

# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

MANUAL DE FUNCIONES PARA EL DEPARTAMENTO DE  
ADMINISTRACIÓN DE UN HOTEL

SANCHEZ JARAMILLO JANETH ELIZABETH  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

MACHALA  
2018



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y  
TURISMO

MANUAL DE FUNCIONES PARA EL DEPARTAMENTO DE  
ADMINISTRACIÓN DE UN HOTEL

SANCHEZ JARAMILLO JANETH ELIZABETH  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y  
TURISMO

MACHALA  
2018



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y  
TURISMO

EXAMEN COMPLEXIVO

MANUAL DE FUNCIONES PARA EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE  
UN HOTEL

SANCHEZ JARAMILLO JANETH ELIZABETH  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

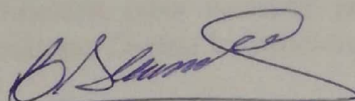
LAZO SERRANO CARMEN ARLENE

MACHALA, 16 DE JULIO DE 2018

MACHALA  
16 de julio de 2018

Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado Manual de funciones para el departamento de Administración de un Hotel, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.

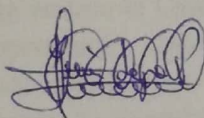


---

LAZO SERRANO CARMEN ARLENE

0703017780

TUTOR - ESPECIALISTA 1

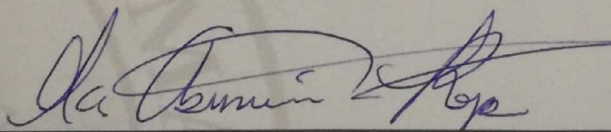


---

JAYA PINEDA IDAR IVAN

0702599861

ESPECIALISTA 2



---

ROJAS ENCALADA MARIA ASUNCION

0912866902

ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: martes 17 de julio de 2018 - 20:09

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** SANCHEZ JARAMILLO JANETH ELIZABETH\_PT-010518.pdf  
(D40193893)  
**Submitted:** 6/15/2018 11:28:00 AM  
**Submitted By:** jsanchezjaramillo\_est@utmachala.edu.ec  
**Significance:** 4 %

### Sources included in the report:

<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

### Instances where selected sources appear:

1

## CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

La que suscribe, SANCHEZ JARAMILLO JANETH ELIZABETH, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado Manual de funciones para el departamento de Administración de un Hotel, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

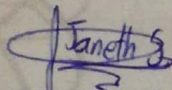
La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

La autora como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 16 de julio de 2018



SANCHEZ JARAMILLO JANETH ELIZABETH  
0704465004

## RESUMEN

El turismo es una actividad que dinamiza la economía de los pueblos, en este sentido es fuente generadora de empleos tanto directos como indirectos, así mismo es capaz de mejorar la calidad de vida de los habitantes que están involucrados.

Entre las empresas que más se destacan en el campo turístico están las hoteleras o de alojamiento, que han experimentado un enorme desarrollo e innovación, adaptándose a los cambios que genera el entorno y la búsqueda de la satisfacción de los huéspedes.

El presente trabajo consiste en la elaboración de un manual de actividades para el área administrativa de un hotel, detallando las labores diarias y realizarlas de una manera eficiente, cumpliendo con las expectativas del cliente y asegurando la calidad de la empresa.

Además, este documento, permite conocer el funcionamiento interno del departamento, puesto que describe las tareas, involucrados y responsables de su ejecución. Muchos hoteles han sido creados sin una estructura organizativa clara y coherente al tipo de servicios que ofrece, y, sobre todo, con falta de manuales que indiquen la manera correcta de ejecutar las actividades establecidas.

Es importante tener en cuenta que todas las actividades realizadas en el departamento de Administración están encaminadas a conseguir los objetivos de la empresa y con ello los beneficios económicos, sin dejar de lado al elemento más importante “el huésped”.

**Palabras Claves:** Hoteles, Manual, Funciones, Calidad

## **ABSTRACT**

Tourism is an activity that boosts the economy of the people, in this sense it is a source of employment both direct and indirect, as well as it is able to improve the quality of life of the inhabitants who are involved.

Among the companies that stand out most in the tourist field are the hotels or lodging, which have undergone an enormous development and innovation, adapting to the changes generated by the environment and the search for the satisfaction of the guests.

The present work consists in the elaboration of a manual of activities for the administrative area of a hotel, detailing the daily tasks and performing them in an efficient way, fulfilling the expectations of the client and ensuring the quality of the company.

In addition, this document allows to know the internal functioning of the department, since it describes the tasks, involved and responsible for its execution. Many hotels have been created without a clear organizational structure and consistent with the type of services offered, and, above all, with a lack of manuals that indicate the correct way to execute the established activities.

It is important to bear in mind that all the activities carried out in the Administration department are aimed at achieving the company's objectives and with it the economic benefits, without neglecting the most important element "the guest".

.

**Keywords:** Hotels, Manual, Functions, Quality



## INDICE

|  |    |
|--|----|
| RESUMEN .....  | 3  |
| ABSTRACT .....   | 4  |
| INTRODUCCIÓN .....   | 6  |
| DESARROLLO .....   | 8  |
| MARCO TEÓRICO .....  | 8  |
| Actividad hotelera .....                                   | 8  |
| Clasificación de los establecimientos de alojamiento ..... | 9  |
| Administración hotelera .....                              | 10 |
| Procedimientos .....                                       | 11 |
| Procesos .....   | 11 |
| Manual de Funciones .....                                  | 12 |
| MANUAL DE FUNCIONES .....                                  | 12 |
| CONCLUSIONES .....   | 14 |
| BIBLIOGRAFÍA .....   | 15 |

### INDICE DE TABLAS

|   |   |
|---|---|
| Tabla 1 Clasificación y Categorías de los alojamientos turísticos ..... | 9 |
|---|---|

## INTRODUCCIÓN

La industria de alojamiento ha tenido un progreso muy visible en los últimos años, y actualmente representa una actividad económica con altos índices de ingresos, y a la vez es generadora de empleos directos e indirectos, así como también impulsa la creación de emprendimientos en el sector turístico.

Sin embargo, es importante señalar que los viajeros han adquirido nuevas necesidades y con ello, expectativas superiores, que deben ser cubiertas por el personal que labora en el hotel, no obstante, la mayoría de las empresas de alojamiento se han ido adaptando a los cambios que el entorno refleja, especialmente en temas de atención al cliente, calidad en los servicios, productos diferenciados, etc.

Con el crecimiento de las organizaciones se necesita de una adecuada estructura administrativa, debido a que esta contribuye al fomento de un buen ambiente organizacional con el que se espera cumplir con los objetivos, metas y propósitos de la misma.

Las empresas relacionadas con el turismo, se han visto en la obligación de adaptarse a las nuevas necesidades de los clientes con la implementación de técnicas y herramientas administrativas que permitan a la empresa enfrentarse de eficazmente a diversas situaciones al momento de ejecutar las actividades diarias.

Los problemas que se evidencian en los hoteles registrados en el Catastro turístico en categoría dos estrellas ubicados en el centro de la ciudad de Machala se enmarcan en la ausencia de manuales de funciones de las actividades que se realizan en la administración de los hoteles, así como también la falta de organización del personal y la implementación de políticas internas.

El presente trabajo consiste en la elaboración de un manual de funciones para el área administrativa de un hotel, que detalle las actividades diarias y realizarlas de una manera eficiente, cumpliendo con las expectativas del cliente y asegurando la calidad de la empresa. Además, este documento, permite conocer el funcionamiento interno del

departamento, puesto que describe las tareas, ubicación, requerimientos y responsables de su ejecución.

Actualmente las empresas hoteleras se encuentran ante la presión de cambios que propicia la globalización y esto repercute en los procesos, en las actividades y la toma de decisiones, sin embargo, los establecimientos de alojamiento se han planteado retos dentro de los esquemas de planeación y acción.

## **DESARROLLO**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Actividad hotelera**

Es importante destacar que actualmente la actividad turística presenta notabilidad dentro de la economía de un país, sin dejar de lado la sociedad que se encuentra inmersa. La hotelería es un componente de vital importancia en la industria turística y se define como un lugar de descanso que brinda servicio de alojamiento, alimentación, servicios complementarios brindando comodidad y confort a los turistas.

Muchos autores mencionan que los datos más remotos sobre esta actividad se registran desde la época de las olimpiadas que se realizaban en la Antigua Grecia (Gomes de Souza & Barbosa, 2014). La industria hotelera actual, ha sido el resultado de una evolución social, cultural que lleva muchos siglos y que se ha visto influenciada por factores económicos, políticos, y tecnológicos de la sociedad. En la segunda mitad del siglo XX se desarrolló el progreso del transporte y las comunicaciones, provocando un incremento de los flujos turísticos y el crecimiento de la demanda hotelera a nivel internacional, que en estos momentos se manifiesta de manera diversa, compleja y saturada (Meza, Zaldívar, & Martín, 2016).

Según Aguilar y Ferreira (2012) el surgimiento de la hotelería como organización tiene sus inicios desde que la hospitalidad, es decir, la acción humana de hospedar ofrecer alimentos y dar entretenimiento temporalmente a viajeros, empieza a transformarse en un intercambio comercial.

En los últimos años, la actividad hotelera ha sido uno de los sectores de servicio con mayor crecimiento en comparación con otros sectores de la economía nacional e internacional, debido al cambio de dinámica entre la empresa y el consumidor (Mesquita & Emerenciano, 2017), variando las necesidades, percepciones del usuario y favoreciendo a la generación de nuevas oportunidades para la creación, mejoras e innovación de productos y servicios.

## Clasificación de los establecimientos de alojamiento

Contar con una clasificación de los establecimientos de alojamiento es de suma importancia y permite a los gobiernos establecer parámetros de control de este sector, no obstante, la Organización Mundial del Turismo (OMT) establece direccionamiento en el ámbito fiscal, administrativo, laboral (Organización Mundial del Turismo, 2013).

Según el Reglamento de alojamiento turístico, expedido por el organismo rector de las actividades turísticas en el Ecuador, el Ministerio de Turismo (MINTUR), contempla la siguiente clasificación y categoría:

*Tabla 1 Clasificación y Categorías de los alojamientos turísticos*

| <b>Clasificación del establecimiento de alojamiento turístico</b> | <b>Nomenclatura</b> | <b>Categorías asignadas</b> |
|---|---------------------|-----------------------------|
| Hotel   | H                   | 2 estrellas a 5 estrellas   |
| Hostal  | HS                  | 1 estrella a 3 estrellas    |
| Hostería  | HT                  | 3 estrellas a 5 estrellas   |
| Hacienda Turística  | HA                  | 3 estrellas a 5 estrellas   |
| Lodge   | L                   | 3 estrellas a 5 estrellas   |
| Resort  | RS                  | 4 estrellas a 5 estrellas   |
| Refugio   | RF                  | Categoría única             |
| Campamento turístico  | CT                  | Categoría única             |
| Casa de huéspedes   | CH                  | Categoría única             |

**Autor:** Janeth Elizabeth Sánchez Jaramillo

**Fuente:** (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2015)

Considerando la definición del Reglamento de Alojamiento Turístico emitido por el MINTUR (2015), establece la siguiente definición de Hotel:

“Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones”(Ministerio de Turismo del Ecuador, 2015, pág. 80).

Para García (2014) los establecimientos hoteleros se clasifican en diferentes categorías en atención a sus características y a la calidad de las instalaciones y servicios que

ofrecen. Los hoteles deben exhibir en la entrada principal la categoría que les fue asignada y a que grupo hotelero pertenecen.

Si hablamos de hotel, debemos tener en cuenta que éste forma parte de los establecimientos de alojamiento, se diferencian por los tipos de servicio y hospedaje, la categoría que se asigna se la realiza mediante estrellas previo al cumplimiento de los requisitos establecidos por el ente regulador del país. De acuerdo al Reglamento de alojamiento turístico, el hotel cuenta con categorías de 2 a 5 estrellas.

### **Administración hotelera**

La actual industria hotelera, se caracteriza por una oferta muy diversificada y a la vez por una fuerte competencia, el papel que juegan las nuevas administraciones es muy dinámico y se adapta a los nuevos desafíos de la globalización, las nuevas tecnologías, los cambios sociales, económicos, demográficos y las necesidades de los clientes, por tal razón, los administradores hoteleros requieren conocer a la perfección las características principales de su organización y los rasgos de las empresas competidoras para sobresalir y ofrecer mejores productos y servicios (Narváez, Guerrero, & Villaprado, 2017).

Las administraciones actuales se encuentran en el reto de construir nuevos paradigmas que reemplazan a los antiguos modelos, es decir, buscan diferentes y mejores formas de realizar las cosas, afrontar situaciones, generar cambios de estructura organizacional, y romper los viejos patrones de administración para conseguir soluciones altamente creativas e innovadoras.

Los hoteles tienen estructuras administrativas variadas y dependerá del tamaño del mismo, mientras más pequeño menos complejas serán las estructuras. Los administradores hoteleros tienen una gran responsabilidad que se centra en la satisfacción al cliente, mantener contento a sus colaboradores y conseguir mejor rendimiento sobre la inversión (Walker, 2015).

La administración hotelera se muestra como una actividad muy fácil de llevar a cabo, sin embargo, su comportamiento y resultado no sólo dependen de la planificación y organización, sino también de las múltiples interrelaciones que muestran las variables.

Las empresas poseen características propias, que les permiten diferenciarse y ser identificadas de acuerdo a su historia, progreso, formas de actuación, tipo de

administración, que se convierte en la esencia de la empresa (Sánchez & Núñez, 2012; Gomes de Souza, Barbosa, Kovacs, & de Brito, 2014).

### **Calidad de servicios**

Las empresas hoteleras cada día son más conscientes de los cambios que se generan en los entornos, y los desafíos con los que se enfrentan, en especial con la calidad de los servicios que se ofrecen. Para Veloz-Navarrete y Vasco-Vasco (2016), la calidad es muy subjetiva y dependerá de las expectativas que tenga el huésped al recibir el servicio, la deficiencia de este proceso generará percepciones negativas, que causarán la insatisfacción del cliente.

De acuerdo a Diaz y Coromoto (2017) los factores condicionantes de las expectativas de los clientes son la comunicación, necesidades, y experiencia de los clientes. Pocas empresas hoteleras son las preocupadas por mejorar la formación del capital humano con herramientas que aporten a la mejora continua de los servicios, tomando en cuenta que el cliente valorará la atención recibida obteniendo la satisfacción y también la fidelización del huésped (Izquierdo, Lazo, & Andrade, 2018)

### **Procedimientos**

Toda organización, institución, empresa o entidad, se sustenta en documentos que recogen información. Esta se ha convertido en un recurso fundamental a gestionar como factor crítico en sus procesos para llegar al éxito. Para que una empresa funcione legalmente, debe tener un conjunto de regulaciones establecidas entre las que se encuentran, por ejemplo, la resolución de creación, los nombramientos de los directivos, el objeto empresarial, el registro comercial, entre otros.

Las instituciones tienen como procesos comunes la planificación, organización, distribución y el control y a su vez, adquieren una gran importancia para la gestión y aplicación de dichos procesos, los recursos humanos, económicos, materiales y de información (Rodríguez & Pérez, 2012).

### **Procesos**

Tanto en una organización como en la vida diaria se llevan a cabo procesos que se realizan de manera simultánea o alternativa con un fin determinado. Un proceso es un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para tener unos resultados que cumplan con ciertos requisitos previamente establecidos, a partir de la transformación de unas entradas (Martínez, 2015). Cada proceso cuenta con elementos de entrada que incluyen las acciones, los responsables, los recursos y el ámbito de

aplicación para hacer posible la transformación. Dentro de una organización los procesos son útiles para distribuir el trabajo entre los miembros del grupo y para establecer y reconocer las relaciones necesarias.

### **Manual de Funciones**

Un manual es una herramienta administrativa muy valiosa para el momento de la toma de decisiones, contiene instrucciones necesarias para ejecutar una actividad siempre tomando en cuenta los objetivos de la empresa, sirve de guía para los empleados, para aprovechar recursos físicos y financieros, entre otras cosas. Es el documento que registra el conjunto de procesos, discriminado en actividades y tareas que realiza un servicio, un departamento o toda una organización (Bustamante & Godínez, 2011).

Dentro de este orden de ideas, también es importante recalcar que los manuales presentan limitaciones, que pueden ser superadas siempre y cuando en una organización se comprenda la importancia de los mismos; dichas limitaciones son:

Usualmente se encuentran desactualizados.

Carecen de utilización por parte del personal a quien va dirigido.

Limitación del trabajo a lo especificado en el manual.

## **MANUAL DE FUNCIONES**

Para la estructura del manual de procedimientos se utilizó como referencia las Normas Técnicas Ecuatorianas (INEN), que fueron elaboradas para ser una guía en distintas áreas del hotel, en este caso de la Administración (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2007)

*Tabla 2 Manual de funciones*

| <b>ACTIVIDAD</b>          | <b>DETALLE</b>   | <b>PERSONAS INVOLUCRADAS</b>                                     |
|---------------------------|--|--|
| Planificación Estratégica | Elaboración de objetivos, metas, estrategias y políticas para la gestión y desempeño de la empresa | Propietarios,<br>Administrador, jefes de departamentos-empleados |
|                           | Planeación-desarrollo de productos diferenciados   |  |
|                           | Reportar las necesidades de inversión  |  |



|  |   |   |
|--|---|---|
|  | Cronograma-plazos-presupuesto   |   |
|  | Definir segmentos de mercado  |   |
| Estrategias y acciones de mercado                          | Investigación y análisis de las nuevas tendencias del mercado   | Administrador-consultora externa-jefes de departamentos-empleados |
|  | Objetivos y metas periódicas  |   |
|  | Generación de estadísticas de clientes, Tasa de ocupación hotelera, promedio                                      |   |
|  | Diario y flujo de venta de productos y servicios  |   |
|  | Elaboración de la política de precios   |   |
|  | Elaborar, socializar y mantener la cultura organizacional   |   |
|  | Realizar alianzas estratégicas  |   |
| Análisis y evaluación de resultados para proponer acciones | Análisis de resultados y evaluación del cumplimiento de metas, objetivos y estándares de calidad                  | Administrador   |
|  | Control de costos   | Administrador-contabilidad-jefes de bodega                        |
|  | Proyecciones financieras  | Administrador-contabilidad-jefes de departamentos                 |
|  | Estadísticas de productividad y rentabilidad  | Administrador-propietarios  |
|  | desarrollar y supervisar acciones correctivas y verificar su eficacia   | Administrador-Jefes de departamento                               |
| Alcanzar objetivos esperados                               | Obtener la rentabilidad máxima  | Propietarios-Administrador  |
|  | Crear nuevos servicios  | Administrador-propietarios-huésped                                |
|  | mantener actualizado el hotel con nuevas tecnologías  | Administrador-propietarios-empleados                              |
|  | Mantener una red de contactos y buenas relaciones con gremios, asociaciones e, instituciones públicas y privadas; | Administrador   |
|  | Activa participación en soluciones de conflictos laborales y judiciales   | Administrador   |
|  | Organizar y elaborar informes   | Administrador   |
|  | participar en la definición y administración de contratos y acuerdos  | Administrador-Talento Humano-contabilidad                         |
|  | Cumplir con las normas y reglamentos de la empresa y los que establece la constitución                            | Administrador-Talento Humano                                      |

|                                      |  |                                      |
|--------------------------------------|--|--------------------------------------|
| Asegurar la satisfacción del cliente | Evaluar informes de satisfacción, sugerencias, reclamos y proponer mejoras | Administrador-propietarios-empleados |
|                                      | Contacto permanente con el cliente   | Administrador-huésped                |
|                                      | Supervisar y verificar la atención y servicio al cliente                   | Administrador-empleados              |
|                                      | Control de estándares de calidad   | Administrador-empleados              |
|                                      | Políticas de seguridad y privacidad para el cliente                        | Administrador-empleados              |

**Autor:** Janeth Elizabeth Sánchez Jaramillo

**Fuente:** (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2007)

## CONCLUSIONES

Las empresas hoteleras necesitan contar con un manual de funciones en todas las áreas y en especial para la administración, sin embargo, la forma empírica de manejar estos establecimientos es muy común, por tal razón los hoteles carecen o tienen desactualizados este tipo de documentos. El manual de funciones es una guía y proporciona información de las actividades a realizar en el departamento administrativo generando una serie de resultados e informes que permitirán una adecuada toma de decisiones. Como referencia se tomó en cuenta la Norma Técnica Ecuatoriana (INEN) para la administración de una empresa de alojamiento.

Con la aplicación del manual de funciones la empresa contará con ventajas competitivas fortaleciendo la empresa y permitirá que las actividades se realicen de manera eficiente y eficaz, para lograr los objetivos, metas y propósitos de la empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguiar, M., & Ferreira, H. (2012). Resort, ocio y organización. Relaciones estratégicas. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 21(3), 745-762. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1807/180724044011.pdf>
- Bustamante, M., & Godínez, I. (2011). Procedimiento para el mejoramiento de procesos en Copextel. *Ingeniería Industrial*, 22(3), 179-190. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/3604/360433577003.pdf>
- Díaz, F., & Coromoto, M. (2017). Cumplimiento de las promesas en el marco de la calidad del servicio de alojamiento turístico del estado Mérida, Venezuela. *TEC Empresarial*, 27-40. Obtenido de <http://www.scielo.sa.cr/pdf/tec/v11n2/1659-3359-tec-11-02-00027.pdf>
- García, T. (2014). Orientación al servicio de los hoteles de Galicia: efecto de la categoría, localización y pertenencia a una cadena. *Revista Galega de Economía*, 13(1-2), 1-20. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/391/39113206.pdf>
- Gomes de Souza, A., Barbosa, M., Kovacs, M., & de Brito, M. (2014). Gestión Hotelera. El caso brasileño de la red Pontes Hotéis & Resorts bajo el modelo de organización multidimensional reflexivo. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 23(4), 768-785. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1807/180732145007.pdf>
- Instituto Ecuatoriano de Normalización, I. (2007). *Instituto Ecuatoriano de Normalización*. Obtenido de <https://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/ADMINISTRADOR.pdf>
- Instituto Ecuatoriano de Normalización, I. (2007). *Norma técnica Ecuatorina del Administrador de empresas de alojamiento*. Quito: Instituto Ecuatoriano de Normalización.
- Izquierdo, R., Lazo, C., & Andrade, A. (2018). La calidad hotelera mediante la escala Servqual en hoteles de la Provincia de El Oro, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 323-327. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/871>
- Martínez, J. (2015). Administración y Organizaciones. Su desarrollo evolutivo y las propuestas para el nuevo siglo. *Semestre Económico*, 8(16), 67-97. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1650/165013663004.pdf>
- Mesquita, S., & Emerenciano, F. (2017). Criterios competitivos en operaciones de servicios de hotelería en el contexto de online travel reviews. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 585-606. Obtenido de <http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v26n3/v26n3a05.pdf>

- Meza, G., Zaldívar, M., & Martín, R. (2016). La expansión internacional de la industria hotelera de los países desarrollados como opción estratégica para los países subdesarrollados. *Economía y Desarrollo*, 157(2), 23-38. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/eyd/v157n2/eyd02216.pdf>
- Ministerio de Turismo del Ecuador, M. (2015). *Reglamento de alojamiento turístico*. Quito: Ministerio de Turismo. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/09/1.REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Narváez, G., Guerrero, C., & Villaprado, O. (2017). La competitividad del sector hotelero a partir de la teoría de los recursos y capacidades. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 93-105. Obtenido de <http://www.theibfr.com/ARCHIVE/RIAF-V10N2-2017.pdf#page=95>
- Organización Mundial del Turismo, O. (2013). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de <http://www2.unwto.org/sites/all/files/docpdf/2013methonotessp.pdf>
- Rodríguez, L., & Pérez, Y. (2012). Propuestas informativas que integran el Manual de Información Institucional. *Ciencias de la Información*, 43(3), 33-42. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1814/181424691004.pdf>
- Sánchez, J., & Núñez, J. (2012). La recepción como capital intelectual de un hotel desde el enfoque sistémico. *Teoría y Praxis*(12), 80-101. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4561/456145106005.pdf>
- Veloz-Navarrete, C., & Vasco-Vasco, J. (2016). Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría. *Revista Ciencia UNEMI*, 19-25. Obtenido de <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/300/262>
- Walker, J. (2015). *Administración de la hospitalidad*. México: Pearson Educación.