



**Escuela de Administración de Empresas Hoteleras**

**Creación de un modelo de gestión administrativo para  
el hotel “Playa Clarita – en el cantón Atacames”**

**Plan de tesis para la obtención del título de Ingeniero en  
Administración de Empresas Hoteleras**

***Dennis Roushet Guananga Ruiz***

***Director***

**M. Sc. Francis Maldonado Vivanco**

**Octubre 2021  
Quito – Ecuador**

## DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada principalmente a Dios quien me ha brindado fortaleza y a una familia que siempre ha estado junto a mi apoyándome.

Con mucho amor a mis padres, Julio Guananga fuiste y serás mi más grande ejemplo para seguir y en gran parte por quien hoy me encuentro en este punto tan importante, gracias por todo papá, a mi madre Mariana Ruiz quien es y será mi motivo más grande de lucha y superación, a mi hermano Erik quien siempre me ha aconsejado y apoyado en todo momento, quiero que sepan que los amo con todo mi corazón y que este logro es dedicado para ustedes.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por permitirme llegar a este momento tan importante en mi vida, guiando mi camino durante todo este tiempo.

Agradezco a la Universidad Internacional del Ecuador por su excelente oferta académica, a sus autoridades, a mis maestros los cuales han sabido brindarme sus conocimientos y lecciones, en especial al Sr. M. Sc. Francis Maldonado Vivanco, tutor de Tesis, el cual con su paciencia, conocimientos, recomendaciones y profesionalismo supo brindarme un apoyo fundamental durante todo el proceso hasta la culminación exitosa del presente trabajo de titulación.

Agradezco a mi familia la cual nunca me dejó solo en ningún momento de mi vida, ya que siempre supo darme palabras de aliento y corregir mi camino, estoy muy agradecido con todos y cada uno de ustedes.

## RESUMEN

La importancia de implementar un modelo de gestión administrativo en el hotel Playa Clarita ubicado en el cantón Atacames, radica en la mejora tanto de sus procesos operativos como en la consecución de sus objetivos.

El objetivo del presente trabajo de titulación se basa en crear procesos los cuales se adapten a la organización con el fin de identificar y mejorar las funciones de cada colaborador según sus habilidades y conocimientos permitiendo influir de manera positiva, de tal forma que se refleje al momento de brindar un servicio, logrando así que sea más profesional y agradable para los clientes.

La metodología utilizada en el presente trabajo de titulación son las siguientes: el método cualitativo, el estudio de campo, la observación de la forma en que cada colaborador realiza su trabajo y el método cuantitativo para poder obtener resultados específicos mediante la aplicación de encuesta a todo el personal de la organización. Todo este proceso es fundamentado por los métodos analíticos, descriptivos y bibliográficos.

Se realizó un análisis FODA, del cual se extrajo una matriz estratégica permitiendo llegar a la conclusión de que el hotel tiene la necesidad de incluir en este modelo de gestión un manual de procesos y funciones enfocados en cada área y en cada puesto de trabajo.

Teniendo en cuenta los resultados del análisis se recomienda al hotel trabajar en la implementación de nuevas tecnologías, estar a la vanguardia de la innovación y mantener las capacitaciones periódicas a sus colaboradores adaptando y mejorando los procedimientos para brindar un mejor servicio.

### **Palabras clave**

Gestión administrativa, procesos, servicio, planificación, comunicación organizacional.

## ABSTRACT

The importance of implementing an administrative management model at the Playa Clarita hotel located in the Atacames canton, lies in the improvement of both its operational processes and the achievement of its objectives.

The objective of this degree work is based on creating processes and identifying and improving the functions of each collaborator according to their skills and knowledge allowing to influence them in a positive way at the time of providing a service, since it is much more professional and pleasant for customers.

The importance of implementing an administrative management model in the Playa Clarita hotel located in the Atacames canton, is to improve its operational processes and the service provided by its collaborators.

The methodology used in this degree work are the following, the qualitative method, the field study, the observation of the way in which each employee performs the work and the quantitative method to obtain specific results by conducting a survey to all staff of the organization. This whole process is based on analytical, descriptive, and bibliographic methods.

A FODA analysis was carried out, from which a strategic matrix was extracted, allowing to reach the conclusion that the hotel has the need to include in this management model a manual of processes and procedures focused on each area and function of its collaborators, which will be a key piece to fulfill the objectives of the proposed work.

Considering the results of the analysis it is recommended that the hotel work on the implementation of new technologies, be at the forefront of innovation and maintain regular training for its employees.

### Key words

Hotel Business management, processes, service, planning, organizational communication.

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	3
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	4
ÍNDICE DE FIGURAS.....	4
ÍNDICE DE ANEXOS.....	5
1. CAPÍTULO I.....	6
1.1. TEMA .....	6
1.2. INTRODUCCIÓN .....	6
1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
1.3.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	8
1.3.2. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .....	8
1.4. JUSTIFICACIÓN Y ALCANCE DEL TEMA.....	8
1.4.1. JUSTIFICACIÓN .....	8
1.4.2. ALCANCE DEL TEMA.....	10
1.5. OBJETIVOS.....	11
1.5.1. OBJETIVO GENERAL.....	11
1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
2. CAPÍTULO II.....	12
2.1. MARCO TEÓRICO O CONCEPTUAL .....	12
2.1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	13
2.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA .....	14
2.2.1. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA .....	15
2.2.2. MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA INDUSTRIA HOTELERA.....	16
2.2.2.1. TIPOS Y MODELOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	17

2.2.2.1.1.	MODELO DE GESTIÓN POR OBJETIVOS .....	17
2.2.2.1.2.	MODELO DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS.....	17
2.2.2.1.3.	LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO CON BASE EN COMPETENCIAS .....	18
2.2.2.1.4.	MODELO DE HUMBLE .....	18
2.2.2.2.	FASES DEL MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	19
2.2.2.2.1.	ANÁLISIS DE RELACIONES CON TERCEROS.....	19
2.2.2.2.2.	IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS.....	19
2.2.2.2.3.	ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA FUNCIONAL.....	20
2.2.2.3.	FACTORES Y CARACTERÍSTICAS DEL MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA .....	20
2.2.2.3.1.	PLANIFICACIÓN .....	21
2.2.2.3.2.	ORGANIZACIÓN .....	22
2.2.2.3.3.	DIRECCIÓN .....	22
2.2.2.3.4.	CONTROL.....	23
2.2.2.3.5.	CARACTERÍSTICAS DEL MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO .....	23
2.2.3.	VENTAJAS DE LOS MODELOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVOS..	24
2.2.3.1.	MAYOR PRODUCTIVIDAD .....	24
2.2.3.2.	MEJORES RESULTADOS .....	25
2.2.3.3.	MEJOR CLIMA ORGANIZACIONAL .....	25
2.2.3.4.	MENOR ROTACIÓN .....	26
2.2.3.5.	RECLUTAMIENTO MÁS EFICAZ .....	27
2.2.4.	GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	27
2.3.	METODOLOGÍA .....	29
2.3.1.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN UTILIZADOS .....	29
2.3.2.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	30
2.3.3.	ENCUESTA .....	30

2.3.3.1. INTERPRETACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA MEDIANTE LA ENCUESTA .....	33
3. CAPÍTULO III – PROPUESTA DEL MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO .....	42
3.1. TEMA .....	42
3.1.1. INTRODUCCIÓN.....	42
3.1.2. JUSTIFICACIÓN .....	42
3.1.3. ANTECEDENTE E INSTALACIONES DE LA ORGANIZACIÓN .....	43
3.1.3.1. ANTECEDENTE .....	43
3.1.3.2. INSTALACIONES.....	43
3.2. CONTENIDO DEL MODELO .....	45
3.2.1. ORGANIGRAMA DEL HOTE .....	45
3.2.2. FUNCIONES PRINCIPALES DE CADA PUESTO DEL HOTEL: .....	46
3.2.3. MISIÓN, VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN .....	48
3.2.4. MATRIZ FODA “HOTEL PLAYA CLARITA” .....	49
3.2.5. MATRIZ DE ESTRATEGIAS FODA.....	49
3.2.6. MANUAL DE PROCESOS “HOTEL PLAYA CLARITA- UBICADO EN EL CANTÓN ATACAMES”.....	52
3.3. CRONOGRAMA .....	96
3.4. PRESUPUESTO .....	97
3.5. CONCLUSIONES .....	98
3.6. RECOMENDACIONES.....	98
3.7. BIBLIOGRAFÍA .....	100
3.8. ANEXOS .....	104

#### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	32
Tabla 2.....	33
Tabla 3.....	34

Tabla 4.....	35
Tabla 5.....	36
Tabla 6.....	37
Tabla 7.....	38
Tabla 8.....	39
Tabla 9.....	40
Tabla 10.....	41
Tabla 11.....	43
Tabla 12.....	50
Tabla 13.....	51
Tabla 14.....	96
Tabla 15.....	97
Tabla 16.....	97

#### ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Nivel académico.....	33
Gráfico 2. Conocimiento de los objetivos .....	34
Gráfico 3. Nivel jerárquico.....	35
Gráfico 4. Capacitaciones .....	36
Gráfico 5. Conocimiento sobre los procesos de sus compañeros.....	37
Gráfico 6. Guía de procesos .....	38
Gráfico 7. Procesos de trabajo .....	39
Gráfico 8. Ambiente de trabajo.....	40
Gráfico 9. Recursos necesarios .....	41

#### ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama del Hotel Playa Clarita.....	45
Figura 2. Logo.....	104
Figura 3. Fachada Hotel Playa Clarita.....	104
Figura 4. Habitación Simple- Doble.....	105
Figura 5. Matrimonial o Doble.....	105
Figura 6. Habitación Triple .....	106
Figura 7. Habitación Cuádruple .....	106
Figura 8. Habitación Quíntuple, Familiar .....	107

Figura 9. Piscina Para Adultos y Niños .....	107
Figura 10. Tobogán .....	108
Figura 11. Área Comunal .....	108
Figura 12. Área de Juegos Infantiles .....	109
Figura 13. Parqueadero .....	109

### ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. Logotipo .....	104
ANEXO 2. Fachada del Hotel.....	104
ANEXO 3. Habitación Simple- Doble.....	105
ANEXO 4. Matrimonial o Doble .....	105
ANEXO 5. Habitación Triple .....	105
ANEXO 6. Habitación Cuádruple .....	106
ANEXO 7. Habitación Quíntuple, Familiar .....	106
ANEXO 8. Piscina Para Adultos y Niños .....	107
ANEXO 9. Tobogán.....	107
ANEXO 10. Área Comunal .....	108
ANEXO 11. Área de Juegos Infantiles.....	109
ANEXO 12. Parqueadero.....	109
ANEXO 13. Formato de la encuesta .....	110
ANEXO 14. Encuesta realizada al Gerente General .....	111
ANEXO 15. Encuesta realizada al Administrador .....	111
ANEXO 16. Encuesta realizada al personal de Recepcionista. ....	113
ANEXO 17. Encuesta realizada al personal de Housekeeping .....	114
ANEXO 18. Encuesta realizada al personal de Ventas .....	114
ANEXO 19. Encuesta realizada al personal de Mantenimiento .....	116
ANEXO 20. Formato del documento de tareas .....	117
ANEXO 21. Formato del documento de informes. ....	118

## **1. CAPÍTULO I**

### **1.1. TEMA**

Creación de un modelo de gestión administrativo para el “Hotel Playa Clarita - en el cantón Atacames”.

### **1.2. INTRODUCCIÓN**

El cantón Atacames, se encuentra ubicado en las costas del pacífico ecuatoriano y según datos obtenidos en la página web de la prefectura de Esmeraldas es el destino turístico más visitado de la provincia y uno de los favoritos en el Ecuador, en el lugar se ofrece una extensa oferta hotelera a la cual pertenece el “Hotel Playa Clarita”, en esta organización empresarial es en la cual se basará específicamente la realización del presente trabajo.

Por lo general, dentro de la industria hotelera en el sector de Atacames se puede observar que muchas de las empresas ofrecen un servicio deficiente en cuanto a atención por parte de los colaboradores, esto se debe a que en su mayoría las personas contratadas son residentes que cuentan con poca preparación y laboran de acuerdo con su propia percepción.

La problemática en cuanto a la ineficiencia en la gestión administrativa de muchas organizaciones hoteleras de Atacames, incluyendo al “Hotel Playa Clarita”, nace propiamente de ellas, ya que al mismo tiempo que no cuentan con procesos detallados que debe seguir cada colaborador. Son ellos quienes reclutan a personal que no cuenta con conocimientos básicos, lo que supone conllevaría a un inadecuado servicio hacia los clientes y a un manejo erróneo de la empresa.

Se revela una deficiente calidad en la prestación de servicios turísticos debido a la ausencia de capacitación. La población de la Costa ecuatoriana en general tiene una actitud amigable frente al turista, pero carece de cultura de servicio. Esta última se entiende a menudo en la región como algo que puede difundirse por concienciación y no como un proceso de capacitación en donde se desarrollen habilidades técnicas al respecto (Equipo Consultor Tourism & Leisure – Europraxis, 2007, p. 118).

Medina, Ricardo, Piloto, Nogueira, Hernández, y Cuétara (2014) concuerdan que:

El Control de Gestión debe responder a las necesidades de autonomía, mentalidad de eficiencia, ahorro y creatividad de las empresas. Adecuadamente empleado, permite vigilar el progreso, rectificar los errores, seguir los cambios del entorno y las repercusiones que estos producen en el avance de la organización, hacer los ciclos más rápidos, agregar valor a los productos y servicios de la empresa, unir a los trabajadores (independientemente de sus antecedentes y culturas), delegar y trabajar en equipo. (p.94)

Los autores previamente mencionados concuerdan que el innovar de forma constante en una organización es fundamental para mantenerse dentro de la competencia, esto se logra con la mejora de sus tareas, servicios y la constante adaptación en sus respectivos procesos.

### **1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la actualidad el “Hotel Playa Clarita – ubicado en el cantón Atacames”, no cuenta con un modelo de gestión administrativo que plantee los roles, tareas y procesos específicos de los colaboradores de la organización, es por ello que se propone la creación de un organigrama en el cual se detalle todos los niveles jerárquicos, operativos y sus respectivas funciones.

Se observa que el hotel, no cuenta con procesos operativos que puedan contribuir a la realización del trabajo de las respectivas áreas internas de la empresa.

A su vez, el sector hotelero en el cantón Atacames, se ve muy afectado desde la parte interna de los establecimientos, no cuentan con un nivel académico o de instrucción necesario para la gestión administrativa, la cual es una parte indispensable de la organización, ya que mediante ella se controla su funcionamiento y se encarga de guiar el desarrollo y la mejora de los servicios y tareas.

Calle, Lazo y Granados (2018) concuerdan que el concepto de gestión basada en resultados tiene como objetivo desarrollar una cultura que efectúe de la prestación de un servicio al cliente algo excepcional, a tal punto que se considere una misión y que sea reconocida por todos los miembros de la organización, incluidos los directores.

Con la creación de este modelo administrativo se desea mostrar los beneficios que podría brindar a la organización, estableciendo los procesos laborales de cada uno de los puestos de trabajo existentes en el hotel, esto servirá para ofrecer un mejor servicio y experiencia a los clientes por parte de los colaboradores, ya que podrán contar con los conocimientos necesarios para poder cumplir con sus tareas de manera correcta.

### **1.3.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué forma un modelo de gestión administrativo podría influir en el Hotel Playa Clarita – ubicado en el cantón Atacames?

### **1.3.2. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

La finalidad del presente proyecto de titulación es aportar con información necesaria y específica, que resulte útil en el momento de responder las siguientes inquietudes que serán temas de análisis en el mismo.

¿Por qué se debe crear un modelo de gestión administrativo en el Hotel Playa Clarita?

¿De qué forma podría ayudar en el Hotel Playa Clarita la realización del organigrama y la descripción de sus funciones?

¿Por qué es necesario implementar un modelo de gestión administrativo en el Hotel Playa Clarita?

## **1.4. JUSTIFICACIÓN Y ALCANCE DEL TEMA**

### **1.4.1. JUSTIFICACIÓN**

La realización de este trabajo de titulación, ayudará a contribuir en la mejora interna de los procesos administrativos de la organización a su vez mostrará la importancia que conlleva la implementación de un modelo de gestión que permita mejorar el desempeño del equipo y optimizar el ambiente laboral en el Hotel Playa Clarita. Lablanca (2015) dice:

El diseño de los puestos de trabajo requiere que se agrupen las funciones y las tareas que se han identificado. De esta manera, se van constituyendo los puestos de trabajo que estarían conformados por el conjunto de actividades que son susceptibles de ser llevadas a cabo por una persona (p.15).

Desde el aspecto práctico este trabajo de aplicación profesional es necesario, ya que se podrá plantear los procesos adecuados que cada colaborador debe seguir dependiendo de su área y puesto dentro del Hotel, con la finalidad de brindar, por parte de la organización, un mejor ambiente laboral que se reflejará con el cumplimiento de los objetivos y metas, propuestas en cada departamento. Lablanca (2015) recalca:

El hecho de no tener establecidas de manera formal cuáles son las responsabilidades de los puestos es una fuente inagotable de conflictos en las empresas: provoca malos entendidos entre compañeros, ineficiencias, retrasos, duplicidad de tareas, etc. derivadas de que no todos entienden y comparten de forma homogénea qué es lo que a cada uno le corresponde hacer (p.27).

En Atacames, los hoteles tradicionalmente fueron en su mayoría creados por grupos familiares o personas originarias del cantón, quienes posiblemente no poseen estudios con relación al campo administrativo, es por este motivo que se busca a su vez la manera de brindar conocimientos sobre la gestión, los roles y tareas que cada colaborador debe seguir en este hotel en particular.

Un modelo de gestión administrativo, en medida cuenta con una relevancia social, ya que al crearlo permitirá una innovación dentro de la organización, garantizando un servicio y atención mucho más especializado y agradable hacia sus clientes, logrando mantenerse como prioridad ante la competencia de mercado que existe en el sector, sobresaliendo entre los demás al brindar una atención de calidad.

Para Valarezo y Coronel (2018) la gestión administrativa se trata de un conjunto de operaciones que realiza una determinada organización y que le ayuda a mantener una correcta utilización de todos sus recursos, permitiendo cumplir los objetivos planteados para cada colaborador teniendo en cuenta alternativas que den un mejor resultado a cualquiera de sus procesos.

Debido al incremento competitivo, se ha dispuesto la creación de un modelo de gestión administrativo en el "Hotel Playa Clarita", mediante el cual se planteará procesos

necesarios que deben seguir a cabo todos los colaboradores de la organización, facilitando su manejo, atención y servicio de todas sus áreas.

Morales, Ortiz, Duque Y Plata (2017) señalan que la gestión de un hotel requiere la introducción periódica de numerosas innovaciones y mejoras que permitan que la estructura se desarrolle y ofrezca una mejor calidad de servicio a sus clientes.

El presente trabajo a su vez permitirá a la organización encontrar fallos primordiales en su operación que estén ocasionando pérdidas económicas y desperdicios innecesarios de sus insumos.

#### **1.4.2. ALCANCE DEL TEMA**

Para la elaboración de este modelo de gestión administrativo se ha establecido lo siguiente:

País : Ecuador

Región : Costa

Provincia : Esmeraldas

Cantón : Atacames

Industria : Hotelera

Área : Administrativa

Empresa : Privada

Razón social : "Hotel Playa Clarita"

Modelo : Organizacional

Diseño : Estratégico

Estudio : Experimental

Año : 2020-2021

## **1.5. OBJETIVOS**

### **1.5.1. OBJETIVO GENERAL**

Crear un modelo de gestión administrativo en el “Hotel Playa Clarita - ubicado en el cantón Atacames”, para mejorar la eficiencia en las actividades que desempeñan sus colaboradores.

### **1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Elaborar un organigrama que indique todas las áreas del hotel incluido sus niveles jerárquicos y operativos.
- Establecer procesos administrativos que permitan mejorar la gestión del hotel.
- Elaborar un manual de procedimientos para mejorar la eficiencia de los colaboradores del hotel estableciendo de manera clara y concisa cada una de las tareas y obligaciones que deberán llevar a cabo en sus respectivos puestos de trabajo.

## 2. CAPÍTULO II

### 2.1. MARCO TEÓRICO O CONCEPTUAL

La industria hotelera

Pérez, Puig y Fernández (2016) concuerdan en que la historia de la industria hotelera se remontaría hace aproximadamente 12.000 años, pero como tal, el manejo en la industria no fue posible hasta la adopción de un medio normalizado, con la aparición de la moneda es cuando crece en la gente el impulso real para comercializar y a su vez viajar. Gracias a este impulso y el incremento de viajeros se hizo mucho más grande y a la par también la necesidad de buscar un alojamiento en su lugar de destino.

Al tratarse de un establecimiento hotelero de tipo: hotel vacacional de playa, se ha recopilado la siguiente información.

Blasco (2014) señala que los hoteles vacacionales de playa no solo deben estar cerca del mar, sino que también deben contar con ciertos servicios y actividades que se consideran imprescindibles y entre los que cabe destacar los siguientes:

- Habitaciones con terrazas.
- Solárium.
- Piscina.
- Zonas ajardinadas.
- Posibilidades de practicar deportes náuticos.
- Animación turística.

Su público objetivo son mayormente turistas gestionados por operadoras, por otra parte, en el sector de Atacames casi en su totalidad los pequeños y medianos establecimientos se dedican al turismo individual, es decir a personas que llegan al lugar por su propia cuenta, las estancias más comunes son de entre 2 a 4 días, cabe señalar que estos hoteles pertenecen a dueños distantes a grandes cadenas hoteleras.

El sector hotelero de Atacames ha experimentado muchos cambios que afectan tanto a la oferta como a la demanda, lo que conlleva a que la gestión haya cambiado en todas sus etapas de dirección, siendo de vital importancia la innovación si se desea mantener a flote una empresa frente a la competencia actual, a continuación se detallará los puntos clave para la realización y cumplimiento del presente trabajo.

### **2.1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Existen algunas referencias como por ejemplo el trabajo de Rivera (2017) con el título “Modelo de gestión administrativa para el hotel san Andrés Inn del cantón Quevedo” en el cual busca sistematizar todas las actividades operativas y administrativas, centrado en su objetivo general en el que trata de acoplar una gestión y aplicar estrategias que contribuirán en el manejo de la calidad y la atención logrando medir el nivel de influencia que incide en el hotel.

Una herramienta fundamental en la investigación de Rivera es el análisis FODA, lo que muestra que será de gran importancia implementarla en el presente trabajo de titulación.

En este estudio se encontró el proyecto de Chicaiza (2019) titulado “Manual de procedimientos para el hotel “d’ barros” de la ciudad de Quevedo y los servicios” en el cual destaca su objetivo de innovar desarrollando un manual de procedimientos dentro del hotel evitando confusiones del personal al no saber que funciones debe realizar.

En el proyecto señala que se utilizaron varios métodos de investigación como el de campo, bibliográfico y deductivo ayudando a evidenciar al autor los problemas existentes en el hotel, para posteriormente plantear estrategias y solucionarlos.

Otro trabajo referente al tema que se encontró fue el de Medina (2015) titulado “Modelo de gestión estratégica para el hotel La Posada Colonial ubicado en el corregimiento de Las Lajas” el cual se basa en la implementación de mejoras en sus servicios y el incremento de ganancias económicas, dentro de sus objetivos específicos trata de evaluar los procesos actuales del hotel para lograr encontrar el porqué de su problemática.

Mediante las investigaciones previas se evidencia claramente el nivel bajo de conocimientos y administración por parte de los colaboradores. Se tiene presente que existen trabajos los cuales buscan objetivos similares al nuestro y que otras organizaciones cuentan con este tipo de problemática, ya que también plantean la creación de diferentes modelos de gestión e implementarlos, dando a entender que son una parte sumamente importante si se desea subsistir ante la competencia dentro de esta industria que se maneja en constante innovación y crecimiento.

Calle et al. (2018) señalan que a través de la mejora continua, es posible ser más productivo y competitivo en el mercado al que pertenece la empresa, mientras que las

organizaciones deben analizar los procesos utilizados, para que si hay algún problema se pueda resolver, mejorar o reparar; Mediante la aplicación de esta técnica, las organizaciones pueden crecer en el mercado e incluso convertirse en líderes.

## **2.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

En el presente trabajo se ha utilizado las definiciones más importantes y las ideas que más se asemejan al tema a trabajar, con el propósito de utilizarlas como referencias generales sobre la gestión administrativa.

En la antigüedad, muchos sabios definían a la gestión como un acto un tanto autoritario, el cual planteaba un grupo o conjunto de procedimientos ideas que permitieran controlar y organizar cualquier tipo de organización logrando que cada paso o proceso sea cada vez más eficiente.

“El proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas de: planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo” (Mendoza, Álvarez, & Rivera, 2020, p. 3).

Es notable que dentro de la gestión administrativa uno de sus principales objetivos es el de lograr entregar de una manera correcta los recursos con los que cuenta la organización, evitando pérdidas innecesarias de los mismos.

“Se encarga de que dichos procesos se realicen de manera más eficaz y eficiente posible para que se cumplan una serie de premisas: El proceso de ser oportuno, el proceso de minimizar costes y el proceso de ser riguroso y seguro” (Caldas, Carrión y Heras, 2017, p. 247).

Se entiende que dentro de la gestión administrativa, se tendrá que ordenar, dirigir, organizar y cumplir con los objetivos propuestos. También se debe tener claro que esto demandará mucho esfuerzo, voluntad y compromiso de todos los departamentos y personas que formen parte de la organización.

Caldas et al. (2017) señalan que no solo en las operaciones cuantiosas existe una persona que tenga específicamente a su cargo los deberes de la gestión administrativa del personal y que a su vez la industria hotelera se basa en una antigua frase que dice: “Quienes más necesitan un servicio, son los que menos lo utilizan”.

### **2.2.1. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

La gestión administrativa es una herramienta de suma importancia para poder crear una empresa sin importar el tamaño o tipo que sea, ya que es la encargada de crear la productividad mediante los recursos que posea o que en un futuro se planeen implementar.

En la actualidad toda organización gestiona, plantea valores empresariales, normas para mejorar sus procedimientos y procesos, establece objetivos acordes a las metas previamente fijadas, cada una de estas funciones tiene un bien en común el cual es fortalecer tanto a los colaboradores y a la organización, permitiendo tener una ventaja al momento de implementar futuras innovaciones, es así que el Hotel Playa Clarita se ha encontrado en la necesidad de trabajar en la creación de un modelo de gestión administrativo.

Se debe tener muy en cuenta que el tamaño de una organización no debe ser excusa para no contar con una gestión administrativa, ya que es de vital importancia si se aspira a crecer tanto económica como funcionalmente, siendo está la clave para poder seguir innovando y mantenerse competitivo en el mercado.

Serrano y Poveda (2020) concuerda que la planificación y la gestión administrativa hotelera, a la par son: el proceso técnico de análisis y programación caracterizado por la aplicación de un numero de normas, pasos y acciones a seguir por medio del talento humano, ya que su enfoque está en brindarle una dirección correcta a la empresa y lograr estabilizarla desde un marco integral previamente establecido, obteniendo como resultado datos importantes, anticipándose al futuro para prever estrategias, también señala que la planificación estratégica hotelera es un proceso técnico y a su vez político integrador, que da cabida a la participación de cada actor y colaborador ligado a la empresa y que su colaboración deberá ser analizada por los entes ejecutivos o gerenciales de la misma.

Es muy importante tener en cuenta a la jerarquización a la cual se va a medir porque la gestión empresarial es llevada por diferentes colaboradores con distintos cargos en la organización, mediante este punto es que se logra formar una estructura fuerte para la empresa desde el nivel más bajo hasta el nivel más alto, sin olvidar que cada uno de ellos es pieza fundamental para el correcto funcionamiento y desarrollo.

Blasco (2014) indica que desde el punto de vista de la dinámica de grupos al conductor del mismo, se lo conoce a aquella persona que posee los conocimientos y las dotes necesarias para conseguir que este funcione correctamente, siempre siguiendo unos principios y normas ya establecidas, la figura del director es aquella persona que aglutina a un colectivo de individuos y lo hace funcionar no solo para conseguir un fin concreto sino también para una gestión que se llevará a cabo en un tiempo a largo plazo.

De acuerdo con los autores antes mencionados se entiende que es vital para una organización contar con una buena gestión administrativa, ya que desde allí parte la optimización de todos los procesos de la organización, ayudando significativamente a poder mantener a la empresa competitiva mejorando el desenvolvimiento laboral en todas las áreas del hotel.

### **2.2.2. MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA INDUSTRIA HOTELERA**

Aguelo y Coma (2016) señalan que la evolución de los procesos organizativos y la búsqueda de nuevas perspectivas que garanticen una buena gestión (basada en criterios de calidad, eficiencia, productividad efectiva y eficiente, satisfacción, cohesión y coherencia, coherencia individual y colectiva, compromiso y participación) ha llevado a la recomendación de la dirección el uso de estrategias o modelos que intenten asegurar una mejora en el desarrollo organizacional.

Un modelo de gestión administrativa es el conjunto de procesos debidamente ordenados que reúnen todas las acciones que los colaboradores deben realizar, sean estas externas como internas, ayudando a cumplir con todos los objetivos planteados, no solo diarios sino también a largo plazo.

Gonzales, Ventura y Ventura (2010) concuerdan en que los modelos de gestión sirven para administrar, dirigir y organizar a la empresa con el fin de poder distribuir de una mejor manera los recursos que disponga la empresa.

Es así que algunos autores señalan que la gestión administrativa ayudará a poder localizar de una manera clara el lugar y la cantidad de recursos que se necesitará para no desperdiciarlos, ya que no solo se trata de poder distribuir equánimamente, sino saber qué es lo que se necesita en cada puesto.

### **2.2.2.1. TIPOS Y MODELOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Dentro de los modelos de gestión administrativa hay dos tipos muy importantes, mismos que son aplicables tanto para organizaciones públicas y privadas, la gran diferencia entre ellos es que en el ámbito público se enfoca en el bienestar social de la población, mientras tanto en la organización privada prioriza las ganancias económicas para la empresa y sus colaboradores.

Aguelo y Coma (2016) indican que si se busca un concepto o un principio que desde el punto de vista de estos modelos constituya el modelo básico de la relación entre individuos y organizaciones, el concepto podría ser el siguiente: encontrar una relación coherente entre productividad y satisfacción. Por tal efecto para este trabajo se enfocará en los modelos de gestión dentro del ámbito privado.

#### **2.2.2.1.1. MODELO DE GESTIÓN POR OBJETIVOS**

Álvarez (2017) señala que este modelo se basa en que cuenta con una dirección participativa, siendo un instrumento de motivación para los colaboradores de la organización, además de definir la responsabilidad en las diferentes áreas tanto a subordinados y directivos, basándose también en los objetivos individuales previamente establecidos, creando estándares medibles a las actuaciones grupales y personales.

#### **2.2.2.1.2. MODELO DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS**

Permite una mejor distribución de los recursos enfocados a algún grupo en específico o para un colaborador que tuvo un cambio repentino de puesto, lo cual le permite actuar de manera oportuna y evitar cualquier inconveniente que pudiera existir, también ayuda a medir el desempeño y a reducir costos en capacitaciones innecesarias dependiendo su calificación (Aguelo y Coma (2016)).

Este modelo se caracteriza por brindar respuestas de manera inmediata a temas importantes que necesitan una respuesta rápida como son dudas en cuanto a los procesos a seguir de una estrategia u objetivo planteado que no se tenga muy claro.

### **2.2.2.1.3. LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO CON BASE EN COMPETENCIAS**

Álvarez (2017) comenta que las competencias son elementos operativos que unen a la capacidad que puede generar un colaborador tanto individual como grupalmente y le agrega un valor adicional a su trabajo siempre y cuando se le logre brindar una correcta distribución de los activos o recursos centrados en esa persona o grupo.

Entendiéndose que una persona con vastos conocimientos en su actividad laboral es de suma importancia para la organización en el momento de ser productivo y alentar a su entorno de trabajo mediante el ejemplo, logrando sacar a flote ventajas competitivas por medio de una gestión de recursos humanos bien planificada con constantes revisiones e innovaciones, mejorando tanto al colaborador como a la empresa, es por esto que se debe también llevar un control óptimo de las destrezas y habilidades de cada persona con el fin de ubicar correctamente los cargos y procesos para cada uno.

### **2.2.2.1.4. MODELO DE HUMBLE**

John W. Humble según este modelo, señala a la administración mediante objetivos como su principal dinámica al buscar relacionar las necesidades de la organización con alcanzar las metas establecidas, buscando como resultado crecimiento organizacional y económico.

Este modelo se caracteriza además por ser una administración exigente por parte de sus gerentes y líderes departamentales. Al implementarlo se busca realizar varias revisiones de los planes estratégicos y tácticos con los que cuente la organización, también se crearía un plan que permita el mejoramiento funcional y que sea cuantificable para poder medirlo en un futuro permitiendo visualizar el cumplimiento de metas y objetivos.

El modelo de Humble también busca apoyar tanto al gerente como a subordinados, ya que permite una toma de decisiones más flexible de ambas partes, facilitando la gerencia, aunque sean mayores las responsabilidades, ya que también serán mayores las recompensas.

### **2.2.2.2. FASES DEL MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Álvarez (2017) señala que en las fases del modelo de gestión administrativa constan las siguientes:

- Análisis de relaciones con terceros
- Identificación de los procesos
- Análisis de la estructura funcional

#### **2.2.2.2.1. ANÁLISIS DE RELACIONES CON TERCEROS**

Álvarez (2017) manifiesta que la relación con terceros es una estrategia para lidiar con la escasez de personal, eludir los procesos internos o incorporar empleados rápidamente. En general, el sentido comercial indica que la subcontratación es rentable cuando, según el análisis de los resultados, "el precio de compra es más económico".

Se considera que al tercerizar se dinamizan los procesos dentro de las gestiones administrativas de la organización, son de gran ayuda para poder identificar características que serán favorables en tanto al brindar un mejor servicio se trata por parte de la empresa, a su vez ayuda a entablar mejores relaciones comerciales, económicas y empresariales en el mercado competente. A quienes se los llama terceros son todas las organizaciones o personas que se contratan para realizar ciertos servicios, pero recalca que no son empleados permanentes de la empresa, la mayoría de servicios ofrecidos son mantenimiento de maquinaria, distribuidores de publicidad, empresas consultoras, proveedores etc.

#### **2.2.2.2.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS**

Vélez (2018). señala que para poder iniciar a gestionar de una manera correcta los procesos de la organización, hay que tener muy claro cuáles son.

Una manera en general que puede resultar menos complicada para saber qué es lo que se está realizando en la organización, es la elaboración de un organigrama en el cual se pueda detallar los procesos o acciones que realiza cada colaborador dependiendo su puesto, y a partir de ello se puede comprobar que se está realizando. Esta fase también permite identificar riesgos que se pudiera tener en la organización ya sean internos como externos, observando conflictos que lleven a generar pérdidas económicas debido a un proceso mal planteado o a un colaborador que no cumpla con dichos procesos correctamente.

### **2.2.2.2.3. ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA FUNCIONAL**

Álvarez (2017) recalca que la fase estructural funcional en la gestión administrativa, básicamente es un proceso que permite identificar las funciones que debe desempeñar cada colaborador de la organización, ni más ni menos, permitiendo a la empresa que el trabajo sea más cómodo, dando como resultado una eficiente labor organizacional y facilitando aplicar a futuro una innovación en procesos como mejoras en el servicio, en la calidad y en las ventas.

Este tipo de estructura es la más tradicional en cuanto a una organización empresarial se trata, prácticamente se basa en un pilar jerárquico en donde cada colaborador cuenta con un grupo de trabajo, los cuales fueron seleccionados de acuerdo a su especialidad y también cada uno de estos grupos cuentan con un superior, pueden ser departamentos de ventas, ama de llaves, recepción etc.

Se debe tener en cuenta que a más de facilitar operativamente a la organización, puede llevar a una falta de comunicación entre estos grupos, ya que se mantienen centrados en sus operaciones, es ahí cuando debe actuar cada superior evitando dichas falencias.

### **2.2.2.3. FACTORES Y CARACTERÍSTICAS DEL MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

“La gestión administrativa como elemento fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistémico, han sido el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico del planeta en los últimos siglos y en especial las últimas décadas” (González, Viteri, Izquierdo, y Verdezoto, 2020, párr. 6).

Los autores antes mencionados concuerdan en que como factores del modelo de gestión administrativo se definen como principales a los siguientes:

- Planificación.
- Organización.
- Dirección.
- Control.

### **2.2.2.3.1. PLANIFICACIÓN**

Serrano y Poveda (2020) señala que, el alcance de la planificación tiene como propósito crear o lograr mantener escenarios favorables para la organización y que dichas acciones estarán enfocadas a crear nuevas oportunidades a corto mediano y largo plazo, variando según lo vean necesario en sus estrategias previamente planteadas.

La planificación es una actividad predeterminada, lo que significa que antes de actuar se debe analizar y elegir entre una serie de alternativas de toma de decisiones, y luego reducirlas a algunas que correspondan al método de manera ordenada, es decir, con sentido de la lógica y la razón, por ejemplo, las acciones a realizar para lograr el objetivo de un puesto en determinado tiempo, el cual puede ser una semana, un mes o unos años.

La planificación también se basa en la investigación, en pensamientos sistematizados, y fundamentados en previas investigaciones, este punto es el que marca a la planificación exitosa de la no competente, siendo esta positiva a su vez brindará una mayor experiencia al planificar y a la empresa en general por sus buenos resultados.

En el proceso general de dirección, la planificación ocupa un importante rol por cuanto consiste en el establecimiento de los objetivos a alcanzar y la determinación y asignación de los recursos para lograrlo, es el referente para organizar, dirigir las actividades y controlar el cumplimiento de metas, corregir las desviaciones, en casos que proceda y evaluar la ejecución de la actividad (López, Mata, y Becerra, 2018, p. 20).

Serrano y Poveda (2020) define que, la necesidad de planificar nace de la necesidad de construir y alcanzar sobre un escenario más certero, de menos incertidumbre y con ponderación del riesgo, a lo que a su vez habla de tres tipos de planificación los cuales son: planificación estratégica, planificación táctica y la planificación operativa u operacional.

La planificación estratégica es el inicio de la organización, ya que se estructura en los factores externos, y en los factores internos, donde definen los valores, visiones y misión de la organización, en este tipo de planificación las decisiones a tomar son de responsabilidad de la alta dirección.

Vélez (2018) indican que la planificación táctica es mucho más limitada en los niveles departamentales de la organización, mediante este punto se crean las metas y

los pasos a seguir para que la planificación estrategia tenga éxito, también es llamado plan de acción a corto plazo, aunque son mayores objetivos por cumplir, pero en tiempos más cortos.

La planeación operacional se basa en actividades detalladas, las cuales deberán ser cumplidas por los colaboradores de los niveles más bajos jerárquicamente dentro de la organización, están regidos a puntos establecidos en el nivel de la planeación táctica y su función será realizar la asignación y formulación de tareas más detalladas, este plan se caracteriza por ser evaluables a corto plazo, alrededor de entre 3 a 6 meses.

Es decir, en este nivel todo lo anteriormente planeado se convierte en pasos concretos y claros de fácil entendimiento y de una rápida acción, tomando en cuenta que para cumplirlos deben tener disponibles los recursos necesarios para la aplicación.

#### **2.2.2.3.2. ORGANIZACIÓN**

La organización es una actividad fundamental en la empresa ya sea que fuera grande o pequeña, es por ello que requiere una gran coordinación y disponibilidad, una de sus funciones principales es que permite distribuir todos los recursos de la empresa según sea conveniente, de tal manera contribuye a mejorar la administración, la comunicación humana y dando resultado un ambiente óptimo de trabajo (González et al., 2020).

Se entiende a la organización también como el conjunto de cargos, pasos, reglas y acciones las cuales deberán ser respetadas y realizadas por todos los colaboradores de la empresa dependiendo de su cargo y función, a su vez la organización puede disponer de todos los recursos tanto humanos, financieros y materiales según lo vea conveniente.

#### **2.2.2.3.3. DIRECCIÓN**

Dentro de la gestión administrativa se encuentra a la dirección, se encarga de aplicar los conocimientos que cuente en la dirección y guía de la empresa, tomando las mejores decisiones ayudando al cumplimiento de las estrategias, metas y objetivos planteados, resolviendo los problemas internos que pudieran existir en la organización, esto conllevaría a la obtención de experiencia, elemental para la toma de decisiones futuras por parte de los colaboradores (González et al., 2020).

Este punto es de suma importancia, ya que es vital para que la planificación y la organización logren su cometido, ya que es pieza clave en la capacitación, motivación, resolución de problemas y comunicación entre ambas partes, es por esto que el administrador sea el nivel en que se encuentre debe dominar una perfecta comunicación, liderazgo y motivación hacia su grupo de trabajo y compañeros de otras áreas.

#### **2.2.2.3.4. CONTROL**

González et al. (2020) indica que se basa en la comparación de las metas reales con las metas establecidas para lograr identificar fallos y por ende buscar la forma de solucionarlos y corregirlas, se mide el grado de cumplimiento y los niveles de desviación, se determinan a su vez 3 procesos de trabajo los cuales son:

- **Estándares:** Después de determinar los objetivos dentro de la planificación, deben funcionar como referencia para la definición de puntos clave que permitan comprobar su consecución, hay que tener en cuenta que deben ser reales, cuantificables y siempre ser comunicados por los colaboradores.
- **Recogida de Información:** Se debe recoger información que sea comparable con los estándares fijados, se debe determinar la frecuencia en la medición en función de la relevancia de cada estándar.
- **Desviaciones y Correcciones:** Surgen debido a la comparación de estándares y resultado, el análisis de las desviaciones positivas y negativas deben ser casi perfectas, ya que sus resultados llevaran a cumplir la meta en su totalidad

#### **2.2.2.3.5. CARACTERÍSTICAS DEL MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO**

Los Modelos de gestión son tan dinámicos como las empresas, encontrándose en permanente evolución, no hay una última palabra al respecto, nada se puede dar por sentado, existen esquemas ya pasados y otros aplicables al ahora, sin embargo, el mundo cambia dando lugar a nuevas historias escritas por una sociedad que se modifica y que genera nuevas formas de pensar, tecnología, y políticas (Álvarez, 2017, p. 9).

La correcta administración de los activos y recursos que cuenta la empresa, aseguran una ventaja competitiva en la organización

Para diseñar los puestos, cargos y roles que se requieran en la empresa se partirá desde los análisis de competencias y destrezas de los colaboradores que cuente la organización, permitiendo de este modo facilitar el camino hacia el cumplimiento de los objetivos.

Al conocer por parte de la empresa los conocimientos y capacidades de cada colaborador, se le facilitará el poder gestionar y operacionalizar de una mejor manera.

La empresa al llevar un registro del trabajo de sus colaboradores, al momento de notar un valor agregado por parte de ellos ya sea grupal o individual podría implementar tipos de motivaciones hacia ellos, como puede ser viajes pagados, remuneraciones extra, aumentando aún más el interés de laborar correctamente.

### **2.2.3. VENTAJAS DE LOS MODELOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVOS**

Huertas, Suárez, Salgado, Jadán, y Jiménez. (2020) señalan que dentro de las ventajas de los modelos de gestión administrativos destaca, en que nos permite satisfacer de mejor manera la demanda de nuestros clientes, mediante la innovación en los procesos de todos los colaboradores y como tal de la organización.

Como principales ventajas de los modelos de gestión administrativa se encuentran las siguientes:

- Mayor productividad.
- Mejores resultados.
- Mejor clima organizacional.
- Menos rotación.
- Reclutamiento más eficaz.

#### **2.2.3.1. MAYOR PRODUCTIVIDAD**

Álvarez (2017) señala que a través de las técnicas de gestión se simplifica el trabajo y se establece como protagonista lograr una mayor productividad, fijándose objetivos y propósitos claros y dotando a la empresa del personal adecuado para el logro de los objetivos propuestos

Los conocimientos, habilidades y capacidades de los colaboradores permitirá colocarlos en un puesto en el cual rindan de una manera más eficiente logrando también que se sientan más a gusto realizando su trabajo, incrementa su satisfacción individual y colectivamente, estrechando su unión con la organización.

Refleja un mayor ahorro en cuanto a gastos, ya que los recursos se optimizan de mejor manera y no se despilfarran sin razón alguna.

Brinda un ahorro significativo de tiempo en el proceso de las actividades, lo que dará como resultado una mayor posibilidad de realizar más tareas en un menor tiempo y básicamente con un esfuerzo más reducido.

Garantiza una mayor flexibilidad de respuesta en cuanto a nuevas demandas por parte de nuestros clientes.

#### **2.2.3.2. MEJORES RESULTADOS**

En el momento que la organización logra que un colaborador se sienta parte fundamental de ella, las metas pasan a ser objetivos propios y de una u otra manera se busca la forma de lograr resultados que apoyen en el cumplimiento del crecimiento empresarial como si se trataran de él mismo, es un vínculo que todo negocio desea fomentar para llegar al éxito (Álvarez 2017).

- Eliminación de errores.
- Minimizar las demoras maximizando la productividad del recurso humano como material fundamental de la organización.
- Mejoras en la optimización del uso de los recursos.
- Promover el entendimiento individual y grupal.
- Mejora en el conocimiento de los procesos permitiendo que sean más fáciles de emplear.

#### **2.2.3.3. MEJOR CLIMA ORGANIZACIONAL**

Poder mantener a los colaboradores de una organización trabajando en óptimas condiciones, en un puesto que se sientan animados y felices de apoyar a la empresa, da como resultado una productividad mucho mayor y abre muchas puertas hacia un aumento de cargo debido a su alta tasa de productividad (Álvarez 2017).

Es una gran afirmación cuando una persona dice, un colaborador feliz es sinónimo de una organización exitosa.

Existe un sin número de beneficios entre los más importantes destacan los siguientes:

- Actitud positiva en la realización de sus labores.
- Fortalece la innovación.
- Adaptación más simple en cada puesto de trabajo por parte de nuevos y antiguos colaboradores.
- Crea vínculos entre colaboradores.
- Mayor compromiso con la organización y consigo mismo.
- Comunicación efectiva.
- Mayor grado de productividad.
- Crecimiento personal y profesional.

#### **2.2.3.4. MENOR ROTACIÓN**

Una organización con una baja tasa de rotación de puestos es sinónimo de estabilidad laboral.

Un factor muy influyente es contar con un buen clima organizacional o laboral gracias a un buen manejo de su gestión administrativa, esto conlleva a que la empresa retenga a sus mejores colaboradores y aquellos que no se encuentran conformes por lo general deciden marcharse (Álvarez 2017).

Aunque se debe tener en cuenta que pueden existir cambios de puesto en la organización, esto debido al gran trabajo que pudiera mostrar un colaborador con el fin de ubicarlo en un puesto superior al actual, motivando a sus compañeros, ya que observan que existen puertas abiertas hacia un ascenso.

### 2.2.3.5. RECLUTAMIENTO MÁS EFICAZ

Al tener una buena gestión administrativa, se puede contar con un informe que detalle las destrezas, aptitudes y habilidades que se busca en un nuevo colaborador para la empresa (Álvarez 2017).

De tal manera en el momento de proceder con la revisión de los candidatos, resultará más fácil, ya que la empresa cuenta con un listado en el cual se marcarán las características que se necesitan para el puesto a contratar y posteriormente se comparará con las presentadas por los futuros talentos de la empresa.

Los tiempos de búsqueda se simplifican notablemente, permitiendo contratar a una persona de una manera más rápida y efectiva.

Entre los principales beneficios destacan los siguientes:

- Mayor ahorro en cuanto a costos y tiempo de reclutamiento.
- Minimizar los tiempos de adaptación de los nuevos colaboradores
- Se retiene a los colaboradores clave de la organización

### 2.2.4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Planificación.** – Es un aspecto administrativo en el cual se realiza análisis de una o varias situaciones, estableciendo metas u objetivos y planteando estrategias que permitan cumplirlas.

También se lo puede definir como el proceso de toma de decisiones el cual permita cumplir con los deseos a futuro, tomando en cuenta la situación actual en la que se encuentren y guiándose en sus aspectos internos y externos que podrían influir a lo largo del camino hasta llegar a la meta propuesta.

**Colaboradores.** – Se denomina de esa forma a aquella persona que cuente con información de las metas y objetivos de la organización sino también la cual contribuye para alcanzarlos, no le basta con cumplir su meta propia, sino que él lucha por ayudar a la empresa a lograrlas en conjunto.

**Eficaz.** – Se denomina a aquella persona que logra cumplir con sus metas propuestas por la organización.

**Eficiente.** – Se denomina a aquella persona que al igual que la eficaz logra cumplir con sus metas propuestas por la organización, pero se diferencia en que lo logra utilizando una menor cantidad de recursos.

**Gestión.** – De manera específica se la define como una diligencia o trámite que es necesario para poder resolver una situación de carácter administrativo misma que se basa en una documentación, también se trata del conjunto de operaciones necesarias para llevar una correcta administración dentro de una organización.

**Innovación.** – Es la utilización de conocimientos sobre un tema en específico que ayudará a darle un nuevo rumbo y viabilizar su logro, asociándolo al progreso de la sociedad.

El innovar es un punto vital para los seres humanos y las organizaciones, ya que conlleva al progreso, caso contrario se estancaría en un lugar del cual no se podrá avanzar y por ende se extinguirá.

**Marketing.** – Es el conjunto de estrategias y técnicas con un fin en común, el cual sería implementar un valor adicional a su producto o marca en específico, sobresaliendo sobre su competencia y mostrándose más atractivo a su público objetivo.

**Liderazgo.** – Es la capacidad de influenciar en las personas tanto en su forma de actuar como de pensar, también se define como la habilidad de tomar la iniciativa en un grupo y brindar ideas nuevas, claras y concisas, mostrando el ejemplo de cómo realizar las cosas y no solo dando órdenes.

Las personas o personas capaces de dominar esta habilidad deben tener muy en cuenta que son los principales responsables de cumplir con las metas u objetivos planteados, pero de una manera más rápida y efectiva.

**Comunicación.** – Es un proceso el cual puede ser de intercambio visual, escrito, verbal, con el fin de intercambiar conocimientos, criterios, información sobre algún tema en particular, pensamientos, también puede influir de forma positiva o negativa en las personas con las cuales se vaya a intercambiar la información, esta puede ser comunicada mediante cartas, informes, imágenes, señas y a través de medios de comunicación masivos como son la televisión, la radio y el internet.

## 2.3. METODOLOGÍA

La metodología tendrá la función de pilar conceptual en el cual se guiarán todos los pasos y procesos de la investigación.

Para el presente trabajo de titulación se utiliza principalmente un tipo de investigación cualitativo, el cual permite recopilar la información de los colaboradores activos del hotel, a su vez se utilizó los métodos bibliográficos, analíticos, de campo, descriptivo y como herramientas principales la observación directa en el lugar de trabajo y el uso de la encuesta, con el fin de poder validar y obtener la información necesaria.

Lerma (2018) señala que varios investigadores han estado combinando diferentes estilos de investigación durante muchos años. Reconocen que todos los métodos tienen fortalezas y debilidades inherentes. En general, la mayoría de los investigadores clasifican los proyectos de investigación en dos categorías: exploratorios y concluyentes.

Para poder obtener el análisis de las encuestas realizadas al personal del hotel se utilizó el método cuantitativo en la recopilación de información para poder tener un resultado más específico sobre las preguntas realizadas.

### 2.3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN UTILIZADOS

**Bibliográfico.** - Este método utiliza teorías de estudio, investigaciones y conceptos realizados por profesionales especializados en temas en específico que se desearía conocer o investigar (Corona, 2016).

Para el presente proyecto de tesis se lo utiliza a lo largo del análisis del marco teórico para poder sustentar dudas que pudieran aparecer en la misma y para la recopilación de información teórica pudiendo así fundamentar científicamente el proyecto.

**De campo.** - Este tipo de investigación fue el más importante, ya que permitió conocer el tamaño de la muestra “numero de colaboradores” que forman parte del hotel los principales puntos a analizar y la herramienta más conveniente para la obtención de información.

**Descriptivo.** – Permitted ser mucho más objetivo en el estudio del proyecto y la recopilación de información, ya que se pudo detallar las características más importantes

de cada colaborados en la empresa, recolectando datos de primera mano sobre el problema principal de la investigación.

### 2.3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

“En conclusión, los métodos de investigación son fundamentales para la adopción de las técnicas de recolección y análisis de datos que el investigador utilizará para dar a conocer sus hallazgos, dependiendo del enfoque empleado en la investigación” (Corona, 2016).

**Analítico.** - Este método resulta muy útil al momento de validar la información receptada de cada colaborador acerca de sus funciones, procesos y puesto de trabajo, permitiéndonos componer un nuevo concepto de su cargo basándose en el nuevo modelo de gestión administrativo que se busca crear.

**Deductivo.** – Este método permite el planteamiento de los objetivos de una forma efectiva y a su vez ayuda a visualizar los cambios que se lograran producir en los procesos y las tareas de cada colaborador mediante la creación del modelo de gestión en el hotel.

**Inductivo.** - Este modelo permite determinar el porqué del problema, tanto causas y efectos que lo producen, permitiendo formular soluciones y correcciones.

### 2.3.3. ENCUESTA

El objetivo de la encuesta es plantear a todos los colaboradores de la organización un conjunto de preguntas con el fin de obtener más información acerca del problema y poder localizar la manera de poder solventarlo.

Corona (2016) señala que a efectos de correlación o explicación, el uso de una encuesta para obtener datos permite al investigador determinar por sí mismo la existencia y naturaleza de las correlaciones, o proponer una explicación, o comprobar si la explicación está completa.

A las encuestas se las puede definir como un proceso estandarizado útil para la recolección de información por medio de un cuestionario que constará de un grupo de preguntas previamente estructuradas y planteadas sobre un tema o problema del cual

se requiere solventar sus dudas y buscar la manera de resolverlo, en este caso nuestra encuesta tendrá un total de 10 preguntas en el siguiente formato.

### **HIPÓTESIS Y ENCUESTA**

**Hipótesis.** – La creación y aplicación de un adecuado modelo de gestión administrativo permitirá mejorar la eficiencia en las actividades que desempeñan sus colaboradores.

Tabla 1.

*Características de la Encuesta*

<b>Características de la encuesta</b>	
<b>Categorías</b>	<b>Ítems</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación</li> <li>• Organización</li> <li>• Dirección</li> <li>• Control</li> </ul>	1. ¿Cuál es el nivel académico con el que cuenta usted? Bachillerato / Técnico / Universitario
	2. ¿Conoce los objetivos planteados por la organización? Si / No
	3. ¿Conoce en qué nivel jerárquicamente hablando se encuentra dentro de la organización? Si / No
	4. ¿En el tiempo que lleva laborando en la organización ha existido algún tipo de capacitación? Si / No
	5. ¿Conoce los procesos o labores que desempeñan sus compañeros dentro de la organización? Si / No
	6. ¿Cuenta con algún tipo de guía donde identifique los procesos que debe seguir en su lugar de trabajo? Si / No
	7. ¿Cree usted que los procesos actuales con los que realiza su trabajo son los correctos? Si / No
	8. ¿Qué tan bueno es su ambiente de trabajo? Excelente / Bueno / Regular / Deficiente / Malo
	9. ¿Cree usted que cuenta con los recursos necesarios para el correcto desenvolvimiento en su puesto de trabajo? Si / No

Fuente: El autor

### 2.3.3.1. INTERPRETACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA MEDIANTE LA ENCUESTA

**Pregunta #1 ¿Cuál es el nivel académico con el que cuenta usted?**

Tabla 2.

*Nivel académico*

RESPUESTAS	# DE COLABORADORES	PORCENTAJE
Bachillerato	9	75%
Técnico	0	0%
Universitario	3	25%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: El autor, a partir de los datos de la encuesta realizada en el Hotel Playa Clarita.

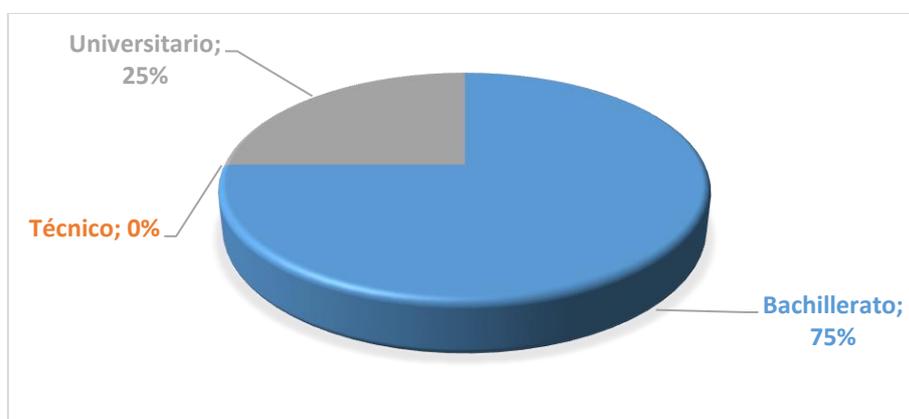


Gráfico 1. Nivel académico

Elaborado por: Dennis Guananga

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del Hotel Playa Clarita

#### Descripción del gráfico

En cuanto al nivel educativo que poseen los colaboradores del Hotel se puede verificar que el 75% de ellos cuentan con un nivel de estudios bachiller contra el 25% que cuenta con estudios universitarios y un 0% cuenta con estudios técnicos.

Los datos obtenidos muestran de una manera clara que el nivel de conocimientos de los colaboradores del hotel es medianamente especializado, lo que indica que la necesidad de un modelo de gestión administrativo es esencial para mejorar el desarrollo organizacional y poder mantener a flote la empresa.

## Pregunta #2 ¿Conoce los objetivos planteados por la organización?

Tabla 3.

### Conocimiento de los objetivos

RESPUESTAS	# DE COLABORADORES	PORCENTAJE
Si	5	42%
No	7	58%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: El autor, a partir de los datos de la encuesta realizada en el Hotel Playa Clarita.

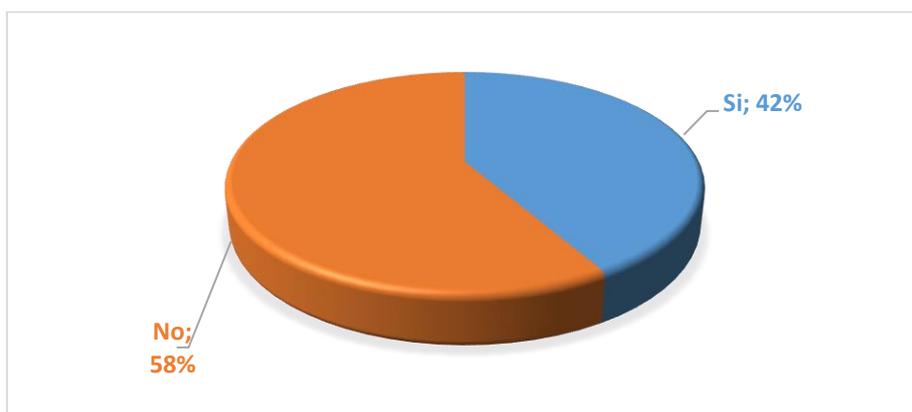


Gráfico 2. Conocimiento de los objetivos

Elaborado por: Dennis Guananga

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del Hotel Playa Clarita

### Descripción del gráfico

En cuanto a tener claro o conocer los objetivos del hotel, el 58% de ellos ratificó un no, contra el 42% restante contestaron si conocerlos.

Se puede decir de manera precisa que los objetivos del hotel no son conocidos por los colaboradores o en su caso que no fueron informados por parte de la gerencia, se debe tener en cuenta que es de vital importancia el conocimiento de esta información, ya que es pieza clave para el éxito o el fracaso empresarial.

**Pregunta #3 ¿Conoce en qué nivel jerárquicamente hablando se encuentra dentro de la organización?**

Tabla 4.

*Nivel jerárquico*

RESPUESTAS	# DE COLABORADORES	PORCENTAJE
Si	2	17%
No	10	83%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: El autor, a partir de los datos de la encuesta realizada en el Hotel Playa Clarita.

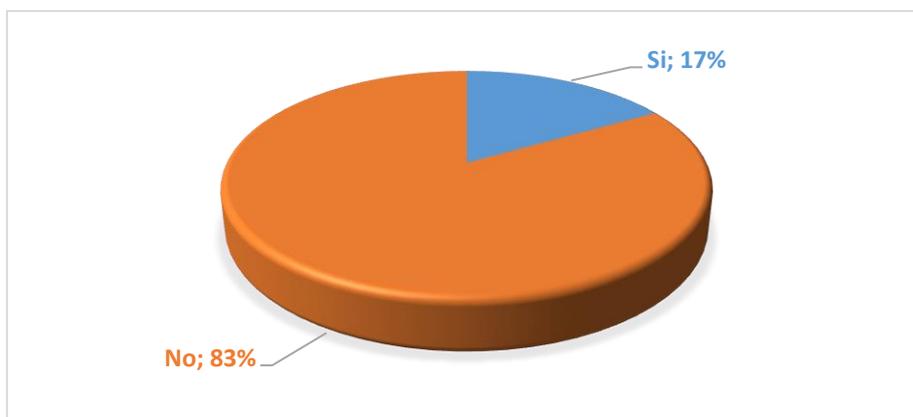


Gráfico 3. Nivel jerárquico

Elaborado por: Dennis Guananga

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del Hotel Playa Clarita

**Descripción del gráfico**

El porcentaje de respuestas indica que el 83% de los colaboradores no saben cuál es su puesto dentro de la organización contra un 17% que indicaron saber su nivel jerárquico.

La respuesta de esta pregunta indica que la mayoría de los colaboradores no saben cuál es el nivel jerárquico en el cual están ubicados, esto en referencia a que la organización no cuenta con un organigrama en el cual detalle los puestos de cada uno de sus integrantes.

**Pregunta #4 ¿En el tiempo que lleva usted laborando en la organización ha existido algún tipo de capacitación?**

Tabla 5.

*Capacitaciones*

RESPUESTAS	# DE COLABORADORES	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	12	100%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: El autor, a partir de los datos de la encuesta realizada en el Hotel Playa Clarita.

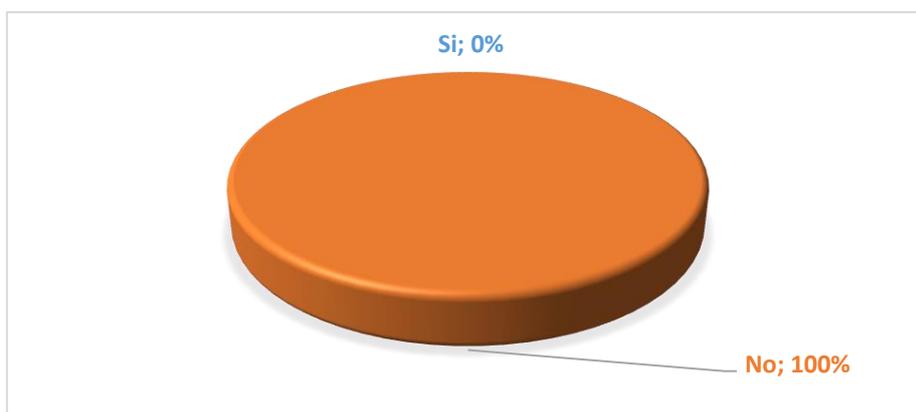


Gráfico 4. Capacitaciones

Elaborado por: Dennis Guananga

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del Hotel Playa Clarita

**Descripción del gráfico**

En esta pregunta el resultado fue un rotundo 100 % por el no.

El resultado deja en claro las necesidades que tienen los colaboradores del hotel de un modelo de gestión administrativo en el cual puedan tener una referencia de sus procesos y guiarse de una mejor forma al momento de tener algún tipo de dudas o incertidumbre en su labor.

De igual manera, es vital por parte de la organización el planificar capacitaciones o cursos hacia sus colaboradores, se debe tener en claro que el mercado competitivo se encuentra en continuo desarrollo, lo cual si no se cuenta con un personal capacitado la empresa empezará a mostrar debilidades competitivas.

**Pregunta #5 ¿Conoce los procesos o labores que desempeñan sus compañeros dentro de la organización?**

Tabla 6.

*Conocimiento sobre los procesos de sus compañeros*

RESPUESTAS	# DE COLABORADORES	PORCENTAJE
Si	8	67%
No	4	33%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: El autor, a partir de los datos de la encuesta realizada en el Hotel Playa Clarita.

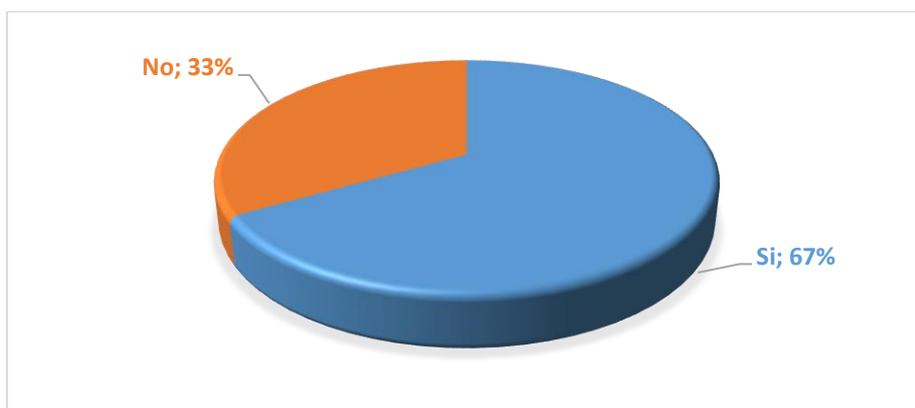


Gráfico 5. Conocimiento sobre los procesos de sus compañeros

Elaborado por: Dennis Guananga

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del Hotel Playa Clarita

**Descripción del gráfico**

El 33% de los colaboradores no tienen conocimiento sobre las tareas de sus compañeros mientras el 67% restante asegura, si conocer la labor de sus colegas.

Los porcentajes obtenidos nos demuestran que dentro de la organización existe un nivel medio de comunicación entre departamentos y colaboradores, ya que los resultados positivos concuerdan entre las personas que laboran en una misma área.

Es importante por parte de la empresa generar tareas de interrelación entre departamentos con el fin de lograr la unión y el trabajo en equipo de sus colaboradores para lograr una organización estable con una alta tasa de productividad grupal.

**Pregunta #6 ¿Cuenta con algún tipo de guía donde identifique los procesos que debe seguir en su lugar de trabajo?**

Tabla 7.

*Guía de procesos*

RESPUESTAS	# DE COLABORADORES	PORCENTAJE
Si	2	17%
No	10	83%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: El autor, a partir de los datos de la encuesta realizada en el Hotel Playa Clarita.

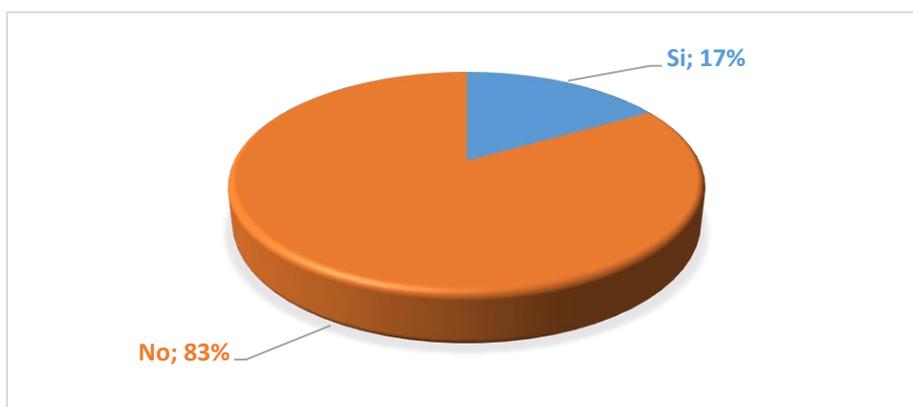


Gráfico 6. Guía de procesos

Elaborado por: Dennis Guananga

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del Hotel Playa Clarita

**Descripción del gráfico**

El resultado indica que el 83% de los colaboradores no cuentan con ningún formato o guía de los procesos que deben realizar en su puesto de trabajo, en comparación con el 17% que respondieron que si cuentan con una guía.

Los datos muestran que la mayoría de los colaboradores del hotel realizan sus labores de manera empírica, es decir que se guían mediante experiencias de trabajos anteriores, confirmando que si desea ver cambios dentro de su estructura es muy importante crear un modelo de gestión administrativo y enfocarse en compartir de una manera correcta la información necesaria para así evitar conflictos internos y obtener el desempeño deseado por la misma.

**Pregunta #7 ¿Cree usted que los procesos actuales con los que realiza su trabajo son los correctos?**

Tabla 8.

*Procesos de trabajo*

RESPUESTAS	# DE COLABORADORES	PORCENTAJE
Si	5	42%
No	7	58%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: El autor, a partir de los datos de la encuesta realizada en el Hotel Playa Clarita.

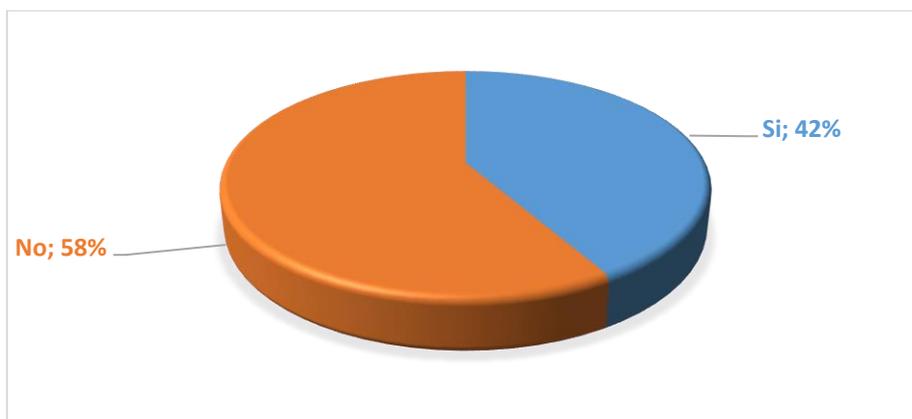


Gráfico 7. Procesos de trabajo

Elaborado por: Dennis Guananga

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del Hotel Playa Clarita

**Descripción del gráfico**

El 42% de los colaboradores respondió que su forma de laborar actual es la correcta y un 58% señaló que no.

Ante estos resultados el hotel debe tener en cuenta que la mayoría de sus colaboradores están prestos a adaptarse a un cambio, ya que creen que es lo que necesita la organización en este momento.

### Pregunta #8 ¿Qué tan bueno es su ambiente de trabajo?

Tabla 9.

#### Ambiente de trabajo

RESPUESTAS	# DE COLABORADORES	PORCENTAJE
Excelente	2	17%
Bueno	7	58%
Regular	3	25%
Deficiente	0	0%
Malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: El autor, a partir de los datos de la encuesta realizada en el Hotel Playa Clarita.

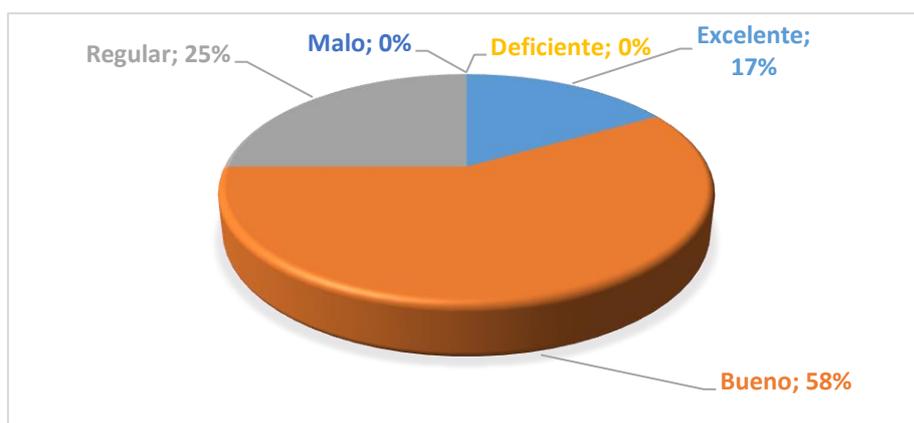


Gráfico 8. Ambiente de trabajo

Elaborado por: Dennis Guananga

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del Hotel Playa Clarita

#### Descripción del gráfico

Se observa que el 17% de los colaboradores contestaron que el ambiente de trabajo es excelente, el 58% que es bueno y el 25% señaló que es regular, cabe destacar que nadie respondió malo o deficiente.

El hotel muestra mayormente un ambiente de trabajo aceptable, lo que indica que a pesar de los vacíos en su administración cuenta con características favorables para poder lograr un buen desempeño, permitiendo al porcentaje que se encuentra desconforme intentar cambiar de idea acerca de ello.

Es factible recalcar que un ambiente amigable de trabajo es vital para que los colaboradores se sientan a gusto y les sea más fácil lograr sus objetivos.

**Pregunta #9 ¿Cree usted que cuenta con los recursos necesarios para el correcto desenvolvimiento en su puesto de trabajo?**

Tabla 10.

*Recursos necesarios*

RESPUESTAS	# DE COLABORADORES	PORCENTAJE
Si	2	17%
No	10	83%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: El autor, a partir de los datos de la encuesta realizada en el Hotel Playa Clarita.

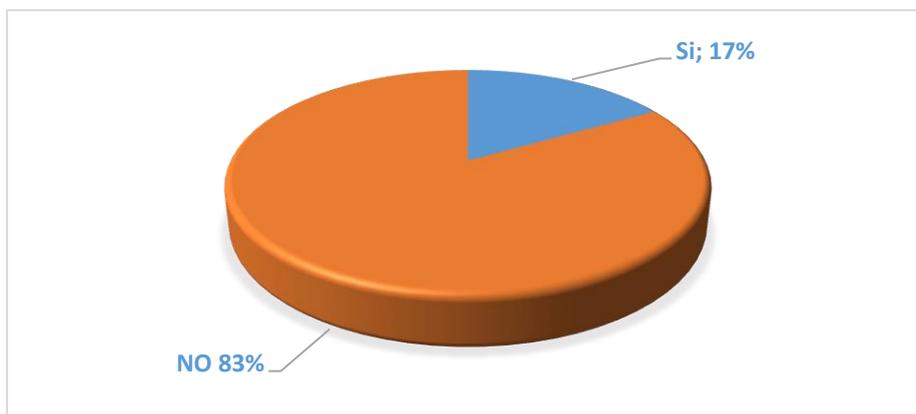


Gráfico 9. Recursos necesarios

Elaborado por: Dennis Guananga

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del Hotel Playa Clarita

**Descripción del gráfico**

El 83% de los colaboradores indicaron que no cuentan con los recursos necesarios para poder desenvolverse correctamente en su puesto de trabajo, el 17% al contrario dijo que sí.

Esta respuesta se la puede evidenciar en el campo de estudio, ya que tiene efecto debido al problema de la distribución de recursos que existe en el hotel al no contar con los procesos necesarios, son entregados de una manera poco efectiva, dando como resultado desperdicio, mal uso y pérdida de dinero.

### **3. CAPÍTULO III – PROPUESTA DEL MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO**

#### **3.1. TEMA**

Creación de un modelo de gestión administrativo para el “Hotel Playa Clarita, en el cantón Atacames”, enfocándonos en la mejora de funciones y procesos de cada cargo.

##### **3.1.1. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad el Hotel Playa Clarita ubicado en el cantón Atacames, se encuentra con un problema muy usual dentro de las organizaciones de su entorno de mercado, ya que no cuenta con una adecuada administración, así como tampoco cuenta con funciones ni procesos establecidos para ningún puesto de trabajo, es por ello que la propuesta de crear un modelo de gestión administrativo aportará significativamente en la innovación y crecimiento de dicho hotel.

Mediante la creación de este modelo de gestión administrativa, el hotel buscará brindar a sus colaboradores un manual en el cual podrán observar los procesos que deben realizar en su puesto de trabajo, logrando de esta manera tener clara su labor y poder mejorar en su desenvolvimiento y productividad, ahorrando tiempo, recursos, y mejorando su ambiente laboral, todo esto dando como resultado general una organización más estable y funcional.

Dentro de la propuesta se incluirá la misión y visión de la organización con el fin de crear un modelo de gestión administrativo que aporte a llegar a dichos propósitos.

##### **3.1.2. JUSTIFICACIÓN**

El sentido de esta propuesta es la creación de un modelo de gestión administrativo para mejorar por completo la operatividad del Hotel Playa Clarita, la intención de este proyecto se enfoca en crear un manual en el cual constarán las tareas y procesos básicos que necesitan seguir los colaboradores del Hotel Playa Clarita.

La creación de este modelo permitirá fortalecer todas las áreas del hotel, mejorará notablemente el conocimiento de sus colaboradores con respecto de sus funciones, la atención, el servicio, la capacidad de reacción ante problemas, permitiendo a la organización trabajar de una manera mucho más profesional y capaz de seguir innovándose con el pasar del tiempo.

### 3.1.3. ANTECEDENTE E INSTALACIONES DE LA ORGANIZACIÓN

#### 3.1.3.1. ANTECEDENTE

El Hotel Playa Clarita ubicado en el cantón Atacames se encuentra entre la calle, Las Palmas y Malecón, fue inaugurado en el año 2014, por las hermanas Ruiz Barragán, con el objetivo de brindar al cliente una estadía placentera y de calidad, tal y como si se encontraran en su propio hogar.

Imagen/ logo (ver anexo 1)

#### 3.1.3.2. INSTALACIONES

La infraestructura del hotel cuenta con un estilo acogedor y familiar, su fácil acceso y su cercanía hacia el mar es un factor que lo hace muy atractivo hacia los turistas. (ver anexo 2)

El hotel cuenta con dos plantas, 40 habitaciones activas y 10 en mantenimiento, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 11.

*Distribución de Habitaciones*

<b>Tipo de habitación</b>	<b>Número de habitaciones</b>	<b>En mantenimiento</b>	<b>Activas</b>
Habitaciones Simples	4	0	4
Habitaciones Simples- dobles	4	0	4
Habitaciones Dobles	9	0	9
Habitaciones Triples	9	2	7
Habitaciones múltiples, cuádruple	15	4	11
Habitaciones para 5 pax	7	3	4

Habitaciones para 6 pax	2	1	1
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>10</b>	<b>40</b>

Fuente: El autor, a partir de información obtenida en el Hotel Playa Clarita.

## **Características de las Habitaciones**

### **Simple- Dobles (ver anexo 3)**

- Habitación con camas individuales de 1 plaza
- Aire acondicionado centralizado.
- Baño privado.
- Tv plasma, por cable.
- Ventilador "A su elección".

### **Matrimonial o doble (ver anexo 4)**

- Habitación con cama Queen size
- Aire acondicionado centralizado.
- Baño privado.
- Tv plasma, por cable.
- Ventilador "A su elección".

### **Habitación Triple (ver anexo 5)**

- Habitación con 1 cama litera de 2 plazas y una superior de 1 plaza
- Aire acondicionado centralizado.
- Baño privado.
- Tv plasma, por cable.
- Ventilador "A su elección".

### **Habitación Cuádruples (ver anexo 6)**

- Habitación con 1 cama de 2 plazas y una litera con camas de 1 plaza
- Aire acondicionado centralizado.
- Baño privado.
- Tv plasma, por cable.
- Ventilador "A su elección".

### **Quíntuples y familiares, 5 y 6 pax (ver anexo 7)**

- Habitación con 1 cama de dos plazas y dos literas con camas de 1 plaza
- Aire acondicionado centralizado.

- Baño privado.
- Tv plasma, por cable.
- Ventilador “A su elección”.

La infraestructura del Hotel Playa Clarita dispone de los siguientes servicios:

- Piscina para adultos / niños (ver anexo 8)
- Tobogán (ver anexo 9)
- Área comunal / área BBQ (ver anexo 10)
- Área de juegos infantiles (ver anexo 11)
- Parqueadero privado (ver anexo 12)

### 3.2. CONTENIDO DEL MODELO

#### 3.2.1. ORGANIGRAMA DEL HOTEL

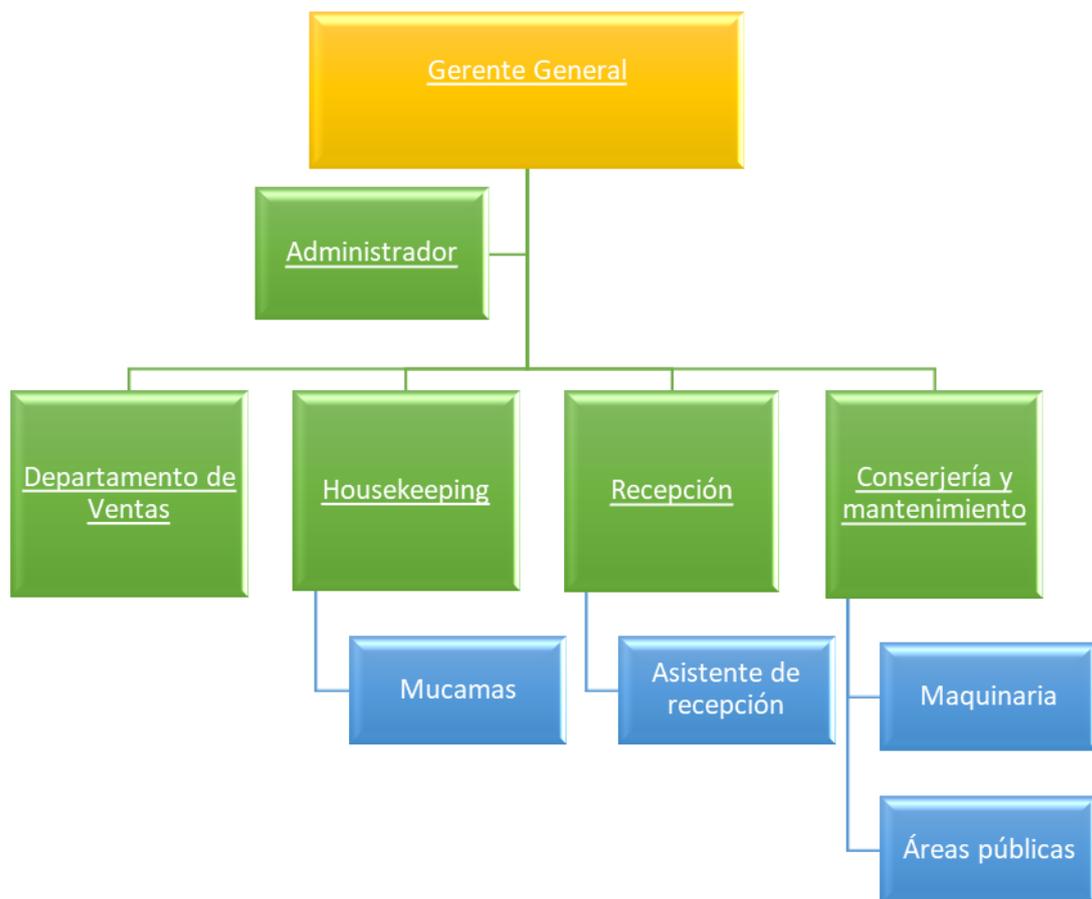


Figura 1. Organigrama del Hotel Playa Clarita, elaborado por el autor.

### **3.2.2. FUNCIONES PRINCIPALES DE CADA PUESTO DEL HOTEL:**

#### **Gerente General**

- Planificar y desarrollar metas a corto, medio y largo plazo.
- Realizar periódicamente evaluaciones sobre el cumplimiento de todos los departamentos del hotel.
- Lograr conocer el mercado competitivo dentro de nuestra área hotelera e implementar atractivos faltantes en la competencia.
- Brindar apoyo a las distintas áreas dentro del hotel de esta forma se logra una compatibilidad total de todas las áreas y obtener los máximos resultados deseados.

#### **Administrador**

- Brindar seguimiento al cumplimiento de las decisiones gerenciales.
- Crear planes acordes a las metas y objetivos de la empresa.
- Supervisar a los departamentos del hotel y resolver posibles conflictos de cada uno de ellos.
- Delegar ciertas funciones acordes a la capacidad de sus colaboradores.
- Escuchar, motivar y evaluar el desempeño de sus colaboradores.
- Ser mediador en discrepancias que puedan aparecer entre departamentos.

#### **Departamento de Ventas**

- Publicitar por diversos medios al hotel y sus servicios.
- Buscar la manera de atraer futuros clientes.
- Planificar estrategias de venta.
- Producir material publicitario para el hotel, digitales o físicas.
- Mantener actualizadas las plataformas digitales informativas del hotel.

### **Housekeeping, Departamento de ama de llaves**

- Llevar un correcto informe de las habitaciones limpias, sucias y fuera de servicio.
- Limpiar y ordenar las habitaciones y pasillos del hotel.
- Realizar una limpieza profunda de cada habitación acorde al porcentaje de ocupación.
- Mantener correctamente abastecido el carrito de productos de limpieza y amenities.
- Responder cualquier inquietud por parte de los huéspedes sobre el hotel.
- Elaborar informes diarios del estado de las habitaciones.

### **Recepción**

- Atender a los clientes de manera rápida y oportuna.
- Organizar los Ingresos y salidas de forma clara para evitar confusiones.
- Brindar información detallada del hotel, servicios, precios, ofertas etc.
- Mantener el control de entrada y salida de los huéspedes.
- Compartir información importante entre todos los departamentos del hotel.

#### **Asistente de recepción**

- Brindar apoyo en el registro de Check in y Check Out.
- Brindar apoyo a consultas que pudieran tener los clientes antes, durante y después de su estadía.
- Almacenar documentos.
- Cuidar los objetos encargados por los clientes.

### **Conserjería y mantenimiento**

- Controlar y supervisar las áreas públicas del hotel.

- Realizar controles preventivos de la maquinaria, bombas de la piscina y tobogán.
- Llevar un correcto informe de la maquinaria del hotel.
- Crear planes de mantenimiento a la par del departamento a intervenir.
- Instalar nuevas conexiones de alumbrado o agua, según se lo requiera.
- Mantener un inventario de los repuestos de la maquinaria que disponga he informar el stock semanalmente.

### 3.2.3. MISIÓN, VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

#### Misión

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, superando sus expectativas mediante un servicio íntegro y de calidad, logrando de esta manera marcar de forma positiva, obteniendo su fidelización y nuestro continuo crecimiento de personal y organizacional.

#### Visión

Ser uno de los mejores hoteles de las costas ecuatorianas, cumpliendo con un servicio óptimo mediante un personal e infraestructura adecuada, permitiendo sobresalir entre la competencia e innovar periódicamente nuestros servicios y conocimientos.

#### Valores

Por parte del Hotel Playa Clarita, la humanidad dentro de sus procesos son piezas clave para poder brindar un servicio de calidad y entre los valores de nuestros colaboradores destacan los siguientes:

**Respeto.** - Por parte de nuestros colaboradores se mantendrá un respeto absoluto hacia nuestros ante diferentes puntos de vista, criterios, géneros, culturas y tendencias políticas etc.

**Compromiso.** - Todos los colaboradores del hotel, demuestran día a día un gran compromiso con ellos mismo y con la organización de crecer juntos y brindar un servicio óptimo el cual permita a nuestros clientes sentirse en paz y en un ambiente familiar y acogedor.

**Honestidad.** – La calidad humana se reflejará en todos los procesos que se realicen dentro y fuera de la empresa.

**Humanidad.** – Lograr comprender los problemas, sentimientos y sensaciones que transmite una persona, ayudará a entender por la situación que esté pasando nuestro cliente con el fin de poder ayudarlo en lo más que nuestro servicio los permita, logrando transmitir en parte apoyo y cuidado hacia esta persona.

**Responsabilidad.** - Se garantiza el cumplimiento de todos los compromisos, permitiendo generar confianza hacia los clientes.

**Calidad.** - Por parte de toda la organización, se compromete en ofrecer un servicio con la mayor calidad y empatía posible.

#### **3.2.4. MATRIZ FODA “HOTEL PLAYA CLARITA”**

La matriz FODA es una técnica utilizada para la planeación estratégica, la cual permite ajustar o crear nuevas estrategias, pueden ser de comunicación, relaciones públicas, negocios, administración etc.

Por medio de los resultados que se obtienen de este análisis, se puede observar el estado de la empresa e identificar sus falencias y puntos fuertes, a partir de ello se buscará la forma de solucionar sus aspectos negativos, implementando nuevos procesos o mejorando con los que ya contaba, dando como resultado una mejora competitiva al solucionar sus errores y al implementar mejoras a sus aspectos positivos a la vez.

#### **3.2.5. MATRIZ DE ESTRATEGIAS FODA**

Mediante la siguiente matriz se obtendrá posibles estrategias a tomar en cuenta por el hotel, mismas que servirán de apoyo para resolver la problemática existente y a su vez buscar nuevas medidas a implementar que sirvan de apoyo y mejoren el bienestar empresarial.

Tabla 12.

*Matriz FODA*

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento constante de las instalaciones.</li> <li>• Dispone de colaboradores leales y comprometidos con el Hotel.</li> <li>• Buena relación entre la calidad y el precio ofertado.</li> <li>• Único hotel con tobogán en el sector.</li> <li>• Colaboradores corteses, amigables y empáticos, agradables para los clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataformas digitales disponibles como Facebook, Instagram, WhatsApp.</li> <li>• Creciente oferta de juegos acuáticos, restaurantes y bares, atractivos para los turistas.</li> <li>• Estar ubicado en una playa con un índice alto de turistas.</li> <li>• Cuenta con un clima cálido y soleado durante todo el año.</li> </ul>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No contar con una adecuada gestión administrativa.</li> <li>• Necesidad de capacitación a sus colaboradores.</li> <li>• No contar con ninguna guía referencial de los procesos que deben seguir sus colaboradores.</li> <li>• Poca promoción publicitaria en redes sociales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento de la oferta hotelera.</li> <li>• Disminución de la demanda por amenazas naturales.</li> <li>• Competencia desleal.</li> <li>• Falta de señalética en el sector.</li> <li>• Falta de gestión de la empresa pública.</li> </ul>

Fuente: El autor.

Tabla 13.  
Matriz de Estrategias FODA

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
HOTEL PLAYA CLARITA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contar con un clima cálido y soleado durante todo el año.</li> <li>2. Mejorar la oferta del hotel mediante el uso de plataformas digitales como Facebook, Instagram, WhatsApp.</li> <li>3. Creciente oferta de juegos acuáticos, restaurantes y bares, atractivos para los turistas.</li> <li>4. Estar ubicado en una playa con un índice alto de turistas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aumento de la oferta hotelera.</li> <li>2. Disminución de la demanda por amenazas naturales.</li> <li>3. Competencia desleal.</li> <li>4. Falta de señalética en el sector.</li> <li>5. Desastres naturales.</li> </ol>
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS "FO"	ESTRATEGIAS "FA"
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantenimiento constante de las instalaciones.</li> <li>2. Contar con colaboradores leales y comprometidos con el Hotel.</li> <li>3. Buena relación entre la calidad y el precio ofertado.</li> <li>4. Único hotel con tobogán en el sector.</li> <li>5. Colaboradores corteses y amigables, alto nivel de empatía por parte de los clientes.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. (F3-O1) Ofertar diversas promociones enfocadas a varios grupos objetivo, gracias a la variedad de turistas que llegan durante todo el año al cantón por su magnífico clima.</li> <li>2. (F4-O4) Aprovechar este recurso como ventaja competitiva, y convertirla en una novedad para los clientes potenciales que desearan experimentar este plus único del sector.</li> <li>3. (F1-O2-O4) Crear mayor publicidad mediante medios digitales en los cuales se mostrará las instalaciones y servicios a ofrecer para todo tipo de público.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. (F4-A1) Aprovechar el tobogán, ya que es el único hotel que cuenta con este atractivo en el sector, logrando sobresalir ante la competencia.</li> <li>2. (F3-A3) Aprovechar la calidad de infraestructura que brinda el hotel ante una competencia que desee dañar el mercado de ventas al ofertar precios bajos por menor calidad.</li> <li>3. (F2-A1-A3) Motivar de mejor manera a los colaboradores para fortalecer su relación con la del hotel, permitiendo mantener su compromiso y evitar la búsqueda de nuevo personal debido a cambios de organización.</li> </ol>
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS "DO"	ESTRATEGIAS "DA"
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No contar con una adecuada gestión administrativa.</li> <li>2. Necesidad de capacitación a sus colaboradores.</li> <li>3. No contar con ninguna guía referencial de los procesos que deben seguir sus colaboradores.</li> <li>4. Poca promoción publicitaria en redes sociales.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. (D1-O4) Crear un modelo de gestión administrativo con el fin de estar preparados para cumplir con las exigencias de nuevos clientes.</li> <li>2. (D3-O1-O3) Implementar un manual de procedimientos el cual deban cumplir los colaboradores en sus respectivas áreas, para efectivizar los tiempos de atención al cliente, mejorando la oferta y productividad del hotel y sus servicios complementarios.</li> <li>3. (D4-O2) Implementar publicaciones promocionales semanalmente por medio de redes sociales, aprovechando la facilidad que brinda el internet de llegar a un gran número de clientes potenciales.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. (D1-A1) Ante la aparición de nueva competencia es primordial crear un modelo de gestión administrativo para asegurar mantenerse competitivo al hotel.</li> <li>2. (D3-A3-A5) Es indispensable la creación de un modelo de procesos a seguir por parte de los colaboradores, para lograr un crecimiento de la empresa el cual permita mantenerse firme a futuros problemas que pudieran aparecer.</li> <li>3. (D4-A4) Creación de paquetes promocionales en tiempos de temporada baja, y su difusión mediante plataformas digitales, para poder atraer a nuevos clientes, logrando mantener un porcentaje de ocupación superior a los de años anteriores.</li> </ol>

Fuente: El autor, a partir de la información obtenida mediante el análisis FODA.

### **3.2.6. MANUAL DE PROCESOS “HOTEL PLAYA CLARITA- UBICADO EN EL CANTÓN ATACAMES”**

#### **RESPONSABLE DEL MANUAL DE PROCESOS.**

La persona responsable de la implementación del manual de procesos es el Gerente General de la organización, mismo que será respaldado por el administrador, el cual tendrá la función de revisar periódicamente que se estén cumpliendo los objetivos planteados.

#### **Objetivo**

Brindar un manual en el que se detallen los procesos principales de cada colaborador a la par de sus capacidades, dentro del Hotel Playa Clarita.

El manual de procesos será aplicado en todas las áreas del hotel.

#### **Políticas del Hotel.**

- Una vez realizado el pago de la habitación si desea realizar una cancelación por favor tenga en cuenta los siguientes parámetros:
  - Cancelaciones confirmadas antes de 72 horas se realizará el 100% del reembolso de dinero.
  - Cancelaciones confirmadas dentro de 72 a 24 horas se realizará el 50% del reembolso de dinero.
  - Cancelaciones confirmadas dentro de 24 horas a 0 horas se cobrará el 100% del valor de su reservación.
- La estancia y ocupación de nuestras instalaciones serán hasta las 12 horas del mediodía, pasada dicha hora se entenderá por parte de recepción que el cliente deseará pagar la estadía de otra noche.
- El hotel no se responsabiliza por pérdidas de dinero u objetos de valor que no hayan sido entregados para resguardarlos en la recepción.
- Por el momento no se admite el ingreso de mascotas a las instalaciones.
- No ingresar con arena a las habitaciones.
- No mojar los colchones.
- No destruir las sábanas, cortinas, ventilador, A/C, inodoro, lavamanos, duchas etc. Caso contrario se cobrará por cualquiera que sea el daño ocasionado.

- Recuerde siempre que, al salir de la habitación verificar que las llaves de agua se encuentren debidamente cerradas y el aire acondicionado se encuentre apagado, juntos ayudamos al planeta.
- Medir el tono de su vocabulario, todas las personas dentro del establecimiento merecen respeto al igual que usted.
- Prohibido ingerir alcohol o fumar dentro de las habitaciones, de no acatar esta disposición el cliente tendrá que correr con los gastos de la desinfección de la habitación.
- El cuidado de los niños es responsabilidad de sus padres.
- Se debe entregar las llaves y controles de la habitación en recepción al momento de realizar el registro de salida.
- En caso de pérdida de las llaves de la habitación se cobrará un valor de \$15 USD.

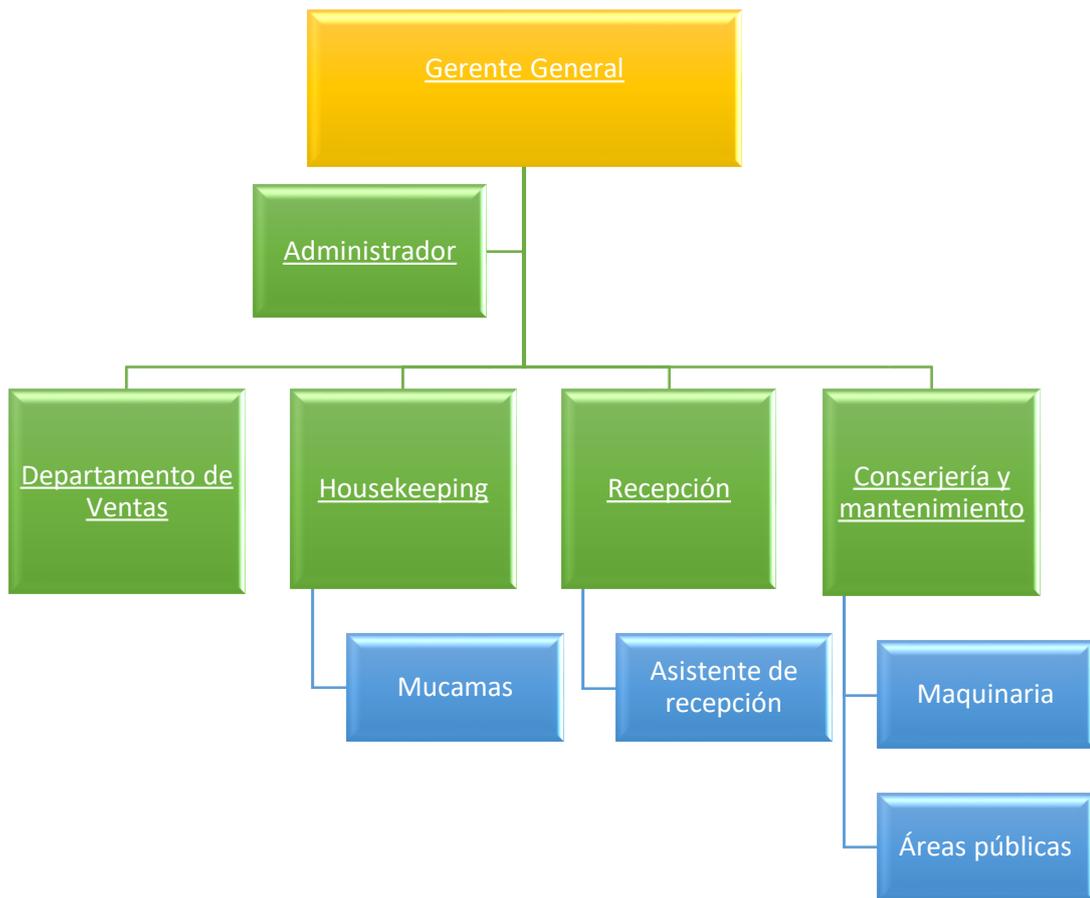
Agradecemos su visita y esperamos servirlos nuevamente pronto, estamos atentos a cualquier sugerencia que pudiera tener.

La Gerencia

	HOTEL PLAYA CLARITA	#1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS, BASADO EN EL ORGANIGRAMA DEL HOTEL PLAYA CLARITA.</p>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

	HOTEL PLAYA CLARITA	#2
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	

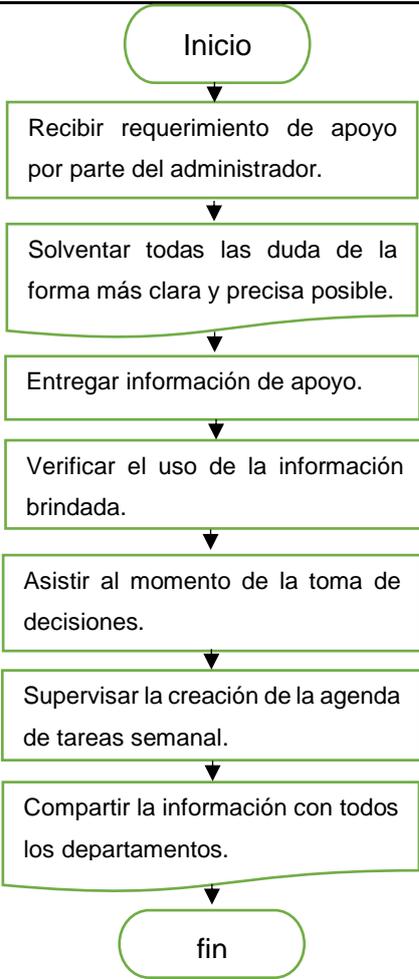
Organigrama del "Hotel Playa Clarita"



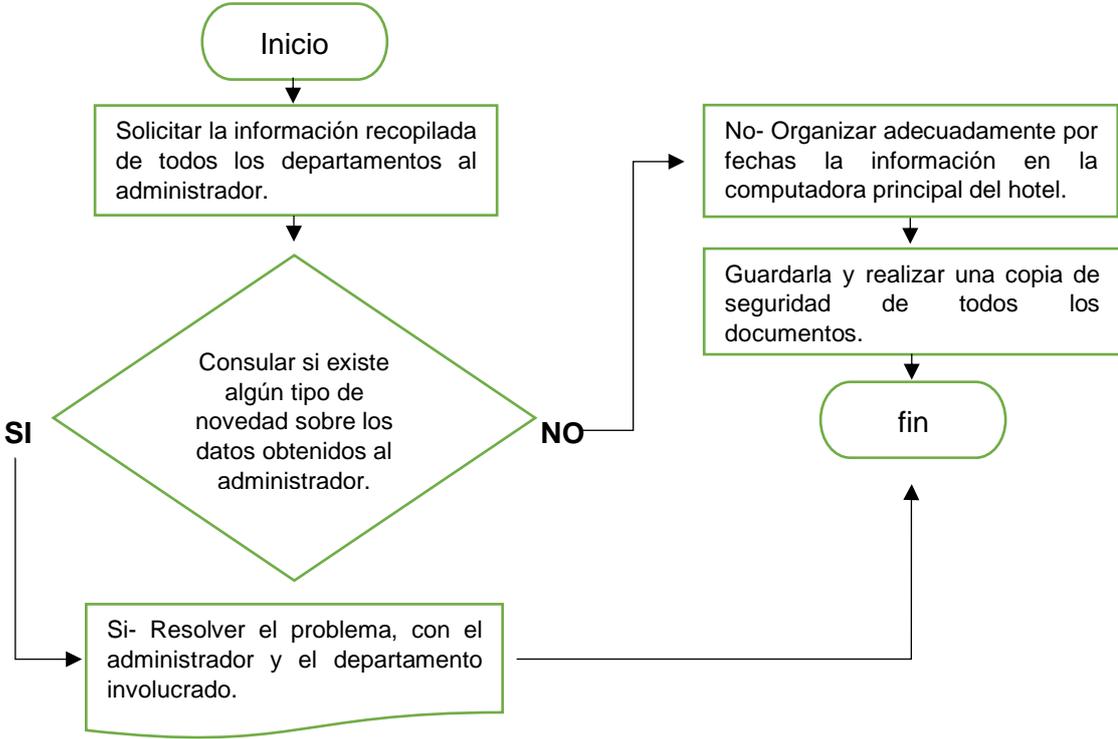
REALIZADO POR:  
Dennis Roushet Guananga Ruiz

AUTORIZADO POR:

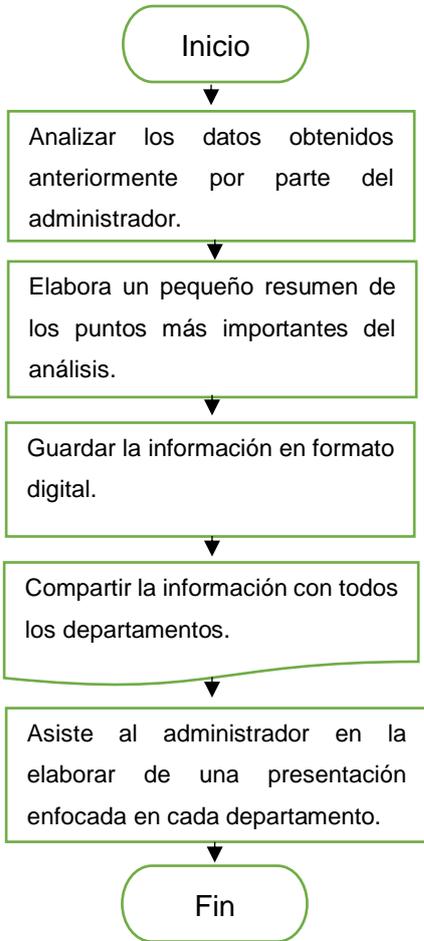
	HOTEL PLAYA CLARITA	#3
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO GERENCIAL		
PROCESO: Análisis y diseño de tareas.		
OBJETIVO: Brindar apoyo al administrador en la creación de tareas que se plantean a corto plazo en el hotel		
<p>PROCEDIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir requerimiento de apoyo por parte del administrador.</li> <li>• Solventar todas las dudas de la forma más clara.</li> <li>• Entregar información de apoyo.</li> <li>• Verificar el uso de la información brindada.</li> <li>• Asistir al momento de la toma de decisiones.</li> <li>• Supervisar la creación de la agenda de tareas semanal.</li> <li>• Compartir la información con todos los departamentos.</li> </ul>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

	HOTEL PLAYA CLARITA	#4
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO GERENCIAL		
PROCESO: Análisis y diseño de tareas.		
DIAGRAMA		
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Recibir requerimiento de apoyo por parte del administrador.]     A --&gt; B[Solventar todas las dudas de la forma más clara y precisa posible.]     B --&gt; C[Entregar información de apoyo.]     C --&gt; D[Verificar el uso de la información brindada.]     D --&gt; E[Asistir al momento de la toma de decisiones.]     E --&gt; F[Supervisar la creación de la agenda de tareas semanal.]     F --&gt; G[Compartir la información con todos los departamentos.]     G --&gt; Fin([fin]) </pre>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

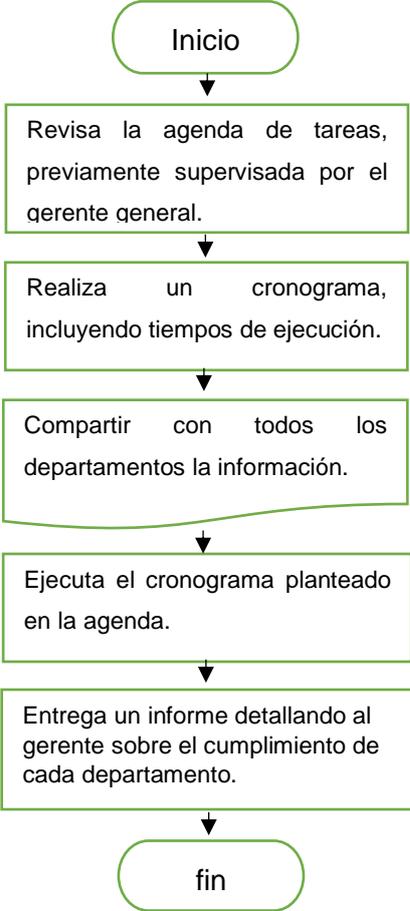
	HOTEL PLAYA CLARITA	#5
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO GERENCIAL		
PROCESO: Almacenamiento de información de la empresa.		
OBJETIVO: Guardar de manera adecuada los resultados mensuales de cada departamento.		
<p>PROCEDIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar la información recopilada de todos los departamentos al administrador.</li> <li>• Consultar si existe algún tipo de novedad sobre los datos obtenidos al administrador. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Si- Resolver el problema, con el administrador y el departamento involucrado.</li> <li>○ NO- Organizar adecuadamente por fechas la información en la computadora principal del hotel.</li> </ul> </li> <li>• Realizar una copia de seguridad de todos los documentos.</li> </ul>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

	HOTEL PLAYA CLARITA	#6
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO GERENCIAL		
PROCESO: Almacenamiento de información de la empresa.		
DIAGRAMA		
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Solicitar[Solicitar la información recopilada de todos los departamentos al administrador.]     Solicitar --&gt; Consular{Consular si existe algún tipo de novedad sobre los datos obtenidos al administrador.}     Consular -- SI --&gt; Resolver[Si- Resolver el problema, con el administrador y el departamento involucrado.]     Resolver --&gt; Fin([fin])     Consular -- NO --&gt; Organizar[No- Organizar adecuadamente por fechas la información en la computadora principal del hotel.]     Organizar --&gt; Guardar[Guardarla y realizar una copia de seguridad de todos los documentos.]     Guardar --&gt; Fin   </pre>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

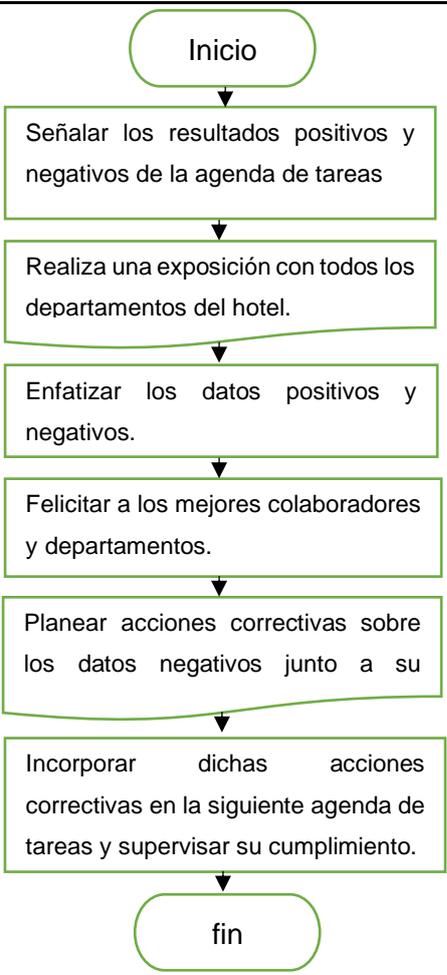
	HOTEL PLAYA CLARITA	#7
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO GERENCIAL		
PROCESO: Análisis de resultados periódicamente con el administrador.		
OBJETIVO: Realizar informes sobre los resultados del hotel junto al administrador, el cual luego podrá realizar una presentación para compartirla con la organización.		
<p>PROCEDIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar los datos obtenidos anteriormente por parte del administrador.</li> <li>• Elabora un pequeño resumen de los puntos más importantes del análisis.</li> <li>• Guardar la información en formato digital.</li> <li>• Compartir en la reunión los datos obtenidos.</li> <li>• Asiste al administrador en la elaborar de una presentación enfocada en cada departamento.</li> </ul>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

	HOTEL PLAYA CLARITA	#8
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO GERENCIAL		
PROCESO: Análisis de resultados periódicamente con el administrador.		
DIAGRAMA		
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Analizar los datos obtenidos anteriormente por parte del administrador.]     A --&gt; B[Elabora un pequeño resumen de los puntos más importantes del análisis.]     B --&gt; C[Guardar la información en formato digital.]     C --&gt; D[Compartir la información con todos los departamentos.]     D --&gt; E[Asiste al administrador en la elaboración de una presentación enfocada en cada departamento.]     E --&gt; Fin([Fin]) </pre>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

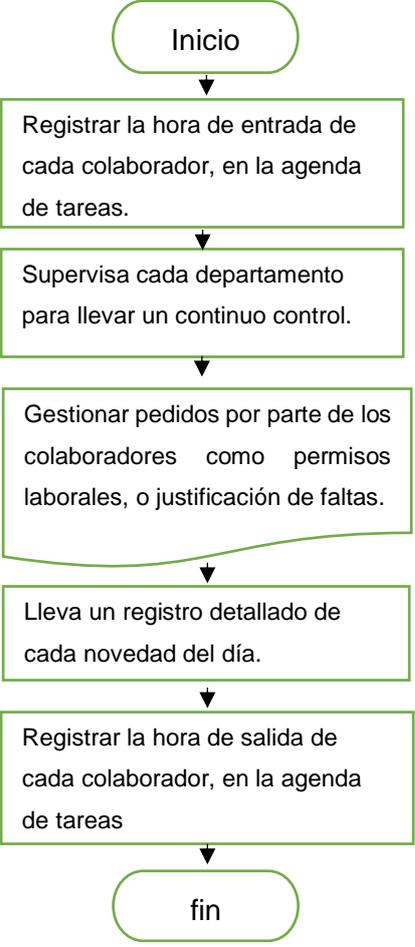
	HOTEL PLAYA CLARITA	#9
	MANUAL DE PROCESOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO		
PROCESO: Gestionar agenda de tareas del Hotel.		
OBJETIVO: Gestionar el cumplimiento de la agenda de tareas semanal y su correcta distribución en cada departamento.		
<p>PROCEDIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa la agenda de tareas, previamente supervisada por el gerente general.</li> <li>• Realiza un cronograma, incluyendo tiempos de ejecución.</li> <li>• Compartir con todos los departamentos la información.</li> <li>• Ejecuta el cronograma planteado en la agenda.</li> <li>• Entrega un informe detallando al gerente sobre el cumplimiento de cada departamento.</li> </ul>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

	HOTEL PLAYA CLARITA	#10
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO		
PROCESO: Gestionar agenda de tareas del Hotel.		
DIAGRAMA		
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Revisa la agenda de tareas, previamente supervisada por el gerente general.]     A --&gt; B[Realiza un cronograma, incluyendo tiempos de ejecución.]     B --&gt; C[Compartir con todos los departamentos la información.]     C --&gt; D[Ejecuta el cronograma planteado en la agenda.]     D --&gt; E[Entrega un informe detallando al gerente sobre el cumplimiento de cada departamento.]     E --&gt; Fin([fin]) </pre>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

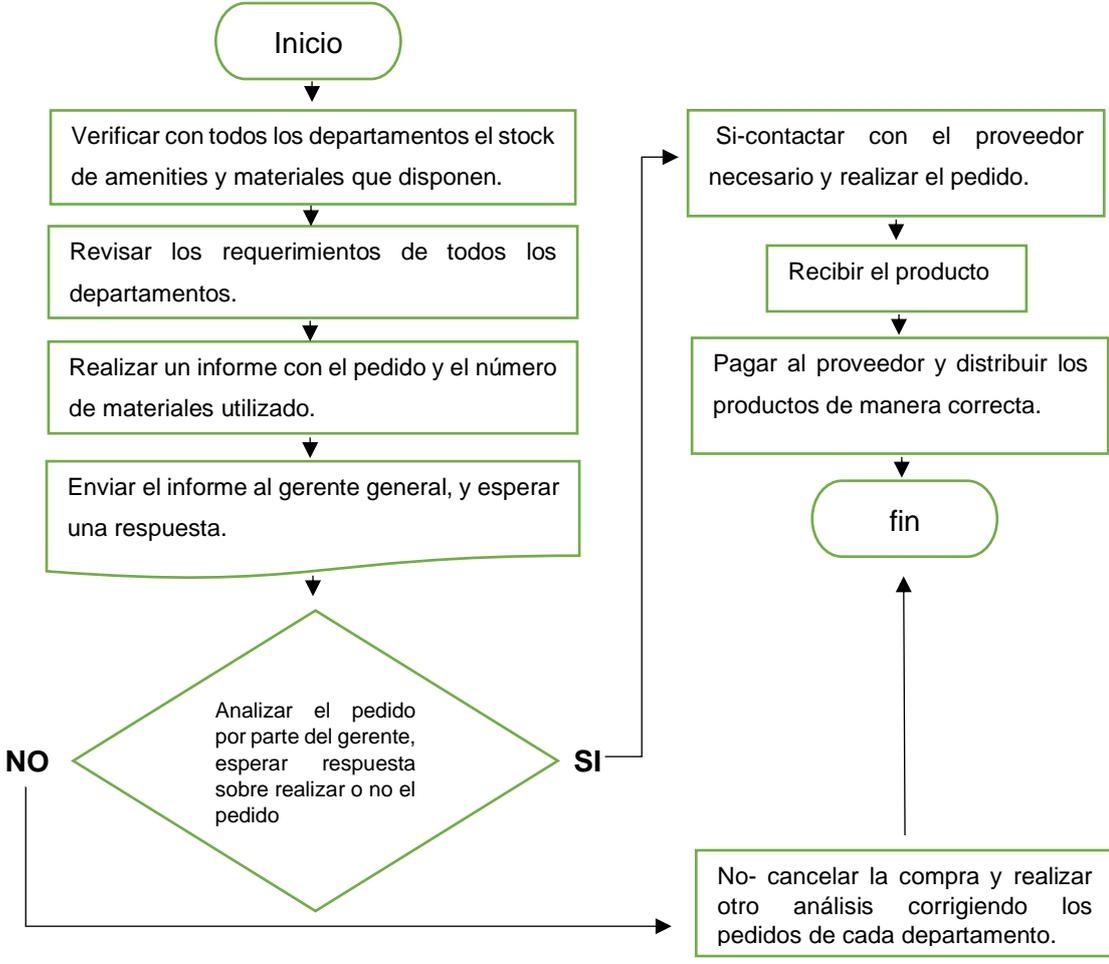
	HOTEL PLAYA CLARITA	#11
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO		
PROCESO: Información sobre resultados del cumplimiento de las tareas.		
OBJETIVO: Mantener al tanto a todos los colaboradores sobre el cumplimiento de sus tareas, objetivos y aplicar acciones correctivas para resultados negativos.		
<p>PROCEDIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Señalar los resultados positivos y negativos de la agenda de tareas</li> <li>• Realiza una exposición con todos los departamentos del hotel.</li> <li>• Enfatizar los datos positivos y negativos.</li> <li>• Felicitar a los mejores colaboradores y departamentos.</li> <li>• Planear acciones correctivas sobre los datos negativos junto a su respectivo departamento.</li> <li>• Incorporar dichas acciones correctivas en la siguiente agenda de tareas y supervisar su cumplimiento.</li> </ul>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

	HOTEL PLAYA CLARITA	#12
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO		
PROCESO: Información sobre resultados del cumplimiento de las tareas.		
DIAGRAMA		
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Señalar los resultados positivos y negativos de la agenda de tareas]     A --&gt; B[Realiza una exposición con todos los departamentos del hotel.]     B --&gt; C[Enfatizar los datos positivos y negativos.]     C --&gt; D[Felicitar a los mejores colaboradores y departamentos.]     D --&gt; E[Planear acciones correctivas sobre los datos negativos junto a su]     E --&gt; F[Incorporar dichas acciones correctivas en la siguiente agenda de tareas y supervisar su cumplimiento.]     F --&gt; Fin([fin]) </pre>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

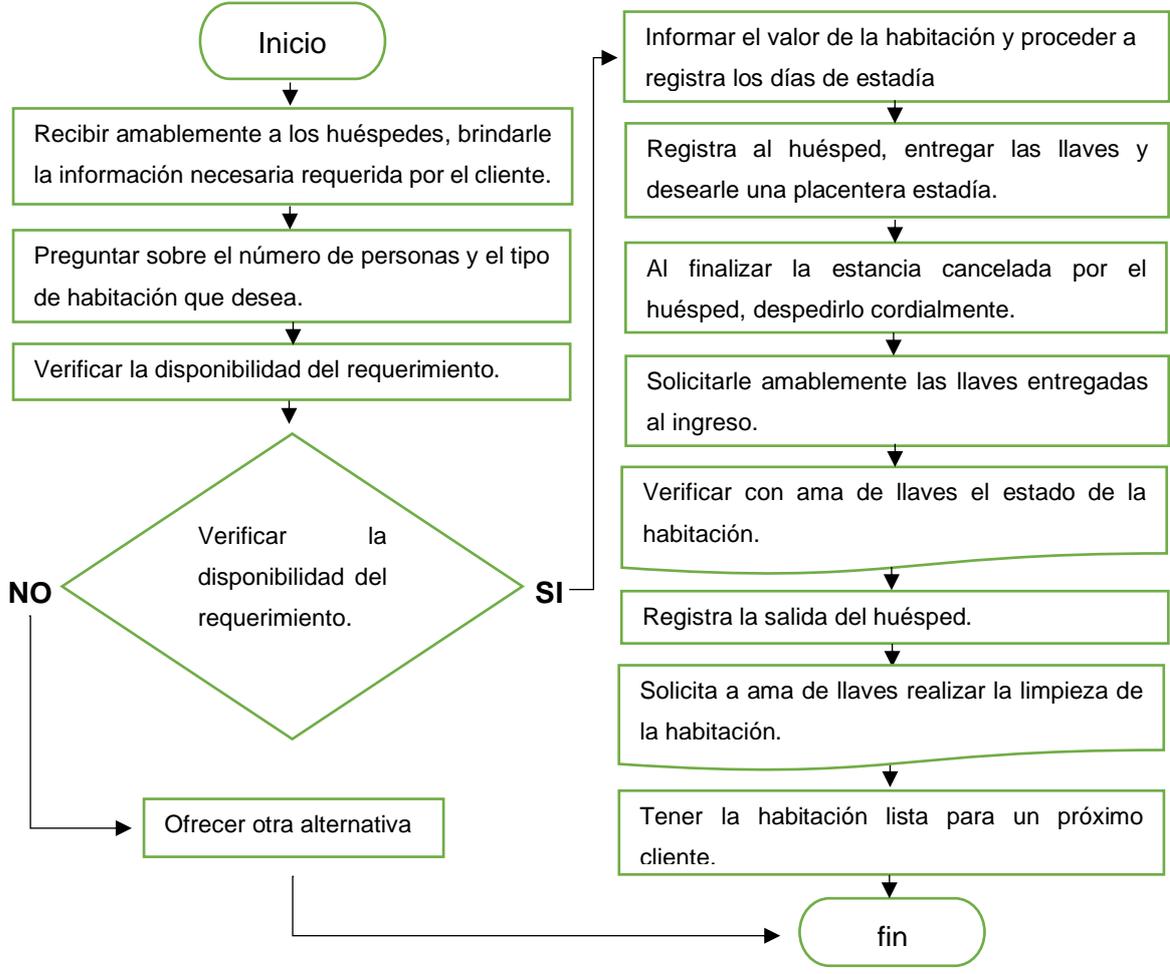
	HOTEL PLAYA CLARITA	#13
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO		
PROCESO: Control administrativo sobre faltas, reportes, permisos.		
OBJETIVO: Llevar un correcto registro en cuanto a la disciplina laboral de los colaboradores, horas de ingreso, salida, faltas y permisos.		
<p>PROCEDIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar la hora de entrada de cada colaborador, en la agenda de tareas.</li> <li>• Supervisa cada departamento para llevar un continuo control.</li> <li>• Gestionar pedidos por parte de los colaboradores como permisos laborales, o justificación de faltas.</li> <li>• Lleva un registro detallado de cada novedad del día.</li> <li>• Registrar la hora de salida de cada colaborador, en la agenda de tareas</li> </ul>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

	HOTEL PLAYA CLARITA	#14
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO		
PROCESO: Control administrativo sobre faltas, reportes, permisos.		
DIAGRAMA		
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Registrar la hora de entrada de cada colaborador, en la agenda de tareas.]     A --&gt; B[Supervisa cada departamento para llevar un continuo control.]     B --&gt; C[Gestionar pedidos por parte de los colaboradores como permisos laborales, o justificación de faltas.]     C --&gt; D[Lleva un registro detallado de cada novedad del día.]     D --&gt; E[Registrar la hora de salida de cada colaborador, en la agenda de tareas]     E --&gt; Fin([fin]) </pre>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

	HOTEL PLAYA CLARITA	#15
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO		
PROCESO: Compras y pagos a proveedores.		
OBJETIVO: Mantener un inventario surtido de los amenities y materiales de oficina necesarios por los diferentes departamentos.		
<p>PROCEDIMEINTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar con todos los departamentos el stock de amenities y materiales que disponen.</li> <li>• Revisar los requerimientos de todos los departamentos.</li> <li>• Realizar un informe con el pedido y el número de materiales utilizado.</li> <li>• Enviar el informe al gerente general, y esperar una respuesta.</li> <li>• Al analizar el pedido, el gerente general tomara la decisión de autorizar o no la compra. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Si la respuesta es “si” contactar con el proveedor necesario y realizar el pedido.</li> <li>○ Si la respuesta es “no” cancelar la compra y realizar otro análisis corrigiendo los pedidos de cada departamento.</li> </ul> </li> <li>• Recibir el producto</li> <li>• Pagar al proveedor y distribuir los productos de manera correcta.</li> </ul>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

	HOTEL PLAYA CLARITA	#16
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO		
PROCESO: Compras y pagos a proveedores.		
DIAGRAMA		
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Verificar con todos los departamentos el stock de amenities y materiales que disponen.]     A --&gt; B[Revisar los requerimientos de todos los departamentos.]     B --&gt; C[Realizar un informe con el pedido y el número de materiales utilizado.]     C --&gt; D[Enviar el informe al gerente general, y esperar una respuesta.]     D --&gt; E{Analizar el pedido por parte del gerente, esperar respuesta sobre realizar o no el pedido}     E -- SI --&gt; F[Si-contactar con el proveedor necesario y realizar el pedido.]     F --&gt; G[Recibir el producto]     G --&gt; H[Pagar al proveedor y distribuir los productos de manera correcta.]     H --&gt; Fin([fin])     E -- NO --&gt; I[No- cancelar la compra y realizar otro análisis corrigiendo los pedidos de cada departamento.]     I --&gt; E   </pre>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

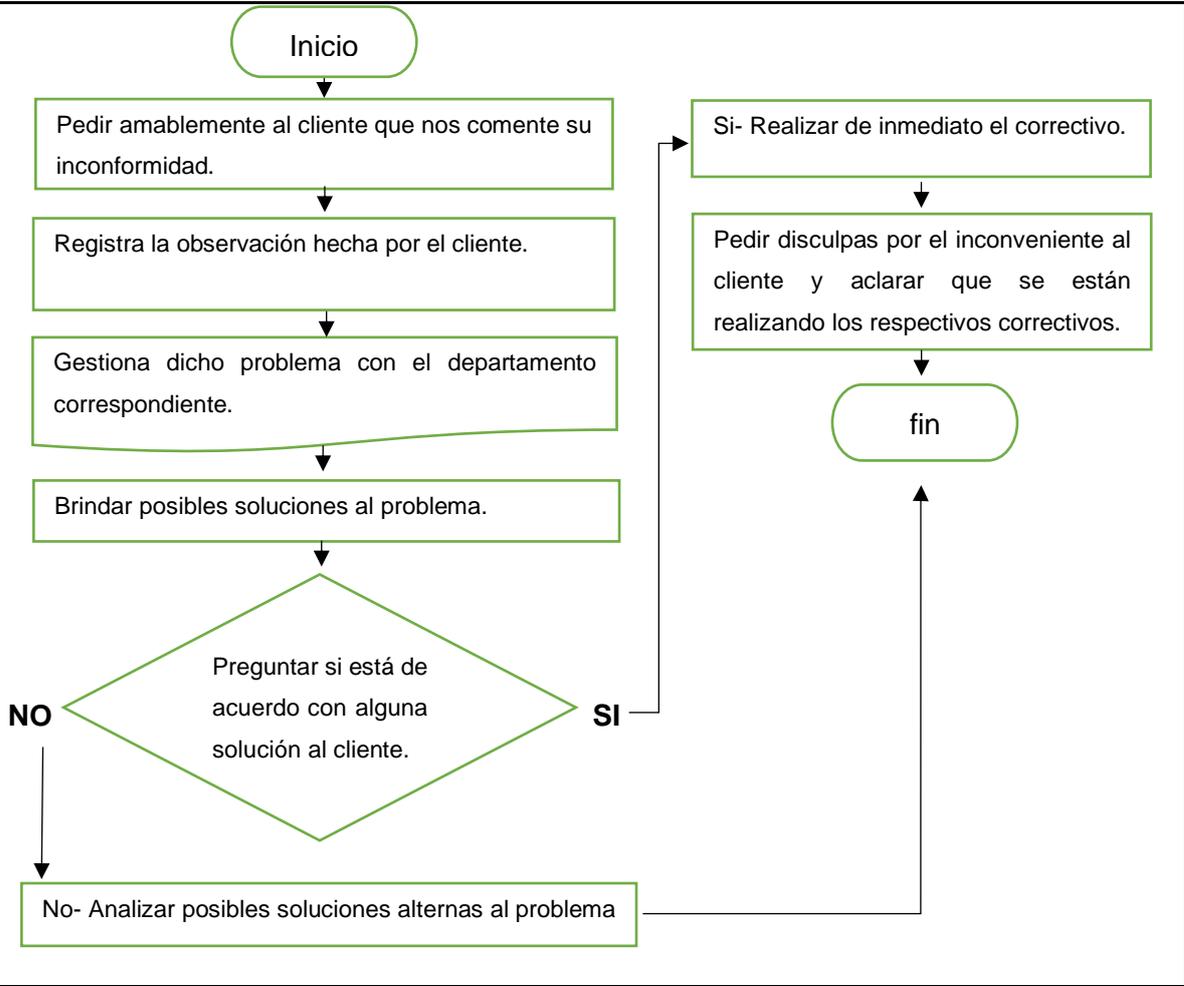
	HOTEL PLAYA CLARITA	#17
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.		
PROCESO: Check-in y check-out de los clientes.		
OBJETIVO: Facilitar el ingreso y salida de los clientes, a la par de llevar un control del total de clientes recibido diariamente.		
<p>PROCEDIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir amablemente a los huéspedes.</li> <li>• Preguntar sobre el número de personas y el tipo de habitación que desea.</li> <li>• Verificar la disponibilidad del requerimiento. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Si</li> <li>○ No – Ofrecer otra alternativa</li> </ul> </li> <li>• Informar el valor de la habitación y proceder a registrar los días de estadía.</li> <li>• Registrar al huésped, entregar las llaves y desearle una placentera estadía.</li> <li>• Al finalizar la estancia cancelada por el huésped, despedirlo cordialmente.</li> <li>• Solicitarle amablemente las llaves entregadas al ingreso.</li> <li>• Verificar con ama de llaves el estado de la habitación.</li> <li>• Registra la salida del huésped.</li> <li>• Solicita a ama de llaves realizar la limpieza de la habitación.</li> <li>• Tener la habitación lista para un próximo cliente.</li> </ul>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

	HOTEL PLAYA CLARITA	#18
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.		
PROCESO: Check-in y check-out de los clientes.		
DIAGRAMA		
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Recibir amablemente a los huéspedes, brindarle la información necesaria requerida por el cliente.]     A --&gt; B[Preguntar sobre el número de personas y el tipo de habitación que desea.]     B --&gt; C[Verificar la disponibilidad del requerimiento.]     C --&gt; D{Verificar la disponibilidad del requerimiento.}     D -- NO --&gt; E[Ofrecer otra alternativa]     D -- SI --&gt; F[Informar el valor de la habitación y proceder a registra los días de estadía]     F --&gt; G[Registra al huésped, entregar las llaves y desearte una placentera estadía.]     G --&gt; H[Al finalizar la estancia cancelada por el huésped, despedirlo cordialmente.]     H --&gt; I[Solicitarle amablemente las llaves entregadas al ingreso.]     I --&gt; J[Verificar con ama de llaves el estado de la habitación.]     J --&gt; K[Registra la salida del huésped.]     K --&gt; L[Solicita a ama de llaves realizar la limpieza de la habitación.]     L --&gt; M[Tener la habitación lista para un próximo cliente.]     M --&gt; Fin([fin])     E --&gt; Fin   </pre>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

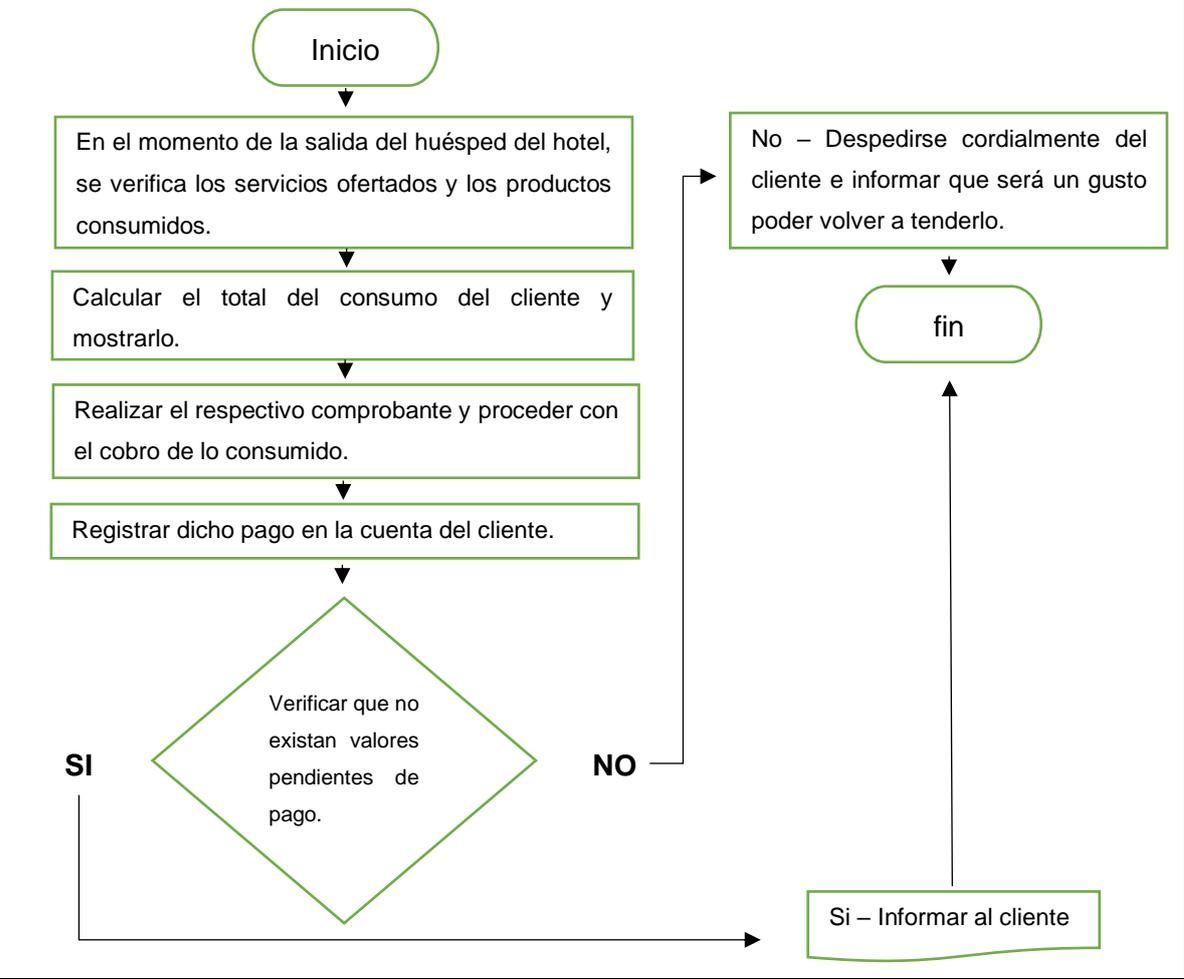
	HOTEL PLAYA CLARITA	#19
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.		
PROCESO: Entrega de información solicitada por potenciales clientes.		
OBJETIVO: Dar a conocer la información del hotel a todas las personas que soliciten información sobre nuestros servicios mediante llamada telefónica o personalmente.		
<p>PROCEDIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ya sea de manera presencial o por medio de llamada telefónica responder de una manera amigable, cordial y dar la bienvenida al hotel.</li> <li>• Informar el nombre del colaborador que lo está atendiendo.</li> <li>• Brindar información y solventar todas las dudas sobre los servicios que se ofrece.</li> <li>• Si es de agrado nuestros servicios, se procederá a realizar un pre Check in al cliente. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Si- Registrar al cliente e informar toda la información necesaria.</li> <li>○ No- agradecer por la llamada y desear al cliente que tenga un buen día.</li> </ul> </li> <li>• Registrar al cliente y la información proporcionados.</li> <li>• Almacenar información</li> <li>• Esperar la llegada del cliente y atenderlo de igual manera, cordialmente.</li> </ul>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

	HOTEL PLAYA CLARITA	#20
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.		
PROCESO: Entrega de información solicitada por potenciales clientes.		
DIAGRAMA		
<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Step1[Ya sea de manera presencial o por medio de llamada telefónica responder de una manera amigable, cordial y dar la bienvenida al hotel.]     Step1 --&gt; Step2[Informar el nombre del colaborador que lo está atendiendo.]     Step2 --&gt; Step3[Brindar información y solventar todas las dudas sobre los servicios que se ofrece.]     Step3 --&gt; Decision{Si es de agrado nuestros servicios, se procederá a realizar un pre Check-in al cliente.}     Decision -- SI --&gt; Step4[Si- Registrar al cliente e informar toda la información necesaria.]     Step4 --&gt; Step5[Almacenar información]     Step5 --&gt; Step6[Esperar la llegada del cliente y atenderlo de igual manera, cordialmente.]     Step6 --&gt; Fin([fin])     Decision -- NO --&gt; Step7[No- agradecer por la llamada y desear al cliente que tenga un buen día.]     Step7 --&gt; Fin </pre>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

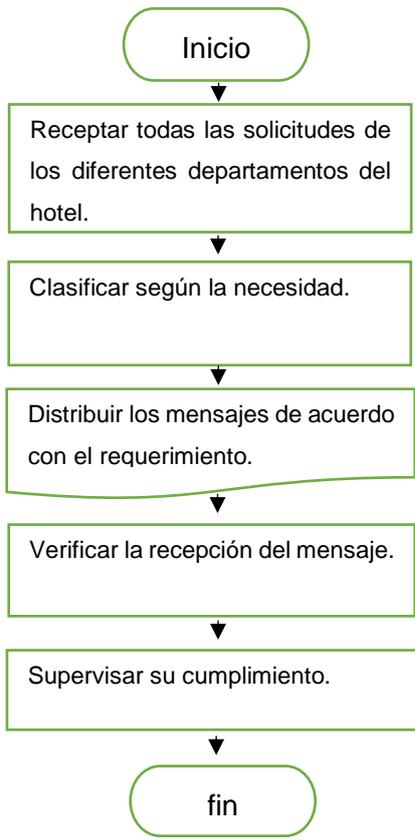
	HOTEL PLAYA CLARITA	#21
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.		
PROCESO: Manejo y solución de problemas de los clientes.		
OBJETIVO: Lograr solucionar de manera efectiva cualquier inconveniente que pudiera tener el cliente.		
<p>PROCEDIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedir amablemente al cliente que nos comente su inconformidad.</li> <li>• Registra la observación hecha por el cliente.</li> <li>• Gestiona dicho problema con el departamento correspondiente.</li> <li>• Brindar posibles soluciones al problema.</li> <li>• Preguntar si está de acuerdo con alguna solución al cliente. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Si- Realizar de inmediato el correctivo.</li> <li>○ No- Analizar posibles soluciones alternas al problema</li> </ul> </li> <li>• Pedir disculpas por el inconveniente al cliente y aclarar que se están realizando los respectivos correctivos.</li> </ul>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

	HOTEL PLAYA CLARITA	#22
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.		
PROCESO: Manejo y solución de problemas de los clientes.		
DIAGRAMA		
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Pedir amablemente al cliente que nos comente su inconformidad.]     A --&gt; B[Registra la observación hecha por el cliente.]     B --&gt; C[Gestiona dicho problema con el departamento correspondiente.]     C --&gt; D[Brindar posibles soluciones al problema.]     D --&gt; E{Preguntar si está de acuerdo con alguna solución al cliente.}     E -- SI --&gt; F[Si- Realizar de inmediato el correctivo.]     F --&gt; G[Pedir disculpas por el inconveniente al cliente y aclarar que se están realizando los respectivos correctivos.]     G --&gt; H([fin])     E -- NO --&gt; I[No- Analizar posibles soluciones alternas al problema]     I --&gt; H </pre>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

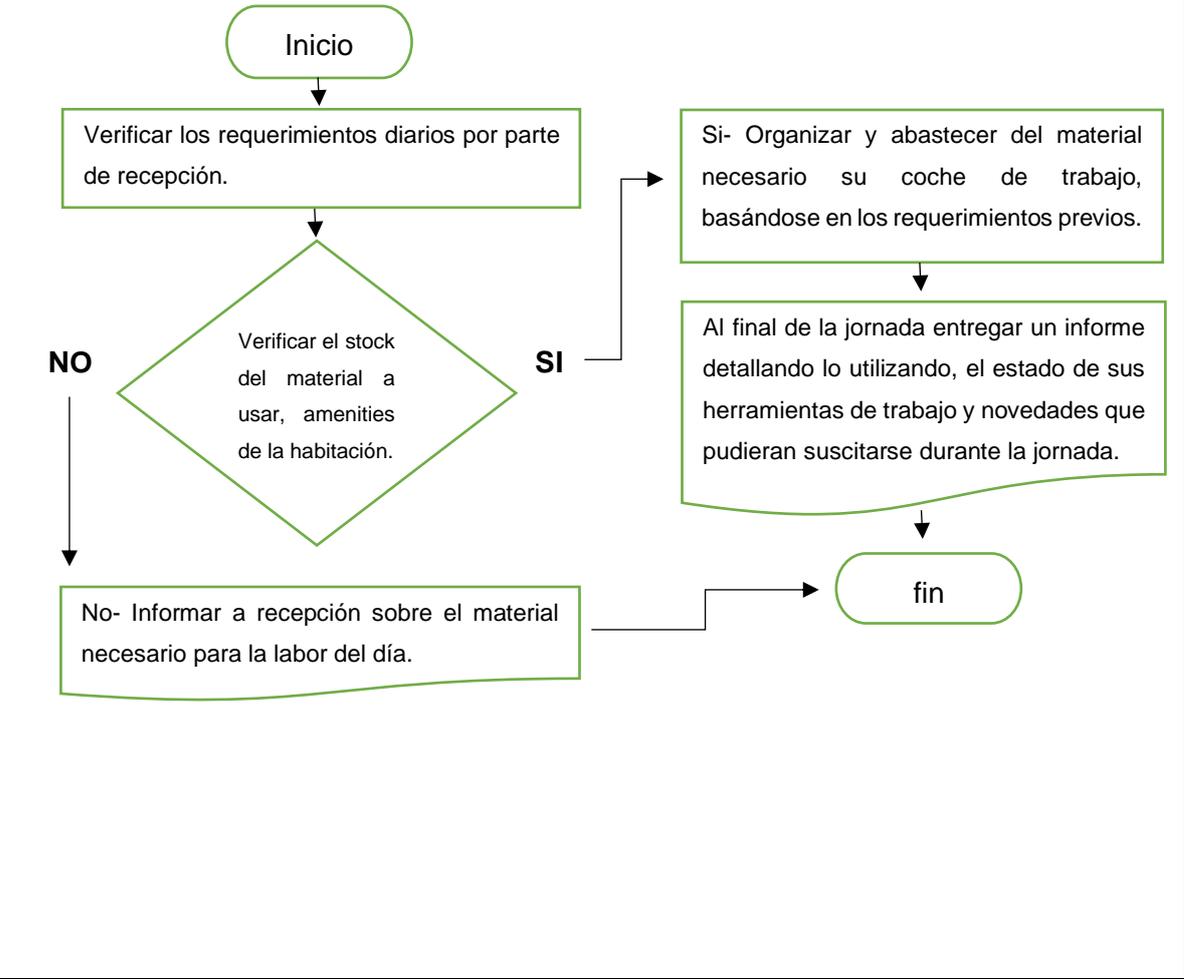
	HOTEL PLAYA CLARITA	#23
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.		
PROCESO: Cobro de los diversos productos que haya consumido el cliente.		
OBJETIVO: Llevar un correcto control de cobro del consumo realizado por parte de los clientes.		
<p>PROCEDIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el momento de la salida del huésped del hotel, se verifica los servicios ofertados y los productos consumidos.</li> <li>• Calcular el total del consumo del cliente y mostrarlo.</li> <li>• Realizar el respectivo comprobante y proceder con el cobro de lo consumido.</li> <li>• Registrar dicho pago en la cuenta del cliente.</li> <li>• Verificar que no existan valores pendientes de pago.</li> <li>• Si – Informar al cliente y realizar el cobro</li> <li>• No – Despedirse cordialmente del cliente e informar que será un gusto poder volver a tenderlo.</li> </ul>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

	HOTEL PLAYA CLARITA	#24
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.		
PROCESO: Cobro de los diversos productos que haya consumido el cliente.		
DIAGRAMA		
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Step1[En el momento de la salida del huésped del hotel, se verifica los servicios ofertados y los productos consumidos.]     Step1 --&gt; Step2[Calcular el total del consumo del cliente y mostrarlo.]     Step2 --&gt; Step3[Realizar el respectivo comprobante y proceder con el cobro de lo consumido.]     Step3 --&gt; Step4[Registrar dicho pago en la cuenta del cliente.]     Step4 --&gt; Decision{Verificar que no existan valores pendientes de pago.}     Decision -- SI --&gt; Step5[Si - Informar al cliente]     Decision -- NO --&gt; Step6[No - Despedirse cordialmente del cliente e informar que será un gusto poder volver a tenderlo.]     Step5 --&gt; Fin([fin])     Step6 --&gt; Fin   </pre>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

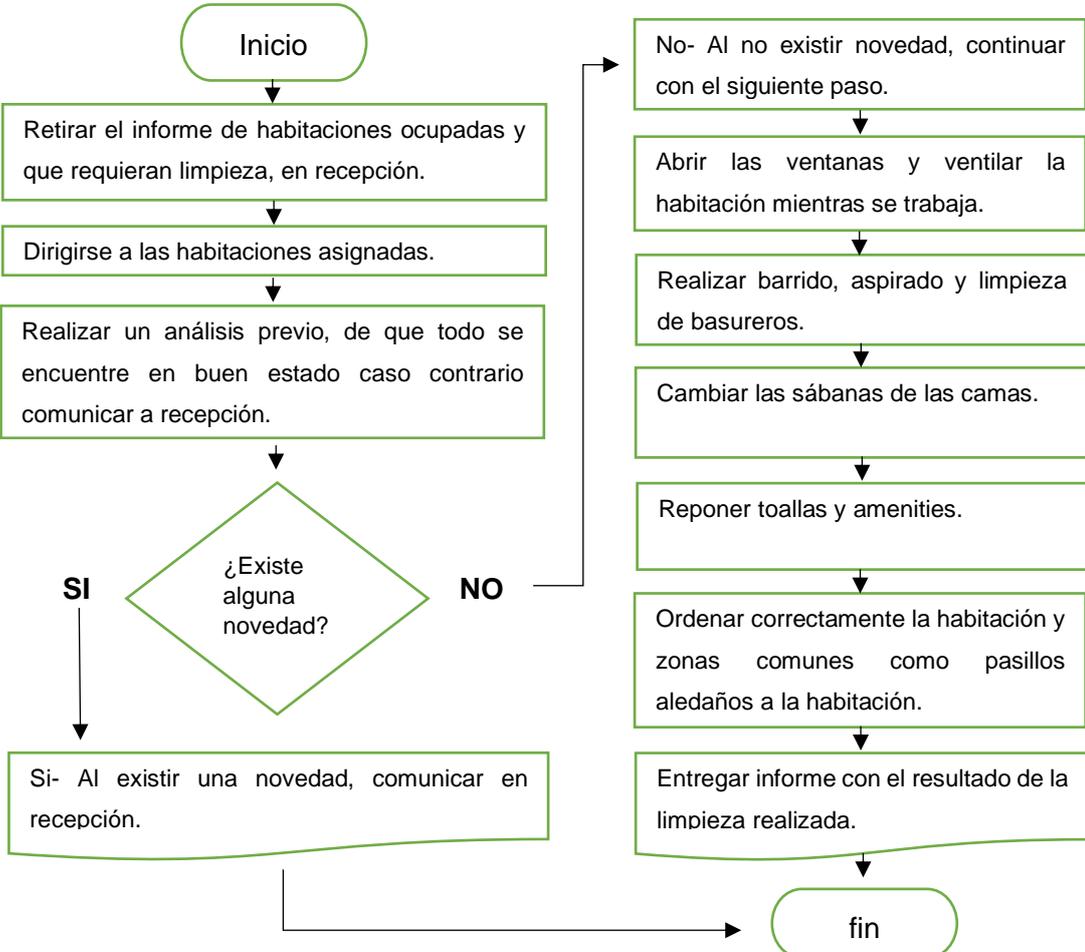
	HOTEL PLAYA CLARITA	#25
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.		
PROCESO: Gestión de información y comunicados importantes de los departamentos del hotel.		
OBJETIVO: Manejar una comunicación efectiva entre los requerimientos entre departamentos del hotel.		
<p>PROCEDIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Receptar todas las solicitudes de los diferentes departamentos del hotel.</li> <li>• Clasificar según la necesidad.</li> <li>• Distribuir los mensajes de acuerdo con el requerimiento.</li> <li>• Verificar la recepción del mensaje.</li> <li>• Supervisar su cumplimiento.</li> </ul>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

	HOTEL PLAYA CLARITA	#26
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.		
PROCESO: Gestión de información y comunicados importantes de los departamentos del hotel.		
DIAGRAMA		
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Recepar todas las solicitudes de los diferentes departamentos del hotel.]     A --&gt; B[Clasificar según la necesidad.]     B --&gt; C[Distribuir los mensajes de acuerdo con el requerimiento.]     C --&gt; D[Verificar la recepción del mensaje.]     D --&gt; E[Supervisar su cumplimiento.]     E --&gt; fin([fin]) </pre>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

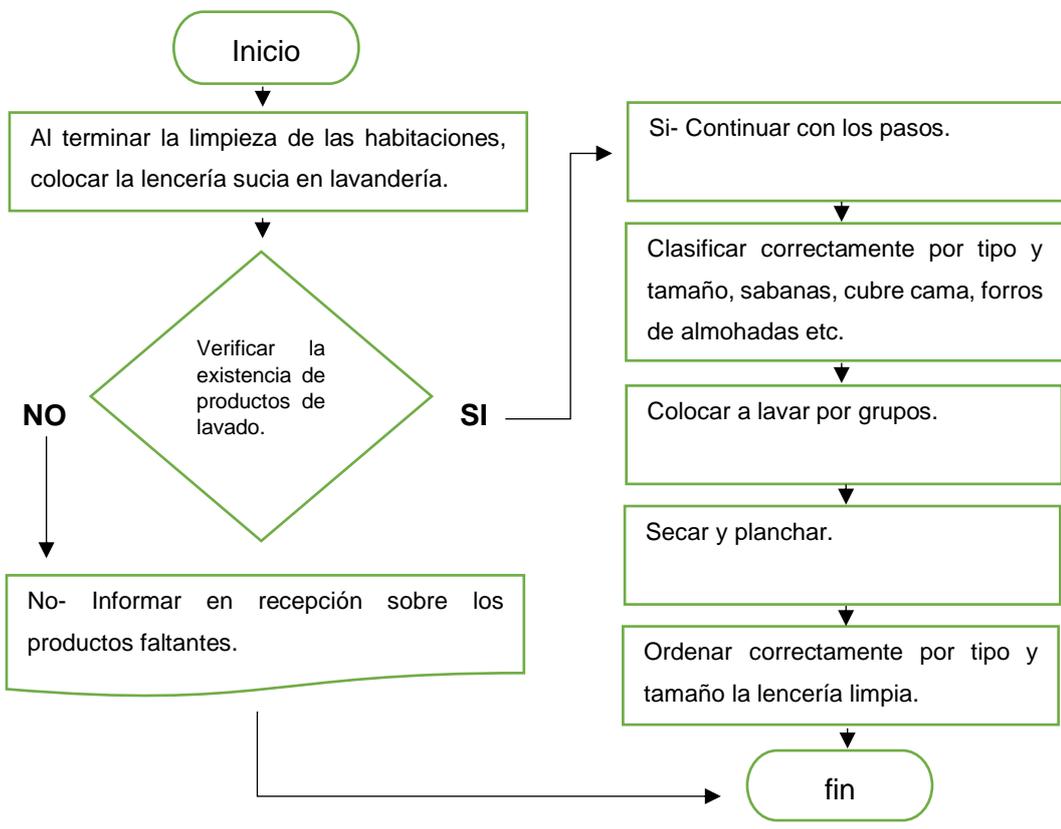
	HOTEL PLAYA CLARITA	#27
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO DE HOUSEKEEPING.		
PROCESO: Preparación y alistamiento del material a usar diariamente.		
OBJETIVO: Optimizar el uso del material, mantener el stock correcto y realizar una labor optima.		
<p>PROCEDIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar los requerimientos diarios por parte de recepción.</li> <li>• Verificar el stock del material a usar, amenities de la habitación, material de limpieza. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Si - Organizar y abastecer del material necesario su coche de trabajo, basándose en los requerimientos previos.</li> <li>○ No- Informar a recepción sobre el material necesario para la labor del día.</li> </ul> </li> <li>• Al final de la jornada entregar un informe detallando lo utilizando, el estado de sus herramientas de trabajo y novedades que pudieran suscitarse durante la jornada.</li> </ul>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

	HOTEL PLAYA CLARITA	#28
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO DE HOUSEKEEPING.		
PROCESO: Preparación y alistamiento del material a usar diariamente.		
DIAGRAMA		
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Verificar los requerimientos diarios por parte de recepción.]     A --&gt; B{Verificar el stock del material a usar, amenities de la habitación.}     B -- NO --&gt; C[No- Informar a recepción sobre el material necesario para la labor del día.]     B -- SI --&gt; D[Si- Organizar y abastecer del material necesario su coche de trabajo, basándose en los requerimientos previos.]     D --&gt; E[Al final de la jornada entregar un informe detallando lo utilizando, el estado de sus herramientas de trabajo y novedades que pudieran suscitarse durante la jornada.]     C --&gt; Fin([fin])     E --&gt; Fin   </pre>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

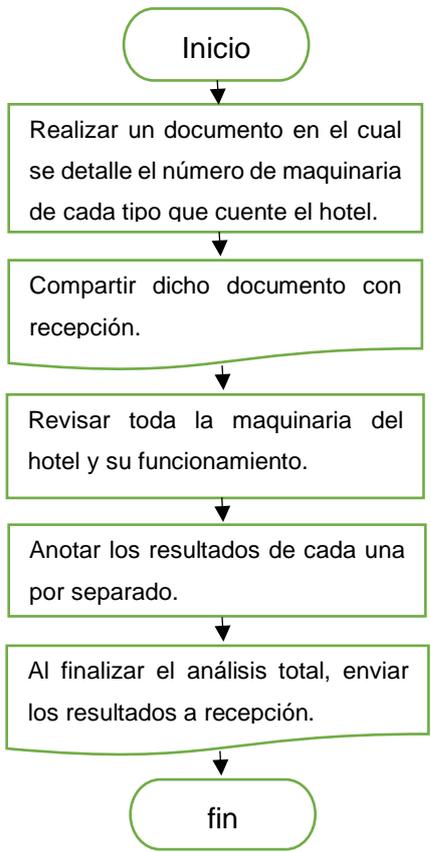
	HOTEL PLAYA CLARITA	#29
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO DE HOUSEKEEPING.		
PROCESO: Limpieza y orden de las zonas comunes y habitaciones.		
OBJETIVO: Brindar al cliente habitaciones en óptimas condiciones en cuanto a orden, limpieza y todos sus amenities correctamente ubicados, sin faltantes.		
<p>PROCEDIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retirar el informe de habitaciones ocupadas y que requieran limpieza, en recepción.</li> <li>• Dirigirse a las habitaciones asignadas.</li> <li>• Realizar un análisis previo, de que todo se encuentre en buen estado caso contrario comunicar a recepción. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Si- Al existir una novedad, comunicar en recepción.</li> <li>○ No- Al no existir novedad, continuar con el siguiente paso.</li> </ul> </li> <li>• Abrir las ventanas y ventilar la habitación mientras se trabaja.</li> <li>• Realizar barrido, aspirado y limpieza de basureros.</li> <li>• Cambiar las sábanas de las camas.</li> <li>• Reponer toallas y amenities.</li> <li>• Ordenar correctamente la habitación y zonas comunes como pasillos aledaños a la habitación.</li> <li>• Entregar informe con el resultado de la limpieza realizada.</li> </ul>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

	HOTEL PLAYA CLARITA	#30
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO DE HOUSEKEEPING.		
PROCESO: Limpieza y orden de las zonas comunes y habitaciones.		
DIAGRAMA		
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Retirar[Retirar el informe de habitaciones ocupadas y que requieran limpieza, en recepción.]     Retirar --&gt; Dirigirse[Dirigirse a las habitaciones asignadas.]     Dirigirse --&gt; Analisis[Realizar un análisis previo, de que todo se encuentre en buen estado caso contrario comunicar a recepción.]     Analisis --&gt; Decision{¿Existe alguna novedad?}     Decision -- SI --&gt; Si[Si- Al existir una novedad, comunicar en recepción.]     Decision -- NO --&gt; No[No- Al no existir novedad, continuar con el siguiente paso.]     Si --&gt; Fin([fin])     No --&gt; Ventanas[Abrir las ventanas y ventilar la habitación mientras se trabaja.]     Ventanas --&gt; Barrido[Realizar barrido, aspirado y limpieza de basureros.]     Barrido --&gt; Sabanas[Cambiar las sábanas de las camas.]     Sabanas --&gt; Toallas[Reponer toallas y amenities.]     Toallas --&gt; Ordenar[Ordenar correctamente la habitación y zonas comunes como pasillos aledaños a la habitación.]     Ordenar --&gt; Informe[Entregar informe con el resultado de la limpieza realizada.]     Informe --&gt; Fin </pre>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

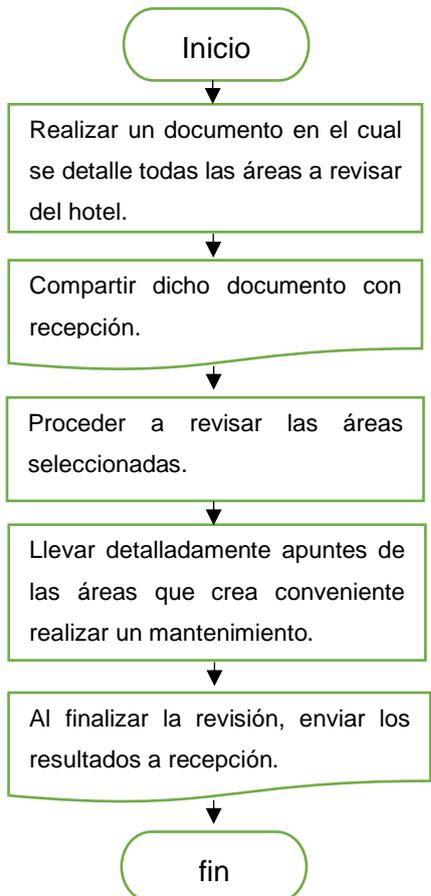
	HOTEL PLAYA CLARITA	#31
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO DE HOUSEKEEPING.		
PROCESO: Lavado y secado de la lencería de las habitaciones.		
OBJETIVO: Mantener en stock toda la lencería necesaria para la limpieza de las habitaciones.		
<p>PROCEDIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Al terminar la limpieza de las habitaciones, colocar la lencería sucia en lavandería.</li> <li>• Verificar que existan los productos necesarios como detergente, suavizante etc. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Si- Continuar con los pasos.</li> <li>○ No- Informar en recepción sobre lo faltante.</li> </ul> </li> <li>• Clasificar correctamente por tipo y tamaño, sábanas, cubre cama, forros de almohadas etc.</li> <li>• Colocar a lavar por grupos.</li> <li>• Secar y planchar.</li> <li>• Ordenar correctamente por tipo y tamaño la lencería limpia.</li> </ul>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

	HOTEL PLAYA CLARITA	#32
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO DE HOUSEKEEPING.		
PROCESO: Lavado y secado de la lencería de las habitaciones.		
DIAGRAMA		
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Al terminar la limpieza de las habitaciones, colocar la lencería sucia en lavandería.]     A --&gt; B{Verificar la existencia de productos de lavado.}     B -- NO --&gt; C[No- Informar en recepción sobre los productos faltantes.]     B -- SI --&gt; D[Si- Continuar con los pasos.]     D --&gt; E[Clasificar correctamente por tipo y tamaño, sabanas, cubre cama, forros de almohadas etc.]     E --&gt; F[Colocar a lavar por grupos.]     F --&gt; G[Secar y planchar.]     G --&gt; H[Ordenar correctamente por tipo y tamaño la lencería limpia.]     H --&gt; I([fin])     C --&gt; I   </pre>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

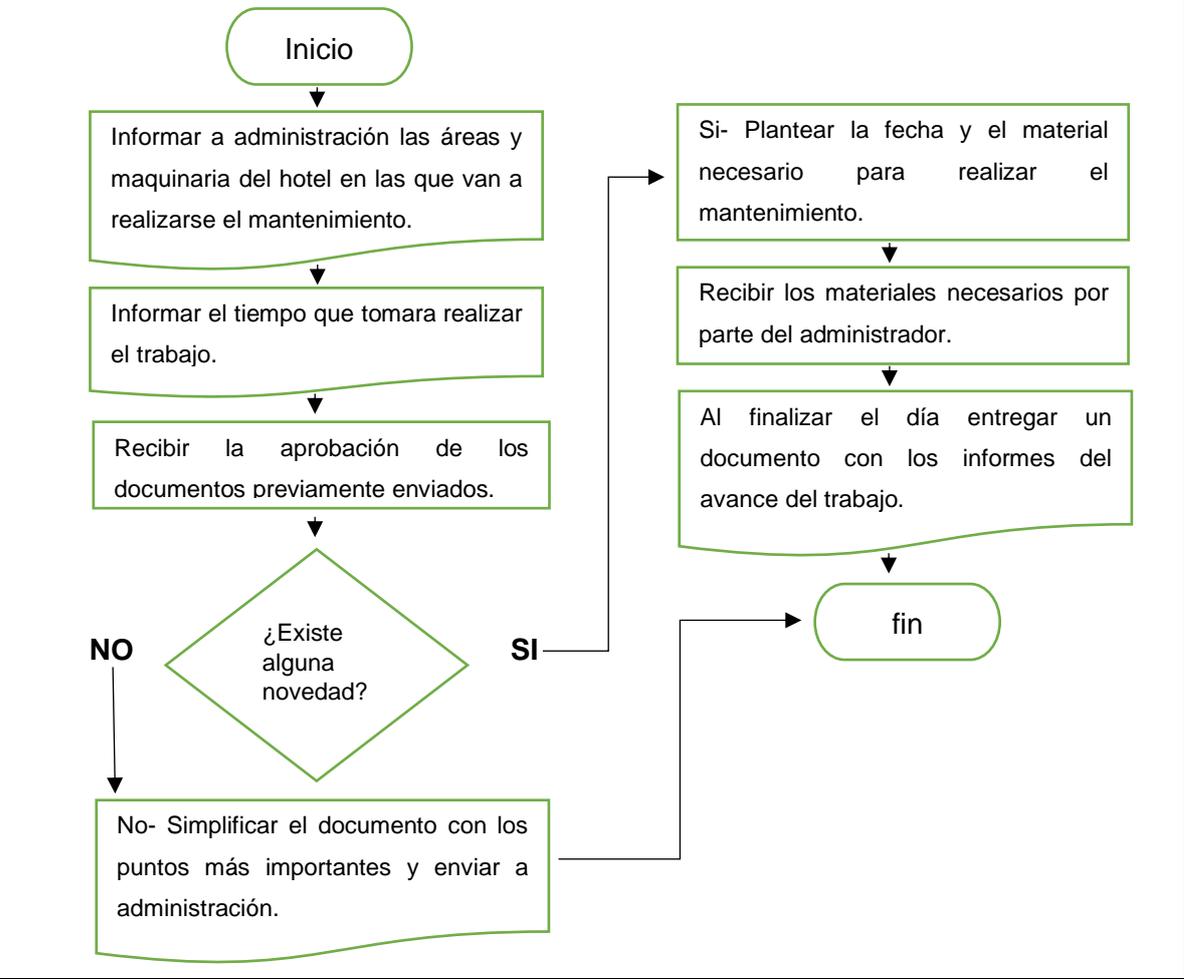
	HOTEL PLAYA CLARITA	#33
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO DE CONSERJERÍA Y MANTENIMIENTO.		
PROCESO: Análisis preventivo de la maquinaria del hotel.		
OBJETIVO: Mantener a punto toda la maquinaria del hotel como, aires acondicionados, bombas de la piscina, tobogán, grifería de las habitaciones.		
<p>PROCEDIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un documento en el cual se detalle el número de maquinaria de cada tipo que cuente el hotel.</li> <li>• Compartir dicho documento con recepción.</li> <li>• Revisar toda la maquinaria del hotel y su funcionamiento.</li> <li>• Anotar los resultados de cada una por separado.</li> <li>• Al finalizar el análisis total, enviar los resultados a recepción.</li> </ul>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

	HOTEL PLAYA CLARITA	#34
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO DE CONSERJERÍA Y MANTENIMIENTO.		
PROCESO: Análisis preventivo de la maquinaria del hotel.		
DIAGRAMA		
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Step1[Realizar un documento en el cual se detalle el número de maquinaria de cada tipo que cuente el hotel.]     Step1 --&gt; Step2[Compartir dicho documento con recepción.]     Step2 --&gt; Step3[Revisar toda la maquinaria del hotel y su funcionamiento.]     Step3 --&gt; Step4[Anotar los resultados de cada una por separado.]     Step4 --&gt; Step5[Al finalizar el análisis total, enviar los resultados a recepción.]     Step5 --&gt; Fin([fin]) </pre>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

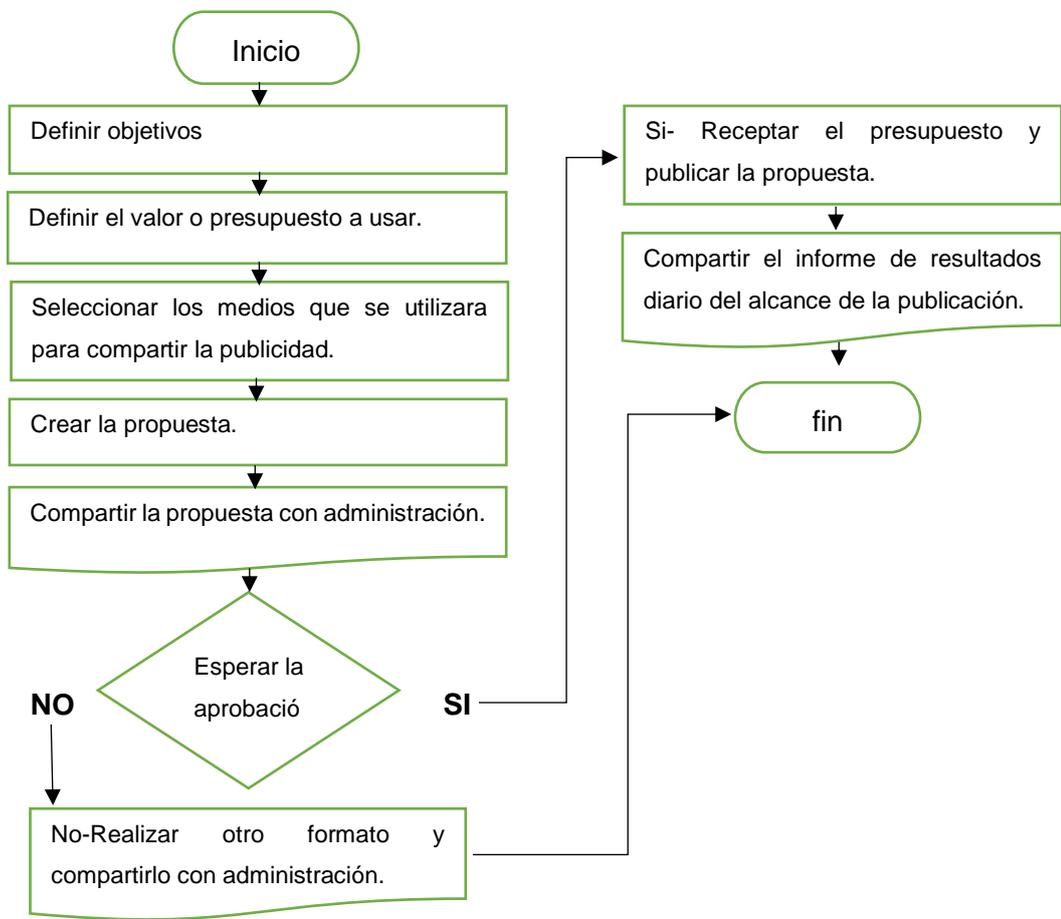
	HOTEL PLAYA CLARITA	#35
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO DE CONSERJERÍA Y MANTENIMIENTO.		
PROCESO: Análisis preventivo de la infraestructura del hotel.		
OBJETIVO: Mantener en óptimas condiciones la infraestructura del hotel como, fachada, pintura, jardinería, enseres de las habitaciones.		
<p>PROCEDIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un documento en el cual se detalle todas las áreas a revisar del hotel.</li> <li>• Compartir dicho documento con recepción.</li> <li>• Proceder a revisar las áreas seleccionadas.</li> <li>• Llevar detalladamente apuntes de las áreas que crea conveniente realizar un mantenimiento.</li> <li>• Al finalizar la revisión, enviar los resultados a recepción.</li> </ul>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

	HOTEL PLAYA CLARITA	#36
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO DE CONSERJERÍA Y MANTENIMIENTO.		
PROCESO: Análisis preventivo de la infraestructura del hotel.		
DIAGRAMA		
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Step1[Realizar un documento en el cual se detalle todas las áreas a revisar del hotel.]     Step1 --&gt; Step2[Compartir dicho documento con recepción.]     Step2 --&gt; Step3[Proceder a revisar las áreas seleccionadas.]     Step3 --&gt; Step4[Llevar detalladamente apuntes de las áreas que crea conveniente realizar un mantenimiento.]     Step4 --&gt; Step5[Al finalizar la revisión, enviar los resultados a recepción.]     Step5 --&gt; Fin([fin]) </pre>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

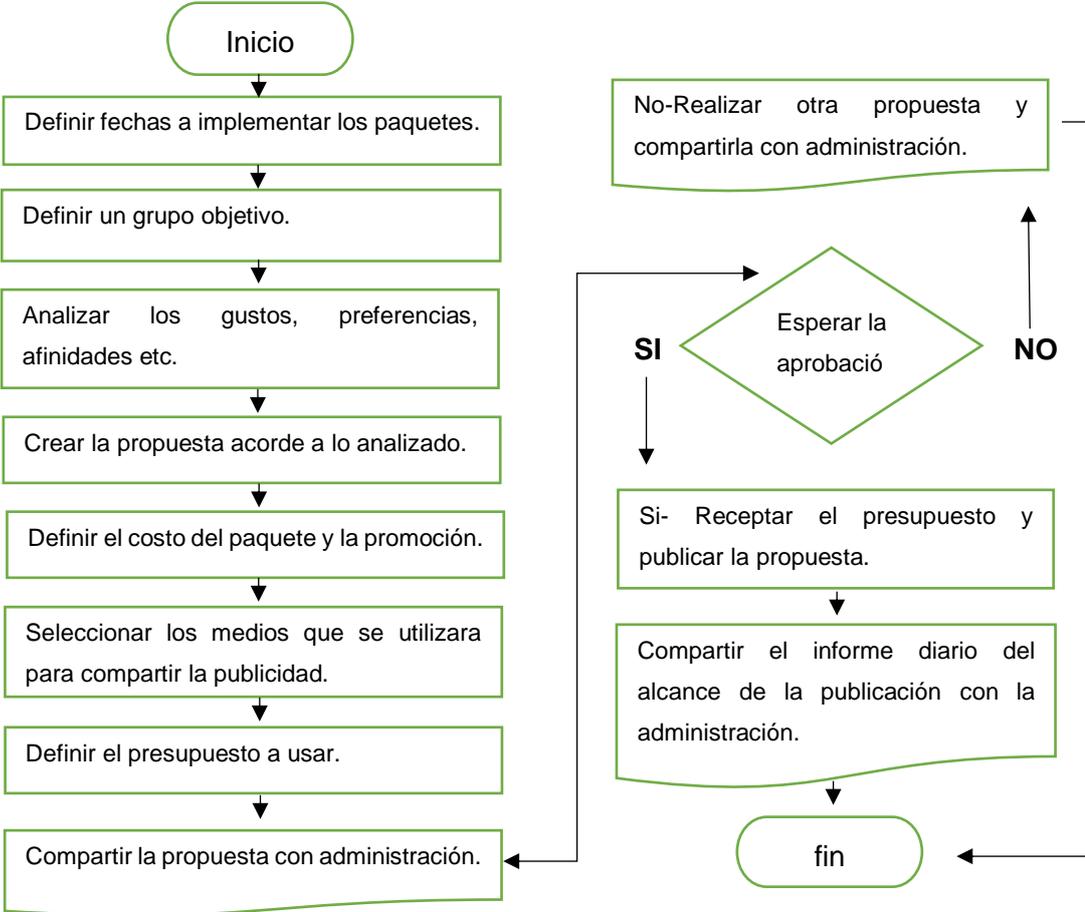
	HOTEL PLAYA CLARITA	#37
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO DE CONSERJERÍA Y MANTENIMIENTO.		
PROCESO: Mantenimiento de la maquinaria e infraestructura del hotel.		
OBJETIVO: Prevenir desperfectos en la maquinaria y en la infraestructura del hotel, ahorrando dinero en compras de nueva maquinaria por no realizar mantenimiento.		
<p>PROCEDIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar a administración las áreas y maquinaria del hotel en las que van a realizarse el mantenimiento.</li> <li>• Informar el tiempo que tomara realizar el trabajo.</li> <li>• Recibir la aprobación de los documentos previamente enviados.</li> <li>• Respuesta al documento. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Si- Plantear la fecha y el material necesario para realizar el mantenimiento.</li> <li>○ No- Simplificar el documento con los puntos más importantes.</li> </ul> </li> <li>• Recibir los materiales necesarios por parte del administrador.</li> <li>• Realizar el mantenimiento o reparaciones necesarias en el tiempo establecido.</li> <li>• Al finalizar el día entregar un documento con los informes del avance del trabajo.</li> </ul>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

	HOTEL PLAYA CLARITA	#38
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO DE CONSERJERÍA Y MANTENIMIENTO.		
PROCESO: Mantenimiento de la maquinaria e infraestructura del hotel.		
DIAGRAMA		
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Informar a administración las áreas y maquinaria del hotel en las que van a realizarse el mantenimiento.]     A --&gt; B[Informar el tiempo que tomara realizar el trabajo.]     B --&gt; C[Recibir la aprobación de los documentos previamente enviados.]     C --&gt; D{¿Existe alguna novedad?}     D -- SI --&gt; E[Si- Plantear la fecha y el material necesario para realizar el mantenimiento.]     D -- NO --&gt; F[No- Simplificar el documento con los puntos más importantes y enviar a administración.]     E --&gt; G[Recibir los materiales necesarios por parte del administrador.]     G --&gt; H[Al finalizar el día entregar un documento con los informes del avance del trabajo.]     F --&gt; I([fin])     H --&gt; I   </pre>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

	HOTEL PLAYA CLARITA	#39
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO DE VENTAS.		
PROCESO: Publicitar al hotel por medios digitales.		
OBJETIVO: Mantener al tanto de nuevos servicios y promociones a nuestros clientes y nuevos grupos objetivo.		
<p>PROCEDIMIENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir objetivos</li> <li>• Definir el valor o presupuesto a usar.</li> <li>• Seleccionar los medios que se utilizará para compartir la publicidad.</li> <li>• Crear la propuesta.</li> <li>• Compartir la propuesta con administración.</li> <li>• Esperar la aprobación. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Si- Receptar el presupuesto y publicar la propuesta.</li> <li>○ No-Realizar otro formato y compartirlo con administración.</li> </ul> </li> <li>• Compartir el informe diario del alcance de la publicación.</li> </ul>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

	HOTEL PLAYA CLARITA	#40
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO DE VENTAS.		
PROCESO: Publicitar al hotel por medios digitales.		
DIAGRAMA		
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Definir objetivos]     A --&gt; B[Definir el valor o presupuesto a usar.]     B --&gt; C[Seleccionar los medios que se utilizara para compartir la publicidad.]     C --&gt; D[Crear la propuesta.]     D --&gt; E[Compartir la propuesta con administración.]     E --&gt; F{Esperar la aprobació}     F -- SI --&gt; G[Si- Receptar el presupuesto y publicar la propuesta.]     G --&gt; H[Compartir el informe de resultados diario del alcance de la publicación.]     H --&gt; I([fin])     F -- NO --&gt; J[No-Realizar otro formato y compartirlo con administración.]     J --&gt; I   </pre>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

	HOTEL PLAYA CLARITA	#41
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO DE VENTAS.		
PROCESO: Diseño y desarrollo de nuevos paquetes y promociones.		
OBJETIVO: Implementar periódicamente nuevos paquetes promocionales adaptándose a las diferentes temporadas de mercado.		
<p>PROCEDIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir fechas a implementar los paquetes.</li> <li>• Definir un grupo objetivo.</li> <li>• Analizar los gustos, preferencias, afinidades etc.</li> <li>• Crear la propuesta acorde a lo analizado.</li> <li>• Definir el costo del paquete y la promoción.</li> <li>• Seleccionar los medios que se utilizará para compartir la publicidad.</li> <li>• Definir el presupuesto a usar.</li> <li>• Compartir la propuesta con administración.</li> <li>• Esperar la aprobación. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Si- Receptar el presupuesto y publicar la propuesta.</li> <li>○ No-Realizar otra propuesta y compartirla con administración.</li> </ul> </li> <li>• Compartir el informe diario del alcance de la publicación.</li> </ul>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

	HOTEL PLAYA CLARITA	#42
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA: 18 de enero de 2021	
DEPARTAMENTO DE VENTAS.		
PROCESO: Diseño y desarrollo de nuevos paquetes y promociones.		
DIAGRAMA		
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Definir fechas a implementar los paquetes.]     A --&gt; B[Definir un grupo objetivo.]     B --&gt; C[Analizar los gustos, preferencias, afinidades etc.]     C --&gt; D[Crear la propuesta acorde a lo analizado.]     D --&gt; E[Definir el costo del paquete y la promoción.]     E --&gt; F[Seleccionar los medios que se utilizara para compartir la publicidad.]     F --&gt; G[Definir el presupuesto a usar.]     G --&gt; H[Compartir la propuesta con administración.]     H --&gt; I{Esperar la aprobació}     I -- SI --&gt; J[Si- Receptar el presupuesto y publicar la propuesta.]     J --&gt; K[Compartir el informe diario del alcance de la publicación con la administración.]     K --&gt; L([fin])     I -- NO --&gt; M[No-Realizar otra propuesta y compartirla con administración.]     M --&gt; H   </pre>		
REALIZADO POR: Dennis Roushet Guananga Ruiz	AUTORIZADO POR:	

### 3.3. CRONOGRAMA

Cronograma propuesto por la Universidad Internacional del Ecuador, para la elaboración del proyecto de tesis.

Tabla 14.

*Cronograma*

<b>CRONOGRAMA DESARROLLO TESIS</b>	
<b>FEBRERO 2021</b>	
<b>FECHA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>05 al 19 de octubre de 2020</b>	Reunión con los tutores asignados y realización del plan de tesis
<b>20 de octubre de 2020</b>	Entrega del plan de tesis a los tutores
<b>20 al 23 de octubre de 2020</b>	Revisión y corrección de planes - tutores
<b>23 al 25 de octubre de 2020</b>	Ajustes al plan de tesis por parte de los estudiantes.
<b>26 de octubre de 2020</b>	Entrega de planes de tesis e inicio del trabajo de titulación.
<b>26 de octubre de 2020 a 25 de enero de 2021</b>	Trabajo autónomo del estudiante y reuniones periódicas con el tutor.
<b>26 de enero de 2021</b>	Entrega 1 trabajo de titulación terminado para revisión.
<b>27 de enero al 01 de febrero de 2021</b>	Revisiones y correcciones al trabajo de titulación.
<b>08 de febrero de 2021</b>	Entrega final del trabajo de titulación
<b>15 al 20 de febrero de 2021</b>	Defensa de tesis

Elaborado por: Herrera Flores Verónica Alexandra

### 3.4. PRESUPUESTO

Presupuesto aproximado anual que deberá contar el hotel para realizar el pago a todos sus colaboradores.

Tabla 15.

*Presupuesto*

ÁREA	# DE COLABORADORES	SUELDO MENSUAL	SUELDO TOTAL	SUELDO ANUAL
Gerente General	1	\$1350	\$1.350	\$16.200
Administrador	1	\$850	\$850	\$10.200
Departamento de ventas	2	\$400	\$800	\$9.600
Departamento de ama de llaves	3	\$400	\$1.200	\$14.400
Recepción	3	\$400	\$1.200	\$14.400
Conserjería	1	\$400	\$400	\$4.800
Mantenimiento	1	\$450	\$450	\$5.400
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>		<b>\$6.250</b>	<b>\$75.000</b>

Fuente: El autor, a partir de una aproximación brindara por el Hotel Playa Clarita.

Tabla 16.

Presupuesto del planteamiento de la propuesta

#	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V.TOTAL
1	Esferos	4	\$ 0.25	\$ 1.00
2	Carpetas	6	\$ 0.50	\$ 3.00
3	Anillado	6	\$ 1	\$ 6.00
4	Hojas A4	1 resma	\$ 3.50	\$ 3.50
5	Impresora	1	\$ 1.85	\$ 1.85
6	Computadora	1	\$ 580	\$ 580
7	Calculadora	1	\$ 15	\$ 15
<b>TOTAL</b>		<b>20</b>	<b>602.10</b>	<b>\$610.35</b>

Fuente: El autor, a partir de una aproximación brindara por el Hotel Playa Clarita.

### **3.5. CONCLUSIONES**

Una vez terminado el marco teórico y analizado los puntos principales de la propuesta, finalmente se entiende que el Hotel Playa Clarita podrá solucionar su principal problema que es el no contar con procesos administrativos, mediante la creación de un manual de procesos y procedimientos que debe seguir cada colaborador, realizado con base en el organigrama y las funciones de los colaboradores de la empresa.

Se llega a la conclusión de que los problemas secundarios encontrados mediante la matriz FODA, se podrán resolver implementando las propuestas planteadas en la matriz de estrategias para el hotel.

A través de la encuesta realizada en la organización tenemos como resultado que todos los colaboradores activos de la empresa se encuentran prestos a recibir de manera positiva los cambios propuestos en este modelo de gestión administrativo.

En consecuencia tenemos que el personal del Hotel, a pesar de tener una buena relación con los clientes, se los debe incentivar a cumplir con el manual de procesos establecidos para cada uno de sus puestos mediante este proyecto, para poder mejorar el servicio, la atención y ser mucho más profesionales en la atención hacia futuros clientes.

Este modelo de gestión administrativo se centra en la parte interna de la organización hotelera, es decir en las acciones laborales de los colaboradores, por lo cual es recomendable su aplicación para optimizar los tiempos operativos, el manejo de los insumos, lo que conlleva a una reducción de los gastos que estos generaban.

Al finalizar este modelo de gestión administrativo, el Hotel Playa Clarita obtendrá una ventaja competitiva frente a la competencia, ya que ahora contará con un manual de procesos y procedimientos que muy pocos establecimientos del sector cuentan.

### **3.6. RECOMENDACIONES**

Se recomienda al Hotel Playa Clarita incorporar de manera prioritaria el modelo de gestión administrativo elaborado mediante este proyecto, con el fin de empezar a notar resultados y validar la profesionalidad con la que se realizó dicho modelo.

Es necesario brindar mayor importancia por parte del gerente en el ámbito publicitario mediante plataformas digitales para el hotel, ya que en la actualidad las

redes sociales son un instrumento clave en la atracción de nuevos clientes por la facilidad de llegar a grandes grupos de personas, abriéndose campo en varios grupos objetivos.

Para mantener el correcto ambiente laboral existente en el hotel, y mantener a los colaboradores actuales, es muy importante realizar capacitaciones por parte del hotel, mejorando de esta manera el nivel de conocimientos, aprendizaje, productividad y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos planteados.

Es recomendable realizar alianzas estratégicas con organizaciones que oferten servicios complementarios, permitiendo tener un valor agregado a la oferta del hotel.

Realizar análisis FODA semestralmente para identificar si el modelo propuesto está teniendo un resultado positivo en la organización, con el fin de seguir innovando en sus procesos, logrando cumplir con el objetivo de ser uno de los mejores hoteles de las costas ecuatorianas.

### 3.7. BIBLIOGRAFÍA

1. Aguelo, A., Coma, R. (2016). *La persona en el centro del desarrollo organizacional: DCM®: un nuevo enfoque de la gestión del desempeño por competencias*. Madrid – España: Ediciones Pirámide
2. Blasco, P. A. (2014). *Fundamentos de la gestión de alojamientos y restauración*. Madrid- España: Síntesis S.A.
3. Caldas, M. E., Carrión, R., y Heras, A. J. (2017). *El emprendedor (Empresa e iniciativa emprendedora)*. Madrid- España: Editex.
4. Corona, J. (2016). *Apuntes sobre métodos de investigación*. *MediSur*, 14(1), 81-83. Recuperado en 01 de agosto de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727897X2016000100016&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727897X2016000100016&lng=es&tlng=es).
5. Equipo Consultor Tourism & Leisure – Europraxis. (2007). *Diseño del plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador “Plandetur 2020”* (p. 536). Ecuador: Ministerio de Turismo (MINTUR). Recuperado de Ministerio de Turismo (MINTUR) website: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>
6. García, F., Alfaro, A., Hernández, A., y Molina, M. (2016). *Diseño de Cuestionarios para la recogida de información: metodología y limitaciones*. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 1(5), 232-236. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1696/169617616006.pdf>
7. Gonzales, S., Ventura, E., y Ventura, B. (2010). *Gestión administrativa de personal*. Madrid – España: Editorial Paraninfo.
8. González, R. S., Viteri, I. D., Izquierdo, M. A., y Verdezoto, C. G. (2020). *Modelo de gestión administrativa el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo*. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. Epub 02 de agosto de 2020. Recuperado en 29 de marzo de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&tlng=es).
9. Huertas, T., Suárez, E., Salgado, M., Jadán, Luis., y Jiménez, B. (2020). *Diseño de un modelo de gestión. Base científica y práctica para su elaboración*. *Revista*

Universidad y Sociedad, 12(1), 165-177. Epub 02 de febrero de 2020. Recuperado en 28 de septiembre de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000100165&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100165&lng=es&tlng=es).

10. Lablanca, I. (2015). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos*. Recuperado 9 de febrero de 2021, de <https://www.mdconsult.internacional.edu.ec:2424/es/lc/uide/titulos/49393>
11. Lerma, H. D. (2018). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto (5a. ed.)*. Bogotá - Colombia: Ecoe Ediciones
12. López, C., Mata, V., y Becerra, L. (2018). *Planificación de empresas*. Recuperado 15 de febrero de 2021, de <https://www.mdconsult.internacional.edu.ec:2424/es/lc/uide/titulos/120837>
13. Luz Fátima Álvarez. (2017). *Modelos de Gestión*. Bogotá - Colombia: Fondo editorial Areandino.
14. Maldonado, A. J. (2012). *Gestión de procesos (o gestión por procesos)*. Recuperado 4 de febrero de 2021, de <https://www.mdconsult.internacional.edu.ec:2424/es/lc/uide/titulos/51718>
15. Medina, L., Ricardo, A., Piloto, F., Nogueira, R., Hernández, N., y Cuétara, S. (2014). *Índices integrales para el control de gestión: Consideraciones y fundamentación teórica*. *Ingeniería Industrial*, 35(1), 94-104. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1815-59362014000100010&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1815-59362014000100010&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
16. Melissa, C., Arlene, L., y Mauro, G. (2018). *Gestión del Sector, Alojamiento – Hotel*. Machala - Ecuador: Editorial UTMACH
17. Mendoza, A., Álvarez, G., y Rivera, S. (2020). *Los procesos administrativos y su contribución en el fortalecimiento de las MiPymes del cantón Quevedo*. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 13.
18. Morales, M., Ortiz, C., Duque, O., Y Plata, P. (2017). *Fuentes de conocimiento e imágenes de la innovación en micro y pequeñas empresas de turismo: agencias de viajes y hoteles en Bogotá y Pereira*. *Revista de Investigación, Desarrollo e*

*Innovación:* (vol. 7). Páginas 217-230.  
<https://doi.org/10.19053/20278306.v7.n2.2017.6081>

19. Navarro Chávez, J. C. L. (2015). *Epistemología y metodología*. Recuperado 9 de abril de 2021, de <https://www.mdconsult.internacional.edu.ec:2424/es/lc/uide/titulos/39400>
20. Pérez, Y., Almaguer, J., y Medina, Justa. (2017). *Determinación de perfiles de productos hoteleros de sol y playa*. *Ciencias Holguín*, 23(2), 87-105. Recuperado 09 de agosto de 2021
21. Pérez, D., Puig, Z., y Fernández, M. (2016). *La expansión internacional de la industria hotelera de los países desarrollados como opción estratégica para los países subdesarrollados*. *Economía y Desarrollo*, 157(2), 23-38. Recuperado en 01 de septiembre de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S025285842016000200002&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S025285842016000200002&lng=es&tlng=es).
22. Rodríguez, H., Montilla, A., y Quijije, P. (2018). *Clima y Cultura Organizacional y su Relación con el Cambio Gerencial de Organizaciones Tradicionales a Organizaciones Inteligentes*. Quevedo - Ecuador: Revista Ciencias Sociales y Económicas, 2, 130-149.
23. Rodríguez, J., y Alonso, M. (2018). *Organización y dirección de empresas hoteleras*. Madrid- España: Editorial Síntesis S. A.
24. Serrano-Amaya, Sara & Poveda-Cedeño, Eliana. (2020). *Modelo de Gestión Hotelera de la ciudad de Portoviejo*. *Revista científica multidisciplinaria arbitrada Yachasun*. 4. 11-31. Recuperado en 10 de agosto de 2021, de <https://doi.org/10.46296/yc.v4i6edesp.0026>
25. Valarezo, C. A., y Coronel, B. D. (2018): *“Administración hotelera, flexibilidad para la eficiencia”*, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (septiembre 2021). En línea: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/08/administracion-hotelera.html>.
26. Vélez, J., (2018). *Empresa, administración y proceso administrativo*. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*. Polo De Capacitación, Investigación

Y Publicación (POCAIP), 3(8), 84-102. Recuperado 04 de septiembre de 2021 de <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>

27. Vega-De La Cruz, L; Ortiz-Pérez, A. (2017). *Procesos más relevantes del control interno de una empresa hotelera. Semestre Económico*: (vol. 20). Páginas 217-231. <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v20n45/0120-6346-seec-20-45-00217.pdf>

28. Yuctor Álvarez, M; Salazar-Duque, D. (2019). *Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector de alojamiento. Caso ciudades de Quito y Cuenca. Revista interamericana de ambiente y turismo*: (Vol. 15). Páginas 82 – 92. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/riat/v15n1/0718-235X-riat-15-01-82.pdf>

### 3.8. ANEXOS

#### ANEXO 1. Logotipo



Figura 2. Logo, Elaborado Por El Autor.

#### ANEXO 2. Fachada del Hotel



Figura 3. Fachada Hotel Playa Clarita, Elaborado Por El Autor.

### **ANEXO 3. Habitación Simple- Doble**



*Figura 4. Habitación Simple- Doble, Elaborado Por El Autor.*

### **ANEXO 4. Matrimonial o Doble**



*Figura 5. Matrimonial o Doble, Elaborado Por El Autor.*

### **ANEXO 5. Habitación Triple**



*Figura 6. Habitación Triple, Elaborado Por El Autor.*

### **ANEXO 6. Habitación Cuádruple**



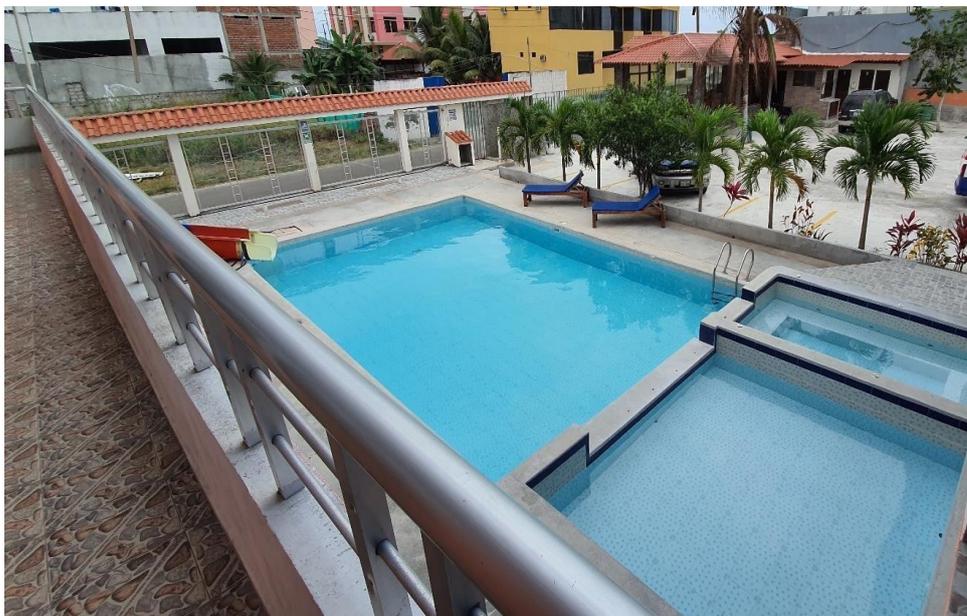
*Figura 7. Habitación Cuádruple, Elaborado Por El Autor.*

### **ANEXO 7. Habitación Quíntuple, Familiar**



*Figura 8. Habitación Quíntuple, Familiar, Elaborado Por El Autor.*

### **ANEXO 8. Piscina Para Adultos y Niños**



*Figura 9. Piscina Para Adultos y Niños, Elaborado Por El Autor.*

## ANEXO 9. Tobogán



*Figura 10.* Tobogán, Elaborado Por El Autor.

## ANEXO 10. Área Comunal



*Figura 11.* Área Comunal, Elaborado Por El Autor.

## ANEXO 11. Área de Juegos Infantiles



Figura 12. Área de Juegos Infantiles, Elaborado Por El Autor.

## ANEXO 12. Parqueadero



Figura 13. Parqueadero, Elaborado Por El Autor.

### ANEXO 13. Formato de la encuesta

**Encuesta dirigida a los colaboradores del Hotel Playa Clarita**

**Nombre:**  
**Cargo :**  
**Por favor encierre su respuesta, gracias.**

1. ¿Cuál es el nivel académico con el que cuenta usted?  
Bachillerato / Universitario
2. ¿Conoce los objetivos planteados por la organización?  
Si / No
3. ¿Conoce en qué nivel jerárquicamente hablando se encuentra dentro de la organización?  
Si / No
4. ¿En el tiempo que lleva laborando en la organización ha existido algún tipo de capacitación?  
Si / No
5. ¿Conoce los procesos o labores que desempeñan sus compañeros dentro de la organización?  
Si / No
6. ¿Cuenta con algún tipo de guía donde identifique los procesos que debe seguir en su lugar de trabajo?  
Si / No
7. ¿Cree usted que los procesos actuales con los que realiza su trabajo son los correctos?  
Si / No
8. ¿Qué tan bueno es su ambiente de trabajo?  
Excelente / Bueno / Regular / Deficiente / Malo
9. ¿Cree usted que cuenta con los recursos necesarios para el correcto desenvolvimiento en su puesto de trabajo?  
Si / No

Encuestador: Dennis Roushet Guananga Ruiz

Elaborado Por: Dennis Guananga.

## ANEXO 14. Encuesta realizada al Gerente General

**Encuesta dirigida a los colaboradores del Hotel Playa Clarita**

Nombre: Rocio Ruiz  
Cargo: Gerente General  
Por favor encierre su respuesta, gracias.

1. ¿Cuál es el nivel académico con él que cuenta usted?  
Bachillerato / Universitario
2. ¿Conoce los objetivos planteados por la organización?  
 Sí / No
3. ¿Conoce en qué nivel jerárquicamente hablando se encuentra dentro de la organización?  
 Sí / No
4. ¿En el tiempo que lleva laborando en la organización ha existido algún tipo de capacitación?  
Sí /  No
5. ¿Conoce los procesos o labores que desempeñan sus compañeros dentro de la organización?  
 Sí / No
6. ¿Cuenta con algún tipo de guía donde identifique los procesos que debe seguir en su lugar de trabajo?  
Sí /  No
7. ¿Cree usted que los procesos actuales con los que realiza su trabajo son los correctos?  
Sí /  No
8. ¿Qué tan bueno es su ambiente de trabajo?  
Excelente / Bueno / Regular / Deficiente / Malo
9. ¿Cree usted que cuenta con los recursos necesarios para el correcto desenvolvimiento en su puesto de trabajo?  
Sí /  No

Encuestador: Dennis Roushet Guananga Ruiz

Elaborado Por: Dennis Guananga.

## ANEXO 15. Encuesta realizada al Administrador

**Encuesta dirigida a los colaboradores del Hotel Playa Clarita**

**Nombre:** *Edgar Montero*  
**Cargo:** *Administrador*

**Por favor encierre su respuesta, gracias.**

1. ¿Cuál es el nivel académico con el que cuenta usted?  
Bachillerato / Universitario
2. ¿Conoce los objetivos planteados por la organización?  
 Sí / No
3. ¿Conoce en qué nivel jerárquicamente hablando se encuentra dentro de la organización?  
 Sí / No
4. ¿En el tiempo que lleva laborando en la organización ha existido algún tipo de capacitación?  
Sí /  No
5. ¿Conoce los procesos o labores que desempeñan sus compañeros dentro de la organización?  
 Sí / No
6. ¿Cuenta con algún tipo de guía donde identifique los procesos que debe seguir en su lugar de trabajo?  
 Sí / No
7. ¿Cree usted que los procesos actuales con los que realiza su trabajo son los correctos?  
 Sí / No
8. ¿Qué tan bueno es su ambiente de trabajo?  
Excelente / Bueno / Regular / Deficiente / Malo
9. ¿Cree usted que cuenta con los recursos necesarios para el correcto desenvolvimiento en su puesto de trabajo?  
 Sí / No

Encuestador: Dennis Roushet Guananga Ruiz

Elaborado Por: Dennis Guananga.

## ANEXO 16. Encuesta realizada al personal de Recepcionista.

**Encuesta dirigida a los colaboradores del Hotel Playa Clarita**

**Nombre:** *Ronald Nova*  
**Cargo:** *Recepción*  
**Por favor encierre su respuesta, gracias.**

1. ¿Cuál es el nivel académico con el que cuenta usted?  
 Bachillerato /  Universitario
2. ¿Conoce los objetivos planteados por la organización?  
Si /  No
3. ¿Conoce en qué nivel jerárquicamente hablando se encuentra dentro de la organización?  
Si /  No
4. ¿En el tiempo que lleva laborando en la organización ha existido algún tipo de capacitación?  
Si /  No
5. ¿Conoce los procesos o labores que desempeñan sus compañeros dentro de la organización?  
 Si /  No
6. ¿Cuenta con algún tipo de guía donde identifique los procesos que debe seguir en su lugar de trabajo?  
Si /  No
7. ¿Cree usted que los procesos actuales con los que realiza su trabajo son los correctos?  
 Si /  No
8. ¿Qué tan bueno es su ambiente de trabajo?  
Excelente /  Bueno /  Regular /  Deficiente /  Malo
9. ¿Cree usted que cuenta con los recursos necesarios para el correcto desenvolvimiento en su puesto de trabajo?  
Si /  No

Encuestador: Dennis Roushet Guananga Ruiz

Elaborado Por: Dennis Guananga.

## ANEXO 17. Encuesta realizada al personal de Housekeeping

**Encuesta dirigida a los colaboradores del Hotel Playa Clarita**

**Nombre:** Martha Cavilanes

**Cargo:** House Keeping

**Por favor encierre su respuesta, gracias.**

1. ¿Cuál es el nivel académico con el que cuenta usted?  
 Bachillerato /  Universitario
2. ¿Conoce los objetivos planteados por la organización?  
Si /  No
3. ¿Conoce en qué nivel jerárquicamente hablando se encuentra dentro de la organización?  
Si /  No
4. ¿En el tiempo que lleva laborando en la organización ha existido algún tipo de capacitación?  
Si /  No
5. ¿Conoce los procesos o labores que desempeñan sus compañeros dentro de la organización?  
Si /  No
6. ¿Cuenta con algún tipo de guía donde identifique los procesos que debe seguir en su lugar de trabajo?  
Si /  No
7. ¿Cree usted que los procesos actuales con los que realiza su trabajo son los correctos?  
Si /  No
8. ¿Qué tan bueno es su ambiente de trabajo?  
 Excelente /  Bueno /  Regular /  Deficiente /  Malo
9. ¿Cree usted que cuenta con los recursos necesarios para el correcto desenvolvimiento en su puesto de trabajo?  
Si /  No

Encuestador: Dennis Roushet Guananga Ruiz

Elaborado Por: Dennis Guananga.

## ANEXO 18. Encuesta realizada al personal de Ventas

**Encuesta dirigida a los colaboradores del Hotel Playa Clarita**

**Nombre:** Santiago Ruiz.  
**Cargo:** Departamento de ventas  
**Por favor encierre su respuesta, gracias.**

1. ¿Cuál es el nivel académico con el que cuenta usted?  
Bachillerato  Universitario
2. ¿Conoce los objetivos planteados por la organización?  
 Sí / No
3. ¿Conoce en qué nivel jerárquicamente hablando se encuentra dentro de la organización?  
Sí /  No
4. ¿En el tiempo que lleva laborando en la organización ha existido algún tipo de capacitación?  
Sí /  No
5. ¿Conoce los procesos o labores que desempeñan sus compañeros dentro de la organización?  
 Sí / No
6. ¿Cuenta con algún tipo de guía donde identifique los procesos que debe seguir en su lugar de trabajo?  
Sí /  No
7. ¿Cree usted que los procesos actuales con los que realiza su trabajo son los correctos?  
Sí /  No
8. ¿Qué tan bueno es su ambiente de trabajo?  
Excelente /  Bueno / Regular / Deficiente / Malo
9. ¿Cree usted que cuenta con los recursos necesarios para el correcto desenvolvimiento en su puesto de trabajo?  
Sí /  No

Encuestador: Dennis Roushet Guananga Ruiz

Elaborado Por: Dennis Guananga.

## ANEXO 19. Encuesta realizada al personal de Mantenimiento

**Encuesta dirigida a los colaboradores del Hotel Playa Clarita**

**Nombre:** Darwin Garcia  
**Cargo:** Consejería y mantenimiento  
**Por favor encierre su respuesta, gracias.**

1. ¿Cuál es el nivel académico con el que cuenta usted?  
Bachillerato / Universitario
2. ¿Conoce los objetivos planteados por la organización?  
Si / No
3. ¿Conoce en qué nivel jerárquicamente hablando se encuentra dentro de la organización?  
Si / No
4. ¿En el tiempo que lleva laborando en la organización ha existido algún tipo de capacitación?  
Si / No
5. ¿Conoce los procesos o labores que desempeñan sus compañeros dentro de la organización?  
Si / No
6. ¿Cuenta con algún tipo de guía donde identifique los procesos que debe seguir en su lugar de trabajo?  
Si / No
7. ¿Cree usted que los procesos actuales con los que realiza su trabajo son los correctos?  
Si / No
8. ¿Qué tan bueno es su ambiente de trabajo?  
Excelente / Bueno / Regular / Deficiente / Malo
9. ¿Cree usted que cuenta con los recursos necesarios para el correcto desenvolvimiento en su puesto de trabajo?  
Si / No

Encuestador: Dennis Roushet Guananga Ruiz

Elaborado Por: Dennis Guananga.

**ANEXO 20. Formato del documento de tareas**

	HOTEL PLAYA CLARITA
	TAREAS DIARIAS
	FECHA:
DEPARTAMENTO:	
DESCRIPCION:	
REALIZADO POR:	REVISADO POR:

Elaborado Por: Dennis Guananga.

**ANEXO 21. Formato del documento de informes.**

	HOTEL PLAYA CLARITA
	INFORMES DIARIOS
	FECHA:
DEPARTAMENTO:	
DESCRIPCION:	
REALIZADO POR:	REVISADO POR:

Elaborado Por: Dennis Guananga.