



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de investigación previo a la obtención del grado Académico de Magister en Administración de Empresas.

TEMA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA - OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA HOSTAL STATUS CANTON QUEVEDO, AÑO 2024.

AUTOR

LCDO. PEDRO JEOVANNY COELLO RUIZ

DIRECTOR

ING. JOEL DAVID CABRERA MOREIRA MSC.

QUEVEDO – ECUADOR

2025

CERTIFICACIÓN

ING. JOEL DAVID CABRERA MOREIRA MSC. director del proyecto de investigación previo a la obtención del grado de Académico de Magister en Administración de empresas.

CERTIFICA:

Que el **Lcdo. PEDRO JEOVANNY COELLO RUIZ**, ha cumplido con la elaboración del proyecto de investigación titulado **GESTIÓN ADMINISTRATIVA-OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MOTEL STATUS, CANTON QUEVEDO, AÑO 2024**, el mismo año ha sido revisado en todos sus componentes por lo que se encuentra apto para la presentación y sustentación ante el tribunal respectivo.

Quevedo, julio del 2025

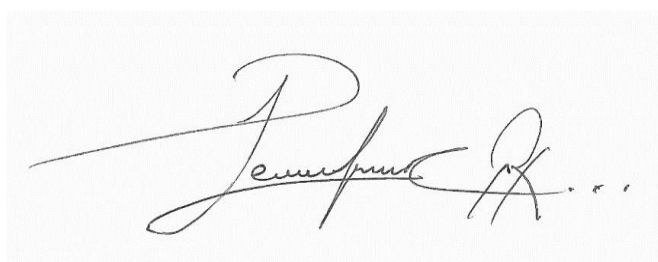
a028b567-890d-4b6d-941a-1ec887c1adc1
Firmado digitalmente por a028b567-890d-4b6d-941a-1ec887c1adc1
Fecha: 2025.06.03 20:47:46 -05'00'

Ing. Joel David Cabrera Moreira MSC

DIRECTOR

AUTORÍA

El presente trabajo de investigación titulado **GESTIÓN ADMINISTRATIVA-OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MOTEL STATUS, CANTON QUEVEDO, AÑO 2024**, es un trabajo original, elaborado con esfuerzo y dedicación del estudiante de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo: Lcdo. PEDRO JEOVANNY COELLO RUIZ, con cédula de ciudadanía número 1205715566, respectivamente, presenta este trabajo de investigación que es original y de mi creación.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Pedro Jeovanny Coello Ruiz', is centered on a light gray rectangular background.

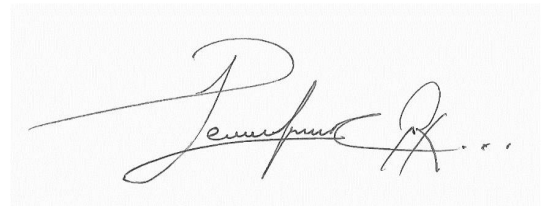
Lcdo. Pedro Jeovanny Coello Ruiz

AUTOR

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación, objeto de mi dedicación y esfuerzo y perseverancia se lo dedico a Dios, por guiarme e iluminarme durante toda la fase estudiantil, a mis padres que con infinito amor, esfuerzo y sacrificio me han brindado su apoyo moral siempre y en todo momento, por ayudarme a realizar mis objetivos.

Dedico este trabajo de investigación a mis padres, quienes han sido un apoyo inquebrantable a lo largo de este recorrido. Les agradezco por estar siempre a mi lado, brindándome su guía y motivación en cada etapa de mi vida. Espero seguir contando con su orgullo y respaldo mientras continúo creciendo como profesional.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Pedro Jeovanny Coello Ruiz', with a stylized flourish at the end.

Lcdo. Pedro Jeovanny Coello Ruiz

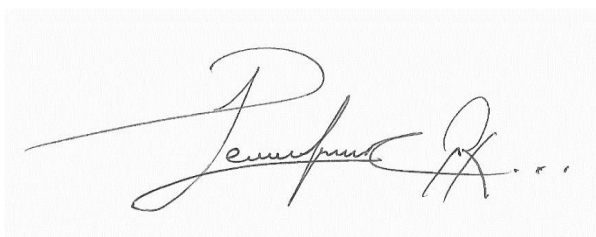
AGRADECIMIENTO

Este proyecto de investigación ha sido un objetivo que he esperado alcanzar durante mucho tiempo. Culminarlo representa una gran satisfacción, ya que a lo largo del proceso encontré la fuerza necesaria para seguir adelante, incluso en los momentos más difíciles, lo que considero un verdadero logro.

A mi familia, por su amor sin reservas, su paciencia y su constante motivación a lo largo de este exigente recorrido. Su respaldo inquebrantable ha sido mi mayor fuente de fortaleza en los momentos de dificultad e incertidumbre.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por haber dado la oportunidad de preparación en su prestigiosa institución y obtener el Título de Magíster en Administración de Empresas, y de esta manera poder fortalecer la profesión en el campo laboral con eficiencia y responsabilidad y así contribuir a la sociedad.

Finalmente, muy agradecido a todas esas personas que de una u otra manera ayudaron y brindaron su apoyo para la culminación de un ciclo más en mi vida profesional.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Pedro Jeovanny Coello Ruiz', with a stylized flourish at the end.

Lcdo. Pedro Jeovanny Coello Ruiz

PRÓLOGO

La gestión empresarial es un componente esencial para el desarrollo eficiente de las organizaciones, especialmente en sectores donde la calidad del servicio define su posicionamiento. En el ámbito hotelero, la integración entre los procesos administrativos y operativos se convierte en un factor determinante para mejorar la productividad, el clima laboral y la satisfacción del cliente.

La presente investigación se desarrolló en el Hostal Status del cantón Quevedo, con el propósito de analizar cómo la gestión administrativa-operativa incide en el desempeño laboral de sus colaboradores durante el año 2024. Para ello, se emplearon métodos exploratorios, descriptivos y documentales, apoyados en técnicas inductivas, deductivas y estadísticas. La información fue recolectada mediante encuestas y entrevistas, y posteriormente procesada con el software SPSS, garantizando la validez y confiabilidad de los datos obtenidos.

El instrumento aplicado presentó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,892, lo que refleja un alto nivel de consistencia interna en las respuestas. Este resultado evidencia que el estudio realizado es estadísticamente sólido y confiable. La investigación aporta insumos valiosos tanto para el ámbito académico como para la gestión organizacional, al proponer estrategias que fortalecen la relación entre la estructura administrativa y el rendimiento del talento humano en el sector de servicios de hospedaje.



Firmado electrónicamente por:
**NANCY VANESSA
QUINALUISA MORAN**

Validar únicamente con FirmaEC

Ing. Vanessa Quinaluisa Morán, MSc.

Docente UTEQ

RESUMEN

La gestión administrativa constituye un pilar fundamental en el desarrollo organizacional, ya que permite estructurar, coordinar y dirigir los procesos internos hacia el cumplimiento eficiente de los objetivos empresariales. La investigación tiene como objetivo principal analizar la gestión administrativa-operativa y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Hostal Status, ubicado en el cantón Quevedo, durante el año 2024. El estudio se desarrolló ante la necesidad de mejorar la relación entre los procesos administrativos y operativos, identificando debilidades como la falta de planificación interna, la sobrecarga de funciones y la escasa motivación del personal. Se empleó una metodología de enfoque mixto, aplicando métodos descriptivos, inductivos, deductivos y estadísticos; con el uso de encuestas y entrevistas dirigidas tanto al personal operativo como administrativo. Los resultados obtenidos mostraron que existe una desconexión entre las áreas estratégicas y operativas, lo que afecta directamente la eficiencia y el clima organizacional. Aproximadamente el 50% de los colaboradores manifestó percibir debilidades en la organización del trabajo, mientras que el 46% consideró insuficiente la supervisión y orientación por parte de la administración. Asimismo, se identificaron factores determinantes en el rendimiento laboral como la comunicación, el liderazgo, la gestión del tiempo y la motivación. Existen debilidades en la gestión administrativa-operativa las cuales inciden negativamente en el desempeño laboral, tales como fallas en planificación, liderazgo y motivación afectan la productividad. Se concluye que implementar estrategias adecuadas mejorará la gestión interna, el clima laboral y la calidad del servicio en Hostal Status.

Palabras clave: *Gestión administrativa, Desempeño laboral, Eficiencia organizacional, Talento humano, Operatividad.*

ABSTRACT

Administrative management is a fundamental pillar of organizational development, as it allows for the structuring, coordination, and direction of internal processes toward the efficient fulfillment of business objectives. The main objective of this research is to analyze administrative and operational management and its impact on the work performance of employees at Hostal Status, located in the Quevedo canton, during the year 2024. The study was developed in response to the need to improve the relationship between administrative and operational processes, identifying weaknesses such as a lack of internal planning, overload of functions, and low staff motivation. A mixed-method approach was employed, applying descriptive, inductive, deductive, and statistical methods, with the use of surveys and interviews directed at both operational and administrative staff. The results obtained showed a disconnect between strategic and operational areas, which directly affects efficiency and the organizational climate. Approximately 50% of employees reported perceiving weaknesses in work organization, while 46% considered management supervision and guidance to be insufficient. Likewise, determining factors in job performance were identified, such as communication, leadership, time management, and motivation. There are weaknesses in administrative and operational management that negatively impact job performance, such as failures in planning, leadership, and motivation that affect productivity. It is concluded that implementing appropriate strategies will improve internal management, the work environment, and service quality at Hostal Status.

Keywords: *Administrative management, Job performance, Organizational efficiency, Human talent, Operational capacity.*

ÍNDICE

PORTAA.....	i
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
PRÓLOGO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE.....	ix
INTRODUCCIÓN	16
CAPÍTULO I	16
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	20
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	21
1.3. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	22
1.5. OBJETIVOS	23
1.5.1. Objetivo General	23
1.5.2. Objetivos específicos.....	23
1.6. JUSTIFICACIÓN	23
CAPÍTULO II	22
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	26
2.1.1. La empresa.....	26
2.1. .Administración.....	26

2.1.3.Hostal.....	27
2.1.4. Procesos Administrativos.....	27
2.1.9. Gestión.....	31
2.1.10. Gestión Administrativa	32
2.1.11. Gestión Operativa	33
2.1.12. Talento humano	34
2.1.13. Desempeño laboral	34
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	35
2.2.4. Gestión administrativa en el sector hotelero	38
2.2.5. Globalización en el sector hotelero	38
2.2.6. Relación entre gestión administrativa y el desempeño laboral	39
2.2.7. Gestión operativa en empresas de hospedaje.....	40
2.2.8. Procesos operativos en el sector hotelero	40
2.2.9. Importancia en empresas de hospitalidad	41
2.2.10. Evaluación del desempeño laboral en las empresas hoteleras.....	41
2.2.11. Clasificación de los servicios hoteleros: hostales.....	42
2.2.12. Estrategias de optimización de procesos.....	42
2.2.13. Gestión de talento humano.....	45
2.2.14. Factores que influyen en el desempeño laboral.....	49
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	51
2.3.1. Código del trabajo	51
2.3.2. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo	52
2.3.3. Ley orgánica para el desarrollo económico y sostenibilidad	55
2.3.4. Ley de compañías	55
2.3.5. Ley de desarrollo de servicio y comercio	56
2.3.6.Normativa control de los establecimientos de hospedaje no turísticos.....	57

2.3.7. Normativa Ambiental	58
CAPÍTULO III	54
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	54
3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	61
3.1.1. Investigación descriptiva	61
3.1.2. Investigación documental	61
3.1.3. Investigación de campo	62
3.2. METODOS DE INVESTIGACION.....	62
3.2.1. Método deductivo	62
3.2.2. Método inductivo	62
3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN	63
3.3.1 Población y muestra	63
3.3.2. Técnicas de investigación.....	64
3.3.3. Instrumentos de la Investigación	64
3.4. ELABORACION DEL MARCO TEÓRICO.....	67
3.4.1 Marco conceptual	67
3.4.2 Fundamentación teórica	67
3.4.3 Fundamentación legal	67
3.5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	68
3.6. PROCESAMIENTO DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	68
CAPÍTULO IV	62
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	62
4.1. PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA-OPERATIVA IMPLEMENTADOS EN EL HOSTAL STATUS.	71
4.1.1 Entrevista al Gerente del Hostal Status	71
4.1.2 Discusión.....	76

4.2. NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA DE LOS COLABORADORES DEL HOSTAL STATUS.....	78
4.2.1.Discusión.....	93
4.3. ESTRATEGIAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA- OPERATIVA DEL HOSTAL STATUS.	96
4.3.1. Discusión.....	99
CAPÍTULO V.....	73
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	105
ANEXOS	123
Anexo 1. Certificado de compilatio	123

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución personal por cargo y área según Hostal Status	63
Tabla 2 Alfa de Cronbach.....	66
Tabla 3 Resumen del procesamiento de los casos.....	66
Tabla 4 Análisis de la entrevista realizada al gerente general del Hostal Status.....	71
Tabla 5 Fortalezas y debilidades de la gestión administrativa-operativa en Hostal Status.	75
Tabla 6 Distribución del personal según cargo en Hostal Status	78
Tabla 7 Cumplimiento de tareas asignadas en el tiempo establecido	79
Tabla 8 Me esfuerzo por realizar mis funciones con calidad y responsabilidad.....	79
Tabla 9 Comprendo claramente las funciones que debo desempeñar.....	80
Tabla 10 Recibo retroalimentación sobre mi rendimiento laboral	81
Tabla 11 Asumo nuevas responsabilidades sin inconvenientes	81
Tabla 12 Organizo mi jornada para aprovechar al máximo el tiempo disponible	82
Tabla 13 Evito distracciones durante el horario de trabajo	83
Tabla 14 Utilizo los recursos de la empresa de forma adecuada	84
Tabla 15 Busco maneras de mejorar la productividad en mis funciones	85
Tabla 16 Cumpló mis metas sin necesidad de horas extra	86
Tabla 17 Llego puntualmente al inicio de mi jornada laboral.....	86
Tabla 18 Entrego mis tareas dentro de los plazos establecidos.....	87
Tabla 19 Cumpló con mis turnos sin retrasos ni ausencias injustificadas	88
Tabla 20 Mantengo una actitud responsable frente a mi compromiso.....	88
Tabla 21 Atiendo a los clientes de forma cordial y respetuosa	89
Tabla 22 Resuelvo dudas o problemas de los clientes eficazmente	90

Tabla 23 Me esfuerzo por brindar un servicio de calidad	90
Tabla 24 Mantengo una buena comunicación con los huéspedes	91
Tabla 25 Colaboro de manera efectiva con mis compañeros de trabajo	92
Tabla 26 Mantengo una comunicación clara y respetuosa con el personal	92
Tabla 27 Matriz de estrategias.....	96
Tabla 28 Cronograma de implementación	97
Tabla 29 Presupuesto	98

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Cumplimiento de tareas asignadas en el tiempo establecido	129
Figura 2	Me esfuerzo por realizar mis funciones con calidad y responsabilidad.....	129
Figura 3	Comprendo claramente las funciones que debo desempeñar.....	130
Figura 4	Recibo retroalimentación sobre mi rendimiento laboral	130
Figura 5	Asumo nuevas responsabilidades sin inconvenientes	131
Figura 6	Organizo mi jornada para aprovechar al máximo el tiempo disponible.....	131
Figura 7	Evito distracciones durante el horario de trabajo	132
Figura 8	Utilizo los recursos de la empresa de forma adecuada.....	132
Figura 9	Busco maneras de mejorar la productividad en mis funciones	133
Figura 10	Cumplo mis metas sin necesidad de horas extra	133
Figura 11	Llego puntualmente al inicio de mi jornada laboral.....	134
Figura 12	Entrego mis tareas dentro de los plazos establecidos.....	134
Figura 13	Cumplo con mis turnos sin retrasos ni ausencias injustificadas.....	135
Figura 14	Mantengo una actitud responsable frente a mi compromiso.....	135
Figura 15	Atiendo a los clientes de forma cordial y respetuosa	136
Figura 16	Resuelvo dudas o problemas de los clientes eficazmente	136
Figura 17	Me esfuerzo por brindar un servicio de calidad	137
Figura 18	Mantengo una buena comunicación con los huéspedes	137
Figura 19	Colaboro de manera efectiva con mis compañeros de trabajo	138
Figura 20	Mantengo una comunicación clara y respetuosa con el personal.....	138

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa y operativa se ha convertido en un pilar fundamental para el desarrollo eficiente de las empresas. La optimización de procesos internos no solo mejora la organización del trabajo, sino que también influye directamente en la productividad y satisfacción de los empleados. En un mundo donde la digitalización y la automatización avanzan rápidamente, las empresas que adoptan estrategias de gestión modernas pueden incrementar su competitividad y garantizar mejores condiciones laborales para su personal (Foro Economico Mundial, 2023).

El uso de tecnologías modernas junto con una adecuada estructuración de las prácticas administrativas contribuye significativamente a mejorar la coordinación interna dentro de las organizaciones. Esto promueve un ambiente laboral más ágil y productivo. En el ámbito hotelero, donde la atención al cliente se ve directamente influenciada por el rendimiento del personal, contar con una gestión operativa eficiente resulta clave para optimizar la experiencia del huésped y asegurar la permanencia y competitividad del negocio en el mercado (Arias, 2021).

En Ecuador, la eficiencia en la gestión administrativa y operativa ha tomado mayor relevancia debido a su impacto en la productividad empresarial y el bienestar de los trabajadores. El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) en el 2023 reporta que las empresas que han fortalecido sus sistemas de administración y control han logrado optimizar sus recursos, reducir costos innecesarios y mejorar la calidad de los servicios que ofrecen (INEC, 2023).

El turismo y la hotelería en Ecuador representan sectores que han experimentado un crecimiento sostenido en los últimos años; sin embargo, aún enfrentan retos importantes en cuanto a la gestión interna y la formación del talento humano. La

aplicación de estrategias administrativas bien estructuradas contribuye al logro eficiente de los objetivos institucionales, fortalece el clima laboral y asegura una experiencia satisfactoria para los clientes. Asimismo, la incorporación de herramientas tecnológicas en los procesos administrativos ha mejorado significativamente la coordinación operativa y la calidad del servicio ofrecido (Barzola et al., 2022).

El sector hotelero de Quevedo ha mostrado un importante desarrollo en años recientes, motivado por el crecimiento tanto cultural como económico de la región. Este desarrollo se refleja en el aumento de la demanda de servicios de alojamiento, con una inclinación notable hacia el turismo urbano más que el rural. Entre los factores clave para los visitantes se encuentran la calidad de las instalaciones, el nivel del servicio, la preparación del personal y la seguridad que ofrecen los hoteles (Boza et al., 2020).

La gestión operativa dentro de los hostales tiene puntos muy significativos, por lo tanto, para que una empresa cumpla con sus objetivos debe establecer los siguientes principios economía, eficiencia, eficacia, equidad y efectividad. Es decir que una gestión es eficaz cuando la productividad operativa, administrativa y financiera se analiza con base a los recursos utilizados (Espinoza & López, 2024).

Por tal motivo, esta investigación titulada “Gestión administrativa - operativa y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hostal Status, año 2024” cuenta con la siguiente estructura.

Capítulo I. Marco contextual de la investigación: esta sección se enfocó en el marco contextual de la investigación donde se explicó la ubicación y contextualización de la problemática, la situación actual del problema, problema de la investigación, y se elaboraron los objetivos y justificación del tema planteado.

Capítulo II. Marco teórico la investigación: Se refirió a la fundamentación conceptual, teórica y legal de la investigación, los mismo que se obtuvieron de varias fuentes de investigación y finalmente la fundamentación legal donde se encuentran leyes, obligaciones y normas.

Capítulo III. Se basa en la metodología que se utilizó para la investigación, tales como métodos de investigación, técnicas e instrumentos para la construcción del marco teórico, entrevistas y encuestas para obtener información verificada, además sirvió para la recolección el procesamiento de análisis de la información.

Capítulo IV. Resultados y discusión: se presentaron los resultados y la discusión de la investigación tomando en cuenta los objetivos planteados y las contribuciones teóricas de fuentes confiables para tener un análisis más profundo.

Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones: con base a los resultados se establecieron las respectivas conclusiones y recomendaciones tomando en cuenta los análisis e interpretaciones.

Finalmente, se enlistan las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación desarrollada.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“Recuerda que lo más importante respecto a cualquier empresa, es que los resultados no están en el interior de sus paredes. El resultado de un buen negocio es un cliente satisfecho”

Peter Drucker

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

Hostal Status, ubicado en la provincia de Los Ríos Cantón Quevedo, en la calle Camilo Arévalo. Está dedicada a brindar servicios de hospedaje y alojamiento, además ofrece servicios tanto a turistas como a residentes locales, y ha sido testigo de diversas transformaciones, tanto en su infraestructura como en sus prácticas de gestión. A pesar de los avances en varios de sus procesos, uno de los aspectos críticos que se estudiaron es su operación en la gestión administrativa-operativa y cómo esta incide en el desempeño de su personal.

A nivel global, la industria hotelera enfrenta grandes desafíos por los constantes cambios del mercado, impulsados por la tecnología y nuevas preferencias de los turistas. Los establecimientos deben adaptarse ofreciendo servicios más eficientes y competitivos. Esto requiere una gestión administrativa-operativa sólida e integrada. La falta de organización interna afecta la calidad del servicio. (Organización Mundial del Turismo, 2023).

En Ecuador, el sector hotelero constituye un pilar importante para la economía y el empleo. Sin embargo, se enfrenta a retos estructurales como la baja implementación de tecnologías, la escasa formación profesional del talento humano y la débil conexión entre las áreas administrativas y operativas. Estas limitaciones en la gestión pueden impactar negativamente en la eficiencia, la calidad del servicio ofrecido y la estabilidad a largo plazo de los establecimientos hoteleros (Bravo & Cabanilla, 2020).

En los hoteles del cantón Quevedo, una buena gestión administrativa y operativa es clave para enfrentar problemas como la rotación de personal, la baja productividad, el ausentismo y la queja de los huéspedes. Cuando no hay un modelo de gestión bien

organizado, se afecta el trabajo interno y se limita la capacidad del hotel para mejorar e innovar según lo que pide el mercado turístico local (Haro et al., 2025).

Esta investigación tuvo como objetivo analizar cómo la gestión administrativa-operativa influye en el desempeño laboral en el Hostal Status. Se abordaron aspectos como la organización interna, la comunicación, la motivación y las relaciones jerárquicas. También se propusieron estrategias para mejorar dicha gestión. El estudio busca fortalecer el funcionamiento interno del hostal.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

En la actualidad el Hostal Status se presentan deficiencias relevantes en su gestión administrativa-operativa, lo cual repercute directamente en el desempeño laboral de sus colaboradores. Uno de los principales problemas identificados es la desconexión entre las áreas administrativa y operativa, originada por una falta de planificación interna, escasa comunicación, y ausencia de liderazgo efectivo.

Esta situación ha generado una sobrecarga de funciones en el personal, desmotivación, bajo compromiso organizacional y dificultades en el cumplimiento de los objetivos institucionales. Asimismo, la inexistencia de directrices claras, protocolos de trabajo definidos y mecanismos de supervisión adecuados ha limitado la eficiencia de los procesos internos, afectando tanto el clima laboral como la calidad del servicio ofrecido.

Ante esta situación, resulta urgente determinar estrategias que permitan mejorar la coordinación entre las áreas administrativas y operativas. Una gestión integral orientada a la planificación, liderazgo y seguimiento contribuiría a optimizar el desempeño del talento humano. Asimismo, el establecimiento de funciones bien definidas reduciría la carga excesiva de trabajo y aumentaría el compromiso del personal. Solo

mediante una gestión estructurada se podrá garantizar una atención de calidad y fortalecer la competitividad del hostel en el mercado local. Esto será clave para su sostenibilidad organizacional.

1.3. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema General

- ¿Cómo incide la gestión administrativa-operativa en el desempeño de los colaboradores de la empresa Hostal Status en el Cantón Quevedo, 2024?

1.3.2. Problemas derivados

- ¿Cuáles son los procesos de gestión administrativa-operativa implementados en el Hostal Status?
- ¿Cómo influye el nivel de desempeño laboral en la productividad y eficiencia de los colaboradores del Hostal Status?
- ¿Qué estrategias ayudarían en la optimización de la gestión administrativa-operativa del Hostal Status?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

- **CAMPO:** Administración, comercio, economía, finanzas y turismo
- **ÁREA:** Ciencias sociales, educación comercial y derecho / ciencias sociales y del comportamiento/educación comercial y administración/ derecho.
- **LÍNEA:** Emprendimiento, administración u desarrollo de empresas
- **LUGAR:** Quevedo – Ecuador
- **TIEMPO:** Periodo 2024

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

- Analizar la gestión administrativa-operativa y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hostal Status, Cantón Quevedo, año 2024.

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar cuáles son los procesos de gestión administrativa-operativa en el Hostal Status.
- Determinar el nivel de desempeño laboral en la productividad y eficiencia de los colaboradores del Hostal Status.
- Establecer estrategias para la optimización de la gestión administrativa-operativa del Hostal Status.

1.6. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación tiene un valor significativo para la gestión interna del Hostal Status, ubicado en el cantón Quevedo, ya que busca analizar de qué manera las actividades administrativas y operativas afectan el rendimiento de sus trabajadores. El estudio permitirá identificar aspectos claves que influyen en el desempeño laboral, facilitando así el diseño de estrategias orientadas a optimizar procesos, mejorar la organización del trabajo y fomentar un ambiente más productivo. En este sentido, sus resultados servirán como una herramienta útil para la toma de decisiones y el fortalecimiento institucional.

Desde un enfoque académico, este trabajo contribuye al desarrollo del conocimiento sobre la relación entre la gestión administrativa-operativa y el desempeño laboral, particularmente en el sector hotelero. Porta una visión actual sobre cómo se vinculan estas dos áreas dentro de una organización de servicios, ampliando así el marco conceptual existente. Asimismo, servirá de base para futuras investigaciones que busquen profundizar en modelos de gestión aplicables a contextos similares.

La investigación permite aplicar un enfoque metodológico que articule el análisis de variables administrativas con indicadores de rendimiento laboral, lo cual enriquece la comprensión del problema desde una perspectiva estructurada y medible. El diseño metodológico se adapta a las características particulares del Hostal Status, lo que permite generar datos relevantes que reflejan la realidad institucional. Además, esta propuesta metodológica puede ser útil como referencia para otras investigaciones en el área de gestión organizacional.

El estudio representa un aporte importante al bienestar del personal del hostal, al evidenciar cómo una gestión adecuada puede influir positivamente en la motivación, eficiencia y satisfacción de los colaboradores. Un entorno laboral favorable no solo mejora el desempeño individual y colectivo, sino que también impacta en la calidad del servicio al cliente. En consecuencia, la mejora de estos aspectos puede fortalecer la reputación del establecimiento y contribuir al crecimiento del sector turístico en el cantón Quevedo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

“Una marca para una empresa es como la reputación para una persona. Ganas tu reputación tratando de hacer bien las cosas difíciles”.

Jeff Bezos

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. La empresa

El concepto de empresa presenta una base filosófica que ofrece un análisis más profundo sobre su importancia, más allá de las acciones y recursos utilizados, destacando el papel fundamental de las personas y las interacciones en su dinámica. Por lo tanto, es fundamental que cualquier persona relacionada con una empresa comprenda su significado, a fin de obtener una visión integral y el conocimiento del funcionamiento de las empresas (Thompson, 2022).

Una empresa es una entidad conformada por personas que gestionan recursos específicos con el propósito de obtener ganancias financieras. Su objetivo principal es generar un producto o servicio que satisfaga a las necesidades de los consumidores. Puede estar compuesta por uno o varios individuos y su meta principal es alcanzar rentabilidad económica (Galán, 2024).

2.1.2. Administración

Durante el último siglo, la práctica de la administración ha abarcado una serie de actividades fundamentales como: establecer y planificar metas, fomentar la motivación y promover la alineación, coordinar y supervisar tareas, identificar y desarrollar talento, gestionar y aplicar el conocimiento, asignar recursos de manera eficiente, aplicar relaciones constructivas y gestionar las expectativas de las partes interesadas (Vera et al., 2021).

“La administración es la disciplina que se encarga de la conducción y distribución de los recursos, tanto materiales como humanos, en base a criterios racionales orientados

a satisfacer objetivos concretos, para la mejor distribución de los recursos” (Arévalo, 2019, p. 8).

2.1.3. Hostal

Define al hostel como un establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo, cena) a sus huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones (Palomino & Terán, 2019).

2.1.4. Procesos Administrativos

Los procesos de la gestión administrativa son de gran importancia porque generan un cambio positivo en las empresas, ya que al aprovechar los recursos se requiere mayor planificación, organización, dirección y control, permitiendo con ello desarrollar las actividades empresariales con actitud, conocimiento y con capacidad (Vasquez et al., 2021).

Los procesos administrativos comprenden una serie de etapas secuenciales que, al interactuar entre sí, permiten desarrollar de manera estructurada las funciones de la administración. Vivimos en un entorno altamente institucionalizado, donde predominan las organizaciones como estructuras clave de la sociedad. Dentro de ellas se gestiona la mayoría de las actividades productivas y de servicios, las cuales no surgen de manera espontánea, sino que requieren planificación, coordinación, dirección y control. Estas

organizaciones están formadas tanto por personas como por diversos recursos no humanos, tales como materiales, infraestructura, financiamiento, tecnología y herramientas de mercado (Cedeño & Yoza, 2023)

2.1.5. Objetivos de la administración

- Mejorar los procedimientos aplicados en la administración para alcanzar una mayor eficiencia operativa.
- Optimizar la supervisión y la gestión de los procesos internos de la empresa para garantizar una evaluación más efectiva de las actividades realizadas.
- Que las actividades que se ejecuten sean de manera más simple y eficiente, haciendo que alcanzar los objetivos sea más accesible.
- Proporcionar al mercado productos y servicios superiores a través de innovadoras tecnologías que optimicen las operaciones y los procedimientos (Quiroa, 2020).

2.1.6. Eficiencia organizacional

De manera general, la eficiencia organizacional puede entenderse como la relación entre el grado en que se alcanza un objetivo y el uso adecuado de los recursos disponibles. Esto significa que se evalúa cuánto se produce ya sea un bien o un servicio en función de los insumos empleados para lograr dicho nivel de producción. En consecuencia, ser eficiente implica alcanzar las metas propuestas utilizando una estructura de costos que sea lo más óptima posible (Contreras et al., 2019).

Por otra parte, la eficiencia se refiere al uso óptimo y más adecuado de los recursos disponibles con el fin de generar la mayor cantidad posible de productos o beneficios. En el contexto empresarial, esta se manifiesta cuando una organización logra ejecutar sus

actividades de manera más efectiva que sus competidores, realizando las mismas tareas y obteniendo resultados similares, pero con una ventaja en cuanto al uso de recursos. Si a esto se suma la capacidad de ajustarse a la disposición de pago del cliente potencial, se habla de competitividad empresarial (Pájaro, 2022).

2.1.7. Operatividad

La operatividad comprende el conjunto de acciones que lleva a cabo el administrador para fortalecer la capacidad de la organización en el cumplimiento de sus metas y políticas institucionales. Esta gestión abarca desde la selección y formación del personal hasta la implementación de procesos de mejora continua, apoyados por tecnologías modernas y nuevas metodologías que se ajusten a las funciones y necesidades propias de la empresa (Morán et al., 2025).

La gestión operativa se refiere a un enfoque administrativo que involucra la ejecución de tareas y procesos orientados a optimizar el funcionamiento interno de una organización. Su finalidad es aumentar la eficiencia en el logro de metas, objetivos y fines establecidos a nivel operativo. Estos objetivos se desprenden directamente de los planteamientos tácticos, lo que implica que todas las actividades que conforman la cadena de valor interna están comprometidas. (Zambran & Zambrano, 2024).

2.1.8. Procesos operativos empresarial

La optimización operativa en el entorno organizacional se refiere al proceso sistemático de mejora continua aplicado a las actividades diarias, mediante el uso de herramientas tecnológicas y metodologías eficientes. Este concepto implica la incorporación de soluciones digitales como software de gestión empresarial o enfoques

como Lean Management que faciliten la coordinación efectiva de recursos, el control de inventarios y la toma oportuna de decisiones. Su propósito central es elevar el rendimiento del personal, minimizar desperdicios y asegurar que cada proceso aporte valor, promoviendo así una cultura de productividad sostenible y orientada a resultados (Londoño, 2020).

Por otro lado, la excelencia de un proceso operativo empresarial, radica en la implementación de modelos estratégicos, los cuales agilitan de manera eficiente la gestión en los procesos no perdiendo en ello aquellos objetivos trazados desde un principio. Lo más destacado de esta investigación, es que demuestra que dentro de los procesos debe de existir una adaptación flexible en relación a las demandas que cambian de manera consecutiva dentro del mercado, esto apertura eficiencia a la cadena suministraria, así como a la calidad del servicio y el beneficio directo que requiere también el colaborador para ejercer de manera efectiva y con excelencia de desempeño cada una de sus tareas así ganadas (Gonzales et al., 2019).

Parte de estos procesos también se alinean según lo investigado por, donde menciona que estos también están ligados a las herramientas 5S, mismas que se direccionan a la buena organización, limpieza y disciplina dentro del espacio laboral, mismas que ayudan en gran manera a mejorar las operaciones que se ejecuten dentro de la empresa. Estas también estimulan y ayudan en la reducción de los costos, aumento en la productividad y en las garantías del clima laboral que demanda el colaborador (Yáñez, 2023).

Parte de estas fuerzas demuestran que el impacto de la gestión en los procesos de la productividad laboral de una empresa, se basa en la estandarización e implementación de las nuevas tecnologías, así como el margen de enfocarse de manera sistemática en la

gestión, así como en la calidad de los servicios y productos, buscando optimizar los recursos y brindando soporte a los beneficios laborales del colaborador (Molina, 2020).

La exploración en base a la evolución de los procesos operativos empresariales incluye aspectos basados en el orden, organización, la purificación, así como las responsabilidades disciplinarias, esto promueve la eficiencia y reduce desperdicios creando un excelente clima laboral, esto impulsa el compromiso de los empleados, así como la motivación para mantener los estándares de calidad con los clientes y la empresa (Uquillas & Gaibor, 2022).

2.1.9. Gestión

La gestión dentro de cualquier organización se fundamenta en la participación activa de las personas. Son los individuos, organizados comúnmente en equipos de trabajo, quienes hacen posible que las estrategias, planes y objetivos se conviertan en resultados concretos. La labor de gestión no se limita a coordinar recursos técnicos o financieros; su esencia radica en guiar, motivar y alinear a los colaboradores hacia metas compartidas (Domínguez, 2020).

Los sistemas de gestión pueden definirse como estructuras organizativas diseñadas para coordinar y optimizar prácticas relacionadas con la calidad, el cuidado del medio ambiente, y la seguridad y salud ocupacional. Estos sistemas han sido objeto de estudio con el fin de comprender su aplicación en diferentes contextos organizativos y de proponer modelos que respondan eficazmente a las expectativas de las partes interesadas. Aunque cada sistema suele abordarse de forma individual, su desarrollo busca integrar criterios de mejora continua y cumplimiento normativo dentro de la gestión empresarial. (Cabrera et al., 2019).

La gestión se define como el proceso de llevar a cabo acciones para administrar y dirigir. De manera más precisa, implica llevar a cabo diligencias o trámites necesarios para alcanzar un objetivo o resolver un asunto, usualmente de naturaleza administrativa o que involucra documentación. También se refiere a un conjunto de actividades relacionadas con la administración y dirección de una organización (Mora et al., 2022).

La gestión de las organizaciones se ve influenciada por las estructuras en las que se constituyen y está en consonancia con el marco teórico en el que se basan. El desarrollo de estos marcos ha dado lugar al pensamiento administrativo contemporáneo, así como al cuerpo teórico conocido como Teoría de la Organización. Cada enfoque teórico ha aportado diversas contribuciones al entendimiento de la organización y su gestión. (Solís et al., 2019).

2.1.10. Gestión Administrativa

La gestión administrativa se percibe como la disciplina o arte que facilita la ejecución de actividades mediante la planificación, organización, dirección y control de recursos, con el propósito de influir en la mejora de la calidad de vida tanto de individuos como de la sociedad (Mendoza & Moreira, 2021).

También “la gestión administrativa es un proceso complejo integrado por diferentes fases, las cuales permiten que se dé con las siguientes etapas que inicia con la planeación o formulación, ejecución, evaluación y seguimiento” (Hoyos, 2019, pág. 48).

Además, la administración empresarial se percibe como una tarea fundamental en todos los niveles de una compañía, incluyendo actividades como la planificación, organización, dirección y control, entre otras. Por otro lado, constituye un conjunto de

prácticas que las organizaciones implementan para garantizar un desempeño eficiente (Morales, 2019).

Por otra parte, la gestión financiera se describe como el proceso de recopilación y análisis de información cuantitativa sobre los diversos rendimientos obtenidos en las operaciones económicas de una empresa. Este análisis se utiliza para tomar decisiones en relación con la situación financiera de la empresa y para cumplir con sus objetivos financieros, facilitando así su crecimiento (Huacchillo et al., 2020).

Se debe agregar que la gestión financiera es una parte fundamental en el funcionamiento de cualquier empresa, independientemente de su tamaño o sector. Implica llevar a cabo análisis, tomar decisiones y realizar acciones que estén alineadas con la estrategia financiera de la organización, asegurando así su viabilidad operativa y generando beneficios para los accionistas. Esta función abarca todas las actividades relacionadas con la obtención, utilización y supervisión de recursos financieros (Cabrera et al., 2020).

2.1.11. Gestión Operativa

La gestión operativa abarca la planificación y realización cotidiana de actividades fundamentales para alcanzar los objetivos definidos. En el ámbito hotelero, esto incluye la administración de reservas, el aseguramiento de una atención de calidad para los huéspedes y el mantenimiento continuo de las instalaciones (Ponce et al., 2019).

Es decir, la gestión operativa se refiere a un enfoque organizacional orientado a optimizar las actividades y procesos internos con el fin de mejorar el rendimiento y alcanzar de manera eficiente los objetivos y metas operativas. Estos objetivos están estrechamente relacionados con los planes tácticos, por lo que abarcan todas las acciones

que conforman la cadena de valor interna. En este contexto, la gestión operativa abarca áreas clave como la producción o prestación de servicios, la distribución, el abastecimiento, así como la administración del talento humano y los recursos financieros (Bravo & Loor, 2024).

2.1.12. Talento humano

“La administración de recursos humanos comprende el conjunto de estrategias y procedimientos destinados a gestionar los aspectos administrativos relacionados con las personas. Esto abarca actividades tales como el reclutamiento, la selección, la capacitación, la compensación y la evaluación del desempeño” (Chiavenato, 2020, p. 42).

La gestión del talento a nivel internacional se define como el proceso mediante el cual se incorpora y desarrolla a nuevos colaboradores, al mismo tiempo que se fomenta el crecimiento y retención del personal que ya forma parte de la organización. En muchas empresas se evidencia la ausencia de profesionales capaces de manejar el conocimiento y explotarlo como un recurso estratégico. Por ello, la gestión del talento se enfoca principalmente en identificar y potenciar a aquellos individuos que, por su alto potencial, destacan en sus roles, asegurándose también de retener e incluso atraer a más personas con esas características (Mendivel et al., 2020).

2.1.13. Desempeño laboral

El desempeño laboral consiste en el cumplimiento óptimo de las funciones y tareas encomendadas a cada integrante de la empresa, basados en sus conocimientos, capacidades, habilidades y destrezas, porque depende del talento humano los logros alcanzados. La labor de los colaboradores de la organización es lograr la efectividad en

sus actividades, así como la optimización, el cumplimiento de metas, el respeto y la honestidad al momento de ejercer tan importantes tareas (González & Vilchez, 2021).

Se entiende el desempeño como la capacidad con la que un colaborador ejecuta sus tareas, evidenciando satisfacción en su entorno laboral, lo cual se manifiesta en su contribución al logro de los objetivos organizacionales. Este rendimiento puede evaluarse tanto en términos cuantitativos como cualitativos, con el propósito de determinar el nivel de eficacia y eficiencia con el que se llevan a cabo las funciones asignadas. En otras palabras, permite identificar si los empleados cumplen adecuadamente con los estándares establecidos o si es necesario realizar ajustes en el entorno de trabajo, así como brindar apoyo que fortalezca sus conocimientos o habilidades (Viteri & Ramos, 2024).

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Gestión administrativa y su importancia

La gestión empresarial es muy importante porque:

- Ayuda a las empresas a trabajar de manera ordenada, responsable y con total transparencia.
- Brinda los materiales necesarios para que las organizaciones tengan un manejo legal y ético.
- Ayuda a las empresas a tener una buena notoriedad y a tener buenas relaciones.
- Al utilizar una gestión administrativa adecuada hará que los inversionistas se sientan en confianza, y de esta manera tener un crecimiento positivo en lo financiero (Piedra et al., 2020).

2.2.2. Procesos de la gestión administrativa

- **Planificación:** Es una de los primeros procesos que se debe aplicar, ya que es donde se va a plantear las metas, objetivos, los recursos que se van a utilizar y establecer actividades que se van a realizar por un periodo establecido.
- **Organización:** Radica en la distribución de recursos y actividades, ya sea humano, tecnológico, financiero, con la finalidad de realizar un trabajo de mejor manera y alcanzar los objetivos planteados.
- **Dirección:** Este punto influye mucho, ya que es la ejecución de las estrategias establecidas, y por lo tanto los esfuerzos van dirigidos hacia los objetivos planteados, influenciados por la motivación, y una comunicación efectiva.
- **Control:** Consiste en comprobar que las tareas asignadas estén realizadas correctamente según lo dispuesto, y estén de acorde con los objetivos planteados, también nos ayuda a corregir algún error o problema, y de esta manera mejorar y facilitar la toma de decisiones (González et al., 2020).

2.2.3. La importancia de la gestión operativa en las empresas

Hablar de la importancia de la gestión operativa en las empresas, es hacer énfasis en la eficiencia que debe de destacar la operatividad de las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, en este aspecto la investigación abordada por estos autores, indaga que la buena ejecución de las operaciones impacta de manera directa en la rentabilidad de los negocios. En otras palabras, el éxito o fracaso, será visible dependiendo de la forma en cómo se ejecutan las operaciones, así como la optimización de los recursos y procesos que permiten alcanzar mejores resultados, lo cual hace que una empresa, sea altamente competitiva (Méndez et al., 2023).

Otro de los puntos importantes a considerar dentro de este apartado, es que la gestión de operaciones dentro de una empresa, no es solo considerar aplicar una buena planificación y control de los procesos productivos, sino que este busca ampliar de manera más adecuada y productiva a las actividades tanto logísticas como operativas, es decir, encajar a este objetivo la optimización dentro de la cadena de valor, para de esta manera lograr satisfacer las necesidades que tiene el usuario o cliente o lo que espera de la empresa, en otras palabras alcanzar niveles altos de eficiencia empresarial para el mercado altamente demandante (Bueno & Jácome, 2021).

La gestión operativa se convierte en eficiencia cuando su fundamento se alinea a los recursos u objetivos estratégicos que se alinean con los intereses de las organizaciones, dicho en otras palabras, se descartan errores dentro de los espacios operacionales básicos ayudando a optimizar la cadena de suministro y mejorando el proceso productivo en los cuales se agregan los valores sostenibles sugeridos (Collis, 2019).

(Giraldo, 2019). mencionó que la importancia de una buena gestión operativa, presenta deficiencias cuando dentro de la planificación existe una falta de integración de estrategias basadas en considerar como más importante a los entes claves del éxito como primordiales, en este caso, al recurso humano o colaboradores, pues son estos principalmente quienes terminan impactando positiva o negativamente en la eficiencia directa de la operatividad dentro de las empresas.

(Guevara, 2021). considera que las empresas de servicios hoteleros tienen mayor tasa de éxito o destacan en base a la eficiencia operativa, misma que es generada a partir de los procesos de control interno y el consenso directo con los colaboradores, es decir, considerar que el cuerpo laboral o colaborativo es vital para alcanzar grandes niveles de eficiencia operativa.

2.2.4. Gestión administrativa en el sector hotelero

En el período comprendido entre 2016 y 2017, el sector hotelero en Ecuador experimentó un crecimiento del 28%, alcanzando ingresos por 374,2 millones de dólares. Este aumento estuvo acompañado de nuevas inversiones y un entorno favorable para el desarrollo de la industria hotelera en el país. Hasta el tercer trimestre de 2017, se registraban 498.385 personas trabajando en actividades relacionadas con el alojamiento y la restauración, lo que significó un incremento del 2,4% respecto al año anterior. Esta cifra representaba el 6,4% del total de empleos en la economía ecuatoriana. Estos datos reflejan el papel fundamental del sector hotelero como motor de generación de empleo, atracción de divisas y desarrollo económico nacional (Useche et al., 2021).

“Por tanto, la gestión en el ámbito hotelero debe considerarse una prioridad clave dentro de las operaciones, lo que implica asumir, en primer lugar, una actitud competitiva y, en segundo término, poseer las competencias adecuadas para afrontar ese reto” (Calderón, 2023, p. 54).

2.2.5. Globalización en el sector hotelero

En los últimos diez años, la industria hotelera ha experimentado un notable crecimiento, impulsado por diversos factores que han obligado a las empresas del sector a adaptarse. Entre estos factores destacan la expansión global de los mercados, la liberalización de diferentes sectores económicos, la transferencia de activos del sector público al privado, y los rápidos avances tecnológicos. La globalización, en particular, se ha consolidado como una de las principales fuerzas que han transformado el entorno empresarial, convirtiéndose en una tendencia predominante en la mayoría de los sectores productivos (Garrigos, 2023).

Uno de los principales desafíos que enfrenta el sector hotelero la ciudad de Quevedo es garantizar una atención y calidad óptimas de manera constante. A pesar de los esfuerzos realizados para mantener estos estándares, el enfoque en la gestión de calidad aún no se aplica de forma estructurada o tradicional, lo que limita el desarrollo y desempeño de las empresas dedicadas al hotelería. (Tubay et al., 2022).

2.2.6. Relación entre gestión administrativa y el desempeño laboral

En la industria hotelera se percibe una desconexión significativa entre la forma en que se gestiona administrativamente y el desempeño del personal. Ante este escenario, muchos directivos y propietarios se ven en la necesidad de reinventar sus métodos de trabajo, adaptándose a operar con recursos limitados para asegurar la continuidad de sus negocios. A menudo, los hoteles enfrentan obstáculos para organizarse de manera eficiente y mantener a su personal, lo que puede llevar a situaciones críticas que amenazan su permanencia en el mercado. Esto evidencia que, en numerosos casos, las prioridades están enfocadas en generar ingresos, dejando de lado aspectos clave de la gestión como el liderazgo, la supervisión y la administración del capital humano. (Cari, 2022).

En un contexto mundial marcado por transformaciones continuas y el progreso tecnológico, tanto la administración organizacional como el desempeño de los trabajadores han evolucionado notablemente en los últimos años. Este cambio, motivado por los avances científicos, ha influido en múltiples ámbitos, promoviendo métodos de gestión más eficaces y contribuyendo al aumento de la productividad en distintos tipos de entidades (Mero & Barcia, 2024).

2.2.7. Gestión operativa en empresas de hospedaje

En el sector hotelero la gestión operativa cumple un rol fundamental al coordinar las actividades diarias que garantizan el correcto funcionamiento del establecimiento. Entre estas tareas se incluyen la atención al cliente en la recepción, el servicio de limpieza en habitaciones y áreas comunes, así como el mantenimiento constante de las instalaciones. En un país con una oferta turística tan diversa como Ecuador que va desde playas en la costa hasta parajes naturales en la Amazonía y las Islas Galápagos, asegurar la calidad en los servicios básicos es esencial para ofrecer a los visitantes una estadía cómoda y agradable (Suárez et al., 2025).

Es la implementación de un sistema de gestión operativa en un hotel, está estrechamente vinculada al cumplimiento de las normativas vigentes, como las normas ISO. Esto permite a la organización alcanzar la estandarización de sus procesos y obtener certificaciones de calidad en los servicios que ofrece (Balderramo, 2019).

2.2.8. Procesos operativos en el sector hotelero

En el ámbito hotelero, los procesos operativos desempeñan un papel importante en la gestión eficiente, la prestación de servicios de calidad y el logro de la satisfacción del cliente. Estos procesos son sistematizados mediante estándares operativos detallados, conocidos como SOP (Procedimientos Operativos Estándar, por sus siglas en inglés). Los SOP facilitan el uso eficiente de los recursos, optimizan las operaciones diarias y aseguran que los huéspedes experimenten un servicio consistente y satisfactorio (Espat, 2025).

En Ecuador, la gestión operativa en los hoteles comprende todas las tareas diarias que influyen en la calidad del servicio al cliente, es decir, la importancia de implementar un sistema de gestión de calidad ayuda a obtener mejores resultados empresariales. Sin

embargo, hay hoteles que no cuentan con un sistema de gestión apropiado, por ejemplo, en la provincia de Manabí, identificaron que muchos hoteles carecen de modelos de gestión operativa, lo que afecta la eficiencia en la prestación de servicios y la satisfacción del cliente. Una operación bien organizada contribuye al prestigio y competitividad del hotel en el mercado nacional (Lavado, 2022).

2.2.9. Importancia en empresas de hospitalidad

Cuando las microempresas turísticas carecen de una gestión operativa bien definida, se presentan fallos en la calidad del servicio, lo que repercute negativamente en el rendimiento del equipo. En cambio, una administración que se apoya en procesos estandarizados y en una supervisión constante favorece un ambiente laboral más positivo, disminuye los errores en la operación y contribuye al aumento de la productividad (Rodríguez & Peñafiel, 2022).

2.2.10. Evaluación del desempeño laboral en las empresas hoteleras

Evaluar el desempeño del personal hotelero es clave para mejorar la calidad del servicio y mantener la competitividad del sector. En ciudades como Guayaquil y Salinas, estudios han evidenciado que muchos hoteles aplican métodos poco estructurados, lo que limita el análisis real del rendimiento laboral. La falta de capacitación, incentivos y personal capacitado afecta directamente la eficiencia operativa (Silva & Pensado, 2020).

Además, la evaluación del desempeño consiste en un proceso estructurado que permite medir de forma objetiva cuán eficientemente y eficazmente los empleados llevan a cabo sus funciones en un periodo específico. Este proceso ayuda a identificar el potencial de crecimiento de cada trabajador, sirviendo como punto de partida para diseñar

e implementar planes personalizados de formación y desarrollo profesional (González & Sánchez, 2024).

2.2.11. Clasificación de los servicios hoteleros: hostales

Los hostales son un tipo de establecimiento hotelero que se clasifica en distintas categorías según la calidad de sus instalaciones, el nivel de equipamiento y los servicios disponibles. Cada categoría debe cumplir con ciertos estándares mínimos que varían según la clasificación. De acuerdo con estos criterios, los hostales se dividen en:

- Hostales de tres estrellas
- Hostales de dos estrellas
- Hostales de una estrella (Palomino & Terán, 2019).

2.2.12. Estrategias de optimización de procesos

Las estrategias pueden llegar a ser innumerables, no obstante, dentro de este estudio, se consideran aquellas que tienen mayor impacto dentro de la optimización del proceso, estas son:

- **Automatización**

En la industria hotelera ecuatoriana, la incorporación de tecnología digital se ha convertido en un elemento esencial para mejorar el rendimiento operativo. Herramientas como los sistemas de gestión en la nube y el análisis de datos permiten a los hoteles monitorear sus procesos en tiempo real, detectar fallos o irregularidades rápidamente y ajustar sus estrategias de manera eficiente. Estas soluciones tecnológicas ayudan a personalizar la atención al cliente, optimizar los recursos y responder de forma más ágil a la demanda del mercado (Granados & Esparza, 2020).

Otro criterio acertado, es que la automatización también hace énfasis en la aplicación de estrategias que aborden al cuerpo colaborativo, como parte ejemplar son la colaboración entre grupos de mandos, las tareas y operaciones (Mallar, 2020).

Si las empresas buscan aplicar procesos que les ayuden a mantener una excelencia dentro de sus estrategias de optimización, es también muy indispensable que se apliquen modelos de manufacturing, esto ayuda en la reducción de tiempos en cuanto a producción y los costos de operación, evitando de esta manera los conocidos cuellos de botellas (Nugent et al., 2019).

La optimización a modo de criterio es aquella que explora la manera en cómo las empresas lograr o pueden implementar mejoras de manera continua dentro de sus espacios organizacionales, obviamente sin llegar a afectar ni directa e indirectamente la economía o capacidad financiera de las mismas (Corzo, 2020).

- **Estandarización de tareas**

En el sector hotelero, contar con una estructura organizativa bien definida es fundamental para garantizar una operación eficiente. Aplicar modelos como la norma ISO 9001 permite establecer con claridad las funciones y responsabilidades de cada integrante del equipo, asegurando un control adecuado de las tareas y promoviendo una cultura enfocada en la calidad. Hoteles como el Spa Miramelindo en Baños o el HM International en Guayaquil han demostrado que, al seguir estos estándares, se mejora el servicio al cliente y se optimizan los procesos internos (Hernandez, 2024).

Es más que un análisis, pues este hace énfasis en aquellos estándares protocolarios, donde se busque eficiencia operativa para cubrir o mantener la competitividad dentro del mercado, esto contribuye en el equilibrio entre el colaborador

y codificación de cada proceso operativo que se ejecuten dentro de la empresa (Vargas & Camero, 2021).

“Desde un punto de vista similar la estandarización de las tareas disminuye los errores y optimiza el manejo de los equipos o la solvencia correcta en cuanto al desempeño del colaborador” (Bello et al., 2023, p. 237).

Por otra parte, el impacto de la estandarización de las tareas no solo proporciona resultados significativos dentro de las mejoras operacionales internas de una empresa, sino que a su vez reduce en gran manera los errores y aumenta la consistencia en el proceso productivo de cualquier colaborador (Bastidas & Villalva, 2020).

- **Implementación de buenas prácticas operativas**

Dentro de este apartado se pueden adoptar diferentes alternativas, entre ellas, el ciclo de Deming, que no es otra cosa que planificar, hacer, verificar y actuar, siendo estos las bases fundamentales que ayudan a mejorar de manera continua los procesos dentro de las practicas operativas (Montesinos et al., 2020).

En el ámbito hotelero, contar con una gestión operativa organizada permite estandarizar procesos, reducir errores y mejorar los resultados esperados. Este tipo de gestión actúa como una herramienta que orienta al equipo de trabajo para que todas las acciones se alineen con los objetivos del establecimiento. Varios hoteles del Ecuador han comenzado a aplicar sistemas de calidad como la norma ISO 9001, lo cual les ha permitido ofrecer servicios más eficientes y elevar la satisfacción del cliente. (Campo, 2020).

Es un tipo de laborales en la cuales los lideres operativos aplican estrategias basadas en prácticas evidenciadas y que a su vez estas generen un impacto real en la

optimización de los procesos operativos de cualquier entidad empresarial, ofreciendo en ella metodologías las cuales se aplican en los distintos entornos organizacionales (Torres et al., 2019).

“Parte de la implementación de las buenas prácticas operativas se asocian directamente con la estandarización de tareas más que todo administrativas, siendo parte de los procesos de planeación y ejecución con la finalidad de optimizar recursos y tiempo” (Sangronis et al., 2024, p. 29).

2.2.13. Gestión de talento humano

- **Distribución de tareas:**

Distribuir tareas significa repartir las actividades de forma organizada entre los miembros de un equipo para asegurar que el trabajo se realice con orden, eficiencia y equidad. Al aplicar una buena distribución de tareas, se toman en cuenta varios criterios:

- **Definición clara de funciones:**

Cada persona debe tener bien definido qué tarea debe cumplir.

- **Reparto equitativo del trabajo:**

Las actividades se asignan según la capacidad y experiencia de cada trabajador para evitar sobrecargas.

- **Organización por prioridades:**

Se da atención primero a lo más urgente o lo más importante.

- **Aprovechamiento de habilidades:**

Se asignan tareas de acuerdo con las fortalezas individuales de cada integrante del equipo.

- **Supervisión continua:**

Se revisa el avance de cada tarea para realizar ajustes si es necesario.

Una distribución efectiva permite mejorar los resultados, aprovechar mejor el tiempo y fomentar un ambiente laboral colaborativo (Bas, 2019).

La distribución de tareas no es otra cosa que la asignación de tareas en base a las competencias específicas de cada individuo o colaborador, en ella se destacan los niveles de fortalezas y la excelencia en productividad que estos le puedan brindar al cliente y empresa como tal (Hidalgo et al., 2020).

Este apartado ayuda a entender que la asignación de tareas adecuada tiene como enfoque crear modelos de gestión por competencias, en la cual el individuo es dueño de su ejecución en base a los conocimientos que ya tiene como talento innato en sí mismo, lo que ayuda de manera oportuna a disminuir errores y riesgos de pérdidas para las empresas u organizaciones (Ríos, 2020).

- **Gestión de tiempos y horarios**

La gestión del tiempo y horarios no solo beneficia al usuario o colaborador que trabaja dentro de la empresa, sino que este a su vez le permite a la entidad llevar a cabo un análisis de comportamiento, así como mantener el autocontrol, la buena toma de decisiones y la efectividad con el que el individuo logra resolver un problema e inclusive conocer cuál es la relación que este mantiene con la planificación, productividad de sus actividades laborales (Solano et al., 2019).

El manejo adecuado del tiempo es esencial en cualquier sector, y tiene una importancia aún mayor en el sector hotelero. Saber administrar el tiempo de forma eficiente es una herramienta clave para el éxito de las operaciones diarias. Esta capacidad es indispensable en todos los departamentos, ya que contribuye a aumentar la

productividad y a asegurar una experiencia satisfactoria tanto para los huéspedes como para el personal (Melad et al., 2021).

El análisis de tiempos resulta particularmente valioso en el ámbito del turismo cuando se trata de tareas repetitivas y fácilmente supervisables. En el sector hotelero, por ejemplo, la labor de limpieza de habitaciones se considera una actividad rutinaria y sujeta a control. En contraste, otras funciones habituales como el proceso de check-in, que requiere la atención directa al cliente en la recepción, se clasifican como no controlables, ya que dependen de la interacción con el huésped, lo que genera un alto grado de variabilidad en su ejecución. (Aguilar et al., 2021).

Explorar estrategias que ayuden a optimizar de manera adecuada la asignación de tiempos y horarios en cada una de las responsabilidades laborales del colaborador, se convierte en una tarea clave que ayuda a minimizar errores y a mejorar el clima laboral del mismo (Serrano, 2022).

“Proponer modelos de gestión que ayuden a fomentar la asignación de tiempos y horarios dentro de las actividades laborales de cada colaborador es la mayor de las fuerzas que impactan de manera directa en la eficiencia laboral de cada individuo” (Pilligua & Arteaga, 2019, pág. 4).

- **Control de desempeño operativo**

El uso de técnicas de supervisión y seguimiento del desempeño del personal son fundamentales en el sector hotelero para optimizar la calidad del servicio y la eficiencia en las operaciones. Gracias a estas prácticas, es posible elevar al máximo la productividad del equipo y garantizar un funcionamiento más efectivo del hotel (Santos, 2019).

Un buen sistema de control de desempeño laboral, se enfoca en gestionar una supervisión intensa dentro de las empresas, con la finalidad de optimizar las operaciones

y categorizar sistemas o funciones de control que no estén alineados a la importancia u objetivo de la empresa, no se debe de olvidar que es muy indispensable mantener un modelo de gestión flexible con el cuerpo colaborativo (Mori & Bardales, 2020).

El control del desempeño en el ámbito hotelero incluye, como elemento clave, la evaluación del personal mediante métodos como la observación directa y la retroalimentación constante. Estas herramientas tienen como propósito principal elevar el rendimiento individual de cada colaborador. Además, permiten realizar análisis desde la gestión sobre los proyectos en equipo, lo cual contribuye a fomentar un ambiente laboral enfocado en la mejora continua y en la eficiencia operativa del hotel (Mayo et al., 2019).

Analizar la conexión entre la gestión del talento humano y el rendimiento del personal en el sector hotelero permite, ante todo, identificar el grado de efectividad en las operaciones diarias. Esto facilita comprender cómo influye dicha relación en la productividad general del hotel y qué impacto real tiene sobre los resultados organizacionales. (Oca, 2022).

“Una buena gestión en el control del desempeño operativo, contribuye de manera positiva en los índices laborales, debido a que tanto el trabajador como la empresa, mantendrán una estrecha relación por alcanzar el objetivo o meta propuesta desde un inicio. Además, permite identificar a tiempo las debilidades y fortalezas del equipo de trabajo, facilitando la toma de decisiones estratégicas. De esta manera, se optimizan los recursos y se promueve una cultura organizacional orientada a resultados (Cantos & Castañeda, 2023).

2.2.14. Factores que influyen en el desempeño laboral

- **Capacitación y desarrollo personal**

En el sector hotelero ecuatoriano, la formación continua del personal es una herramienta clave para mejorar la atención al cliente y aumentar la eficiencia operativa. De acuerdo con el Ministerio de Turismo, más de 8.600 prestadores de servicios han participado en capacitaciones, lo que ha elevado la calidad del servicio turístico a nivel nacional. Casos como el de la Hostería El Prado en Ibarra demuestran que implementar programas de desarrollo profesional mejora tanto el rendimiento del equipo como la experiencia del huésped. Estos resultados reflejan la necesidad de fortalecer la capacitación en los hoteles para mantener estándares altos y asegurar la competitividad del sector (Arévalo, 2019).

La capacitación y el crecimiento personal en el sector hotelero consisten en brindar al colaborador conocimientos, motivación y guía, elementos clave que en muchas ocasiones son necesarios para su desarrollo. A través de estas experiencias formativas, el empleado tiene la oportunidad de adquirir nuevas habilidades, las cuales puede incorporar como herramientas prácticas en sus tareas diarias dentro del hotel (Lazo & Puñido, 2019).

La aplicación de este tipo de herramientas dentro del sector hotelero motiva al personal a enfocar sus esfuerzos en alcanzar las metas establecidas por la organización, siempre que dichas iniciativas cuenten con un propósito claro. Cuando esto se cumple, su efecto se manifiesta positivamente en el rendimiento laboral de cada colaborador (Flores, 2019).

“Básicamente, se hace énfasis en reconocer el desarrollo de sus habilidades a través de la capacitación para posteriormente evaluar su desempeño laboral” (Pazmiño, 2019, pág. 13).

- **Clima laboral**

“Se refiere al ambiente colaborativo en todos sus aspectos, en ella se ven inmersas las correlaciones positivas, así como las motivaciones laborales mismas que interfieren de manera directa con el rendimiento de los empleados” (Arana, 2019, pág. 30).

Este aspecto también contempla la importancia de los niveles de comunicación dentro del entorno laboral hotelero. Cuando la comunicación es deficiente o la motivación escasa, el rendimiento del personal puede verse directamente afectado. Por ello, el clima organizacional en un hotel está estrechamente ligado a la calidad de la comunicación interna y su influencia en el desempeño individual de los empleados. (Chang, 2020).

“Se trata de un ambiente positivo el cual está inmerso en todos los ámbitos laborales de los trabajadores de cualquier organización, esta misma busca mejorar los niveles de productividad en cada colaborador” (Barboza et al., 2023, p. 2).

“Cuando el ambiente laboral dentro de un hotel no es el adecuado, es evidente que el desempeño del personal se verá afectado negativamente. Esto ocurre especialmente cuando no se promueven factores clave como la motivación y la participación activa entre los colaboradores” (Ameri et al., 2020, p. 24).

“El clima laboral hace parte de las relaciones interpersonales, y la motivación, así como las condiciones internas del lugar de trabajo, en ella se ven inmersas las circunstancias y acciones que pueden llegar a afectar el estado anímico de cada colaborador” (Floril & Díaz, 2021, pág. 86).

- **Motivación y liderazgo**

“Analiza el impacto de la motivación, la eficiencia y el rendimiento del personal en distintos entornos laborales, incluyendo el sector hotelero. Este enfoque también

abarca aspectos esenciales como el bienestar físico y emocional de los empleados, así como el respeto a las normas de convivencia y colaboración entre compañeros de trabajo” (Ruiz et al., 2023, p. 3).

Existe una relación directa y positiva entre la motivación y el liderazgo dentro del sector hotelero. Un hotel que se destaca en estos aspectos suele obtener resultados favorables. Es fundamental comprender que lo que realmente impulsa a los colaboradores es recibir un trato respetuoso, junto con condiciones laborales adecuadas que les permitan desarrollarse y desempeñarse eficazmente. (Solis et al., 2019).

En este contexto, se resalta que los colaboradores pueden alcanzar un buen nivel de desempeño, especialmente en hoteles de tres estrellas, cuando las condiciones laborales son adecuadas. El aspecto central de esta idea radica en la asignación equilibrada de responsabilidades. Con frecuencia, la ausencia de una motivación efectiva y un liderazgo adecuado se debe a que el personal es sobrecargado con tareas que superan sus capacidades, lo que afecta negativamente su rendimiento y compromiso. (Paredes, 2019).

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1. Código del trabajo

Art. 1.- Ámbito de este Código. - Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren.

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo. - El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga.

Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. En general, todo trabajo debe ser remunerado (Código del trabajo, 2020).

2.3.2. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo

Artículo 1. Objeto. – Promover una cultura de prevención y protección en materia de seguridad y salud en el trabajo; y fortalecer su marco regulatorio, mediante el desarrollo de políticas públicas y acciones que permitan fortalecer la seguridad y salud en el trabajo.

Artículo 2. Ámbito. – El presente Reglamento será aplicable en todo el territorio nacional y de cumplimiento obligatorio para todos los servidores públicos; privados; empleadores; trabajadores; incluidas las Fuerzas Armadas y las entidades de seguridad ciudadana y orden público; así como, los trabajadores remunerados del hogar, autónomos y sin relación de dependencia.

Artículo 3. Definiciones. – Para efectos de aplicación de este Reglamento en lo correspondiente a seguridad y salud en el trabajo, se establecen las siguientes definiciones:

1. **Accidente de trabajo:** Es todo suceso imprevisto y repentino que sobreviene por causa, consecuencia o con ocasión del trabajo originado por la actividad laboral, relacionado con el puesto de trabajo, ocasione al trabajador lesión orgánica corporal o perturbación funcional. incapacidad o muerte.
2. **Accidentes en actos de servicio:** Son los suscitados a los miembros de las Fuerzas Armadas, Policía Nacional y de las entidades de seguridad ciudadana y orden público, en servicio activo o en pleno ejercicio de sus funciones profesionales en virtud de su cargo, grado o jerarquía, o en cumplimiento de disposiciones superiores relacionadas exclusivamente con la actividad militar y/o seguridad ciudadana y orden público.
3. **Actos inseguros:** Son acciones negligentes en inobservancia de procedimientos o estándares de trabajo seguro.
4. **Afiliados:** Son los trabajadores que gozan de la cobertura en el Sistema Nacional de Seguridad Social, según los parámetros establecidos en la normativa vigente.
5. **Agentes biológicos:** Son microorganismos que pueden estar presentes en el ambiente de trabajo, que tienen un determinado ciclo de vida y que pueden originar alteraciones en la salud de los trabajadores.
6. **Agente de exposición:** Es todo agente biológico, físico o químico al que el trabajador está expuesto en su puesto de trabajo y que, en función de la dosis de la intensidad de su exposición, puede generar un riesgo para su seguridad y salud.
7. **Agentes físicos:** Son distintas formas de energía presentes en el ambiente de trabajo, que tienen la capacidad de generar daños a la seguridad y salud de los trabajadores. Debido a su interacción con la materia, pueden producir diferentes

cambios, desde una modificación sustancial de la misma, hasta un cambio momentáneo de su estado.

- 8. Agentes químicos:** Es todo elemento o compuesto químico que puede presentar un riesgo para la seguridad y salud de los trabajadores, debido a sus propiedades fisicoquímicas, químicas o toxicológicas y a la forma en la que se utiliza o se halla presente en el ambiente de trabajo.
- 9. Ambiente de trabajo:** Son las características del lugar y/o centro de trabajo que pueden tener una influencia significativa sobre la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador, tales como: locales, instalaciones, equipos, productos, energía, procedimientos, métodos de organización y orden en el trabajo, entre otros.
- 10. Análisis de puesto de trabajo:** Es el proceso de investigación en los casos de presunción de enfermedades profesionales que efectúa la entidad del Sistema Nacional de Seguridad Social respecto de un puesto de trabajo, para determinar qué actividades, responsabilidades y riesgos laborales existen.
- 11. Autoridad competente:** Es el funcionario, servidor público o jerárquico superior, facultado para establecer políticas públicas, emitir reglamentos, acuerdos, resoluciones, disposiciones, y otros actos administrativos, en el ámbito de sus competencias.
- 12. Carga de trabajo:** Es el conjunto de actividades psicofísicas requeridas para el puesto de trabajo. dentro de la jornada laboral (Hernández M. J., 2024).

2.3.3. Ley orgánica para el desarrollo económico y sostenibilidad

Artículo 97.7.- Deberes Formales. - Sin perjuicio de los demás deberes formales, los sujetos pasivos sujetos al régimen tributario tendrán los siguientes deberes formales:

- a. Llevar un registro de ingresos y gastos y declarar el impuesto conforme a los resultados que arroje el mismo, en el caso que la normativa así lo disponga.
- b. Emitir comprobantes de venta conforme al Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios. Para el caso de los negocios populares emitirán notas de venta al amparo de la normativa vigente (Gobierno de Ecuador, 2021).

2.3.4. Ley de compañías

Art. 45.- El administrador o administradores se entenderán autorizados para realizar todos los actos y contratos que fueren necesarios para el cumplimiento de los fines sociales.

Art. 6.- Toda compañía nacional o extranjera que negociare o contrajere obligaciones en el Ecuador deberá tener en la República un apoderado o representante que pueda contestar las demandas y cumplir las obligaciones respectivas.

Art. 20.- Las compañías constituidas en el Ecuador, sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías y Valores, enviarán a ésta, en el primer cuatrimestre de cada año:

- a. Copias autorizadas del balance general anual, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, así como de las memorias e informes de los administradores y de los organismos de fiscalización establecidos por la Ley.

- b. La nómina de los administradores, representantes legales y socios o accionistas, incluyendo tanto los propietarios legales como los beneficiarios efectivos, atendiendo a estándares internacionales de transparencia en materia tributaria y de lucha contra actividades ilícitas.
- c. Los demás datos que se contemplaren en el reglamento expedido por la Superintendencia de Compañías y Valores. El balance general anual y el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias estarán aprobados por la junta general de socios o accionistas, según el caso; dichos documentos, lo mismo que aquellos a los que aluden los literales b) y c) del inciso anterior, estarán firmados por las personas que determine el reglamento y se presentarán en la forma que señale la Superintendencia. Nota: Literal b) sustituido por artículo 6 numeral 1 de Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 150 de 29 de diciembre del 2017.

Art. 47.- El administrador que diere poderes para determinados negocios sociales será personalmente responsable de la gestión que se hiciere. Pero para delegar su cargo necesitará, en todo caso, la autorización de la mayoría de socios. La delegación deberá recaer en uno de ellos (Ley de compañías , 2017).

2.3.5. Ley de desarrollo de servicio y comercio

Artículo 1.- Actividad de Servicio y Comercio. Actividad económica organizada para la prestación y venta de servicios; Según la clasificación de actividades económicas en la economía clásica, el sector de servicios forma el sector terciario de la economía.

Artículo 2.- Objetivos. El objetivo de la norma es crear una base para la presentación de informes anuales con fines de información general para garantizar la

comparabilidad con los informes anuales de la propia empresa de años anteriores y con los informes anuales de otras empresas.

Artículo 3.- Políticas de Servicio y Comercio. Se encuentra sujeta a disposiciones legales relacionadas como cualquier empresa comercializadora de servicios como son: Código de Rentas Internas Capítulo 6 Contabilidad e informes financieros (Código de comercio, 2019).

2.3.6. Normativa control de los establecimientos de hospedaje no turísticos

Art. 3.- Los establecimientos de hospedaje no turístico deberán utilizar únicamente en su nombre comercial una de las siguientes denominaciones:

1. Pensión: entiéndase como pensión al lugar de infraestructura básica, que presta alojamiento a huéspedes.
2. Residencia: entiéndase como residencia al lugar de infraestructura básica, que presta alojamiento a huéspedes.
3. Hostal: entiéndase como hostal al lugar de alojamiento de huéspedes de paso.

Art. 4.- Los propietarios de los locales y establecimientos de hospedaje no turístico, obtendrán su Permiso de Funcionamiento a través del Sistema Informático del Ministerio del Interior.

Art. 5.- Los requisitos para la obtención del permiso de funcionamiento por primera vez, por cambio de dirección del negocio, o por cambio de propietario serán los siguientes:

1. Solicitud para otorgamiento del Permiso de Funcionamiento y formulario de datos personales del propietario y administrador que se registrará en la página web del Ministerio del Interior;

2. Fotocopia a color de cédula de ciudadanía o de ser extranjero fotocopia del pasaporte con el registro de visa correspondiente;

3. Registro Único de Contribuyente (RUC).

4. Informe, previo y favorable, de inspección del local o establecimiento realizado por la Intendenta o Intendente o su delegado.

5. Comprobante de Ingreso por Recuperación de Costos anual por concepto de otorgamiento de Permiso de Funcionamiento;

6. Patente Municipal.

7. Permiso de uso de suelo o Informe de compatibilidad de uso de suelo.

8. Permiso del Cuerpo de Bomberos; y, Declaración juramentada que exprese que los fondos y los activos utilizados, directo o indirectamente, en el local o establecimiento correspondiente no provienen de actividades ilícitas, tales como narcotráfico o lavado de activos entre otras. Asimismo, esta declaración deberá estipular que el solicitante no actúo como testaferro, y; Permiso de la Agencia Nacional de Regulación y Control Sanitario (Ministerio de Turismo del Ecuador , 2017).

2.3.7. Normativa Ambiental

Ley de gestión ambiental: Obligaciones ambientales para empresas del sector hotelero:

Art. 1.- La presente Ley establece los principios y directrices de política ambiental; determina las obligaciones, responsabilidades, niveles de participación de los sectores público y privado en la gestión ambiental y señala los límites permisibles, controles y sanciones en esta materia.

Art. 2.- La gestión ambiental se sujeta a los principios de solidaridad, corresponsabilidad, cooperación, coordinación, reciclaje y reutilización de desechos, utilización de tecnologías alternativas ambientalmente sustentables y respecto a las culturas y prácticas tradicionales.

Art. 3.- El proceso de Gestión Ambiental, se orientará según los principios universales del Desarrollo Sustentable, contenidos en la Declaración de Río de Janeiro de 1992, sobre Medio Ambiente y Desarrollo.

Art. 4.- Los reglamentos, instructivos, regulaciones y ordenanzas que, dentro del ámbito de su competencia, expidan las instituciones del Estado en materia ambiental, deberán observar las siguientes etapas, según corresponda: desarrollo de estudios técnicos sectoriales, económicos, de relaciones comunitarias, de capacidad institucional y consultas a organismos competentes información a los sectores ciudadanos.

Art. 5.- Se establece el Sistema Descentralizado de Gestión Ambiental como un mecanismo de coordinación transectorial, interacción y cooperación entre los distintos ámbitos, sistemas y subsistemas de manejo ambiental y de gestión de recursos naturales.

Art. 6.- El aprovechamiento racional de los recursos naturales no renovables en función de los intereses nacionales dentro del patrimonio de áreas naturales protegidas del Estado y en ecosistemas frágiles, tendrán lugar por excepción previo un estudio de factibilidad económico y de evaluación de impactos ambientales (Congreso Nacional del Ecuador, 2004).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“El éxito no se alcanza, se atrae”.

Farshad Asl,

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de carácter con enfoque social, cuya metodología responde a elementos cualitativos y cuantitativos, a fin de encontrar los hallazgos relacionados con la gestión administrativa – operativa y su desempeño laboral en la empresa Hostal Status. Esta investigación por ser de tipo no experimental se utilizaron los siguientes tipos de investigación, descriptiva, documental y de campo.

3.1.1. Investigación descriptiva

La investigación descriptiva se utilizó para conocer y explicar cómo se está manejando la parte administrativa y operativa en el Hostal Status, y cómo eso influye en el trabajo de los colaboradores. Este tipo de investigación permitió observar la realidad tal como ocurre, con el fin de describir las situaciones, problemas y características que afectan el desempeño laboral. A través de este enfoque se pudo obtener información clara y detallada para entender mejor el funcionamiento interno del hostal.

3.1.2. Investigación documental

Esta investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo de tipo documental, basándose en la recolección de información secundaria. Para ello, se llevó a cabo un proceso de selección, análisis y descripción de conceptos, teorías, definiciones y fundamentos legales provenientes de estudios previos. Todo este contenido fue examinado con base en los criterios del investigador, enfocados en la gestión administrativa y el rendimiento laboral del personal, lo que permitió sustentar teóricamente el presente estudio.

3.1.3. Investigación de campo

Mediante la investigación de campo se realizó un análisis más exhaustivo estudiando varios factores que afectan la problemática abordada en la empresa Hostal Status, tomado en cuenta los a los colaboradores de la misma.

Este estudio empleó una metodología recopilando información de manera real y directa a través de encuesta elaboradas al personal interno de la empresa como, gerente, secretaria, supervisor y trabajadores.

3.2. METODOS DE INVESTIGACION

3.2.1. Método deductivo

Este método sirvió para analizar de manera razonable los procesos y métodos utilizados en esta investigación y así poder obtener los resultados óptimos de los objetivos establecidos, mediante desde el planteamiento del problema, la recopilación de información primaria y secundaria, hasta llegar a una conclusión y sus respectivas recomendaciones.

3.2.2. Método inductivo

La aplicación de este método fue de mucha importancia para la investigación ya que permitió establecer una claridad del problema mediante la observación y a través de la investigación de campo se conoció como ha sido el desempeño de los colaboradores de la empresa Hostal Status.

3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Población y muestra

3.3.1.1 Población

La población de estudio estuvo conformada por el gerente y colaboradores de la empresa Hostal Status, por ello a continuación se detalla en la siguiente tabla la distribución de la población:

Tabla 1

Distribución personal por cargo y área según Hostal Status

Cargo	Cantidad	Área
Gerente	1	Administración
Secretaria	1	Recepción
Supervisor	1	Operativa
Colaboradores	12	Operativa
Total	15	

Nota. La tabla 1 presenta la cantidad de trabajadores según su cargo y área de trabajo en el Hostal Status.

Se observa una mayor concentración de personal en el área operativa.

3.3.1.2 Muestra

Puesto que el tamaño de la población es menor a 100 personas, no se aplicó formula alguna para dicha investigación, por lo tanto, la muestra que se utilizó fue de tipo censal no probabilística. De este modo, este tipo de muestreo facilitó información confiable sobre el estudio realizado, por lo cual se pudo evitar el margen de error y de esta manera cumplir los objetivos establecidos.

3.3.2. Técnicas de investigación

3.3.2.1 Revisión documental

En las técnicas de investigación se utilizó la revisión documental como, documentos, informes, artículos, revistas científicas, tesis de doctorado y tesis de maestrías, la cual fueron de mucha importancia para la recopilación de información.

3.3.2.2 Entrevista

La entrevista se la realizó al Gerente General del Hostal Status, con el objetivo identificar cuáles son los procesos de gestión administrativa y operativa del Hostal Status. esta entrevista permitió observar de cerca la gestión-operativa y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores.

3.3.2.3 Encuesta

Se desarrolló una encuesta dirigida a todo el personal operativo de la empresa Hostal Status, las preguntas se basaron en la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores, todo esto con el objetivo de determinar el nivel de desempeño laboral en la productividad y eficiencia de los colaboradores del Hostal Status.

3.3.3. Instrumentos de la Investigación

3.3.3.1 Guía de entrevista

En esta investigación, la guía de entrevista se empleó como una herramienta clave para obtener información directamente del gerente. Se trata de un documento que contiene una serie de preguntas organizadas de manera lógica, las cuales sirven como apoyo para conducir las entrevistas de forma coherente y enfocada. En este caso, la guía incluye

preguntas abiertas que facilitan la exploración detallada de la opinión y experiencias del gerente en relación con la gestión administrativa-operativa y su impacto en el desempeño laboral dentro del Hostal Status, ubicado en el Cantón Quevedo, durante el año 2024.

3.3.3.2 Cuestionario

Se elaboró un cuestionario como instrumento principal de recolección de datos, dirigido a los colaboradores del Hostal Status. La construcción del cuestionario se realizó a partir de los objetivos específicos del estudio y de una revisión bibliográfica actualizada sobre la gestión administrativa-operativa y el desempeño laboral. El cuestionario se estructuró principalmente con preguntas cerradas, lo que permitió ajustar las respuestas y facilitar su análisis cuantitativo. Se emplearon escalas de tipo Likert de cinco puntos, que oscilaban entre niveles como totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo, con el objetivo de medir el grado de conformidad, percepción o frecuencia respecto a distintos aspectos de la gestión y el desempeño laboral.

3.3.3.3. Alfa de Cronbach

En cuanto a la confiabilidad, a través del análisis de los resultados obtenidos en esta fase, se calculó el coeficiente alfa de Cronbach, lo que permitió verificar la consistencia interna del instrumento. Un valor adecuado de este coeficiente fue considerado como indicador de confiabilidad aceptable.

Tabla 2*Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0.885	0.892	20

Nota. elaborado por autor. Fuente. SPSS

En la tabla 2 se puede verificar que el cuestionario utilizado en la investigación fue confiable, ya que se aplicó el Alfa de Cronbach utilizando el software SPSS. Esta prueba permite saber si las preguntas están bien relacionadas entre sí y miden el mismo tema. El cuestionario tenía 20 preguntas y se obtuvo un resultado de 0.885, lo que indica una alta confiabilidad. Además, el valor basado en los datos tipificados fue de 0.892, lo que refuerza la consistencia de las respuestas.

3.3.3.4.Resultados de los análisis del SPSS de acuerdo con los datos obtenidos a la entrevista realizada al Gerente y a los colaboradores del Hostal Status

Tabla 3*Resumen del procesamiento de los casos*

Variables		N	%
Casos	Válidos	14	100.0
	Excluidos	0	.0
	Total	14	100.0

Nota. elaborado por autor. Fuente. SSPS

La tabla 3 demuestra que, para el estudio de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, el cual identificó un total de 14 casos válidos, representando el 100% de los datos ingresados. Esto indica que no hubo casos excluidos, es decir, todas las encuestas fueron respondidas completamente. Así, el cálculo del Alfa de Cronbach se realizó con la totalidad de los datos disponibles, lo que aumenta la confiabilidad del resultado.

3.4. ELABORACION DEL MARCO TEÓRICO

3.4.1 Marco conceptual

En la elaboración del marco conceptual se detallaron temas importantes y de fuentes confiables, tales como: gestión administrativa, gestión operativa, procesos administrativos, entre otros.

3.4.2 Fundamentación teórica

En la base teórica de esta investigación se establecieron aportes de diversos autores de distintas fuentes como, artículos científicos, páginas web, bibliotecas virtuales relacionados con la gestión administrativa-operativa y el desempeño laboral.

3.4.3 Fundamentación legal

A través de la fundamentación legal, se obtuvo información en la Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica para el Desarrollo Económico y Sostenibilidad. Ley de compañías, Ley de Desarrollo de Servicio y Comercio y Normativa control de los establecimientos de hospedaje no turísticos.

3.5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para realizar esta investigación, se utilizaron instrumentos que permitieron obtener información precisa y relevante. Se aplicó un cuestionario de preguntas tanto al gerente como a los colaboradores del Hostal Status, con el fin de recopilar datos sobre la gestión administrativa-operativa y su incidencia en el desempeño laboral.

La entrevista al gerente se llevó a cabo de forma manual, mediante una guía estructurada de preguntas, permitiendo un contacto directo para profundizar en aspectos clave de la administración operativa.

Asimismo, las encuestas dirigidas a los colaboradores también fueron aplicadas de manera manual y presencial, garantizando una interacción directa con los encuestados, lo que facilitó la comprensión de las preguntas y aseguró la validez de la información obtenida para el análisis correspondiente.

3.6. PROCESAMIENTO DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para llevar a cabo el análisis de la información recopilada, se aplicaron procedimientos estadísticos que permitieron organizar, interpretar y extraer conclusiones relevantes en función de los objetivos del estudio. La información obtenida fue procesada utilizando el programa SPSS, lo cual facilitó una adecuada gestión de los datos.

En primer lugar, se revisaron los instrumentos aplicados para verificar que las respuestas estuvieran completas y que los datos fueran coherentes. Posteriormente, se realizó la codificación de las respuestas y su tabulación en matrices de datos, lo que permitió identificar patrones y tendencias.

El análisis comprendió la utilización de estadísticas descriptivas, tales como frecuencias absolutas y relativas con el fin de obtener una visión general de las variables estudiadas.

Este procesamiento de datos permitió interpretar de forma clara los resultados obtenidos, brindando una base sólida para emitir conclusiones fundamentadas y contrastar los objetivos de la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El único modo de hacer un gran
trabajo es amar lo que haces.

Steve Jobs

4.1. PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA-OPERATIVA IMPLEMENTADOS EN EL HOSTAL STATUS.

La entrevista tuvo como propósito identificar cuáles son los procesos de gestión administrativa y operativa en el Hostal Status. A través de esta evaluación, se busca obtener una visión clara y estructurada del funcionamiento organizacional del establecimiento, permitiendo determinar el grado de eficiencia en sus procedimientos y establecer posibles áreas de mejora que contribuyan al fortalecimiento de su gestión integral.

4.1.1 Entrevista al Gerente del Hostal Status

Se efectuó una entrevista al Gerente del Hostal Status con la finalidad de identificar cuáles son los procesos de gestión administrativa-operativa en el Hostal Status.

Tabla 4

Análisis de la entrevista realizada al gerente general del Hostal Status

D.	Preguntas	Respuestas	Análisis
Planificación	1. ¿Qué actividades o pasos se siguen para organizar el trabajo diario del hostel?	Cada área tiene una rutina definida, El personal de limpieza recibe las habitaciones asignadas. No usamos un sistema digital aún, pero llevamos un control físico diario en un cuaderno.	El gerente del hostel deja ver que, aunque no cuentan con herramientas digitales sofisticados. Cada área sabe lo que debe hacer y eso permite que el trabajo sea en orden.

		Las metas se establecen observando cómo ha sido la ocupación en el último período. Yo hago un análisis mensual de ingresos, comentarios en plataformas y desempeño del personal, y en base a eso propongo objetivos, como mejorar los tiempos de respuesta o invertir en alguna mejora.	Las metas del hostel se deciden viendo cómo han ido las cosas en el último mes. Revisa cuánto se ha ganado, qué dicen los clientes en internet y cómo ha trabajado el personal.
	2. ¿Cómo se deciden las metas u objetivos que se quieren lograr en el hostel?		
	3. ¿Cómo está organizado el equipo de trabajo?	Contamos con un equipo pequeño. Tenemos una secretaria, personas encargadas de limpieza, un supervisor, una lavandera y yo me encargo de la parte administrativa y supervisión general.	El gerente explica que el equipo del hostel es pequeño, Cada persona tiene una tarea clara, hay quien se encarga de la limpieza, una secretaria, una persona para lavandería y un supervisor. Se observó que no tienen un documento formal con las funciones, pero sí se encargan de enseñar a los nuevos trabajadores mediante una inducción práctica. Aprenden viendo y haciendo, y si tienen dudas, pueden preguntar directamente.
Organización	4. ¿Cuentan con algún documento o guía que explique lo que debe hacer cada trabajador?	No tenemos una guía, pero a los colaboradores o nuevos colaboradores reciben una inducción para que puedan aprender observando y haciendo. Además, cualquier duda que tengan, se aclara directamente conmigo o con el encargado de su área.	
Dirección	5. ¿Cómo se asegura de que los trabajadores	Realizo recorridos diarios por las instalaciones para verificar el cumplimiento de las tareas.	El gerente cuenta que todos los días recorre el hostel para ver si el trabajo

Control	hagan bien sus tareas?	Si veo que algo no se hizo bien, converso directamente con la persona para corregirlo.	se está haciendo como debe ser. Si nota que algo no está bien, habla directamente con la persona para corregirlo.
	6. ¿Qué hace usted para motivar al personal y mantener un buen ambiente laboral?	Procuro mantener una comunicación cercana y de respeto, además también escucho sus sugerencias y tomamos decisiones juntos cuando es posible.	Al mantener una comunicación cercana y respetuosa, se fomenta un clima de confianza, lo cual es un factor clave para la motivación entre el personal.
	7. ¿Cómo revisa si todo se está haciendo bien en la parte administrativa y operativa?	Tenemos reuniones breves cada semana para evaluar cómo va el trabajo en cada área. Los responsables de cada sección me cuentan novedades de sus actividades o cualquier inconveniente que hayan tenido, En la parte administrativa reviso ingresos, egresos, compras e inventario.	Según lo indicado por el gerente, demuestra que llevan un control cada semana por medio de reuniones, sin embargo, se puede evidenciar que no existe un sistema tecnológico que permita llevar un control.
	8. ¿Qué hace cuando algo no sale como se esperaba o hay errores?	Lo que hacemos es identificar la causa. Si fue un error por parte del trabajador, hablamos con el colaborador para corregirlo y evitar que vuelva a pasar. Lo importante es no dejar pasar las fallas, porque eso afecta la calidad del servicio.	El gerente señala que cuando ocurre un error, lo primero que hacen es buscar la causa. Al conversar directamente con el trabajador cuando ocurre una falla, se fomenta la corrección inmediata y se evita que el problema se repita.

Mejora continua	9. ¿Podría mencionar o destacar algún cambio hecho reciente para mejorar el trabajo en el hostel?	Sí, hemos implementado una plataforma de reservas online y también mejoramos la señalética interna. Estos cambios han facilitado el trabajo del personal y han hecho que los clientes se sientan más orientados.	El gerente comenta que recientemente han hecho mejoras importantes, como implementar una plataforma de reservas en línea y actualizar la señalética interna. Estos cambios han hecho que el trabajo del personal sea más organizado y sencillo.
	10. ¿Cómo se dan cuenta de que algo se puede mejorar en el hostel y qué hacen para solucionarlo?	Estamos atentos a lo que dicen los clientes en sus comentarios en redes sociales. Además, conversamos con el personal y ellos también proponen ideas. Cuando vemos una oportunidad para mejorar la analizamos y, si es posible, la aplicamos de inmediato o en la siguiente planificación mensual.	El gerente se basa en comentarios de los clientes en redes sociales y las sugerencias del propio personal. Esto le permite detectar fallas u oportunidades para mejorar de forma oportuna.

Nota. La información de esta tabla se obtuvo mediante entrevistas al gerente del Hostel Status, con el fin de analizar la relación entre la gestión administrativa-operativa y el desempeño laboral de los colaboradores. La información fue organizada por dimensiones clave del proceso administrativo.

Análisis e interpretación

La tabla 4 demuestra la entrevista al gerente del Hostel Status lo cual nos permitió conocer cómo se gestionan los procesos administrativos y operativos desde una perspectiva práctica y directa. Se evidencia que, a pesar de no contar con herramientas tecnológicas ni documentos formales, el hostel opera con rutinas definidas y roles claros. La planificación se basa en observaciones mensuales sobre ocupación, ingresos y

comentarios de clientes, lo que permite establecer objetivos realistas según el desempeño reciente. El liderazgo del gerente se caracteriza por la supervisión constante, el acompañamiento directo y la comunicación cercana con el personal, generando un ambiente laboral positivo y participativo.

En cuanto al control y mejora continua, se realizan reuniones semanales para revisar el trabajo por áreas, aunque sin el apoyo de un sistema digital de seguimiento. Las decisiones de mejora se basan en comentarios de los clientes y sugerencias internas, lo que refleja una gestión abierta al cambio, pero con oportunidades para sistematizar procesos. Recientes innovaciones, como la plataforma de reservas en línea y la mejora en la señalética, muestran una disposición a modernizarse. Sin embargo, se recomienda implementar herramientas tecnológicas y documentos guía que fortalezcan la organización, control y evaluación del rendimiento en el hostal.

Tabla 5

Fortalezas y debilidades de la gestión administrativa-operativa en Hostal Status.

Área	Fortalezas	Debilidades
Planificación	Rutinas definidas por área, control físico diario, metas basadas en análisis real	Ausencia de herramientas digitales para planificación y dependencia del análisis manual
Organización	Roles bien definidos, comunicación directa, inducción práctica a nuevos colaboradores	Falta de documentos formales de funciones o ausencia de manuales o guías operativas
Dirección	Supervisión diaria y correcciones con trato respetuoso, liderazgo cercano y participativo	Gestión dependiente del gerente, es decir poca delegación formal

Control	Reuniones semanales de evaluación- Revisión directa de ingresos y operaciones	No hay sistema de gestión con datos precisos o ausencia de indicadores de desempeño formales
Mejora continua	Implementación de reservas online y señalética, escucha activa de clientes y personal	Falta de estructura para evaluar y mejorar propuestas, hay mejoras aplicadas sin un sistema formal de seguimiento

Nota. Esta tabla resume los hallazgos obtenidos en las entrevistas al gerente del Hostal Status, destacando los principales aspectos positivos y negativos de cada área administrativa-operativa evaluada.

Este objetivo se cumplió mediante una entrevista estructurada al gerente general del Hostal, en la cual se evidenciaron aspectos clave como la existencia de rutinas, roles definidos y supervisión directa. Sin embargo, también se identificaron debilidades como la ausencia de herramientas tecnológicas, falta de estandarización de procesos y carencia de manuales formales, lo que permitió establecer un diagnóstico claro sobre las fortalezas y deficiencias del modelo de gestión existente.

4.1.2 Discusión

Los resultados obtenidos revelan que, si bien el Hostal Status cuenta con ciertos procesos administrativos y operativos básicos, estos carecen de una planificación estructurada y formalizada. Se identificaron prácticas repetitivas que responden más a la experiencia empírica del gerente que a una estrategia organizacional claramente definida. Esta situación coincide con lo señalado por (González et al., 2020), quienes destacan que la planificación, organización, dirección y control deben articularse de forma sistémica para lograr eficiencia en los procesos.

Los hallazgos muestran que la gestión administrativa se apoya en una supervisión directa y constante por parte del gerente, pero sin el respaldo de manuales de funciones,

indicadores de desempeño o sistemas digitalizados. Esto limita la evaluación objetiva de las operaciones, tal como lo advierten (Mendoza & Moreira, 2021), quienes afirman que una gestión eficiente requiere el diseño de procedimientos formalizados que guíen al equipo hacia metas claras.

Por otra parte, se evidenció una desconexión entre las áreas administrativas y operativas, afectando la coordinación de tareas y la distribución equitativa del trabajo. Esta falta de integración también fue señalada por (Cari, 2022), quien plantea que muchas empresas del sector hotelero dan prioridad a la rentabilidad inmediata, descuidando aspectos claves de la gestión como el liderazgo y la relación con el personal.

En cuanto a la gestión operativa, se identificó que las tareas se ejecutan de manera intuitiva, sin protocolos documentados ni estándares de calidad. Esto contrasta con lo planteado por (Espat, 2025), quien indica que los SOP (Procedimientos Operativos Estándar) son indispensables en el sector hotelero para asegurar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

De igual forma, (Méndez et al., 2023) sostienen que la eficiencia operativa está directamente relacionada con la existencia de procesos organizados y sistemáticos, los cuales aún son insuficientes en el Hostal Status. Los resultados también reflejan la ausencia de herramientas tecnológicas en la gestión diaria, lo que afecta la agilidad y el control interno. Esta carencia va en contra de lo sugerido por (Granados & Esparza, 2020), quienes defienden el uso de soluciones digitales como factor clave para la optimización de los procesos.

En conjunto, los resultados obtenidos respaldan lo argumentado por (Domínguez, 2020), quien enfatiza que la gestión moderna debe involucrar no solo el control de recursos, sino también el liderazgo y la orientación del personal hacia metas comunes.

4.2. NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA DE LOS COLABORADORES DEL HOSTAL STATUS.

Se realizó una encuesta a los colaboradores del Hostal Status con la finalidad de determinar el nivel de desempeño laboral en la productividad y eficiencia de los colaboradores del Hostal Status.

Tabla 6

Distribución del personal según cargo en Hostal Status

Cargo	Frecuencia (Cantidad)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Secretaria	1	7.14%	7.14%	7.14%
Supervisor	1	7.14%	7.14%	14.29%
Colaboradores	12	85.71%	85.71%	100.00%
Total	14	100.00%	100.00%	—

Nota. La tabla muestra la distribución del personal del Hostal Status según su cargo. Se observa que la mayor parte corresponde a colaboradores operativos.

Análisis e interpretación

La tabla 6 evidencia que el 85,71 % del personal corresponde a colaboradores operativos, lo que demuestra una estructura organizativa orientada principalmente a las funciones de atención directa, limpieza, mantenimiento y otros servicios. En contraste, solo un 14,29 % del personal ocupa cargos administrativos o de supervisión (una secretaria y un supervisor).

Tabla 7*Cumplimiento de tareas asignadas en el tiempo establecido*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	7	50.0	50.0	50.0
	De acuerdo	6	42.9	42.9	92.9
	Indeciso	1	7.1	7.1	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

Nota. La tabla presenta las respuestas de los colaboradores del Hostal Status respecto a las tareas asignadas en el tiempo establecido

Análisis e interpretación

La tabla 7 muestra que el 92,86% de los encuestados (50% totalmente de acuerdo y 42,86% de acuerdo) considera que cumple con las tareas asignadas en el tiempo establecido, lo cual evidencia un alto nivel de responsabilidad y organización en sus funciones. Solo el 7,14% se muestra indeciso, lo que sugiere posibles dudas sobre su rendimiento o falta de claridad en los plazos.

Tabla 8*Me esfuerzo por realizar mis funciones con calidad y responsabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	11	78.6	78.6	78.6
	De acuerdo	3	21.4	21.4	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

Nota. La tabla muestra que todos los colaboradores del Hostal Status reconocen esforzarse en realizar sus funciones con calidad y responsabilidad, destacando un alto nivel de compromiso personal con el trabajo.

Análisis e interpretación

La tabla 8 muestra que el 78,57% de los encuestados está totalmente de acuerdo y el 21,43% de acuerdo con la afirmación evaluada, lo que indica una percepción general muy positiva respecto al aspecto medido. Estos resultados evidencian un entorno laboral favorable y enfocado en el cumplimiento de responsabilidades.

Tabla 9

Comprendo claramente las funciones que debo desempeñar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	8	57.1	57.1	57.1
	De acuerdo	6	42.9	42.9	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

Nota. Los resultados indican que los colaboradores comprenden claramente las funciones que debe desempeñar, lo que refleja una adecuada comunicación de roles dentro del hostel.

Análisis e interpretación

la tabla 9 refleja que una mayoría relativa de los encuestados (57,14%) se mostró totalmente de acuerdo, mientras que el 42,86% indicó estar simplemente de acuerdo. Esto evidencia una percepción favorable generalizada respecto a la afirmación evaluada, lo cual sugiere una alta aceptación y conformidad por parte de los colaboradores.

Tabla 10*Recibo retroalimentación sobre mi rendimiento laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	1	7.1	7.1	7.1
	De acuerdo	5	35.7	35.7	42.9
	Indeciso	3	21.4	21.4	64.3
	En desacuerdo	4	28.6	28.6	92.9
	Totalmente en desacuerdo	1	7.1	7.1	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

Nota. La tabla evidencia una percepción dividida respecto a la retroalimentación sobre el rendimiento laboral.

Análisis e interpretación

Los resultados de la tabla 10 reflejan una tendencia moderadamente positiva, ya que más del 40% de los encuestados, es decir el 35.71% y 7.14% perciben que reciben retroalimentación. Sin embargo, el hecho de que más de un tercio 28.57% y 7.14% lo niegue, y que un 21.43% se mantenga indeciso, sugiere que la retroalimentación no es percibida como metodología o consistente dentro de la organización.

Tabla 11*Asumo nuevas responsabilidades sin inconvenientes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	8	57.1	57.1	57.1
	De acuerdo	6	42.9	42.9	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

Nota. La tabla de muestra que el personal encuestado manifestó estar dispuesto a asumir nuevas responsabilidades sin inconvenientes, lo que refleja una actitud proactiva y compromiso con el trabajo.

Análisis e interpretación

La tabla 11 muestra que el 57.1% de los encuestados expresó una aceptación total hacia la afirmación, lo cual evidencia un alto nivel de confianza personal, disposición al cambio y apertura para asumir desafíos laborales sin dificultad, el 42.9% Casi la mitad restante manifestó estar de acuerdo, aunque no de forma absoluta. Este grupo posiblemente representa a personas que, si bien están dispuestas a aceptar nuevas responsabilidades, podrían hacerlo con ciertas reservas o condiciones previas, como capacitación, apoyo del equipo o mayor claridad en las tareas asignadas.

Tabla 12

Organizo mi jornada para aprovechar al máximo el tiempo disponible

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente de acuerdo	3	21.4	21.4	21.4
Válidos	De acuerdo	8	57.1	57.1	78.6
	Indeciso	3	21.4	21.4	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

Nota. La tabla refleja que la mayoría del personal afirma organizar su jornada de manera adecuada, aunque existe un grupo que no manifiesta seguridad al respecto.

Análisis e interpretación

La tabla 12 evidencia que el 57.14% de los participantes manifestó estar de acuerdo con la afirmación. Esto indica que más de la mitad considera que organiza su tiempo de manera adecuada, por otra parte 21.43% expresó máxima convicción respecto a su habilidad para organizar la jornada. Estas personas probablemente tienen buenos

hábitos de planificación y priorización de tareas y 21.43% podría estar enfrentando dificultades como sobrecarga de trabajo, falta de herramientas, interrupciones frecuentes o poca claridad en las prioridades, lo cual afecta su percepción sobre la eficiencia en el uso del tiempo.

Tabla 13

Evito distracciones durante el horario de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente de acuerdo	2	14.3	14.3	14.3
Válidos	De acuerdo	7	50.0	50.0	64.3
	Indeciso	5	35.7	35.7	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

Nota. La tabla evidencia una tendencia general hacia la afirmación de evitar distracciones, aunque una parte del personal aún no lo percibe con claridad, lo cual sugiere oportunidades de mejora en concentración y enfoque.

Análisis e interpretación

La tabla 13 indica que el 50% evita distracciones en su jornada laboral. Esto sugiere un buen nivel de autocontrol y compromiso con las tareas asignadas, aunque sin llegar a una convicción total, 14.29% Este grupo representa a quienes tienen un alto grado de concentración y disciplina, posiblemente impulsado por hábitos de trabajo establecidos, metas claras o entornos laborales favorables. El 35.71% de los encuestados no tiene una postura clara al respecto.

Tabla 14*Utilizo los recursos de la empresa de forma adecuada*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	2	14.3	14.3	14.3
	De acuerdo	11	78.6	78.6	92.9
	Indeciso	1	7.1	7.1	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

Nota. La mayoría de los colaboradores perciben que utilizan correctamente los recursos disponibles, lo que denota una actitud responsable hacia los bienes de la empresa.

Análisis e interpretación

La tabla 14 nos muestra que, de acuerdo con las encuestas realizadas el 78.57% de los encuestados considera que hace un uso adecuado de los recursos empresariales. Esto indica un alto nivel de conciencia y responsabilidad hacia los bienes institucionales, lo cual es un indicador positivo de cultura organizacional, el 14.29% afirma con total seguridad su buen uso de los recursos, lo que refleja compromiso pleno y hábitos bien consolidados en cuanto al manejo eficiente de materiales, equipos, tiempo, y otros activos, mientras que 7.14% puede representar a personas que no tienen claridad sobre las políticas de uso, no reciben retroalimentación al respecto, o carecen de formación en gestión responsable de recursos.

Tabla 15*Busco maneras de mejorar la productividad en mis funciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente de acuerdo	6	42.9	42.9	42.9
Válidos	De acuerdo	7	50.0	50.0	92.9
	Indeciso	1	7.1	7.1	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

Nota. Se observa una actitud positiva por parte del personal en la búsqueda de mejoras para aumentar la productividad, lo cual es favorable para el desarrollo organizacional.

Análisis e interpretación

La tabla 15 evidencia que el 50. % de los encuestados está de acuerdo con que busca formas de mejorar su productividad, lo cual muestra una actitud positiva hacia el crecimiento personal y laboral. Este grupo probablemente ya incorpora ciertas estrategias o hábitos que apuntan a una mayor eficiencia, por otra parte, el 42.86% refleja un alto grado de compromiso y enfoque en la mejora continua. Son colaboradores que no solo se alinean con los objetivos de productividad, sino que actúan con iniciativa para optimizar procesos y resultados en su entorno laboral. Y mientras que el 7.14% podría estar influido por la falta de claridad sobre cómo mejorar su productividad o por una ausencia de apoyo o retroalimentación estructurada que estimule la mejora.

Tabla 16*Cumplo mis metas sin necesidad de horas extra*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	3	21.4	21.4	21.4
	De acuerdo	10	71.4	71.4	92.9
	Indeciso	1	7.1	7.1	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

Nota. Los datos reflejan la percepción de los encuestados respecto al cumplimiento de metas sin realizar horas extra.

Análisis e interpretación

La tabla 16 revela que una significativa mayoría de los encuestados, el 71.43%, está de acuerdo en que logra cumplir sus metas sin necesidad de recurrir a horas extras. En estos resultados se puede observar un alto grado de eficiencia en la gestión del tiempo por parte de los colaboradores. Además, un 21.43% manifestó estar totalmente de acuerdo con esta afirmación, lo cual refuerza aún más la percepción de que la jornada laboral está siendo utilizada de manera óptima, sin embargo, un 7.14% de los encuestados se manifestó indeciso, lo cual, aunque representa una minoría, no debe pasarse por alto.

Tabla 17*Llego puntualmente al inicio de mi jornada laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	9	64.3	64.3	64.3
	De acuerdo	5	35.7	35.7	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

Nota. La tabla muestra que los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo con que llegaran puntualmente al inicio de su jornada laboral.

Análisis e interpretación

Los resultados de la tabla 17 indican una percepción predominantemente positiva, con un 64.29% de los participantes que afirmaron estar totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que el 35.71% señaló estar simplemente de acuerdo. Este resultado sugiere un alto grado de compromiso con la puntualidad entre los trabajadores, siendo más de tres cuartas partes de los encuestados quienes se consideran puntuales en diferentes niveles de intensidad.

Tabla 18

Entrego mis tareas dentro de los plazos establecidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	4	28.6	28.6	28.6
	De acuerdo	9	64.3	64.3	92.9
	Indeciso	1	7.1	7.1	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

Nota. La tabla muestra que la mayoría de los encuestados indicó estar de acuerdo con que entrega sus tareas dentro de los plazos establecidos.

Análisis e interpretación

La tabla 18 muestra los niveles de acuerdo de los encuestados respecto al cumplimiento de los plazos de entrega de tareas asignadas. El 64.29% de los participantes manifestó estar De acuerdo, mientras que un 28.57% indicó estar Totalmente de acuerdo. Por otro lado, un 7.14% se declaró “Indeciso”, es decir, sin una postura clara respecto a su puntualidad en la entrega de tareas.

Tabla 19

Cumplo con mis turnos sin retrasos ni ausencias injustificadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	4	28.6	28.6	28.6
	De acuerdo	10	71.4	71.4	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

Nota. La mayoría de los participantes indicó estar de acuerdo con que cumple sus turnos sin retrasos ni ausencias injustificadas.

Análisis e interpretación

La tabla 19 representa la percepción del personal en relación con su asistencia y puntualidad a los turnos asignados. El 71.43% de los encuestados indicó estar De acuerdo con la afirmación, mientras que un 28.57% manifestó estar Totalmente de acuerdo. La totalidad de las respuestas se ubica en niveles de acuerdo, lo cual refleja un elevado grado de cumplimiento en términos de asistencia y puntualidad, sin reportes de ausencias injustificadas.

Tabla 20

Mantengo una actitud responsable frente a mi compromiso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	11	78.6	78.6	78.6
	De acuerdo	3	21.4	21.4	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

Nota. La tabla muestra que la mayoría de los encuestados expresó estar totalmente de acuerdo con que mantiene una actitud responsable frente a su compromiso

Análisis e interpretación

Los resultados de la tabla 20 reflejan una evaluación muy positiva, es decir 78.57% de los participantes contesto que está totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que el 21.43% indicó estar de acuerdo. El hecho de que la totalidad de las respuestas se concentre en las categorías positivas, sin presencia de opiniones negativas o neutrales, evidencia una fuerte autopercepción de responsabilidad por parte del personal.

Tabla 21

Atiendo a los clientes de forma cordial y respetuosa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	10	71.4	71.4	71.4
	De acuerdo	4	28.6	28.6	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

Nota. La mayoría de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con que atiende a los clientes de forma cordial y respetuosa, evidenciando una actitud positiva hacia la atención al cliente.

Análisis e interpretación

La tabla 21 muestra la percepción del personal respecto a su actitud en la atención al cliente. Los datos reflejan un panorama altamente positivo, un 71.43% de los encuestados afirmó estar totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que un 28.57% indicó estar de acuerdo. No se registraron respuestas negativas ni neutras, lo cual indica un consenso generalizado en torno a la práctica de una atención basada en el respeto y la cordialidad.

Tabla 22*Resuelvo dudas o problemas de los clientes eficazmente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	4	28.6	28.6	28.6
	De acuerdo	10	71.4	71.4	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

Nota. La mayoría de los encuestados indicó estar de acuerdo con que resuelve eficazmente las dudas o problemas de los clientes, lo cual sugiere un enfoque positivo hacia la solución de conflictos y la atención al usuario.

Análisis e interpretación

La tabla 22 evidencia la percepción del personal sobre su capacidad para resolver de manera eficaz los problemas o dudas planteadas por los clientes. El 71.43% de los encuestados manifestó estar de acuerdo, mientras que el 28.57% se ubicó en la categoría totalmente de acuerdo. Estos resultados reflejan una autovaloración positiva por parte del personal.

Tabla 23*Me esfuerzo por brindar un servicio de calidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	8	57.1	57.1	57.1
	De acuerdo	6	42.9	42.9	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

Nota. La mayoría de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con que se esfuerza por brindar un servicio de calidad, lo que sugiere un fuerte compromiso con la excelencia en la atención.

Análisis e interpretación

La tabla 23 refleja que un 57.14% de los encuestados se manifestó totalmente de acuerdo con que se esfuerza por brindar un servicio de calidad, mientras que el 42.86% indicó estar de acuerdo. Aunque ambas respuestas son positivas, el hecho de que cerca de la mitad no haya elegido la opción más alta permite entrever una brecha de percepción interna respecto al nivel máximo de compromiso con la calidad.

Tabla 24

Mantengo una buena comunicación con los huéspedes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	8	57.1	57.1	57.1
	De acuerdo	6	42.9	42.9	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

Nota. La mayoría de los participantes indicó estar totalmente de acuerdo con que mantiene una buena comunicación con los huéspedes, lo cual refleja una actitud positiva hacia el trato interpersonal

Análisis: La tabla 24 refleja un panorama altamente favorable respecto al compromiso del personal con la prestación de un servicio de calidad. Un 57.14% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que el 42.86% indicó estar de acuerdo. Esto significa que la totalidad de los participantes (100%) reconoce y asume la importancia de brindar un servicio óptimo dentro de la organización.

Tabla 25*Colaboro de manera efectiva con mis compañeros de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	4	28.6	28.6	28.6
	De acuerdo	10	71.4	71.4	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

Nota. La mayoría de los encuestados indicó estar de acuerdo con que colabora de manera efectiva con sus compañeros de trabajo, reflejando una disposición positiva hacia el trabajo en equipo.

Análisis e interpretación

Los resultados de la tabla 25 muestran una clara tendencia positiva respecto a la percepción que tienen los colaboradores sobre su capacidad de trabajar en equipo. El 71.43% de los encuestados indicó estar de acuerdo con la afirmación, mientras que el 28.57% manifestó estar totalmente de acuerdo. Lo más relevante es que no se registraron respuestas negativas o neutrales, lo cual revela una aceptación unánime del trabajo colaborativo dentro del entorno laboral.

Tabla 26*Mantengo una comunicación clara y respetuosa con el personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	5	35.7	35.7	35.7
	De acuerdo	9	64.3	64.3	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

Nota. La mayoría de los encuestados manifestó estar de acuerdo con que mantiene una comunicación clara y respetuosa con el personal.

Análisis e interpretación

Los datos de la tabla 26 indican que el 64.29% de los encuestados respondió estar de acuerdo y el 35.71% se manifestó totalmente de acuerdo, lo cual evidencia una valoración predominantemente positiva del comportamiento comunicativo dentro del entorno laboral. Este resultado permite inferir que una proporción significativa de los colaboradores percibe que sus interacciones se desarrollan en un marco de respeto y claridad.

Este objetivo fue alcanzado a través de encuestas aplicadas al personal operativo, cuyos resultados se analizaron mediante el software SPSS. Los datos mostraron que, aunque hay compromiso laboral, también existen dificultades como baja motivación, limitada retroalimentación, problemas de puntualidad y debilidades en la comunicación interna, lo cual afecta directamente la productividad y eficiencia del equipo. Además, se identificó que no existen políticas claras de evaluación del desempeño ni mecanismos de incentivos que fomenten el rendimiento óptimo. La falta de capacitaciones continuas también limita el desarrollo de competencias laborales. Estos hallazgos permitieron comprobar la incidencia de la gestión administrativa-operativa en el desempeño laboral.

4.2.1 Discusión

Los resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores del Hostal Status revelan que existe un compromiso generalizado con la calidad y responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones. El 71% de los empleados afirma esforzarse por realizar sus tareas con calidad, mientras que el 68% indica comprender con claridad sus responsabilidades laborales. Este nivel de compromiso se alinea con la definición de González & Vilchez (2021), quienes entienden el desempeño laboral como el

cumplimiento óptimo de las tareas asignadas, sustentado en conocimientos, habilidades y valores personales.

Sin embargo, también se identifican debilidades importantes. Un 46% de los colaboradores señaló que no recibe retroalimentación constante sobre su rendimiento, y un 35% percibe falta de orientación clara. Esta situación refleja una carencia en el sistema de supervisión y control del desempeño, lo cual coincide con lo expuesto por Mori & Bardales (2020), quienes afirman que, sin mecanismos de evaluación sistemáticos, el rendimiento organizacional se vuelve difícil de optimizar.

Asimismo, se observa que el 31% de los trabajadores admite dificultades para organizar su jornada laboral y evitar distracciones, lo cual afecta directamente la eficiencia en el uso del tiempo. Este hallazgo está en concordancia con lo planteado por Solano et al. (2019), quienes sostienen que la adecuada gestión del tiempo es esencial para alcanzar altos niveles de productividad, especialmente en el sector hotelero, donde las tareas son altamente repetitivas y sensibles a la calidad del servicio.

En cuanto al clima laboral, los datos muestran que, si bien existe compañerismo y comunicación cordial entre los trabajadores, hay una falta de reconocimiento y motivación institucional. (Ruiz et al., 2023), señalan que la motivación es uno de los factores más influyentes en el desempeño, al igual que el liderazgo efectivo. Esto se refuerza con las afirmaciones de (Solis et al., 2019), quienes consideran que la productividad del personal hotelero mejora significativamente cuando existen condiciones laborales adecuadas y relaciones laborales saludables.

Otro aspecto a destacar es la actitud hacia la atención al cliente. El 85% de los encuestados afirma mantener una conducta cordial y respetuosa con los huéspedes, lo que evidencia una orientación positiva hacia la calidad del servicio. Este resultado guarda

relación con lo planteado por Arévalo (Arévalo, 2019), quien indica que una atención efectiva se logra cuando los colaboradores están debidamente capacitados y motivados.

No obstante, los datos también reflejan que la toma de iniciativas para mejorar la productividad aún es limitada. Aunque el 61% señala buscar formas de optimizar su desempeño, esto indica que una parte importante del personal actúa de forma reactiva y no proactiva. Este fenómeno ha sido analizado por (Flores, 2019), quien explica que cuando la capacitación no está institucionalizada, el crecimiento profesional tiende a ser desarticulado y dependiente de la voluntad individual del trabajador.

Finalmente, el análisis global del desempeño muestra que, si bien los trabajadores poseen disposición y responsabilidad, su potencial no se ve plenamente aprovechado por falta de estrategias de liderazgo, reconocimiento y formación continua. Esto es coherente con lo planteado por (Cantos & Castañeda, 2023), quienes afirman que una buena gestión del desempeño promueve una relación estrecha entre el trabajador y los objetivos institucionales.

4.3. ESTRATEGIAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA-OPERATIVA DEL HOSTAL STATUS.

Después de realizar la entrevista al Gerente del Hostal Status y las encuestas a los colaboradores del Hostal Status y hacer su respectivo análisis sobre sus fortalezas y debilidades, a continuación, se presentaron algunas recomendaciones con la finalidad de establecer estrategias para la optimización de la gestión administrativa-operativa del Hostal Status.

La siguiente tabla muestra las estrategias detalladas y sus características

Tabla 27

Matriz de estrategias

Dimensión	Estrategia	Detalle de la Estrategia
Planificación	Implementación de software de gestión operativa	Adquirir un sistema básico tipo ERP o software hotelero (como Cloudbeds o RoomRaccoon) para digitalizar reservas, control de tareas e inventarios.
Organización	Diseño y socialización del Manual de Funciones	Crear un documento que especifique las tareas de cada puesto, tiempos y procedimientos clave.
Dirección	Programa de liderazgo participativo	Talleres mensuales para mejorar la delegación, resolución de conflictos, retroalimentación y trabajo colaborativo.
Control	Implementación de indicadores de desempeño (KPI's)	Definir e implementar KPIs simples: ocupación mensual, quejas/resoluciones, tiempos de limpieza, productividad por área.
Mejora continua	Sistema de retroalimentación interna	Crear un buzón físico y digital para sugerencias; implementar reuniones quincenales para revisar sugerencias e implementar mejoras con seguimiento.

Capacitación	Capacitación trimestral por competencias	Charlas y talleres sobre atención al cliente, uso de herramientas digitales, manejo del estrés, seguridad ocupacional.
Tecnología	Digitalización del control administrativo-financiero	Uso de hojas de cálculo en Google Sheets para registrar ingresos, egresos, turnos, compras, etc., con acceso restringido.
Cultura organizacional	Reforzar la comunicación interna mediante boletines internos	Publicación mensual con noticias internas, reconocimientos, avisos y resultados generales de desempeño.

Nota. La tabla 27 presenta un conjunto de estrategias prácticas alineadas con las dimensiones clave de la gestión organizacional.

A continuación, se presenta la matriz del cronograma de implementación

Tabla 28

Cronograma de implementación

Actividad	Responsable	Tiempo estimado	Periodo sugerido
Adquisición e implementación de software	Gerente + Técnico	4 semanas	Julio 2025
Elaboración del Manual de Funciones	Administrador	3 semanas	Julio 2025
Taller de liderazgo y gestión participativa	Consultor externo	1 semana	Agosto 2025
Diseño e implementación de KPI	Administrador	2 semanas	Agosto 2025
Instalación del sistema de retroalimentación	RRHH	1 semana	Agosto 2025

Primera ronda de capacitación por competencias	Consultores externos	1 semana	Septiembre 2025
Digitalización de controles con hojas compartidas	Asistente contable	1 semana	Septiembre 2025
Publicación del primer boletín interno	RRHH	1 semana	Septiembre 2025

Nota. Este cronograma contempla la implementación progresiva de las estrategias propuestas en un periodo estimado de tres meses, asignando responsables claros para cada actividad.

A continuación, se muestra la matriz del presupuesto estimado de las estrategias

Tabla 29

Presupuesto

Rubro	Costo estimado (USD)
Software de gestión hotelera (suscripción anual básica)	\$300
Consultor para talleres de liderazgo (2 sesiones)	\$200
Diseño e impresión del Manual de Funciones (15 copias)	\$60
Material de papelería y carteles internos	\$40
Incentivos para participación en retroalimentación	\$50
Capacitación externa por competencias (2 charlas)	\$180
Buzón físico y diseño del formulario digital	\$20
Total general	\$850

Nota. La tabla 29 presenta un desglose de los costos estimados para llevar a cabo las estrategias de mejora organizacional propuestas, priorizando soluciones económicas y efectivas

Este objetivo se concretó luego del análisis de resultados anteriores, proponiendo estrategias prácticas y adaptadas al contexto del Hostal, como la estandarización de procesos, implementación de tecnología, mejora de la comunicación interna y fortalecimiento del liderazgo. Se diseñó además una matriz estratégica con acciones, cronograma y presupuesto, enfocados en mejorar el clima organizacional y el rendimiento del talento humano.

4.3.1. Discusión

La investigación permitió identificar un conjunto de estrategias diseñadas para responder a las debilidades detectadas en los procesos administrativos y operativos del Hostal Status. Estas estrategias están orientadas a mejorar la planificación, estandarización, supervisión y desarrollo del talento humano, elementos que, según Solís et al. (2019), son indispensables para una gestión eficiente y adaptada a las exigencias del entorno competitivo.

Una de las estrategias más relevantes fue la implementación de un software básico de gestión hotelera, lo cual busca digitalizar tareas repetitivas, agilizar la atención al cliente y centralizar la información operativa. Esta propuesta se alinea con lo señalado por Granados & Esparza (2020), quienes afirman que la automatización permite monitorear procesos en tiempo real, optimizar recursos y elevar la capacidad de respuesta frente a los cambios del mercado.

Asimismo, se planteó la elaboración de un manual de funciones y procedimientos operativos, herramienta clave para aclarar responsabilidades y reducir errores en la ejecución diaria de tareas. En este sentido, Bello et al. (2023) destacan que la

estandarización de actividades mediante documentos formales incrementa la consistencia operativa y mejora la calidad del servicio.

Otra acción estratégica fue la capacitación trimestral del personal por competencias laborales clave, lo cual responde a la necesidad de fortalecer habilidades técnicas y actitudinales. Como lo indican Arévalo (2019) y Lazo & Puñido (2019), la formación continua eleva el nivel de desempeño y genera un impacto directo en la experiencia del huésped. La falta de estos programas en el Hostal Status fue uno de los factores que limitó el aprovechamiento del potencial humano detectado en la fase diagnóstica.

En cuanto al liderazgo, se propuso un programa de liderazgo colaborativo dirigido al gerente y supervisor, con el fin de promover una cultura de comunicación efectiva, empoderamiento del personal y toma de decisiones participativa. Esta propuesta está sustentada en los aportes de Ruiz et al. (2023), quienes reconocen que el liderazgo es un factor determinante para fomentar la motivación, cohesión de equipos y mejora del clima organizacional.

De forma complementaria, se sugiere la creación de un sistema interno de retroalimentación, una herramienta que permitirá escuchar al personal, identificar problemas operativos en tiempo real y fomentar la mejora continua. Este tipo de dinámica organizacional fue defendida por Mori & Bardales (2020), al considerar que la retroalimentación constante fortalece el vínculo entre los objetivos empresariales y el trabajo del colaborador.

Por último, la digitalización de registros y la implementación de KPI (indicadores clave de desempeño) permitirá evaluar los avances en los procesos administrativos y operativos, brindando una base objetiva para la toma de decisiones. Espat (2025) y Campo

(2020) sostienen que este tipo de métricas no solo favorecen el control de calidad, sino que también elevan la competitividad del establecimiento al identificar oportunidades de mejora con mayor precisión.

Estas estrategias propuestas responden al modelo de mejora continua sugerido por Montesinos et al. (2020) y Sangronis et al. (2024), quienes recomiendan integrar planeación, acción, verificación y retroalimentación como ciclo permanente en las empresas de servicios.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“Define el éxito en tus propios términos,
alcánzalo en tus propios términos y vive una vida que te
haga sentir orgulloso.”

Anne Sweeney, copresidente de Disney Media.

5.1. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos se establecen las siguientes conclusiones;

- Sobre los procesos de gestión administrativa-operativa se evidenció que, si bien el Hostal Status cuenta con rutinas básicas de gestión, estas se ejecutan de manera práctica y sin una estandarización formal. La falta de una planificación ordenada, la ausencia de manuales de procedimientos y la escasa digitalización limitan considerablemente la eficiencia organizativa. Esto demuestra la necesidad urgente de fortalecer los procesos administrativos con herramientas modernas y una planificación estratégica coherente. Además, se identificó que muchas decisiones se toman de manera improvisada, lo que afecta la coordinación entre áreas.
- El personal operativo demuestra un alto compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones, según el 92,86% que afirma cumplir con sus actividades en el tiempo previsto, y el 100% que indica trabajar con calidad. Sin embargo, factores como la presión laboral, la falta de retroalimentación y la ambigüedad en los roles afectan el desempeño integral, limitando el desarrollo del potencial humano disponible. Estas situaciones generan desmotivación y disminuyen la eficiencia del equipo.
- Se concluye que es necesario aplicar varias estrategias para mejorar la organización, como crear un manual de funciones, usar indicadores para medir el desempeño, fomentar un liderazgo donde todos participen, ofrecer capacitación constante y digitalizar los procesos. Estas acciones ayudarán a enfrentar los problemas detectados, mejorar la gestión interna y brindar un mejor servicio.

5.2. RECOMENDACIONES

Con base a las análisis y conclusiones obtenidas se desarrollaron las siguientes recomendaciones

- Diseñar un manual de funciones y procedimientos que defina claramente los roles, responsabilidades y protocolos ante situaciones rutinarias y emergentes. Esto permitirá reducir errores operativos y mejorar la eficiencia interna. Además, implementar un sistema integral de evaluación del desempeño, con métricas objetivas y sesiones de retroalimentación periódica. Esta acción fomentará la mejora continua, facilitará la toma de decisiones basadas en datos y aumentará la motivación del personal. Ambas estrategias consolidan una estructura organizativa sólida.
- Establecer un plan de capacitación continua orientado a mejorar competencias clave como manejo del tiempo, liderazgo y solución de conflictos. Esto permitirá elevar la calidad del servicio y fortalecer el clima laboral. Paralelamente, formar al equipo directivo en liderazgo participativo y motivacional, promoviendo una cultura colaborativa. Estas acciones contribuirán al empoderamiento del personal y al logro de metas comunes. La inversión en talento humano garantiza sostenibilidad y compromiso.
- Adoptar herramientas tecnológicas como software de gestión para digitalizar procesos, controlar inventarios, reservas y generar reportes en tiempo real. Esto reducirá la carga manual, y optimizará la productividad. También es clave fomentar un sistema de comunicación interna activa mediante buzones de sugerencias, boletines y reuniones periódicas. Estos canales fortalecerán la participación, detectarán áreas de mejora y reforzarán el sentido de pertenencia. Una gestión moderna integra tecnología y escucha activa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, V. E., Garrido-Vega, P., & Majado-Márquez, J. (2021). Hotel Room Cleaning: Time Study and Analysis of Influential Variables in a Spanish Hotel. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 13(3), 645-660.
<https://doi.org/https://doi.org/10.3926/jiem.3441>
- Ameri, N. H., Yovera, S. E., Ayala, A. C., Maza, R. M., y Vasquez, Y. N. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 12-18.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Arana, F. M. (2019). *Relación de la motivación laboral con el clima organizacional en la empresa hotelera Costa del Sol - Cajamarca 2019*. Universidad Privada del Norte, Cajamarca. Retrieved 18 de Diciembre de 2024, from <https://hdl.handle.net/11537/23768>
- Arévalo, R. G. (2019). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en la Sede Administrativa de la Red de Salud de San Martín, 2019*. Universidad Cesar Vallejo, San Martín.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52332/Garc%c3%a1da_ARA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, E. G. (2021). *La Gestion de talento humano por competencias y su influencia en el desempeño laboral y buen trato al cliente del personal del hotel Libertador - Puno 2018*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/16947/Evelyn_Elizabeth_Gonzales_Arias.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Balderramo, E. D. (2019). *evaluacion de la gestion operativa del servicio hotelero en el canton Manta de la provincia de Manabí*. Escuela Superior Tecnica Agropecuaria de Manabí Manuel Felix Lopez, Calceta. <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1115/1/TTT22.pdf>
- Barboza, S., Rivera, R., & Peralta, Y. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral en el hotel Las Vegas de la ciudad de Jaén. *PAKAMUROS*, 9-15. <https://doi.org/https://doi.org/10.37787/44emyj64>
- Barzola, I. Z., Lujan Johnson, G. L., Ortega Pérez, M. A., & Flores Barzola, J. L. (2022). Modelo de gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en una unidad pública de turismo. Ecuador. 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4140-4157. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2925
- Bas, M. S. (2019). *Estudio de Gestion de talento propuesta y prueba de un modelo teorico sobre compromiso organizacional*. Universidad Pontificia Comillas, Madrid. Retrieved 18 de Diciembre de 2024, from chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/22923/TFG%20-%20SAnchez%20Bas%2C%20Miguel.pdf?sequence=1
- Bastidas, N. S., & Villalva, A. B. (2020). *Mejorar la productividad de una linea reduciendo los tiempos de preparación*. Ecuador. Retrieved 18 de Diciembre de 2024, from chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/51805/T-109978%20BASTIDAS%20-%20VILLALVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Bello, R. P., Parra Ferie, C., y Valarezo Molina, M. J. (2023). Procedimiento para la estandarización de procesos y la competitividad en empresas agroproductivas de Manabí. *Revista digital de Ciencias, Tecnología e innovación*, 10(2), 234-248. Retrieved 18 de Diciembre de 2023, from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=564676368008>
- Boza, J. V., Mendoza Vargas, E. Y., Escobar Terán, H. E., & Moncayo Carreño, O. F. (2020). Infraestructura de los emprendimientos hoteleros en el cantón Quevedo respecto a su demanda. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 337-342.
- Bravo, D. Z., & Loor, H. Z. (2024). Gestión operativa para el cumplimiento de objetivos comerciales en empresas ecuatorianas de consumo masivo. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 11(2), 285-304. <https://doi.org/https://doi.org/10.61154/rue.v11i2.3488>
- Bravo, L. X., & Cabanilla, E. (2020). Impacto del turismo en el desarrollo del ecuador reflexiones desde la academia - iv congreso. *Científica Turismo y Desarrollo*, 29(4), 1272-1289. <https://www.redalyc.org/journal/1807/180766099014/html/>
- Bueno, A. T., & Jácome, O. M. (01 de Julio de 2021). Gestión de operaciones para la mejora continua en Organizaciones. *Kiononia*, 6(12), 334-365. <https://doi.org/https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1292>
- Cabrera, C. B., Fuentes Zurita, M., y Cerezo Segovia, G. (31 de octubre de 2019). La gestión financiera aplicada a las organizaciones. *Dominio de las Ciencias*, 3(4), 220-232. [file:///C:/Users/Personal/Downloads/Dialnet-LaGestionFinancieraAplicadaALasOrganizaciones-6174482%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Personal/Downloads/Dialnet-LaGestionFinancieraAplicadaALasOrganizaciones-6174482%20(1).pdf)
- Cabrera, H. R., Medina León, A., Abab Puente, J., Nogueira Rivera, D., y Núñez Chaviano, Q. (diciembre de 2020). La integración de Sistemas de Gestión

- Empresariales, conceptos, enfoques y tendencias Ciencias de la Información. *Ciencias de la Información*, 46(3), 3-8.
<https://www.redalyc.org/pdf/1814/181443340001.pdf>
- Calderón, J. (2023). El proceso administrativo y la toma de decisiones en hoteles de categoría tres estrellas. *Gestionar: revista de empresa y gobierno*, 3(4), 52-70.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35622/j.rg.2023.04.004>
- Campo, H. A. (2020). Implementación curricular de las prácticas clínicas de enfermería de la Asociación empresariales hoteleras. *MedUNAB*, 23(1), 72-84.
<https://doi.org/https://doi.org/10.29375/01237047.3601>
- Cantos, D. L., & Castañeda, O. A. (2023). *Gestión del talento humano como estrategia para el desarrollo del desempeño laboral en la COAC cámara de comercio del cantón bolívar*. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, Calceta.
 Retrieved Diciembre 18, 2024, from chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/2322/1/TIC_AE57D.pdf
- Cari, A. Y. (2022). *Gestión administrativa y desempeño laboral en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Cedeño, G. G., & Yoza, N. R. (2023). Proceso administrativo y su incidencia en el fortalecimiento institucional de la unidad educativa “21 de mayo”. *Revista Científica y Arbitrada de Ciencias Sociales y Trabajo Social “Tejedora”*, 6(11), 173–187. <https://doi.org/https://doi.org/10.56124/tj.v6i11.0083>
- Chang, L. C. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral en el Hotel Internacional en Tingo María - 2019*. Universidad de Huánuco. Facultad de Ciencias

- empresarial, Huánuco. Retrieved 18 de Diciembre de 2024, from <https://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2372?show=full>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestion del Talento Humano*. Mexico: McGRAW-HILL/Interamericana.
- Código de comercio. (2019). *Ley de Desarrollo de Servicio y Comercio*. https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/2019/JUNIO/C%C3%B3digo_de_Comercio.pdf
- Código del trabajo. (20 de octubre de 2020). *Constitución de la República del Ecuador*. https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf
- Collis, D. J. (2019). The Strategic Management of Execution. *Harvard Business School*, 10. Retrieved 17 de Diciembre de 2024, from https://www.hbs.edu/ris/Publication%20Files/20-026_142aed6f-e326-4d26-a518-26ff423b6265.pdf
- Congreso Nacional del Ecuador. (10 de septiembre de 2004). *Ley de gestion ambiental, codificacion*. <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEY-DE-GESTION-AMBIENTAL.pdf>
- Contreras, F. G., Capurro, A. C., Santana, M. A., & Castillo, J. Q. (2019). El concepto de eficiencia organizativa: una aproximacion a lo universitario. *Revista Lider*, 25, 126-150. <https://revistaliderchile.ulagos.cl/index.php/liderchile/article/view/2417/3361>
- Corzo, D. R. (2020). *Implementación de herramientas de estandarización en procesos de fabricación de la empresa Nexans Colombia S.A.* Colombia. Retrieved 18 de Diciembre de 2024, from <http://hdl.handle.net/20.500.11912/9031>.

- Domínguez, P. R. (2020). *Introducción a la gestión empresarial*. Madrid, España.
<https://www.eumed.net/libros-gratis/2006a/prd/143.pdf>
- Espat, K. (21 de febrero de 2025). *Cloudbeds*.
<https://www.cloudbeds.com/es/articulos/procedimiento-operativo-estandarizado-hotel/>
- Espinar, J. S. (julio-septiembre de 2020). Gestión Empresarial: una paradigma del siglo XXI. *Ciencias Economicas y Empresariales*, 44-64.
- Espinoza, G. R., & López, V. C. (2024, junio). El control interno y su incidencia en la gestión operativa. *Revista YACHANA*, 13(1), 55-68.
<https://doi.org/https://doi.org/10.62325/10.62325/yachana.v13.n1.2024.882>
- Flores, L. Q. (2019). Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno. *Revista EAN*(87), 59-77.
<https://doi.org/https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2410>
- Floril, P. R., & Díaz, J. G. (2021). Correlation between organizational climate and labor performance in the main ecuadorian supermarket chains. *Revista San Gregorio*, 81-93. <https://doi.org/https://doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1746>
- Foro Economico Mundial. (2023). *Informe sobre el Futuro del Empleo 2023*.
<https://www.weforum.org/publications/the-future-of-jobs-report-2023/>
- Galán, J. S. (15 de diciembre de 2024). *economipedia* . Qué es una Empresa? Definición, tipos y ejemplos: <https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>
- Garrigos, F. S. (2023). El Proceso de globalización de la industria hotelera española: una visión retrospectiva de las cadenas españolas en la década de los noventa. *Revista de Estudios Turísticos*(152), 35-63. <https://doi.org/10.61520/et.1522002.894>

- Giraldo, E. R. (2019). *Plan de mejora en la gestión administrativa para promover la eficiencia operativa en la Marina*. Universidad UCV, Peru. Retrieved 17 de Diciembre de 2024, from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44788/Giraldo_REM.pdf?sequence=2
- Gobierno de Ecuador. (2021). *Ley Orgánica para el Desarrollo Económico y Sostenibilidad Fiscal tras la Pandemia Covid-19*. <https://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/12/Ley-Organica-para-el-Desarrollo-Economico-y-Sostenibilidad-Fiscal-tras-la-Pandemia-Covid-19.pdf>
- Gonzales, J., Salazar, F., Ortiz, R., y Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Telos*, 21(1), 242-267. Retrieved 18 de Diciembre de 2024, from <https://www.redalyc.org/journal/993/99357718032/html/>
- González, A. V., & Sánchez, A. F. (2024). Contribución a la mejora de la Evaluación del Desempeño por competencias en el Hotel. *Retos turísticos*, 23(1). <file:///C:/Users/Personal/Downloads/!ok+Contribuci%C3%B3n+a+la+mejora+de+la+Evaluaci%C3%B3n+del+Desempe%C3%B1o+por+competencias+en+el+Hotel+Iberostar+Laguna+Azul.pdf>
- González, S. R., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., y Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 12(4), 32-37. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1609/1616>

- González, W. d., & Vilchez, R. P. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*(51), 54-74. <https://doi.org/https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>
- Granados, L. O., & Esparza, M. B. (2020). Implementación y sostenibilidad de las guías de enfermería basadas en la evidencia: modelo de la RNAO. *MedUNAB*, 23(1), 85-94. <https://doi.org/https://doi.org/10.29375/01237047.3725>
- Guevara, C. S. (2021). *Gestión de almacén para mejorar la eficiencia operativa en la empresa Corporación Ramos SCRL*. Universidad Señor de Sipán, Pimental. Retrieved Diciembre 17, 2024, from <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9853/Guevara%20Segura%20Cintha%20Vanessa.pdf?sequence=1>
- Gutiérrez Trejo, D. L. (2020). *La Administración del tiempo y su impacto en la productividad*. Universidad Autónoma de Querétaro, Querétaro. Retrieved 18 de Diciembre de 2024, from <http://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/2350>
- Haro, R. A., García León, J. G., Quintana Saltos, M. F., & del Salto Dávila, D. S. (2025). Turismo y Empleo en Ecuador: Una Evaluación del Impacto en el Mercado Laboral. *Dominio de las ciencias*, 11(2), 209-233. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/dc.v11i2.4327>
- Hernandez, F. M. (2024). *Propuesta de implementación de sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001-2015 en los procesos de calidad de la empresa Sailor Paint Pintura S.A.* Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil. Retrieved 18 de Diciembre de 2024, from <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/29041/1/UPS-GT005703.pdf>

- Hernández, M. J. (2024, mayo 22). *Decreto 255 mayo 2024: Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo*. <https://www.seguridadecuador.com/decreto-255-mayo-2024-reglamento-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- Hernández, S. M., Vaca, D. M., Martínez, M. F., y Sanunga, H. G. (2023). Competencias laborales en el sector turístico: un modelo de formación profesional. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 27(119), 41-51. <https://doi.org/https://doi.org/10.47460/uct.v27i119.705>
- Hidalgo, D. E., Ascón, J. E., y Kajat, J. U. (2020). Gestión por competencias y su relación con el clima laboral en una empresa de servicios, consultoría y outsourcing, Lima, Perú. *Industrial Data*, 181-207. <https://doi.org/https://doi.org/10.15381/idata.v23i2.17653>
- Hoyos, M. M. (mayo de 2019). Evolución de la gestión administrativa. 48-55.
- Huacchillo, L. P., Ramos Farroñan, E. V., y Pulache Lozada, J. L. (2020). La gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones financieras. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 12(2), 356-362. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-356.pdf>
- INEC. (2023). *Encuesta Nacional de Instituto Nacional de Estadística y Censos*. Instituto Nacional de Estadística y Censos: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>
- Krysthel, S. Y. (2024). *Gestión Administrativa y clima laboral de los colaboradores en la cadena hoteleras, Salinas*. Universidad Estatal Península de Santa Elena, Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/11042>
- Lavado, M. Y. (2022). *Gestión de procesos operativos: Factor para el desarrollo de las empresas hoteleras*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.

https://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/4969/TIB_JacintoLavadoMarifer.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Lazo, M. H., & Puñido, K. A. (2019). *Gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019*. Universidad Autonoma del Peru, Perú. Retrieved 18 de Diciembre de 2024, from <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1252/Lazo%20Huamani%2C%20Maylin%20Naomi%20y%20Punido%20Ames%2C%20Keyla%20Yomira.pdf?sequence=3>
- Lema, J. M. (2014). *Modelo de gestion Administrativa para el Hostal "LA ROSA" ubicada en la ciudad de Otavalo*. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ibarra.
- Ley de compañías . (2017). *Ley de compañías*. <https://www.registroficial.gob.ec/>
- Londoño, J. P. (Julio de 2020). Toma de decisiones basada en la productividad en Pymes manufactureras: aproximación desde la Lógica Difusa. *CEA*, 20(12), 12-25. <https://doi.org/https://doi.org/10.22430/24223182.1507>
- Mallar, M. A. (2020). La gestión de procesos: un enfoque de gestion eficiente. *Visión de Futuro*, 10-23.
- Mayo, A. R., García, Á. W., y Kosberg, S. L. (2019). El control de gestión y el talento humano: conceptos y enfoques. *Universidad Empresa*, 140-153. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.29.2015.01>
- Melad, E., Mohamed Abu, T., Abbas, J., & Abdelaal, E. (junio de 2021). Los efectos de la gestión del tiempo en el desempeño laboral de los empleados en Hoteles. *Revista de la Facultad de Turismo y Hotelería de la Universidad de Sadat*, 5(1).

file:///C:/Users/Personal/Downloads/MFTH_Volume%205_Issue%201_Pages%2056-70.en.es.pdf

- Méndez, X. G., Valiente Saldaña, Y. M., Mantilla Sevillano, J. E., y Gonzales Rentería, Y. G. (2023). Transformación digital y su impacto en la gestión empresarial de empresas consultoras de talento humano. *Koinonía*, 8(1), 705-717. <https://doi.org/https://doi.org/10.35381/r.k.v8i1.2837>
- Mendivel, R. G., Lavado Puente, C. S., & Sánchez Castro, A. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad Peruana Los Andes, filial Chanchamayo. *Conrado*, 262-268.
- Mendoza, V. F., & Moreira, C. J. (2021, abril-junio). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Ciencias Economicas y empresariales*, 6(3), 608-620. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Mero, W. S., & Barcia, F. V. (2024). Gestión administrativa y rendimiento laboral en la empresa publica municipal de portoviejo. *Revista Científica SAPIENTIAE*, 7(13). <https://publicacionescd.uleam.edu.ec/index.php/sapientiae/article/view/652/1005>
- Ministerio de Turismo del Ecuador . (4 de octubre de 2017). *Normativa control de los establecimientos de hospedaje no turísticos* . <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Normativa%20control%20de%20los%20establecimientos.pdf>
- Miñan Niño, M. A., & Saavedra Reyes, P. C. (2023). *La inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral en hoteles 5 estrellas de Miraflores y San Isidro, año 2022*. Univeridad Peruana de Ciencias Aplicadas , Lima.
- Molina, C. E. (2020). *Evolucion de las 5S aplicadas en los procesos operativos de las empresas*. UPN Universidad Privada Del Norte, Lima. chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25419/Molina%20Ccorpuna%20Eloy.pdf?sequence=1

- Montesinos, S. G., Vázquez Cid de León, C., Maya Espinoza, I., y Gracida Gracida, E. B. (2020). Mejora Continua en una empresa en México: estudio desde el ciclo Deming. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(92), 1863-1883. Retrieved 18 de Diciembre de 2024, from <https://www.redalyc.org/journal/290/29065286036/html/>
- Montoya, C. A. (2021). Evaluacion del desempeño como herramienta para el analisis del capital humano. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 25-55. Retrieved 18 de Diciembre de 2024, from <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>
- Mora Pisco, L., Duran Vasco, M., & Zambrano Loor, J. (4 de octubre de 2016). Consideraciones actuales sobre gestión empresarial. *Dominio de las Ciencias*.
- Mora, L. P., Duran Vasco, M., y Zambrano Loor, J. (4 de octubre de 2022). Consideraciones actuales sobre gestión empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 511- 520.
- Morales, Á. O. (2019). *La gestión administrativa y calidad de atención del usuario*. Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Morán, D. I., Vega, V. G., Quevedo, S. S., & Morán, C. G. (2025). turísticos, Gestión operativa eficiente para el adecuado funcionamiento de hoteles. *MQRInvestigar*, 9(1), 1-15. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.9.1.2025.e178>

- Mori, K. O., & Bardales, J. M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 684-703.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Nugent, M. M., Teves Quispe, J., Taco Llave, A. M., y Flores Morales, J. A. (2019). Gestión de cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva teórica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1136-1146. Retrieved 18 de Diciembre de 2024, from <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051009/html/>
- Oca, H. C. (2022). Gestion de proyectos como estrategia para la evaluacion de desempeño del talento humano en las empresas. *Ciencias Administrativas*, 25-47. Retrieved 18 de Diciembre de 2024, from <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/journal/5116/511667706007/511667706007.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. (30 de noviembre de 2023). *ONU Turismo*.
<https://www.unwto.org/es/news/el-turismo-internacional-en-camino-de-cerrar-2023-cerca-del-90-de-los-niveles-prepandemia>
- Pájaro, J. C. (2022). Eficiencia y el Desempeño Organizacional: Una Revisión Desde El Sector Servicios. *Revista Científica ANFIBIOS*, 5(1), 26-35.
<https://doi.org/10.37979/afb.2022v5n1.100>
- Palomino, C. A., & Terán, F. A. (2019). *Plan de mejora basado en la Normativa “Q calidad” para los hostales*. Universidad Iberoamericana del Ecuador, Quito.
- Paredes, T. L. (2019). “La motivación y desempeño laboral de los colaboradores del hotel 3 estrellas “el tauro” de Huancane 2019”. Universidad Nacional Jose Fausto Sanchez Carrión, Huacho. Retrieved 18 de Diciembre de 2024, from <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unjfsc.edu.pe/>

bitstream/handle/20.500.14067/4828/LUZ%20JESSICA%20TITO%20PAREDE
S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pazmiño, A. S. (2019). *Modelo de gestión por competencias en el proceso de desarrollo del personal del "Hotel Riobamba Inn", de la ciudad de Riobamba*. Uniandes, Riobamba. Retrieved 18 de Diciembre de 2024, from <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/10831>

Piedra, F. J., Luna Altamirano, K. A., Sarmiento Espinoza, W. H., & Andrade Cordero, C. F. (2020). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario digital*, 3(2), 155-169. <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>

Pilligua, F. L., & Arteaga, M. U. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 67-83. Retrieved 18 de Diciembre de 2024, from <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>

Ponce, J. A., Palacios Molina, D., Solís Cedeño, V., & Villafuerte Muñoz, W. (2019). “La gestión en las empresas turísticas y su incidencia en el crecimiento económico de la provincia de. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/10/empresas-turisticas-crecimiento.html>

Quiroa, M. (1 de noviembre de 2020). *Economipedia*. Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>

Ramírez Casco, A. d., Ramírez Garrido, R. G., & Calderón Moran, E. V. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a la*

- Economía*, 1-21. file:///C:/Users/Personal/Downloads/Dialnet-LaGestionAdministrativaEnElDesarrolloEmpresarial-9032964%20(1).pdf
- Revista Unir . (22 de noviembre de 2023). *Revista Unir*. Revista Unir : <https://www.unir.net/revista/empresa/tipos-empresas/>
- Ríos, L. E. (2020). *Propuesta de modelo de gestión del talento humano para empresas del sector de comercialización*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Retrieved 18 de Diciembre de 2024, from chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7457/1/T3255-MBA-R%C3%ADos-Propuesta.pdf>
- Rodríguez, J. T., & Peñafiel, J. L. (2022). Gestión Administrativa y su incidencia en la operatividad de la micro empresa PALIM. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1056-1069. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2621>
- Ruiz, E. D., Gómez, J. F., y Rivera, M. d. (2023). Work motivation and its relationship with work performance, a case study. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 56-87. <https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>
- Sánchez, P. A., & Vega Lugo, N. (2018). *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*.
- Sangronis, Y. L., Quero Graterol, E. A., Maldonado Mosquera, D. J., y Isea Argüelles, J. J. (2024). Liderazgo como herramienta para el mejoramiento de la gestión de la salud pública de un hospital. *Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 6(10), 24-40. <https://doi.org/https://doi.org/10.35381/gep.v6i10.93>
- Santos, M. C. (2019). Gestión por competencias, administración del talento humano. *Ciencia Latina*, 22-35. Retrieved 18 de Diciembre de 2024, from

file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1494-Texto%20del%20art%C3%ADculo-5767-1-10-20220120.pdf

Serrano, J. T. (2022). La gestión del tiempo de trabajo. *Harvard Deusto business review*, 52-54. Retrieved 18 de Diciembre de 2024, from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8213747>

Shimeny, M., & Nádia, K. (2019). Gestión del tiempo: una interpretación analítica-conductual. *PEPSIC*, 67-77. <https://doi.org/https://doi.org/10.5935/2175-3520.20180019>.

Silva, Y. P., & Pensado, C. R. (2020). Evaluación del desempeño y formación en el sector turístico: Un estudio bibliométrico desde la psicología de los RRHH. *Revista de Turismo y Patrimonio*, 8(1), 13-30. <https://www.redalyc.org/pdf/881/88112836002.pdf>

Solano, K. K., Haro, P. C., y Resabala, Y. V. (2019). La importancia de un diseño organizacional en las empresas, permite mejorar la eficiencia y ser competitiva. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 9-15. Retrieved 18 de Diciembre de 2024, from <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaImportanciaDeUnDisenoOrganizacionalEnLasEmpresas-8930064.pdf>

Solis, F. V., Leiva, V. C., y Laureano, L. L. (2019). *Influencia de la motivación en el rendimiento laboral de los colaboradores en los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín, 2019*. Universidad Nacional de San Martín. Fondo Editorial, San Martín. Retrieved 18 de Diciembre de 2024, from <http://hdl.handle.net/11458/3839>

Suárez, D. M., Romero Vega, V. G., Salazar Quevedo, S., & Ruiz Moran, C. G. (2025). Gestión operativa eficiente para el adecuado funcionamiento de hoteles turísticos.

- Thompson, I. (julio de 2022). *Promonegocios*. concepto de empresa:
<https://www.promonegocios.net/empresa/concepto-empresa.html>
- Torres, R. P., Auxiliadora, F. T., y Pilar, R. C. (2019). *Desarrollo organizacional Análisis de variables*. Chimborazo. Retrieved 18 de Diciembre de 2024, from chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2021-01-19-143149-Desarrollo%20organizacional%20final.pdf
- Tubay, M. M., Vera Cedeño, J., Carranza Patiño, H., & Alvarado Centeno, J. (2022). Innovación digital para la optimización de la gestión turística en la ciudad de Quevedo. *Revista Cumbres*, 8(1), 21-34.
<https://doi.org/http://doi.org/10.48190/cumbres.v8n1a2>
- Uquillas, G. G., & Gaibor, A. E. (2022). *La gestión por procesos y la productividad en la empresa SEGUVID Ambato - Ecuador*. Riobamba. Retrieved 18 de Diciembre de 2024, from <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8861>
- Useche, L. C., Márquez Ortiz, L. E., Viteri Mero, M. J., & Leonardo Manuel, C. S. (2021). Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(2), 367-385.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/280/28066593026/html/>
- Vargas, E. C., & Camero, J. J. (2021). Aplicación del Lean Manufacturing (5s y Kaizen) para el incremento de la productividad en el área de producción de adhesivos acuosos de una empresa manufacturera. *Industrial Data*, 24(2), 249-271.
<https://doi.org/https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.19485>

- Vasquez, G. P., Parrales Piloza, D. H., & MoralesChávez, V. E. (2021). Proceso administrativo administrativo: Factor determinante en el desarrollo organizacional de las MIPYMES. *Publicando*, 8(31), 258-278. <https://doi.org/https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2249>
- Velaña, M. A. (2024). *Gestión Administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de las empresas comerciales de electrodomesticos del canton Quevedo, año 2023*. Universidad Tecnica Estatal de Quevedo , Quevedo.
- Vera, C. Á., Navas-Bayona, W., & Amén-Chinga, C. (2021). Algunas especificaciones acerca de la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 3, 284-298. [file:///C:/Users/Personal/Downloads/Dialnet-AlgunasEspecificacionesAcercaDeLaAdministracionDeE-5907378%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Personal/Downloads/Dialnet-AlgunasEspecificacionesAcercaDeLaAdministracionDeE-5907378%20(1).pdf)
- Viteri, G. D., & Ramos, R. V. (2024). Percepción del Liderazgo y Desempeño Laboral en los Trabajadores de una empresa de servicios hoteleros. *Polo del conocimiento*, 9(7), 1068-1087. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/pc.v9i7.7552>
- Yáñez, D. S. (2023). Metodología 5'S: Una revisión del estado del arte. *ImaginarioSocial IS*, 184-192. Retrieved 18 de Diciembre de 2024, from file:///C:/Users/Usuario/Downloads/revistaimaginario,+Formato_e-goverment.pdf
- Zambran, D. F., & Zambrano, H. Y. (2024). Gestión operativa para el cumplimiento de objetivos comerciales en empresas ecuatorianas de consumo masivo. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 2(11), 1-21. <https://doi.org/https://doi.org/10.61154/rue.v11i2.3488>

ANEXOS

Anexo 1. Certificado de compilatio

Quevedo, julio de 2025

Dr. Byron Oviedo Bayas

Presente. —

Asunto: Entrega del informe de antiplagio

De mi consideración:

Mediante la presente, en mi calidad de director del trabajo de investigación desarrollado por el estudiante **Lcdo. Pedro Jeovanny Coello Ruiz**, titulado **“Gestión administrativa-operativa y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hostal Status, Cantón Quevedo, año 2024”**, me permito poner en su conocimiento que el informe de verificación de similitud (antiplagio) ha sido debidamente realizado y adjuntado conforme a los lineamientos establecidos por la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. El análisis de similitud evidencia que el documento cumple con los márgenes permitidos por la normativa institucional, demostrando así el cumplimiento de criterios de originalidad, propiedad intelectual y rigurosidad académica en el desarrollo del proyecto.



Atentamente,

a028b567-890
d-4b6d-941a-
1ec887c1adc1

Firmado digitalmente
por
a028b567-890d-4b6d-
941a-1ec887c1adc1
Fecha: 2025.06.03
20:47:46 -05'00'

Ing. Joel David Cabrera Moreira MSC

DIRECTOR

Anexo 2. Solicitud de aprobación para la realización de la entrevista al gerente del Hostal Status

Quevedo, 21 de abril del 2025

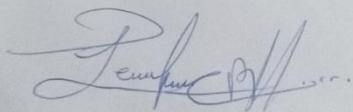
Señor. -
ING. Francisco Aguayo
GERENTE GENERAL
Presente

Reciba un atento y cordial saludo de parte del Lcdo. Pedro Jeovanny Coello Ruiz, estudiante de la Maestría en Administración de Empresas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, deseándole éxitos en las funciones que usted acertadamente desempeña como Gerente General de tan importante empresa como lo es el Hostal Status

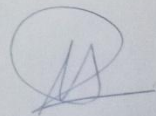
Por medio de la presente me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle muy comedidamente, me permita realizar una entrevista a vuestra autoridad y encuestas al personal a su cargo, como parte del proceso investigativo que me encuentro efectuando, para alcanzar los objetivos propuestos en el Proyecto de Investigación titulado "GESTION ADMINISTRATIVA-OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA HOSTAL STATUS, AÑO 2024". La información obtenida durante el proceso investigativo será de gran aporte e interés a nivel académico y empresarial, que sin duda alguna realizará el Proyecto de Investigación.

Le quedo sinceramente agradecido por la atención brindada a la presente solicitud y a la espera de una respuesta favorable.

Atentamente;



Lcdo. Pedro Jeovanny Coello Ruiz
Maestrante administración de empresas-UTEQ



Ing. Francisco Aguayo
Gerente General Hostal Status

Anexo 3. Cuestionario entrevista dirigida al gerente del Hostal Status



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Objetivo: La presente entrevista pretende identificar los procesos de gestión administrativa-operativa implementados en el Hostal Status, Cantón Quevedo, año 2024. La información proporcionada es para intenciones investigativos en el ámbito académico.

D.	Preguntas	Respuestas
Planificación	1. ¿Qué actividades o pasos se siguen para organizar el trabajo diario del hostel?	
	2. ¿Cómo se deciden las metas u objetivos que se quieren lograr en el hostel?	
Organización	3. ¿Cómo está organizado el equipo de trabajo?	
	4. ¿Cuentan con algún documento o guía que explique lo que debe hacer cada trabajador?	
Dirección	5. ¿Cómo se asegura de que los trabajadores hagan bien sus tareas?	
	6. ¿Qué hace usted para motivar al personal y mantener un buen ambiente laboral?	
Control	7. ¿Cómo revisa si todo se está haciendo bien en la parte administrativa y operativa?	
	8. ¿Qué hace cuando algo no sale como se esperaba o hay errores?	
Mejora continua	9. ¿Podría mencionar o destacar algún cambio hecho reciente para mejorar el trabajo en el hostel?	
	10. ¿Cómo se dan cuenta de que algo se puede mejorar en el hostel y qué hacen para solucionarlo?	

Anexo 4. Encuesta dirigida a los colaboradores del Hostal Status

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo: Determinar el nivel de desempeño laboral en la productividad y eficiencia de los colaboradores del Hostal Status.



Instrucciones: Marque con una “X” la opción que mejor refleje su nivel de acuerdo con cada afirmación. Escala de valoración en donde: 1 = Totalmente de acuerdo | 2 = De acuerdo | 3 = Indeciso | 4 = En



desacuerdo | 5 = Totalmente en desacuerdo

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Cumplimiento de funciones	1. Cumpro con todas las tareas asignadas en el tiempo establecido.					
	2. Me esfuerzo por realizar mis funciones con calidad y responsabilidad.					
	3. Comprendo claramente las funciones que debo desempeñar.					
	4. Asumo nuevas responsabilidades sin inconvenientes.					
	5. Recibo retroalimentación sobre mi rendimiento laboral.					

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
Dimensión 2: eficiencia en el uso del tiempo y los recursos	6. Organizo mi jornada para aprovechar al máximo el tiempo disponible.					
	7. Evito distracciones durante el horario de trabajo.					
	8. Utilizo los recursos de la empresa de forma adecuada.					
	9. Busco maneras de mejorar la productividad en mis funciones.					
	10. Cumpro mis metas sin necesidad de horas extra.					

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
Dimensión 3: puntualidad y responsabilidad	11.Llego puntualmente al inicio de mi jornada laboral.					
	12.Entrego mis tareas dentro de los plazos establecidos.					
	13.Cumplo con mis turnos sin retrasos ni ausencias injustificadas.					
	14.Mantengo una actitud responsable frente a mis compromisos.					

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
Dimensión 4: atención y servicio al cliente	15.Atiendo a los clientes de forma cordial y respetuosa.					
	16.Resuelvo dudas o problemas de los clientes eficazmente.					
	17.Me esfuerzo por brindar un servicio de calidad.					
	18.Mantengo una buena comunicación con los huéspedes.					

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
Dimensión 5: trabajo en equipo y comunicación interna	19.Colaboro de manera efectiva con mis compañeros de trabajo.					
	20.Mantengo una comunicación clara y respetuosa con el personal.					

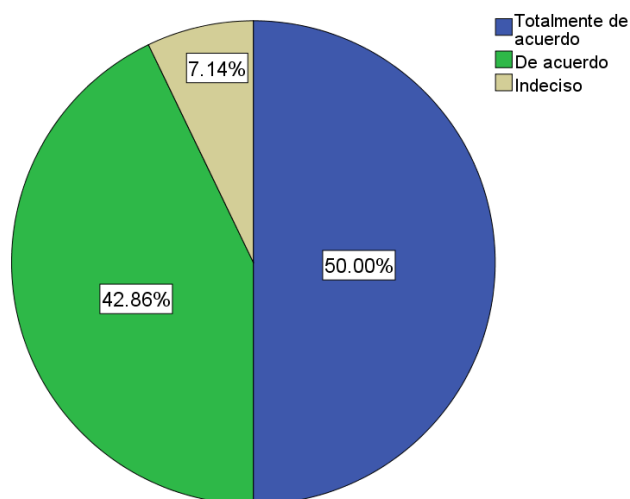
Anexo 5. Evidencia de las encuestas realizadas



Anexos de gráficos

Figura 1

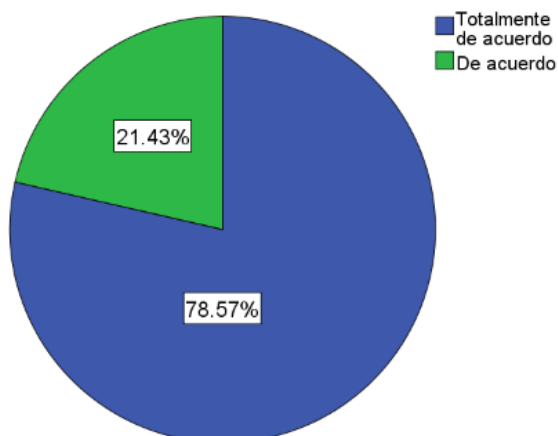
Cumplimiento de tareas asignadas en el tiempo establecido



Nota. El grafico presenta las respuestas de los colaboradores del Hostal Status respecto a las tareas asignadas en el tiempo establecido.

Figura 2

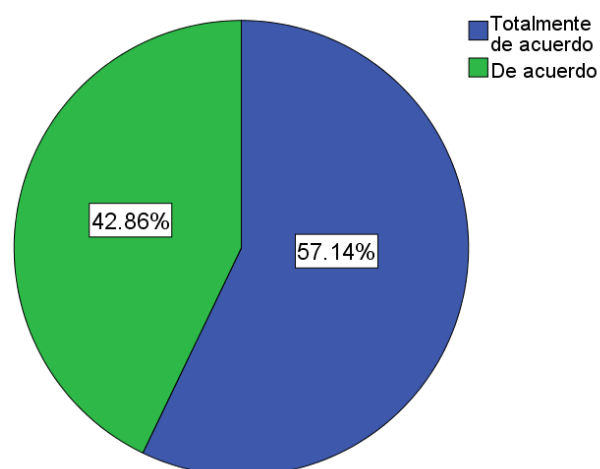
Me esfuerzo por realizar mis funciones con calidad y responsabilidad



Nota. La tabla muestra que todos los colaboradores del Hostal Status reconocen esforzarse en realizar sus funciones con calidad y responsabilidad, destacando un alto nivel de compromiso personal con el trabajo

Figura 3

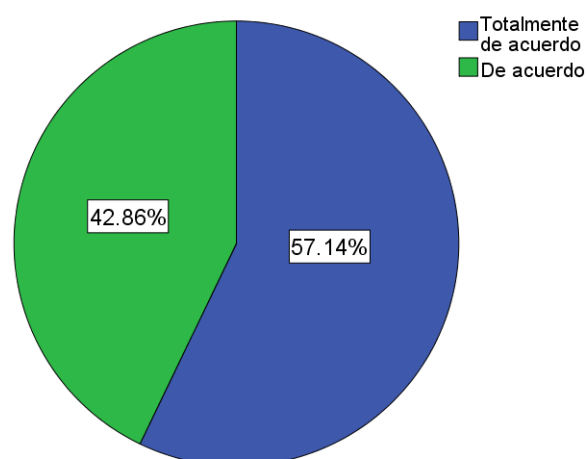
Comprendo claramente las funciones que debo desempeñar



Nota. Los resultados indican que los colaboradores comprenden claramente las funciones que debe desempeñar, lo que refleja una adecuada comunicación de roles dentro del hostel.

Figura 4

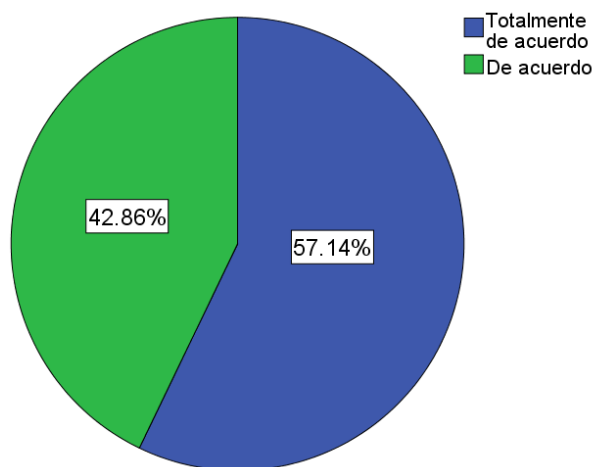
Recibo retroalimentación sobre mi rendimiento laboral



Nota. La tabla evidencia una percepción dividida respecto a la retroalimentación sobre el rendimiento laboral.

Figura 5

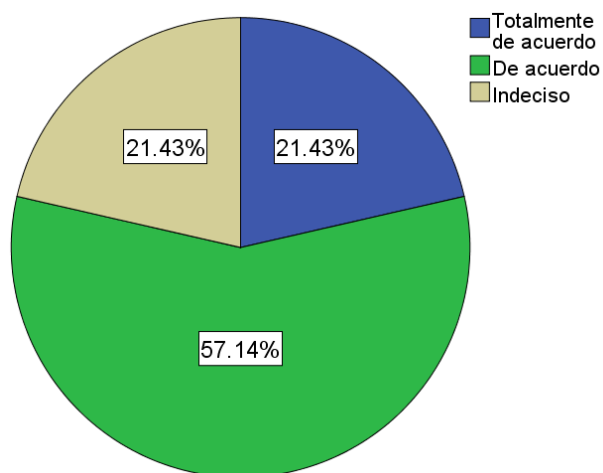
Asumo nuevas responsabilidades sin inconvenientes



Nota. La tabla de muestra que el personal encuestado manifestó estar dispuesto a asumir nuevas responsabilidades sin inconvenientes, lo que refleja una actitud proactiva y compromiso con el trabajo.

Figura 6

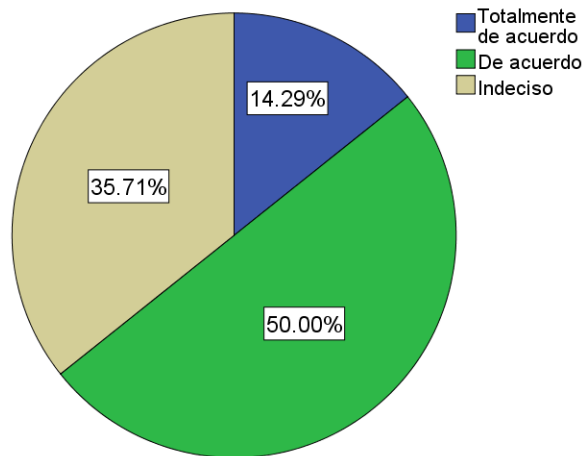
Organizo mi jornada para aprovechar al máximo el tiempo disponible



Nota. La tabla refleja que la mayoría del personal afirma organizar su jornada de manera adecuada, aunque existe un grupo que no manifiesta seguridad al respecto.

Figura 7

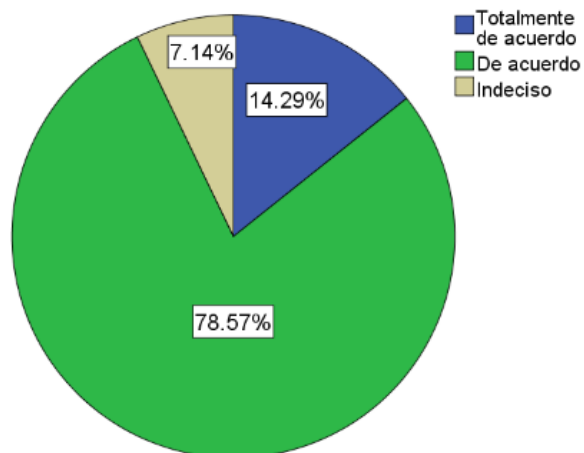
Evito distracciones durante el horario de trabajo



Nota. La tabla evidencia una tendencia general hacia la afirmación de evitar distracciones, aunque una parte del personal aún no lo percibe con claridad, lo cual sugiere oportunidades de mejora en concentración y enfoque.

Figura 8

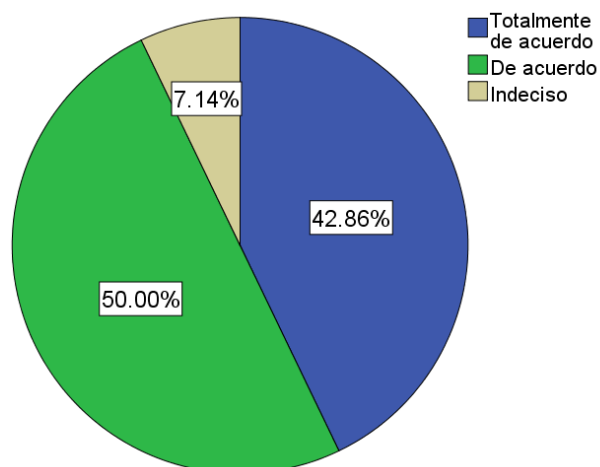
Utilizo los recursos de la empresa de forma adecuada



Nota. La mayoría de los colaboradores perciben que utilizan correctamente los recursos disponibles, lo que denota una actitud responsable hacia los bienes de la empresa.

Figura 9

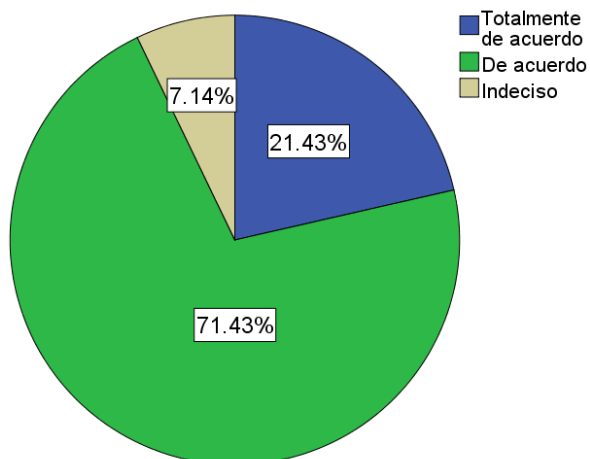
Busco maneras de mejorar la productividad en mis funciones



Nota. Se observa una actitud positiva por parte del personal en la búsqueda de mejoras para aumentar la productividad, lo cual es favorable para el desarrollo organizacional.

Figura 10

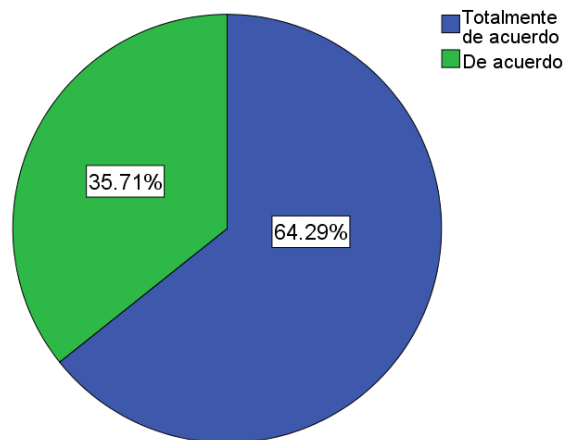
Cumplo mis metas sin necesidad de horas extra



Nota. Los datos reflejan la percepción de los encuestados respecto al cumplimiento de metas sin realizar horas extra.

Figura 11

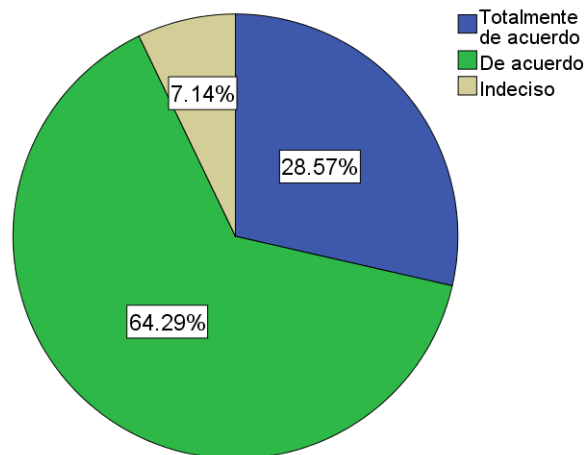
Llego puntualmente al inicio de mi jornada laboral



Nota. La tabla muestra que los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo con que llegan puntualmente al inicio de su jornada laboral.

Figura 12

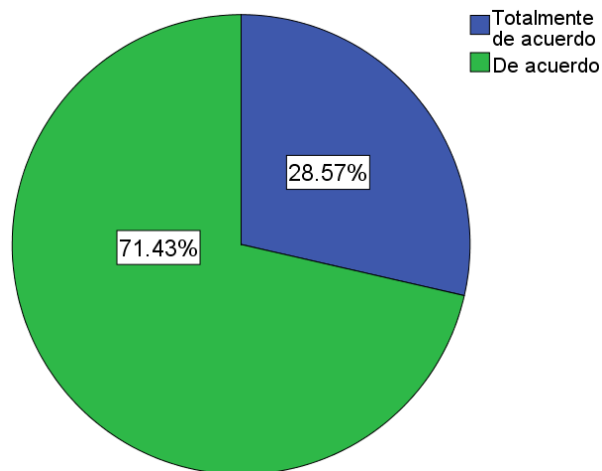
Entrego mis tareas dentro de los plazos establecidos



Nota. La tabla muestra que la mayoría de los encuestados indicó estar de acuerdo con que entrega sus tareas dentro de los plazos establecidos.

Figura 13

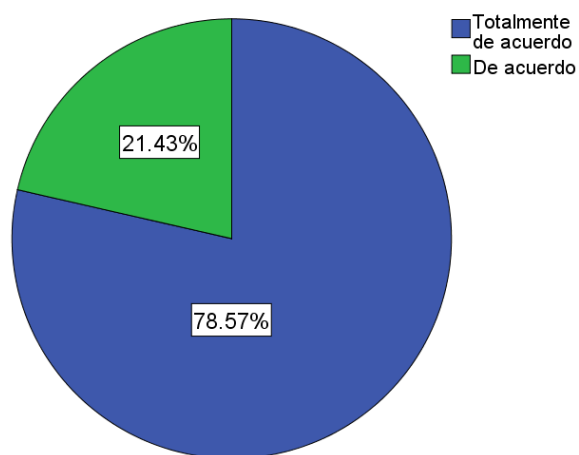
Cumplo con mis turnos sin retrasos ni ausencias injustificadas



Nota. La mayoría de los participantes indicó estar de acuerdo con que cumple sus turnos sin retrasos ni ausencias injustificadas.

Figura 14

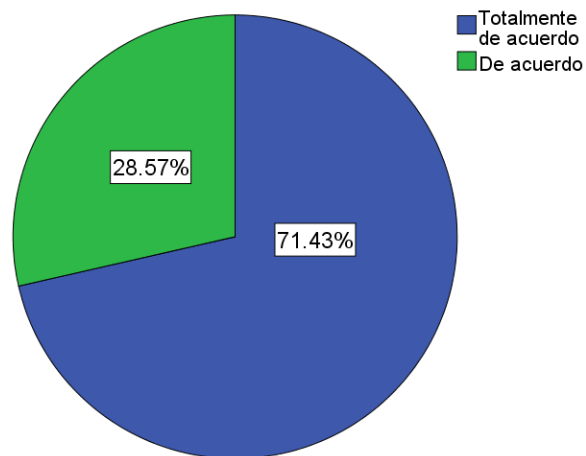
Mantengo una actitud responsable frente a mi compromiso



Nota. La tabla muestra que la mayoría de los encuestados expresó estar totalmente de acuerdo con que mantiene una actitud responsable frente a su compromiso

Figura 15

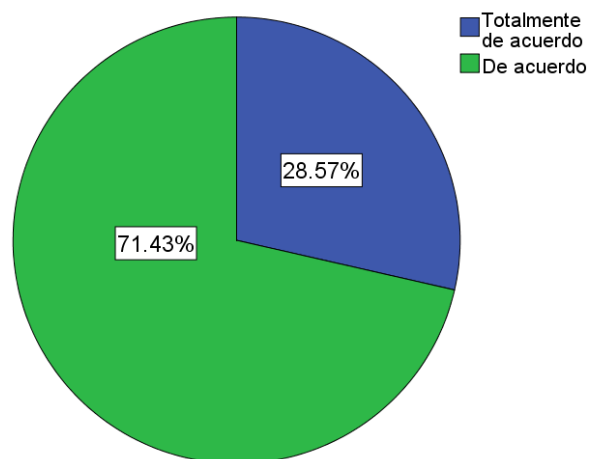
Atiendo a los clientes de forma cordial y respetuosa



Nota. La mayoría de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con que atiende a los clientes de forma cordial y respetuosa, evidenciando una actitud positiva hacia la atención al cliente.

Figura 16

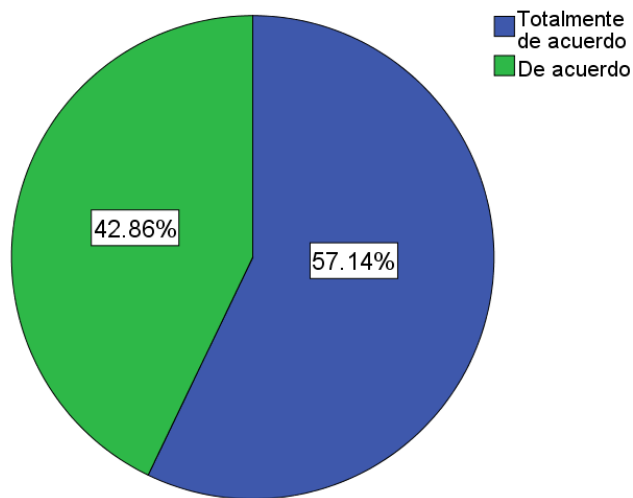
Resuelvo dudas o problemas de los clientes eficazmente



Nota. La mayoría de los encuestados indicó estar de acuerdo con que resuelve eficazmente las dudas o problemas de los clientes, lo cual sugiere un enfoque positivo hacia la solución de conflictos y la atención al usuario.

Figura 17

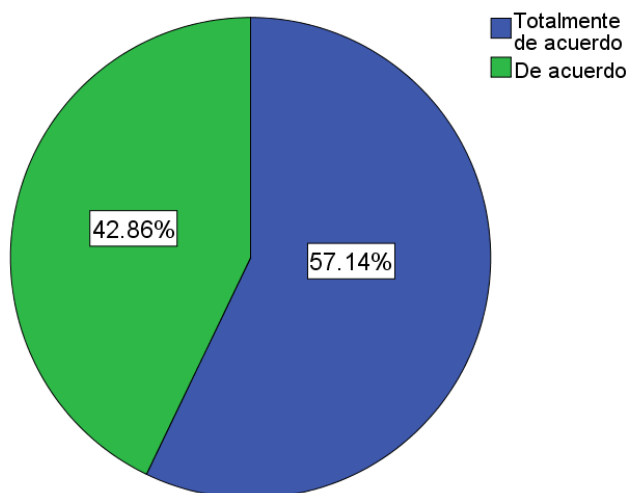
Me esfuerzo por brindar un servicio de calidad



Nota. La mayoría de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con que se esfuerza por brindar un servicio de calidad, lo que sugiere un fuerte compromiso con la excelencia en la atención.

Figura 18

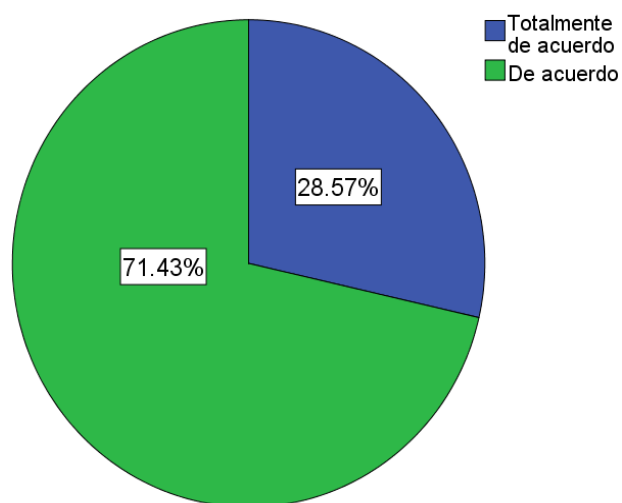
Mantengo una buena comunicación con los huéspedes



Nota. La mayoría de los participantes indicó estar totalmente de acuerdo con que mantiene una buena comunicación con los huéspedes, lo cual refleja una actitud positiva hacia el trato interpersonal

Figura 19

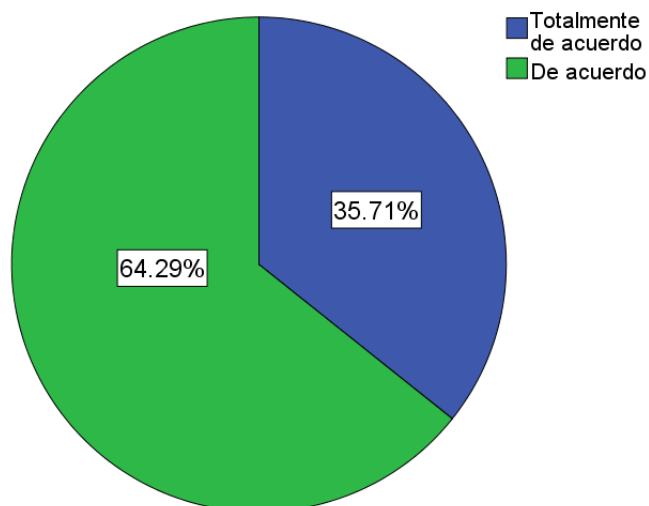
Colaboro de manera efectiva con mis compañeros de trabajo



Nota. La mayoría de los encuestados indicó estar de acuerdo con que colabora de manera efectiva con sus compañeros de trabajo, reflejando una disposición positiva hacia el trabajo en equipo.

Figura 20

Mantengo una comunicación clara y respetuosa con el personal



Nota. La mayoría de los encuestados manifestó estar de acuerdo con que mantiene una comunicación clara y respetuosa con el personal.