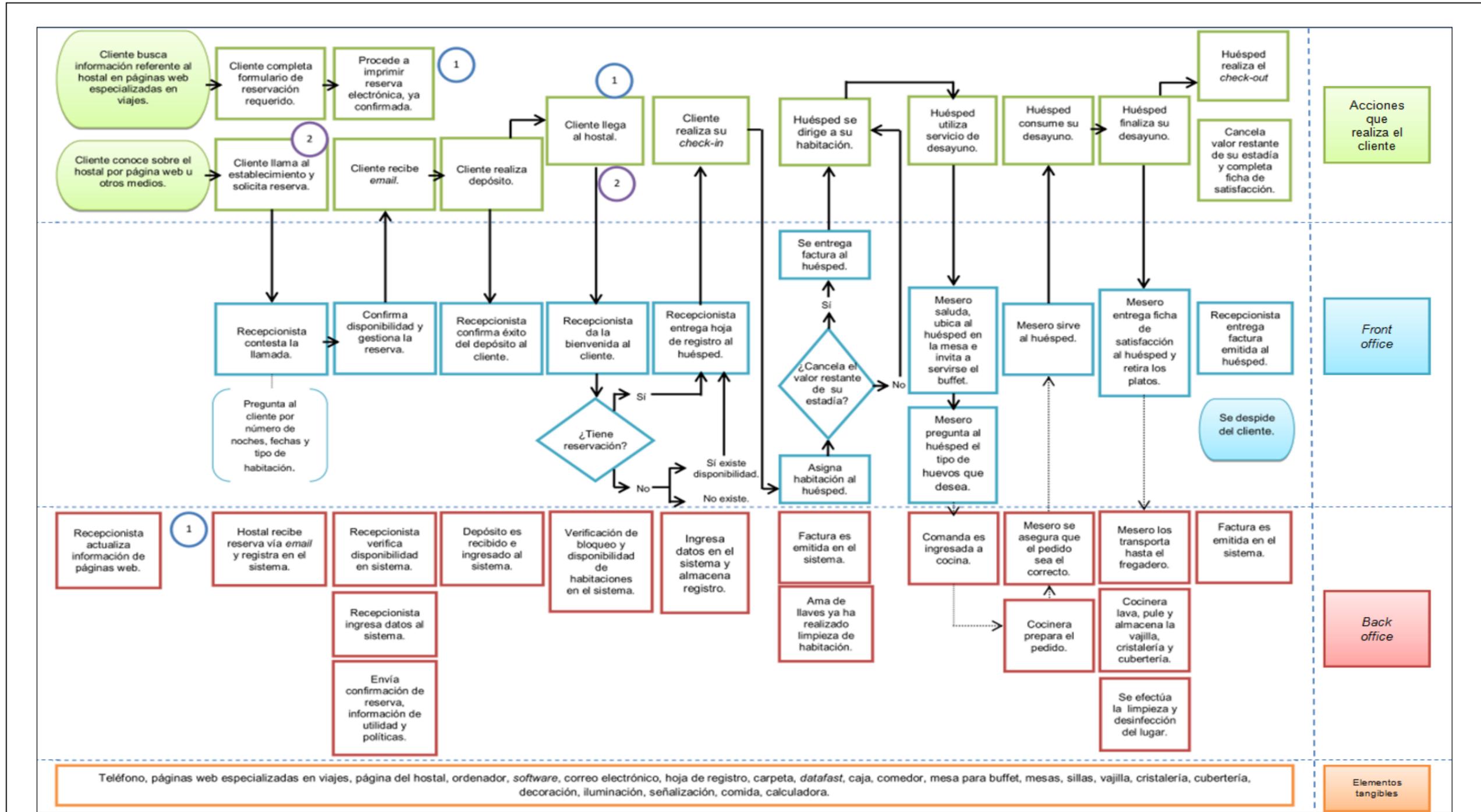


Figura 32. *Blueprint* optimizado de entrega de servicios del Hostel Rincón Escandinavo.

Adaptado de: "Elaboración de los Estándares de Calidad del Servicio", por *International Service Marketing Institute* [ISMI], 2002, p. 59.

- a. Acciones que realiza el cliente, representado por el color verde.
- b. *Front office*, representado por el color celeste.
- c. *Back office*, representado por el color rojo.
- d. Elementos tangibles, representado por el color tomate.

5.1.2.1. Elaboración de estándares

Los estándares aportan una gran ventaja a la organización, puesto que constituyen un método eficaz para ejercer un control total de las operaciones de la empresa, sin la necesidad de supervisar e inspeccionar a cada empleado o bien a sus actividades, de manera individual.

Para la consecución de metas de calidad establecidas y la correcta ejecución de los procesos optimizados, los miembros del personal que laboran dentro del Hostal Rincón Escandinavo, se encuentran en la obligación de acatar puntualmente los procedimientos específicos inherentes a cada una de las actividades asociadas a sus funciones; los cuales permitan efectuar una correcta medición, evaluación y control de los resultados del servicio prestado. Según *International Service Marketing Institute (ISMI)*, los estándares requieren el cumplimiento de las condiciones puntualizadas a continuación, para demostrar su eficacia (2001, pp. 25-26):

- Responder de forma precisa a la actividad en que se los aplicará.
- Responder de manera concreta al uso puntual que se les dará.
- Detectar e indicar cualquier desviación característica a la actividad en que serán empleados.
- Mostrar las anomalías o irregularidades permisibles.

Asimismo, en el ámbito orientado a la calidad, los estándares desempeñan tres funciones vitales:

- Determinan las metas de calidad que la empresa pretende lograr, partiendo de las necesidades, expectativas y deseos de los usuarios.
- Actúan como parámetros esenciales para la medición de niveles de calidad que se alcanzan dentro de la organización.

- Muestran al personal cuáles son, acorde a los principios definidos por la empresa, las particularidades específicas con los que deben contar los productos o servicios, para ser catalogados de calidad.

La administradora del Hostal Rincón Escandinavo, será la responsable de efectuar la supervisión del cumplimiento íntegro de los estándares diseñados para ser ejecutados por el personal.

Dentro del manual, se encuentran detallados con mayor precisión, los estándares pormenorizados a continuación:

- Estándares y procedimientos de servicio para el personal.
- Estándares y procedimientos de servicio para el área de recepción.
- Estándares y procedimientos de servicio para el área de alojamiento (habitaciones).
- Estándares y procedimientos de servicio para el área de alimentos bebidas, la cual abarca: restaurante y cocina.

En el anexo Q1, se pueden visualizar los estándares procedimientos precisados dentro del manual de calidad.

5.1.2.2. Estrategias de medición, análisis y mejora

Con la finalidad de evaluar el servicio prestado, así como también, el estado en que se encuentran las instalaciones del establecimiento, se implementarán en cada área, fichas cortas de satisfacción al cliente, las cuales tendrán por objeto, conocer de manera concreta, el grado de satisfacción percibido por los huésped en lo referente a la calidad dentro del servicio. Es recomendable, que las mismas, se efectúen de manera constante y con los datos extraídos, se realice un análisis mensual, que permitirá detectar las posibles falencias y consecuentemente, tomar medidas imperiosas en lo que respecta a su corrección. Los datos estadísticos obtenidos, serán mostrados al personal

durante las reuniones, dos veces al año, con el fin de que la totalidad del personal pueda proponer conjuntamente, estrategias que conduzcan al mejoramiento.

Para esta evaluación, se solicitará al huésped otorgar una calificación comprendida del 1 al 5, empleando la escala de *Likert*, a cada parámetro puntualizado dentro de la ficha; siendo: 1=malo, 2= regular, 3= bueno, 4= muy bueno y 5= excelente.

Tabla 13. Ficha de satisfacción área de recepción.

HOSTAL RINCÓN ESCANDINAVO					
FICHA DE SATISFACCIÓN ÁREA DE RECEPCIÓN					
Nombre:			Habitación:		
Dirección:			Teléfono:		
E-mail:			Fecha:		
Estimado/a huésped:					
Por favor, le solicitamos su evaluación con el afán de medir su nivel de satisfacción, respecto a los criterios detallados a continuación, acorde a la siguiente escala:					
1= malo, 2= regular, 3= bueno, 4= muy bueno, 5= excelente					
Aspecto evaluado	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
	1	2	3	4	5
1) El recibimiento y amabilidad por parte del personal fue:					
2) La eficiencia durante el proceso de <i>check-in</i> y <i>check-out</i> fue:					
3) La información sobre tarifas y servicios del hotel fue:					
4) La precisión en su reserva fue:					
5) La explicación sobre el uso del control remoto, Wi-Fi y teléfono, fue:					
6) De manera general, ¿cómo calificaría el servicio prestado?					
Recomendaciones y sugerencias para la mejora de su estadia:					
¡Muchas gracias por otorgarnos su valioso tiempo!					

Tabla 14. Ficha de satisfacción área de habitaciones.

HOSTAL RINCÓN ESCANDINAVO					
FICHA DE SATISFACCIÓN ÁREA DE HABITACIONES					
Nombre:			Habitación:		
Dirección:			Teléfono:		
E-mail:			Fecha:		
Estimado/a huésped:					
Por favor, le solicitamos su evaluación con el afán de medir su nivel de satisfacción, respecto a los criterios detallados a continuación, acorde a la siguiente escala:					
1= malo, 2= regular, 3= bueno, 4= muy bueno, 5= excelente					
Aspecto evaluado	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
	1	2	3	4	5
1) La comodidad y equipamiento de su habitación fue:					
2) La limpieza dentro de su habitación fue					
3) El estado de los servicios higiénicos fue:					
4) El funcionamiento del Wi-Fi, TV cable e instalaciones fue:					
5) La iluminación, decoración y señalización fue:					
6) De manera general, ¿cómo calificaría el servicio prestado?					
Recomendaciones y sugerencias para la mejora de su estadia:					
¡Muchas gracias por otorgarnos su valioso tiempo!					

Tabla 15. Ficha de satisfacción área de alimentos y bebidas.

HOSTAL RINCÓN ESCANDINAVO					
FICHA DE SATISFACCIÓN ÁREA DE CAFETERÍA					
Nombre:			Habitación:		
Dirección:			Teléfono:		
E-mail:			Fecha:		
Estimado/a huésped:					
Por favor, le solicitamos su evaluación con el afán de medir su nivel de satisfacción, respecto a los criterios detallados a continuación, acorde a la siguiente escala:					
1= malo, 2= regular, 3= bueno, 4= muy bueno, 5= excelente					
Aspecto evaluado	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
	1	2	3	4	5
1) La calidad de los alimentos fue:					
2) La prontitud en el servicio fue:					
3) La variedad en el desayuno <i>buffet</i> fue:					
4) La presentación del desayuno <i>buffet</i> fue:					
5) La limpieza del lugar, fue:					
6) De manera general, ¿cómo calificaría el servicio prestado?					
Recomendaciones y sugerencias para la mejora de su estadia:					
¡Muchas gracias por otorgarnos su valioso tiempo!					

5.2. Estrategias de intervención

5.2.1. Manual de Calidad

Se propone la elaboración e implementación de un Manual de Calidad, destinado de manera específica para el personal administrativo y operativo que desempeña sus labores dentro de las áreas de recepción, alojamiento y alimentos y bebidas del Hostal Rincón Escandinavo, con el propósito de integrar la calidad como directriz fundamental de su cultura organizacional y procurar alcanzar altos niveles de competitividad, para asegurar su vigencia en el mercado. Dentro de este, se formularán estándares mínimos de calidad, mismos que deberán ser cumplidos a cabalidad para lograr la entera satisfacción del huésped (Gonzales et al., 2009, p. 14).

El Manual de Calidad es un documento maestro de difusión, que constituye la base del sistema de gestión de calidad, en el que se detalla la filosofía de la organización y sus estrategias.

Para la estructura del diseño del contenido general del Manual de Calidad, se han seleccionado como referencias principales los textos bibliográficos “ISO 9000 en empresas de servicios” de Senlle y Villar (1996), así como también, “Cómo hacer el Manual de Calidad según la nueva ISO 9001:2008” de Paloma López Lemos (2015).

Para la elaboración específica de estándares y procedimientos de calidad para el hostel, se han tomado como principales fuentes de consulta:

- Manual de Función Recepcionistas, elaborado por el Hotel Howard Johnson Quito.
- Manuales enfocados en las competencias laborales, elaborados por el Ministerio de Turismo (MINTUR).
- Requisitos de competencias laborales, elaborados por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN).
- Manual de Buenas Prácticas de Manufactura, elaborado por la Fundación Conservación y Desarrollo.
- Manual de Calidad Turística para Establecimientos de Hospedaje, elaborado por la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Cusco.
- Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos para Restaurantes y Servicios afines, elaborado por el Ministerio de Comercio y Exterior y Turismo del Perú.

Adicionalmente, se han escogido normas y reglamentos preventivos de Ecuador.

Estos criterios de selección, se han fundamentado en la gran valía que posee su contenido y que ha permitido precisar de mejor manera todo el contenido. A pesar de que a nivel nacional, no se disponen de manuales exclusivos para aquellas áreas en el ámbito hotelero, a excepción del primer manual, se han seleccionado aquellos que se acoplan a la realidad nacional de mejor manera. Este documento, se convertirá en un instrumento clave para el hostel, el cual permitirá emprender las acciones correctivas necesarias y mejorar paulatinamente la calidad ofertada.

Dentro de este documento, se puntualizarán las actividades asignadas para cada miembro del personal que opera en las áreas de recepción, habitaciones y alimentos y bebidas (Anexo Q1).

5.2.2. Propuesta de formación y capacitación

Según Riveros, la capacitación constante hacia los miembros del personal, incita a que se tornen más creativos y por ende, contribuye a una mayor productividad (Riveros, 2007, pp. 80-89). Cabe destacar, que los clientes internos son los que establecen el primer contacto con el huésped y por tal razón, deben poseer un cierto nivel de preparación acorde a su puesto de trabajo, que refleje su profesionalismo en temas de calidad al momento de entregar los servicios.

Por consiguiente, es prioritario y esencial fortalecer la formación y desarrollo integral del talento humano en todas las áreas que involucran la gestión hotelera. No cabe duda que elevar la formación de todo el personal a través de un aprendizaje continuo, es un factor fundamental para mejorar y potencializar una cultura organizacional, misma que es determinante para obtener altos estándares de una cultura de calidad, que constituye un elemento indispensable para consolidar la empresa; que permita proyectar una extraordinaria imagen de confianza, buscando siempre la excelencia en el servicio a los huéspedes del hostel; y así, lograr que trascienda en el tiempo.

Dentro de este contexto, de acuerdo a todos los parámetros evaluados y analizados con respecto a todo el personal del Hostal Escandinavo que interactúa con el huésped, se pudo establecer indicadores para identificar que uno de los requerimientos básicos es la capacitación, como un factor de cambio, debido a la carencia de esta y, a muchas razones que involucra el contexto dinámico del sector hotelero, que se enfoca en transformaciones substanciales de actualización; donde el personal es uno de sus recursos más preciados, puesto que, una fuerza laboral bien capacitada, se convierte en el cimiento y el motor del crecimiento de una empresa, para proporcionar al sistema: trabajadores con mayores y mejores habilidades de un desempeño eficiente y con profesionalismo para adaptarse a los acelerados cambios tecnológicos y de innovación. Por las razones expuestas, se propone la implementación de acciones inmediatas, para alcanzar a futuro las metas propuestas; así también, lograr grandes beneficios como incrementar la productividad y calidad con miras a la excelencia, que conlleva el éxito.

En Ecuador, el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP) en el área de hotelería y turismo, es una institución que imparte educación de carácter técnico, basada en las diversas necesidades reales de las empresas. Se caracteriza por ofrecer una variedad de cursos de corta y mediana duración, con versatilidad de horarios para formación y capacitación, mediante procesos de perfeccionamiento, dirigida a miembros del personal de diferentes rangos de las empresas hoteleras de distintas categorías; cuyo propósito fundamental es proporcionar profesionales con certificación, que obtengan la preparación indispensable y especializada, con mejores destrezas y habilidades, para que su desempeño diario, sea satisfactorio. Igualmente, que respondan acorde a las necesidades actuales de innovación, al desarrollo del sector turístico y socio-económico del país, dentro de un mundo competitivo globalizado (Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional [SECAP], s.f.).

5.2.3. Infraestructura

Tomando en consideración que el hostel fue adaptado a una casa colonial y la edificación de la segunda parte se la realizó hace un período relativamente largo de tiempo, donde las normas de construcción y diseño eran distintas, se ha podido evidenciar que el establecimiento necesita ciertas remodelaciones o adecuaciones en lo asociado con las habitaciones, cafetería y áreas para el personal. Para este fin, se ha contado con la asesoría del Arquitecto Fernando Román para determinar los problemas existentes y buscar las opciones más favorables de rediseño, las cuales se detallarán en el presupuesto y han sido cotizadas con el asesoramiento del Ingeniero Constructor Vinicio Melo.

A. Remodelación

Como se mencionó anteriormente, el Hostal Rincón Escandinavo, posee instalaciones relativamente antiguas, mismas que no han sufrido ningún proceso de modificación desde su edificación, razón por la cual, ciertas reparaciones son de carácter obligatorio, con la finalidad de que el hostel gane presencia y los huéspedes sientan un grado mayor de comodidad; así como también, para ampliar la vida útil del inmueble y la revalorización de su plusvalía. Algunos de ellos se detallan a continuación:

- **Sala de lectura:** Implementar una mayor iluminación que requiere la actividad para la que está destinada, mediante la colocación de luminarias led tipos dicroicas, empotradas en una caja de cielo raso de *gypsum*.
- **Habitaciones mediterráneas:** Aumentar iluminación artificial, para compensar la carencia de la natural, mediante la incorporación de luminarias led tipo dicroicas en detalle de caja de gypsum en la cabecera de la cama.

- **Aparatos sanitarios:** Cambiar los aparatos sanitarios, tales como: lavabos, inodoros y urinario (en baño público) de bajo consumo de agua, con sus accesorios y grifería correspondiente en habitaciones y baños de uso general, debido a que los existentes están por cumplir el período de vida útil recomendado para la tipología hospedaje.
- **Cafetería:** Mejorar el nivel de iluminación artificial, a través del empleo de luminarias led tipo dicroicas empotradas en una caja de *gypsum* perimetral y al centro, el cambio de las lámparas fluorescentes por plafones con lámparas led, que generan más iluminación y son equivalentes en consumos a las existentes.
- **Comedor de empleados:** Habilitar el espacio contiguo que precede a la cocina de la cafetería, para uso de comedor del personal, mediante mejoramiento de iluminación con la colocación de luminarias led tipo dicroicas en *gypsum*, pintura de paredes y colocación de piso de pvc madereado, complementado como corresponde, con la mesa y las respectivas sillas.
- **Cocina:** Colocación de campana de extracción de olores en la cocina, conectada al ducto existente y fabricación de un armario para guardar implementos de limpieza; evitando así, posibles focos de contaminación.
- **Rampa de discapacitados:** Reformar la rampa de acceso a habitaciones de discapacitados, prolongando la longitud de la misma, con la finalidad de reducir la pendiente hasta un máximo del 12%.
- **Baño de discapacitados:** Supresión de bordillo en ducha, para facilitar el acceso a la misma; cambio de lavabo de pedestal por anclado a pared, que permite tener el espacio libre bajo este para el uso con silla de ruedas; y por último, colocación de barras de apoyo y sujeción

entorno a inodoro y dentro de la ducha, con el propósito de garantizar su confort y seguridad.

5.2.4. Dotación de equipamiento y señalética complementarios

Desde algún tiempo considerable, el hostel no ha cambiado una parte de su equipamiento; por tal razón, no se encuentra en óptimas condiciones y deberá ser renovado. Igualmente, es crucial la adquisición de nuevos artículos para las habitaciones.

A pesar de que el hostel cuenta con señalética en las áreas de recepción, habitaciones, alimentos y bebidas, área del personal, pasillos, patios y escaleras; se considera necesaria la implementación de rótulos en áreas que actualmente carecen de ellas. De esta manera, se prevendrá que los clientes externos sufran cualquier tipo de accidente.

5.2.5. Promoción

A. Publicidad

Actualmente, el establecimiento cuenta con una página promocional en *Facebook*, mas no posee un sitio web especializado, accesible y con una interfaz interactiva, a diferencia de su competencia directa, que permita al huésped mantenerse enterado con información veraz referente a promociones e innovaciones del mismo. Por tal razón, se propone la adquisición de un dominio especializado y posteriormente, el desarrollo de una página web propia del hostel, donde se incluyan: un mapa de ubicación, una sección destinada para la historia, misión y visión, los servicios que oferta, tipo de habitaciones y tarifas respectivas, galería de imágenes del lugar, *links* de interés que redireccionen al Ministerio de Turismo y redes sociales; así como también, un espacio que contenga datos importantes de contacto con números telefónicos y la dirección del correo electrónico.

Ésta servirá para que tanto clientes actuales como potenciales, puedan ingresar y visualizar la información de manera fácil y rápida en varios idiomas. Tal como se pudo apreciar en la investigación de mercado desarrollada previamente en el capítulo III, los visitantes tanto nacionales y extranjeros, obtenían información del hostel en su gran mayoría, mediante el internet. Por tal motivo, tomando en consideración que dentro de un mundo globalizado con un constante avance tecnológico, las redes sociales se han convertido en un medio promocional gratuito de gran importancia, es fundamental volver a habilitar su página en *Facebook* y mantenerla actualizada periódicamente, de forma que permita informar de manera eficaz sobre los nuevos servicios, brindar la posibilidad al usuario de calificar su experiencia luego de su estadía; al igual que, interactuar con ellos de manera inmediata y directa, respondiendo sus comentarios.

5.2.6. Software hotelero

Se propone la implementación de un software hotelero que permita lograr un control global de la operación dentro del hostel, para lo cual, se ha seleccionado a la empresa especializada en tecnología, "Practisis". Esta empresa radicada en la ciudad de Quito, es la encargada del desarrollo e implementación de plataformas dentro de los ámbitos de alimentos y bebidas, hospitalidad y comercio; con la finalidad de organizar de mejor manera su trabajo, prestar servicios, realizar auditorías y generar mayores índices de crecimiento dentro del mercado.

Para los establecimientos de alojamiento, Practisis ofrece "Practisis Hotel y Hotel Reservas", mismo que permite administrar efectivamente las reservas, manejar el área de recepción y caja, emitir facturas, llevar un control de inventarios, entre otros.

Este software se ha elegido, tomando en consideración que aportará grandes beneficios al hostel a partir de su instalación, además de que, a diferencia de

otros softwares existentes en el mercado, se maneja mediante la utilización de licencias y a un costo asequible que únicamente se lo cancela cada mes. Adicionalmente, cuenta con cursos interactivos y manuales *online*, a los cuales podrán acceder los miembros del personal y reforzar su aprendizaje en las operaciones cada vez que lo requieran.

Los resultados se verán reflejados en la solución de problemas cotidianos principalmente acaecidos, tales como: sobreventa de habitaciones, emisión de facturas erróneas, olvido al bloquear habitaciones que imposibilitan un adecuado funcionamiento del hostel, puesto que actualmente, la totalidad de procesos se los ejecuta de manera manual; lo cual conlleva a una diligencia en el tiempo y problemas de organización (Practisis, s.f.).

5.2.7. Imagen Corporativa

A. Uniforme

En todo establecimiento hotelero se considera esencial implementar el uso de un uniforme, por ser parte importante de la identidad e imagen corporativa; misma que se transmite hacia el huésped principalmente cuando el personal interactúa con él; razón por la cual, es necesario mantener siempre una buena presentación de su apariencia personal durante el desempeño diario de sus labores. Igualmente, su utilización trae innumerables ventajas, desde generar un sentimiento de seguridad, equidad y unidad entre los empleados, hasta brindar comodidad y ahorro al evitar la utilización de su propia vestimenta.

Debido a la falta de provisión de uniformes para los empleados del área de alimentos y bebidas, detectada en el análisis previo realizado en el capítulo IV, es indispensable proveerlos con éstos de manera oportuna, para que el personal este correctamente uniformado. Esta dotación está considerada dentro de la propuesta de mejoramiento del servicio de calidad.

5.2.8. Visión

La visión constituye una proyección de lo que se espera se convierta la organización, en un futuro (Riveros, 2007, p. 43).

Como se ha podido observar en el capítulo II, el establecimiento no ha delimitado una visión específica, la cual se considera de suma importancia para precisar estrategias, tomar decisiones, tener un conocimiento más cabal del negocio, entre otros; razón por la cual, se creará una visión que será detallada en el Manual de Calidad (Riveros, 2007, p. 44).

Para tal propósito, se considerarán las siguientes características, que definen a una visión (Riveros, 2007, p. 43):

- Convincente y coherente.
- Positiva e inspiradora.
- Amplia y detallada.
- Compartida por la administración y los miembros del personal.

6. CAPÍTULO VI. PRESUPUESTO DE INTERVENCIÓN

6.1. Presupuesto de mejoras

El presupuesto de inversión detallado posteriormente, ha sido estimado partiendo de la propuesta de mejoras para el Hostal Rincón Escandinavo, definida en el capítulo V.

En la tabla 16, se puede visualizar el presupuesto general de inversión total para el mejoramiento de la calidad de las áreas de recepción, alojamiento y alimentos y bebidas del hostel.

Tabla 16. Presupuesto total de inversión.

PRESUPUESTO DE INVERSIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DEL HOSTAL RINCÓN ESCANDINAVO		VALOR
Propuesta 1. Diseño de un manual de estándares y procedimientos de calidad		\$2.875,00
Propuesta 2. Capacitaciones para el personal que labora dentro del establecimiento		\$1.955,00
Propuesta 3. Plano de servicios o <i>blueprint</i> optimizado		\$1.500,00
Propuesta 4. Mejoras en infraestructura del hostel		\$20.104,65
Propuesta 5. Dotación de equipamiento y señalética complementarios		\$7.946,71
Propuesta 6. Promoción del hostel		\$280,00
Propuesta 7. Software hotelero		\$4.617,00
Propuesta 8. Uniforme para el personal		\$208,58
TOTAL		\$39.486,94

En las tablas subsiguientes, se detallan los presupuestos específicos para cada propuesta de mejora.

En la tabla 17, se muestra el presupuesto de inversión para la elaboración del Manual de Estándares y Procedimientos de Calidad en el Servicio, el cual abarca el diseño gráfico, edición e impresión. Para tal fin, se han creado y cotizado, tres manual generales, dos de los cuales, serán facilitados a la administradora y el gerente del Hostal Rincón Escandinavo y cuatro manuales individuales, para uso exclusivo de los miembros del personal que laboran en las distintas áreas.

Tabla 17. Costo de elaboración del Manual de Calidad.

PROPUESTA 1. DISEÑO DE UN MANUAL DE ESTÁNDARES Y PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD			
RUBROS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1.1. Elaboración del manual de calidad			
Elaboración de estándares, procedimientos y herramientas.	-	\$1.500,00	\$1.500,00
Consultor experto en calidad	-	\$500,00	\$500,00
Diseño gráfico, edición y diagramación	-	\$350,00	\$350,00
		Subtotal	\$2.350,00
1.2. Manual principal de estándares y procedimientos de calidad para las áreas de recepción, habitaciones y alimentos y bebidas			
Impresión	3	\$130,00	\$390,00
		Subtotal	\$390,00
1.3. Manuales individuales de estándares y procedimientos (personal y establecimiento, recepción, habitaciones, alimentos y bebidas)			
Impresión	4	\$33,75	\$135,00
		Subtotal	\$135,00
		TOTAL	\$2.875,00

Nota: Los datos referentes a la elaboración del manual, han sido determinados en base a la entrevista efectuada a la consultora de calidad, Lic. Lorena Dávalos; mientras que los costos para la edición, diseño y diagramación, e impresión, fueron proporcionados por el diseñador gráfico, Javier Vilcacundo.

Por otra parte, los de impresión, fueron por el Sr. Patricio Paredes, de la imprenta digital “Lukas Comunicación Visual”.

En la tabla 18, se puede visualizar el presupuesto de inversión para las capacitaciones del personal que opera en los cargos administrativos y operativos; haciendo énfasis en las diferentes competencias laborales que son de mayor utilidad.

Tabla 18. Costo de capacitaciones al personal.

PROPUESTA 2. CAPACITACIONES PARA EL PERSONAL QUE LABORA DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO				
RUBROS	NÚMERO DE EMPLEADOS	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
2.1. Capacitaciones generales				
Servicio y atención al cliente	7	30 horas pedagógicas	\$ 75,00	\$ 525,00
Etiqueta y protocolo	2	60 horas pedagógicas	\$ 75,00	\$ 150,00
Manipulación e higiene de alimentos	2	30 horas pedagógicas	\$ 77,70	\$ 155,40
Primeros auxilios	7	60 horas pedagógicas	\$ 75,00	\$ 525,00
			Subtotal	\$ 1.355,00
2.2. Área administrativa				
Administrador de empresas de alojamiento	1	40 horas pedagógicas	\$ 75,00	\$ 75,00
			Subtotal	\$ 75,00
2.2. Área de recepción				
Recepcionista polivalente	2	40 horas pedagógicas	\$ 75,00	\$ 150,00
			Subtotal	\$ 150,00
2.3. Área de alojamiento				
Camarera de pisos	3	40 horas pedagógicas	\$ 75,00	\$ 225,00
			Subtotal	\$ 225,00
2.4. Área de alimentos y bebidas				
Cocinero polivalente	1	40 horas pedagógicas	\$ 75,00	\$ 75,00
Mesero polivalente	1	40 horas pedagógicas	\$ 75,00	\$ 75,00
			Subtotal	\$ 150,00
			TOTAL	\$ 1.955,00

Nota: El costo de las capacitaciones, ha sido estipulado, en base a los cursos brindados por el SECAP.

En la tabla 19, se muestra el costo de la creación de un plano de servicios o *blueprint* optimizado, mismo que ayudará en la mejora significativa de los procesos actuales.

Tabla 19. Costo de elaboración de un plano de servicios o *blueprint* optimizado.

PROPUESTA 3. PLANO DE SERVICIOS O BLUEPRINT OPTIMIZADO				
RUBROS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO	COSTO TOTAL
3.1. Creación de un <i>blueprint</i> o plano de servicios optimizado				
Consultor experto en calidad	Consultoría	1	\$1.500,00	\$1.500,00
			TOTAL	\$1.500,00

Nota: Los datos referentes a la elaboración del *blueprint*, fueron obtenidos a partir de la entrevista realizada a la consultora de calidad, Lic. Lorena Dávalos.

En la tabla 20, se observa el presupuesto de inversión destinado para las mejoras y adecuaciones tanto en infraestructura como equipamiento, del Hostal Rincón Escandinavo; misma que ha sido segmentada por áreas, con el fin de distinguir más claramente cada una de ellas. Los costos relacionados con la remodelación de instalaciones, han sido otorgados por el Ing. Vinicio Melo, posterior a varias visitas al hotel, donde pudo detectar los fallos que pueden perjudicar al hostal y consecuentemente, minorar la satisfacción de los huéspedes.

Tabla 20. Costo de mejoras en infraestructura.

PROPUESTA 4. MEJORAS EN INFRAESTRUCTURA DEL HOSTAL				
RUBRO Y DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
4.1. Cielo raso con iluminación en sala de lectura				
Gypsum estucado y pintado	m2	4	32,00	128,00
Luminarias LED tipo dicroicas	u	2	40,00	80,00
			Subtotal	208,00
4.2. Cielo raso con iluminación en 6 habitaciones				
Gypsum estucado y pintado	m2	24	32,00	768,00
Luminaria (Cinta LED)	u	6	55,00	330,00
Luminarias LED tipo dicroicas	u	12	40,00	480,00
			Subtotal	1.578,00
4.3. Remodelación de pendiente de rampa para discapacitados				
Arreglo de rampa	u	1	150,00	150,00
			Subtotal	150,00
4.4. Implementación de comedor para empleados				
Cielo raso de Gypsum estucado y pintado	m2	3	32,00	96,00
Luminarias LED tipo dicroicas	u	4	40,00	160,00
Mesa de 6 personas	u	1	200,00	200,00
Sillas	u	6	70,00	420,00
Pintura en paredes	m2	5	24,00	120,00
Piso de vinil	m2	3	36,00	108,00
			Subtotal	1.104,00
4.5. Equipamiento complementario para la cocina				
Armario tipo despensa	u	1	180,00	180,00
Campana extractora para cocina (C710 Inox.TEKA30")	u	1	220,00	220,00
			Subtotal	400,00
4.6. Remodelación de la cafetería				
Lámparas de luz fluorescente compactas	u	3	95,00	285,00
Cielo raso de Gypsum perimetral estucado y pintado	m2	16,67	32,00	533,44
Luminarias LED tipo dicroicas	u	8	40,00	320,00
			Subtotal	1.138,44
4.7. Remodelación de baños en habitaciones				
Inodoro de bajo consumo	u	25	130,00	3.250,00
Lavabo FV croma plus	u	25	80,00	2.000,00
Grifería (Venecia) de lavabo incluye accesorios	u	25	65,00	1.625,00
accesorios para inodoros	u	25	40,00	1.000,00
			Subtotal	7.875,00

4.8. Remodelación de baños en cafetería				
Inodoro de bajo consumo	u	2	130,00	260,00
Lavabo FV croma plus	u	4	80,00	320,00
Urinario Quantum (incluye grifería y accesorios)	u	1	170,00	170,00
Grifería (Venecia) de lavabo incluye accesorios	u	4	65,00	260,00
accesorios para inodoros	u	2	40,00	80,00
			Subtotal	1.090,00
4.9. Remodelación de baño para minusválidos de uso común (hombres y mujeres)				
Derrocamiento y arreglo de bordillo de ducha	u	2	80,00	160,00
Cortina para ducha y tubo cromado	u	2	80,00	160,00
Pasamanos acero inoxidable	m	6	130,96	785,76
Inodoro de bajo consumo	u	2	130,00	260,00
Lavabo FV croma plus	u	2	80,00	160,00
Grifería (Venecia) de lavabo incluye accesorios	u	2	65,00	130,00
accesorios para inodoros	u	2	40,00	80,00
Ducha cromada	u	2	165,00	330,00
			Subtotal	2.065,76
			COSTO DIRECTO: SUBTOTAL	15.609,20
			IVA (12%)	1.873,10
			COSTO DIRECTO: TOTAL	17.482,30
			HONORARIOS SERVICIOS PROFESIONALES (15%)	2.622,35
			COSTO TOTAL FINAL OFERTADO	20.104,65

Nota: Los costos para el mejoramiento de infraestructura, fueron determinados por el Ing. Vinicio Melo.

En la tabla 21, consta el presupuesto de inversión para dotación de nuevo equipamiento y señalética para el Hostal Rincón Escandinavo.

Tabla 21. Dotación de equipamiento e infraestructura.

PROPUESTA 5. DOTACIÓN DE EQUIPAMIENTO Y SEÑALÉTICA COMPLEMENTARIOS			
RUBROS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
5.1. Área de recepción			
Calefactor/enfriador/ventilador	1	\$129,99	\$129,99
		Subtotal	\$129,99
5.2. Área de habitaciones y baños			
Colchones ortopédicos cama <i>twin size</i>	14	\$100,00	\$1.400,00
Colchones ortopédicos camas <i>full size</i>	13	\$140,00	\$1.820,00
Calefactores eléctricos	27	\$39,95	\$1.087,65
Secadoras de cabello	27	\$64,98	\$1.754,46
Reloj despertador	27	\$24,00	\$648,00
Esferos ecológicos con logo	250	0.50 ctvs	\$125,00
		Subtotal	\$6.826,11
5.3. Área de cocina			
Basureros para desechos (plástico, ordinarios, riesgo biológico)	3	\$18,14	\$54,42
		Subtotal	\$54,42
5.4. Señalética			
Letrero piso resbaloso	1	\$14,00	\$14,00
Letrero parqueadero	1	\$2,99	\$2,99
Letrero no mascotas	1	\$2,27	\$2,27
Letreros en vinil adhesivo + cinta	27	\$2,50	\$67,50
		Subtotal	\$84,76
		SUBTOTAL	\$7.095,28
		IVA (12%)	\$851,43
		TOTAL	\$7.946,71

Nota: Los costos relacionados con el equipamiento para las áreas de recepción, alojamiento y alimentos y bebidas, fueron obtenidos de: Almacenes Kywi, Colchones Paraíso, Almacenes Montero y Sukasa.

En la tabla 22, consta el presupuesto de inversión para el diseño de una página web interactiva exclusiva para el establecimiento.

Tabla 22. Costo promoción del hostel.

PROPUESTA 6. PROMOCIÓN DEL HOSTAL				
RUBROS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO (INCLUIDO IVA)	COSTO TOTAL
6.1. Página web del establecimiento				
Diseño de una página web especializada + dominio y <i>hosting</i>	Página web	1	\$ 280,00	\$ 280,00
			Subtotal	\$ 280,00
6.2. Redes sociales				
Facebook	Promoción	(-)	0,00	0,00
			Subtotal	0,00
			TOTAL	\$ 280,00

Nota: El costo perteneciente a este rubro, ha sido cotizado por el Diseñador Gráfico, Javier Vilcacundo.

En la tabla 23, se detalla el presupuesto de inversión referente a la implementación del software hotelero “Practisis”, cuyo propósito sea facilitar las operaciones del Hostal Rincón Escandinavo. El mismo ha sido seleccionado, tomando en consideración su amplia experiencia con el desarrollo de sistemas operativos para cadenas hoteleras y de restauración.

Tabla 23. Costo implementación software.

PROPUESTA 7. SOFTWARE HOTELERO				
RUBROS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO (INCLUIDO IVA)	COSTO TOTAL
7.1. Implementación de software hotelero				
Software hotelero (Incluye 45 horas de instalación, entrenamiento, soporte presencial)	Software	1	\$1.260,00	\$1.260,00
Impresora Epson TMU	Impresora	1	\$333,00	\$333,00
			Subtotal	\$1.593,00
	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO (MENSUAL)	COSTO TOTAL (ANUAL)
7.2. Proceso de implementación				
Hotel Manager Servidor	Licencia	1	\$224,00	\$2.688,00
Hotel Manager Cliente/Cortesía	Licencia	1	\$28,00	\$336,00
			Subtotal	\$3.024,00
			TOTAL	\$4.617,00

Nota: Los valores correspondientes, han sido cotizados por la empresa "Practisis". Así también, la licencia se ha considerado para la implementación durante un año.

En la tabla 24, se muestra el presupuesto de inversión para la provisión de uniformes de los miembros del personal que laboran en las áreas de alimentos y bebidas, quienes actualmente, no cuentan con uniformes idóneos para la realización de sus labores. Para tal efecto, se plantea la contratación de la empresa "El Uniforme", localizada en la ciudad de Quito.

Tabla 24. Costo de uniforme para personal.

PROPUESTA 8. UNIFORME PARA EL PERSONAL			
RUBROS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
8.1. Uniforme para recepcionista			
Corbata	2	\$ 13,20	\$ 26,40
		Subtotal	\$ 26,40
8.2. Uniforme para mesero			
Pantalón casimir	1	\$ 21,43	\$ 21,43
Chaleco	1	\$ 20,36	\$ 20,36
Camisa	1	\$ 14,55	\$ 14,55
Corbata	1	\$ 4,02	\$ 4,02
Delantal Gabardina	1	\$ 8,26	\$ 8,26
Lito	1	\$ 2,95	\$ 2,95
		Subtotal	\$ 71,57
8.3. Uniforme para cocinero			
Pantalón chef gabardina	1	\$ 17,99	\$ 17,99
Chaqueta	1	\$ 18,30	\$ 18,30
Delantal	1	\$ 9,38	\$ 9,38
Red para el cabello	1	\$ 2,95	\$ 2,95
Gorro chef (champiñon)	1	\$ 4,91	\$ 4,91
Zapatos antideslizantes	1	\$ 28,57	\$ 28,57
Lito	1	\$ 2,95	\$ 2,95
Pico	1	\$ 3,21	\$ 3,21
		Subtotal	\$ 88,26
		SUBTOTAL	\$ 186,23
		IVA (12%)	\$ 22,35
		TOTAL	\$ 208,58

Nota: "El Uniforme" se compromete a entregar los uniformes solicitados en un período de 15 días, a partir del segundo día de haber firmado el contrato y recibido un porcentaje de anticipo, equivalente al 60%.

6.2. Cronograma de intervención

El siguiente cronograma de intervención, se lo ha realizado en base a las propuestas planteadas en el capítulo V:

En las tabla 25, es posible visualizar el cronograma elaborado para la ejecución de las mejoras, con sus respectivas actividades, el cual ayudará a mejorar paulatinamente el servicio dentro del establecimiento. Se prevé que la entrega del Manual de Calidad a la Administradora del lugar, se lo ejecute el 30 de enero del 2016 y al mes subsiguiente, se lo difunda a través de una reunión previamente planificada, a la totalidad de empleados que operan en las áreas; verificando su absoluta comprensión. A partir del mes de marzo del mismo año, se dará lugar a la implementación de estándares puntualizados en el mismo, al igual que, se proveerá a cada miembro con los formatos adecuados para el desarrollo de sus labores. Tanto las capacitaciones, como las fichas de satisfacción, y mejoras en las instalaciones, iniciarán en el mes de abril; mientras que la implementación del software hotelero se la realizará en el mes de mayo, considerando que los estándares ya se encuentran en funcionamiento y es fundamental, aplicar este sistema para facilitar las operaciones concernientes a recepción y reservas.

Conclusiones

Para comprender de una manera más objetiva el tema concerniente a la calidad en la industria hotelera, fue imprescindible desarrollar un marco teórico sobre el tema específico en base a la investigación y análisis de la evolución que ha tenido la calidad hasta la actualidad; así como de: conceptos, modelos y sistemas de calidad, por lo que se puede concluir que en un entorno dentro del cual el cliente se ha tornado más exigente, la calidad es la clave primordial para el éxito de las empresas, así como también, para la creación del clientes con altos niveles de satisfacción y lealtad, asociados con el servicio o producto ofertados.

Se concluye que los parámetros utilizados en todo el proceso de análisis, fueron la pauta fundamental para determinar la situación y condiciones reales que afronta el hostel actualmente, siendo éstos, factores que permitieron llegar a establecer las dificultades tanto en su funcionamiento como en la calidad del servicio que ofrece a sus huéspedes. El Hostel Rincón Escandinavo, es un establecimiento de alojamiento turístico con un ambiente familiar exclusivo y con una vasta experiencia en el mercado; no obstante, la innovación por parte de hoteles de categoría similar, la ausencia de una visión específica, estándares de calidad en el proceso de servicio y tecnologías, así como también, la falta de compromiso por parte de los miembros del personal, ha originado inconvenientes en sus procesos operativos; perjudicando directamente a su posicionamiento.

Como parte de la ejecución de este trabajo, fue muy valioso haber utilizado herramientas de apoyo como son: el desarrollo de una matriz FODA que incluye: descripción de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas; complementado con un estudio de mercado efectuado en base a encuestas a los huéspedes y entrevistas a una jefe de calidad especializada y a la administradora del hostel. De igual forma el realizar el análisis del mapa de procesos de servicios de cada una de las dependencias que integran el

establecimiento. Por lo mencionado, se concluye que todas estas herramientas en conjunto son un excelente mecanismo que permitió identificar algunas de las falencias existentes en las actividades de servicio que se brinda al cliente. Además, sirvió para determinar los aspectos que están funcionando bien pero que sin embargo se podría optimizar.

Partiendo de las evaluaciones presenciales realizadas dentro del establecimiento hotelero “Rincón Escandinavo” en múltiples ocasiones, se ha formulado una propuesta de mejoras focalizada en los distintos ámbitos que presentan falencias, de manera que se pueda minorar notablemente la ineficiencia existente respecto al funcionamiento del hostel; misma que obstaculiza la prestación de un servicio acorde a las expectativas que poseen los clientes sobre este lugar.

El establecimiento hotelero “Rincón Escandinavo” debe utilizar permanentemente, dentro de sus operaciones, el manual de estándares y procedimientos destinado a cada área, el cual se convertirá en un instrumento guía para lograr una mejora continua en los procesos y disminuir las falencias; conduciendo a un mejor desempeño.

En lo que respecta al presupuesto, el mismo representa una cantidad elevada de inversión por parte del establecimiento; sin embargo, cabe recalcar que la autora del presente proyecto, ha elaborado y diseñado el manual, la matriz FODA y los planos de servicio optimizados de manera gratuita, para ser entregados al hostel; cuyo propósito principal radique en ser un instrumento para que el hostel preste un servicio de calidad óptimo, el cual logre sobrepasar las expectativas de clientes con mayores niveles de exigencia. Por otra parte, el resto de la inversión, correrá a cargo del propio establecimiento, considerando los futuros beneficios que aportará la misma.

Recomendaciones

Se recomienda la implementación de un servicio de cafetería por la tarde, así como también, de bar, puesto que existe una gran demanda de estos servicios por parte de los huéspedes.

La satisfacción del huésped y su futura consolidación de la lealtad con el establecimiento hotelero, son de suma importancia; razón por la cual, se recomienda la aplicación de estándares de calidad en la prestación del servicio, los cuales contribuyan a un notable progreso en ambos aspectos.

En la última década, el internet se ha convertido en un medio indispensable para la realización de reservas por parte del cliente, por tal razón, es recomendable la actualización permanente de la información tanto en páginas web especializadas y redes sociales, de manera que los clientes dispongan de datos verídicos y no surjan problemas posteriores.

Es de vital importancia que el establecimiento trate de cumplir con la totalidad de lineamientos detallados en la norma emitida por Quito Turismo, para una futura aplicación al distintivo Q, la cual otorgará al hostel un valor agregado; garantizando de esta manera, una certificación de calidad reconocida por turistas nacional y extranjeros y por ende, mayor prestigio y confianza.

Abreviaturas

ASQ: *American Society for Quality Control.*

FAO: *Food and Agriculture Organization.*

FEAPS: Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual.

FUNDIBEQ: Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad.

HACCP: *Hazard Analysis and Critical Control Points.*

ISMI: *International Service Marketing Institute.*

ISO: *International Organization for Standardization.*

JUSE: Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros Técnicos.

OMS: Organización Mundial de la Salud.

OPS: Organización Panamericana de la Salud.

SECAP: Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional.

TQM: *Total Quality Management.*

REFERENCIAS

- Anahí Boutique Hotel. (s.f.). *Anahí Boutique Hotel*. Recuperado el 15 de febrero de 2015, de <http://anahihotelquito.com/index.php?lang=es>
- Booking. (s.f.). *Booking*. Recuperado el 8 de diciembre de 2014, de <http://www.booking.com/hotel/ec/rincon-escandinavo.es.html>
- Briggs, S., Sutherland, J., & Drummond, S. (2007). Are hotels serving quality? An exploratory study of service quality in the Scottish hotel sector. *Ataland*. Recuperado el 20 de mayo de 2014, de <http://www.ataland.com/Files/Articles/10.pdf>
- Camisón, C. (s.f.). Modelos internacionales de excelencia en la gestión. Recuperado el 16 de mayo de 2014, de http://www.exabyteinformatica.com/uoc/Administracio_i_direccio_dempres/Excelencia_en_la_gestion/Excelencia_en_la_gestion_%28Modulo_3%29.pdf
- Carro, R., y González, D. (s.f.). Administración de la calidad total. *Núlan: Portal De Promoción Y Difusión Pública Del Conocimiento Académico Y Científico Universidad Nacional de Mar del Plata*. Recuperado el 14 de mayo de 2014, de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Carro, R., y González, D. (s.f.). Normas HACCP: sistema de análisis de riesgos y puntos críticos de control. *Núlan: Portal de Promoción y Difusión Pública del Conocimiento Académico y Científico Universidad Nacional de Mar del Plata*. Recuperado el 17 de junio de 2014, de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Casa Joaquín. (s.f.). *Casa Joaquín*. Recuperado el 15 de febrero de 2015, de <http://www.hotelcasajoaquin.com/web/es/hotel-casa-joaquin-quito/>
- Castro, J., González, M., Guenaga, G., y Mijangos del Campo, J. (2009). El factor liderazgo en el modelo EFQM de excelencia: análisis empírico en el País Vasco. *Estudios de Economía Aplicada*, 2-4.

Cazañas, M., González, A., y González, M. d. (2011). Diseño de un sistema de gestión de la calidad en el proceso de alojamiento en el hotel "Gran Caribe Villa Tortuga". *Ingeniería Industrial*, 37.

Consulting: soluciones empresariales. (s.f.). *Consulting: soluciones empresariales*. Recuperado el 20 de julio de 2015, de <http://consultingpy.com/v2/images/stories/perfiles/Perfil%20del%20cargo%20del%20contador.pdf>

Davidson, A. (2007). Gestión de calidad en atención al huésped y su vinculación con la motivación y la capacitación en los colaboradores de recepción del hotel esturión y lodge. *Universidad Abierta Interamericana*. Recuperado el 16 de mayo de 2014, de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC071088.pdf>

De Abreu, E. F., Giuliani, A. C., Pizzinatto, N. K., y Corrêa, D. A. (2006). Benchmarking como instrumento dirigido al cliente. *Invenio: Revista de investigación académica*, (17), 77-94.

Dirección de Normatividad y Supervisión y Vizarreta Consultores. (octubre de 2012). Manual de buenas prácticas de gestión de servicios para establecimientos de hospedaje. *Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Perú*. Recuperado el 16 de abril de 2014, de http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/cultur/pdfs_documentos_Cultur/03_mbp_gestion_hospedaje/Manual_141012.pdf

Entrevista 001 (diciembre, 2014). Entrevista realizada a Ivonne Herrera, Administradora del hostel "Rincón Escandinavo". Entrevistadora: Fernanda Román, 10 de enero de 2014.

Entrevista 002 (mayo, 2015). Entrevista realizada a Jennifer Serrano, Jefa de Calidad del Hotel Howard Johnson Quito. Entrevistadora: Fernanda Román, 24 de mayo de 2014.

Fraiz, J., Gonçalves, J., y Manosso, F. (2013). *Calidad de la experiencia en los hoteles termales de Galicia, España: Un análisis a través de la reputación online*. Ebscohost. Recuperado el 16 de abril de 2014, <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=815280cc-04f0-4a04-8ea4-e317109273e0%40sessionmgr111&vid=4&hid=107>

- Federación de Organizaciones en favor de Personas con Discapacidad Intelectual. (2008). Guía de buenas prácticas de comunicación interna. *FEAPS*. Recuperado el 22 de mayo de 2015, de http://www.feaps.org/biblioteca/libros/documentos/comunicacion_interna.pdf
- Fundación de la Industria de Alimentos y Bebidas. (s.f.). Ventajas de la calidad diferenciada en la industria alimentaria. *Alimentum fundación*. Recuperado el 16 de mayo de 2014, de http://www.informacionconsumidor.com/desktopmodules/xsdocumentmanagementadmin/app_fileUploads/100_Calidad%20Alimentaria%20Diferenciada.pdf
- Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad. (2013). Modelo iberoamericano de excelencia en la gestión V.2013. *FUNDIBEQ: Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad*. Recuperado el 17 de mayo de 2014, de http://www.fundibeq.org/opencms/export/sites/default/PWF/downloads/gallery/pattern/Modelo_Iberoamericano_General_V_2013.pdf
- Gobierno de España: Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. (mayo de 2009). *Asociación de comerciantes y empresarios de Collado Mediano*. Recuperado el 12 de mayo de 2015, de http://www.acecolladomediano.org/docs/mbp_HOTELES_may09.pdf
- Gobierno de Navarra. (2012). Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados. *Gobierno de Navarra*. Recuperado el 21 de febrero de 2015, de www.navarra.es/NR/.../GuiaPARAMEDIRLASATISFACCION2012.pdf
- González Mariscal, G., y Brea Mármol, I. (2011). *La Nueva ISO9001:2008*. Madrid, España: Fundación Confemetal.
- Gonzales, H., Benavente, J., Pérez, V., García, M., y Atausinchi, R. (2009). Manual de calidad turística para establecimientos de hospedaje. *Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Cusco [DIRCETUR]*. Recuperado el 8 de julio de 2014, de <https://docs.google.com/a/udlanet.ec/file/d/0B9hU47NifOWPc1d2YU1FNUNGVDQ/edit>

- González, L., Carmona, M., y Rivas, M. (2008). Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes. *Club asturiano de calidad*. Recuperado el 21 de mayo de 2014, de http://www.clubcalidad.com/V2/html/downloads/documentaciones/2008_Guia_medicion_directa_de_la_Satisfaccion_del_Cliente.pdf
- Gracia, E., y Grau, R. (2007). Estudio de la calidad de servicio como base fundamental para establecer la lealtad del cliente en establecimientos turísticos. *Repositori Universitat Jaume I*. Recuperado el 16 de mayo de 2014, de http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78452/forum_2007_17.pdf?sequence=1
- Hotel Sierra Madre. (s.f.). *Hotel Sierra Madre*. Recuperado el 15 de febrero de 2015, de <http://www.hotelsierramadre.com/es/servicios-instalaciones.html>
- International Service Marketing Institute [ISMI]. (marzo de 2002). *La metodología ISMI: elaboración de los estándares de calidad del servicio. (y II)*. Recuperado el 13 de marzo de 2015.
- International Service Marketing Institute [ISMI]. (marzo de 2002). *Los estándares de la calidad de los servicios: en qué consiste y cuál es su función*. Recuperado el 10 de enero de 2015.
- Lazari, C., & Kanellopoulos, D. (2007). Total quality management in hotel restaurants: a case study in Greece. *Journal of Engineering and Applied Sciences*. Recuperado el 14 de mayo de 2014, de <http://docsdrive.com/pdfs/medwelljournals/jeasci/2007/564-571.pdf>
- Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de mercados*. (5ª Ed). (P.M. Guerrero Rosas, Ed.) México, México D.F.: Pearson Educación.
- Mathison, L., Gándara, J., Primera, C., y García, L. (2007). Innovación: factor clave para lograr ventajas competitivas. *Revista Negotium*, 3 (7), 68.
- Ministerio de Fomento español. (s.f.). Calidad (nivel 1). *Porto de Marín: Autoridad Portuaria de Marín y Ría de Pontevedra*. Recuperado el 14 de mayo de 2014, de http://www.apmarin.com/download/691_cal1.pdf

- Ministerio de Turismo. (septiembre de 2012). Manual de camarera/o de pisos: documento para el participante. *Programa Nacional de Capacitación Turística*. Recuperado el 16 de mayo de 2014, de http://capacitacionpnct.turismo.gob.ec/portal/images/descargas/pnct_manual_camarera_de_pisos.pdf
- New York State Hospitality & Tourism Association. (s.f.). Assistant general manager. *New York State Hospitality & Tourism Association*. Recuperado el 7 de diciembre de 2014, de <http://www.nyshta.org/PDF/Resources/JobDescriptions.pdf>
- Olivera, D., y Hernández, M. (2011). El análisis DAFO y los objetivos estratégicos. *Contribuciones a la Economía*, marzo.
- Organización Panamericana de la Salud. (s.f.). Análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP). *Organización Panamericana de la Salud*. Recuperado el 10 de julio de 2014, de http://publicaciones.ops.org.ar/publicaciones/publicaciones%20virtuales/haccp_cd/haccp/Fas3.pdf
- Practisis. (s.f.). *Practisis*. Recuperado el 10 de julio de 2015 , de <http://www.practisis.com/Somos.aspx>
- Quito Turismo. (2013). Sistema Institucional de Indicadores Turísticos [SIIT]. *Quito Turismo*. Recuperado el 22 de diciembre de 2014, de <http://www.quito-turismo.gob.ec/phocadownload/EstadisticasUIO/Quitoencifras/quito-encifras-2013.pdf>
- Registro Oficial N. 465. (24 de marzo de 2015). Recuperado el 10 de noviembre de 2014
- Riveros, P. (2007). *Sistema de gestión de la calidad del servicio*. (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Robbins, S. P. y Coulter, M. (2010). *Administración* (10ª ed.). México D. F., México: Pearson Educación.
- Robbins, S. P., y Decenzo, D. A. (2002). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones* (3ª ed). México D.F., México: Pearson Educación.

- Rosas, P., y Reyes, G. (2009). Diseño de un plan HACCP en el procesamiento industrial de sardinas congeladas. *Scielo*. Recuperado el 25 de junio de 2014, de <http://www.scielo.org.ve/pdf/alan/v59n3/art12.pdf>
- Sánchez, N. (febrero de 2011). La gestión de la reputación online. *Escuela de Negocios y Dirección*. Recuperado el 23 de mayo de 2014, de http://aula1.escuela-online.net/dwaula1/70MKTOL/5647_reputacion.pdf
- Santomá, R., y Costa, G. (2007). Calidad de servicio en la industria hotelera: revisión de la literatura. *ESADE*. Recuperado el 14 de mayo de 2014, de <http://www.esade.edu/cedit2007/pdfs/papers/pdf9.pdf>
- Senlle, A., y Vilar, J. (1996). *ISO 9000 en empresas de servicios*. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000 S.A.
- Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional [SECAP]. (s.f.). *Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional*. Recuperado el 27 de junio de 2015, de <http://www.secap.gob.ec/>
- Servicio Nacional de Turismo - Departamento de Planificación . (2002). La calidad herramienta de competitividad en la empresa turística. *SERNATUR: DIRECCION REGIONAL DE COQUIMBO*. Recuperado el 15 de mayo de 2014, de http://www.tecturcoquimbo.cl/pdfs/Calidad_Turistica.pdf
- Talancón, H. P. (2007). La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 12 (1), 113-130. Recuperado el 14 de febrero de 2015 de http://cneip.org/documentos/revista/CNEIP_12-1/Ponce_Talancon.pdf
- Tarí, J. (2000). Calidad total: fuente de ventaja competitiva. *Universidad de Alicante*. Murcia, España: Publicaciones Universidad de Alicante.
- Universidad de Huelva. (septiembre de 2008). La eterna lucha por la calidad. Revista SAVIA – Gestión Hotelera. Recuperado el 19 de mayo de 2014, de: <http://www.uhu.es/uhtur/documentos/monografias2/calidadinnovhoteles.pdf>

Universidad Nacional Autónoma de México: Facultad de Contaduría y Administración. (2013). Módulo VIII. la mejora continua y su filosofía de vida. *División de Educación Continua*. Recuperado el 16 de mayo de 2014, de http://dec.fca.unam.mx/imsssur/2013/administracionbasica/mod8/MATERIAL_APOYO_MODULO_VIII.pdf

Windsor Hotel. (s.f.). *Windsor Hotel*. Recuperado el 15 de febrero de 2015, de <http://hotelwindsorecuador.com/index.php/ameinities>

Zambrano, N. (noviembre de 2007). Propuesta de sistema de gestión de calidad para el desarrollo de los procesos administrativos del Centro Local Barinas de La Universidad Nacional Abierta. *Biblioteca Digital Universidad Nacional Abierta*. Recuperado el mayo de 16 de 2014, de <http://biblo.una.edu.ve/docu.7/bases/marc/texto/t35684.pdf>

ANEXOS

Anexo A1. Habitación simple



Tomado por: Fernanda Román

Anexo A2. Habitación doble



Tomado por: Fernanda Román

Anexo A3. Habitación matrimonial



Tomado por: Fernanda Román.

Anexo A4. Habitación triple



Tomado por: Fernanda Román.

Anexo B1. Cafetería



Tomado por: Fernanda Román

Anexo B2. Restaurante “*Scandinavian Corner*”



Tomado por: Fernanda Román

Anexo C1. Normas de trabajo para recepcionista de fin de semana

TAREAS PARA EL RECEPCIONISTA DEL FIN DE SEMANA

- 1.- Recibir turno del recepcionista diurno, listado de huéspedes e inventario del bar y cafetería.
 - 2.- Sacar la basura de los depósitos diariamente.
 - 3.- Barrer y trapear recepción, cocina, restaurante, baños planta baja.
 - 4.- Comunicar las novedades que haya habido en su turno
 - 5.- Limpiar polvos de recepción, cafetería, áreas planta baja, corredores.
 - 6.- Limpiar vidrios de recepción en planta baja.
 - 7.- Limpiar casilleros de llaves habitaciones.
 - 8.- Encerar y sacar brillo de la cafetería, 1 vez cada semana (domingo)
 - 9.- Colocar mesas para desayunos diariamente.
 - 10.- Barrer el contorno del hotel, alfombras planta baja.
 - 11.- Barrer la terraza y limpiar las mesas y sillas que allí se encuentran
 - 12.- Limpiar Vidrio redondo sobre entrada de recepción.
 - 13.- Poner papel y jabón en los baños cuando sea necesario
 - 14.- Barrer los garajes y cada domingo lavar puertas y piso de garaje
 - 15.- Verificar el consumo del gas : ES OBLIGACIÓN DEL TURNO DE LA NOCHE CAMBIAR LOS TANQUES INDUSTRIALES Y DOMESTICOS DIARIAMENTE
 - 16.- Prohibido el ingreso al hotel de guardias, vecinos o amigos en horarios de trabajo
 - 17.- Cuidar de todos los bienes del Hotel
 - 18.- realizar lo que corresponde a los desayuno tal como esta las indicaciones en cartelera
 - 19.- Poner agua en todas las plantas del Hotel pasando un día, preferiblemente en la noche.
- Entregar al Señor recepcionista del turno de la noche, los registros, facturas todo en claro y que se entienda, datos de facturas y registros llenados tal como indica los recuadros.

EL LAVADO DE LAS INSTALACIONES DEL HOTEL DEBE HACERSE CON AGUA Y DETERGENTE PARA QUE EXISTA UN BUEN RESULTADO Y EN RECEPCIÓN Y BAÑOS CON AMBIENTAL.

LA LIMPIEZA DEL HOTEL DEBE DE REALIZARSE EN LAS MAÑANAS, PARA ESO TIENE QUE LEVANTARSE TEMPRANO.

NO QUEREMOS TENER QUEJAS DE LA FALTA DE ATENCIÓN EN LA RECEPCIÓN DEL HOTEL PORQUE EL SEÑOR ENCARGADO DEL TURNO NOCTURNO NO SE ENCUENTRA EN SU LUGAR DE TRABAJO.

EL SEÑOR RECEPCIONISTA DEBE ESTAR EN LA RECEPCIÓN ATENDIENDO EL TELÉFONO Y ENTREGANDO LLAVES DE HABITACIONES HASTA QUE YA ESTEN CASI TODOS LOS HUESPEDES.

Atentamente
Ivonne Herrera G
ADMINISTRADORA

Anexo C2. Normas de trabajo para recepcionista nocturno

TAREAS PARA EL RECEPCIONISTA NOCTURNO

- 1.- Recibir turno del recepcionista diurno, listado de huéspedes e inventario del bar y cafetería.
- 2.- Sacar la basura de los depósitos diariamente.
- 3.- Comunicar las novedades que haya habido en su turno
- 4.- Colocar mesas para desayunos diariamente.
- 5.- Poner papel y jabón en el baño de los varones (a cargo del Hotel)
- 6.- Ayudar con los desayunos a la persona que está encargada de ello.
- 7.- Verificar el consumo del gas : ES OBLIGACIÓN DEL TURNO DE LA NOCHE CAMBIAR LOS TANQUES INDUSTRIALES Y DOMESTICOS DIARIAMENTE
- 8.- Prohibido el ingreso al hotel de guardias, vecinos ó amigos en horarios de trabajo
- 9.- Cuidar de todos los bienes del Hotel
- 10.- realizar lo que corresponde a los desayuno tal como esta las indicaciones en cartelera
- 11.- Apagar las luces que fueron encendidas en las noche.
Entregar al Señor recepcionista del turno de la noche, los registros, facturas todo en claro y que se entienda, datos de facturas y registros llenados tal como indica los recuadros de las hojas.

12.- A CADA RECEPCIONISTA SE LE FUE ENTREGADA UNA HOJA CON OBLIGACIONES ASIGNADAS PARA CADA DIA. DEBERAN CUMPLIRLAS Y ASI EVITARNOS RECLAMOS Y RESENTIMIENTOS CUANDO SE LES LLAMA LA ATENCIÓN.

EL LAVADO DE LAS INSTALACIONES DEL HOTEL DEBE HACERSE CON AGUA Y DETERGENTE EN RECEPCIÓN Y BAÑOS CON AMBIENTAL.

LA LIMPIEZA DEL HOTEL DEBE DE REALIZARSE EN LAS MAÑANAS, PARA ESO TIENE QUE LEVANTARSE TEMPRANO.

NO QUEREMOS TENER QUEJAS DE LA FALTA DE ATENCIÓN EN LA RECEPCION DEL HOTEL PORQUE EL SEÑOR ENCARGADO DEL TURNO NOCTURNO NO SE ENCUENTRA EN SU LUGAR DE TRABAJO.

EL SEÑOR RECEPCIONISTA DEBE ESTAR EN LA RECEPCIÓN ATENDIENDO EL TELÉFONO Y ENTREGANDO LLAVES DE HABITACIONES , CONTESTANDO LAS LLAMADAS.

Atentamente
Ivonne Herrera G
ADMINISTRADORA

Anexo C3. Prohibiciones para el personal

ATENCIÓN

SE LES RECUERDA QUE ESTÁ PROHIBIDO EL USO DE
CELULARES Y LAPTOPS EN HORAS DE TRABAJO.

ATENTAMENTE,
LA ADMINISTRACIÓN

Anexo D4. Reglamento interno de trabajo

HOTEL RINCON ESCANDINAVO

Con sujeción a lo dispuesto en el Código de Trabajo vigente, y a fin de dar aplicación y cumplimiento a las leyes, el **HOTEL RINCON ESCANDINAVO**, representado por el señor **ALAN DEL CAMPO HERRERA SANTACRUZ**, como persona natural no obligada a llevar contabilidad, cuya actividad principal es (**SERVICIOS DE HOSPEDAJE EN HOTELES**) expide el siguiente reglamento interno de trabajo en el que el **HOTEL RINCON ESCANDINAVO**, se llamará el **EMPLEADOR** y se llamará **Trabajador/a**, cuando se comprenda a trabajadores.

TITULO PRIMERO

DEL EMPLEADOR A SU ADMINISTRADOR Y PERSONAL

Art. 1: El presente reglamento interno de trabajo, regula las relaciones laborales, quedando sometida a sus disposiciones tanto del empleador, como sus trabajadores/ras y se considera incorporado a todos los contratos de trabajo, escritos o verbales celebrados o que se celebren.

Art. 2: El señor **ALAN DEL CAMPO HERRERA SANTACRUZ**, persona natural no obligada a llevar contabilidad, gerente propietario del **HOTEL RINCON ESCANDINAVO**, siendo sus actividades, las determinadas en el objeto social, con domicilio en la ciudad de Quito calle Leonidas Plaza N24-306 y Baquerizo Moreno

Art. 3: De los Administradores.- La Administración del Hotel Escandinavo la ejerce el Gerente General y la persona nombrada como Administrador (a), para el correcto cumplimiento de objetivos y dirección del Hotel.



Anexo D5. Reglamento interno de trabajo

Art. 4: Tanto el Empleador, como los trabajadores(as) se sujetarán de manera estricta al fiel cumplimiento de lo establecido en el presente reglamento, el mismo que será exhibido permanentemente en un lugar visible y dado a conocer a todos y cada uno de los trabajadores(as). El desconocimiento de este reglamento de este reglamento, no excusa a ningún trabajador(a), de su cumplimiento.

TITULO SEGUNDO

DE LA ADMISION Y ADJUDICACION DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

Art. 4 : El empleador.- Podrá celebrar contratos de trabajo temporales , a jornada temporal, parcial, permanente, y de horario nocturno, las figuras que en este campo contempla y faculta el Código del Trabajo, cuando lo estime conveniente y necesario para el cumplimiento de sus actividades y objeto social.

Art.5 : Para aspirar a ingresar como trabajador (a) del **HOTEL RINCON ESCANDINAVO**, se requiere de los siguientes requisitos:

- a) Ser mayor de edad
- b) Poseer instrucción e idoneidad requerida para el puesto al que está aplicando.
- c) Llenar una solicitud de trabajo
- d) Presentar tres certificados de honorabilidad personal sobre su conducta y capacidad
- e) Certificado de Antecedentes Personales.
- f) Presentar la cédula de ciudadanía.
- g) Proporcionar su dirección domiciliaria actual
- h) Presentar certificados de instrucción
- i) Presentar certificación del o los empleadores para los que hubiera laborado en el cual constará el tiempo de servicio, puesto ocupado y el salario o sueldo recibido



Anexo D6. Reglamento interno de trabajo

j) Certificado de votación

Art. 6: Será suficiente.- para dar por terminado el contrato de trabajo, si el empleador descubriera, con posterioridad al ingreso del trabajador (a), la existencia de alteraciones o falsedades en estos documentos.

Art. 7: Una vez cumplidos los requisitos de ingreso que determina este reglamento y figuradas las condiciones en que va a laborarse, se procederá a la suscripción por triplicado del respectivo contrato de trabajo, ante el inspector del trabajo, una copia será entregada al trabajador y la última copia se archivará en la carpeta de vida del trabajador.

Art. 8: Todo trabajador que ingrese al **hotel Rincón Escandinavo**, suscribirá un contrato a prueba por 90 días, de conformidad con la ley. En todo contrato que se celebre por primera vez, se señalará un tiempo de prueba de duración máxima de noventa días, durante el cual, cualquiera de las partes puede darlo por terminado libremente.

TITULO TERCERO

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL EMPLEADOR

Art.9: JORNADA DE TRABAJO.- De acuerdo al código del trabajo vigente **artículo 47**, horas diurnas son las que se laboran hasta un máximo de 8 horas durante la jornada diurna, y 6 horas durante la jornada nocturna, si excedieren se cancelarán con los recargos de ley, conforme lo estipula el código del trabajo.

Art.10: REGISTRO DE CONTROL DE ASISTENCIA.- Para el control del horario de trabajo, todo trabajador(a), está obligado a registrar la hora de entrada y salida utilizando los sistemas (**REGISTRO DE FIRMAS ENTRADA-SALIDA**), siendo este sistema el



Anexo D7. Reglamento interno de trabajo

único registro de control de asistencia, ningún trabajador(a) podrá registrar la entrada de otro compañero.

TITULO CUARTO

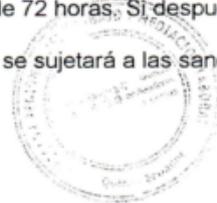
AUSENCIAS

Art. 11: ABANDONO DEL TRABAJO.- El abandono del trabajo por más de tres días consecutivos en un mes sin justa causa debidamente comprobada, constituirá falta grave y será sancionada de acuerdo a lo estipulado en el Código del Trabajo y dará lugar a la terminación de su relación laboral.

Art.12: PERMISO PARA SALIR DEL TRABAJO.- Ningún trabajador(a), podrá abandonar su sitio de trabajo durante las horas de labor sin cumplir con las siguientes disposiciones: Son permisos las autorizaciones concedidas por el gerente o el administrador (a), para que puedan ausentarse temporalmente del lugar del trabajo.

Los permisos remunerados serán concedidos únicamente por calamidad doméstica, requerimiento por escrito de autoridad competente, ejercicio del derecho a voto, enfermedad, orden médica, y en los demás casos previstos en la Ley y en este reglamento.

El trabajador(a), está obligado a pedir personalmente permiso por lo menos con 48 horas de anticipación y no podrán ausentarse del lugar de trabajo sin haber recibido la correspondiente autorización. En caso de calamidad doméstica, el trabajador(a), deberá informar de forma inmediata la situación acontecida. La ausencia por enfermedad deberá ser justificada mediante certificado médico, en plazo máximo de 72 horas. Si después de vencido el plazo de permiso el trabajador(a), no se reintegra se sujetará a las sanciones disciplinarias correspondientes.



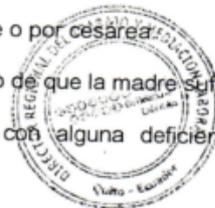
Anexo D8. Reglamento interno de trabajo

Art.13: Se entenderá por calamidad doméstica, los siguientes hechos:

- 1- La muerte de los parientes comprendidos dentro del segundo grado de consanguinidad y segundo de afinidad.
- 2- Accidente o enfermedades graves que requieran hospitalización de los parientes comprendidos dentro del segundo grado de consanguinidad y segundo de afinidad.
- 3- Todo hecho que requiera la presencia urgente y necesaria del trabajador(a) en su domicilio, a fin de evitar un desastre.
- 4- Enfermedades graves del conyugue, conviviente o hijos que requieran la compañía del trabajador(a).
- 5- Todos los permisos otorgados por cualquier índole o naturaleza, deberán ser Justificados y respaldados con los documentos pertinentes para cada caso a satisfacción total del **HOTEL RINCON ESCANDINAVO**. Caso contrario se tomarán las medidas pertinentes.

Art.14 :LICENCIA CON SUELDO.- El gerente o administrador(a) podrá autorizar licencia con sueldo en los siguientes casos contemplados por el reglamento específico del IESS:

- 1- En caso de enfermedad del trabajador,
- 2- En maternidad durante 12 semanas, de las cuales 2 deben tomarse antes del parto.
- 3- Por lactancia 2 horas diarias, al principio o al final de cada jornada diaria de labor, durante 9 meses posteriores al parto.
- 4- Por paternidad durante 10 días para el padre en caso de que haya sido parto normal, y un aumento de 5 días en caso de parto múltiple o por cesárea.
- 5- Además, se otorgará una licencia de hasta 25 días en caso de que la madre sufra alguna complicación en el parto, o si el bebé nace con alguna deficiencia,



Anexo D9. Reglamento interno de trabajo

anormalidad en su salud, o fallece.

6- Por calamidad doméstica, debidamente justificada.

TITULO QUINTO VACACIONES

Art. 15.- A partir del primer año de trabajo cumplido el trabajador tiene derecho a quince días ininterrumpidos de vacaciones anuales pagadas, a partir del quinto año, le corresponde al trabajador (a), según el Art. 69 del código del trabajo un día adicional por cada año.

Art.16.- El Hotel Escandinavo de común acuerdo con el trabajador(a), determinarán el cronograma anual de vacaciones.

TITULO SEXTO OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

Art.17.- Son obligaciones del trabajador(a), las contempladas en el código del trabajo, en los contratos individuales, obligaciones administrativas, reglamentarias y además las siguientes:

- 1) Brindar una esmerada atención a clientes internos y externos, público en general
- 2) Respetar en toda forma a los compañeros y superiores, clientes y público en general, procediendo con cortesía, educación y diligencia.
- 3) Reemplazar a un compañero(a) cuando esté gozando de vacaciones o cuando faltare por cualquier motivo o, en general cuando el caso lo amerite.
- 4) Asistir cumplidamente a sus labores diarias, o, en caso de labores tiempo nocturno, registrándose en el sistema de control de asistencia establecido previamente.



Anexo D10. Reglamento interno de trabajo

- 5) Respetar el horario de lunch.
- 6) Solicitar permisos de enfermedad, o servicio de asistencia al IESS, con anticipación prudencial.
- 7) Guardar escrupulosamente informaciones técnicas, comerciales, administrativas, en función de su labor.
- 8) Cuidar debidamente equipos, herramientas, útiles de oficina u otros instrumentos de trabajo a su cargo.
- 9) Cumplir con las normas de higiene y seguridad

Art.18.- Se establecen como prohibiciones además de las comprendidas en el código del trabajo, y reglamentos:

- 1) Revelar a personas extrañas al Hotel, datos de reserva obligada.
- 2) Violar el secreto de la correspondencia, o documentos reservados.
- 3) Dedicarse a actividades que impliquen competencia, o, para su propio beneficio.
- 4) Desobedecer a sus superiores, en cualquier instancia de trabajo, si esta desobediencia implica quebranto manifiesto de la disciplina y se derivare de ella perjuicio notorio para el Hotel, se considerará como falta grave.
- 5) Los malos tratos de palabra u obra, de falta de respeto y consideración a los jefes, así como a compañeros(as)
- 6) Acusaciones falsas en contra del Hotel, superiores o, compañeros(as) de trabajo, lesionando su integridad, moral, honorabilidad y su buen nombre, se considerará falta grave, como consta dentro de las **leyes de la República y códigos del Trabajo.**
- 7) Provocar discusiones riñas, dificultades entre compañeros(as) obstaculizando el buen uso de máquinas y herramientas destinadas para el buen desempeño e



Anexo D11. Reglamento interno de trabajo

información oportuna en el trabajo diario.

- 8) Las contravenciones e inobservancias por parte del trabajador (ra), a las obligaciones y prohibiciones mencionadas en este capítulo, especialmente, o, en otros del presente reglamento o leyes pertinentes, constituirán faltas graves, conforme lo estipula el código del trabajo.

TITULO SEPTIMO SANCIONES

Art.19: El incumplimiento de las disposiciones del presente reglamento, o infracción de una de las faltas señaladas en el mismo, será la causa para la aplicación de sanciones contempladas en el código del trabajo y las constantes en este capítulo.

Para los casos de infracción el presente reglamento o leyes pertinentes, se aplicarán las siguientes sanciones:

- a) Amonestación verbal
- b) Amonestación escrita
- c) Multa de acuerdo a la ley, hasta el 10% de la remuneración .

Todas las sanciones que se apliquen, deberán ser registradas en el expediente personal del trabajador (ra).

TITULO OCTAVO DEL PAGO DE LA REMUNERACION

Art. 20.- Las remuneraciones se pagarán por quincenas.

Art. 21 .- Pagará además las remuneraciones adicionales, según el código del trabajo en las fechas y forma que establece este cuerpo de leyes.



Anexo D12. Reglamento interno de trabajo

TITULO NOVENO DISPOSICIONES GENERALES

Art.22.- Cuando por cualquier motivo un trabajador (ra) se retire del hotel, y tuviere que recibir un pago, se liquidará su cuenta descontándole del valor a recibir las cantidades que adeude al **Hotel**, como son préstamos, etc, se elaborará por tanto una acta de finiquito pormenorizada, que será suscrita por el empleador, el trabajador (ra) y por el inspector del trabajo.

El presente reglamento entrará en vigencia, a partir de su aprobación por la Dirección Regional del Trabajo de Quito.



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Alan Del Campo Herrera Santacruz".

**ALAN DEL CAMPO HERRERA SANTACRUZ
GERENTE PROPIETARIO
HOTEL RINCON ESCANDINAVO**

Anexo D13. Informativo interno para el huésped

INFORMATIVO PARA EL HUESPED

- * El/ Los huéspedes deberán cancelar su hospedaje por adelantado.
- * Huéspedes sin equipaje cancelaran sus consumos al momento de su ingreso y la factura impresa será entregada a su salida; único comprobante válido para cualquier reclamo.
- * El establecimiento se reserva el derecho de solicitar pagos parciales o totales a la cuenta causada por el huésped en cualquier momento del hospedaje.
- * La hora de entrada y salida es a las 12h00 del medio día.
- * Sugerimos solicitar la liquidación de su cuenta en Recepción por lo menos dos horas previo a su salida para ser prontamente atendido.
- * Por su seguridad no se permite recibir visitas en las habitaciones; ponemos a su disposición la sala del Hotel. En caso de recibir visitas en la habitación, el establecimiento se reserva el derecho de realizar el cargo respectivo a su cuenta.
- * Un camarero/a del Hotel hará la entrega de la habitación y a su salida personal autorizado verificará el menaje, lencería y también objetos olvidados; en caso de daños y faltantes el valor de los mismos se cargaran a su cuenta. Los objetos olvidados a su salida del Hotel son registrados y depositados en el Gerencia hasta su retiro personal o de terceras personas con su debida autorización o identificación por un tiempo máximo de 3 meses.
- * Por favor no desperdicie agua ni luz si no están utilizando estos servicios apague los interruptores o cierre las llaves correspondientes.
- * Solicitamos no utilizar planchas. El establecimiento se reserva el derecho de retirar las planchas que encuentren en las habitaciones, las mismas que serán devueltas en el área de Recepción al finalizar su salida.
- * Está prohibido el consumo de licor en las habitaciones.
- * A partir de la 22h00 se solicita hacer silencio como respeto hacia Usted y a las demás personas que se encuentran hospedadas.
- * A los Señores huéspedes (especialmente grupos) en caso de reuniones, mantener un buen comportamiento con respecto hacia las demás personas hospedadas. Si hubiesen excesos o daños en la habitación o cualquier área del Hotel, habrá cargos adicionales a la cuenta total.
- * La Administración se reserva el derecho de dar por terminado el alojamiento y de llamar a las autoridades competentes en los casos que se atente contra la inseguridad y tranquilidad de las demás personas que se encuentren en el Hotel.
- * El Hotel pone a su disposición una caja de seguridad por lo tanto no dejar dinero, joyas u otros objetos de valor en la habitación. Favor verificar al salir, que las puertas de su habitación estén bien cerradas.
- * HORARIO DE ATENCIÓN. Desayunos de lunes a domingos 6H00a 9H00.
- * El servicio de parqueadero no tiene cargo alguno. Todo vehículo tiene que desalojar el parqueadero a las 8H00 de la mañana. El Hotel no se responsabiliza por imprevistos que puedan suceder con su vehículo en el estacionamiento, se recomienda no dejar equipaje ni paquetes dentro del coche.
- * En caso de apagones favor no utilizar velas, ni fósforos, si necesita alumbrarse solicite ayuda en Recepción.
- * El costo de un llavero extraviado o maltratado es de \$ 15,00 dólares.
- * Queremos solicitar su colaboración para poder Preservar el Saneamiento Ambiental de su habitación. Cuando Usted solicite cualquier servicio de alimentos en su habitación, una vez consumidos los mismos, llame inmediatamente a recepción para que sean retiradas las sobras, desperdicios y contenedores de alimentos.

Anexo E1. Benchmarking

BENCHMARKING "HOSTAL RINCÓN ESCANDINAVO"								
D A T O S G E N E R A L E S	COMPETENCIA	RINCÓN ESCANDINAVO	CASA JOAQUÍN	ANAHÍ PRIVATE COLLECTION	SIERRA MADRE	WINDSOR	LOS ALPES	
	CARACTERÍSTICAS							
	Subactividad turística	Hostal	Hostal	Hostal	Hostal	Hostal	Hostal	
	Categoría	Primera	Primera	Primera	Primera	Primera	Primera	
	Proximidad	Leonidas Plaza N34-386 y Baquerizo Moreno	Joaquin Pinto E4-376 y Juan Leon Mera	Tamayo 687 y Presidente Wilson	Veintimilla E9-33 y Tamayo	Rio Amazonas N21-242 y Roca	Tamayo 233 Y Jorge Washington	
	Número de habitaciones	27	14	15	21	18	21	
	Plazas de alojamiento	56	29	24	45	24	36	
	Número de mesas	15	0	9	16	5	0	
	Plazas de restaurante	60	0	36	64	20	0	
	Tarifas	\$43-68	\$65-180	\$130-170	\$63-73	\$49-59	\$55-85	
	Sitio Web	X	X	X	X	X	X	
	CONCLUSIÓN							
S E R V I C I O S	Recepción 24 horas	F	F	F	F	F	F	Característica común positiva.
	Restaurante	F	D	F	F	F	D	Característica común positiva.
	Bar	A	F	F	F	F	F	Amenaza para el hostel Rincón Escandinavo.
	Conexión wi-fi	F	F	F	F	F	F	Característica común positiva.
	Lavandería	F	A	F	F	F	F	Característica común positiva.
	Parqueadero	F	D	D	D	F	F	Característica común positiva.
A S D E R V I O C I A L E S	Planchado	F	A	F	F	F	F	Característica común positiva.
	Traslado	A	F	F	F	F	F	Amenaza para el hostel Rincón Escandinavo.
	Servicio a la habitación	D	D	F	F	F	D	Característica común negativa.
	Centro de negocios	F	D	F	F	F	D	Característica común positiva.
	Prensa	F	F	F	D	D	D	Característica común positiva.
	Guarda equipaje	F	F	F	F	F	F	Característica común positiva.
	Información turística	F	F	F	F	F	A	Característica común positiva.
	Masajes	O	O	F	F	O	O	Oportunidad para el hostel Rincón Escandinavo.
O T R O S	Ambiente familiar	F	D	D	D	D	D	Factor diferenciador del hostel Rincón Escandinavo.
	Presencia en el mercado	F	D	D	D	D	D	Factor diferenciador del hostel Rincón Escandinavo.
	Certificaciones	O	F	F	O	O	O	Oportunidad para el hostel Rincón Escandinavo.
	Venta de artículos de uso diario y <i>souvenirs</i>	F	D	D	D	D	D	Factor diferenciador del Hotel Rincón Escandinavo.

Anexo F1. Encuesta de satisfacción al huésped (español)



Evaluación de la calidad en las áreas correspondientes a Alojamiento, Alimentos y Bebidas y Recepción del Hostal Rincón Escandinavo

Buenos días/tardes, le solicitamos muy comedidamente nos destine unos minutos de su tiempo para responder la siguiente encuesta, la cual tiene como propósito fundamental medir el nivel de satisfacción de los huéspedes en relación a las áreas de Alojamiento, Alimentos y Bebidas y Recepción del Hostal Rincón Escandinavo. Sus respuestas serán manejadas de manera confidencial.

Marque con una X su respuesta o escribala según corresponda

1. Caracterización del perfil del huésped

- Sexo** Masculino Femenino
- Edad** 18 a 30 años 30 a 45 años 45 a 60 años Mayor de 60
- Lugar de origen:** _____ **Ciudad:** _____
- Nivel de instrucción** Primaria Secundaria Superior Postgrado
- Motivo de visita** Ocio, recreo, vacaciones Estudios
 Visitas a familiares o amigos Religión
 Reuniones, congresos, conferencias Negocios
 Prestación de servicios profesionales
- Gasto promedio diario** \$45-55 \$55-65 Más de \$65
- Actividades realizadas** Visita a lugares históricos Observación de naturaleza
 Asistió a eventos privados Asistió a eventos públicos
 Actividades académicas Otros: _____
- Promedio de estadia** 1-3 días 4-6 días 7 o más
- ¿Cómo conoció el hostal?** Internet Recomendación familiar Agencias de viaje
 Revistas turísticas Otros: _____
- ¿Con quién viaja?** Solo En grupo de amigos En grupo familiar

Preguntas

1) En una escala del 1 al 5, donde 1 equivale a "totalmente insatisfecho" y 5 a "totalmente satisfecho", qué tan satisfecho se encuentra usted, respecto a los criterios detallados a continuación:

Aspecto evaluado	Área de Recepción				
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
	1	2	3	4	5
1) Recibimiento y amabilidad por parte del personal.					
2) Eficiencia durante el proceso de <i>check-in</i> y <i>check-out</i> .					

Anexo F2. Encuesta de satisfacción al huésped (español)

3) Información correcta sobre tarifas y servicios del hotel.					
4) Precisión en la reserva.					
5) Explicación del uso del control remoto, Wi-Fi y teléfono.					
Área de Habitaciones					
Aspecto evaluado	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
	1	2	3	4	5
1) Equipamiento y comodidad.					
2) Limpieza dentro de la habitación.					
3) Estado de los servicios higiénicos.					
4) Funcionamiento del Wi-Fi, TV cable e instalaciones.					
5) Iluminación, decoración y señalización.					
Área de Restaurante (servicio de desayuno)					
Aspecto evaluado	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
	1	2	3	4	5
1) Calidad de los alimentos.					
2) Prontitud en el servicio.					
3) Variedad en el desayuno <i>buffet</i> .					
4) Presentación del desayuno <i>buffet</i> .					
5) Limpieza del lugar.					

2) De manera general, utilizando la escala detallada anteriormente, ¿cómo calificaría el servicio prestado?

Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
1	2	3	4	5

3) ¿Según su criterio, la relación del precio con la calidad del servicio es?

Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
1	2	3	4	5

3. Recomendaciones y sugerencias para la mejora de su estadia:

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo F3. Encuesta de satisfacción al huésped (inglés)





Quality assessment of Accommodation, Food & Beverage and Front Desk areas of *Rincón Escandinavo* Hostel

Good morning/afternoon, could you please take a few minutes of your time to answer the following survey, which main purpose is to measure guests' satisfaction level in relation to Accommodation, Food & Beverage and Front Desk areas from *Rincón Escandinavo* Hostel. Your answers will be handled confidentially.

Mark your answer with an X or write it as appropriate

1. Guest profile characterization

Gender Male Female

Age 18 to 30 years 30 to 45 years 45 to 60 years Older than 60

Birthplace: _____

Education level Elementary school High school Higher education Postgraduate studies

Purpose of visit

Leisure, recreation, holidays Studies

Visits to family or friends Religion

Meetings, congresses, conferences Business

Professional services

Average daily expenditure 45-55 USD 55-65 USD More than 65 USD

Activities performed

Visit to historic places Nature observation

Attended private events Attended public events

Academic activities Others: _____

Average length of stay 1-3 days 4-6 days 7 or more days

How did you hear about the hostel? Internet Family recommendation Travel agencies

Travel magazines Others: _____

With whom you travel? Alone Friends group Family group

2. Questions

1) On a scale from 1 to 5, where 1 means "completely dissatisfied" and 5 "completely satisfied", how satisfied are you, according to the criteria listed below:

Aspect evaluated	Front Desk				
	Completely dissatisfied	Dissatisfied	Neither satisfied nor dissatisfied	Satisfied	Completely satisfied
	1	2	3	4	5
1) Welcome and friendliness from the staff.					
2) Efficiency during check-in and check-out.					
3) Accurate information about rates and hotel services.					

Anexo F4. Encuesta de satisfacción al huésped (inglés)

4) Reservation accuracy.					
5) Explanation of the use of the remote control, Wi-Fi and telephone.					
Rooms					
Aspect evaluated	Completely dissatisfied	Dissatisfied	Neither satisfied nor dissatisfied	Satisfied	Completely satisfied
	1	2	3	4	5
1) Equipment and comfort.					
2) Room cleanliness.					
3) Bathroom condition.					
4) Operation of the Wi-Fi, cable TV and facilities.					
5) Lighting, decoration and signaling.					
Restaurant (breakfast service)					
Aspect evaluated	Completely dissatisfied	Dissatisfied	Neither satisfied nor dissatisfied	Satisfied	Completely satisfied
	1	2	3	4	5
1) Food quality.					
2) Service promptness.					
3) Buffet variety.					
4) Buffet presentation.					
5) Place cleanliness.					

2) Overall, using the following scale, how would you rate the service provided?

Completely dissatisfied	Dissatisfied	Neither satisfied nor dissatisfied	Satisfied	Completely satisfied
1	2	3	4	5

3) According to your criterion, the price-quality relationship is?

Very poor	Poor	Acceptable	Good	Very good
1	2	3	4	5

3. Recommendations and suggestions for the improvement of your stay:

Thank you very much for your cooperation.

Anexo F5. Ficha de entrevista N.1



Entrevista 001

Sra. Ivonne Herrera - Administradora del Hostal Rincón Escandinavo

Objetivo: Determinar la situación del establecimiento y analizar el funcionamiento del mismo.

Preguntas

1. ¿Cuál fue el año de fundación del Hostal Rincón Escandinavo y los motivos que llevaron a su propietario a la incursión en el ámbito hotelero?
2. ¿Cuál es la misión, visión, objetivos y principios del Hostal Rincón Escandinavo?
3. ¿Cuáles son las principales funciones del personal administrativo y operativo que labora en las distintas dependencias del hostal?
4. ¿Existe algún reglamento interno de trabajo?
5. ¿Cuál es la caracterización del perfil de los huéspedes de procedencia nacional y extranjera que arriban al hostal?
6. ¿El hostal cuenta con estándares definidos para las áreas de prestación de servicios?

Anexo F6. Ficha de entrevista N.2



Entrevista 002

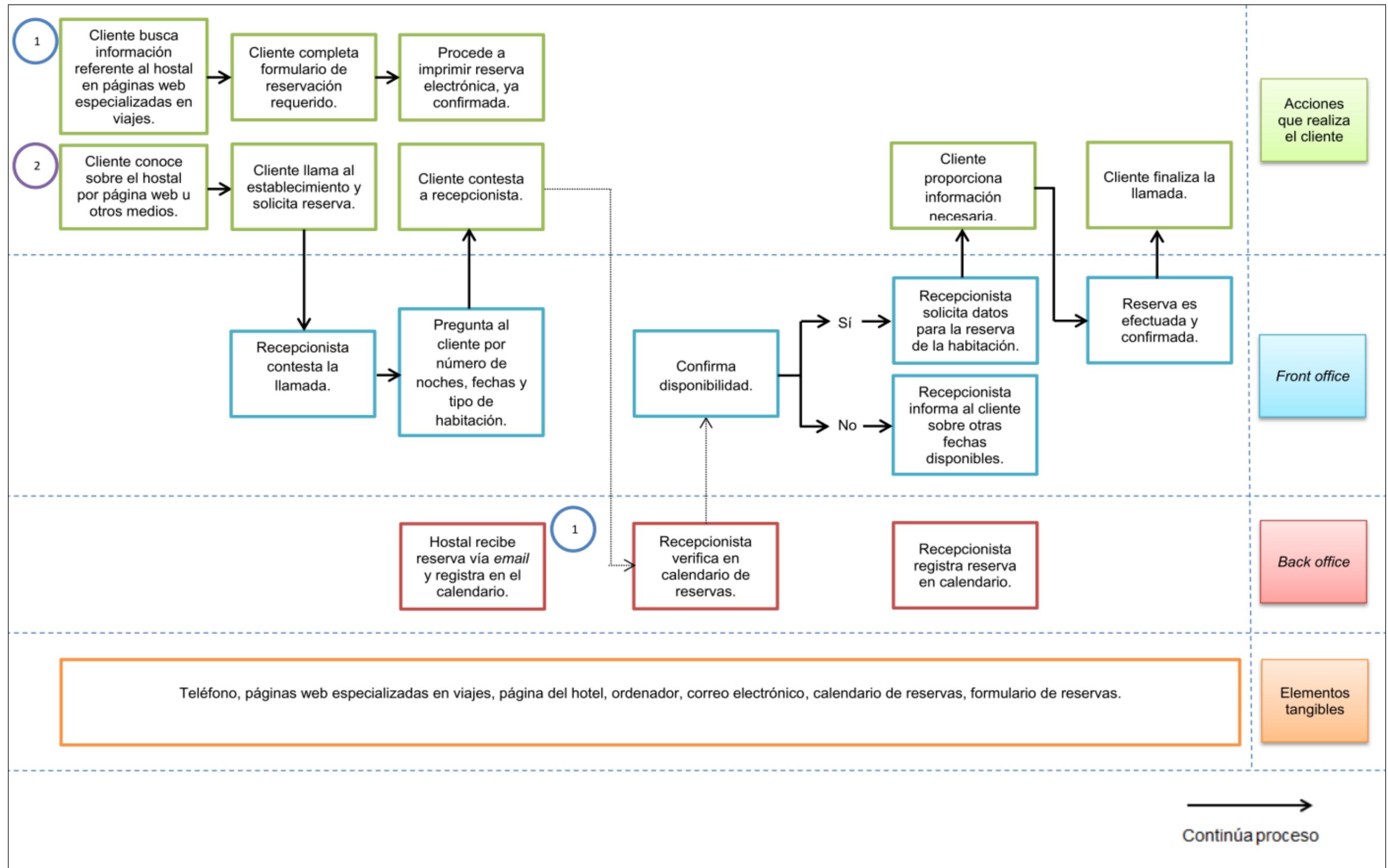
Srta. Jennifer Serrano - Jefe de Calidad del Hotel Howard Johnson Quito

Objetivo: Determinar los beneficios que aporta la implementación de un sistema de calidad dentro de un establecimiento de alojamiento turístico.

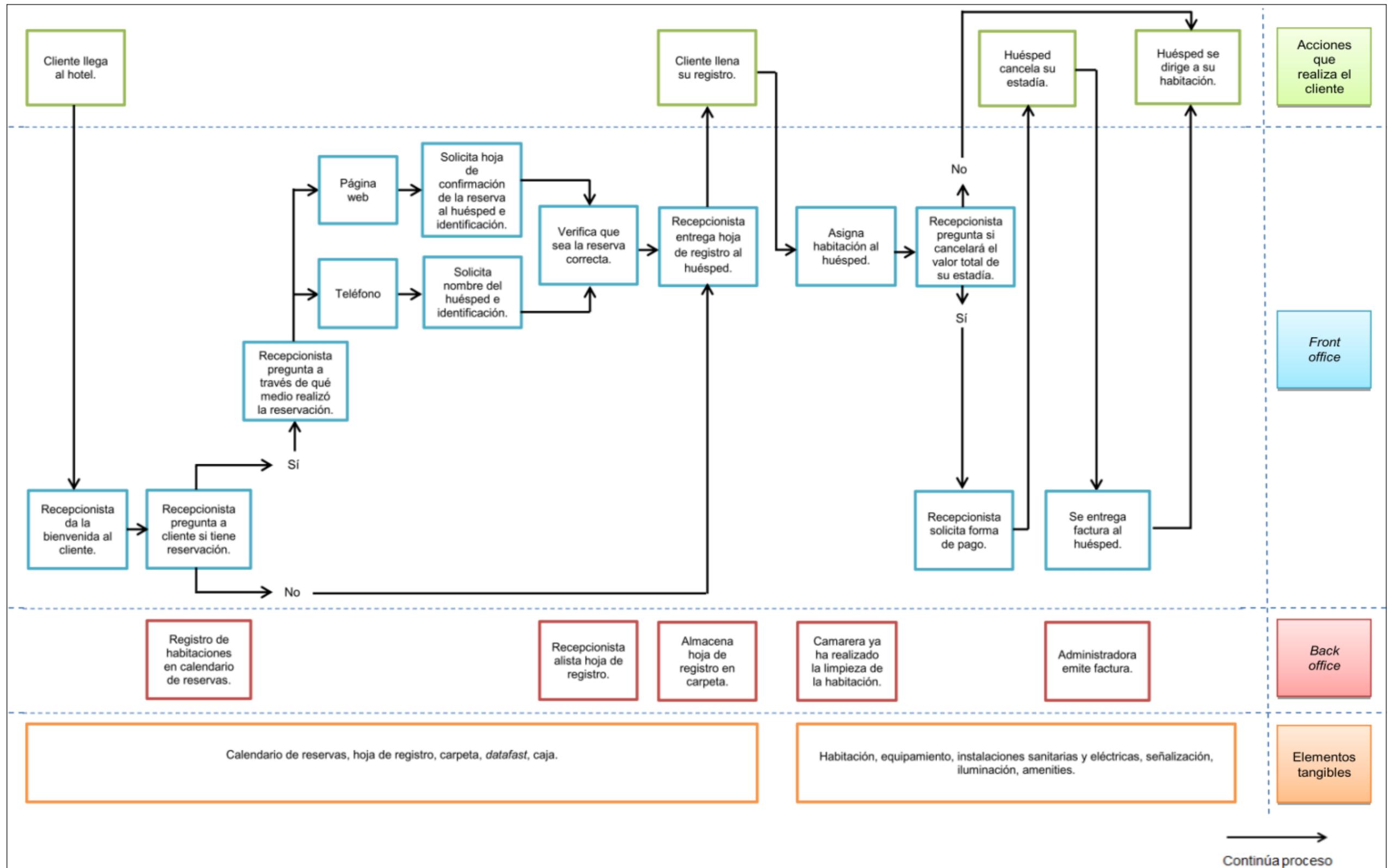
Preguntas:

1. ¿En su criterio personal, cómo definiría a la calidad en el servicio?
2. ¿Cuáles son los problemas más frecuentes relacionados con la calidad en la industria hotelera?
3. ¿Considera usted importante la necesidad de un servicio de calidad en el área hotelera? ¿Por qué?
4. ¿Desde qué año el hotel maneja un sistema de calidad?
5. ¿Cuáles son las ventajas que aporta un sistema de calidad al hotel?
6. ¿Cuáles son los aspectos primordiales que deben ser abarcados dentro del manual estandarizado de calidad?
7. ¿Cuáles son los mecanismos empleados en la medición de la calidad dentro del Hotel Howard Johnson?
8. ¿Qué resultados ha alcanzado el hotel con el sistema de calidad?
9. ¿Cuáles son los medios empleados para un correcto proceso de comunicación interna dentro del hotel?
10. ¿Cada qué intervalo de tiempo se brinda capacitaciones al personal que labora en las áreas del hotel?
11. Recomendaciones que usted brindaría para la implementación de políticas y procedimientos de calidad en las áreas pertenecientes a alojamiento, alimentos y bebidas y recepción del Hostal Rincón Escandinavo.

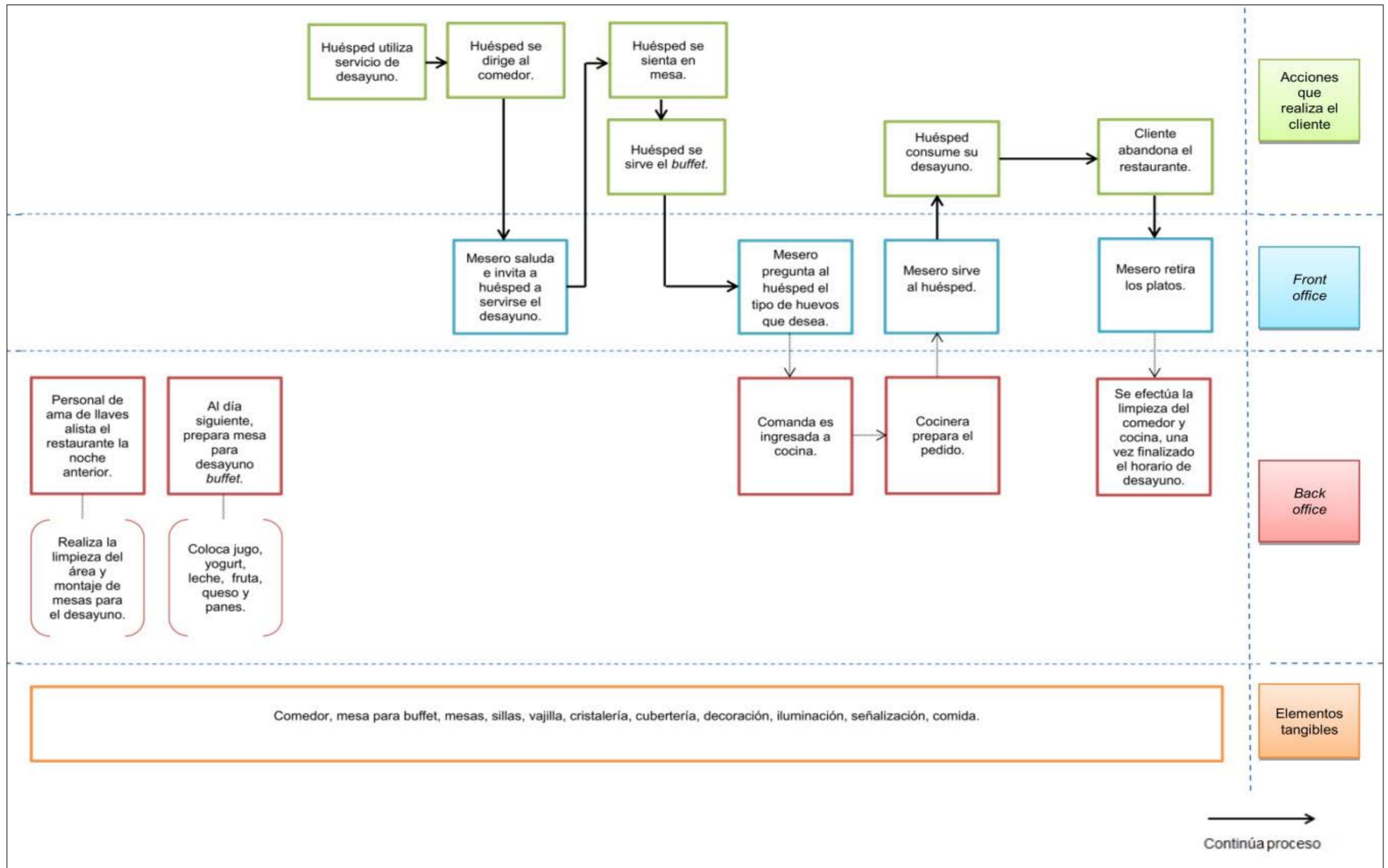
Anexo G1. *Blueprint* actual de proceso de reservas



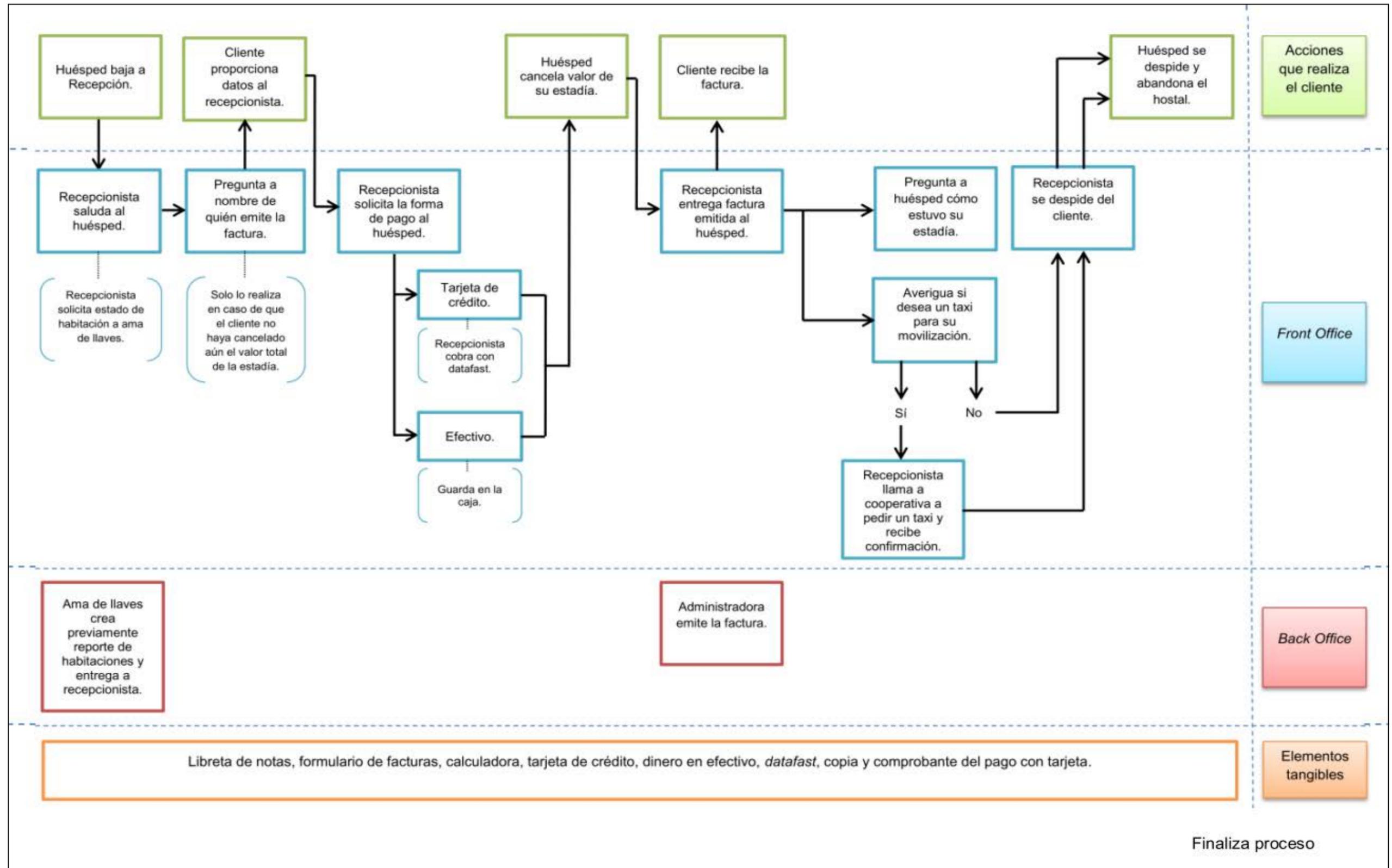
Anexo G2. Blueprint actual de proceso de check-in



Anexo G3. *Blueprint* actual de proceso de desayunos



Anexo G4. *Blueprint* actual de proceso de *check-out*



Anexo H1. Norma de Calidad Turística para el “Distintivo Q” para Alojamiento

 EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO 							
NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL “DISTINTIVO Q”.							
ALOJAMIENTO							
ÁMBITO A: Gestión administrativa							
Administrativo							
1.-Cuenta con un manual organizacional en el que conste: misión, visión, objetivos y políticas que son de conocimiento del personal.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
2.-Dentro de sus políticas organizacionales se establece: la no promoción de la prostitución y la no venta de estupefacientes.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
3.-El establecimiento respeta la identidad religiosa, cultural, política y de género de sus colaboradores.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
4.-Dentro de sus políticas organizacionales se prioriza la contratación de proveedores locales.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
5.-Cuenta con un reglamento de higiene y seguridad, con la finalidad de prevenir y disminuir los riesgos del trabajo y mejorar el ambiente laboral.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
6.-El establecimiento cuenta con un plan de evacuación, aprobado por la autoridad competente.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Personal							
7.-Cuenta con un documento en el que se detalla el perfil y funciones del personal administrativo y operativo de la empresa, lo que permitirá a la empresa registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática sobre las funciones, procedimientos, que se consideran necesarios para la ejecución de las actividades y tareas.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
8.-El establecimiento cuenta con reglamento interno para el personal, con la finalidad que el empleador detalle las obligaciones y derechos del talento humano que labore en el establecimiento.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
9.-El establecimiento emplea trabajadores sin impedimento para trabajar en el país, respaldada con documentos legales de la información de cada trabajador.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
10.-El personal cuenta con carnet de salud actualizado.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Capacitación							
11.-Se ha desarrollado un programa de capacitación dirigido al personal para fortalecer sus competencias laborales.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
12.-Cuenta con certificados o registro de participación en capacitaciones del 30% del total del personal.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
13.-El personal que labora en el área de alimentos y bebidas ha recibido capacitaciones en las áreas de recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
14.-Cuenta con personal capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional de por lo menos el 50% de sus empleados.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

Anexo H2. Norma de Calidad Turística para el “Distintivo Q” para Alojamiento

 EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO 							
NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL “DISTINTIVO Q”							
ALOJAMIENTO							
AMBITO B: Responsabilidad social empresarial							
Social							
15.-Cuenta con un sistema de indicadores para conocer el impacto del establecimiento en el desarrollo de la comunidad.	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">NC</td> <td style="text-align: center;">NA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
16.-Cuenta con registros de aportes que el establecimiento realiza a la población local.	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">NC</td> <td style="text-align: center;">NA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
17.-En caso que el establecimiento esté inventariado como patrimonio histórico y cultural, se informa a los huéspedes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector.	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">NC</td> <td style="text-align: center;">NA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
Biodiversidad							
18.-El establecimiento no mantiene especies animales y vegetales en peligro y/o amenazadas, y/o la exhibición de piezas arqueológicas o patrimonio histórico sin los permisos correspondientes de la autoridad competente.	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">NC</td> <td style="text-align: center;">NA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
19.-La jardinería o espacios verdes del establecimiento también cuenta con especies vegetales nativas y/o endémicas de la zona.	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">NC</td> <td style="text-align: center;">NA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
20.-Las habitaciones del establecimiento cuentan con información sobre la flora y fauna nativas de la zona, así como las disposiciones legales vigentes sobre el tráfico de la flora y fauna.	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">NC</td> <td style="text-align: center;">NA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
21.-El establecimiento evita comercializar, consumir especies o productos derivados de flora y fauna prohibidos por la ley.	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">NC</td> <td style="text-align: center;">NA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Protección y conservación ambiental							
22.-Cuenta con productos biodegradables para la limpieza del establecimiento.	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">NC</td> <td style="text-align: center;">NA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
23.-Minimiza la compra de insumos altamente contaminantes tales como: aerosoles, plásticos, químicos, pesticidas, desechables, entre otros.	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">NC</td> <td style="text-align: center;">NA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
24.-Informa a los huéspedes de aquellas medidas de sostenibilidad adoptadas por el establecimiento que puedan repercutir en los servicios del mismo.	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">NC</td> <td style="text-align: center;">NA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
25.-Los aceites usados son entregados a los gestores ambientales autorizados por la autoridad ambiental local.	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">NC</td> <td style="text-align: center;">NA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
26.-Se cuenta con un documento donde se detalle las acciones necesarias para el uso y ahorro de agua, y es difundido a todo el personal de la empresa.	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">NC</td> <td style="text-align: center;">NA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
27.-Se cuenta con un documento donde se detalle las acciones necesarias para el uso y ahorro de energía, y es difundido a todo el personal de la empresa.	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">NC</td> <td style="text-align: center;">NA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
28.- En caso que el establecimiento utilice sistemas alternativos de energía como: solar, eólica, geotérmica o biomásica, deberá contar con registros de su uso y mantenimiento.	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">NC</td> <td style="text-align: center;">NA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
29.- En caso que el establecimiento utilice sistemas alternativos de agua deberá contar con registros de uso y mantenimiento.	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">NC</td> <td style="text-align: center;">NA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					

Anexo H3. Norma de Calidad Turística para el “Distintivo Q” para Alojamiento

  							
NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".							
ALOJAMIENTO							
30.- Los residuos son entregados a la red de recolección pública, gestores ambientales autorizados o son depositados en los puntos de recolección existentes en la ciudad.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
ÁMBITO C: Infraestructura y equipamiento							
INFRAESTRUCTURA							
Infraestructura general							
31.-Cuenta con un área especial para el almacenamiento de sustancias tóxicas.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
32.-Las áreas del establecimiento, principalmente cocina, baños y comedor están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza y no muestran signos de deterioro ni de humedad.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
33.-Cuenta con accesibilidad para personas con capacidades diferentes: física, visual, auditiva ó intelectual, personal capacitado para brindar las facilidades para una estadía cómoda. Por ejemplo: rampas, sillas de transferencia, apoyo de señalética braille (identificación de habitaciones, ascensores, sitios de interés, manuales de orientación, carta del menú, elementos sonoros, parlantes), dispositivos de iluminación,	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Infraestructura del área de cocina							
34.-El área de almacenamiento de insumos secos se encuentra ubicado en repisas evitando el contacto de los alimentos con el piso y paredes de la bodega. Esta área debe estar seca, bien ventilada y limpia.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
35.- El área de almacenamiento de insumos frescos está correctamente dividida por tipo; los envases y productos no deberán estar rotos, mohosos o húmedos. Aplica la norma internacional PEPS (primero en entrar, primero en salir)	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
36.-El área de lavado es de acero inoxidable; este tipo de material es higiénico, durable, resistente a la corrosión y fácil de limpiar, evitando la acumulación de grasa, olores y contaminación.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
37.- Lo pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Infraestructura para la seguridad							
38.-Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas. El cableado que atraviesa mangueras, tuberías y ductos no debe tener empalmes internos, así mismo no debe existir cajetines abiertos o cables expuestos.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Infraestructura para servicios higiénicos o baterías sanitarias							
39.-El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
40.-Posee servicios higiénicos exclusivos para uso del personal.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
41.-Los servicios higiénicos o baterías sanitarias de las áreas de uso público utilizan sistema ahorrador o se ha implementado medidas para el ahorro del agua.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

Anexo H4. Norma de Calidad Turística para el “Distintivo Q” para Alojamiento

 EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO 							
NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL “DISTINTIVO Q”							
ALOJAMIENTO							
Señalización							
42.-Cuenta con letreros que promueven el uso eficiente del agua del establecimiento, tanto en áreas del personal como en áreas de atención al cliente.	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">NC</td> <td style="text-align: center;">NA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
43.-Cuenta con letreros que promueven el uso eficiente de la energía del establecimiento, tanto en áreas del personal como en áreas de atención al cliente.	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">NC</td> <td style="text-align: center;">NA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
44.-Cuenta con señalética en: áreas restringidas y de uso exclusivo del personal; áreas peligrosas o con material inflamable.	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">NC</td> <td style="text-align: center;">NA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
45.-Los tachos de residuos se encuentran señalizados de acuerdo a su clasificación.	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">NC</td> <td style="text-align: center;">NA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
46.-El área de servicios higiénicos se encuentran identificados, de manera que facilite su ubicación al cliente.	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">NC</td> <td style="text-align: center;">NA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
47.-En caso que el establecimiento cuente en su interior con áreas abiertas, para que estas sean señalizadas como áreas de fumadores, deberán estar lejos de ventanas y puertas, de manera que se evite el ingreso de humo.	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">NC</td> <td style="text-align: center;">NA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
EQUIPAMIENTO							
Equipamiento general							
48.-El establecimiento cuenta con equipamiento adecuado para el uso y ahorro de energía.	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">NC</td> <td style="text-align: center;">NA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
49.-La ambientación (decoración, mobiliario e iluminación) se encuentra en armonía con el concepto del establecimiento.	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">NC</td> <td style="text-align: center;">NA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
50.-El establecimiento que posee sistemas de ambientación musical y artistas en vivo, cuenta con aislamiento acústico, con el fin de que los niveles de ruido del interior no rebasen los límites permitidos en el exterior.	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">NC</td> <td style="text-align: center;">NA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias							
51.-Todo servicio higiénico tanto de servicio al cliente como del personal debe contar con: basurero con tapa, dispensador de jabón, sistema de secado de manos (secador automático o dispensador de toallas de mano), dispensador de papel higiénico.	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">NC</td> <td style="text-align: center;">NA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
52.-El establecimiento cuenta con al menos un servicio higiénico asignado a personas con capacidades diferentes. Este servicio higiénico cumple las especificaciones de la autoridad competente.	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">NC</td> <td style="text-align: center;">NA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Equipamiento del área de comedor							
53.-Para el área de comedor, el establecimiento cuenta con el menaje necesarios para atender al 100% de su aforo.	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">NC</td> <td style="text-align: center;">NA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
54.-El área de comedor cuenta con sistemas de ventilación natural, ductos de ventilación y/o extractores evitando la acumulación de olores y malestar a los clientes y moradores del sector.	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">NC</td> <td style="text-align: center;">NA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

Anexo H5. Norma de Calidad Turística para el “Distintivo Q” para Alojamiento

  							
NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL “DISTINTIVO Q”.							
ALOJAMIENTO							
Equipamiento del área de cocina							
55.-El área de cocina cuenta con sistemas de ventilación natural, ductos de ventilación y/o campanas de extracción evitando la acumulación de olores.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
56.- El área de cocina cuenta con sistemas de refrigeración y congelación y/o cuartos fríos mixtos o por separado.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
57.-El área de almacenamiento de productos congelados está correctamente dividida.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
58.-Cuenta con litos (toallas de tela) en buen estado para secar utensilios de cocina.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
59.-Las tablas para picar son plásticas y se diferencian para cada clase de alimentos.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
60.-El área de cocina cuenta con utensilios de cocina como pinzas, tenacillas, cucharas y tenedores para la manipulación de alimentos.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Equipamiento habitaciones							
61.-Cuenta con servicio telefónico en cada una de las habitaciones.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
62.-Las habitaciones deben estar dotadas de: colchón, protector de colchón, sábanas, cobija(s), cubrecama, y almohada(as), por cama.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Equipamiento área de personal							
63.-El establecimiento cuenta con un área destinada para el personal, para el resguardo de sus pertenencias.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
ÁMBITO D: Calidad de servicio y atención al cliente							
Presentación y servicios							
Accesos							
64.-Las áreas designadas al ingreso de proveedores se encuentran libres de obstáculos.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
65.-Las áreas de ingreso de clientes se encuentran: libres de obstáculos y limpias (sin olores, sin polvo y ordenados).	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Personal							
66.-El personal se encuentra uniformado de acuerdo al concepto del establecimiento y cuenta con su placa o credencial identificativa.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
67.-El personal de preparación de alimentos debe contar con: chaqueta de cocina, pantalón de cocina, zapatos antideslizantes, cabello recogido y protección respectiva: malla, champiñón o cofia, uñas cortas y protección de manos.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

Anexo H6. Norma de Calidad Turística para el “Distintivo Q” para Alojamiento

 EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO 							
NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL “DISTINTIVO Q”.							
ALOJAMIENTO							
68.-El personal de preparación de alimentos no utiliza pulseras, relojes, anillos, aretes y otros accesorios que puedan entrar en contacto con los alimentos.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
69.-El personal de preparación de alimento no utiliza perfumes ni maquillaje excesivo.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Satisfacción al cliente							
70.-Se aplica encuestas de satisfacción a los clientes del establecimiento y se generan reportes estadísticos.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
71.-Se cuenta con registros o actas de reuniones periódicas del personal operativo y administrativo, para conocer novedades y/o sugerencias de la operación del establecimiento .	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
72.-Cuenta con un procedimiento para recepcionar los reclamos y sugerencias de los huéspedes, brindando el tratamiento correspondiente.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Servicios							
73.-El establecimiento cuenta con servicio de transfer para sus huéspedes con compañías de transportes legalizadas por la autoridad competente.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
74.-Cuenta con servicio de lavandería para huéspedes.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
75.-Cuenta con información turística de la ciudad y el país, y su personal se encuentra capacitado para brindar la información correspondiente a sus clientes.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Material promocional							
76.-Provee información clara y fidedigna sobre sus servicios en su material promocional, evitando la publicidad engañosa.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
77.-Los precios ofertados incluyen impuestos y el servicio (según categoría), con excepción de los establecimientos que son parte del Sistema Tributario que permite la no inclusión del IVA.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Registro y seguimiento							
Cocina							
78.-Los productos congelados no son descongelados a temperatura ambiente.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
79.-Los alimentos se almacenan en recipientes limpios, herméticos etiquetados con fechas de recepción y caducidad.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
80.-Los productos cárnicos son almacenados en porciones de acuerdo a su tipo, es decir en porciones ubicando las carnes y pescados crudos en la parte inferior, evitando que la sangre y los residuos de la descongelación goteen sobre el resto de alimentos evitando la contaminación.	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>NC</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	NC	NA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
C	NC	NA					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					

Anexo H7. Norma de Calidad Turística para el “Distintivo Q” para Alojamiento



EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO



NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL “DISTINTIVO Q”.

ALOJAMIENTO

81.-No existen alimentos o recipientes con alimentos colocados sobre el piso.

C	NC	NA
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

82.-Cuenta con dispensador de jabón líquido, desinfectante y toallas de papel para el aseo de las manos del personal

C	NC	NA
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Seguridad

83.-El establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios con: vendas, gasas, crema para quemaduras, alcohol, agua oxigenada; los productos no están caducados.

C	NC	NA
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

84.-Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales, por lo menos una vez al año.

C	NC	NA
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

85.-El establecimiento cuenta con al menos una persona capacitada en primeros auxilios en cada turno (necesario en zonas rurales) y dispone de una guía visible con teléfonos de emergencia y hospitales cercanos (zonas urbanas).

C	NC	NA
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

86.-Cuenta con vestimenta, equipos de seguridad y protección para el personal de acuerdo a sus actividades.

C	NC	NA
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mantenimiento

87.- Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un registro de limpieza diaria.

C	NC	NA
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

88.- Cuenta con un registro histórico de mantenimiento periódico de la maquinaria y equipos del establecimiento, de acuerdo a su uso y especificaciones técnicas, en el que se detalle por lo menos: fecha, nombre del encargado, hora, observación, firma del encargado, próximo mantenimiento.

C	NC	NA
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

89.- Cuenta con registros de monitoreo de consumo de agua, luz, teléfono e internet; con la finalidad de determinar acciones para reducir su consumo.

C	NC	NA
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

90.- Cuenta con registros del mantenimiento de las instalaciones eléctricas, con la finalidad de evitar posibles cortos circuitos, en el que se detalle por lo menos: fecha, nombre del encargado, hora, observación, firma del encargado, próximo mantenimiento.

C	NC	NA
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

91.- Cuenta con registros del mantenimiento de todos los equipos y redes de agua, con la finalidad de evitar fugas de agua y desperdicio del recurso, en el que se detalle por lo menos: fecha, nombre del encargado, hora, observación, firma del encargado, próximo mantenimiento.

C	NC	NA
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

92.- Cuenta con registros de control de plagas.

C	NC	NA
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

93.- El establecimiento cuenta con inventarios de materia prima, productos, equipo y mobiliarios.

C	NC	NA
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

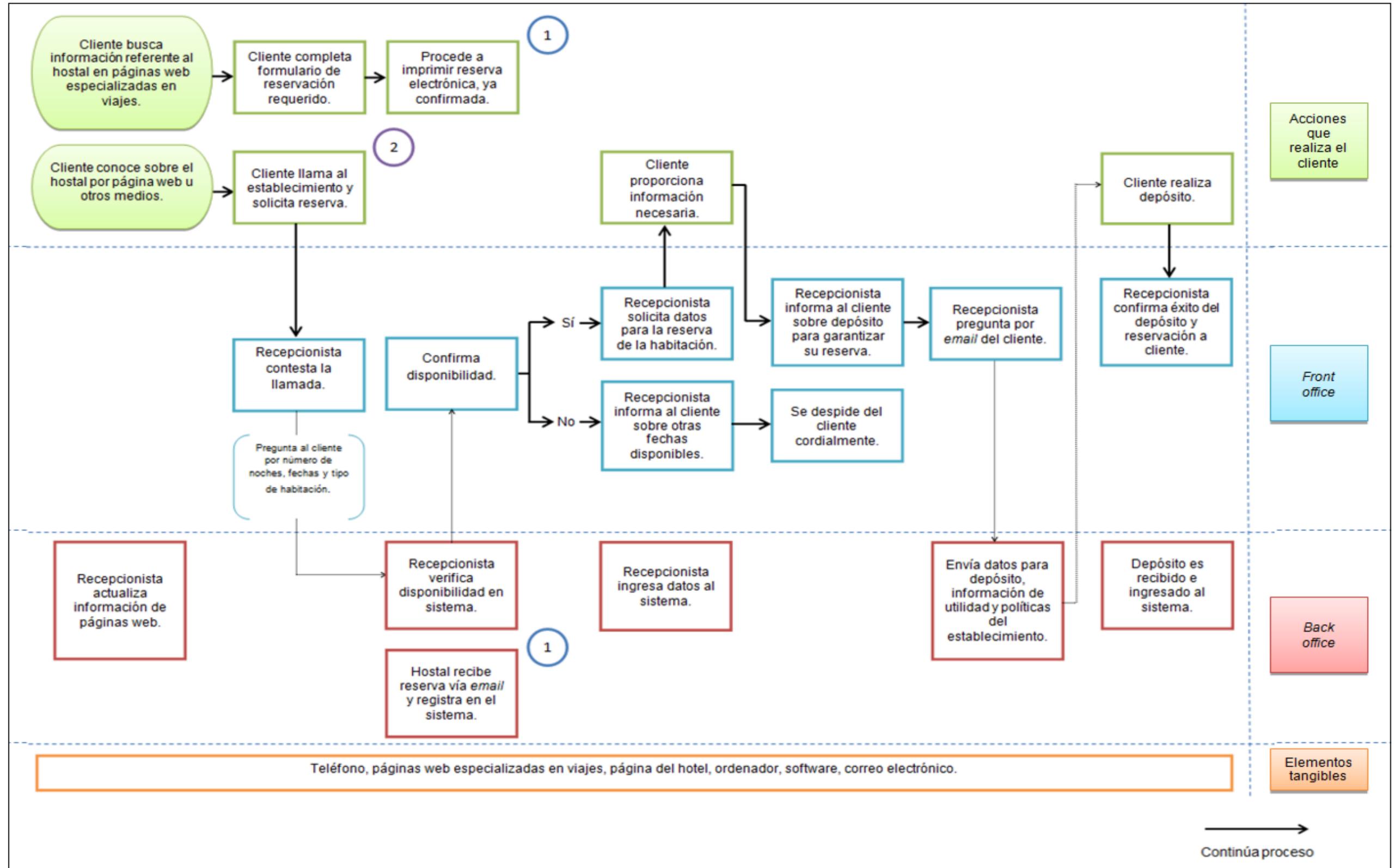
94.- Cuenta con registros de mantenimiento general de cada área del establecimiento.

C	NC	NA
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

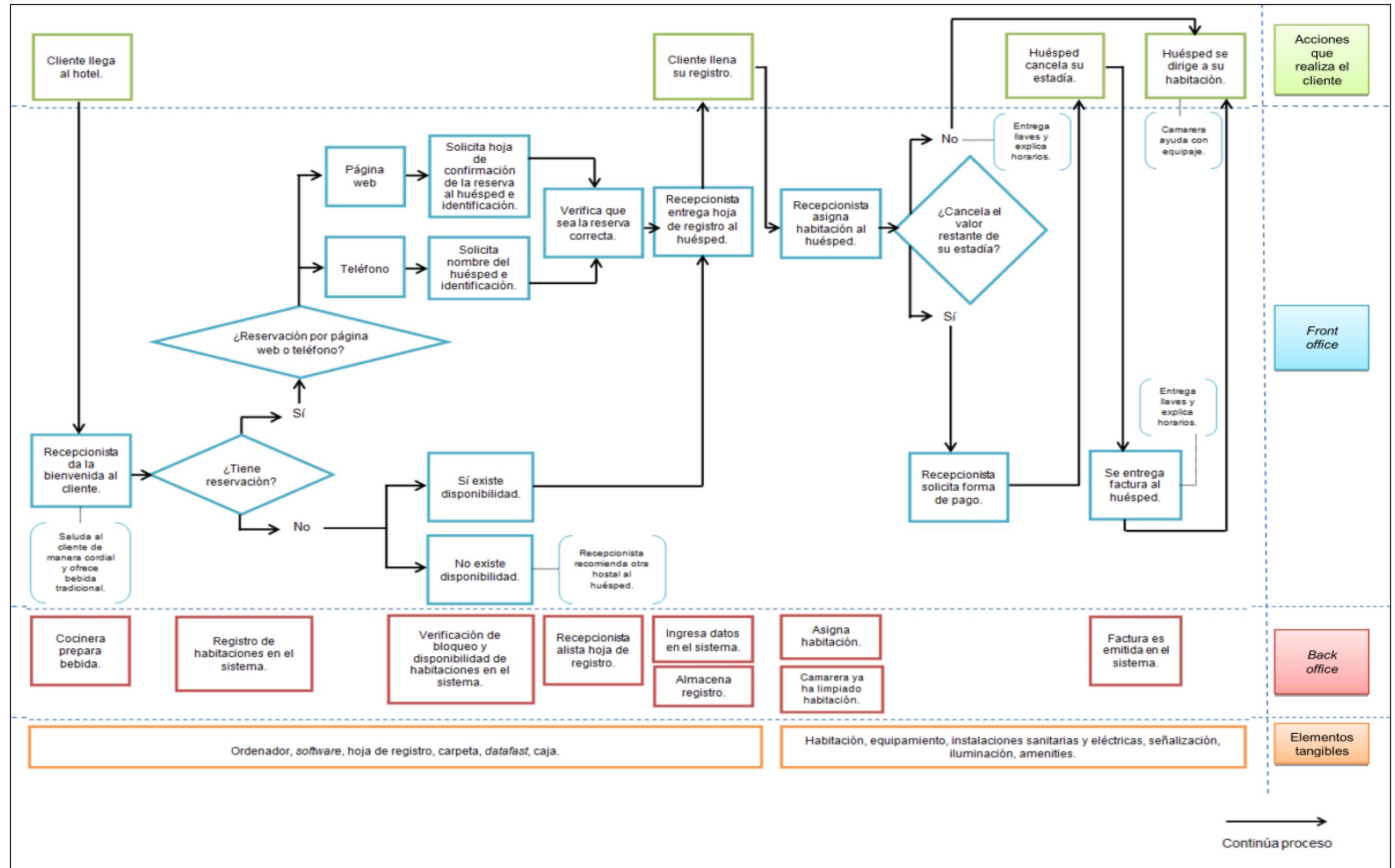
Anexo I1. Matriz FODA cruzado

<h1>FODA</h1>		No.	FORTALEZAS	No.	DEBILIDADES
		F1	El hostel posee una extensa trayectoria en el mercado, con más de 24 años de presencia.	D1	El hostel carece de un manual donde se detallen estándares y procedimientos asociados con la calidad en el servicio.
		F2	Personal amable, cordial y comprometido.	D2	El hostel no cuenta con una visión, objetivos y política de calidad definida.
		F3	Tarifas asequibles a los clientes.	D3	No se entregan fichas para evaluación de satisfacción al huésped.
		F4	Grupos de turistas, empresas y clientes nacionales y extranjeros, ya fidelizados.	D4	Instalaciones y equipamiento antiguos.
		F5	Oferta de servicios básicos de: recepción, alojamiento, cafetería, Wi-Fi y parqueadero.	D5	Personal encargado de desempeñar varias funciones a la vez.
		F6	Señalética adecuada.	D6	No ofrece servicio a la habitación, bar, ni traslado al aeropuerto.
		F7	Baja rotación del personal.	D7	Falta de capacitación al personal que labora dentro del hostel en las diversas áreas, por parte de una entidad autorizada.
		F8	Alianzas estratégicas.	D8	Servicio de desayuno <i>buffet</i> con variedad limitada de opciones.
		F9	Promoción del hostel a través de páginas web especializadas en turismo.	D9	Falta de recursos tecnológicos para efectuar el registro y salida de huéspedes.
No.	OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO		ESTRATEGIAS DO	
O1	Promoción de Quito por parte del Ministerio de Turismo, como "Patrimonio Cultural de la Humanidad".	1. Inscripción de los empleados en programas de capacitación en sus competencias laborales, con el fin de mejorar sus habilidades y brindarles oportunidades de crecimiento (F2, F7, O2).		1. Implementación de un software hotelero, de manera que el proceso de reservación, <i>check-in</i> , <i>check-out</i> , se torne más efectivo (O6, D9).	
O2	Capacitaciones periódicas por parte del SECAP y Ministerio de Turismo.				
O3	Realización de diversos tipos de eventos en la ciudad.	2. Facilidad de acudir a eventos en lugares cercanos (F9, O3).		2. El manejo de estándares dentro de cada área, la instauración de una visión, política y objetivos y adecuación del inmueble; conllevaran a un mejoramiento progresivo del hostel, lo cual le permitirá optar por una futura certificación de calidad (D1, D2, D4, O7)	
O4	Tendencias por viajes de negocio y ocio, recreo y vacaciones.	3. Promocionar tarifas especiales para grupos empresariales o familiares que acudan a eventos, negocios o por turismo (F3, O3, O4).			
O5	Avenidas de gran importancia en el entorno próximo.				
O6	Tendencia por parte de los clientes a realizar reservas online.				
O7	Certificación de calidad por Quito Turismo.	4. Remodelar instalaciones donde se brindan los servicios para cubrir las demandas del huésped (F5, A6).		3. Enviar encuestas de satisfacción al huésped a través de correo electrónico al final de su estadía, para evaluar y detectar cualquier falencia en la calidad del servicio y emprender oportunamente acciones correctivas (D3, A7).	
O8	Nombramiento al 2015 como año de calidad turística.				
O9	Ubicación estratégica del establecimiento en un lugar céntrico.				
O10	El internet se ha convertido en un medio masivo.				
No.	AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA		ESTRATEGIAS DA	
A1	Establecimientos de mayor categoría localizados en la zona, los cuales pueden representar una fuerte competencia, afectando al negocio indirectamente.	1. Brindar un servicio de calidad oportuno, eficiente y prestar atención permanente a los requerimientos del huésped (F2, A6).		1. Implementar un Manual de Calidad para no acrecentar el desnivel con respecto a establecimientos de mayor categoría (D1, A1).	
A2	Posibilidad de una crisis económica, la cual ocasione una disminución en la demanda de huéspedes potenciales.			2. Ofertar nuevos servicios a los huéspedes (D6, A4, A6).	
A3	Cambio frecuente en leyes relacionadas con el segmento turístico y ordenanzas municipales.	2. Reajustar precios cuando la inestabilidad económica represente un riesgo para el sector hotelero (F3, A2).		3. Todos los miembros del personal deben recibir anualmente una reinducción de actualización para optimizar permanentemente el servicio (D7, A6).	
A4	Hostales de la misma categoría que ofertan más servicios a tarifas similares.				
A5	Inseguridad en las zonas aledañas al hostel.	3. Establecer convenios con establecimientos que operan en la misma rama para en épocas de mayor demanda, suplir las necesidades de hospedaje en caso de no contar con habitaciones (F8, A4).		4. Innovar el desayuno <i>buffet</i> con nuevas opciones que varíen cada cierto período de tiempo (D8, A6).	
A6	Consumidores cada vez más exigentes.			5. Regirse a las normas dispuestas por las entidades autorizadas para seguir contando con los permisos de funcionamiento (D4, A3).	
A7	Construcción de edificios de altura en las manzanas próximas al establecimiento.				

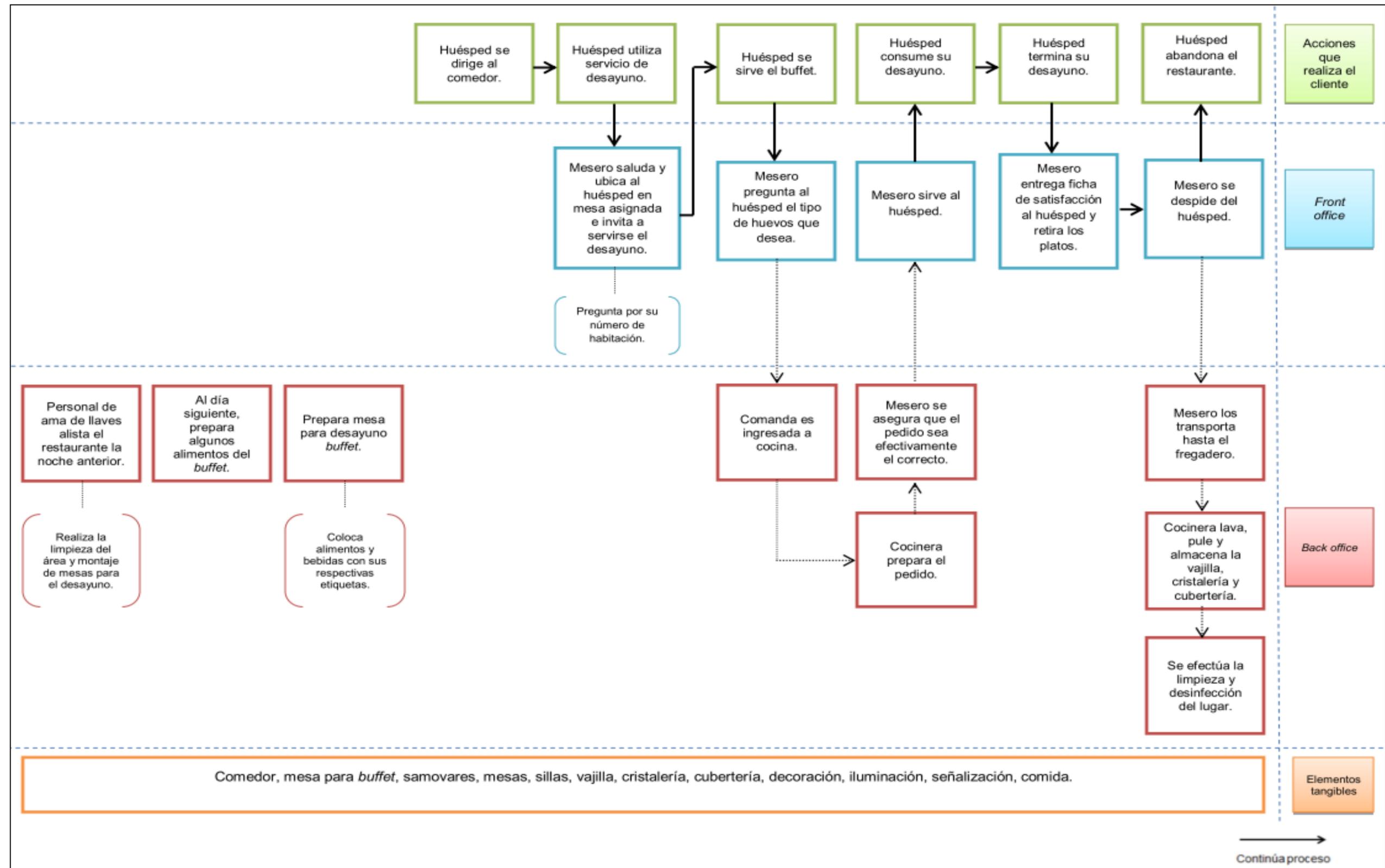
Anexo J1. *Blueprint* optimizado de proceso de reservas



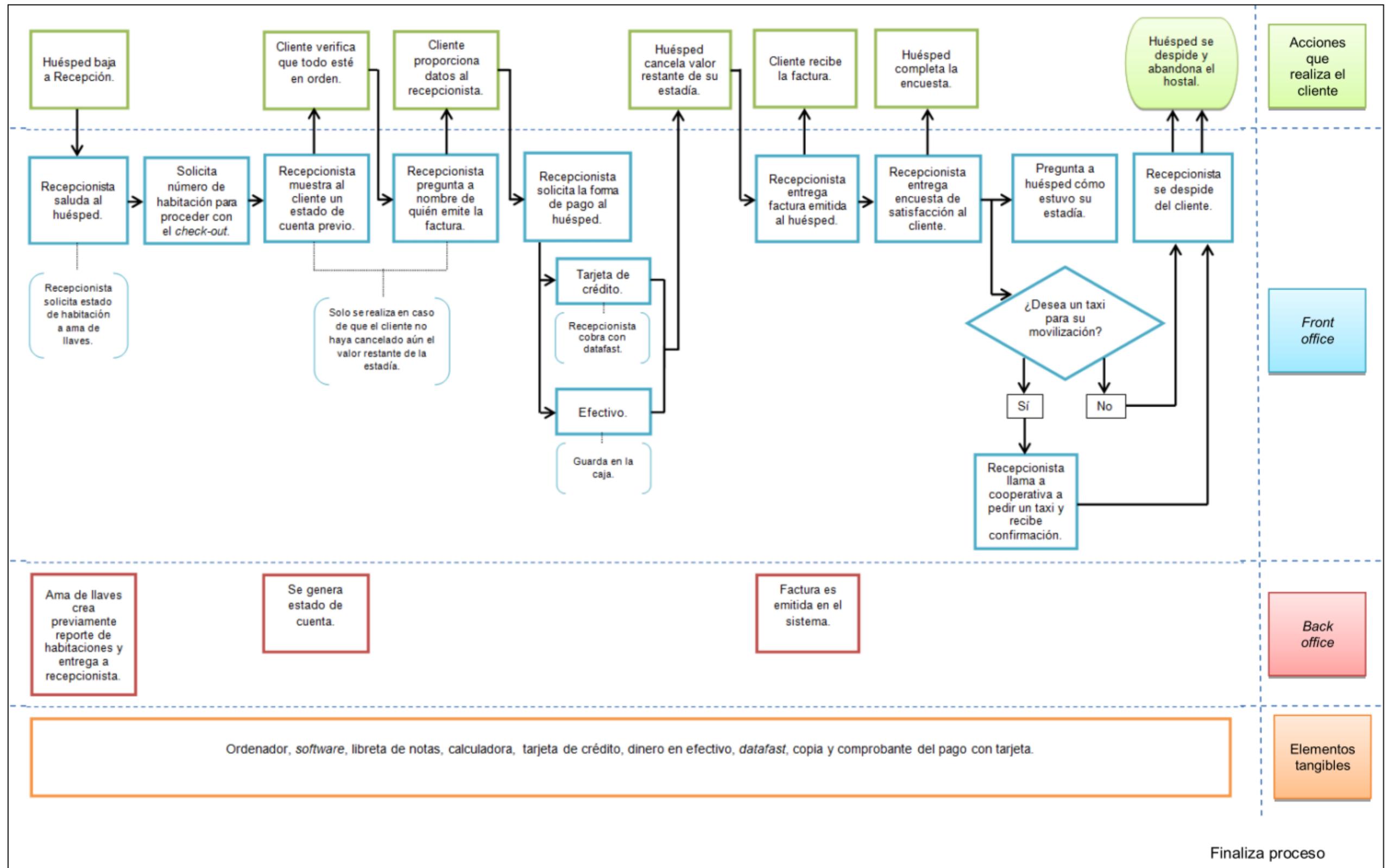
Anexo J2. Blueprint optimizado de proceso de check-in



Anexo J3. *Blueprint* optimizado de proceso de desayunos



Anexo J4. *Blueprint* optimizado de proceso de *check-out*



Anexo K1. Proforma Kyvi

COMERCIAL KYWI S.A. RUC 1790041220001 Matriz : AV. 10 DE AGOSTO N24-59 Y LUIS CORDERO QUITO Telf: 023987900	AUTOIMPRESORES AUTORIZACION S.R.L. 1114158369 DEL 16/ENE/2014 CONTRIBUYENTE ESPECIAL-RESOL. SRI 5368 Telf: 023987900 022221833	P R O F O R M A D O L A R E S DOCUMENTO SIN VALOR COMERCIAL
--	--	--

Senor(es): FERNANDA ROMAN Codigo: 888885-000000 Direccion: LA MARISCAL Ciudad : QUITO Telf. :6034417	RUC : 1714475579 Vend: USHARTO-CONSULTAS Fecha de Emision 14/JUL/2015	<i>Nº COWHBA</i> PAG. 1/1
---	---	------------------------------

CODIGO	DESCRIPCION	CANT.	P.UNITARIO	TOTAL
105732	JABONERA CROMADA 129C PRIZES TAIWAN	1	2,98	2,98
105899	PORTA CEPILLOS ECONOMICO TAIWAN	1	2,96	2,96
146765	CAMPANA C 710 INOX. TEKA 30"	1	182,17	182,17
225290	LETRERO P/PISO ATENCION PISO RESBALOSO	1	14,00	14,00
255262	LETRERO PROHIBIDO ESTACIONAR 30 X 20	1	2,99	2,99
346381	TACHO VAIV SWIN 35LT AZUL/PLASTICO	1	18,14	18,14
346403	TACHO VAIV SWIN 35LT ROJ/RIESGO BIOLO	1	18,14	18,14
346411	TACHO VAIV SWIN 35LT VERD/ORDINARIOS	1	18,02	18,02
437999	LETR.NO MASCOTAS 15X15CM	1	2,27	2,27
747378	CALEFACTOR/ENFRIADOR/VENTILADOR	1	129,99	129,99
749184	CALEFACTOR ELECTRICO 1300/1500W	1	39,95	39,95
SUBTOTAL				431,61
DESCUENTO				0,00
TOTAL				431,61

Vta.tarifa 12%	Vta.tarifa 0%	Total Vta.Neta	IVA Tar. 12%	IVA Tar. 0%	TOTAL A PAGAR
385,37	0,00	385,37	46,24	0,00	431,61

Esta proforma tiene validez solo con el nombre, firma del vendedor y sello de COMERCIAL KYWI S.A.
En el caso de existir cambios de precios por nuestros proveedores y/o modificaciones cambiarias oficiales que afecten al costo de la mercadería, nos veremos obligados a actualizar precios en el momento de la facturación previo su conocimiento.

Los precios unitarios de esta proforma ** SI incluyen I.V.A. **
QUITO , 14 de JUL 2015

 Comercial Kywi S.A. RUC: 1790041220001 FIRMA : _____ ESTABLECIMIENTO	FERNANDA ROMAN FIRMA : _____ CLIENTE
--	--

Anexo M1. Proforma de proyecto de diseño del Arq. Fernando Román

SEÑORES

HOSTAL RINCON ESCANDINAVO

De mis consideraciones:

Por medio de ésta me es grato poner a su consideración los honorarios para la realización del proyecto de remodelación de su establecimiento

ALCANCE: El alcance propuesto se basa en la elaboración del proyecto de Remodelación del Hostal Rincón Escandinavo, expresado en planos y documentos necesarios que permitan la correcta ejecución del mismo, considerando que el resultado sea un trabajo con funcionalidad, estética y al menor costo posible. El cliente debe proporcionar toda la información necesaria para la realización del trabajo citado.

PROCESO DE PLANIFICACION: Se dividirá en las siguientes etapas:

1.- Preliminares: etapa en la que se debe recolectar toda la información pertinente al proyecto, esto es el análisis en el sitio de los espacios en los que se requiere la intervención y análisis de los mismos para proponer el diseño correspondiente.

2.- Levantamiento: realizar el levantamiento planimetrico - para que se entienda mejor la medición- de las áreas a intervenir. El plazo de entrega de esta etapa es de 3 días

3.- Anteproyecto: contempla la elaboración de planos graficados en planta de la propuesta de los trabajos a realizar en las distintas áreas, los mismos que deben ser estudiados y discutidos en conjunto con el cliente para los ajustes necesarios de funcionamiento. El plazo de entrega de esta etapa es de 7 días

4.- Proyecto definitivo: esta etapa consiste en la elaboración de los planos constructivos de detalle necesarios para la ejecución de la obra. El plazo de entrega de esta etapa es de 7 días

5.- Planos Complementarios: Los planos eléctricos y telefónicos, hidrosanitarios y cualquier tipo de plano especializado para la correcta ejecución, serán realizados por especialistas en cada campo (el valor de estos estudios y sistemas no son parte de los honorarios de diseño), con la completa supervisión y coordinación del proponente.

HONORARIOS: el honorario fijado para el trabajo detallado es de USD. 1.500,00 más IVA

Muy atentamente



Arq. Fernando Román Pérez

Baquerizo Moreno E-955 y Av. 6 de Dic. 6to piso Teléf.: 0996027423 6034417 fromanp@hotmail.es



Anexo M2. Proforma del Ing. Constructor Vinicio Melo

VINICIO MELO GALLARDO

INGENIERO CIVIL

Quito, 2015-07-10

Señor.

ALAN DEL CAMPO HERRERA SANTACRUZ

Gerente Propietario del Hostal Rincón Escandinavo

Ciudad.

De mis Consideraciones:

Po medio de la presente pongo a su consideración mi oferta económica para la remodelación parcial de las instalaciones del Hostal de su propiedad, siendo el Costo Total: USD \$ 20.104,65 (VEINTE MIL CIENTO CUATRO DÓLARES CON SESENTA Y CINCO CENTAVOS).

Esta oferta tiene validez de un mes.

Por la favorable atención y en espera de poder servirle, me suscribo de usted.

Atentamente,



Ing. Vinicio Melo Gallardo

CC:1801615053

PD: Adjunto el presupuesto detallado para su consideración.

DIRECCIÓN: Av. La Gasca Oe7-163 y Recalde
email: vimega2@hotmail.com

Teléfonos: 2500289-2500362
Celulares: 0997892674-0998780915

Anexo N1. Proforma del Diseñador Gráfico Javier Vilcacundo



FECHA: 25 DE JULIO DE 2015

CLIENTE:

DIRECCION:

CIUDAD:

REF: Proforma

CAN	DETALLE	VALOR U	VALOR T
250	ESFEROS ECOLOGICOS CON IMPRESIÓN 1 COLOR	,50	125,00
500	LIBRETAS DE 10 HOJAS TAMAÑO A5 UN COLOR	,15	75,00
80	LETREROS EN VINIL ADHESIVO Y CINTRA TAMAÑO 25 x 15	2,50	200,00
1	DISEÑO PAGINA WEB + DOMINIO Y HOSTING	250	250

Incluye:

- Diseños logotipo, identidad corporativa y cambios en los diseños.
- Instalación.
- Resolución de impresión a 1440 dpi

Precios no incluyen IVA

Forma de pago: 50% entrada y %50 en la entrega e instalación del material.

Atentamente:

Javier Vilcacundo

Ventas Todo Design & Publicidad

Anexo O1. Proforma de software hotelero "Practisis"



Quito, 17 de Julio de 2015

Atención:
Srta. Fernanda Román
Proyecto Hotel
Presente.-

Objeto: Cotización Practisis Hotel Manager

Practisis Manager llega a sus clientes por medio de una suscripción mensual, con la cual el cliente puede acceder a todos los recursos del sistema, pasa a ser parte de una comunidad de usuarios y se beneficia de una herramienta en constante evolución.

El sistema se arrienda en base a licencias automáticas, no se arrienda equipos ni hardware de ninguna clase.

- El servidor es la primera maquina del local, siendo ahí donde se guardará la base de datos, esta maquina puede también ser parte de la operación sin ningún inconveniente.
- Los clientes son una o varias maquinas de operación, que se agregan dependiendo del tamaño del negocio.
- El Hotel Manager puede conectarse al BackOffice, el sistema contable de Practisis; esta herramienta sirve para manejar la contabilidad del establecimiento y para la presentación de información financiera. Facilita también la declaración de impuestos, emisión de estados financieros y declaraciones electrónicas al SRI.

El costo mensual estimado de la operación en su establecimiento es de **\$200,00 + IVA** y se detalla posteriormente.

Existen varios procesos relacionados con la operación del software:

- Instalación del sistema.
- Puesta a punto de datos básicos para empezar.
- Entrenamiento al personal del establecimiento.

El costo único de estos procesos es de **\$1.125,00 + IVA**, mismo que deberá ser cancelado por adelantado. Este valor incluye 45 horas de instalación, entrenamiento y soporte presencial. Las horas de entrenamiento serán impartidas en la oficina de Practisis. Las horas de instalación y soporte presencial en el establecimiento.

El valor de instalación NO cubre el armado o configuración de equipos, cableado de red, configuración de puntos de red o instalación de impresoras. Si el personal de servicio técnico se ve en la obligación de realizar alguna de estas tareas, se facturará cada hora o fracción a \$25 USD + IVA.

Recomendamos el uso de Windows XP o Windows 7 (Ultimate o Business Edition), NO trabajamos con Windows Vista ni Windows 7 (Home o Starter).

Validez de Cotización: Un mes a partir de la fecha de emisión.
Av. Francisco de Orellana E11-14 y Coruña. Edif. María Gabriela, Piso 1. Quito, Ecuador.
+593-2-6039200. E-mail: info@practisis.com Web: www.practisis.com

Anexo O2. Proforma de software hotelero "Practisis"



Horas Contratadas para Soporte Inicial

Asunto	Contenido	Horas
Instalación	Hora Técnica de Instalación hasta 4 terminales	1
Meseros	Comandación, Funciones Meseros (2 turnos)	2
Recepción	Ciclo Cajero: Caja, Cierre de Caja, Activación (2 turnos)	8
Administrador 101	Conceptos, Compras, Requisiciones, Físico, Formulas, Reportes	4
Administrador 102	Control, Reportes, Seguimiento Procesos	2
Base de Datos	Inicialización de Base de Datos	4
Visita Vivo	Pruebas, Soporte y Apertura	24
TOTAL HORAS		45

Podrán asistir a las capacitaciones hasta 5 personas, y serán dictadas en las oficinas de Practisis en horarios de oficina (09h00 a 17h00).

Las capacitaciones contratadas deberán ser tomadas en un tiempo máximo de 15 días a partir de la fecha de apertura del establecimiento.

El número de maquinas sugeridas para su operación es el siguiente:

Cantidad	Tipo	Ubicación
1	Servidor	Caja, Recepción
1	Cliente – Caja	Caja, Restaurante
1	Cliente – Cortesía	Administración, Gerencia
2	Impresoras TMU	1 en cada Caja

El valor de licencia mensual se detalla a continuación:

Cantidad	Descripción	Unitario	Total
1	Hotel Manager Servidor	200,00	200,00
0	Hotel Manager Cliente	25,00	25,00
0	Hotel Manager Cliente – Cortesía	25,00	0,00
0	Full Rooms – Reservas en Línea	49,00	0,00
	Subtotal	USD	200,00
	IVA	USD	24,00
	Total	USD	224,00

El pago de la licencia mensual se hará mediante débito automático de una cuenta bancaria (Pichincha o Produbanco) o cargo a una tarjeta de crédito.

A partir del fin de proceso de puesta en marcha, mismo que será notificado por escrito, Practisis brinda servicios de soporte vía e-mail sin costo; las visitas que se dieren por razones de mal manejo del sistema, auditorias, instalación o re-instalación de puntos de red, etc., serán cobradas al cliente, siendo toda esta información detallada en el contrato de soporte.

Para iniciar operaciones de uso del Hotel Manager, necesitamos un tiempo mínimo de diez (10) días hábiles, dentro de los cinco primeros días el cliente deberá aceptar la base de datos para aprobar la instalación del Software. En ese periodo se debe tener al menos una reunión entre los encargados del proceso en el establecimiento y el departamento de soporte de Practisis. Esos días empiezan a contar desde que han sido entregados todos los requisitos pedidos en la hoja de inicialización y se han firmado los contratos correspondientes.

Validez de Cotización: Un mes a partir de la fecha de emisión.

Av. Francisco de Orellana E11-14 y Coruña. Edif. María Gabriela, Piso 1. Quito, Ecuador.
+593-2-6039200. E-mail: info@practisis.com Web: www.practisis.com

Anexo O3. Proforma de software hotelero "Practisis"



Apreciamos el tiempo y la inversión que para Usted significa utilizar una nueva tecnología y estamos convencidos que el uso de nuestro sistema le ahorrará dinero y acortará procesos en su negocio. Atentamente,

Pablo Carrión
Practisis S.A.

0998-663249
pablocarrion@practisis.com

Validez de Cotización: Un mes a partir de la fecha de emisión.
Av. Francisco de Orellana E11-14 y Coruña. Edif. María Gabriela, Piso 1. Quito, Ecuador.
+593-2-6039200. E-mail: info@practisis.com Web: www.practisis.com

Anexo P1. Proforma del "El Uniforme"

<p>El Uniforme EL BOSQUE</p> <p><i>Linea completa para todo trabajo</i></p> <p>CODIGO CLIENTE : 1 EMPRESA : CONSUMIDOR FINAL DIRECCION CONSUMIDOR FINAL ATENCION: E-MAIL: N/D</p>	<p>PROFORMA</p> <p>002-001-0001509</p> <p>FECHA : domingo, julio 19 de 2015 R.U.C. / CEDULA : 9999999999999 TELEFONO: FAX: PAT</p>
--	---

CODIGO	DETALLE	CANT	V. UNIT	V. TOTAL
06.13.03.1	CHAQUETA CHEF GABARD T/S	1	18.30 \$	18.30
14.1.05.1	PANTALÓN CHEF UNISEX ELÁSTICO	1	17.99 \$	17.99
08.1.03.2	DELANTAL CHEF GABARDINA GRANDE	1	9.38 \$	9.38
10.10.03.1	GORRO CHEF HONGO	1	4.91 \$	4.91
11.12.02.1	LITOS	1	2.95 \$	2.95
11.14.01.1	PICOS TODAS LAS TELAS	1	3.21 \$	3.21
10.6.23.1	GORRO ELASTICO RED	1	2.95 \$	2.95
19.6.11.1	ZAPATO CLOGS	1	28.57 \$	28.57
14.2.05.1	PANTALÓN HOMBRE CASIMIR TROPICAL-	1	21.43 \$	21.43
05.1.05.1	CHALECO HOMBRE C/F CAS. TROP Y	1	20.36 \$	20.36
03.2.01.1	CAMISA M/L DACRÓN T/36	1	14.55 \$	14.55
08.2.03.1	DELANTAL PANADERO GABARDINA	1	8.26 \$	8.26
17.5.10.1	CORBATAS	1	4.02 \$	4.02
06.13.02.1	CHAQUETA CHEF- FRANCESA GAB. IMP.	1	25.00 \$	25.00
06.13.11.1	CHAQUETA CHEF GABARD CON DISEÑOS	1	22.10 \$	22.10
			SUBTOTAL ANTES DEL IVA	\$ 203.97
			DESCUENTO	\$ 0.00
			SUBTOTAL CON IVA	\$ 203.97
			SUBTOTAL SIN IVA	\$ 0.00
			I. V. A	\$ 24.48
			TOTAL A PAGAR	\$ 228.45

PLAZO DE ENTREGA : STOCK ENTREGA INMEDIATA / o 15 DIAS LABORABLES
 FORMA DE PAGO: DE CONTADO / 80% AL CONTRATO Y 40% CONTRA ENTREGA
 VALIDEZ DE LA PROFORMA:
 CHEQUE A NOMBRE DE : MEVIL CIA. LTDA.
 PARA DEPOSITOS O TRANSFERENCIAS: PACIFICO CUENTA CORRIENTE No. 168203-2
 A PARTIR DE LA TALLA XL(42) SE INCREMENTARA 1 DOLAR POR TALLA
 Observaciones:



MIRIAM MENA

*MATRIZ Juan Severino E8-58(135) y Av. 6 de Diciembre Plaza Argentina Telef: 223-9616 / 254-6500
 *QUICENTRO SHOPPING Telef: 246-1917 * C.C.VILLA CUMBAYA telef: 289-2922
 *C.C. EL BOSQUE Telef: 226-0451 * SAN LUIS SHOPPING Telef: 209-0116
 www.eluniforme.com.ec e-mail: eluniforme@puncnet.ec

Anexo Q1. Manual de estándares y procedimientos de calidad

	Hostal Rincón Escandinavo	Versión original
	MANUAL DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN	Año: 2016.

**MANUAL DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA DE LAS
ÁREAS DE RECEPCIÓN, HABITACIONES Y
ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL HOSTAL
RINCÓN ESCANDINAVO**



Emitido por: Fernanda Román	Revisado por: Ivonne Herrera	Aprobado por: Ivonne Herrera
Fecha: _____	Fecha: _____	Fecha: _____
Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____

HOSTAL RINCÓN ESCANDINAVO

MANUAL INTERNO DE ESTÁNDARES Y PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

INTRODUCCIÓN

El Hostal Rincón Escandinavo, fundado en el año de 1991, por su propietario el Sr. Alan Del Campo Herrera, es un establecimiento de tipo familiar, localizado en las calles Leonidas Plaza N-24-388 y Baquerizo Moreno en la ciudad de Quito, destinado al alojamiento para turistas nacionales y extranjeros. Cuenta con instalaciones idóneas para la prestación de servicios de hospedaje en sus 27 habitaciones, alimentos y bebidas, así como también, servicios complementarios de parqueadero y lavandería.

MISIÓN

“Brindar al huésped un servicio de excelencia, con la amabilidad que nos caracteriza, para hacer de su estadía una experiencia memorable”.

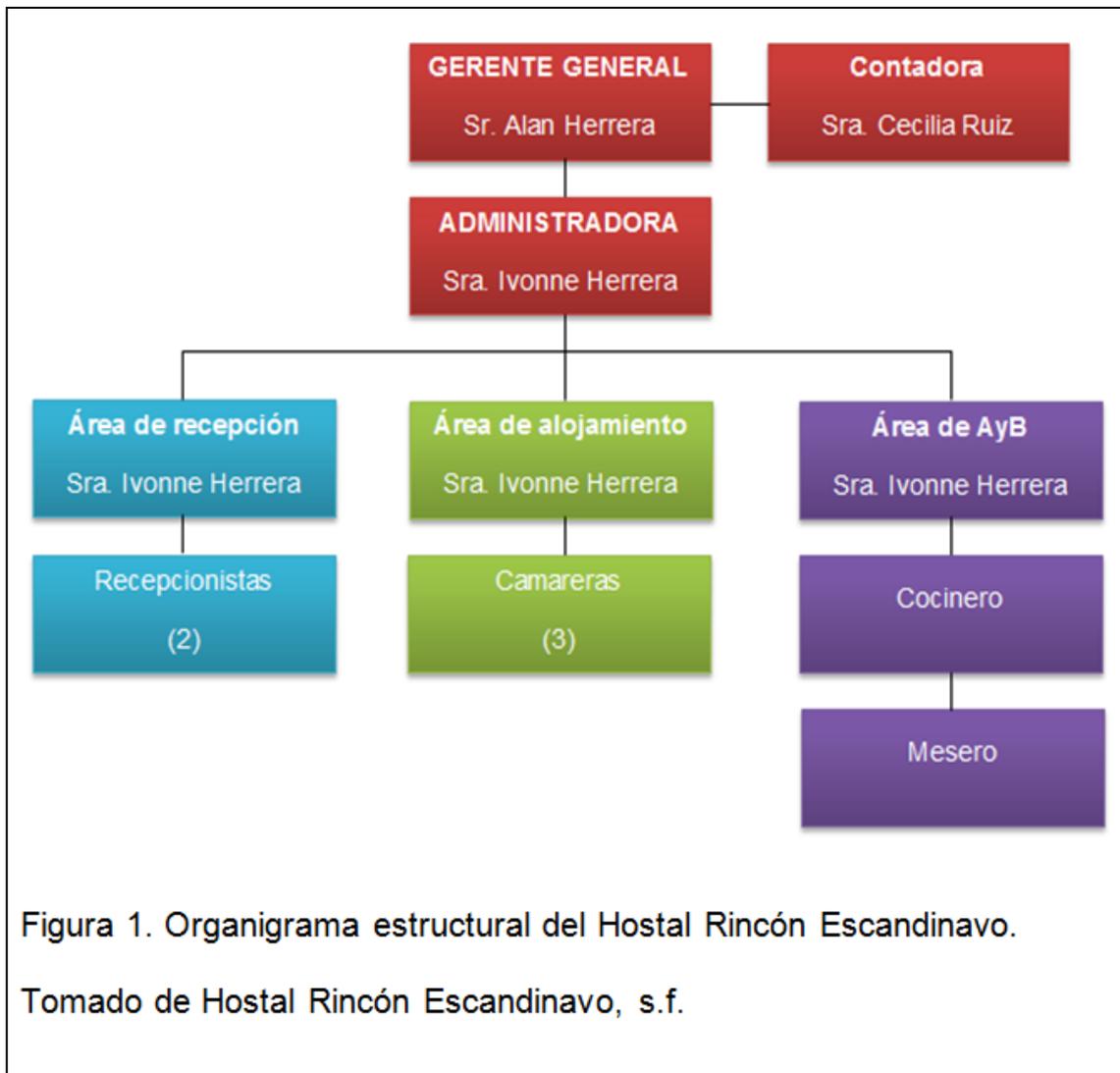
VISIÓN

“Consolidarnos como uno de los mejores hostales de la categoría tres estrellas de la zona de La Mariscal, de la ciudad de Quito, para que en el año 2020, seamos reconocidos por: sus servicios de calidad, innovación continua y excelencia; que nos permita proyectarnos al mercado nacional e internacional. Así también, ser competitivos acorde a los cambios de la realidad actual; sustentado con el esfuerzo permanente, perfeccionamiento, solidez y responsabilidad de nuestra parte, para garantizar la satisfacción de nuestros huéspedes, superando sus expectativas”.

VALORES

- Respeto.
- Responsabilidad.
- Puntualidad.
- Compromiso con la empresa.
- Productividad.

ORGANIGRAMA



OBJETIVO:

El objetivo primordial del presente manual de calidad es: instaurar procedimientos y estándares encaminados a la calidad dentro del servicio ofertado en el Hostal Rincón Escandinavo, con la finalidad de conseguir la sistematización de las diversas actividades y consecuentemente, la satisfacción del personal que opera en las distintas áreas, así como también, de los huéspedes. El mismo deberá ser cumplido de forma permanente durante los días de operación del establecimiento.

ALCANCE:

El presente documento, estará destinado exclusivamente para los miembros del personal encargados de la operación de las áreas de: recepción, habitaciones y alimentos y bebidas, con el afán de prestar un servicio de calidad a los huéspedes del establecimiento.

RESPONSABILIDADES:

La reforma de cualquier aspecto o procedimiento detallado en el presente documento, recae en la administradora del Hostal Rincón Escandinavo y se lo realizará únicamente si es necesario para la optimización del grado de calidad en el establecimiento.

PROCEDIMIENTO:

El presente manual será facilitado a todo el personal que opera en las distintas dependencias del hostel; convirtiéndose en una herramienta indispensable para el proceso de mejora continua de la calidad dentro de los servicios prestados. La administradora del establecimiento, se encontrará en la obligación de llevar a cabo una revisión minuciosa del manual con los miembros del personal, con el propósito de clarificar la información proporcionada en caso de que surjan dudas.

La administradora, será la persona responsable de emitir un documento de carácter obligatorio, el cual será entregado a los empleados del hostel y posteriormente firmado por ellos para garantizar que han receptado y comprendido claramente el manual de calidad.

RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS:

El personal que labora en las principales dependencias del Hostel Rincón Escandinavo, debe cumplir con las responsabilidades especificadas a continuación:

Gerente (New York State Hospitality & Tourism Association, s.f., p. 1)

- a. Asegurar que los huéspedes reciban servicio profesional, eficiente, inmediato y cortés.
- b. Garantizar el entrenamiento y desarrollo del personal del hotel para hacer posible un efectivo rendimiento dentro del área de trabajo, actitud de trabajo en equipo y una comunicación clara, con la finalidad de asegurar el cumplimiento del personal con los estándares de desempeño ligados a aquella posición.
- c. Proveer estadísticas semanales de reservas; revisar y maximizar estrategias de venta de una manera adecuada.

- d. Preparar, asignar y gestionar el presupuesto requerido para funcionamiento del hotel. Identificar áreas que necesiten mejoras.
- e. Organizar adecuadamente, mantener y distribuir la nómina de pago referente al personal.
- f. Ejercer inspecciones diarias y semanales, asegurando que la propiedad, la planta física y áreas de trabajo, se mantengan a la norma; así como también, el equipo y condiciones de seguridad, se encuentren actualizadas.
- g. Asegurar que los suministros del hostel se encuentren ordenados y equipados con antelación. Realizar inventarios mensuales.
- h. Resolver conflictos con los huéspedes internos y externos, amable y profesionalmente.
- i. Cultivar relaciones de trabajo sólidas y comunicaciones con el personal del hotel y otros departamentos con el fin de garantizar un elevado nivel de efectividad en la operación.
- j. Responder a todas las emergencias tanto de los huéspedes como del personal.
- k. Actualizar tarifas.

Administradora (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2008a, pp. 3-4)

- a. Realizar la planificación de objetivos y estrategias:
 - Determinar objetivos, metas, estrategias y políticas para el buen manejo y desempeño de la empresa hotelera.
 - Establecer necesidades, priorizando las de mayor importancia, para optimizar recursos económicos y humanos.
 - Elaborar cronogramas y presupuestos.
- b. Implantar estrategias y acciones de marketing:
 - Efectuar una investigación y análisis de las tendencias del mercado.
 - Precisar objetivos y metas alcanzables en un período de tiempo.
 - Analizar el porcentaje de ocupación hotelera diaria.
 - Definir política de precios.

- Mantener la imagen que caracteriza al establecimiento hotelero.
 - Reconocer oportunidades que permitan la mejora permanente y buscar expandirse a nuevos mercados.
 - Determinar el perfil de clientes extranjeros y nacionales que arriban al establecimiento.
 - Generar estadísticas a partir de la información proporcionada por los clientes.
- c. Proponer acciones en base al análisis y evaluación de resultados:
- Evaluar resultados con el propósito de visualizar los logros obtenidos en cuanto a: objetivos, metas y estándares y procedimientos de calidad propuestos.
 - Controlar costos.
 - Efectuar análisis financieros.
 - Definir y supervisar acciones correctivas y comprobar su validez.
- d. Lograr objetivos esperados:
- Alcanzar la máxima rentabilidad.
 - Incrementar la proyección de desarrollo en el mercado.
 - Conservar información relacionada con nuevas tecnologías y todo lo concerniente al establecimiento.
 - Representar al hostel en la comunidad y eventos varios.
 - Instaurar y mantener una red de contactos con instituciones de índole pública o privada.
 - Establecer alianzas con empresas que operen en el mismo sector.
 - Brindar soluciones efectivas en caso de surgir conflictos de tipo laboral o judicial.
 - Elaborar informes.
 - Garantizar el cumplimiento de los decretos y legislaciones en todos los ámbitos.

- e. Velar por la seguridad y mantenimiento del establecimiento:
- Proponer, organizar y efectuar mejoras y reformas.
 - Promover el entrenamiento en caso de situaciones emergentes.
 - Instaurar medidas orientadas a la conservación del medio ambiente.
 - Realizar un monitoreo del estado del mobiliario, decoración, artefactos y utensilios.
 - Implantar procedimientos para prevenir transgresión y estafas que puedan afectar al establecimiento, empleados y huéspedes.
- f. Asegurar la satisfacción del cliente:
- Efectuar análisis basados en los datos obtenidos en las fichas de satisfacción al huésped, enfatizando en los índices de satisfacción, reclamos y sugerencias; además de, suministrar recursos destinados para las mejoras.
 - Mantener contacto permanente con el huésped.
 - Supervisar y verificar los servicios que se ofrecen al huésped.
 - Controlar el cumplimiento de estándares y procedimientos de calidad definidos en el manual.
 - Determinar políticas enfocadas en la seguridad y privacidad del huésped.
 - Reorientar los procesos con la finalidad de aumentar la calidad del servicio.
- g. Liderar el equipo humano de trabajo:
- Promover el compromiso, cooperación y participación del personal que labora dentro del hostel.
 - Desarrollar actividades motivadoras.
 - Garantizar un ambiente laboral idóneo, tanto a nivel físico como humano.
 - Incentivar a las capacitaciones continuas al personal que opera en las distintas áreas.

- Empezar cambios encaminados al logro de los objetivos planteados.
- Solucionar diferencias entre el personal.

Contadora (Consulting Soluciones Empresariales, s.f., p. 2)

- a. Efectuar el balance mensual del establecimiento.
- b. Registrar la totalidad de movimiento contables del hostel, acorde al plazo determinado en el plan de cuentas.
- c. Elaborar el balance anual.
- d. Preparar y presentar con puntualidad la declaración jurada para el pago de impuesto (IVA) y anticipo a Impuesto a la Renta.
- e. Realizar planillas semestrales.
- f. Confeccionar libros fiscales.
- g. Mantener en orden cronológico y actualizado los documentos empleados en el área contable.
- h. Cumplir las normas y políticas destinadas para su área.
- i. Crear y presentar informes de índole financiero, cuando la Administración lo solicite.
- j. Garantizar una correcta utilización de máquinas y equipos en su custodia.
- k. Desempeñar otras funciones asignadas por la administración.

POLÍTICA DE CALIDAD:

La política de calidad del Hostal Rincón Escandinavo, se muestra mediante el sólido compromiso con los huéspedes, de satisfacer enteramente sus demandas y expectativas; para lo cual, se fomentará una cultura de calidad fundamentada en los principios de: honestidad, liderazgo, solidaridad, compromiso de mejoramiento y seguridad en las operaciones.

Alineado con la política, se han determinado los objetivos detallados a continuación (Gonzales, Benavente, Pérez, García, y Atausinchi, 2009a, p. 24):

- Capacitar constantemente al personal que labora en las distintas áreas.
- Conocer las necesidades y el grado de satisfacción de los clientes internos y externos.
- Evaluar la eficiencia de los procesos de trabajo.
- Implementar acciones para la prevención y reducción de causas que ocasionen falencias en el servicio ofertado al cliente.
- Involucrar al personal en la mejora permanente de la calidad y el trabajo en equipo.

METAS DE CALIDAD:

- Al año 2016, el 100% del personal en contacto con el cliente, ha participado en el proceso de capacitación, logrando que se encuentren aptos para desempeñar sus funciones de manera óptima.
- A inicios del 2016, las áreas abarcadas dentro del manual, contarán con la aplicación de fichas de satisfacción de servicio, las cuales se monitorearán quincenalmente; sirviendo para la obtención de información relevante para el establecimiento.
- A inicios del 2016, se habrá implementado un sistema enfocado en el mejoramiento de calidad para las áreas de: recepción, habitaciones y alimentos y bebidas, donde se especifiquen los procedimientos estandarizados a seguir.
- Al finalizar el 2017, el nivel de satisfacción de los huéspedes que utilizan los servicios prestados por el establecimiento hotelero, se habrá incrementado en un 70%.

	Hostal Rincón Escandinavo	Versión original
	ESTÁNDARES Y PROCEDIMIENTOS DEL PERSONAL.	Año: 2016.

ESTÁNDARES Y PROCEDIMIENTOS DEL PERSONAL

Emitido por: Fernanda Román	Revisado por: Ivonne Herrera	Aprobado por: Ivonne Herrera
Fecha: _____	Fecha: _____	Fecha: _____
Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____

Involucrados: El personal que labora en las áreas correspondientes a recepción, habitaciones y alimentos y bebidas.

Objetivo: Precisar las actividades que deben desempeñar los miembros del personal, quienes deberán cumplir con los estándares y procedimientos establecidos.

Alcance: Es aplicable a las normas: laborales y de conducta, higiene y presentación personal, de servicio y turnos de trabajo, que deben cumplir los miembros del personal del hostel.

Responsables: El cumplimiento del presente manual es responsabilidad de la administradora del establecimiento y debe ser acatado por la totalidad del personal que labora en las áreas mencionadas anteriormente.

A. Normas laborales y conducta del personal

El personal que labora dentro del Hostal Rincón Escandinavo, se encontrará en la obligación de acatar las normas puntualizadas a continuación (Ministerio de Relaciones Laborales, s.f., pp. 14-21):

- a. Ejercer la labor estipulada, de manera óptima.
- b. Arribar puntualmente al establecimiento, con 10 minutos de anticipación de la hora inicial del turno.
- c. Cada miembro del personal es responsable de la custodia y utilización de los equipos, mobiliario e insumos, facilitados por parte del establecimiento hotelero.
- d. Mantener el área de trabajo en perfecto estado de orden y limpieza.
- e. Respetar a todos los miembros del personal que laboran dentro del establecimiento; así como también, a clientes externos.

- f. Mantener absoluta armonía con todos los miembros del personal en la ejecución de operaciones y relaciones de índole personal.
- g. Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu colaborativo en lo que respecta a la disciplina y orden moral del establecimiento hotelero.
- h. Desempeñar los trabajos asignados con buena voluntad, honradez, responsabilidad y eficiencia.
- i. Cumplir a cabalidad las normas precisadas en el reglamento; además de, receptar y acatar las órdenes e instrucciones concernientes al trabajo.
- j. Comunicar inmediatamente a administración, cualquier incidente o irregularidad acaecida.
- k. Bajo ninguna circunstancia, el personal deberá exigir al cliente cualquier bonificación económica adicional, a manera de compensación por el servicio prestado.
- l. Se encuentra terminantemente prohibido, divulgar públicamente la información suministrada por los clientes al hostel.
- m. Se prohíbe emplear el internet con finalidades distintas a su labor, tales como: descargar archivos o programas, utilización de redes sociales, servicio de mensajería, entre otros.
- n. Se prohíbe a los miembros del personal, sustraer todo tipo de bienes, materias primas o insumos de trabajo, sin la respectiva autorización escrita por parte de la administración.
- o. Se prohíbe a los empleados, acudir a su área de trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de sustancias estupefacientes, debido a que obstaculizarán su adecuado desempeño y proyectará una imagen errónea al cliente.
- p. Se prohíbe el ingreso de artefactos electrónicos (celulares, laptops, reproductores de música, etc.) los cuales puedan provocar distracciones y por ende, disminuir la calidad del trabajo.
- q. Está prohibido utilizar anteojos de color oscuro, puesto que provocan una impresión de rechazo hacia el huésped.

- r. Está prohibida la ingesta de alimentos o bebidas durante la jornada laboral.
- s. Está prohibido el consumo de goma de mascar durante la jornada laboral.
- t. Está prohibido fumar en áreas internas o externas del establecimiento durante la jornada laboral.

B. Normas de higiene y presentación del personal

El personal que labora dentro del Hostal Rincón Escandinavo, se encontrará en la obligación de acatar las normas de higiene y presentación establecidas a continuación:

Limpieza personal (Fundación Conservación y Desarrollo, 2011, p. 22)

- a. Tomar una ducha diariamente, previo a ingresar al turno de trabajo.
- b. Utilizar desodorante con una fragancia suave.
- c. Después de bañarse, siempre utilizar ropa y uniforme lavados y limpios.
- d. Cepillarse los dientes.
- e. Mantener las uñas limpias y cortas; sin esmalte, en caso del personal femenino.

Presentación personal (Hotel Howard Johnson Quito, s.f., p. 1)

- a. El uniforme debe utilizarse correctamente, de acuerdo al área específica en la cual los empleados desempeñen sus funciones.
- b. El uniforme debe mantenerse absolutamente limpio y en buen estado.
- c. El uniforme siempre debe estar completo y planchado de manera adecuada, sin mostrar ningún tipo de arrugas.
- d. Bajo ninguna circunstancia, el uniforme podrá ser modificado.
- e. El personal debe llevar en su solapa izquierda, la placa de identificación correspondiente, que incluya su nombre y cargo que desempeña.
- f. Los zapatos deben estar en buen estado y lustrados, en caso del personal de recepción.

- g. Tanto el personal masculino como femenino, deben adoptar los códigos estéticos delimitados:

Personal masculino:

- Tener su rostro afeitado siempre.
- Llevar su cabello preferentemente corto y correctamente peinado.
- En caso de tener tatuajes, los mismos deben permanecer ocultos.

Personal femenino:

- Deben llevar su cabello recogido en una coleta y correctamente peinado.
- No deben exceder en su maquillaje ni en el perfume que utilizan.
- La joyería utilizada debe ser discreta; exceptuando el personal de cocina, quienes no pueden portar este tipo de piezas.
- En caso de tener tatuajes, los mismos deben permanecer ocultos.

C. Normas de servicio del personal

El personal que labora dentro del Hostal Rincón Escandinavo, se encontrará en la obligación de acatar las normas puntualizadas a continuación, con el fin de prestar un servicio de calidad de mayor nivel (Gobierno de España: Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, 2009, pp. 4-7):

- a. Utilizar las normas de cortesía determinadas por el establecimiento hotelero.
- b. Mantener un trato cordial y respetuoso con los huéspedes.
- c. Contar con la predisposición necesaria para atender al huésped de forma presta.
- d. Manejar una tonalidad de voz adecuada y ritmo de transmisión pausado, que no evidencie incertidumbre o prisa.
- e. Escuchar atentamente al huésped, tratando de comprender su mensaje, con el fin de traducir sus necesidades y cumplirlas.
- f. Formular preguntas que faciliten lo que el huésped aspira comunicar.
- g. Mantener bajo control cualquier comportamiento asociado con agresividad.

- h. Recibir siempre al huésped con una sonrisa.
- i. Asistir a su jornada laboral, vistiendo un uniforme impecable, que refleje una imagen de profesionalismo, disciplina y prolijidad en la prestación del servicio.
- j. Establecer contacto visual permanente con el huésped.
- k. Siempre que el personal se encuentre con el huésped, saludar con educación y cortesía.

Ej: Buenos días/tardes/noches Sr. (apellido del huésped).

- l. Evitar perpetrar trabajos o actividades paralelas o entretenerse con materiales del área de trabajo.
- m. Asentir frecuentemente al momento que el huésped habla, demostrando comprensión de la situación.
- n. Contestar las preguntas planteadas por el huésped eficientemente, y en caso de no conocer las respuestas concretas, buscar información adicional que sea de utilidad.
- o. Apuntar la información suministrada por el huésped cuando se trate de un asunto de suma importancia.
- p. Otorgar prioridad en la atención al cliente presencial.
- q. Siempre mantenerse de pie cuando se dirija a cualquier huésped.
- r. Obviar inclinarse sobre el mostrador, paredes o elementos decorativos.
- s. Evitar sobretodo optar por posiciones inadecuadas, como: guardar las manos en los bolsillos o cruzar los brazos.
- t. Intentar en lo posible “memorizar los apellidos de los huéspedes”.
- u. Evitar establecer comunicación con dos personas simultáneamente.
- v. El trato con el huésped siempre será de “usted”.

D. Normas de horario de trabajo del personal

El personal administrativo debe laborar de lunes a sábado, mientras que el operativo, de lunes a domingo. Para tal fin, el Hostal Rincón Escandinavo, instaura jornadas de trabajo con sus respectivos horarios de entrada y salida:

Tabla 1. Horario del personal que labora en el Hostal Rincón Escandinavo.

Recepcionistas	Camareras	Administradora
07:00 a.m. a 09:00 a.m. 05:00 p.m. a 09:00 p.m. 09:00 p.m. a 07:00 a.m.	08:00 a.m. a 04:00 p.m.	09:00 a.m. a 05:00 p.m.

Nota: Adaptado de Hostal Rincón Escandinavo, s.f.

Los miembros del personal se encuentran en la obligación de efectuar su registro de asistencia, a la hora de ingreso y salida de su turno laboral.

A continuación se establecen las vacaciones, permisos y licencias del personal:

Vacaciones (MRL, s.f., pp. 9-10)

- a. Todos los miembros del personal tendrán derecho a vacaciones remuneradas los días: 25 de diciembre, 1ero de enero, 1ero de mayo. En caso de requerimiento de prestación sus servicios profesionales, deberán cumplir con su obligación, estableciendo un acuerdo mutuo con la administración a fin de determinar los días en que podrán hacer uso de sus vacaciones.
- b. Los miembros del personal, tendrán derecho a quince días ininterrumpidos de vacaciones remuneradas, previo acuerdo común entre la administración y el/la empleado/a; a excepción de trabajadores que lleven un período inferior a un año laborando en el establecimiento hotelero.
- c. Las solicitudes de vacaciones por parte de los miembros del personal, serán autorizadas por la administración del hostel.

Permisos (MRL, s.f., pp. 9-10)

- a. Si por cuestiones de enfermedad, fuerza mayor, calamidad doméstica o intervención en mesas electorales, debidamente justificadas, el/la empleado/a no concurre a su jornada laboral, deberá comunicar obligatoriamente a la administración, de manera presta y oportuna, con

48 horas de anticipación. Posteriormente, los justificativos correspondientes deberán ser presentados ante la administración en un período que no sobrepase las 24 horas, a excepción de enfermedad, en la cual se presentará el certificado médico en un plazo menor a 72 horas; caso contrario, se otorgará una amonestación escrita.

- b. En caso de que los miembros del personal, tengan la necesidad de ausentarse del establecimiento hotelero en el transcurso de su jornada laboral, deberán solicitar la autorización respectiva a la administración.

Licencias

Las licencias con sueldo, serán concedidas en los casos detallados a continuación (MRL, s.f., pp. 9-10):

- a. Por maternidad o paternidad.
- b. Por lactancia.
- c. Por complicaciones en el parto.
- d. Por contracción de matrimonio civil del empleado: tendrá derecho a tres días hábiles consecutivos y a su retorno, se verá en la obligación de presentar el certificado de matrimonio respectivo que legitime su validez.
- e. Para acudir a cursos de capacitación, con la debida justificación por parte de la administración.
- f. Tres días por calamidad doméstica, debidamente constatada.

	Hostal Rincón Escandinavo	Versión original
	ESTÁNDARES Y PROCEDIMIENTOS DEL ESTABLECIMIENTO.	Año: 2016.

ESTÁNDARES Y PROCEDIMIENTOS DEL ESTABLECIMIENTO

Emitido por: Fernanda Román	Revisado por: Ivonne Herrera	Aprobado por: Ivonne Herrera
Fecha: _____	Fecha: _____	Fecha: _____
Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____

Objetivo: Especificar las normas y estándares que deben cumplir las instalaciones del hostel, el procedimiento a seguir en caso de recepción de quejas y recomendaciones propuestas a nivel de seguridad, que el establecimiento podrá considerar para garantizar el bienestar del huésped.

Alcance: Es aplicable para la totalidad de las áreas del establecimiento.

Responsables:

- La administradora del establecimiento se encuentra en la obligación de mantener las instalaciones del hostel en óptimas condiciones para la prestación de los servicios ofertados; y, es responsabilidad del personal, brindarles un cuidado permanente y conservarlas.
- Los empleados/as son los encargados de dar solución eficiente a las quejas presentadas por el huésped.

A. Normas de infraestructura

El Hostal Rincón Escandinavo, debe cumplir con los criterios detallados posteriormente (Gonzales et al., 2009a, p. 36):

- a. El parqueadero del establecimiento debe contar de preferencia con dos espacios destinados para el estacionamiento de los vehículos.
- b. El ingreso peatonal al establecimiento debe siempre permanecer despejado para el acceso de los clientes.
- c. Mantener en buen estado de conservación y limpieza la puerta de entrada, la fachada y áreas exteriores del hostel (patios, terrazas, jardines).
- d. Es imprescindible que el establecimiento cuente con un rótulo de identificación, que incluya el nombre del lugar y su logotipo, mismo que debe estar en óptimas condiciones y ser visible.
- e. La decoración exterior debe ser agradable.

- f. El establecimiento debe contar con un sistema de seguridad efectivo, para velar por el bienestar de los huéspedes durante las 24 horas.

B. Normas de las áreas comunales

Las áreas comunales del Hostal Rincón Escandinavo deberán cumplir con los criterios especificados posteriormente (Gonzales et al., 2009a, pp. 69-73):

- a. Conservar las áreas en perfecto estado de orden y limpieza.
- b. Efectuar la limpieza de los baños periódicamente durante el transcurso del día.
- c. Mantener las paredes permanentemente limpias y en óptimo estado de mantenimiento.
- d. Emplear la señalización adecuada para las áreas y contar con los dispositivos de seguridad primordiales en caso de emergencia.
- e. Decorar las áreas comunales, acorde a un concepto distintivo que se emplee en el hostel, evitando la fusión de estilos.
- f. Contar con espacios interiores que sean amigables con el medio ambiente.
- g. Disponer de accesos y facilidades destinados para los clientes que sufran cualquier tipo de discapacidad.
- h. Evitar zonas de peligro que puedan ocasionar accidentes a los huéspedes que circulan por las mismas.
- i. El mobiliario de las áreas comunales, debe ser confortable.
- j. La sala de lectura debe estar equipada con libros, periódicos y revistas de diversos temas que generen interés en el lector, los cuales estén disponibles para el uso del huésped. Asimismo, deben ser reemplazados con frecuencia según su género.
- k. Tener a disposición del huésped, juegos de mesa.
- l. Los ordenadores destinados al uso del cliente, deben contar con señal de internet permanente.
- m. Contar con productos básicos y medicamentos a la venta, para satisfacer las necesidades inmediatas de los huéspedes; con sus respectivas etiquetas de identificación y precios.

C. Normas de los servicios higiénicos

Los servicios higiénicos deberán cumplir con los criterios determinados a continuación (Muguruza, 2008, p. 28):

- a. Se encontrarán señalizados acorde al tipo de usuario (hombres o mujeres), empleando la simbología internacional.
- b. Deben permanecer limpios, con un olor agradable, ordenados y abastecidos de útiles de aseo indispensables.
- c. Las paredes del área de los servicios higiénicos, deberán encontrarse en buen estado, así como también, estar pintadas con colores que armonicen con la decoración del lugar.
- d. Deben estar equipados con:
 - Inodoros y urinarios, dependiendo del género.
 - Lavabos.
 - Espejo.
 - Dispensadores suministrados de jabón líquido y gel desinfectante.
 - Dispensador de papel higiénico.
 - Secadores de manos automáticos.
 - Sistemas de limpieza y desinfección.
 - Basurero provisto de tapa y funda de plástico.
- e. Deben poseer sistemas de iluminación y ventilación apropiados, ya sean artificiales o naturales, para eliminar olores indeseables.
- f. Los servicios higiénicos destinados al personal, deben encontrarse aislados de la zona de preparación de alimentos y sin ingreso al área de cocina.
- g. Los servicios higiénicos exclusivos para huéspedes y clientes que almuercen en el restaurante, deben tener acceso indirecto al mismo.

Puntos a considerar

- Es fundamental promover el lavado de manos, mediante la colocación de avisos en los servicios higiénicos.

D. Manejo de quejas

Se debe efectuar el procedimiento descrito a continuación, cuando se recepta una queja o reclamo por parte del huésped (Gonzales, Benavente, Pérez, García, y Atausinchi, 2009b, pp. 96-97):

- a. Indagar al cliente con la finalidad de conocer con precisión la queja o reclamo que presenta y en qué se fundamenta la misma; actuando con empatía.
- b. Evitar restar importancia a la queja o reclamo.
- c. Demostrar interés permanente por la queja o reclamo.
- d. Escuchar atentamente la queja o reclamo que presenta el huésped, permitiendo que exponga con absoluta libertad su problema, obviando cualquier interrupción.
- e. De existir la posibilidad, receptar la queja registrándola por escrito, puesto que ayuda a disminuir el estado emocional del huésped; pudiendo canalizar el reclamo de mejor manera.
- f. Evitar discutir o argumentar con el huésped, puesto que resultará en la agravación del problema.
- g. Una vez comprendida la queja o reclamo, presentar al huésped una disculpa sincera; buscando una solución inmediata a la misma.
- h. De no lograr solucionar inmediatamente la queja o reclamo, comprométase a brindar una solución viable.
- i. Procurar tomar los correctivos necesarios, para impedir la recurrencia de la queja o reclamo en el futuro.
- j. Registrar el problema en un reporte diario de quejas y sugerencias de servicio.

Puntos a considerar

- Asumir la responsabilidad por la queja o reclamo, sin culpar a terceros.
- Obviar que trascienda la situación a otras áreas, manteniendo así el control de la situación.

E. Recomendaciones de seguridad y señalética

Es recomendable tomar en consideración las medidas de prevención detalladas a continuación, con el fin de asegurar el bienestar de los huéspedes.

Puertas y rutas de evacuación (Registro Oficial 114, 2009, pp. 4-5)

- a. El establecimiento hotelero deberá estar provisto de salidas de emergencia, tomando en consideración: la capacidad que alberga el lugar, los medios de protección contra incendios, el tipo de construcción y altura del edificio.
- b. Las puertas localizadas en las zonas de circulación para evacuación, deberán abrirse siempre hacia el exterior.
- c. Las puertas deberán ser batientes, permitiendo un giro sobre su eje vertical, de 90 a 180 grados.
- d. Las puertas deberán estar provistas de cerraduras de paso (sin llaves), de modo que sean de fácil apertura desde el interior para poder salir; además de barras antipánico, ancladas a estas.
- e. Las puertas deberán funcionar perfectamente y contar con la señalética indispensable.
- f. Todas las áreas de circulación que conduzcan a la salida, deberán ser fáciles de visualización y estar perfectamente señalizadas, de modo que todos los ocupantes del hotel, sean mental y físicamente capaces de localizar con prontitud la ruta de evacuación desde cualquier sitio hacia el exterior.
- g. El recorrido desde el interior de cualquier lugar del establecimiento hasta alcanzar la vía de evacuación al exterior, será máximo de 25 metros.

Señalización e iluminación de emergencia (Registro Oficial 114, 2009, p. 7)

- a. Los medios de salida deben contar con iluminación de emergencia, la cual facilite la evacuación segura de los clientes hacia el exterior, en caso de cortes eléctricos.
- b. El sistema de iluminación en caso de emergencia, debe permanecer en continuo funcionamiento, sin necesidad de activación manual.

- c. El alumbrado correspondiente a la señalización, debe mostrar permanentemente la localización de puertas, escaleras, pasillos, el número de piso y puertas de salida; mientras los ocupantes permanezcan en el interior de las instalaciones.

Extintores portátiles contra incendios (Registro Oficial 114, 2009, pp. 7-8)

- a. El establecimiento hotelero debe estar provisto de extintores contra incendios apropiados, determinados por el Cuerpo de Bomberos del distrito, acorde al tipo de materiales empleados en la construcción del edificio, así como también, a la función que este desempeña, factores de riesgo y a su entorno inmediato.
- b. Los extintores deben ser instalados en las inmediaciones de los lugares más expuestos a riesgos o peligros; preferentemente próximos a las salidas de emergencia y en sitios donde sean fáciles de localizarlos visualmente y con acceso directo desde cualquier zona del establecimiento, sin que obstruyan la circulación.
- c. Los extintores deben poseer una placa de identificación de la empresa, que contenga la información detallada a continuación en idioma español: “fecha de recarga, fecha de mantenimiento, tipo de agente extintor, capacidad, procedencia e instrucciones para el uso”.
- d. Es recomendable que un miembro del personal capacitado, efectúe una inspección mensual o cuando las circunstancias lo ameriten del extintor, utilizando una hoja de registro, con el afán de garantizar que el mismo se encuentre completamente cargado y en buen estado de funcionamiento, situado en un lugar adecuado, que no haya experimentado alteraciones o daño físico, que obstaculice su operación.
- e. La recarga y mantenimiento de los extintores, deberá ser ejecutada por personas que cuenten con la debida certificación autorización del Cuerpo de Bomberos de cada distrito.
- f. Los extintores deberán someterse a una prueba hidrostática cada seis años y un mantenimiento anual.

- g. Todos los extintores deben ser recargados después de su utilización o cuando se considere necesario, luego de una inspección.
- h. Los extintores deberán estar anclados a las paredes mediante soportes, a una altura de 1.50 metros, desde el nivel del piso.

F. Limpieza y desinfección de áreas

El personal debe efectuar el procedimiento de cualquier área, de la manera detallada a continuación (Cruz Roja Instituto, s.f., p. 5):

Preparación

- a. Utilizar ropa cómoda, mascarillas y guantes, para asegurar la protección personal.
- b. Efectuar una revisión del área a limpiar.
- c. Seleccionar los productos o materiales de limpieza apropiados para cada lugar.
- d. Ventilar la zona donde se realizará la limpieza (áreas comunales, servicios higiénicos, cocina, etc.)

Limpieza

- a. Recoger basura, objetos o prendas o cualquier elemento que se encuentre fuera del área; ordenando.
- b. Sacudir superficies.
- c. Limpiar ventanas.
- d. Barrer los pisos.
- e. Al término de la limpieza, registrar en el formulario respectivo.
- f. Lavar los insumos empleados y guardarlos en el lugar correspondiente.

Es recomendable cumplir con el siguiente calendario de limpieza:

Tabla 2. Calendario de limpieza.

	Frecuencia	Cómo	Implementos a utilizar
Pisos	Diaria	Lavar con agua y ayuda de una cepillo	Detergente y desinfectante
Puertas y paredes lavables	Diaria	Lavar y secar	Detergente y desinfectante
Espejos y ventanas	Cuando muestren signos de suciedad	Lavar y secar	Limpiavidrios
Superficies de trabajo	Posterior a su utilización	Lavar y secar	Detergente y desinfectante
Mobiliario	Diaria	Retirar polvo	Desinfectante
Equipos electrónicos	Semanal	Escobillar	Brocha y paño seco

Nota: Adaptado de “Manual de Calidad Turística para Restaurantes”, por Gonzales, Benavente, Pérez, García, y Atausinchi, 2009, p. 59; “Manual de Procedimiento de Limpieza y Aseo”, por Cruz Roja Instituto, s.f., p. 4.

G. Limpieza de servicios higiénicos

Previo a dar inicio a la limpieza de la zona, el personal debe realizar los procedimientos generales de limpieza (Estrada y González, 2007, pp. 16-17).

Aseo del inodoro

- a. Bajar la palanca.
- b. Cepillar la parte interna del inodoro con una escobilla y un desinfectante adecuado; proceder a enjuagar.

- c. Limpiar con detergente el asiento y la tapa del inodoro y posteriormente, enjuagar y secar con ayuda de un trapo.
- d. Verificar que el dispensador cuente con papel higiénico; y reponerlo en caso de que el mismo se haya terminado.
- e. Lavar el tanque de agua después de un período de tres meses, con el fin de evitar cualquier tipo de contaminación.

Aseo del lavabo

- a. Remover cabellos y pelusas acumulados en los desagües.
- b. Lavar tanto el interior como el exterior del lavabo; enjuagar y secar.
- c. Limpiar el espejo con limpiavidrios y un paño anti-pelusa.
- d. Limpiar los dispensadores de jabón; reabasteciéndolos en caso de ser necesario.

Finalización

- a. Trapear el piso, partiendo desde el fondo hasta culminar en la puerta.
- b. Revisar que todo se encuentre correctamente ordenado.
- c. Registrar en el formulario respectivo, una vez finalizada la limpieza.
- d. Agrupar los insumos utilizados, limpiarlos y almacenarlos ordenadamente en el lugar destinado.

	Hostal Rincón Escandinavo	Versión original
	ESTÁNDARES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECEPCIÓN.	Año: 2016.

ESTÁNDARES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECEPCIÓN

Emitido por: Fernanda Román	Revisado por: Ivonne Herrera	Aprobado por: Ivonne Herrera
Fecha: _____	Fecha: _____	Fecha: _____
Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____

Involucrados: Todo el personal que conforma el área de recepción.

Objetivo: Definir estándares, procedimientos y parámetros estandarizados a seguir para cada actividad a ser ejecutada por el personal que labora dentro del área de recepción del Hostal Rincón Escandinavo; y los insumos de trabajo con los que deben contar.

Alcance: Es aplicable para un mejor funcionamiento de la recepción del hostel.

Responsables:

- La administradora será la responsable de la correcta implementación, ejecución y cumplimiento del manual, así como también, de suministrar al personal los implementos necesarios para el funcionamiento de la recepción.
- Los recepcionistas serán los responsables de seguir los procedimientos de servicio y atención al cliente.

A. Mobiliario del área de recepción

La recepción del Hostal Rincón Escandinavo deberá contar con el mobiliario detallado posteriormente:

- a. Mostrador.
- b. Ordenador.
- c. Impresora.
- d. Copiadora.
- e. Teléfono.
- f. *Datafast*.
- g. Calculadora.
- h. Tablero para almacenar llaves.
- i. Caja fuerte.

- j. Buzón de sugerencias.
- k. Reloj.
- l. Suministros de oficina.
- m. Nevera para bebidas.
- n. Estante de productos para venta.
- o. Botiquín de primeros auxilios.
- p. Extintor de incendios.

B. Ambiente del área de recepción

El área de recepción del Hostal Rincón Escandinavo, deberá cumplir con las especificaciones descritas a continuación:

- a. Permanecer siempre limpia y con olor agradable.
- b. Estar ordenada.
- c. Contar con iluminación permanente.
- d. Poseer mobiliario en buen estado.
- e. Tener suministros tecnológicos en funcionamiento.

C. Funciones

Recepcionista polivalente (INEN, 2008e, pp. 2-4)

- a. Efectuar el procedimiento de registro del huésped o *check-in*.
- b. Controlar el ingreso al área de habitaciones:
 - Realizar la entrega y recepción de las llaves de las habitaciones.
 - Vigilar el acceso de visitantes.
- c. Brindar apoyo al huésped:
 - Cumplir la función de conserje, brindando información turística requerida por el huésped.
 - Solventar dudas del huésped respecto a gastos, equipaje y artículos olvidados.
 - Coordinar la entrega de lencería adicional, adquisiciones o *amenities*.

- d. Ofrecer apoyo a la administración:
- Efectuar reservas de habitaciones, vía telefónica u online.
 - Entregar fichas de satisfacción al huésped y averiguar cómo estuvo su estadía.
 - Emitir facturas en el sistema.
 - Establecer contacto con la persona encargada de mantenimiento para reportar sobre daños o averías.
- e. Efectuar el procedimiento de salida o *check-out* del huésped.
- f. Entregar la recepción al turno correspondiente
- Entregar la recepción al recepcionista del turno siguiente.
 - Manejar adecuadamente el libro de recepción.
 - Verificar arqueo de caja y entregarlo.
 - Informar oportunamente al personal sobre novedades adicionales acaecidas.
- g. Cuidar el área de recepción:
- Mantener la recepción limpia, organizada y en buen estado de conservación.
 - Colaborar para mantener la seguridad en el área de recepción.
- h. Operar los equipos de la recepción:
- Conocer perfectamente la operación de cada uno de los equipos de recepción, tales como: teléfono, ordenador, calculadora, *datafast*, impresora, entre otros.
- i. Actuar como nexo entre el huésped y otros departamentos del establecimiento:
- Receptar, apuntar y entregar mensajes y remitirlos al huésped.
 - Facilitar al huésped servicio de movilización.

- Ayudar al huésped con el traslado de su equipaje.
- j. Velar permanentemente por la seguridad y privacidad, tanto del huésped como del establecimiento:
- No proporcionar información a individuos desconocidos, sin previo consentimiento del huésped.
 - Controlar el acceso de los huéspedes.
 - Detectar posibles irregularidades que puedan conducir a un problema.
 - Chequear el ingreso y salida de personas que no tengan autorización.
- k. Garantizar la satisfacción del huésped:
- Anticiparse a los requerimientos del huésped.
 - Solicitar la opinión del huésped a través de una encuesta de satisfacción acerca de su estadía.
 - Receptar quejas o reclamos, otorgando soluciones inmediatas.
 - Solucionar efectivamente peticiones de los huéspedes.
- l. Cuidar de la apariencia personal:
- Cuidar de la higiene, presentación personal y uniforme.

D. Normas de vestimenta del personal

El personal del área de recepción, debe estar correctamente uniformado con:

- a. Terno azul.
- b. Camisa celeste.
- c. Corbata.
- d. Placa de identificación.
- e. Calzado formal.

E. Normas del área de recepción

El personal de la recepción del Hostal Rincón Escandinavo, se encontrará en la obligación de cumplir con las medidas determinadas a continuación (Gonzales et al., 2009a, pp. 40-43):

- a. Deben poseer un nivel avanzado, tanto oral como escrito, del idioma inglés; así como también, conocimientos básicos de un segundo idioma.
- b. Deben orientar al huésped en todas sus necesidades que surjan en el transcurso de su estadía; conociendo previamente preguntas frecuentes que formulen los clientes.
- c. Deben permanecer alerta a los deseos y necesidades de los huéspedes con la finalidad de lograr satisfacerlos en la medida de su posibilidad; siempre y cuando, no transgredan ningún derecho ni perjudiquen la dignidad de otros individuos.
- d. Deben disponer de suministros de oficina necesarios con el fin de otorgar a los huéspedes, un servicio eficiente y eficaz.
- e. Deben contar con formatos exclusivos del área que son indispensables para atender al cliente.
- f. Destinarán un espacio cercano y seguro, cuya función sea de almacenamiento de maletas para huéspedes.
- g. Deben disponer de un tablero adecuado y visible destinado para el almacenamiento de las llaves de las habitaciones respectivas.
- h. Deben tener a disposición del huésped, una caja de seguridad para que deje en custodia sus artículos de valor.
- i. Deben contar con un fondo de caja chica, asignado para dar vuelto a los huéspedes o en caso de emergencia. Es fundamental reponerlo constantemente, conforme se vaya utilizando.
- j. Deben tener una caja de seguridad, donde se guardará el dinero en efectivo que ingrese al hostel de manera temporal.
- k. Deben guardar en recepción las copias de las llaves correspondientes a cada habitación, como medida de seguridad.
- l. Deben contar con un botiquín de primeros auxilios equipado con insumos necesarios para prevenir cualquier emergencia suscitada entre

- los huéspedes alojados, del cual se deberá llevar un inventario permanente, para saber cuál necesita reposición
- m. Colocarán encima del mostrador, dípticos publicitarios y tarjetas de presentación del hostal.

F. Comunicación telefónica (Gonzales et al., 2009a, pp. 30-31)

- a. Revisar constantemente los aparatos telefónicos tanto del área de recepción como de las habitaciones, para verificar su óptimo estado de conservación y funcionamiento, de modo que no obstaculicen la comunicación.
- b. Los recepcionistas encargados de receptor las llamadas internas y externas, deberán:
- Comprender por lo menos el idioma inglés.
 - Atender cualquier tipo de requerimiento o brindar solución a inconvenientes o inquietudes de los huéspedes y/o clientes.
 - Seguir un patrón de contestación único e invariable, dependiendo del tipo de llamada.
 - Emplear un tono de voz cordial, que transmita seguridad y confianza a la persona que llama.
 - Poseer conocimiento sobre el funcionamiento del teléfono.
- c. Seguir los procedimientos detallados a continuación para una correcta comunicación telefónica externa (Grupo GHL Hoteles, 2009, pp. 30-31):
- Receptar toda llamada telefónica entrante, asegurándose que el mensaje sea preciso y claro.
 - Contestar de inmediato toda llamada telefónica entrante, sin permitir que el teléfono timbre por más de tres veces.
 - Emplear el siguiente saludo: Buenos días/tardes/noches. Gracias por llamar al Hostal Rincón Escandinavo, (nombre del recepcionista) le saluda, ¿en qué puedo servirle?
 - En caso de que la persona que llama, solicita comunicarse con una habitación y facilita el número, el recepcionista confirmará en primera instancia el nombre del huésped, antes de efectuar la

transferencia. En ninguna circunstancia se puede transferir la llamada, si la persona no proporciona el nombre del huésped.

- En caso de que la persona que llama, dé el nombre del huésped, el recepcionista verificará la habitación y lo transferirá sin otorgarle el número de habitación, por cuestión de seguridad.
- En caso de que la llamada esté dirigida a algún miembro del personal, se tomará el mensaje y se le informará posteriormente.
- No emplear términos informales, tales como: *ok*, *sí*, *ajá*, *uh*.
- No permitir interferencias o distracciones y solamente hablar con la persona que llama; sin compartir la conversación con terceros.
- No dejar en espera a una llamada previamente contestada, por un período superior a tres minutos, caso contrario, consultar a la persona si desea seguir esperando o tomar nota de su nombre y teléfono para devolverle luego la llamada.
- En caso de tomar un mensaje, colocar textualmente lo expresado con letra legible, de preferencia imprenta. El recepcionista deberá despedirse cordialmente, diciendo: “este mensaje ha sido registrado por (nombre del recepcionista), buenos días/tardes/noches. La remisión del mismo a la habitación del huésped, no deberá prolongarse por un período mayor a cinco minutos.
- No utilizar la línea telefónica para realizar llamadas de índole personal. En casos de emergencia, solicitar previa autorización a la administradora para hacerlo.
- Al finalizar la conversación, agradecer a la persona por llamar y esperar que cuelgue la llamada.

d. Seguir los procedimientos detallados a continuación para una correcta comunicación telefónica interna (Grupo GHL Hoteles, 2009, p. 33):

- Contestar de inmediato toda llamada telefónica entrante, sin permitir que el teléfono timbre por más de tres veces.

- Emplear el siguiente saludo: Recepción buenos días/tardes/noches, (nombre del recepcionista) le saluda, ¿en qué puedo servirle?
- No emplear términos informales, tales como: *ok*, *sí*, *ajá*, *uh*.
- No permitir interferencias o distracciones y solamente hablar con la persona que llama; sin compartir la conversación con terceros.
- Al finalizar la conversación, agradecer a la persona por llamar y esperar que cuelgue la llamada.

G. Procedimientos generales

El personal de la recepción del Hostal Rincón Escandinavo se encontrará en la obligación de cumplir con los procedimientos esenciales determinados a continuación (Gonzales et al., 2009a, pp. 44-45):

Antes del servicio

- a. Conservar un orden preciso en lo que respecta a la colocación de los materiales y formatos indispensables para el trabajo operativo del área.

Durante del servicio

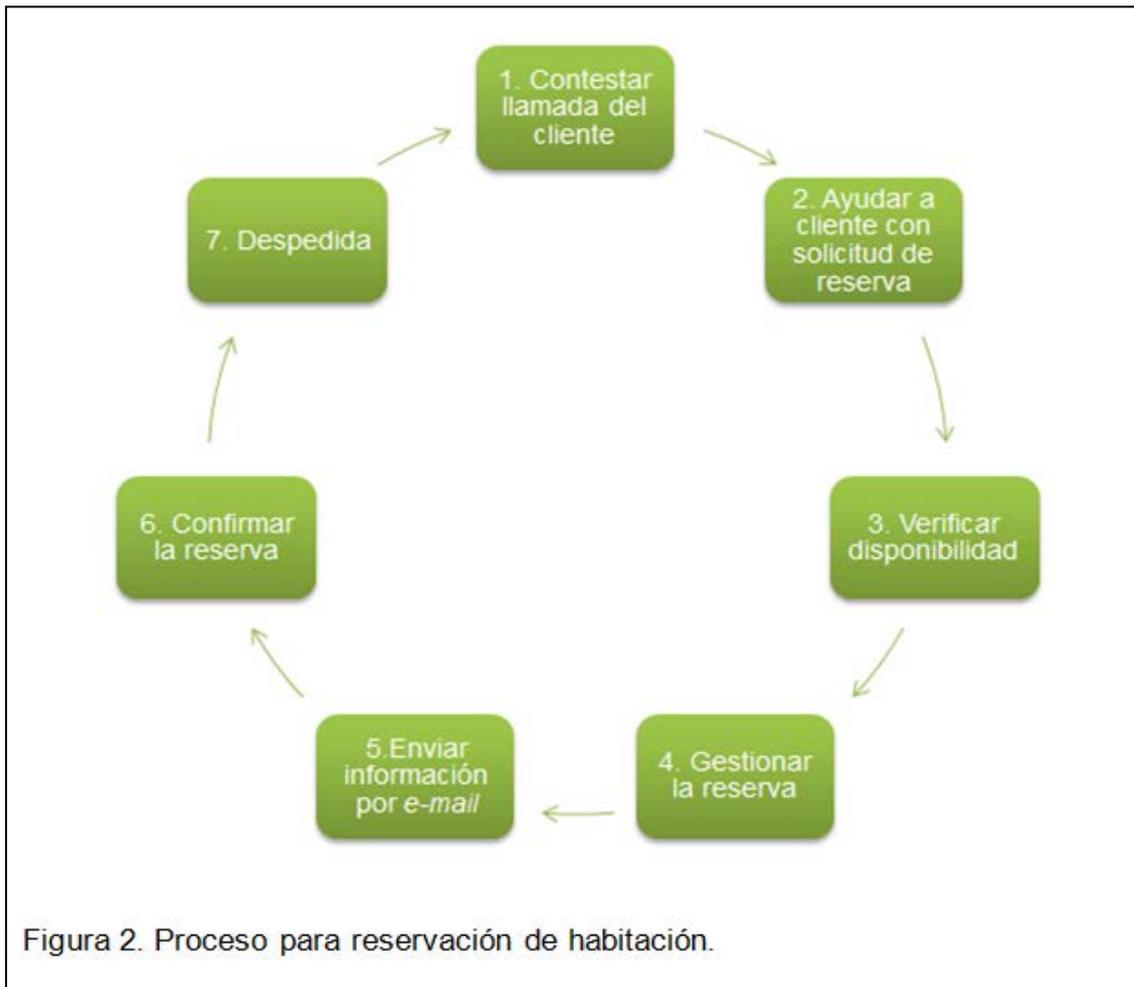
- b. Apuntar cualquier acontecimiento significativo acaecido durante cada turno en el cuaderno de novedades, así como también, cualquier tipo de solicitud que efectuó el huésped, con el propósito de contar con información puntual en caso de que sea solicitada.
- c. Colocar en el tablero, la llave de la habitación en su respectivo casillero, cada vez que el huésped abandone el hostel de manera momentánea o permanente.
- d. Despertar a los huéspedes que lo requieran, empleando siempre el formato y procedimiento específicos.

Después del servicio

- e. Realizar el cambio de turno ordenadamente, haciendo utilización del cuaderno de novedades para la entrega de información y tareas por cumplir.

H. Procedimientos de servicio

Procedimiento para efectuar una reserva



El personal del área de recepción tratará la reserva de la manera detallada a continuación (Gonzales et al., 2009a, p. 28):

- a. Cuando ingrese una llamada telefónica, contestar inmediatamente, sin permitir que el teléfono timbre por más de tres veces.

b. Contestar el teléfono con un tono de voz entendible y agradable, con el debido saludo y presentación.

Ej: Hostal Rincón Escandinavo, buenos días/tardes/noches, (nombre del recepcionista) le saluda, ¿cómo le puedo ayudar?

c. Escuchar atentamente al cliente, respondiendo sus preguntas y otorgándole información sobre el hostel.

d. En caso de que el cliente requiera una reserva, verificar en primera instancia, si el hostel cuenta con disponibilidad para los días solicitados.

e. Si efectivamente existe disponibilidad, proceder con la reserva. Si por el contrario, no lo hay, informar al cliente y ofrecer nuevas fechas.

f. Solicitar comedidamente los datos para efectuar la reserva.

g. Reconfirmar con el cliente que los datos ingresados sean los correctos.

h. Solicitar el depósito de la garantía equivalente al 20% del valor total de la estadía en la cuenta bancaria perteneciente al establecimiento, con el propósito de garantizar la reserva. Informar al cliente que el mismo deberá efectuarse en un período máximo de 24 horas para su validez y que una vez realizado el depósito, deberá enviar vía *e-mail* el comprobante correspondiente.

i. Pedir su dirección de correo electrónico, donde se enviará información de interés.

j. El recepcionista se despedirá del cliente, agradeciéndole por el tiempo otorgando y deseándole un excelente día/tarde/noche.

- Ej: Fue un placer atenderle Sr./Sra. (apellido del huésped), espero que tenga un buen día/tarde/noche.

k. Una vez efectuada la reserva, se procederá con el envío del correo electrónico a la dirección destinada, dentro del cual se incluirá: número de cuenta bancaria para realizar el abono, formas de pago, políticas de cancelación, servicios que presta el hotel y cualquier información adicional que el cliente haya solicitado.

l. La administradora será la encargada de informar al recepcionista cuando haya recibido el depósito correspondiente y seguidamente, se enviará un

correo electrónico al cliente notificándole la recepción del mismo y garantizando su reserva para las fechas especificadas.

- m. Se contactará al cliente con tres días de anticipación previo a su llegada para reconfirmar la misma.

Políticas de anulación de una reserva

- Si la cancelación de la reserva se efectúa 72 horas previas al día de llegada, el hostel devolverá la totalidad del depósito al cliente por la misma vía utilizada por el cliente para realizar el pago.
- Si la cancelación de la reserva se efectúa 48 horas previas al día de llegada, el importe del depósito no será devuelto.

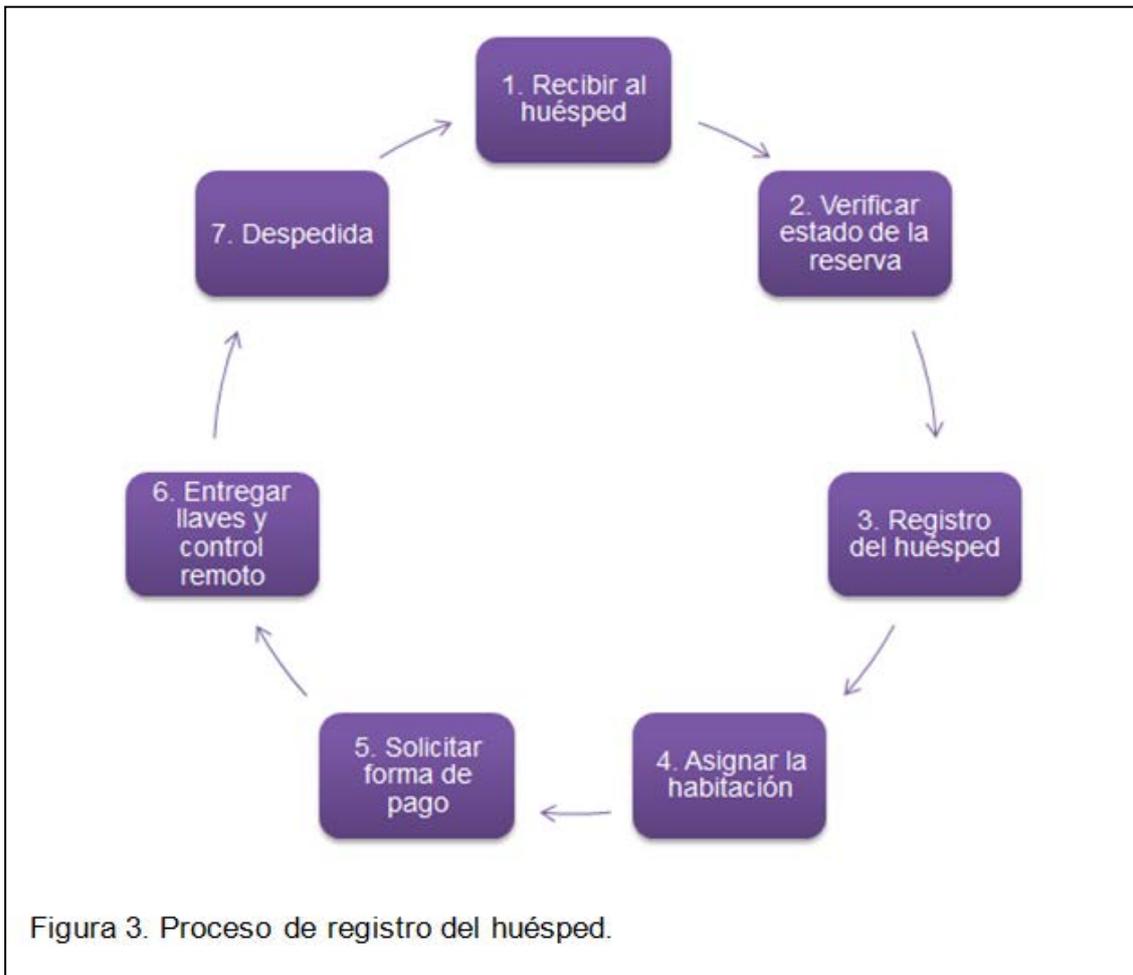
Política de no show

- En caso de que el huésped no arribe al hostel en la fecha confirmada, se procederá con el cobro de una penalidad equivalente a todas las noches de alojamiento reservas.

Puntos a considerar (Gonzales et al., 2009a, p. 28)

- Respetar la habitación que ha sido previamente confirmada a un cliente, siempre y cuando, se respete la política de cancelación, de la cual el cliente ya debe tener conocimiento.
- Responder cualquier solicitud de modificación o anulación de una reserva efectuada por el cliente, en un plazo inferior a 24 horas.
- En caso de que el huésped solicite cualquier requerimiento adicional, el mismo se aceptará únicamente si se encuentra dentro de las posibilidades del establecimiento y deberá ser registrado en el sistema.
- Nunca se debe trabajar con una política de sobreventas.

Procedimiento para efectuar el *check-in*



Tomar en consideración el procedimiento descrito a continuación para la realización del *check-in* (Hotel Howard Johnson Quito, s.f., pp. 4-5):

- a. Confirmar las fechas de estadía programadas en la reserva.
- b. Asignarlas habitaciones con antelación, según las reservas y llegadas previstas. Coordinar con el personal de ama de llaves, de modo que las habitaciones se encuentren preparadas previo al arribo de los huéspedes al establecimiento.
- c. Si el *check-in* fuere para un grupo, coordinar anticipadamente con la agencia de viajes, responsable de grupo, etc., con la finalidad de disponer de la lista completa de pasajeros con tiempo y tener asignadas las habitaciones previamente a su llegada.

- d. Dar la bienvenida al huésped, sonriendo de manera natural y diciendo: “Buenos días/tardes/noches, ¿en qué puedo ayudarlo?”
- e. Si en caso es un huésped frecuente, llamarlo por su apellido, diciendo: “Buenos días/tardes/noches Sr. (apellido del huésped), nos agrada que esté de nuevo con nosotros.
- f. Si el huésped menciona que tiene reserva, preguntar a través de qué medio realizó la misma, verificando en el listado de llegadas que los datos de ésta sean correctos. Si surgieren cambios o dudas, modificar en ese instante.
- g. Por el contrario, si el huésped es un *walk-in*, verificar la disponibilidad en el sistema. En caso de no existir disponibilidad, informar al cliente sobre la situación y tratar de ubicarlo en un hostel de similar categoría.
- h. Realizar una fotocopia del pasaporte o cédula de ciudadanía al momento del arribo del huésped al establecimiento.
- i. Entregar la ficha de registro al huésped para que complete con sus datos correspondientes y posteriormente, colocarla en la carpeta de registros, según la fecha de llegada.
- j. Cerciorarse que la habitación se encuentre completamente desocupada y limpia, antes de hacer entrega de la llave al huésped.
- k. Una vez asignada la habitación, confirmar la tarifa relacionada en el récord de la reserva. Informar al huésped sobre la tarifa respectiva al no tener reserva. Se le informa al cliente que la habitación incluye desayuno y se le explica en qué consiste el mismo.
- l. Se le pregunta al huésped si cancelará el valor restante de su estadía y de ser el caso, la forma de pago que utilizará. Si desea cancelar en aquel momento, se emitirá la factura en el sistema.
- m. Entregar la llave al huésped, conjuntamente con el control remoto.
- n. Brindar una breve explicación sobre los servicios que presta el establecimiento, horarios de desayuno y hora del *check-out*.
- o. Una vez concluido el *check-in*, conducir al huésped a su habitación respectiva, ofreciéndole trasladar su equipaje.
- p. Dar ingreso a la habitación mediante radio.

- q. En caso de que el huésped solicite cambio de habitación por una razón justificada, atiéndalo inmediatamente, siempre que existan habitaciones disponibles del tipo requerido.

Puntos a considerar (Gonzales et al., 2009a, pp. 46-49)

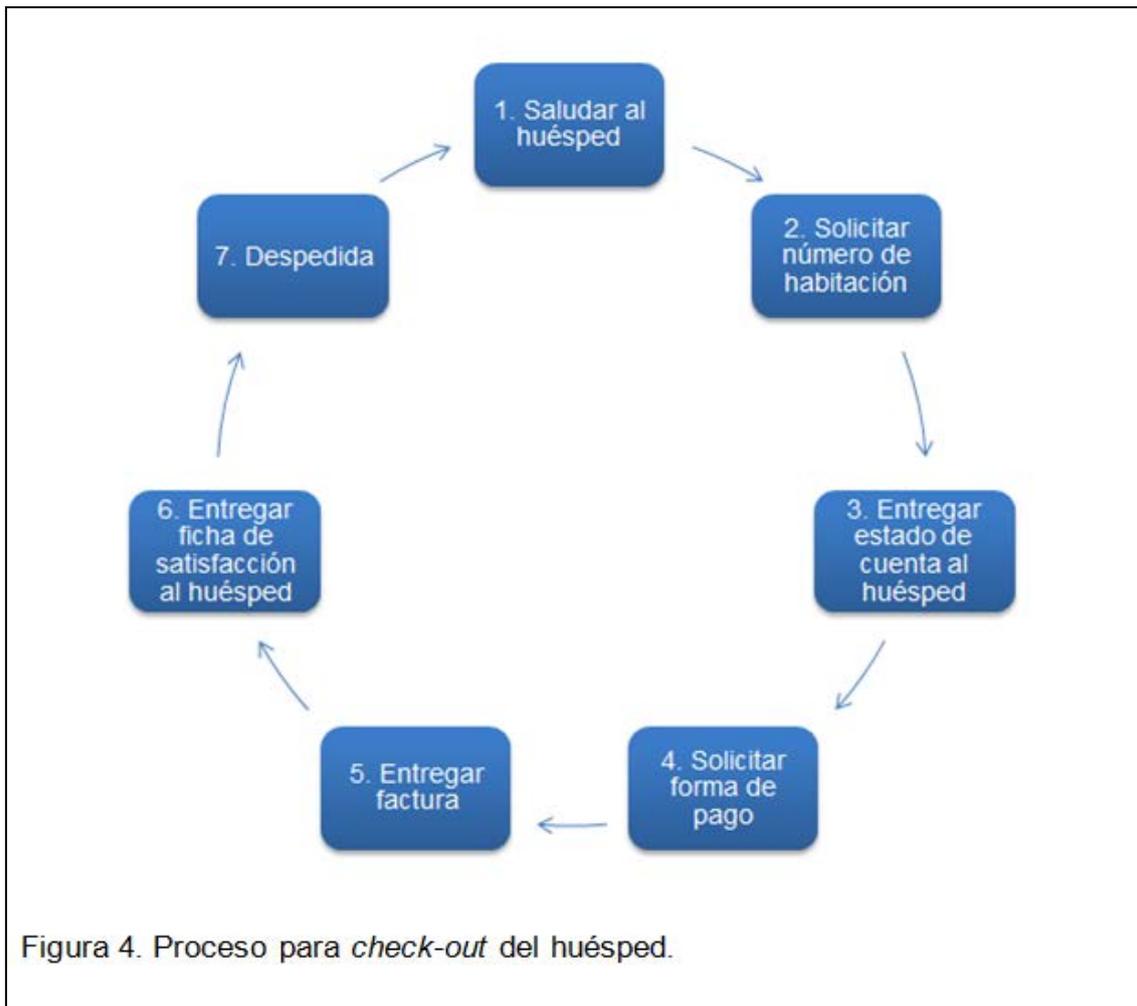
- El proceso de *check-in* tanto para pasajeros individuales como para grupos, no deberá en ningún caso exceder los 10 minutos.
- Mantener el mostrador organizado, para facilitar la prontitud en el servicio al cliente.
- Disponer de bolígrafos en excelente estado para proporcionar a los clientes cuando necesiten llenar la hoja de registro o cualquier tipo de formulario.
- Tener el reporte de habitaciones actualizado en todo momento, con el fin de asignar las habitaciones sin inconveniente alguno.
- Previamente a la asignación de una habitación, realizar la totalidad del proceso de registro, para obviar cualquier problema provocado por problemas de pago o identidad.
- Antes de entregar la ficha de registro, indicar al huésped los espacios obligatorios a ser llenados, de manera que el tiempo sea optimizado.
- Estar siempre pendiente de las necesidades del huésped y brindarle ayuda oportuna ante cualquier petición que requiera en ese instante.

Tomar las solicitudes de los huéspedes

El personal de recepciones recibirá las solicitudes de la siguiente manera (Hotel Howard Johnson Quito, s.f., p. 6):

- a. Escuchar con atención las solicitudes del huésped, registrando el número de habitación, hora y encargado.
- b. Efectuar un seguimiento de la solicitud, verificando su cumplimiento.
- c. Cumplir la solicitud dentro de los tiempos establecidos.

Procedimiento para efectuar el *check-out*



Tomar en consideración el procedimiento descrito a continuación para la realización del *check-out* (Hotel Howard Johnson Quito, s.f., pp. 8-9):

- a. Explicar con antelación al cliente los métodos de pago aceptados por el establecimiento.
- b. Mantener la tarifa concertada con el cliente y respetarla hasta el momento en que se efectúe el cobro correspondiente de la estadía. Calcular anticipadamente la cuenta del huésped para no retrasar el proceso del *check-out*.
- c. Contar con dinero necesario para dar cambio en caso de que el huésped cancele en efectivo.

- d. Al ver que el huésped se dirige al mostrador, conservando una actitud positiva y manteniendo el contacto visual, saludarlo de la siguiente manera: “Buenos días/tardes/noches, ¿en qué puedo ayudarlo?”
- e. Al observar que el huésped solicita realizar el *check-out*, preguntarle amablemente por el número de habitación.
- f. Mostrar al huésped un estado de cuenta previo.
- g. Mientras el huésped, efectúa la verificación del estado, establecer comunicación con el personal de ama de llaves, con la finalidad de identificar el inventario faltante, roto o dañado de la habitación. Al ser un problema de índole mayor, comunicar a la administradora acerca de lo acaecido, para que sea ella quien encuentre una solución al problema del faltante o daño.
- h. Preguntar al huésped si el estado de cuenta es el correcto. En caso de suscitar algún problema, rectificarlo y proceder a elaborar un descuento, previa autorización por parte de la administrador/a.
- i. Emitir la factura con los datos proporcionados por el huésped y entregarla dentro de un sobre personalizado con el nombre del establecimiento.
- j. Ayudar al huésped con la cancelación del monto restante.
- k. Previo a que el huésped abandone el establecimiento, comunicar mediante radio al ama de llaves para que verifique que el huésped no haya olvidado ninguna pertenencia dentro de la habitación.
- l. Solicitar al huésped comedidamente la devolución de las llaves de la habitación antes de que deje el hostal.
- m. Solicitar al huésped de manera cordial que complete una corta encuesta de satisfacción al cliente con la finalidad de evaluar que tal estuvo su estadía.
- n. Averiguar al huésped si desea un taxi para su movilización y en caso que acepte, contactar a la cooperativa más cercana para que recoja al cliente.
- o. Comunicar al personal de ama de llaves la salida del huésped, de manera que puedan realizar la limpieza y desinfección de la habitación.

- p. Preguntar al huésped si requiere que su equipaje sea almacenado en custodia hasta el momento de su partida definitiva.
- q. Facilitar al cliente material promocional del hostel, antes de su partida.
- r. Despedir al huésped de manera cordial, agradeciéndole por su preferencia y desearle un excelente viaje y un pronto retorno.
- s. Ayudar con el traslado del equipaje hasta su medio de transporte.

	Hostal Rincón Escandinavo	Versión original
	ESTÁNDARES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE HABITACIONES.	Año: 2016.

ESTÁNDARES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE HABITACIONES

Emitido por: Fernanda Román	Revisado por: Ivonne Herrera	Aprobado por: Ivonne Herrera
Fecha: _____	Fecha: _____	Fecha: _____
Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____

Involucrados: Todo el personal que trabaja en el área de habitaciones.

Objetivo: Definir normas y estándares de mobiliario y limpieza, con lo que deben cumplir las habitaciones del hostel, así como, funciones a desempeñar por cada camarera.

Alcance: Es aplicable para la totalidad de habitaciones del hostel.

Responsables:

- La administradora será la responsable de conservar el equipamiento de las habitaciones.
- Las camareras, serán los responsables de seguir los procedimientos de limpieza, inspección y control.

A. Mobiliario de las habitaciones

Las habitaciones del Hostel Rincón Escandinavo deberán contar con el mobiliario detallado posteriormente:

- a. La habitación simple, debe tener:
 - Cama *twin* con dos almohadas.
 - Velador.
 - Lámpara de noche.
 - Teléfono.
 - Escritorio.
 - Silla.
 - Armario.
 - Caja fuerte.
 - Televisor LCD.
 - Espejo.
 - Basurero.

- Cuadro decorativo.

b. La habitación doble, debe tener:

- Dos camas *twin*, con sus respectivas almohadas.
- Dos veladores.
- Dos lámparas de noche.
- Teléfono.
- Escritorio.
- Silla.
- Armario.
- Caja fuerte.
- Televisor LCD.
- Espejo.
- Basurero.
- Cuadro decorativo.

c. La habitación matrimonial, debe tener:

- Una cama *queen*, con cuatro almohadas.
- Dos veladores.
- Dos lámparas de noche.
- Teléfono.
- Escritorio.
- Silla.
- Armario.
- Caja fuerte.
- Televisor LCD.
- Espejo.
- Basurero.
- Cuadro decorativo.

d. La habitación triple, debe tener:

- Tres camas *twin* con dos almohadas cada una, o bien, una cama *queen* con cuatro almohadas y una *twin* con dos.
- Tres veladores.
- Tres lámparas de noche.
- Teléfono.
- Escritorio.
- Dos sillas.
- Armario.
- Caja fuerte.
- Televisor LCD.
- Espejo.
- Basurero.
- Dos cuadros decorativos.

B. Mobiliario y amenities de los baños de las habitaciones

Los baños del Hostal Rincón Escandinavo, deberán cumplir con los parámetros detallados posteriormente:

Los baños deben contar con:

- Lavabo.
- Inodoro con tapa.
- Ducha.
- Colgador de toallas.
- Espejo.
- Dispensario de papel higiénico.
- Basurero.

Los artículos de aseo mínimo con los que se debe proveer al huésped durante su estadía son los siguientes:

- Un jabón pequeño por cada huésped.
- Un rollo grande de papel higiénico.
- Un envase de *shampoo* y uno de acondicionador, dependiendo del número de huéspedes.
- Una toalla de cuerpo por huésped.

Puntos a considerar (Gonzales et al., 2009a, p. 59)

- Las toallas deben estar dobladas de manera correcta y colocadas sobre el tanque del inodoro o de preferencia sobre el toallero.
- Se recomienda que sean biodegradables o amigables con el ambiente.

C. Normas de las habitaciones

Las habitaciones del Hostal Rincón Escandinavo, deberán cumplir con los parámetros detallados posteriormente (Gonzales et al., 2009a, pp. 50-55):

- a. Los letreros correspondientes al número de habitación, deben estar en excelente estado.
- b. Las puertas de las habitaciones, deben estar limpias y en buen estado de conservación y uso, brindando además, toda la seguridad necesaria.
- c. Las chapas de las puertas de ingreso a las habitaciones, deben estar en buen estado; permitiendo abrir la puerta sin inconveniente alguno.
- d. Las paredes de la habitación, deben estar bien conservadas y mantenidas; con una pintura adecuada que combine con el lugar.
- e. Las cortinas deben permanecer limpias y en buen estado; así como también, ser fáciles de abrir y cerrar.
- f. Las habitaciones deben estar siempre limpias y ordenadas durante el lapso de permanencia del huésped en las mismas.
- g. Los pisos deben encontrarse en óptimas condiciones. En caso de los pisos de madera, libres de fracturas, limpios y brillantados; mientras que los de alfombra, sin rastro de suciedad.

- h. El mobiliario, debe encontrarse en perfecto estado de uso, bien conservado y con un mantenimiento adecuado y permanente.
- i. El armario debe tener en su interior como mínimo seis armadores para que el huésped pueda colgar sus prendas de vestir.
- j. Las pantallas de las lámparas, deben estar libres de polvo e insectos que puedan quedarse atrapados en su interior.
- k. Las habitaciones deben contar de forma obligatoria con un reglamento interno del huésped, plan de evacuación, anexo telefónico para comunicación a recepción, instructivo para utilización de la caja de seguridad y guía para manejo de televisión por cable y clave de wi-fi.
- l. Los enchufes y tomacorrientes deben encontrarse en óptimo estado de conservación y uso.
- m. No deben existir cables sueltos o colgando, puesto que representan un potencial riesgo para el huésped y dan un mal aspecto visual.
- n. Los focos deben ser de preferencia ahorradores, para minimizar el gasto de luz y aportar a la sostenibilidad.
- o. Se colocarán en el escritorio, botellas de agua natural con sus respectivos vasos, dependiendo del número de huéspedes.
- p. Se colocará una libreta de notas y un esfero.
- q. La lencería utilizada para la cama (protector de colchón, juego de sábanas, cobijas, cubrecama, almohadas), deben estar limpias, sin manchas, enmendaduras o rotos.

D. Normas de los baños de las habitaciones (Gonzales et al., 2009a, pp. 51-55)

- a. Las puertas del baño, deben permanecer siempre limpias y en buen estado de conservación y uso.
- b. Las chapas de las puertas de ingreso a las habitaciones, deben estar en buen estado; permitiendo abrir la puerta sin inconveniente alguno.
- c. El baño debe despedir siempre un aroma agradable durante la estadía del huésped.

- d. El extractor de olores, deberá eliminar cualquier tipo de olor o vapor existente.
- e. Tanto paredes como pisos de los baños, deben estar recubiertos por baldosas de tonos claros, para agilizar su limpieza y desinfección.
- f. Las baldosas deben permanecer en óptimas condiciones, sin ningún tipo de fisuras y limpias y brillantes.
- g. Las paredes y techos del baño, deben estar limpias, sin rastro de manchas, humedad u hongos.
- h. El baño debe contar con agua fría y caliente en forma permanente las 24 horas del día y a libre disposición del huésped.
- i. Debe existir una buena presión de agua, independientemente del nivel o piso en que se encuentre la habitación.
- j. Tanto el mobiliario como el equipamiento detallados anteriormente, deben estar en óptimo estado de uso y conservación.

E. Funciones

Camarera de pisos (INEN, 2008b, pp. 2-3)

- a. Limpiar, desinfectar y ordenar adecuadamente las habitaciones:
 - Barrer, aspirar, lavar, pulir, remover manchas simples de sanitarios, pisos, ventanas, paredes, muebles, espejos, cuadros, barrederas, equipos y demás elementos de la habitación y área social, aplicando procedimientos o estándares mínimos.
- b. Preparar la habitación para recibir al huésped:
 - Limpiar íntegramente la habitación.
 - Montar camas extras, bajo previa solicitud del huésped.
 - Colocar o retirar elementos adicionales.
 - Arreglar y ordenar la lencería.
 - Coordinar con el área de recepción el estado de las habitaciones.
- c. Inspeccionar el estado de una habitación:

- Realizar una inspección visual de la apariencia y calidad, posteriormente a la finalización del servicio de ordenamiento y limpieza.
 - Confirmar la integridad de las instalaciones, el abastecimiento de agua en el baño, la ausencia de algún elemento que perjudique la presentación final de la habitación.
- d. Verificar el funcionamiento y confort de la habitación:
- Comprobar que los artefactos electrónicos, instalaciones eléctricas y mobiliario, no presenten ningún daño y en caso de suceder esto, notificar a la persona especializada en mantenimiento de manera inmediata.
 - Detectar la presencia de insectos, olores desagradables o ruido excesivo.
- e. Ordenar las habitaciones vacía sucia, ocupada y vacía limpia.
- f. Efectuar controles y registros:
- Registrar la cantidad de huéspedes por habitación y cualquier novedad suscitada.
 - Guardar y registrar artículos olvidados.
 - Elaborar inventarios de las habitaciones y bodega de suministros.
- g. Operar equipos de trabajo:
- Conocer la correcta operación de equipos de trabajo, así como también, aparatos electrónicos del huésped.
 - Equipar diariamente el carro de apoyo y saber maniobrarlo de una forma adecuada.
- h. Suministrar información relevante sobre el establecimiento al huésped:
- Informar al huésped sobre horarios o servicios que oferta el establecimiento, en caso de requerirlo.

- i. Velar por la seguridad y privacidad del huésped:
 - Notificar oportunamente al área de recepción, el ingreso de individuos ajenos al hotel.
 - Vigilar la clase de equipaje.
 - Dar a conocer a la administración sobre el uso inadecuado de las habitaciones o comportamientos extraños por parte del huésped.
 - Asegurar absoluta confidencialidad sobre la información y hábitos del huésped.
 - Tomar resoluciones conjuntas con la administración para resolver cualquier conflicto.

- j. Garantizar la satisfacción del cliente:
 - Convertir el ambiente en un sitio agradable para el huésped.
 - Realizar la cobertura de las habitaciones.
 - Receptar quejas o reclamos, otorgando soluciones inmediatas.
 - Efectuar las tareas asignadas, sin ocasionar molestias al huésped.

- k. Cuidar de la apariencia personal:
 - Cuidar de la higiene, presentación personal y uniforme.
 - Emplear un trato formal y comportarse con prudencia.

F. Normas de vestimenta del personal

Las camareras, deben estar correctamente uniformadas con:

- a. Uniforme de dos piezas.
- b. Calzado blanco antideslizante.

G. Procedimientos de limpieza

Técnicas para limpieza, aseo y ordenamiento de habitaciones

1. Instrucciones para barrer el piso (Ministerio de Turismo, 2012a, p. 16)

- a. Permanecer de pie, conservando una postura adecuada y con la cabeza erguida.
- b. Mover la mano que se encuentra más abajo sujetando la escoba, en la dirección hacia la cual se busca arrastrar los residuos u objetos que se están barriendo, rosando siempre la superficie del piso.
- c. Después de ejecutar el paso anterior, la camarera retornará a la posición inicial con la escoba, para continuar con el proceso las veces requeridas. Si en caso la zona por donde ya se pasó, permanece sucia, es posible regresar a la misma, recordando siempre barrer en la misma dirección con el fin de evitar que las áreas limpias se ensucien nuevamente.

2. Instrucciones para utilizar una aspiradora (MINTUR, 2012a, p. 17)

- a. Revisar la aspiradora, asegurándose de que la bolsa no se encuentre llena y las mangueras estén correctamente conectadas; reemplazando la bolsa cuando los residuos estén por la mitad.
- b. Conectar la aspiradora y establecer la altura, de manera que el cepillo, toque ligeramente la parte superficial de la alfombra.
- c. Encender la aspiradora y ponerla en funcionamiento, empujando la manguera hacia adelante y posteriormente hacia atrás, por toda la habitación.
- d. Aspirar despacio, de tal forma que se logre absorber al máximo los desperdicios y la suciedad.

Cuidado de la aspiradora

- No utilizar cables de extensión que presenten defectos, los cuales pueden ocasionar cortocircuitos que produzcan incendios.

- No halar de la aspiradora por el cable, puesto que puede dañarse o sufrir una descarga eléctrica.
- Es recomendable utilizar la aspiradora únicamente en espacios interiores.
- Evitar aspirar objetos rígidos y afilados debido a que pueden destrozar las aspas del ventilador en el motor.
- Efectuar periódicamente mantenimientos de la aspiradora.

3. Criterios de limpieza y desinfección (Gonzales et al., 2009a, p. 61)

- a. Eliminar las partículas de sólidos o de otro tipo que se encuentren en las superficies, utilizando un trapo húmedo o seco.
- b. Utilizar detergentes para remover suciedades que se encuentren adheridas al polvo.
- c. Proceder con la desinfección, con el fin de eliminar colonias bacterianas que puedan esconderse en el polvo o grasa para evitar niveles elevados de contaminación.

Tabla 3. Agentes desinfectantes.

Agentes desinfectantes	
Polvo	Trapo seco o húmedo.
Grasa	Detergentes.
Microorganismos	Productos desinfectantes.

Nota: Adaptado de “Manual de Calidad Turística para Establecimientos de Hospedaje”, por Gonzales, Benavente, Pérez, García, y Atausinchi, 2009, p. 61

Limpieza de áreas y superficies (MINTUR, 2012a, pp. 20-21)

Madera

- Se utilizará un barniz extra duro para barnizar este tipo de pisos, el cual sea resistente a los rayones.
- Es recomendable trapear los pisos de madera con frecuencia y de existir la posibilidad, pasar habitualmente una máquina pulidora.

Alfombra

- Su limpieza se realizará diariamente con una aspiradora.
- En caso de que necesite ser lavada, se lo hará mediante la utilización de un cepillo de cerdas adecuado.

Limpieza de paredes

Pared pintada

- Pasar una franela limpia y seca por la superficie, iniciando por los lugares de mayor altura y proseguir ordenadamente hasta la parte inferior.
- Pasar un borrador blanco sobre la pared, en caso de detectar alguna mancha.

Azulejos

- Limpiar con esponjas, agua caliente, detergente y polvo limpiador; secando posteriormente con una franela.
- Utilizar amoníaco rebajado con agua para la limpieza de las uniones.

Limpieza de Muebles

Madera y Aglomerado

- Emplear un trapo humedecido.
- Aplicar líquido abrillantador por toda la superficie.

H. Desvestido y vestido de camas

Desvestido de camas

Las camareras, deberán seguir el procedimiento detallado a continuación para el desvestido de camas (MINTUR, 2012a, p. 25):

- a. Retirar el edredón y colocarlo sobre una silla, revisando que no existan artículos olvidados.
- b. Efectuar el mismo procedimiento con las cobijas.
- c. Retirar la sábana inferior y posteriormente la superior, envolviéndolas y revisando simultáneamente que no se haya quedado ningún objeto.
- d. Quitar las fundas que cubren las almohadas.
- e. Depositar la lencería que se encuentre sucia en la funda de ropa asignada para tal fin del carrito; llevando la lencería limpia para posteriormente efectuar el vestido de camas.

Vestido de camas

Las camareras, deberán seguir el procedimiento detallado a continuación para el vestido de camas (MINTUR, 2012a, p. 26):

- a. Colocar la sábana inferior de modo que quede centrada en el colchón
- b. Colocar la sábana superior, asegurando de que esté uniforme con el colchón, únicamente en la parte superior del mismo.
- c. Colocar el edredón con una separación de 30 centímetros desde la cabecera.
- d. Doblar la sábana que permanezca al descubierto, sobre el cobertor, cubriéndolo.
- e. Doblar las orillas y parte de los pies hacia adentro, entre el colchón y el somier.
- f. Colocar las fundas en las almohadas, doblando la orilla al interior de las mismas.
- g. Colocar las almohadas de una manera pareja.
- h. Colocar el edredón.
- i. Finalizar dando forma al dobléz entre la cama y las almohadas.

I. Arreglo de las habitaciones

Las camareras, deben limpiar las habitaciones, siguiendo un proceso concreto, determinado en función del estado de ocupación de las mismas (MINTUR, 2012a, p. 21):

- Limpieza de habitación vacía sucia.
- Limpieza de habitación ocupada.
- Limpieza de habitación vacía limpia.

Prioridad en la limpieza

Las camareras, deberán otorgar prioridad a la limpieza, según la ocupación diaria del establecimiento; respetando dos parámetros primordiales (MINTUR, 2012a, pp. 21-22):

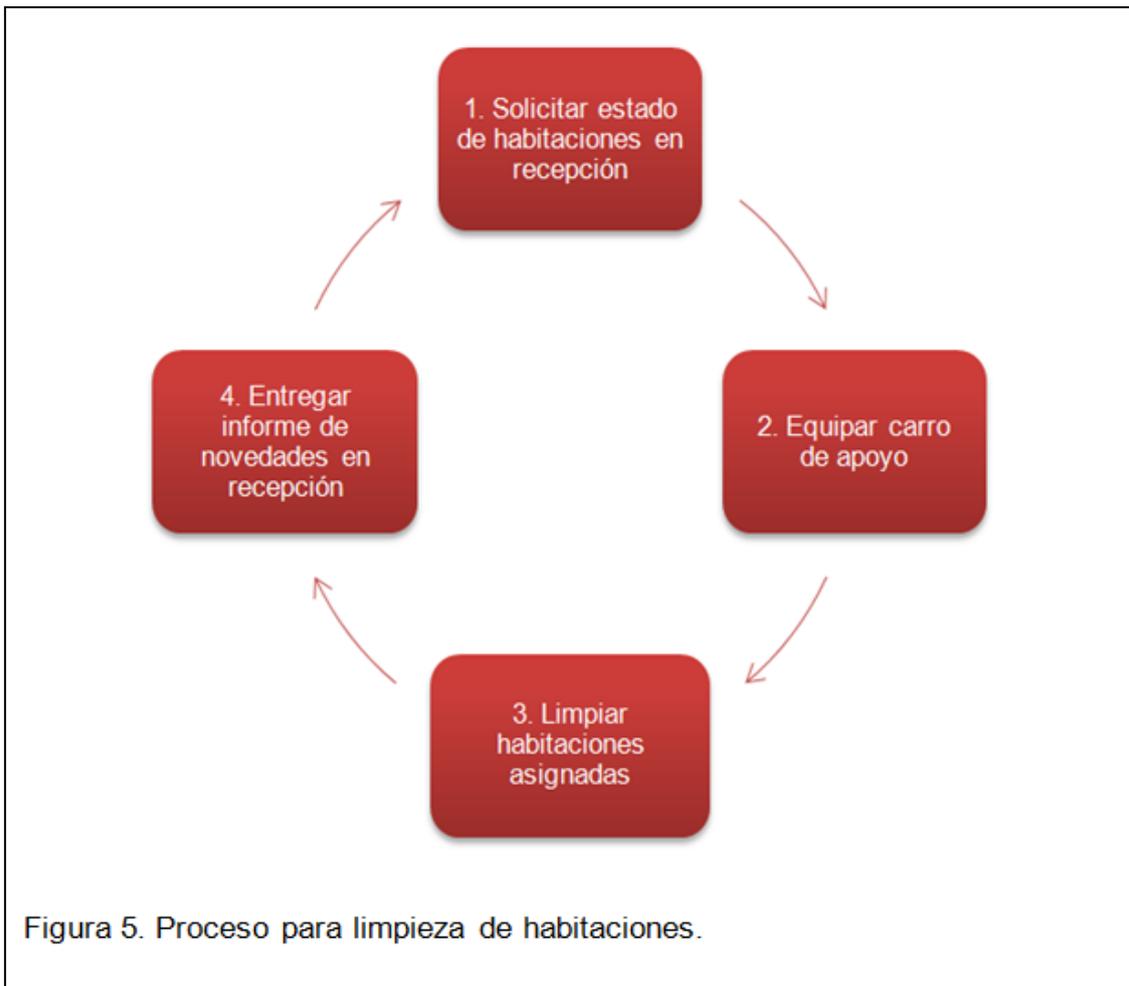
Ocupación alta:

- Habitaciones vacías y sucias.
- Habitaciones ocupadas que no realicen *check-out* ese día.
- Habitaciones ocupadas cuyos huéspedes realicen *check-out* ese día.

Ocupación baja:

- Habitaciones ocupadas cuyos huéspedes realicen *check-out* ese día.
- Habitaciones ocupadas que no realicen *check-out* ese día.
- Habitaciones vacías y sucias.

J. Procedimiento para limpieza de habitaciones



Las camareras deben efectuar el procedimiento detallado a continuación, para la limpieza de las habitaciones:

- a. El procedimiento de limpieza se efectuará todos los días.
- b. Las camareras solicitarán en recepción el estado de las habitaciones.
- c. El trabajo será distribuido equitativamente entre las camareras de turno.
- d. Deben equipar su carro de apoyo con los implementos necesarios.
- e. Las camareras, deberán efectuar la limpieza de habitaciones ocupadas, de la manera especificada a continuación (MINTUR, 2012a, pp. 22-23):
 - Tocar la puerta, por lo menos tres veces; verificando que el huésped no se encuentre en la habitación.
 - Situar el carro en la puerta e ingresar a la habitación, manteniendo la puerta abierta mientras se efectúe la limpieza.

- Proceder con la apertura de cortinas y ventanas para ventilar la habitación.
- Inspeccionar la habitación en búsqueda de objetos olvidados.
- Encender luces, lámparas de mesa y televisión; verificando su correcto funcionamiento.
- Realizar un conteo de la lencería sucia y revisar la presencia de manchas o daños.
- Desvestir las camas.
- Colocar la lencería sucia en la respectiva funda y ubicarla en el carrito; prosiguiendo con el ingreso de la lencería limpia y colocación sobre la cama o camas respectivas.
- Recolectar la basura tanto de la habitación como el cuarto de baño.
- Iniciar con el proceso de limpieza y desinfección del cuarto de baño:
 - a) Limpiar y desinfectar el sanitario.
 - b) Lavar los vasos.
 - c) Lavar y desinfectar el lavabo.
 - d) Limpiar y abrillantar los espejos.
 - e) Limpiar y desinfectar el área correspondiente a la ducha.
 - f) Colocar los suministros de baño y amenities.
 - g) Limpiar y desinfectar el piso.
- Realizar el tendido o vestido de cama.
- En el caso de habitaciones con terraza, proceder con el barrido.
- Limpiar los vidrios de las ventanas.
- Efectuar la limpieza de muebles y posteriormente, sacudir los polvos acumulados en el closet, escritorio, sillas, veladores, cuadros, etc.
- Colocar los suministros y amenities en la habitación.
- Limpiar los pisos o aspirar la alfombra, dependiendo de la habitación.
- Acomodar los muebles.
- Cerrar las ventanas completamente.
- Colocar aromatizante.

- Realizar una revisión de manera visual de toda la habitación, verificando que todo se encuentre en orden acorde a los estándares planteados.
- Abandonar la habitación, comprobando que la puerta se encuentre cerrada por completo.
- Reportar el cambio de estado.

Puntos a considerar (MINTUR, 2012a, p. 23)

- No tocar dinero, joyas u objetos de valor.
 - Procurar que el huésped no se encuentre en la habitación mientras se efectúa la limpieza.
 - En caso de que el huésped se presente de manera imprevista en la habitación, solicitar la debida autorización para continuar con el procedimiento de limpieza.
 - Acomodar la ropa del huésped que se encuentre tirada, sobre la cama o en una silla.
 - Recoger, ordenar y colocar la prensa en el velador.
 - Revisar el contenido de la basura cuidadosamente antes de tirarla.
 - En caso de encontrar huéspedes de dudosa procedencia, actitud escandalosa e irrespetuosa, quienes no hayan pernoctado en el hostel, comunicar inmediatamente al área de recepción.
 - Aquellas habitaciones que no necesiten servicio de limpieza, deberán ser reportadas.
 - Si se detecta la existencia de huéspedes que efectúen labores que no esté permitidas dentro de la habitación, deberá reportarse de inmediato.
- f. Las camareras, deberán efectuar la limpieza de habitaciones vacías limpias, de la manera especificada a continuación (MINTUR, 2012a, pp. 23-24):
- Abrir las ventanas y ventilar la habitación.
 - Barrer o aspirar, dependiendo del tipo de piso de cada habitación.
 - Limpiar los polvos y sacudir todas las superficies.
 - Lavar y desinfectar el sanitario.

- Limpiar la terraza.
- Limpiar y/o lavar los vidrios de las ventanas.
- Revisar *amenities* y suministros tanto del baño como de la habitación.
- Verificar el funcionamiento adecuado de las luces, llaves de agua, equipos electrónicos, entre otros.
- Informar al área de recepción, sobre el estado de la habitación.

K. Inspección y evaluación del servicio de la habitación (MINTUR, 2012a, pp. 26-27)

Escucha y percibe

Las camareras deberán familiarizarse con los sonidos y olores propios de cada habitación, así como también, con sus elementos, con el fin de detectar la existencia de cualquier tipo de avería o presencia de insectos.

Observa

Realizar un recorrido visual, analizando con detenimiento cada área y características inherentes a cada elemento; asegurándose que se encuentre en óptimas condiciones de limpieza, ordenamiento y funcionamiento. La inspección iniciará desde la parte de arriba hacia abajo y continuará desde la izquierda hacia la derecha, observando la totalidad de elementos que conforman la habitación.

Mueve, toca, hala

Existen ciertos elementos que requieren ser operados o encendidos con la finalidad de comprobar su adecuado funcionamiento. Los desperfectos encontrados durante la inspección, deberán ser anotados en el registro correspondiente y comunicados de inmediato a la administradora, quien a su vez, establecerá contacto con mantenimiento.

L. Recoger y registrar objetos olvidados

Las camareras efectuarán el procedimiento descrito a continuación, en caso de encontrar cualquier tipo de objeto olvidado (MINTUR, 2012a, p. 30):

- a. Reportar de manera inmediata al área de recepción.
- b. Completar el parte correspondiente a objetos olvidados, así como también, el libro de registro; entregando a la administradora, quien se encargará de su resguardo y almacenaje.

M. Cobertura de la habitación

La camarera a quién le corresponda el turno de la tarde, efectuará el procedimiento detallado a continuación para la cobertura de la habitación (MINTUR, 2012a, p. 33):

- A. Cerrar cortinas.
- B. Encender la luz de la lámpara cercana.
- C. Quitar la colcha y abrir la cama.
- D. Colocar un chocolate y un letrero con frases amables.
- E. Sacar la basura de la habitación.
- F. Sacar la cristalería sucia.
- G. Sacar la basura del baño.
- H. Secar el baño.

	Hostal Rincón Escandinavo	Versión original
	ESTÁNDARES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.	Año: 2016.

ESTÁNDARES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Emitido por: Fernanda Román	Revisado por: Ivonne Herrera	Aprobado por: Ivonne Herrera
Fecha: _____	Fecha: _____	Fecha: _____
Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____

	Hostal Rincón Escandinavo	Versión original
	ESTÁNDARES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE COCINA.	Año: 2016.

ESTÁNDARES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE COCINA

Emitido por: Fernanda Román	Revisado por: Ivonne Herrera	Aprobado por: Ivonne Herrera
Fecha: _____	Fecha: _____	Fecha: _____
Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____

Involucrados: El personal que labora en el área de cocina.

Objetivo: Establecer los estándares y procedimientos pertenecientes al área de cocina a ser ejecutados por el personal que opera dentro de la misma; y especificar los enseres y utensilios que debe poseer.

Alcance: Es aplicable a la totalidad de actividades, partiendo desde el almacenamiento de los productos alimenticios, hasta su finalización con el servicio al huésped.

Responsables: El cumplimiento del presente manual recae sobre la administradora del establecimiento y debe ser respetado por la totalidad del personal que labora en el área de cocina.

A. Artefactos y utensilios del área de cocina

El área de cocina del Hostal Rincón Escandinavo deberá contar con los artefactos y utensilios detallados posteriormente:

Artefactos

- a. Cocina.
- b. Refrigeradora.
- c. Horno microondas.
- d. Batidora.
- e. Campana extractora de olores.
- f. Fregadero.
- g. Basureros.

Utensilios

- a. Cuchillos
- b. Peladores
- c. Espumaderas
- d. Coladeras.
- e. Tablas de cortar.
- f. Tijeras de cocina.
- g. Tazas medidoras.
- h. Ollas
- i. Sartenes
- j. Vajilla.
- k. Cubertería.
- l. Cristalería.

B. Seguridad en la cocina (Muguruza, 2008, pp. 69-70)

- a. El área de cocina debe permanecer aseada y ordenada en todo momento, con la finalidad de disminuir los peligros asociados con accidentes, tales como: quemaduras, resbalones, etc.
- b. En caso del derrame de cualquier tipo de líquido en el piso, debe limpiarse inmediatamente y colocarse una advertencia de piso mojado.
- c. Se debe obviar salpicar agua o cualquier bebida en el aceite caliente para que el mismo no salpique.
- d. Manejar con precaución las fuentes de calor como hornillas y horno microondas, puesto que son de alto riesgo para quemaduras.
- e. Durante la cocción de los alimentos, el personal de cocina, debe vigilarlos constantemente para evitar que se provoquen incendios.
- f. Es recomendable efectuar la limpieza de los equipos de cocina al inicio de cada turno.
- g. Los lugares propensos a acumulación de grasa, deben limpiarse frecuentemente; así como también, evitar tener productos inflamables próximos a las llamas o fuentes de calor.

- h. Los extinguidores deben contar con su respectiva identificación y estar situados de manera estratégica, cercanos a los puntos de riesgo.
- i. Los tanques de gas, deben estar separados a una distancia no menor de 1,50 metros con relación a fuentes de calor.
- j. Las conexiones eléctricas deberán estar empotradas.
- k. Es recomendable que el personal mantenga los artículos de uso frecuentes una distancia menor, para alcanzarlos fácilmente.

C. Estrategias de control de plagas:

Para impedir el acceso a las instalaciones (Muguruza, 2008, pp. 67-68)

- a. La puerta de ingreso al área de cocina, deberá ser hermética de manera que no permita el ingreso de plagas.
- b. Se recomienda colocar en los sifones y desagües, rejillas para impedir el ingreso de roedores.
- c. De ningún modo se debe permitir la entrada de animales al establecimiento hotelero o que se aproximen al área de cocina, puesto que pueden contaminar los alimentos con pelaje, parásitos u ocasionar la transmisión de enfermedades de origen animal.

Para impedir la obtención de alimentos (Muguruza, 2008, p. 68)

- a. Las áreas destinadas a la manipulación de alimentos y almacenamiento, deben conservarse en orden, limpias y desinfectadas permanentemente.
- b. Es indispensable mantener una limpieza y desinfección adecuada del menaje y mobiliario; así como una correcta preservación de los productos en envases herméticos.
- c. Los residuos sólidos deben ser colocados en basureros con su respectiva tapa.

Cuidado (Muguruza, 2008, p. 68)

- a. No se debe colocar el cebo de manera indiscriminada sobre repisas o en otros sitios donde puedan ser confundidos con alimentos, equipos o recipientes. Asimismo, se emplearán guantes desechables para su colocación, con el fin de impedir que los roedores distingan el olor humano.
- b. Se deben colocar advertencias de peligro en los lugares donde se hayan aplicado los plaguicidas.

Para reducir las áreas de infestación (Muguruza, 2008, pp. 68-69)

- a. Se deben efectuar controles periódicos del mantenimiento general del área de cocina en lo referente a condiciones higiénicas y adecuado manejo de residuos sólidos.
- b. Se debe impedir que las plagas dispongan de zonas de refugio y anidación, tales como: agujeros, ranuras, esquinas oscuras, entre otros; o aglomerando herramientas, unidades o artículos que se encuentren fuera de uso, tanto en el interior como exterior del establecimiento.
- c. En caso de ser necesario, el personal utilizará insecticidas, rodenticidas o desinfectantes, los cuales deben contar con su debida rotulación y ser almacenados en un lugar reservado para tal propósito.

D. Normas del área de cocina (Muguruza, 2008, pp. 53-54)

- a. La cocina debe encontrarse localizada próxima al área del comedor, así como también, al área de almacenamiento de materias primas.
- b. Los espacios de la cocina deben estar distribuidos de la siguiente manera :
 - Zona de preparación previa, inmediata al área de almacén de materias primas, donde se realiza la limpieza, pelado y lavado de los alimentos que lo requieran.
 - Zona de preparación intermedia, donde previamente se preparan los alimentos; misma que incluye: corte, picado y cocción.

- Zona de preparación final, donde termina el proceso correspondiente a la preparación, servido y armado de las fuentes, las cuales se colocarán en el *buffet*.
- c. El material del mobiliario de la cocina debe ser liso, anticorrosivo, de fácil limpieza y desinfección.
 - d. Se debe contar con una campana de extracción, localizada encima del área destinada a la cocción de alimentos; garantizando un aire libre de olores y humo.
 - e. Los lavaderos deben ser de acero inoxidable, con una capacidad acorde con el volumen del servicio y se mantendrán en buen estado de conservación e higiene.

E. Funciones

Cocinero polivalente (INEN, 2008c, pp. 2-4)

A. Administrar existencias y controlar el consumo de la cocina:

- a. Receptar, verificar y almacenar los productos alimenticios comprados.
- b. Inspeccionar que la cantidad solicitada de alimentos coincida con la requisición.
- c. Verificar la calidad de los alimentos y llevar un control del tiempo máximo de consumo.
- d. Ordenar los productos y efectuar su rotación.
- e. Elaborar inventarios de los implementos del área de cocina y bodega.
- f. Obviar desperdiciar los alimentos.

B. Realizar corte y preparación de comestibles varios:

- a. Cortar, picar, rallar y licuar los alimentos, de manera adecuada.
- b. Preparar los productos alimentarios, acorde a normas sanitarias establecidas.

- c. Conocer el correcto empleo de técnicas de: congelación, manipulación, almacenamiento y conservación de los productos alimentarios.

C. Realizar cocción de los alimentos:

- a. Utilizar técnicas de cocción adecuadamente.
- b. Ejercer un control tanto de la temperatura de cada alimento.

D. Montar desayuno *buffet* para servicio del huésped.

E. Cuidar de la higiene y seguridad alimentaria.

- a. Aplicar los procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos, limpieza de máquinas, instrumentos y utensilios.
- b. Controlar contaminación cruzada.
- c. Mantener una limpieza apropiada del área; garantizando su seguridad y salubridad.

F. Cuidar del área de trabajo:

- a. Planificar y organizar actividades de trabajo correspondientes.
- b. Realizar la puesta a punto (*mise en place*) del área de trabajo.
- c. Efectuar el cierre de la cocina.
- d. Realizar la limpieza y desinfección del lugar.
- e. Conservar la higiene y seguridad permanentes en el área de trabajo.

G. Conocer la operación de la maquinaria de trabajo.

H. Cuidar de su higiene y presentación personal:

- a. Cuidar de la higiene y presentación personal, uniforme y accesorios.

F. Normas del personal

Vestimenta

El personal del área de cocina, debe estar correctamente uniformado con:

- Chaqueta de cocinero, bordada con su respectivo nombre y cargo que desempeña.
- Pantalón de cocinero.
- Delantal.
- Red para el cabello.
- Gorro champiñón.
- Calzado antideslizantes y comfortable.
- Lito.

Higiene

Consejos para mantener una limpieza de manos adecuada

El personal que labora dentro del área de cocina del hostel Rincón Escandinavo, se encontrará en la obligación de acatar las normas establecidas a continuación (Fundación Conservación y Desarrollo, 2011, pp. 22-23):

- a. Previo a la manipulación de alimentos, los empleados deben efectuar una rigurosa limpieza y desinfección de sus manos, siguiendo los pasos detallados a continuación:
 - Arremangarse la chaqueta hasta la altura del codo.
 - Abrir la llave de agua caliente a la temperatura más alta que pueda tolerar.
 - Mojarse las manos y el antebrazo.
 - Tomar una cantidad apropiada de jabón antibacterial.
 - Frotarse fuertemente sus manos, logrando que la espuma del jabón, cubra y limpie cada parte de sus manos; extendiéndola hacia los codos.

- Lavarse bien, especialmente entre los dedos, que es donde la suciedad y los gérmenes se esconden.
- Utilizar de preferencia un cepillo para uñas, para lavarlas por debajo de manera adecuada.
- Enjuagarse totalmente las manos y codos, utilizando abundante agua caliente, asegurándose que no quede ningún residuo de jabón.
- Secarse las manos ya sea con una toalla de papel desechable o secador de manos.
- Cerrar el grifo, utilizando papel desechable, para proteger las manos.
- Desinfectar las manos con un antiséptico.

b. El lavado de manos debe realizarse después de (Muguruza, 2008, p. 38):

- Haber utilizado los servicios higiénicos.
- Manipular alimentos crudos.
- Estornudar o toser, cubriéndose con las manos.
- Finalizar la ingesta de alimentos a la hora del almuerzo.
- Efectuar la limpieza de mesas o retirar los platos sucios.
- Limpiar el piso, recolectar basura y manipular dinero.
- Tocar cualquier prenda del uniforme.
- Tocar mesas de trabajo, equipos, cajas, paños de limpieza sin desinfección u otros objetos contaminantes.
- Introducir los dedos por el cabello.
- Palpar cualquier parte del cuerpo.

Prohibiciones (Muguruza, 2008, p. 40)

- a. Los miembros del personal que presenten algún síntoma asociado con fiebre, vómito, diarrea, infección de heridas, inflamación de garganta o hayan entrado en contacto con individuos afectados por enfermedades similares, deben comunicar oportunamente a la administración, quién evitará su ingreso al área de cocina como medida preventiva.
- b. Manipular los productos directamente con las manos, evadiendo la utilización de guantes y utensilios para tal fin.
- c. No utilizar uñas largas que provoquen la proliferación de bacterias.
- d. En caso del personal femenino, evitar el uso de cualquier tipo de esmalte o uñas postizas.
- e. Se prohíbe escupir en áreas destinadas a la preparación de alimentos.
- f. Obviar estornudar y toser encima de los productos alimenticios.
- g. Se prohíbe peinarse o arreglarse el cabello mientras efectúa su trabajo.
- h. No utilizar ningún tipo de adorno, joyas o cualquier artículo personal que pudiese caer dentro de la comida o equipos.
- i. Se prohíbe el consumo de tabaco, chicles, comida o la ingesta de bebidas tanto alcohólicas y sin alcohol.
- j. Utilizar el uniforme como paño de limpieza.

G. Procesos para la entrega de servicio

1. Recepción de alimentos (Muguruza, 2008, p. 43)

Tomando en consideración que no existen proveedores de alimentos para el hospital y la compra se la realiza de manera directa por parte de la administradora, es fundamental, que de igual manera, se lleve un registro donde se apuntará el lugar de procedencia, fecha de recepción, nombre, temperatura, descripción, composición, características sensoriales y fecha de expiración del alimento; según los principios de aceptación o rechazo.

En la siguiente tabla, se encuentran delineados específicamente los principios en base a los cuales, el personal de alimentos y bebidas, podrá reconocer al momento de adquirir los alimentos, si los mismos son idóneos para el consumo humano o presentan problemas, para ser rechazados:

Tabla 4. Aceptación o rechazo de carnes rojas.

Carnes rojas y blancas:		
<ul style="list-style-type: none"> • La temperatura al momento de su recepción, debe encontrarse entre 0°C y 5°C. • La temperatura idónea para las carnes congeladas, será de -18°C o inferior. 		
Tipo	Condiciones para aceptar	Condiciones para rechazar
Res	Color: rojo cereza brillante.	<ul style="list-style-type: none"> - Color: verde, café o púrpura con presencia de manchas verdes o blanquecinas. - Textura: viscosa, enmohecida. - Olor: pestilente, agrio. - Empaque: envolturas sucias o rotas.
Aves	<ul style="list-style-type: none"> - Color: coloración homogénea. - Textura: firme. - Olor: ninguno. 	<ul style="list-style-type: none"> - Color: Verdoso o purpura en torno a la zona del cuello o puntas de las alas. - Textura: viscosa. - Olor: repulsivo.
Puntos a considerar:		
<ul style="list-style-type: none"> • Es indispensable verificar que las carnes rojas, cuenten con sellos de calidad. 		

Nota: Adaptado de “Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Restaurantes y Servicios Afines”, por Muguruza, 2008, p. 46

Tabla 5. Aceptación o rechazo de huevos.

Huevos:	
<ul style="list-style-type: none"> • La temperatura al momento de su recepción, debe encontrarse entre 0°C y 5°C; misma que debe mantenerse. • Siempre deberán refrigerarse a una temperatura de 4°C o inferior. 	
Condiciones para aceptar	Condiciones para rechazar
<ul style="list-style-type: none"> - No poseen olor alguno. - Apariencia firme, cascarón libre de suciedad. - Al romperlos, la yema permanece en el centro. 	<ul style="list-style-type: none"> - Olor desagradable. - Cascarones tienden a quebrarse y presentan suciedad. - Las claras se dispersan o son demasiado líquidas.

Nota: Adaptado de “Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Restaurantes y Servicios Afines”, por Muguruza, 2008, p. 46

Tabla 6. Aceptación o rechazo de productos lácteos.

Productos lácteos:		
<ul style="list-style-type: none"> • Deben ser de preferencia, pasteurizados. 		
Tipo	Condiciones para aceptar	Condiciones para rechazar
Leche	<ul style="list-style-type: none"> - Sabor dulce. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sabor: amargo, agrio.
Queso	<ul style="list-style-type: none"> - Sabor característico. - Color y textura homogéneos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sabor agrio. - Color y textura disímiles.
Mantequilla	<ul style="list-style-type: none"> - Sabor salado. - Color parejo. - Textura firme. 	<ul style="list-style-type: none"> - Amarga, agria. - Color heterogéneo. - Textura blanda.

Nota: Adaptado de “Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Restaurantes y Servicios Afines”, por Muguruza, 2008, p. 47

Tabla 7. Aceptación o rechazo de frutas y vegetales frescos.

<p>Frutas y vegetales frescos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se mantendrán refrigerados a una temperatura comprendida entre 7°C a 12°C, exceptuando: plátanos, peras, manzanas, cítricos, papas y cebollas, los cuales no necesitan refrigeración. 	
<p>Condiciones para aceptar</p>	<p>Condiciones para rechazar</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Apariencia: Carencia de manchas. - Color homogéneo. - Textura: firme. 	<ul style="list-style-type: none"> - Apariencia: Aparición de manchas. - Color disímil. - Textura: suave, arrugada y flácida.

Nota: Adaptado de “Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Restaurantes y Servicios Afines”, por Muguruza, 2008, p. 48

Tabla 8. Aceptación o rechazo de alimentos enlatados.

<p>Alimentos enlatados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el contenido del envase, contiene líquido de apariencia lechosa o espuma, este deberá ser desechado de inmediato. 	
<p>Condiciones para aceptar</p>	<p>Condiciones para rechazar</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Apariencia: Tanto la lata como el sellado, se encuentran en óptimas condiciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Apariencia: La lata sufre abolladuras, su sellado es imperfecto, sus lados abultados, no posee ninguna etiqueta y se detecta oxido.

Nota: Adaptado de “Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Restaurantes y Servicios Afines”, por Muguruza, 2008, p. 48

Tabla 9. Aceptación o rechazo de alimentos procesados refrigerados.

Alimentos procesados refrigerados:	
<ul style="list-style-type: none"> • La temperatura al momento de su recepción, debe ser inferior a 5°C. 	
Condiciones para aceptar	Condiciones para rechazar
- Apariencia: Empaque íntegro y en óptimas condiciones.	- Apariencia: Paquetes rotos o caducados.

Nota: Adaptado de “Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Restaurantes y Servicios Afines”, por Muguruza, 2008, p. 48

Tabla 10. Aceptación o rechazo de alimentos procesados congelados.

Alimentos procesados congelados:	
<ul style="list-style-type: none"> • Su temperatura de recepción, debe ser inferior a -18° C. 	
Condiciones para aceptar	Condiciones para rechazar
- Apariencia: Empaque íntegro y en óptimas condiciones.	<ul style="list-style-type: none"> - Apariencia: Existencia de líquidos congelados localizados en la base del envase. Evidencia de que el producto ha sufrido un proceso de re-congelación. - Color: distinto del normal. - Textura: seca.

Nota: Adaptado de “Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Restaurantes y Servicios Afines”, por Muguruza, 2008, p. 49

Tabla 11. Aceptación o rechazo de hielo.

Hielo:	
Condiciones para aceptar	Condiciones para rechazar
- Cuento con un certificado, que garantice el empleo de agua potable en su elaboración, así como un manejo higiénico adecuado.	- Hielo en barra. - Presencia de suciedad en su revestimiento. - No señale que se ha empleado agua potable para su elaboración.

2. Almacenamiento de alimentos

Requisitos áreas de almacenamiento (Muguruza, 2008, p. 49)

- a. El material de las áreas destinadas para el almacenamiento, debe ser resistente, de modo que permita una fácil limpieza.
- b. Deberán permanecer limpias, ventiladas, sin ningún rastro de humedad y contar con la protección necesaria para evitar el ingreso de insectos, roedores o intrusos.
- c. Se efectuarán revisiones periódicas de la temperatura, tanto de los aparatos así como también de los alimentos almacenados, empleando termómetros graduados.
- d. El almacenamiento de sustancias químicas o productos de limpieza, se lo realizará en un lugar separado y preferentemente, apartado del área donde se almacenan los productos alimenticios, equipos de cocina o utensilios, puesto que podrían dar lugar, a una contaminación química.
- e. Los equipos que presenten deterioro o se encuentren en desuso, no deberán guardarse en las instalaciones del establecimiento, porque podrían contaminar los productos alimenticios y favorecer a la propagación de roedores e insectos.
- f. Los alimentos deberán permanecer en sus envolturas originales y limpias o bien, mantenerse en recipientes tapados y debidamente etiquetados, con su nombre o contenido y fechas de adquisición y expiración; aplicando el procedimiento de rotación, es decir, lo primero

en entrar es lo primero en salir (PEPS), situándolos en los anaqueles según la fecha de vencimiento.

- g. Los alimentos serán colocados en estantes resistentes, de material fácil de limpiar y desinfectar, mismos que deben mantenerse en buenas condiciones, puesto que, los alimentos no deben estar en contacto con el piso, sino a una distancia mínima de 20cm. La distancia entre hileras debe ser de 50cm. así como de la pared; los alimentos contenidos en sacos, bolsas o cajas pueden apilarse hasta una distancia de 60cm. del techo y tener una distancia entre sí de 15 cm. para la debida circulación del aire.
- h. Con el fin de impedir la contaminación cruzada, el almacenamiento de alimentos de origen vegetal y animal, se lo realizará de manera independiente, así como, aquellos que cuentan con envoltura o cáscara de los que están desprotegidos o fraccionados.

Almacenamiento en el refrigerador (Muguruza, 2008, pp. 50-51)

- a. Las áreas de almacenamiento refrigerado deben encontrarse en orden, limpias, contar con suficiente iluminación y libres de malos olores y mohos.
- b. Se controlará y registrará la temperatura de la comida, empleando termómetros de sonda calibrada.
- c. El refrigerador no debe estar demasiado lleno, puesto que el exceso de productos, impedirá la circulación adecuada del aire y consecuentemente, el electrodoméstico se forzará para mantenerse frío. Por esta razón, los alimentos deben ser almacenados de tal manera que permitan una circulación adecuada del aire; aplicando también el procedimiento "lo que primero entra primero sale" (PEPS).
- d. Las rejillas de la unidad, no deben ser cubiertas con papel aluminio, puesto que impedirá la circulación del aire frío.
- e. La puerta debe permanecer cerrada el mayor tiempo posible para mantener el frío en el interior.

- f. Los alimentos deben ser almacenados de arriba hacia abajo, siguiendo el siguiente orden: jamón, tocino, salchichas.
- g. Los alimentos deben conservarse en sus envases originales, limpios o envueltos en material a prueba de humedad, absorbentes con tapas seguras y con etiquetas bien marcadas.

Almacenamiento en el congelador (Muguruza, 2008, p. 52)

- a. Las áreas de almacenamiento refrigerado deben encontrarse en orden, limpias, contar con suficiente iluminación y libres de malos olores y mohos.
- b. Se controlará y registrará la temperatura de la comida, empleando termómetros de sonda calibrada.
- c. Los recipientes almacenados deben estar cubiertos y etiquetados, especificando la fecha de almacenamiento del producto después de su preparación, de modo que se utilice en primer lugar el más antiguo, aplicando el método PEPS.
- d. Las fechas correspondientes a la comida almacenada, deben ser inspeccionadas regularmente, con el fin de desechar aquella cuyo tiempo de almacenamiento haya excedido el límite.
- e. Los productos congelados deben conservarse y almacenarse a temperaturas que los mantengan óptimamente congelados.
- f. Se recomienda no almacenar alimentos calientes puesto que pueden incrementar la temperatura dentro del refrigerador y descongelar la comida parcialmente.
- g. La puerta debe permanecer cerrada el mayor tiempo posible para mantener el frío en el interior.
- h. Los alimentos deben conservarse en sus envases originales, limpios o envueltos en material a prueba de humedad, absorbentes con tapas seguras y con etiquetas bien marcadas.
- i. Los alimentos que han sido previamente descongelados, nunca deben ser congelados nuevamente, puesto que la calidad de la comida se ve afectada, ocasionando el crecimiento de gérmenes.

Almacenamiento de productos secos (Muguruza, 2008, pp. 52-53)

- a. Los ambientes deben mantenerse bien ventilados para evitar la presencia del calor y humedad; con una temperatura de almacén comprendida entre 10° C a 21° C y mantener una humedad relativa entre 50 y 60%.
- b. Los alimentos deben ser de preferencia almacenados en sus empaques originales o bien, después de su apertura, deben ser almacenados en envases sellados con sus respectivas etiquetas.
- c. Los alimentos en polvo, granos, azúcar, té, pan molido, arroz, entre otros; deben ser almacenados en contenedores plásticos con tapa, los cuales los protejan de la contaminación.
- d. Se debe contar con estantes destinados para la colocación de insumos y materiales.

3. Preparación de los alimentos (Muguruza, 2008, p. 55)

- a. Las áreas destinadas para la preparación de alimentos, deben encontrarse en orden, limpias y libres de residuos. Por tal razón, previa y posteriormente a cada preparación, la superficie donde se preparan los alimentos, debe lavarse cuidadosamente.
- b. Es de vital importancia asegurar que los alimentos picados y trozados que no se empleen inmediatamente, deben mantenerse refrigerados y con la debida protección hasta el momento de su cocción o servicio.
- c. Se recomienda preparar una cantidad de comida necesaria, de modo que no permanezca a temperatura ambiental durante un período extenso de tiempo.
- d. La cantidad de alimentos que se colocará sobre las mesas de trabajo, no deben exceder la capacidad de la superficie las mismas, a fin de impedir la caída accidental de los alimentos al piso.

Control de tiempo y temperatura

Tabla 12. Control de tiempo y temperatura de los alimentos.

Control de tiempo y temperatura	
Producto	Método
Carnes y aves	Insertar la varilla del termómetro directamente en la parte interior del producto que tenga mayor grosor; usualmente en la mitad.
Alimentos empacados (refrigerados, congelados)	Insertar la varilla del termómetro entre dos paquetes, evitando pincharlos.
Leches y otros líquidos	Insertar la varilla del termómetro hasta una profundidad de cinco centímetros, sin rozar los costados del envase.

Nota: Adaptado de “Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Restaurantes y Servicios Afines”, por Muguruza, 2008, p. 55

Pautas generales para la utilización de los termómetros (Muguruza, 2008, p. 57)

- Mantener los termómetros limpios y desinfectados.
- Calibrar los termómetros frecuentemente para garantizar su exactitud. Realizar este proceso previo al inicio de cada turno y en caso de que hayan sufrido cualquier golpe o alteración como producto de una caída.
- Nunca se deben emplear termómetros de mercurio para medir temperaturas de las comidas.

A. Preparación previa

Frutas y vegetales (Muguruza, 2008, p. 57)

- a. Las hortalizas y frutas deberán ser retiradas de su empaque original y posteriormente, ser reubicadas en jabas limpias y desinfectadas.

- b. Las hortalizas se lavarán hoja por hoja o en atados, bajo el chorro de agua, para eliminar rastros de tierra, insectos, parásitos y otro tipo de contaminantes.
- c. Posteriormente a su lavado, las hortalizas y frutas, deben pasar por un proceso de desinfección, mediante la utilización de un producto desinfectante autorizado para tal fin. Luego, serán enjuagadas nuevamente en agua potable, previo a su almacenamiento.
- d. Las hortalizas y frutas no deberán permanecer en contacto con superficies que anteriormente hayan sido expuestas a alimentos crudos y de igual manera, deben permanecer apartadas de productos listos para consumo.

Carnes (Muguruza, 2008, pp. 57-58)

- a. El área destinada al cortado de carnes, deberá encontrarse perfectamente limpia, sin presencia de malos olores, envolturas, ni desperdicios.
- b. Los utensilios empleados en el proceso, tales como tablas y cuchillos, deberán estar en óptimas condiciones y tener una limpieza y desinfección permanentes.
- c. Previo al proceso de cocción, las carnes deberán ser lavadas con agua potable, con la finalidad de disminuir microbios y bacterias.
- d. La carne cruda que será utilizada en la preparación, deberá permanecer en recipientes, almacenada a una temperatura apropiada.

B. Descongelación de alimentos

Para efectuar la descongelación de alimentos, se pueden emplear cualquiera de los métodos expuestos a continuación (Muguruza, 2008, p. 59):

- a. Descongelar el producto en el refrigerador a una temperatura de 5° C.
- b. Colocar el producto congelado bajo el chorro de agua potable una temperatura de 21° C o inferior.
- c. Descongelar el producto en el microondas, únicamente si va a ser cocinado de inmediato.

- d. Descongelar el producto alimenticio como parte de la cocción, siempre y cuando el mismo, alcance su temperatura interna mínima.

Bajo ninguna circunstancia, el alimento que haya sido descongelado, deberá ser congelado por segunda vez y el mismo, deberá ser utilizado de manera inmediata.

4. Cocción de alimentos (Muguruza, 2008, p. 59)

- A. Las grasas y aceites empleados para freír los alimentos, no deben estar quemados y deben ser reemplazados de manera inmediata cuando se evidencien alteraciones en su color, sabor u olor.
- B. Es vital el manejo salubre del producto previo a su cocción con la finalidad de impedir el desarrollo y producción de toxinas y esporas.
- C. Los alimentos deben ser cocinados a la temperatura interna mínima requerida como única manera de eliminar los microorganismos presentes.

Tabla 13. Requisitos para cocción de alimentos.

Requisitos para la cocción de alimentos específicos		
Producto	Temperatura interna mínima para la cocción	Requisitos y recomendaciones para la cocción
Aves	74° C por 15 segundos	Tener precaución durante el proceso de cocción de las aves, puesto que son más propensas a la proliferación de microorganismos.
Huevos en cascarón Para servir de inmediato	63° C por 15 segundos	Únicamente sacar la cantidad de huevos necesaria, cuando se cocinen huevos a la orden. Los cartones de huevos no deben ser colocados cerca de la estufa.
Jamón, tocino	63° C por 15 segundos	Es la temperatura idónea para eliminar las larvas de la Trichinella.
Salchichas	68° C por 15 segundos	-
Vegetales		Los vegetales cocinados, listos para servirse, deben permanecer a una temperatura de 60° C.

Nota: Adaptado de "Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Restaurantes y Servicios Afines", por Muguruza, 2008, p. 60

5. Servicio de alimentos

A. Normas para la preservación de alimentos (Muguruza, 2008, p. 63)

- a. Mantener las comidas frías a una temperatura inferior a 5°C y las calientes, a temperaturas superiores a 60° C; hasta el momento de su consumo.
- b. Únicamente se debe preparar y cocinar la comida que será utilizada en un período corto.
- c. Para el mantenimiento de la comida calientes, se debe seguir los lineamientos detallados posteriormente:
 - Calentar la comida a una temperatura de 74° C y trasladarla inmediatamente a un samovar, el cual la mantenga caliente a una temperatura de 60° C.
 - Mantener en todo momento, cubierta la comida, para lograr la retención del calor y prevenir la caída de contaminantes. De igual forma, agitarla cada cierto intervalo de tiempo, con el fin de homogeneizar el calor en la comida.
 - Medir la temperatura con una frecuencia de dos horas y registrarla.
 - Desechar la comida que no ha sido consumida después de cuatro horas.

B. Contaminación cruzada (Muguruza, 2008, pp. 63-64)

- a. Para prevenir la contaminación, al momento del almacenar los alimentos en el refrigerador, se lo debe hacer por separado, productos crudos de cocinados.
- b. Es recomendable utilizar tablas de cortar de distintos colores; de preferencia, una de color claro para la manipulación de alimentos listos para el consumo y otra oscura, para crudos.
- c. Después de cada utilización, se debe efectuar la limpieza y desinfección de todas las mesas de trabajo, equipo y utensilios.

- d. Los trapos utilizados para la limpieza de derrames de comida, deben ser exclusivos para este fin; efectuando una diferenciación por colores según el área de preparación.
- e. El personal de cocina, debe lavar y desinfectar sus manos previo al inicio y finalización de cada tarea, que implique la manipulación de alimentos.

H. Efectuar el cierre de cocina (MINTUR, 2012b, p. 46)

Involucra una secuencia de pasos a realizar, una vez finalizada la operación:

- a. Almacenar la totalidad de los alimentos en sus respectivos lugares; enfriándolos de ser necesario.
- b. Revisar cuidadosamente que no existan fugas de gas, con el fin de evitar cualquier riesgo de incendio.
- c. Comprobar que las tomas de agua se encuentren cerradas e informar a la administradora en caso de goteo o fuga de agua.
- d. Sacar desechos y basura en recipientes adecuados, y llevarlos a las áreas destinadas para recibirla.
- e. Realizar un proceso de limpieza y desinfección profunda de las instalaciones físicas y equipos.
- f. En caso de detectar cualquier anomalía durante el proceso de limpieza de los equipos, contactarse inmediatamente con la persona encargada de mantenimiento.
- g. Guardar comandas y hojas de formatos de la producción diaria.
- h. Verificar que los alimentos refrigerados y congelados, se encuentren debidamente almacenados, tapados y con sus respectivas etiquetas; comprobando que la puerta esté cerrada de forma hermética para impedir contaminación, pérdidas de temperatura y deshielos.
- i. Asegurar ventanas y puertas, con el propósito de evitar el ingreso de plagas o robos.
- j. Apagar luces.

Proceso de limpieza y desinfección

Lavado y desinfección de menaje (Muguruza, 2008, p. 31)

- a. Primeramente, retirar los residuos de alimentos.
- b. Emplear agua potable, fría o caliente y detergente.
- c. Enjuagar lo utensilios con agua potable.
- d. Desinfectar con un producto comercial apto para dicho propósito, o efectuar un enjuague final por sumersión en agua a una temperatura mínima de 80° C, por un tiempo aproximado de tres minutos.
- e. Secar la vajilla, dejándola escurrir a temperatura ambiente, dentro de una canastilla. En caso de utilizar secadores o toallas, los mismos deben permanecer en buen estado de limpieza y conservación.

	Hostal Rincón Escandinavo	Versión original
	ESTÁNDARES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE CAFETERÍA.	Año: 2016.

ESTÁNDARES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE CAFETERÍA

Emitido por: Fernanda Román	Revisado por: Ivonne Herrera	Aprobado por: Ivonne Herrera
Fecha: _____	Fecha: _____	Fecha: _____
Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____

Involucrados: El personal que labora dentro del área de cafetería.
Objetivo: Establecer los estándares y procedimientos pertenecientes al área de cafetería a ser ejecutados por el personal que opera dentro de la misma; asimismo, detallar los utensilios y mobiliario que debe poseer.
Alcance: Es aplicable para toda la cafetería del hostel.
Responsables: <ul style="list-style-type: none">• La administradora es la responsable de contar con todos los implementos necesarios para el área.• Los meseros son los responsables de acatar los procedimientos relacionados con la atención y normas para una adecuada prestación del servicio.

A. Mobiliario, utensilios y aparatos eléctricos del área de cafetería

El área de cafetería del Hostel Rincón Escandinavo deberá contar con el mobiliario, utensilios y aparatos eléctricos, detallados posteriormente:

Mobiliario

- a. Mesas para *buffet*.
- b. Mesas.
- c. Sillas.

Utensilios

- a. Vajilla.
- b. Cubertería.
- c. Cristalería.
- d. Samovares.

- e. Fuentes de servicio.

Aparatos eléctricos

- a. Televisor.
- b. Teléfono.

B. Normas de la cafetería (Gonzales et al., 2009b, p. 29-31)

- a. La cafetería debe permanecer limpio en todo momento; antes y durante la prestación del servicio.
- b. La cafetería debe contar con una buena iluminación. Los focos quemados, deben renovarse inmediatamente.
- c. La temperatura de la cafetería debe ser agradable.
- d. La cafetería debe estar libre de olores, provenientes del área de cocina o de los servicios higiénicos, que puedan causar repulsión al huésped.
- e. No debe existir saturación de mesas y sillas, que impidan la adecuada circulación de los huéspedes o el personal.
- f. Evitar arrojar la vajilla o cristalería durante el servicio, de manera que no ocasione ruidos desagradables.
- g. La decoración empleada (pinturas, tapizados, adornos, floreros, entre otros) no debe ser excesiva, de modo que no provoque una sensación de malestar en el huésped.
- h. Los elementos decorativos deben estar limpios y mantener un estilo predeterminado.
- i. La música colocada, debe ser de preferencia instrumental y no estridente.
- j. No emplear ambientadores que emanen olores fuertes.
- k. Mantener una limpieza adecuada de los servicios higiénicos.
- l. Limpiar con frecuencia el piso del área del restaurante y las ventanas.
- m. No utilizar vajilla y cristalería agrietadas o desportilladas.
- n. Conservar la mantelería en orden, limpia y en buen estado.
- o. Retirar las mesas y sillas que se encuentren deterioradas o en mal estado.

p. Marcar la hora exacta en el reloj de pared.

C. Funciones

Mesero polivalente (INEN, 2008d, pp. 2-3)

a. Atender al huésped:

- Brindar una cordial bienvenida al huésped.
- Guiar y acomodar al huésped en la mesa.

b. Presentar menú o carta:

- Tomar pedidos adicionales.
- Entregar comandas al área de cocina.
- Explicar en qué consiste el servicio de *buffet*.

c. Servir al huésped:

- Atender solicitudes simultáneamente.
- Servir adecuadamente el desayuno.

d. Actuar como nexo entre el cliente y las otras áreas del establecimiento:

- Retirar pedidos ya elaborados del área de cocina.
- Reponer las bandejas de alimentos del buffet cuando su contenido se haya terminado.
- Brindar solución efectiva a cualquier problema suscitado.
- Establecer prioridades.

e. Finalizar la atención:

- Entregar ficha de satisfacción al huésped
- Despedir al huésped, de manera cordial.

f. Cuidar de la seguridad alimentaria:

- Aplicar los procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos y bebidas.

- Aplicar los procedimientos de higiene en la limpieza de utensilios manipulados.
- g. Cuidar del arreglo del punto de venta:
- Efectuar una correcta limpieza, higienización, arreglo y *mise en place*.
 - Velar por la imagen del local del trabajo.
- h. Conocer la operación de la maquinaria de trabajo, tomando en consideración procedimientos de seguridad.
- i. Garantizar la satisfacción del cliente:
- Receptar quejas o reclamos, otorgando soluciones inmediatas.
 - Reponer productos sin previa solicitud por parte del huésped.
 - Retirar utensilios que se encuentren fuera de uso.
 - Limpiar las mesas.
- j. Cuidar de la presentación personal:
- Cuidar de la higiene, presentación personal y uniforme.

D. Normas de vestimenta del personal

El personal del área de cafetería, debe estar correctamente uniformado con:

- f. Pantalón casimir.
- g. Chaleco.
- h. Camisa.
- i. Corbata.
- j. Delantal.
- k. Lito.
- l. Zapatos de suela.

E. Preparación para el servicio (Muguruza, 2008, pp. 64-65)

- a. La vajilla, cubertería y cristalería utilizadas para el servicio de los alimentos, deberán pasar por un proceso previo de lavado y desinfección.
- b. Los cubiertos deben ser tomados por sus mangos, los platos por los bordes o por debajo, los vasos por sus bases y las tazas por sus asas o por debajo.
- c. Las preparaciones del día anterior nunca deben ser incorporadas a las nuevas. Para tal fin, las porciones sobrantes de cualquier alimento que no haya sido consumido, deberán ser desechadas; sin servir las nuevamente.
- d. El café, azúcar y productos complementarios a la comida, tales como: salsas de tomate, mayonesa, mostaza, ají molido, entre otros, deben ser servidos de preferencia en porciones individuales envasadas comercialmente.
- e. Es recomendable la utilización de utensilios y guantes desechables al momento de servir alimentos sin envoltura, para garantizar la salubridad de los mismos.
- f. El hielo debe ser almacenado en recipientes limpios, desinfectados y cerrados. Se deben utilizar pinzas o cucharas al momento de servirlo, evitando manipularlo con las manos.
- g. Bajo ninguna circunstancia, el encargado del servicio de los alimentos, deberá tener contacto con el dinero.

F. Normas de mobiliario y menaje (previo al montaje) (Gonzales et al., 2009b, pp. 32-41)

Mesas y sillas

- a. Las mesas deben estar en armonía con el tipo de decoración, evadiendo contrastes.
- b. Las mesas deben ser firmes, seguras y confortables.
- c. Las sillas deben ser cómodas y facilitar el servicio por parte del personal.

- d. El asiento de las sillas debe estar tapizado, para brindar mayor confort al huésped.
- e. Al momento de realizar la distribución de mesas y sillas, se debe evitar que estén demasiado: juntas, alejadas, desniveladas y próximas a los servicios higiénicos.
- f. El espacio mínimo que debe existir entre mesa y mesa incluidas las sillas es de 60cm. para una correcta circulación de los huéspedes y el personal.

Mantelería

- a. Colocar el mantel, tomando en consideración los siguientes parámetros:
- b. Los manteles deben estar limpios y bien planchados.
- c. Bajo ninguna circunstancia, el mantel debe ser estropeado al momento del tendido, puesto que puede arrugarse o mancharse.
- d. La caída de los manteles con relación a los bordes de la mesa, debe ser entre 35 a 40 cm. por los lados.
- e. Los colores de los manteles, deben estar en armonía con la decoración de la cafetería.
- f. Una vez que los manteles han sido utilizados, no deben emplearse como limpiadores o secadores.
- g. Evitar la colocación de manteles que presenten roturas u otro tipo de daños.
- h. Colocar el vidrio, asegurándose que no se encuentre sucio ni presente rajaduras.

Recomendaciones

- Se debe contar con una canasta donde se coloquen los manteles y servilletas sucias.
- Efectuar la limpieza de las mesas, durante las etapas que abarcan: previo al arribo de los huéspedes, al término del servicio de desayuno y cada vez que el huésped abandona el restaurante.

- Limpiar los vidrios, después de cada uso, empleando un paño absorbente y limpiavidrios.
- Rociar el limpia vidrios sobre el paño.

Servilletas

Servilletas de tela:

- a. Deben estar limpias y bien planchadas.
- b. El color de las mismas, deberá ser acorde al de los manteles.
- c. Una vez que se encuentren sucias, no deben emplearse como servilletas de servicio o secadores.
- d. La medida debe ser de 50 x 50 cm.

Servilletas de papel:

- a. No utilizar papel higiénico para reemplazar las servilletas, puesto que éste tiene otra función.
- b. No colocarlas dentro de la cristalería, ya que dejarán pelusa; dificultando la limpieza.
- c. Contar con servilleteros para colocar las servilletas.
- d. No deben utilizarse para la limpieza de cubertería o cristalería.

Vajilla

- a. Previo a realizar el montaje de la mesa, es indispensable comprobar que la vajilla se encuentre limpia; verificando su brillo natural.
- b. En caso de que no tuviera el brillo adecuado, se debe pulir con paños de algodón, los cuales no desprendan pelusas; y de existir alguna mancha de agua, se tratará de eliminar, humedeciendo la loza en agua caliente, chorro de vinagre o limón.
- c. La vajilla debe ser totalmente blanca, sin variar su diseño.
- d. No se debe utilizar vajilla resquebrajada o fragmentada.

G. Montaje

Montaje del buffet (Programa de Turismo Sostenible de Rainforest Alliance, s.f., pp. 21-22)

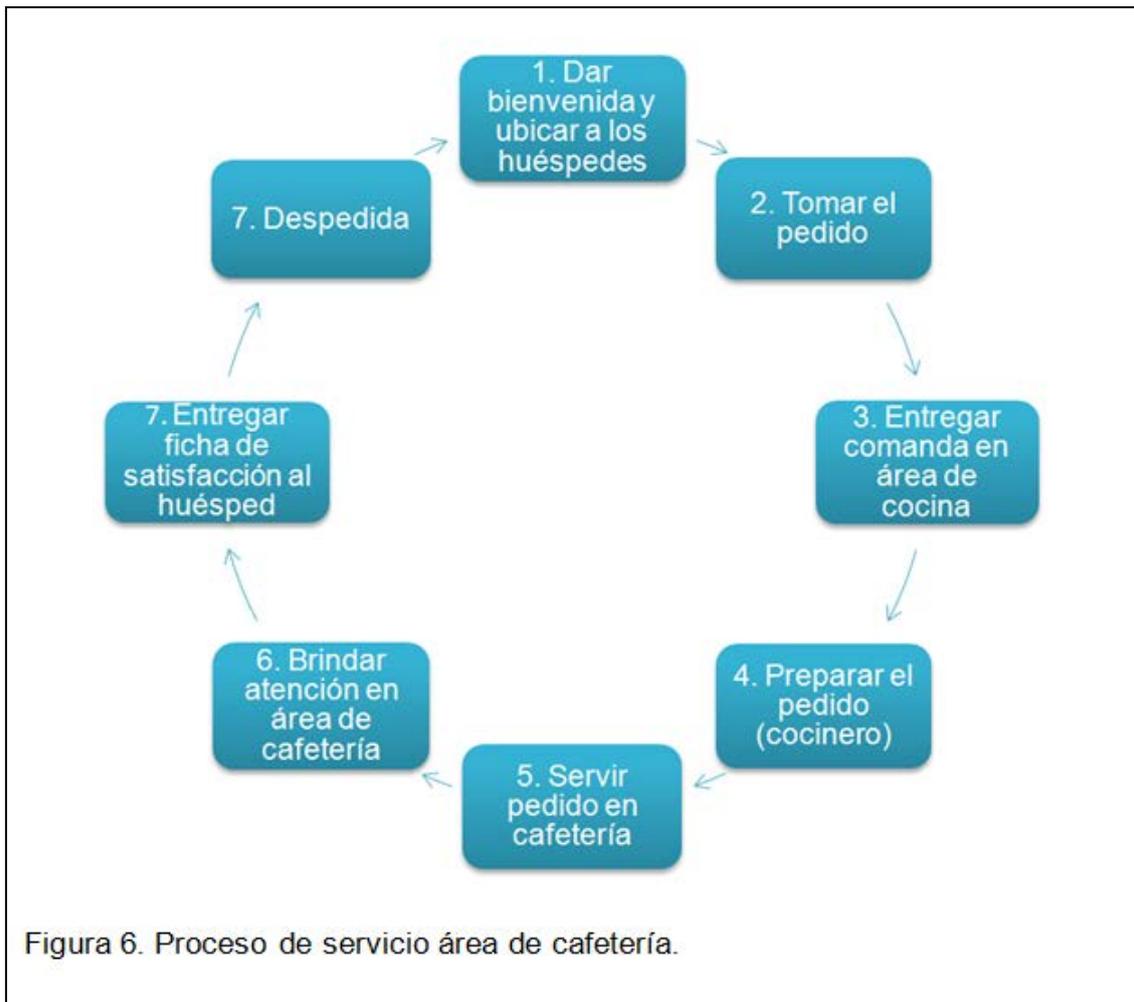
La estación de *buffet* debe presentarse en orden lógico, que facilite a los clientes el servicio de los alimentos; con un inicio o entrada y un final o salida.

- a. Colocar las fuentes de comida a distintas alturas, empleando cajas de cristal o madera, para obtener el efecto deseado.
- b. Es posible incorporar artículos decorativos, tales como: flores, adornos representativos, etc.
- c. Debe existir variedad en los platos: al menos dos opciones de cada género.
- d. Colocar la rotulación correspondiente, frente a cada fuente de comida.
- e. Las fuentes de comida deben permanecer a una temperatura adecuada, de manera que los alimentos no se sequen ni enfríen.

Montaje de una mesa para el desayuno (Programa de Turismo Sostenible de Rainforest Alliance, s.f., pp. 23-25)

- a. Vestir la mesa para el desayuno, siguiendo el orden detallado a continuación:
 - Colocar el mantel.
 - Colocar el cubremantel.
 - Colocar el vidrio, asegurándose que no se encuentre sucio ni presente rajaduras.
- b. Colocar los platos base, conservando una distancia mínima de 20 centímetros entre cada plato.
- c. Colocar la cubertería.
- d. Finalmente ubicar el menaje menor, consiste en el salero, pimentero, arreglo floral y demás enseres que se ubican en el centro de la mesa.

H. Proceso de servicio (Gonzales et al., 2009b, pp. 28-98)



Bienvenida y ubicación a los huéspedes

- Los clientes que acuden al restaurante para utilizar el servicio de desayuno, deben ser recibidos con un saludo cordial, acompañado de una sonrisa.
- Los huéspedes deben ser conducidos a la mesa y ubicados.
- Ayudar a sentarse a los huéspedes, priorizando a las damas y tomando en consideración su edad; y posteriormente, a los caballeros, del mismo modo.

Toma del pedido

- Presentarse ante el huésped.
- Preguntar amablemente qué tipo de huevos desea.
- Dar lectura a la comanda, verificando que la misma esté correcta.
- Entregar la copia más legible de la comanda al área de cocina para la preparación del tipo de huevos.

Pedido y elaboración del plato

- Después de preparados, los platos se servirán al huésped, colocándolos por su derecha y sin introducir el dedo dentro del plato.
- Se retirará de la mesa, deseando al huésped “buen provecho”.

Consumo del plato

- El mesero deberá prestar atención a los gestos que realiza el cliente al momento de la degustación de la comida, pues actuarán como indicativos para identificar la satisfacción o rechazo de la misma; de modo que se pueda intervenir prestamente y otorgar una solución a cualquier problema acaecido.
- El mesero debe permanecer atento para ver si los huéspedes requieren algo adicional.
- Una vez finalizada la comida, el mesero preguntará al huésped si puede retirar los platos. Asimismo, entregará la ficha de satisfacción, solicitándole que la complete, reiterándole la relevancia de su opinión para la mejora del servicio.
- Preguntará nuevamente cómo estuvo el servicio.

Despedida del cliente

- Despedirse del cliente, expresándole un sincero agradecimiento por su visita y deseándole un excelente día.

Referencias

- Consulting: Soluciones empresariales. (s.f.). Descripción de cargos: contador. *Consulting: Soluciones empresariales*. Recuperado el 23 de abril de 2015, de <http://consultingpy.com/v2/images/stories/perfiles/Perfil%20del%20cargo%20del%20contador.pdf>
- Cruz Roja Instituto. (s.f.). Manual de procedimiento de limpieza y aseo. *Instituto Superior Tecnológico Cruz Roja Ecuatoriana*. Recuperado el 26 de abril de 2015, de <http://www.cruzrojainstituto.edu.ec/pdf/MANUAL%20DE%20PROCEDIMIENTO%20DE%20ASEO.pdf>
- Estrada, J., y González, A. (junio de 2007). Manual servicios generales de limpieza. *Consejo Nacional de Educación para la Vida y el Trabajo [CONEVYT]*. Recuperado el 13 de julio de 2015, de http://www.cursosinea.conevyt.org.mx/para_asesor/auto_asesores/cd/saber_mas_mevyt/tu_casa_empleo_1e/3_TCME_manual_limpieza.pdf
- Fundación Conservación y Desarrollo. (2011). *Manual de buenas prácticas de manufactura*. Quito, Ecuador: Fundación Conservación y Desarrollo.
- Gobierno de España: Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. (mayo de 2009). Buenas prácticas para la atención al cliente: hoteles. *Asociación de Comerciantes y Empresarios de Collado Mediano*. Recuperado el 12 de mayo de 2015, de http://www.acecolladomediano.org/docs/mbp_HOTELES_may09.pdf
- Gonzales, H., Benavente, J., Pérez, V., García, M., y Atausinchi, R. (2009a). Manual de Calidad Turística para establecimientos de hospedaje. *Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Cusco*. Recuperado el 5 de mayo de 2014, de <https://docs.google.com/a/udlanet.ec/file/d/0B9hU47NifOWPc1d2YU1FNUNGVDQ/edit>
- Gonzales, H., Benavente, J., Pérez, V., García, M., y Atausinchi, R. (2009b). Manual de Calidad Turística para restaurantes. *Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Cusco*. Recuperado el 8 de junio de 2015, de <https://docs.google.com/a/udlanet.ec/file/d/0B9hU47NifOWPc1d2YU1FNUNGVDQ/edit>
- Grupo GHL Hoteles. (2009). *Cultura organizacional Grupo GHL*. Quito, Ecuador: Grupo GHL Hoteles.

Hotel Howard Johnson Quito. (s.f.). *Manual de función recepcionistas*. Quito, Ecuador.

Instituto Ecuatoriano de Normalización [INEN]. (2008a). Turismo: administrador de empresas de alojamiento: requisitos de competencia laboral. *Instituto Ecuatoriano de Normalización*. Recuperado el 20 de abril de 2015, de <http://www.secretariacapacitacion.gob.ec/wp-content/uploads/2013/07/Administrador-de-empresas-de-alojamiento.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Normalización [INEN]. (2008b). Turismo: camarera de pisos: requisitos de competencia laboral. *Instituto Ecuatoriano de Normalización*. Recuperado el 16 de mayo de 2015, de <http://www.secretariacapacitacion.gob.ec/wp-content/uploads/2013/07/Camarera-de-pisos.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Normalización [INEN]. (2008c). Turismo: cocinero polivalente: requisitos de competencia laboral. *Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional*. Recuperado el 9 de junio de 2015, de <http://www.secretariacapacitacion.gob.ec/wp-content/uploads/2013/07/Cocinero-polivalente.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Normalización [INEN]. (2008d). Turismo: mesero polivalente: requisitos de competencia laboral. *Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional*. Recuperado el 12 de junio de 2015, de <http://www.secretariacapacitacion.gob.ec/wp-content/uploads/2013/07/Mesero-polivalente.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Normalización [INEN]. (2008e). Turismo: recepcionista polivalente: requisitos de competencia laboral. *Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional*. Recuperado el 15 de mayo de 2015, de <http://www.secretariacapacitacion.gob.ec/wp-content/uploads/2013/07/Recepcionista-polivalente.pdf>

Ministerio de Relaciones Laborales [MRL]. (s.f.). Reglamento interno de trabajo. *Ministerio de Relaciones Laborales*. Recuperado el 9 de mayo de 2015, de <http://www.relacioneslaborales.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/10/Reglamento-Interno-MRL-corregido-21.doc>

Ministerio de Turismo [MINTUR]. (septiembre de 2012a). Manual de camarera de pisos. *Ministerio de Turismo*. Recuperado el 19 de mayo de 2015, de http://capacitacion.turismo.gob.ec/portal/images/descargas/pnct_manual_camarera_de_pisos.pdf

Ministerio de Turismo [MINTUR]. (septiembre de 2012b). Manual de cocinero/a polivalente. *Ministerio de Turismo*. Recuperado el 13 de junio de 2015, de http://capacitacion.turismo.gob.ec/portal/images/descargas/pnct_manual%20cocinero_polivalente.pdf

Muguruza, N. (2008). Manual de buenas prácticas de manipulación de alimentos para restaurantes y servicios afines. *Ministerio de Comercio Exterior y Turismo*. Recuperado el 22 de mayo de 2015, de http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/caltur/pdfs_documentos_Caltur/MBP_MANIPULACION_DE_ALIMENTOS.pdf

New York State Hospitality & Tourism Association. (s.f.). General manager. *New York State Hospitality & Tourism Association*. Recuperado el 15 de abril de 2015, de <http://www.nyshta.org/PDF/Resources/JobDescriptions.pdf>

Programa de Turismo Sostenible de Rainforest Alliance. (s.f.). Buenas prácticas en acción empresas de alimentos y bebidas. *Rainforest Alliance*. Recuperado el 28 de junio de 2015, de <http://www.rainforest-alliance.org/sites/default/files/site-documents/tourism/documents/CuadALIMENdig.pdf>

Registro Oficial N. 114. (2 de abril de 2019). *Reglamento de prevención, mitigación y protección contra incendios*. Recuperado el 30 de abril de 2015, de <http://www.bomberosquito.gob.ec/images/pdf/juridico/reglamentoprevention.pdf>

HERRAMIENTAS

Ejemplo 1. Declaración de responsabilidades



HOSTAL RINCÓN ESCANDINAVO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDADES

Quito, 30 de enero del 2016

Presente.-

Yo, (nombre del empleado), (cargo que desempeña), con cédula de identidad número (número), declaro haber recibido el manual de calidad para la gestión administrativa y operativa de las áreas de recepción, habitaciones y alimentos y bebidas del Hostal Rincón Escandinavo; el cual en caso de ser necesario, será sometido a modificaciones necesarias por parte de la administración, acorde a las políticas internas manejadas por el hostel.

Firma del empleado

C.I.

Administradora

C.I.

Ejemplo 2. Lista de chequeo servicios higiénicos (damas)

 HOSTAL RINCÓN ESCANDINAVO						
Lista de chequeo servicios higiénicos (damas)						
Fecha:		Responsable:		Turno:		
Ítem	Cantidad	Descripción	Sí	No	Observaciones	
1	1	Inodoro				
2	2	Lavabo				
3	1	Espejo				
4	1	Dispensador de jabón líquido				
5	1	Dispensador del gel				
6	1	Dispensador de papel higiénico				
7	1	Secador de manos automático				
8	1	Basurero provisto de tapa y funda de plástico				

Ejemplo 2.1. Lista de chequeo servicios higiénicos (caballeros)

 HOSTAL RINCÓN ESCANDINAVO						
Lista de chequeo servicios higiénicos (caballeros)						
Fecha:		Responsable:		Turno:		
Ítem	Cantidad	Descripción	Sí	No	Observaciones	
1	1	Urinario				
2	1	Inodoro				
3	2	Lavabo				
4	1	Espejo				
5	1	Dispensador de jabón líquido				
6	1	Dispensador del gel				
7	1	Dispensador de papel higiénico				
8	1	Secador de manos automático				
9	1	Basurero provisto de tapa y funda de plástico				

Ejemplo 3. Formato para manejo de quejas

		HOSTAL RINCÓN ESCANDINAVO			
Registro de recepción de quejas o reclamos del huésped					
1. Datos:					
Nombre del huésped:		Fecha:		Hora:	
No. de habitación:		Departamento:			
2. Razón del origen de la queja o reclamo:					
3. Descripción de su queja o reclamo:					
Responsable de recepción de la queja:					
Firma responsable			Firma del huésped		

Ejemplo 5. Lista de chequeo de implementos para limpieza y desinfección de áreas

 HOSTAL RINCÓN ESCANDINAVO				
Lista de chequeo para limpieza y desinfección de áreas				
Fecha:				Responsable:
Tipos de productos				
Ítem	Descripción	Sí	No	Observaciones
1	Jabón detergente en polvo			
2	Insecticida			
3	Líquido para limpiar madera			
4	Desinfectantes			
5	Líquido para limpiar pisos y baldosas			
6	Limpiavidrios			
Tipos de utensilios				
7	Escoba			
8	Trapeador			
9	Limpión para líquidos			
10	Limpión para polvos			
11	Bolsas para basura (negras y rojas)			
12	Guantes de caucho			
13	Destapador de baño			
14	Recogedor de basura			
15	Cepillos de cerdas plásticas			
16	Cepillos para inodoros			
17	Espátula			
18	Mascarilla			
19	Botas plásticas (en caso de requerirlas)			
20	Paño para vidrios			

Ejemplo 6. Lista de chequeo de mobiliario e insumos en área de recepción

		 HOSTAL RINCÓN ESCANDINAVO			
ÁREA DE RECEPCIÓN					
Lista de chequeo de mobiliario e insumos					
Fecha:		Recepcionista:		Turno:	
Mobiliario					
Ítem	Cantidad	Descripción	Si	No	Observaciones
1	1	Mostrador			
2	1	Tablero para almacenar llaves			
3	1	Estante de productos para venta			
Implementos electrónicos					
3	2	Ordenador			
4	1	Impresora			
5	1	Copiadora			
6	2	Teléfono			
7	1	<i>Datafast</i>			
8	2	Calculadora			
9	1	Frijo-bar			
Documentos					
9		Fichas para mensajes			
10		Ficha de reservas			
11		Registro de ingreso			
12		Hoja para solicitud de suministros			
13		Fichas para evaluación de satisfacción al huésped			
14		Formato de wake-up calls			
Suministros de oficina					
15	10	Bolígrafos			
16	1	Libreta de notas			
17	2	Grapadora			
18	1	Goma en barra			
19	1	Tijeras			
Otros					
20	1	Reloj			
21	1	Caja fuerte			
22	1	Botiquín de primeros auxilios			
23	1	Extintor de incendios			
24	1	Buzón de sugerencias			

Ejemplo 7. Insumos con los que debe contar el botiquín de primeros auxilios

Botiquín de primeros auxilios				
<p>Cuidados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No debe encontrarse expuesto directamente a la luz solar. • Los medicamentos deben permanecer en sus empaques originales. • Debe estar situado en un lugar donde no se evidencien rastros de humedad y a temperatura ambiental. • No debe estar cerrado con candado; se recomienda utilizar un cerrojo adecuado. • Efectuar revisiones periódicas cada tres meses; reemplazando los medicamentos e insumos cuya fecha de caducidad haya vencido. • Asegurar que ningún insumo se caduque. 				
Contenido				
1. Materiales de limpieza y desinfección	2. Materiales para cubrir	3. Instrumentos de trabajo	4. Insumos varios	5. Otros
<ul style="list-style-type: none"> • Savión: Limpieza de heridas sucias. • Yodo Povidona: Desinfección de heridas. • Suero fisiológico: Limpieza de heridas sucias con tierra. • Alcohol: Desinfección de piel sana. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gasas estériles. • Vendas de gasas. • Vendas elásticas • Curitas. • Esparadrapo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pinzas. • Tijeras. • Termómetros. • Goteros. • Jeringuillas. • Guantes desechables de látex. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Primeros Auxilios Básicos. • Listado de teléfonos de emergencia. • Hoja de registro. • Linterna. • Papel higiénico. • Algodón. • Bolsas de plástico. • Vasos desechables. • Cucharas pequeñas. • Caja de fósforos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Suero de rehidratación oral <p>Usos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vómitos, diarreas. ▪ Fiebres muy altas. ▪ Quemaduras graves.

Ejemplo 8. Ficha para mensaje

 HOSTAL RINCÓN ESCANDINAVO	
RECEPCIÓN	
Ficha de mensaje	
Nombre de la persona que realiza la llamada:	Nombre de la persona a quien va dirigido:
Fecha:	Hora:
Mensaje: 	
Recepcionista quien recibe la llamada:	

Ejemplo 9. Ficha para reserva

		
HOSTAL RINCÓN ESCANDINAVO		
RECEPCIÓN		
Ficha de Reserva		
Nombres completos:		
Dirección domiciliaria:		
Lugar de procedencia:	Ciudad:	País:
Número de cédula o pasaporte:		
Números de teléfono:	Móvil:	Fijo:
Dirección de correo electrónico:		
Fechas en que se alojará en el hostal:	Ingreso:	Salida:
Número de <i>pax</i>:		
Tipo de habitación que requiere:		
Requerimientos adicionales:		

Ejemplo 10. Formato de e-mail para envío de información



HOSTAL RINCÓN ESCANDINAVO

Estimado Sr. Vega,

Reciba un cordial saludo y a la vez, permítanos expresarle nuestro agradecimiento por contactarse con nuestro hostel, es un agrado el poder atenderle.

Adjunto le enviamos información de interés, la cual le será de gran utilidad antes y durante su estadía:

Número de cuenta bancaria para realizar el abono:

Cuenta No.	XXXXXXXXXXXXXX
Banco:	XXXXXXXXXXXXXX
Depositar a nombre de:	XXXXXXXXXXXXXX

Formas de pago:

1. Aceptamos pago en efectivo o las siguientes tarjetas de crédito: *Visa, Master Card, Diners Club, Discover.*
2. No se aceptan cheques.

Políticas de anulación de una reserva

- Si la cancelación de la reserva se efectúa 72 horas previas al día de llegada, el hostel devolverá la totalidad del depósito al cliente, por la misma vía utilizada por el cliente para realizar el pago.
- Si la cancelación de la reserva se efectúa 48 horas previas al día de llegada, el importe del depósito no será devuelto.

Ejemplo 10.1. Formato de e-mail para envío de información

Política de no show

- En caso de que el huésped no arribe al hostel en la fecha confirmada, se procederá con el cobro de una penalidad equivalente a todas las noches de alojamiento reservas.

Servicios ofertados:

- Hospedaje.
- Servicio de desayuno buffet en nuestra cafetería "Scandinavian Corner".
- Recepción durante las 24 horas.
- Parqueadero.
- Lavandería.
- Internet inalámbrico.
- Información turística.
- Transporte.

Atentamente,

Nombre de recepcionista

En caso de requerirlo, puede contactarse con nosotros para aclarar cualquier duda o pregunta que tenga al respecto, a los teléfonos: (5932) 2225965 - 2540794 - 2234605; o enviamos un correo electrónico a rinconescandinavo@uio.satnet.net

Dirección: Leonidas Plaza N24-388 y Baquerizo Moreno

Quito - Ecuador

Ejemplo 11. Confirmación de reserva



HOSTAL RINCÓN ESCANDINAVO

Confirmación de reserva

Estimado Sr. Vega,

Confirmamos la recepción del depósito equivalente a (cantidad) dólares americanos; a la vez que, le agradecemos de manera especial por haber elegido nuestro hostel para su estancia.

A continuación, le adjuntamos los detalles correspondientes a su reserva.

Número de reserva	xxxx
Fechas de alojamiento	
Fecha de llegada:	viernes, 12 de febrero de 2016
Fecha de salida:	lunes, 8 de febrero de 2016
Número de noches	3
Habitaciones	1
Número de pax	3 (adultos: 2, niños: 1)
Precio para 3 noches	\$201, ⁰⁰
Impuesto municipal	\$3, ⁰⁰
IVA (12%) no incluido	\$24,12
Servicio (10%) no incluido	\$20,10
Precio total a cancelar durante la estancia	\$204, ⁰⁰

Atentamente,

Nombre de recepcionista

En caso de requerirlo, puede contactarse con nosotros para aclarar cualquier duda o pregunta que tenga al respecto, a los teléfonos: (5932) 2225965 - 2540794 - 2234605; o enviamos un correo electrónico a rinconescandinavo@uio.satnet.net

Dirección: Leonidas Plaza N24-388 y Baquerizo Moreno

Quito - Ecuador

Ejemplo 12. Formato de registro de ingreso

		HOSTAL RINCÓN ESCANDINAVO	
Registro de ingreso / Registration form			
Nombre/Name	<input type="text"/>		
Apellido/Surname	<input type="text"/>		
No. C.I./Passport	<input type="text"/>		
Dirección/Address	<input type="text"/>		
Fecha de nacimiento/ Birth day	<input type="text"/>	Edad/ Age	<input type="text"/>
País/Country	<input type="text"/>	Ciudad/ City	<input type="text"/>
Estado civil/ Marital status	<input type="text"/>		
Profesión/Profession	<input type="text"/>		
Teléfono/Phone number	<input type="text"/>		
Correo/e-mail	<input type="text"/>		
Fecha de ingreso/ Arrival Date	<input type="text"/>	Hora/ Hour	<input type="text"/>
Fecha de salida/ Departure Date	<input type="text"/>	Hora/ Hour	<input type="text"/>
Motivo de viaje/ Purpose of travel	<input type="text"/>		
Forma de pago/Payment method	<input type="checkbox"/> Efectivo/Cash <input type="checkbox"/> Tarjeta de crédito/Credit card		
Acompañantes/Shares			
Nombre/Name	No. C.I. /Passport	Edad/Age	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Tipo de habitación/ Room type	Número de habitación/ Room number	Tarifa/ Rate	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<hr/> Firma del huésped/Guest signature			

Ejemplo 13. Formato para toma de solicitudes

	HOSTAL RINCÓN ESCANDINAVO
RECEPCIÓN	
Toma de solicitudes	
Nombre del huésped:	
Número de habitación:	
Fecha:	Hora:
Encargado:	
Solicitud: 	
Recepcionista quien toma la solicitud:	
Abierta: ()	Cerrada: ()
Tiempo en que se cumplió la solicitud:	

Ejemplo 14. Ficha de satisfacción área de recepción.

HOSTAL RINCÓN ESCANDINAVO					
FICHA DE SATISFACCIÓN ÁREA DE RECEPCIÓN					
Nombre:			Habitación:		
Dirección:			Teléfono:		
E-mail:			Fecha:		
<p>Estimado/a huésped: Por favor, le solicitamos su evaluación con el afán de medir su nivel de satisfacción, respecto a los criterios detallados a continuación, acorde a la siguiente escala:</p> <p>1= malo, 2= regular, 3= bueno, 4= muy bueno, 5= excelente</p>					
Aspecto evaluado	Malo 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5
1) El recibimiento y amabilidad por parte del personal fue:					
2) La eficiencia durante el proceso de <i>check-in</i> y <i>check-out</i> fue:					
3) La información sobre tarifas y servicios del hotel fue:					
4) La precisión en su reserva fue:					
5) La explicación sobre el uso del control remoto, Wi-Fi y teléfono, fue:					
6) De manera general, ¿cómo calificaría el servicio prestado?					
<p>Recomendaciones y sugerencias para la mejora de su estadia:</p>					
<p>¡Muchas gracias por otorgarnos su valioso tiempo!</p>					

Ejemplo 16. Lista de chequeo habitación simple

		HOSTAL RINCÓN ESCANDINAVO			
ÁREA DE HABITACIONES					
Lista de chequeo habitación simple					
Fecha:		Camarera:		No. de habitación:	
HABITACIÓN					
Mobiliario y equipos					
Item	Cantidad	Descripción	Si	No	Observaciones
1	1	Cama <i>twin</i>			
2	1	Velador			
3	1	Lámpara de noche			
4	1	Teléfono			
5	1	Escritorio			
6	1	Silla			
7	1	Armario			
8	1	Caja fuerte			
9	1	Televisor LCD			
10	1	Espejo			
11	1	Basurero			
12	1	Cuadro decorativo			
13	1	Botella de agua con un vaso			
Lencería de cama					
14	1	Colchón			
15	1	Cubrecolchón			
16	2	Almohadas			
17	1	Sábana inferior			
18	1	Sábana superior			
19	1	Cobija			
20	1	Edredón			
21	1	Pie de cama			
BAÑO					
Implementos de baño					
22	1	Dispensador de papel higiénico			
23	1	Rollo grande de papel higiénico			
24	1	Colgador de toallas			
25	1	Basurero			
Lencería de baño					
26	1	Toalla facial			
27	1	Toalla de mano			
28	1	Toalla de cuerpo			
29	1	Rodapié			
Amenities					
30	1	Shampoo			
31	1	Acondicionador			
32	1	Jabón pequeño			

Ejemplo 17. Lista de chequeo habitación doble

		HOSTAL RINCÓN ESCANDINAVO			
ÁREA DE HABITACIONES					
Lista de chequeo habitación doble					
Fecha:		Camarera:		No. de habitación:	
HABITACIÓN					
Mobiliario y equipos					
Ítem	Cantidad	Descripción	Sí	No	Observaciones
1	2	Cama <i>twin</i>			
2	2	Velador			
3	2	Lámpara de noche			
4	1	Teléfono			
5	1	Escritorio			
6	1	Silla			
7	1	Armario			
8	1	Caja fuerte			
9	1	Televisor LCD			
10	1	Espejo			
11	1	Basurero			
12	1	Cuadro decorativo			
13	2	Botella de agua con un vaso			
Lencería de cama					
14	2	Colchón			
15	2	Cubrecolchón			
16	4	Almohadas			
17	2	Sábana inferior			
18	2	Sábana superior			
19	2	Cobija			
20	2	Edredón			
21	2	Pie de cama			
BAÑO					
Implementos de baño					
22	1	Dispensador de papel higiénico			
23	1	Rollo grande de papel higiénico			
24	1	Colgador de toallas			
25	1	Basurero			
Lencería de baño					
26	2	Toalla facial			
27	2	Toalla de mano			
28	2	Toalla de cuerpo			
29	1	Rodapié			
Amenities					
30	2	Shampoo			
31	2	Acondicionador			
32	2	Jabón pequeño			

Ejemplo 17.1. Lista de chequeo habitación matrimonial

 HOSTAL RINCÓN ESCANDINAVO					
ÁREA DE HABITACIONES					
Lista de chequeo habitación matrimonial					
Fecha:		Camarera:		No. de habitación:	
HABITACIÓN					
Mobiliario y equipos					
Ítem	Cantidad	Descripción	Si	No	Observaciones
1	1	Cama <i>queen</i>			
2	2	Velador			
3	2	Lámpara de noche			
4	1	Teléfono			
5	1	Escritorio			
6	1	Silla			
7	1	Armario			
8	1	Caja fuerte			
9	1	Televisor LCD			
10	1	Espejo			
11	1	Basurero			
12	1	Cuadro decorativo			
13	2	Botella de agua con un vaso			
Lencería de cama					
14	1	Colchón			
15	1	Cubrecolchón			
16	4	Almohadas			
17	1	Sábana inferior			
18	1	Sábana superior			
19	1	Cobija			
20	1	Edredón			
21	1	Pie de cama			
BAÑO					
Implementos de baño					
22	1	Dispensador de papel higiénico			
23	1	Rollo grande de papel higiénico			
24	1	Colgador de toallas			
25	1	Basurero			
Lencería de baño					
26	2	Toalla facial			
27	2	Toalla de mano			
28	2	Toalla de cuerpo			
29	1	Rodapié			
Amenities					
30	2	Shampoo			
31	2	Acondicionador			
32	2	Jabón pequeño			

Ejemplo 18. Lista de chequeo habitación triple N. 1

		HOSTAL RINCÓN ESCANDINAVO			
ÁREA DE HABITACIONES					
Lista de chequeo habitación triple					
Fecha:		Camarera:		No. de habitación:	
HABITACIÓN					
Mobiliario y equipos					
Ítem	Cantidad	Descripción	Si	No	Observaciones
1	1	Cama <i>queen</i>			
2	1	Cama <i>twin</i>			
3	3	Velador			
4	3	Lámpara de noche			
5	1	Teléfono			
6	1	Escritorio			
7	2	Silla			
8	1	Armario			
9	1	Caja fuerte			
10	1	Televisor LCD			
11	1	Espejo			
12	1	Basurero			
13	2	Cuadro decorativo			
14	3	Botella de agua con un vaso			
Lencería de cama					
15	2	Colchón			
16	2	Cubrecolchón			
17	6	Almohadas			
18	2	Sábana inferior			
19	2	Sábana superior			
20	2	Cobija			
21	2	Edredón			
22	2	Pie de cama			
BAÑO					
Implementos de baño					
23	1	Dispensador de papel higiénico			
24	1	Rollo grande de papel higiénico			
25	1	Colgador de toallas			
26	1	Basurero			
Lencería de baño					
27	3	Toalla facial			
28	3	Toalla de mano			
29	3	Toalla de cuerpo			
30	1	Rodapié			
Amenities					
31	3	Shampoo			
32	3	Acondicionador			
33	3	Jabón pequeño			

Ejemplo 18.1. Lista de chequeo habitación triple N. 2

		HOSTAL RINCÓN ESCANDINAVO			
ÁREA DE HABITACIONES					
Lista de chequeo habitación triple					
Fecha:		Camarera:		No. de habitación:	
HABITACIÓN					
Mobiliario y equipos					
Ítem	Cantidad	Descripción	Si	No	Observaciones
1	3	Cama <i>twin</i>			
2	3	Velador			
3	3	Lámpara de noche			
4	1	Teléfono			
5	1	Escritorio			
6	2	Silla			
7	1	Armario			
8	1	Caja fuerte			
9	1	Televisor LCD			
10	1	Espejo			
11	1	Basurero			
12	2	Cuadro decorativo			
13	3	Botella de agua con un vaso			
Lencería de cama					
14	3	Colchón			
15	3	Cubrecolchón			
16	6	Almohadas			
17	3	Sábana inferior			
18	3	Sábana superior			
19	3	Cobija			
20	3	Edredón			
21	3	Pie de cama			
BAÑO					
Implementos de baño					
22	1	Dispensador de papel higiénico			
23	1	Rollo grande de papel higiénico			
24	1	Colgador de toallas			
25	1	Basurero			
Lencería de baño					
26	3	Toalla facial			
27	3	Toalla de mano			
28	3	Toalla de cuerpo			
29	1	Rodapié			
Amenities					
30	3	Shampoo			
31	3	Acondicionador			
32	3	Jabón pequeño			

Ejemplo 19. Lista de chequeo de insumos para limpieza de habitaciones

 HOSTAL RINCÓN ESCANDINAVO				
ÁREA DE HABITACIONES				
Lista de chequeo para limpieza y desinfección de habitaciones				
Fecha:			Ama de llaves:	
Tipos de productos				
Ítem	Descripción	Sí	No	Observaciones
1	Desinfectante			
2	Detergente neutro			
3	Detergente ácido			
4	Removedor de sarro			
5	Limpiavidrios			
6	Quita manchas			
7	Desodorante ambiental			
Tipos de utensilios				
8	Esponja de fibra			
9	Cubeta			
10	Espátula			
11	Cepillo			
12	Escoba			
13	Trapeador			
14	Esponjas			
15	Franelas			
16	Recogedor			
17	Guantes de caucho			
18	Aspiradora			

Ejemplo 20. Lista de chequeo de lencería y amenities de habitaciones y cuarto de baño

		HOSTAL RINCÓN ESCANDINAVO			
Lista de chequeo de lencería y amenities de habitaciones y cuarto de baño					
Fecha:		Ama de llaves:		No. de habitación:	
Lencería de cama					
Ítem	Cantidad	Descripción	Sí	No	Observaciones
1		Protector de colchón			
2		Sábana inferior			
3		Sábana superior			
4		Cobija			
5		Edredón			
6		Fundas de almohadas			
Lencería de baños					
7		Toallas faciales			
8		Toallas de mano			
9		Toallas de cuerpo			
10		Rodapié			
Amenities					
11		Agua embotellada			
12		Libretas			
13		Esferos			
14		Shampoo			
15		Acondicionador			
16		Jabón pequeño			

Ejemplo 21. Formato para informe de novedades

 Hostal Rincón Escandinavo			
Informe de novedades			
Fecha		Camarera:	Número de piso:
No. de habitación	Clave	Número de huéspedes	Novedad encontrada
1			
2			
4			
6			
7			
101			
102			
103			
104			
105			
106			
107			
201			
202			
203			
204			
205			
206			
302			
303			
304			
305			
401			
402			
403			
404			
405			

Ejemplo 22. Lista de inspección para habitaciones

 HOSTAL RINCÓN ESCANDINAVO				
ÁREA DE HABITACIONES				
Lista de chequeo para inspección de habitaciones				
Fecha:		Ama de llaves:		
Tipos de productos				
Ítem	Descripción	Sí	No	Observaciones
Puerta				
1	La cerradura de la puerta principal de la habitación funciona correctamente.			
2	La puerta principal se abre fácilmente y sin ruido.			
Instalaciones eléctricas				
3	Los interruptores, tomacorrientes y conmutadores funcionan correctamente.			
Ventanas				
4	Las ventanas se abren y cierran correctamente.			
5	Los vidrios de las ventanas no presentan roturas.			
6	Las cortinas funcionan correctamente.			
7	Las lámparas del velador funcionan correctamente.			
Camas				
8	Las camas se encuentran bien tendidas.			
9	Las almohadas se encuentran bien colocadas.			
10	El colchón se encuentra firme.			
Mobiliario				
11	Mobiliario de habitación libre de manchas y rayaduras.			
Paredes				
12	Paredes limpias y libres de telarañas.			
13	Paredes sin rayaduras			
14	Cuadros y espejos derechos			
15	Los cajones del armario se deslizan fácilmente			
16	El teléfono funciona perfectamente.			
17	Bombillas con suficiente potencia.			
Baños				
19	Grifos sin fugas de agua			
20	Azulejos sin roturas			
21	Asiento del inodoro firme			

Ejemplo 23. Formato para objetos olvidados

	HOSTAL RINCÓN ESCANDINAVO		
Parte de objetos olvidados			
No. de orden:		Fecha de hallazgo:	
Lugar de hallazgo:			
Hallado por:			
Cliente que lo olvido:			
Descripción del objeto:			
Registrado por:			
Firma de quién recibe		Firma de quién entrega	

Ejemplo 24. Ficha de satisfacción área de habitaciones.

HOSTAL RINCÓN ESCANDINAVO					
FICHA DE SATISFACCIÓN ÁREA DE HABITACIONES					
Nombre:			Habitación:		
Dirección:			Teléfono:		
E-mail:			Fecha:		
<p>Estimado/a huésped: Por favor, le solicitamos su evaluación con el afán de medir su nivel de satisfacción, respecto a los criterios detallados a continuación, acorde a la siguiente escala:</p> <p>1= malo, 2= regular, 3= bueno, 4= muy bueno, 5= excelente</p>					
Aspecto evaluado	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
	1	2	3	4	5
1) La comodidad y equipamiento de su habitación fue:					
2) La limpieza dentro de su habitación fue:					
3) El estado de los servicios higiénicos fue:					
4) El funcionamiento del Wi-Fi, TV cable e instalaciones fue:					
5) La iluminación, decoración y señalización fue:					
6) De manera general, ¿cómo calificaría el servicio prestado?					
<p>Recomendaciones y sugerencias para la mejora de su estadia:</p>					
<p>¡Muchas gracias por otorgarnos su valioso tiempo!</p>					

Ejemplo 25. Lista de chequeo área de cocina

		HOSTAL RINCÓN ESCANDINAVO			
ÁREA DE COCINA					
Lista de chequeo de mobiliario y utensilios					
Fecha:		Cocinero:		Turno:	
Equipos					
Ítem	Cantidad	Descripción	Si	No	Observaciones
1	1	Cocina			
2	1	Refrigeradora			
3	1	Horno microondas			
4	1	Batidora			
5	2	Fregadero			
Menaje					
6		Cuchillos			
7		Peladores			
8		Espumaderas			
9		Coladeras			
10		Tablas de cortar			
11		Tijeras de cocina			
12		Tazas medidoras			
13		Ollas			
14		Sartenes			
15		Vajilla			
16		Cubertería			
17		Cristalería			

Ejemplo 28. Formato para control de temperaturas de los alimentos

 HOSTAL RINCÓN ESCANDINAVO					
ÁREA DE COCINA					
Ficha de control de temperatura de productos alimenticios (refrigeradora)					
Mes:					
Día	Hora	Producto	Temperatura	Observaciones	Firma del encargado
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					

Ejemplo 31. Formato para toma de comanda

		HOSTAL RINCÓN ESCANDINAVO	
ÁREA DE CAFETERÍA			
Comanda para desayuno			
Fecha:		Nombre del mesero:	
Número de habitación:		Número de huéspedes:	
Cantidad	Descripción		
Nombre del huésped	Firma		

Ejemplo 32. Ficha de satisfacción área de cafetería

HOSTAL RINCÓN ESCANDINAVO					
FICHA DE SATISFACCIÓN ÁREA DE CAFETERÍA					
Nombre:			Habitación:		
Dirección:			Teléfono:		
E-mail:			Fecha:		
Estimado/a huésped:					
Por favor, le solicitamos su evaluación con el afán de medir su nivel de satisfacción, respecto a los criterios detallados a continuación, acorde a la siguiente escala:					
1= malo, 2= regular, 3= bueno, 4= muy bueno, 5= excelente					
Aspecto evaluado	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
	1	2	3	4	5
1) La calidad de los alimentos fue:					
2) La prontitud en el servicio fue:					
3) La variedad en el desayuno <i>buffet</i> fue:					
4) La presentación del desayuno <i>buffet</i> fue:					
5) La limpieza del lugar, fue:					
6) De manera general, ¿cómo calificaría el servicio prestado?					
Recomendaciones y sugerencias para la mejora de su estadia:					
¡Muchas gracias por otorgarnos su valioso tiempo!					

