



**CARRERA DE GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS
SEDE QUITO**

**DISEÑO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RESERVAS DE ALOJAMIENTO PARA
LOS CAMPAMENTOS DE LA EMPRESA REPSOL ECUADOR S.A. BLOQUE 16.**

AUTORA: CATIA PAOLA GUEVARA RIVERA

TUTOR: MAGISTER ESTEBAN FRANCISCO JIMÉNEZ CADENA

QUITO, 2019

Dr. Pool Martínez Herrera



ESCRITURA NÚMERO: 20191701048P02299

NOTARIA CUADRAGESIMA OCTAVA
PMH
QUITO - ECUADOR



DECLARACION JURAMENTADA

OTORGADA POR

CATIA PAOLA GUEVARA RIVERA

CUANTIA: INDETERMINADA



DOS: COPIAS



En la ciudad de San Francisco de Quito, capital de la República del Ecuador, hoy día cuatro de julio del dos mil diecinueve, ante mí Doctor Pool Martínez Herrera, Notario Cuadragésimo Octavo del Distrito Metropolitano de Quito, comparece la señorita CATIA PAOLA GUEVARA RIVERA, por sus propios derechos, soltera. La compareciente es de nacionalidad ecuatoriana, mayor de edad,

NOTARIA CUADRAGÉSIMA OCTAVA DEL D.M. DE QUITO

Dr. Pool Martínez Herrera



REPÚBLICA DEL ECUADOR



Dr. Pool Martínez Herrera
Notario Público del Ecuador

domiciliada en esta ciudad de Quito, legalmente capaz para contratar y obligarse a quien de conocer doy fe, por cuanto me ha presentado su documento de identidad, junto a la información que procedo a convalidar bajo su expreso consentimiento en el Sistema Electrónico de Datos del Registro Civil y que se agrega como documento habilitante Bien instruida por mí, el Notario, en el objeto y resultados de esta escritura, que a celebrarla procede, libre y voluntariamente, declaran lo siguiente: DECLARA: Yo, CATIA PAOLA GUEVARA RIVERA, por mis propios derechos, portador de la cedula de ciudadanía uno siete uno dos ocho dos siete dos tres cinco, que soy autora del tema y contenido de la TESIS con el tema: DISEÑO DEL PROCESO DE GESTION DE RESERVAS DE ALOJAMIENTO PARA LOS CAMPAMENTOS DE LA EMPRESA REPSOL ECUADOR S.A BLOQUE 16; este tema no ha sido previamente presentado para ningún grado ni calificación profesional; además he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en el mismo. Es todo cuanto puedo declarar en honor a la verdad, la misma que la hago para los fines legales pertinentes. Usted, señor Notario, se servirá agregar las demás cláusulas de estilo para la plena validez de este instrumento. Para la celebración de la presente escritura pública, se observaron todos los preceptos legales del caso, y, leída que le fue a la compareciente íntegramente por mí, el Notario, se ratifica en

NOTARIA CUADRAGÉSIMA OCTAVA DEL D.M. DE QUITO

PMH
Dr. Pool Martínez Herrera



REPÚBLICA DEL ECUADOR

todo lo dicho y para constancia firma conmigo
en unidad de acto de todo lo cual doy fe.

CATIA PAOLA GUEVARA RIVERA
C.C. 191292723-J



Dr. Pool Martínez Herrera
NOTARIO CUADRAGESIMO OCTAVO DEL D.M.



DR. POOL MARTÍNEZ HERRERA

NOTARIO CUADRAGESIMO OCTAVO DEL CANTON QUITO.



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 1712827235

Nombres del ciudadano: GUEVARA RIVERA CATIA PAOLA

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/PICHINCHA/QUITO/GONZALEZ SUAREZ

Fecha de nacimiento: 15 DE ENERO DE 1981

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: GUEVARA OSCAR ENRIQUE

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: RIVERA AURA EDINA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 9 DE JULIO DE 2018

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 4 DE JULIO DE 2019

Emisor: MERCY BELEN JURADO PALLO - PICHINCHA-QUITO-NT 48 - PICHINCHA - QUITO

Nº de certificado: 196-239-41136



196-239-41136

Ldo. Vicente Talano D.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cédulación

Documento firmado electrónicamente



VERSO AMPLIACION DE NOTARIA



Dr. Pool Martínez Herrera



REPÚBLICA DEL ECUADOR

SE OTORGO ANTE MI DOCTOR POOL MARTINEZ HERRERA, NOTARIO CUADRAGÉSIMO OCTAVO DEL CANTÓN QUITO, Y EN FE DE ELLO CONFIERO ESTA PRIMERA COPIA CERTIFICADA DE DECLARACION JURAMENTADA OTORGADA POR CATIA PAOLA GUEVARA RIVERA. FIRMADA EN QUITO A CUATRO DE JULIO DEL DOS MIL DIECINUEVE.-



Dr. Pool Martínez Herrera
Notario Cuadragesimo Octavo de Quito



REPÚBLICA DEL ECUADOR

DR. POOL MARTINEZ HERRERA

NOTARIO CUADRAGESIMO OCTAVO DE QUITO



Dr. Pool Martínez Herrera
Notario Cuadragesimo Octavo de Quito



CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

Msg. Francisco Jiménez, en calidad de Asesor del Trabajo de Investigación designado por disposición de cancillería de la Universidad Metropolitana del Ecuador “UMET”, certifico que la estudiante Catia Paola Guevara Rivera, ha culminado el trabajo de investigación, con el tema: “Diseño del proceso de gestión de reservas de alojamiento para los campamentos de la empresa Repsol Ecuador S.A. Bloque 16”, quien ha cumplido con todos los requisitos legales exigidos por lo que se aprueba el mismo.

Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad, facultando al interesado hacer uso de la presente, así como también se autoriza para la evaluación por parte del jurado respectivo.

Atentamente,

Msg. Francisco Jiménez

ASESOR

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO

Yo, Catia Guevara Rivera, estudiante de la Universidad Metropolitana del Ecuador "UMET", declaro en forma libre y voluntaria que la presente investigación que versa sobre el Diseño del proceso de gestión de reservas de alojamiento para los campamentos de la empresa Repsol Ecuador S.A. Bloque 16, así como las expresiones vertidas en la misma son autoría del compareciente, quien ha realizado en base a recopilación bibliográfica, revisión de medios digitales y consultas de campo.

En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente,



Catia Paola Guevara Rivera

C.C. 1712827235

CESIÓN DE DERECHOS

El trabajo de investigación con el tema: DISEÑO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RESERVAS DE ALOJAMIENTO PARA LOS CAMPAMENTOS DE LA EMPRESA REPSOL ECUADOR S.A. BLOQUE 16. de la autora Catia Paola Guevara Rivera, manifestó en forma libre y voluntaria lo siguiente: Cedo los derechos de la tesis a la Universidad Metropolitana y que el contenido sirva de fuentes de información y conocimiento para el bienestar universitario.

Atentamente,



Catía Paola Guevara Rivera

C.C. 1712827235

AUTORA

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi padre Oscar por su apoyo, dedicación, amor, consejos y ayuda en los momentos difíciles. Me han sabido formar como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi insistencia en conseguir mis objetivos.

A mi compañero Daniel quien ha sido mi apoyo constante en todo este proceso.

A mi hija Lia Martina e hijastras Maria Emilia y Amy, por ser esa inspiración para seguir creciendo profesionalmente.

A mi hermano Leonardo por subirme los ánimos cada que mis fuerzas declinaban.

Este trabajo ha sido posible gracias al apoyo recibido de cada uno de ellos.

Mi familia lo más bello que tengo.

Catia.

AGRADECIMIENTO

A mi padre por su apoyo incondicional y su insistencia para terminar con este objetivo, a mi esposo por su ayuda constante y comprensión, y a mi hija e hijastras, por ser esa fuerza que me impulsa a dar lo mejor de mí cada día.

A toda mi familia y amigos en general, que de una u otra manera han hecho que esto sea posible.

A mi tutora de tesis, Msg. Francisco Jimenez, gracias por estar ahí, gracias por esa dedicación y apoyo. A todos mis maestros quienes con su conocimiento me han encaminado a la senda del éxito como profesional de calidad dándome el conocimiento necesario para que esta tesis sea una realidad.

Catia.

INDICE

DECLARACIÓN JURAMENTADA	II
JUSTIFICACIÓN DEL ASESOR.....	VIII
CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO	XI
CESIÓN DE DERECHOS.....	X
DEDICATORIA.....	XI
AGRADECIMIENTO.....	XII
ÍNDICE DE TABLAS.....	XVV
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XVI
RESUMEN.....	XVII
ABSTRACT.....	XVIII
INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes.....	3
1.2. Alojamiento en campamento	4
1.3. Gestión.....	8
1.4. Definición de Proceso.....	10
1.5. Enfoque de Calidad	14
1.6. La importancia del manejo de información en el proceso de gestión de alojamiento..	15
1.7. El cliente interno.....	17
2.1. Diseño de la investigación.....	19
2.2. Análisis Bibliográfico.....	19
2.3. Observación participante	20
2.4. Método estadístico.....	20
2.5. Métodos inductivo y deductivo	20
2.6. Herramientas de análisis PESTEL, análisis 5 fuerzas de Porter, análisis AMOFHIT y análisis FODA	21
2.7. Método sistémico estructural.....	22
2.8. Población	23
2.9. Segmentación demográfica	23
2.10. Definición del grupo objetivo.....	24
2.11. Resumen del diseño metodológico	26

3.1. Situación actual de la gestión del proceso de reservas de alojamiento en el campamento de Repsol Ecuador S.A., bloque 16.....	27
3.2. Ubicación Geográfica.....	27
3.3. Análisis PESTEL.....	27
3.5. Análisis AMOFHIT.....	36
3.6. Análisis FODA.....	38
3.7. Comportamiento de Alojamiento de Campamento.....	40
3.8. Criterios de alojamiento de Repsol S.A. Ecuador, Bloque 16.....	41
3.9. Observaciones realizadas en la etapa de gestión de las reservas de alojamiento.....	42
3.10. Resultados de la Encuesta de Campamentos Repsol Ecuador S.A. del año 2018.....	43
3.11. Propuesta de mejora de procesos y procedimientos de reserva de alojamiento.....	44
3.12. Metodologías para el diseño del modelo de reservas de alojamiento.....	45
3.13. Cadena de Valor.....	46
3.14. Definición de responsabilidades.....	47
3.15. Propuesta de caracterización de procesos.....	48
3.16. Mejoramiento de los procesos y procedimientos de reservas de alojamiento de la empresa de estudio, a través de indicadores de gestión.....	68
BIBLIOGRAFÍA.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Indicadores de Gestión.....	10
Tabla 2	Elementos de un proceso.....	12
Tabla 3	Significados de calidad	14
Tabla 4	Segmentación demográfica	23
Tabla 5	Segmentación Psicológico Conductual	24
Tabla 6	Niveles del Perfil.....	25
Tabla 7	Diseño Metodológico	26
Tabla 8	PIB Sectorial: 2014 - 2017.....	29
Tabla 9	Resultados de Repsol Ecuador S.A Bloque 16	37
Tabla 10	Matriz FODA	39
Tabla 11	Ocupación diaria promedio	40
Tabla 12	Ocupación porcentual anual.....	40
Tabla 13	Metodología.....	58
Tabla 14	Descripción de la etapa de Registro de Personal en Campamento	52
Tabla 15	Beneficios del diseño de proceso de registro de personas	52
Tabla 16	Descripción de las etapas de reservación de habitación.....	55
Tabla 17	Beneficio del diseño del proceso de reservación de habitaciones.....	55
Tabla 18	Beneficios del diseño del proceso de servicios de campamentos	60
Tabla 19	Beneficio del proceso de registro de hora de ingreso de trabajadores	64
Tabla 20	Beneficios de diseño de proceso de registro de salida de trabajadores.....	68
Tabla 21	Indicadores de Gestión de Reservación de Alojamiento.....	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Relación básica entre los procesos	11
Figura 2. Etapas de los procesos	11
Figura 3. PIB 2014 – 2017	288
Figura 4. . Inflación 2014 – 2017	30
Figura 5. Balanza de Pagos 2014 - 2017.....	31
Figura 6. Riesgo País 2014 – 2017	32
Figura 7. Comportamiento de Ocupación de alojamiento anual.....	41
Figura 8. Cadena de Valor.	47
Figura 9. Gestión de reservas de alojamiento	48
Figura 10. Registro de Personal en Campamento.	51
Figura 11. Reservación de Habitaciones.....	54
Figura 12. Servicio de campamentos	596
Figura 13. Hora de Ingreso de Trabajadores.	59
Figura 14. Hora de Salida de Trabajadores.	63

RESUMEN

La empresa Repsol Ecuador S.A, se dedica a la exploración y explotación de hidrocarburos (petróleo crudo) en el Bloque 16 y Bloque 67 de la región Amazónica Ecuatoriana. Para lo cual necesita la contratar personal capacitado en diversas áreas. Quienes son contratados deben viajar constantemente entre su lugar de origen y su sitio de trabajo, por lo que un sistema de alojamiento es importante para garantizar que el personal acceda a espacios de descanso adecuado.

El presente trabajo propone mejorar el sistema de gestión del proceso de reservas de alojamiento del personal ubicado en el Bloque 16 de la mencionada empresa, para lo cual requiere, en primer lugar, desarrollar un sustento teórico sobre el alojamiento como actividad, en segundo lugar, realiza un análisis situacional de la empresa con respecto a su proceso actual de reservas de alojamiento. Finalmente, proponer un modelo eficiente y sustentable que permita a los trabajadores reservar su estadía y acceder a un servicio de alojamiento de calidad.

PALABRAS CLAVES: Alojamiento, Campamento, Procesos, Diagramación.

ABSTRACT

Repsol Ecuador S.A, is a company dedicated to the exploration and exploitation of hydrocarbons (crude oil) in Block 16 and Block 67 of the Ecuadorian Amazon region. For which you need to hire trained personnel in various areas. Those who are hired must travel constantly between their place of origin and their place of work, so a lodging system is important to ensure that staff access adequate rest spaces.

The present work proposes to improve the management system of the accommodation reservation process of the personnel located in Block 16 of the mentioned company, for which it requires, in the first place, to develop a theoretical sustenance on the accommodation as an activity, in second place, to perform a situational analysis of the company with respect to its current accommodation reservation process. Finally, propose an efficient and sustainable model that allows workers to reserve their stay and access a quality accommodation service.

KEYWORDS: Lodging, Camp, Processes, Diagramming

INTRODUCCIÓN

Las actividades de la empresa petrolera Repsol Ecuador S.A. Bloque 16 se centran en la exploración y explotación de hidrocarburos (petróleo crudo), para lo cual se requiere de la colaboración de personal capacitado en distintas áreas. Dada la característica de la actividad de la compañía, tanto los empleados como los contratistas deben pernoctar en los campamentos habilitados para tal función. No obstante, el proceso de reserva de alojamiento de dichos trabajadores tiene un nivel de eficacia limitado, lo que lleva a una planificación y organización de los campamentos ineficiente que afecta la adecuada estadía del personal. Esta situación genera un ineficaz uso de los recursos económicos y logísticos de la empresa.

La necesidad de contratar personal especializado, y a la dificultad de acceso al bloque 16, requiere constantemente la movilización de empleados y contratistas, motivo por el cual se construyó una carretera de 120 Km. de largo con materiales geosintéticos, que garantizan un menor impacto ambiental en la zona. Tanto los centros de procesamiento denominados Facilidades de Producción del Norte (NPF, siglas en inglés), como las Facilidades de Producción del Sur (SPF, siglas en inglés), poseen todas las disposiciones que la técnica moderna aconseja para este tipo de infraestructura. Si bien las instalaciones de NPF y SPF garantizan la accesibilidad para la extracción del hidrocarburo, nada dicen del confort y calidad en sus servicios complementarios, entre ellos el alojamiento, aspecto importante para el bienestar de los colaboradores de la empresa.

En este contexto, se formula el problema, el cual se basa en la observación de deficiencias en el procedimiento para realizar las reservas de alojamiento de empleados y contratistas que ingresan a las instalaciones del Bloque 16 de la empresa Repsol Ecuador S.A. ubicada en la Provincia de Orellana, Ecuador.

El objeto de estudio es el proceso de reserva de alojamiento en los campamentos ubicados del bloque 16 de la empresa Repsol Ecuador S.A., en la Provincia de Orellana, República de Ecuador.

Por lo tanto, el objetivo general es la mejoría del proceso de reserva del alojamiento en los campamentos del Bloque 16, de la empresa Repsol Ecuador S.A., ubicados en la Provincia de Orellana. Tal objetivo general conlleva determinados pasos, es decir, los objetivos específicos, ellos son:

Fundamentar teóricamente el proceso de reserva de alojamiento para construir un sustento teórico capaz de explicar los aspectos más representativos de esta actividad.

Determinar una metodología adecuada para el diseño de un modelo de gestión de reserva de alojamiento.

Proponer un proceso de gestión de reserva de alojamiento en base al análisis del estado actual de la Empresa Repsol Ecuador S.A. y del proceso de reservas de los campamentos ubicados en el Bloque 16.

Para dar una respuesta favorable a los objetivos específicos se ha elaborado un diseño metodológico que consta de una serie de técnicas de investigación. Las técnicas a utilizar serán: en primer lugar, análisis bibliográfico, luego con el fin de determinar una metodología adecuada para el estudio en cuestión aplicaremos el análisis deductivo e inductivo del contenido bibliográfico obtenido; finalmente, con el objetivo de identificar factores positivos y negativos del problema a resolver, se aplicarán instrumentos de análisis estadístico y empíricos: PEST, 5 pasos de Porter, AMOFHIT y FODA.

Estos pasos llevarán a la generación de una propuesta de reserva de alojamiento adecuada a las necesidades del personal y de la empresa. Dada la variedad de instrumentos seleccionados, el enfoque de la investigación es mixto, es decir, se utilizará tanto el método cuantitativo como cualitativo, con el fin de establecer información precisa para la construcción de una alternativa útil y eficiente, buscando mejorar la gestión de reservas de alojamiento de la empresa Repsol Ecuador S.A. Bloque 16.

En este sentido, los distintos niveles de información posibilitarán la generación de una propuesta integral, abarcando todos los elementos que puedan influir en el desarrollo del proceso de alojamiento y reserva. En primera instancia, el estudio cuantitativo facilita la síntesis de la información primaria y secundaria lograda mediante estudios que describen la gestión de reserva de alojamiento de la empresa Repsol Ecuador S.A. Bloque 16.

La segunda dimensión es la investigación cualitativa, la cual es necesaria para interpretar la información obtenida en relación a los procesos de reservas de empresas petroleras que utilizan sus instalaciones para la estadía del personal; mediante los resultados de estas investigaciones se espera lograr establecer una solución capaz de optimizar la asignación de habitaciones en los campamentos de la empresa. Consecuentemente, el enfoque mixto, en el cual se integran el método cuantitativo y el cualitativo genera una visión completa de la interacción de los elementos de la investigación, ya que se vinculan los datos (Del Canto & Silva, 2012). En este caso de la gestión de reserva de alojamiento de la empresa Repsol Ecuador S.A. Bloque 16.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se abordarán aspectos teóricos que dan sustento a la investigación. En primer lugar, se describen los antecedentes encontrados sobre la calidad de los servicios prestados a empleados de las empresas petroleras en los campos de extracción de crudo. En segunda instancia, se enumeran los conceptos para llevar adelante el procedimiento adecuado en la gestión de reservas de alojamiento, junto con la estructuración de los procesos necesarios para la conformación del sistema de reservas de alojamiento. Finalmente se aborda la importancia del cliente interno y la repercusión que su bienestar tiene para la empresa.

1.1. Antecedentes

La actividad petrolera comienza en Ecuador en la década de 1970 y constituye una de sus principales fuentes de ingresos económicos. Su extracción se encuentra a cargo tanto del Estado ecuatoriano, como de empresas extranjeras, entre ellas la multinacional petroquímica española Repsol, quien desde 1994 opera en el bloque 16, ubicado dentro del área protegida Yasuní.

Según Cárdenas y Erazo (2017) afirma, en su tesis titulada “Estudio de factibilidad para la implementación de un hostel boutique enfocado en la historia petrolera y artesanal de la Parroquia San José de Ancón, Provincia de Santa Elena como propuesta de desarrollo turístico y económico” (Cardenas & Erazo, 2017, pág. 1), perteneciente a la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad católica de Guayaquil, el primer campamento de exploración petrolero de Ecuador se ubicó, a comienzos del siglo XX, en la región Litoral de Ecuador, provincia de Santa Elena, parroquia San José de Ancón.

A la región arribaron científicos que se instalaron con tiendas de campaña de caña y lona que usaron los primeros geólogos, que desembarcaron en la bahía de Ancón, años después llega la compañía petrolera Anglo Ecuadorian Oilfields Limited, arribaron técnicos, funcionarios y obreros de diferentes partes del mundo: ingleses, franceses, italianos, polacos, alemanes, escoceses, suizos, galeses, de trinidad, barbados, norteamericanos, australianos, etc. Para albergar a todos los obreros se construyen barrios, casas y canchones de construcción mixta: madera, caña y cemento (Cardenas & Erazo, 2017).

Respecto a la calidad de vida en los campamentos petroleros, se destaca el estudio de (Walter, 2015, pág. 50), quien realiza una extensa investigación titulada “Riesgos sociales del trabajo en

turno largo. Vida familiar y laboral en crisis en un campamento petrolero patagónico”, cuyos principales resultados arrojaron una significativa insatisfacción entre los trabajadores no jerárquicos, problemas de sociabilidad en los campamentos y una calidad de vida baja, convirtiéndose en un estudio de referencia para el sector, entre ellos la Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional.

Por fuera del ámbito académico, es de destacar la descripción que hace la Revista Rolling Stone de un campamento petrolero ubicado en Alberta, Canadá. En el citado artículo periodístico se destaca que las compañías compiten entre sí por atraer a los mejores trabajadores, y uno de los puntos más importante son las comodidades en los campamentos, tales como el ofrecimiento de gimnasios o piscinas, con construcciones similares a hoteles de lujo, sin embargo, las normas internas son estrictas, tal como la prohibición de beber alcohol y generar disturbios.

Actualmente, no se cuentan con investigaciones que aborden cuestiones propias de la gestión de los procesos de reserva de alojamiento, por lo cual se considera que el presente trabajo representa un adelanto importante en torno a la reflexión sobre las condiciones de calidad de atención del cliente interno en las empresas petroleras.

1.2. Alojamiento en campamento

El alojamiento comprende un conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica para prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje. En este contexto, se entiende que el campamento es un espacio que se encuentra delimitado y acondicionado con servicios e instalaciones destinadas a aquellas personas que requieren de su utilización para el desarrollo de actividades al aire libre y a un costo accesible (Rodas, 2012, pág. 35).

De acuerdo con el Ministerio de Turismo, MINTUR (2015, pág. 11), los “campamentos de trabajadores”, aunque no se encasillan dentro de la actividad turística propiamente dicha, ofrecen servicios de alojamiento categorizados como “Refugio”, pues cuentan con instalaciones que ofrecen el servicio de hospedaje o acomodación, por lo general localizado en montañas y áreas naturales. En este sentido, a través del artículo 18 del mencionado reglamento, se establece que el mismo debe contar con un proceso de manejo de reservas.

En el presente caso de estudio, la empresa Repsol Ecuador S.A, dedicada a la exploración y explotación petrolera en el Bloque 16, requiere servicios complementarios basados en necesidades

propias de la actividad que desarrolla. Estos servicios de alojamiento son: acomodación, alimentación y limpieza para la estadía de su personal permanente y visitas (contratistas, invitados y todas aquellas personas que, por su relación con la empresa, deben pernotar en el lugar).

1.2.1. La gestión en el proceso de alojamiento

La gestión de alojamiento se centra en la planificación, desarrollo, control y evaluación de los procesos orientados a la prestación de servicios de hospedaje, pudiendo orientarse tanto al ámbito turístico, como al sector corporativo. Dentro de la dimensión empresarial turística la gestión de alojamiento tiene por objetivo generar servicios especializados para potenciar la actividad comercial de determinado punto geográfico.

Por otra parte, dentro del sector corporativo sirve como soporte para empresas que desarrollan sus actividades productivas alejadas de la urbanidad, brindando alojamiento al personal durante su turno de trabajo, lejos de sus hogares. Consecuentemente, las empresas se han visto obligadas a implementar modelos eficientes que permitan desarrollar procesos de alojamiento capaces de satisfacer las necesidades del personal. Por lo tanto, la gestión del alojamiento se enfoca en la aplicación de la administración de la estadía del personal, traducido como el alcance de la satisfacción, tanto de los usuarios como de los encargados de la empresa.

Por este motivo, es muy común relacionarlo con los objetivos empresariales, es decir, que los procesos de alojamiento están vinculados con la optimización del talento humano, el aspecto financiero y la condición material, para que la ejecución conjunta de sus actividades se encamine hacia una eficiente productividad (Blasco, 2015, págs. 1-4).

En este sentido la gestión del alojamiento aplicado a las empresas se muestra como una herramienta fundamental que permite estructurar un proceso integral complementario a las actividades propias del negocio, su correcta administración tiene por objetivo mejorar la satisfacción del trabajador dentro del entorno organizacional.

En este contexto, siguiendo a Fernández (Fernández J. , 2003) se adoptan los siguientes pasos para la gestión del proceso:

1. Diagnóstico: “El diagnóstico es la consecuencia directa del análisis. En la fase de diagnóstico se resumen las conclusiones del análisis sobre un problema o una situación determinada”, (Fernández J. , 2003, pág. 61).

En relación al punto anterior, esta tarea implica que se posean capacidades de discernimiento y conocimiento de la gestión, ya que es preciso afrontar las situaciones con presteza.

2. Levantamiento del proceso:

El levantamiento y descripción de los procesos es una forma de representar la realidad de la manera más exacta posible, a partir de la identificación de las diferentes actividades y tareas que se realizan en un proceso para lograr un determinado resultado o producto, (Fernández J. , 2003, pág. 62).

Éste constituye un elemento clave del trabajo en calidad. A partir de aquí podemos ver lo que hacemos y cómo lo hacemos, utilizando y aplicando sobre esta información el análisis, los cambios y rediseños orientados a mejorar el proceso de reservas de alojamiento de los Campamentos Repsol Ecuador S.A.

3. Análisis de resultados:

El análisis de procesos o resultados es el acto de llevar a cabo una revisión exhaustiva y llegar a una comprensión completa de un proceso, con el objetivo de mantener o lograr la excelencia del proceso o lograr mejoras incrementales o transformacionales en un proceso empresarial, (Fernández J. , 2003, pág. 62).

El análisis de procesos implica mirar todos los componentes de un proceso; entradas, salidas, mecanismos y controles, es necesario inspeccionar cada componente individualmente y como interactúan para producir resultados. A menudo, estos componentes pueden clasificarse en las personas, los procesos, las aplicaciones, los datos y la tecnología necesarios para soportar una meta u objetivo empresarial.

4. Reestructuración o creación de procesos de soporte: consiste en el cambio de un proceso para transformarse y adaptarse a un nuevo modelo empresarial que les permita

seguir siendo competitivos y mejorar el funcionamiento de la compañía. (Fernández J. , 2003, pág. 63).

5. Control y Evaluación de avance y resultados:

El proceso de evaluación de los resultados ha de realizarse habitualmente sin llegar a esperar al final de año o al final de temporada para estudiar los objetivos que se consiguieron y los que no, pues podría ser demasiado tarde para enmendar los errores cometidos, (Fernández J. , 2003, pág. 61).

Este punto es fundamental, puesto que realizar evaluaciones programadas en cortos tiempos permite identificar errores, generar soluciones e implementarlas en beneficio de los objetivos de la empresa.

1.2.2. La reserva

La reserva es definida como una venta que requiere de un control óptimo, y un orden previamente establecido, de tal forma que se pueda asegurar que las expectativas de los clientes serán alcanzadas, y mejor aún, superadas.

Según García Segura (2015, pág. 23) “quienes realizan esta labor tienen a su cargo una serie de responsabilidades respecto, por un lado, a la información que le provee al cliente” y por otro, sobre la oferta de servicios de alojamiento. Si bien cada establecimiento tiene sus propias políticas de acuerdo al servicio que se ofrece, es útil tener presente las siguientes indicaciones respecto a los elementos necesarios para brindar un buen servicio:

- Hoja de reservas (individual y grupal)
- Fichas de clientes
- Hoja de Planificación o Planning
- Hoja de distribución de clientes por habitación o roomiglist
- Hoja de disponibilidad de habitaciones o booking
- Hoja de entradas y salidas
- Hoja de previsión de servicios

1.2.3. Tipo de reserva

Al momento de realizar una reserva, es adecuado que el cliente pueda optar por diversas opciones para gestionar su reserva de alojamiento, por ello, es necesario que la empresa disponga de la mayor cantidad de las herramientas de comunicación para que este proceso sea exitoso y beneficioso para ambas partes. García Segura (2015) propone las siguientes categorías a tener en cuenta:

1. Reserva individual: Son las reservas realizadas de manera independiente, para una cifra de personas inferior a quince. Aunque este número puede variar de acuerdo a las políticas internas
2. Reserva de grupo: Son las reservas realizadas para un grupo a partir de quince personas. Es imprescindible recibir estas reservas con antelación para tener todavía disponible un número suficiente de habitaciones para alojar a todo el grupo sin problema. El alojamiento los considera como una entidad ya que viajan juntos, hacen la entrada y la salida el mismo día. En la reserva de grupo se debe incluir la «roominglist» o listado de pasajeros (Segura, 2015, pág. 62).

Es importante que, al trabajar con grupos, se brinden los servicios adecuados para la comodidad de todos los clientes.

3. Las reservas directas: Las reservas se clasifican en este grupo cuando carecen de intermediación entre el agente de reservas del hotel y el cliente final. Según sea el medio utilizado para realizarlas se clasifican en uno u otro subgrupo. Los medios más comunes son la web propia del hotel, el teléfono, el correo electrónico, el fax y la reserva personal.

4. Reservas por correo electrónico: El correo electrónico es quizás el método de reserva directa más utilizado por el cliente en la actualidad. Tiene la ventaja de ser muy rápido. Además, existe un comprobante escrito como referencia de los datos facilitados que puede servir tanto al cliente como al agente de reservas, para recordar o reconfirmar las fechas de entrada y salida o cualquier otro detalle de la reserva (Segura, 2015, pág. 62).

1.3. Gestión

La gestión requiere de herramientas que permitan determinar el logro de objetivos institucionales y de procesos. Una de las herramientas más utilizadas son los indicadores de gestión. En este caso, es preciso destacar la gestión tecnológica y administrativa de la Empresa.

1.3.1 Gestión Estratégica

Se establece como una actividad que inicia con la etapa de planificación corporativa y que involucra a áreas organizacionales específicas de manera funcional, que establece además la división de las responsabilidades que asume cada líder (Betancourt, 2006, pág. 2).

1.3.2. Gestión Tecnológica

Cordua (1994) “manifiesta que esta clase de gestión se constituye como el conjunto de actividades mediante las cuales se establecen decisiones sobre las políticas, tácticas y operaciones vinculadas con la creación y utilización de recursos tecnológicos” fomentando su aplicación en cada uno de los procesos que forman parte de la empresa.

1.3.3 Gestión Financiera

“Se enfoca en la obtención y uso eficiente de los recursos financieros. Gestión Pública: No más que modalidad menos eficiente de la gestión empresarial” (Benavides, 2011, pág. 14).

1.3.4. Gestión Administrativa

Este tipo de administración de acuerdo a (Muñiz, 2010, pág. 13) se centra en “brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros”. Además, su objetivo se fundamenta en optimizar los procesos, a fin de lograr un trabajo eficaz y eficiente que se lleva a cabo tomando en consideración los requerimientos de los clientes, a través de mejorar un servicio o producto.

1.3.5. Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión se definen como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes: gerencia, departamento, unidad u persona cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomarán acciones correctivas o preventivas según el caso. Son un subconjunto de los indicadores, porque sus mediciones están relacionadas con el modo en que los servicio o productos son generados por la institución. El valor del indicador es el resultado de la

medición del indicador y constituye un valor de comparación, referido a su meta asociada (Serna, 2006).

De esta manera, un indicador se constituye como un elemento que determina la relación cuantitativa o cualitativa existente entre diversas variables, que permiten tomar en consideración las transformaciones suscitadas en un determinado objeto o situación, a partir de los objetivos o metas que se desean lograr. Los indicadores en una determinada área se fundamentan en los procesos en que intervienen, tomando en cuenta los aspectos que se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 1
Indicadores de Gestión

Dimensión	Descripción
Funciones	La función es uno de los elementos que permite entender el papel que cumple cada área en la gestión integral de la organización.
Procesos	Determina la forma en que el área modifica “las entradas (datos, información, materiales, mano de obra, energía, capital y otros recursos) en salidas (resultados, conocimientos, productos y servicios útiles), los puntos de contacto con los clientes, la interacción entre los elementos o subcomponentes del área”.
Estructura	Más que el organigrama del área presenta la forma como están alineados los elementos que la componen para operar.
Desempeño	Es la relación que existe entre lo que se entrega al área, con lo que se produce y lo que se espera que ésta entregue
Clientes	Las salidas o productos del área sean bienes, servicios o ambos, son para alguien, ya sea un cliente interno o externo, ya que los clientes tienen unas necesidades y expectativas respecto de lo que reciben del área

Fuente: (Lorino, 1993, pág. 185). Elaborado por: Catia Paola Guevara Rivera

1.4. Definición de Proceso

La Norma de Organización Internacional de Estandarización (ISO 9001) define; un proceso como el uso de todos los recursos posibles enfocados en la satisfacción del cliente, mediante la realización de una actividad o la entrega de un producto. Por lo tanto, cuando se habla de proceso existe una relación implícita que debe ser comprendida, esta relación se conoce como “Relación Proveedor-Productor-Usuario”, (Organización Internacional de Estandarización, 2015).

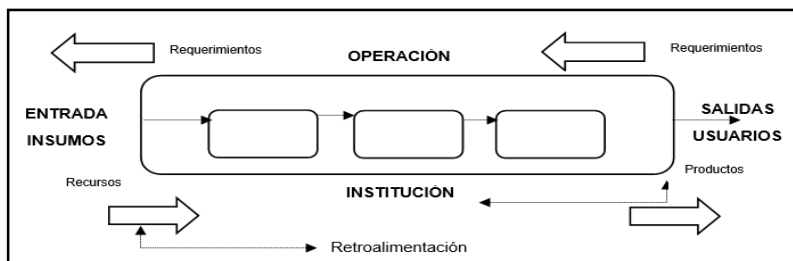


Figura 1. Relación básica entre los procesos, Fuente: (Hernandez & Estrada, 2012).

En la figura anterior se observa la estructura del proceso en la que se destacan la entrada de los insumos a través de los cuales se ejecutan las respectivas operaciones en la institución, posteriormente se obtiene como resultado el servicio o producto final para los usuarios denominado como “salida” dentro de la ejecución del respectivo proceso.

Por su parte Forrest (1991) plantea las diferentes etapas de los procesos, que abarcaban desde las actividades de investigación hasta la producción.

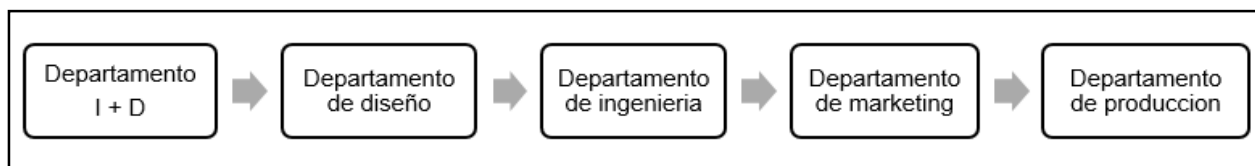


Figura 2. Etapas de los procesos Fuente: (Forrest, J, 1991),

1.4.1. Elementos de un proceso

En la siguiente tabla se identifican los elementos de un proceso:

Tabla 2

Elementos de un proceso

Elementos de un proceso	Descripción
Finalidad	Todo proceso es un conjunto de tareas necesarias para la obtención de un resultado. Cada proceso posee unos límites y objetivos. Comenzando con una necesidad concreta de un cliente y su finalización es el cumplimiento de esa necesidad
Requerimientos del cliente	Lo que el cliente busca obtener como producto o servicio, los requerimientos de salida de un proceso (servicio o producto) son los que condicionan los requerimientos de entrada del siguiente. Es decir, se debe cumplir con las necesidades de los clientes.
Entradas	Son elementos que entran al proceso, sin los cuales el proceso no podría llevarse a cabo pueden ser elementos físicos como elementos humanos.
Salidas	Se constituye como aquellos productos que cumplen parámetros de calidad de acuerdo a un proceso de estandarización, tales como el registro que se imprime diariamente sobre las facturas que se reciben respecto a vencimiento o importe.
Recursos	Medios y requisitos necesarios para desarrollar el proceso.

Fuente: (Guamachin, 2014) Elaborado por: Catia Paola Guevara Rivera

1.4.2. Clasificación de los procesos

- **Procesos operativos:** Son aquellos que combinan y transforman recursos para la creación del producto o proporcionar el servicio conforme a los requerimientos del cliente, mediante el cual por los materiales ocupados y el tiempo en su manufactura se le asigna un precio. Estos procesos son también los principales responsables de conseguir los objetivos de la empresa (Guamachin, 2014).
- **Procesos de apoyo:** Proporcionan a las personas los recursos físicos necesarios para el resto de los procesos y conforme a los requisitos de sus clientes internos. Aquí se incluye al proceso mediante el cual se gestiona los recursos del área de Talento Humano, las actividades de adquisición de bienes, incluyendo a la maquinaria, herramientas de fabricación, software y hardware, así como aquellos insumos que contribuyen a la conservación de la infraestructura, el manejo de los proveedores, y el desarrollo y evaluación del sistema de gestión de calidad (García, 2016).

- **Procesos de gestión:** Permiten que, a partir del desarrollo de acciones de evaluación, vigilancia, seguimiento y comprobación se pueda optimizar y conducir otros procesos que se llevan a cabo, mediante la obtención de datos que faciliten la toma de decisiones centradas en la prevención, antes que, en la corrección, para de esta forma generar planes centrados en la mejora permanente y efectividad. Por esta razón, su forma de funcionamiento se centra en recopilar información respecto a otros procesos y usarla de tal manera que se convierta en una herramienta fundamental por parte de los clientes internos, al momento de utilizar dichos conocimientos que pueden influir sobre las decisiones tomadas (Arboleda, 2015).
- **Procesos de dirección:** Están creados con carácter transversal a todo el resto de los procesos de la empresa. En ocasiones las empresas se adaptan al enfoque por procesos simplemente cambiando nombre del procedimiento o reemplazando la palabra departamento por proceso. Para evitarlo y dar un sentido finalista vale la pena vincular la gestión por procesos con la estrategia de la empresa. El mapa de procesos ha de representar los procesos relevantes para satisfacer al cliente y conseguir los objetivos de la empresa. Es una herramienta para comunicar el enfoque al proceso además de mostrar las interacciones más importantes (Tejana, 2014).

1.4.3. Importancia de la Calidad en los procesos

Para (Juran, 1990):

La calidad es un término con varios significados, entre los que destaca el conjunto de cualidades de un producto que responde a las demandas de un cliente, y que por lo tanto contribuye a su satisfacción, además de tratarse de un aspecto que depende del grado de conformidad del cliente.

Ya que sus demandas influyen respecto a las características que serán aceptadas en torno a un bien o servicio en particular.

La calidad es un elemento que permite que las organizaciones se esfuercen constantemente por ser mejores, eficientes y eficaces en el momento en que llevan a cabo sus actividades, incluyendo la generación de productos o implementación de servicios, razón por la cual deben estar

informadas respecto a las demandas de los clientes, y su grado de insatisfacción. En este sentido, resulta clave establecer una adecuada planificación respecto a las actividades realizadas, así como el control de procesos que, en conjunto, contribuyen a fortalecer el rendimiento de la empresa, ya que la calidad permite medir el impacto de un servicio en un determinado sector de mercado, y el interés y fidelidad de la comunidad respecto a los servicios o productos que oferta continuamente (Garza, Abreu, & Badii, 2008).

1.5. Enfoque de Calidad

Según Garvin (1990), los enfoques de la calidad se pueden comprender mediante el contexto al que se refieran, tal como se establece en la siguiente tabla.

Tabla 3

Significados de calidad

Contexto de Calidad	Definición
Transcendental	Calidad como sinónimo de superioridad o excelencia. Es un significado utilizado a menudo por los consumidores, la calidad sería reconocible pero no definible de forma precisa debido a que los estándares de excelencia varían entre consumidores.
Basada en el producto	La calidad se determina en base al conjunto de atributos o cualidades deseables en un determinado producto o servicio.
Basado en el Usuario	La calidad viene determinada por lo que los consumidores.
Basada en el valor	La calidad como relación entre la utilidad o satisfacción con el producto o servicio y su precio.
Basado en la producción	La calidad se define como la conformidad a las especificaciones determinados para la manufactura o realización de un producto o servicio.

Fuente: (Garvin, 1990). Elaborado por: Catia Paola Guevara Rivera

1.6. La importancia del manejo de información en el proceso de gestión de alojamiento

Luego de haber analizado la conceptualización de la gestión de alojamiento aplicado al sector corporativo, es necesario establecer los fundamentos que sustentan esta base teórica en relación al manejo de información, lo cual sirve como elemento de análisis para la investigación.

Siguiendo a Chávez y López (2017), “se puede afirmar que el impacto que han generado en la actualidad las Tecnologías de la Información (TI) en la calidad de los servicios de alojamiento ha mejorado la prestación de servicios y ha introducido mejoras.” Es decir que los procesos inmersos en la gestión del alojamiento han sido optimizados, lo cual representa menores costos.

En este contexto, la prestación de servicios de alojamiento se ha convertido en una actividad compleja en cuanto al manejo de la información, haciendo imperante que se incorporen tecnologías específicas que permitan una mejora en la comunicación, lo que se traduce en un incremento de la calidad de atención al cliente, y por lo tanto, en un aumento de la productividad empresarial (Chávez & López, 2017).

En relación a ello, en la industria turística vinculada al alojamiento y operación turística, esto tiene una gran importancia, pues emplean sistemas de información para su correcta gestión. Al respecto se hace manifiesto que, dependiendo de la categoría del establecimiento de hospedaje, se defina el nivel de información de las áreas que lo integran, lo cual significa que mientras mayor categoría se posea, se contará con mejores inversiones en tecnología para mantener una comunicación efectiva con los clientes (Palacios, 2015).

En definitiva, se puede afirmar que el uso de nuevas tecnologías permite optimizar los procesos de gestión del alojamiento, mejorando la calidad y productividad de una empresa; esto incide en una disminución de costos de operación, sin embargo, el uso de mejores sistemas de información dependerá en gran medida de la categoría del establecimiento. Esto se debe a que los hoteles que poseen una mejor infraestructura tienen mayor necesidad de invertir en tecnología para manejar de forma apropiada la información de los clientes y promocionar sus servicios.

1.6.1. Sistemas de Información

Un sistema de información está definido como el conjunto de elementos que se interrelacionan con la finalidad de que se preste atención a las demandas de datos dentro de una empresa, de modo que se eleve el nivel de conocimientos, y que a su vez mejore el apoyo en la toma de decisiones y

en su implementación, con el objetivo de alcanzar los logros propuestos (Patiño, Herrera, & Ceja, 2012).

El sistema de información comprende a los elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio. Teniendo en cuenta el equipo computacional necesario para que el sistema de información pueda operar, sumado a los recursos humanos, conformado por las personas que utilizan el sistema. Un sistema de información realiza cuatro actividades básicas: entrada, almacenamiento, procesamiento y salida de información. (Prieto & Martínez, 2004)

- Ingreso de información: Es el a través del cual el sistema de información establece los datos que se retienen procesar, siendo manuales o automáticos.
- Almacenamiento de Información: mediante esta propiedad el sistema puede recordar la información guardada, la misma que suele ser almacenada en estructuras de información denominadas archivos.
- Procesamiento de información: El procesamiento de la información se establece como la capacidad que tiene el sistema para calcular la secuencia de las operaciones definidas, permitiendo de tal forma la transformación de datos en fuentes en información que sean la base para la toma de decisiones.
- Salida de Información: Esta característica le permite a un Sistema de Información, obtener datos procesados de entrada al exterior. Es importante aclarar que la salida de un Sistema de Información puede constituir la entrada a otro Sistema de Información o módulo (Prieto & Martínez, 2004).

1.6.2. Aplicación de los Sistemas de Información

Los Sistemas de Información tratan el desarrollo, uso y administración de la infraestructura de la tecnología de los datos en una organización. En la era post-industrial, la era de la información, el enfoque de las compañías ha cambiado la orientación desde el producto hacia el conocimiento. En este sentido, el mercado compite hoy en día en términos del proceso e innovación. El énfasis ha cambiado de la calidad y cantidad de producción hacia el proceso de producción en sí mismo, y los servicios que acompañan este proceso (Mosquera, Rincón, & Graccia, 2001).

Por este motivo, el mayor de los activos de una compañía hoy en día es su información, representada en su personal, experiencias, conocimientos e innovaciones. Para poder competir de mejor manera, las organizaciones deben poseer una fuerte infraestructura de utilización y

seguridad de su información. De tal manera que el sistema de información se centre en estudiar las formas de mejorar el uso de la tecnología que soporta el flujo de datos dentro de la organización (Mosquera, Rincón, & Graccia, 2001).

1.7. El cliente interno

Uno de los mayores retos de las empresas es estimular la producción y la integración de los empleados a su estructura organizacional, considerando que existen dos tipos de clientes: el externo y el interno. El cliente interno son los colaboradores que forman parte del recurso humano de las empresas. Su bienestar es importante porque evita la rotación de personal, lo que significa altos costos en capacitación constante y la pérdida de conocimientos (Villa & Gómez, 2018).

Dentro de los estudios de cultura organizacional, el concepto de “cliente interno” surge, en parte, para dar respuesta a las pérdidas en el tratamiento de capital humano, y a la necesidad de mantener la motivación y los resultados positivos en todos los colaboradores (Santamaria, 2017)

Por su parte, Requena (2013) confirma que el cliente interno es aquel que recibe productos de parte de la organización para cumplir con su tarea. Es decir, que la empresa es responsable de la calidad del desempeño de sus empleados, puesto que debe brindarles las herramientas adecuadas para su labor. A continuación, se desarrollan sus características principales

1.7.1. Tipo de cliente

García Segura (2015) “define los posibles perfiles de los clientes, sus necesidades y expectativas.” Para el caso de la presente investigación se considera que las características acordes son aquellas definidas dentro de “Cliente de negocios”:

El cliente de negocios es aquel que procede de una empresa en viaje de negocios o se aloja invitado por esa empresa. Es un cliente que normalmente viaja para visitar la oficina central de su empresa, asistir a reuniones o convenciones. Mantiene un orden estructurado y planificado con antelación de su agenda, por lo que el aprovechamiento del tiempo es fundamental para este cliente. Hay que procurar que todo esté previsto y preparado a la hora de su llegada para que pierda el menor tiempo posible, haciendo su visita lo más productiva posible. Estas reservas suelen estar gestionadas por una misma persona de la empresa, encargada de la gestión de los viajes de los empleados (Segura, 2015, pág. 61).

El en presente capítulo de desarrolló el marco teórico de la investigación. Se han expuesto los antecedentes de investigaciones previas, es decir, los análisis de trabajos realizados con anterioridad. Se sistematizaron definiciones desde el punto de vista teórico, y se han desarrollado los principales conceptos a abordar. A continuación, se presentará la metodología que guiará la realización de los objetivos propuestos.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

En el presente capítulo se expone el diseño metodológico que sustenta la relación entre el marco teórico, el problema planteado, su propuesta de resolución, las recomendaciones y conclusiones del caso.

Para la elaboración del presente proyecto de investigación se han utilizado técnicas de investigación variadas, dentro de un enfoque mixto. Se ha seleccionado el análisis bibliográfico y la observación participante, con el objetivo de incorporar un sustento teórico y recabar información; sumado a un análisis deductivo e inductivo y al estudio estadístico de la información referente al caso.

Con el objetivo de identificar factores positivos y negativos del problema a resolver se aplicaron instrumentos de análisis empírico: PESTEL, 5 fuerzas de Porter, AMOFHIT y FODA. Finalmente, para el diseño de una solución para el mejoramiento de la gestión del proceso de reserva se emplea el método sistémico estructural propuesto por (Fernández J. , 2003).

2.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación se realiza a partir de reconocer que es necesario utilizar un enfoque mixto, es decir, incorporando metodologías tanto del paradigma cuantitativo, como cualitativo.

Desde el paradigma cuantitativo se utilizan técnicas que permiten recolectar y analizar datos, e incorporar la herramienta estadística. En este sentido se puede afirmar que las características de ambos enfoques permiten reunir, y relacionar datos e información.

Desde la perspectiva cualitativa es posible disponer de descripciones y observaciones. En este sentido es útil destacar que el enfoque mixto permite el uso de variados métodos, buscando complementar las diferentes herramientas que se incorporan con el objetivo de desarrollar una respuesta completa a las preguntas de investigación (Sánchez, 2015).

2.2. Análisis Bibliográfico

La investigación bibliográfica conforma uno de los factores fundamentales para el soporte de la investigación científica. Permite recopilar datos en fuentes primarias e implica la reflexión crítica sobre los textos seleccionados y los conceptos que son parte tanto del marco teórico como metodológico (Ocampo, 2017).

Posibilita analizar parámetros o datos sobre el proceso de gestión reservas para los campamentos de la empresa Repsol Ecuador S.A. Bloque 16, a través de la información proporcionada por la empresa. Este método se empleará tanto para la sustentación teórica de la investigación, como para la obtención de información clave, de modo que se genere una amplia comprensión sobre el tema en desarrollo.

2.3. Observación participante

La observación participante es un método de recolección de datos propio del enfoque cualitativo. Permite comprender el fenómeno que se estudia y su contexto, se recomienda su uso de forma complementaria con otras técnicas y permite al investigador reconocer cómo están organizadas las situaciones a investigar (Kawulich, 2005).

En este caso, la investigación de campo se realiza en el lugar donde se encuentra instalado el campamento, pues el objeto de estudio es una empresa dedicada a la explotación petrolera, allí se obtiene información primaria directamente del lugar en donde se desarrollan los procesos de alojamiento y reservas. El investigador acude al lugar para interactuar con el personal de la empresa y los procesos de reservas. De esta forma se genera una perspectiva general del funcionamiento de la empresa Repsol Ecuador S.A. Bloque 16.

2.4. Método estadístico

Permite operar información cuantitativa. A través del uso de la estadística se realiza un diagnóstico situacional del sector tanto en forma externa e interna a través de la recolección de datos que ayuden a explicar situaciones regulares del caso. Permite llevar a cabo el proceso definido como problema, ya que recopila y organiza la información relacionada al tema de investigación, ayudando a tomar decisiones respecto a la información almacenada (López & Diez, 2017).

2.5. Métodos inductivo y deductivo

Como fuente de conocimiento válida, se incorporan los métodos deductivo e inductivo, dado que permiten relacionar teoría y observación. De acuerdo a Bernal (2010). El método inductivo se encuentra “basado en la lógica y, estudia hechos particulares, para alcanzar una generalidad existente en el entorno”. En este caso, se empleará para exponer las conclusiones generales

pertinentes, obtenidas a lo largo de la investigación; para lo cual se partirá de las premisas particulares en relación con el proceso de reservas de la empresa Repsol Ecuador S.A. Bloque 16 y su vinculación con el objetivo planteado.

En otras palabras, en la presente investigación se analiza el desarrollo de los procesos de reservas estructurados de acuerdo con las necesidades de la empresa, para establecer cuál es la dinámica ante los requerimientos del personal, estableciendo, a partir de este procedimiento, las tareas y actividades que deben mejorarse para optimizar la estadía de los trabajadores. El método inductivo está conectado con el estudio cuantitativo, cuyo fin es el de procesar fenómenos generales a específicos. Mediante este proceso de busca determinar el comportamiento general de las actividades de reservas dentro de la empresa Repsol Ecuador S.A., Bloque 16.

El método deductivo parte por la recopilación de datos en forma general, para determinar si son aceptados como verdaderos en los resultados del estudio. Desde el marco teórico deducimos los fenómenos a observarse (Dávila Newman, 2006). En este caso, desde un punto de vista técnico, también se considerará para desarrollar el sistema de reservas para los campamentos de la empresa Repsol Ecuador S.A., Bloque 16, entendiendo que el objetivo de este estudio, a partir de la integración de todos los elementos que de forma directa o indirecta puedan influenciar en las variables de la investigación, es generar un proceso de gestión del alojamiento y las reservas para el bienestar del personal.

2.6. Herramientas de análisis PESTEL, análisis 5 fuerzas de Porter, análisis AMOFHIT y análisis FODA

Estas herramientas de análisis permiten establecer diferentes condicionamientos de las organizaciones, tanto de forma externa como interna.

2.6.1. Análisis Pestel

Su aplicación permite conocer el contexto de la empresa, los factores externos que pueden convertirse en un límite para su funcionamiento. Faculta el reconocimiento de tendencias futuras para desarrollar estrategias a mediano y largo plazo (Martin, 2017).

Identifica los aspectos del entorno de una organización a través de factores políticos, económicos, culturales y tecnológicos, los cuales pueden incidir en la oferta y demanda del mercado de petróleo interno y externo, y afectar el proceso de alojamiento del personal.

2.6.2. Análisis 5 Fuerzas de Porter

En esta herramienta de análisis se destaca la competencia (rivalidad y la entrada de nuevos competidores empresariales), los clientes, los proveedores, los productos y servicios sustitutos. Fue diseñada para evaluar los componentes que inciden en el posicionamiento de la empresa en el mercado, puesto que se genera información sobre la competencia. Es una estrategia para evaluar las circunstancias del éxito de un negocio (Morales, 2018). A diferencia del análisis PESTEL, que observa los factores sociales del entorno, las 5 fuerzas de Porter se centran en cuestiones relativas al contexto situacional de la empresa y su relación con otras organizaciones.

2.6.3. Análisis Amofhit

Herramienta de análisis que permite reconocer como se relacionan los factores internos de una empresa y las potenciales amenazas. Lo cual permite generar estrategias que minimicen las observaciones negativas y potencien las oportunidades. De esta forma se puede organizar una estructura interna lo suficientemente fuerte como para competir en el mercado. AMOFHIT es una sigla que significa: administración y gerencia, finanzas y contabilidad, recursos humanos y cultura, informática, comunicaciones y tecnología (Lario, 2016). Como es una herramienta adaptable a las áreas funcionales, en este caso el análisis se centró en la capacidad organizacional, financiera, operativa y de recursos de Repsol Ecuador S.A., Bloque 16.

2.6.4. Análisis Foda

Es una herramienta de planificación estratégica, creada para realizar un análisis interno de las fortalezas y debilidades; y externo: de las oportunidades y amenazas. Puede aplicarse a una empresa, un mercado, una persona o una situación que requiera evaluación. Es muy importante en la administración y en el proceso de planificación, ya que genera una visión real de la situación en la que se encuentra la empresa, y permite generar un plan a futuro, transformando los puntos débiles en fuertes (Riquelme, 2016).

2.7. Método sistémico estructural

Este método integra la construcción de los sistemas de procedimientos e indicaciones que guíen el proceso y que a su vez este sea capaz de ser implementado sin ninguna problemática posterior

y con un nivel de concientización por los sujetos de acuerdo con la naturaleza de los mismos y si estos permiten la construcción del conocimiento.

El método sistemático estructural será aplicado dentro de la investigación, considerando que a través de este se mantiene un enfoque sistémico, que permitirá afrontar la situación problemática identificada y en torno a ello se tome una posición inmediata en torno a los elementos y componentes que se encuentran interactuando que involucran a otros aspectos para que actúen como instrumentos para obtener información pertinente en torno al tema, y en base a ello se estructure adecuadamente el proceso de gestión de reservas para los campamentos de la empresa Repsol Ecuador S.A. Bloque 16.

2.8. Población

La población objeto de estudio está comprendida por el personal operativo y administrativo que desempeña sus tareas en el Bloque 16 y utiliza el campamento para hospedarse en sus jornadas de trabajo. Este número asciende a un promedio de 532 personas (Repsol S.A Ecuador, 2018). De esta población se observará si su comportamiento es positivo o negativo en relación al servicio que utilizan de reservas de alojamiento.

2.9. Segmentación demográfica

A través de los parámetros de segmentación demográfica se pueden establecer las características generales de la población que corresponde al personal de la empresa Repsol Ecuador S.A. Bloque 16, que se aloja en el campamento dispuesto para su bienestar.

Tabla 4

Segmentación demográfica

Niveles de segmentación	Segmentos
Edad	20 – 50 años
Genero	Masculino y femenino
Ciclo de vida familiar	Adultos / Adultos Mayores
Clase social	Media Baja – Alta Media
Escolaridad	Tercer nivel y Secundaria – Superior
	Cuarto nivel

Fuente: Elaborado por: Catia Paola Guevara Rivera

2.9.1. Segmentación Psicológico Conductual

De acuerdo al comportamiento de la población objeto de estudio, se pueden determinar la personalidad, valores, beneficios deseados y las necesidades que desean satisfacer dentro de las actividades de explotación petrolera que desarrolla la empresa Repsol Ecuador S.A. Bloque 16.

Tabla 5

Segmentación Psicológico Conductual

Niveles de segmentación	Segmentos
Personalidad	Organizada
	Proactiva
	Dinámica
	Integridad
	Transparencia
Valores	Flexibilidad
	Colaboración
	Solidaridad
	Responsabilidad
	Innovación
Beneficios deseados	Salud
	Bienestar
	Desarrollo social
	Alimentación
	Vestimenta
Necesidades	Educación
	Crecimiento
	Salud

Fuente: Elaborado por: Catia Paola Guevara Rivera

2.10. Definición del grupo objetivo

Mediante la definición del grupo objetivo se establecen las características de la población, de la cual se toma información primaria y secundaria con la aplicación de observación directa. Con esta definición se tiene una segmentación clara que ayudara a mejorar el alcance de la investigación.

Tabla 6

Niveles del Perfil

Criterios de perfil	Características
Edad	20 – 50 años. Masculino y femenino
Género	Masculino y femenino Adultos / Adultos Mayores
Ciclo de vida familiar	Adultos / Adultos Mayores Media Baja – Media
Clase social	Secundaria – Superior Media – Media Alta
Escolaridad	Tercero y cuarto nivel 20 – 50 años
Personalidad	Organizada
	Proactiva
	Dinámica
	Colaboración
	Solidaridad
Valores	Responsabilidad Integridad
	Transparencia
	Flexibilidad
	Responsabilidad
	Innovación
Beneficios deseados	Salud
	Bienestar
	Desarrollo social
	Alimentación
Necesidades	Vestimenta
	Educación
	Crecimiento
	Salud

Fuente: Elaborado por: Catia Paola Guevara Rivera

2.11. Resumen del diseño metodológico

Tabla 7

Diseño Metodológico

Objetivos específicos	Métodos	Resultados esperados
Fundamentar teóricamente el proceso de reserva de alojamiento para construir un sustento teórico capaz de explicar los aspectos más representativos de esta actividad	Análisis Bibliográfico	Aspectos que dan sustento a la investigación
Determinar una metodología adecuada para el diseño de un modelo de gestión de reserva de alojamiento para los trabajadores de la empresa Repsol Ecuador S.A., Bloque 16, en la Provincia de Orellana	Análisis inductivo y deductivo	Metodología para la gestión de los procesos de reserva de alojamiento de la empresa Repsol Ecuador S.A., Bloque 16
Proponer un proceso de gestión de reserva de alojamiento en base al análisis del estado actual de la Empresa y del actual proceso de reservas de alojamiento de Repsol Ecuador S.A.	Observación participante, análisis PESTEL y AMOFHIT. Análisis 5 Fuerzas de Porter. FODA. Análisis estadístico. Análisis sistémico estructural (Fernández, 2005)	Metodología para sistematización de los procesos de reservas de alojamiento de la empresa Repsol Ecuador S.A. Bloque 16

Fuente: Elaborado por: Catia Paola Guevara Rivera

El presente capítulo contiene la fundamentación de la metodología de Investigación a utilizar. Se describen los métodos, técnicas, instrumentos y procedimientos para la recopilación de datos, el procesamiento de los mismos, y su análisis e interpretación. A continuación, se procederá a describir la situación actual del sistema de reservas de alojamiento de Repsol Ecuador S.A., Bloque 16.

CAPÍTULO III

PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RESERVAS DE ALOJAMIENTO EN EL CAMPAMENTO DE REPSOL S.A.

3.1. Situación actual de la gestión del proceso de reservas de alojamiento en el campamento de Repsol Ecuador S.A., bloque 16

El presente capítulo trata sobre los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de investigación detallados en el capítulo dedicado a la metodología. Se establece la situación actual del sistema de reservas de alojamiento de la empresa Repsol Ecuador S.A. Bloque 16.

3.2. Ubicación Geográfica

Repsol Ecuador S. A, operadora del Bloque 16 y 67, se ubica en parte del Parque Nacional Yasuní, parte del Territorio Waorani. Desde la perspectiva de la división político-administrativa del Estado ecuatoriano, su localización se encuentra en la provincia amazónica de Orellana, en las parroquias Alejandro Labaka, cantón Francisco de Orellana, sobre todo las plataformas y facilidades del Norte; y, en la parroquia Cononaco, cantón Aguarico, las plataformas y facilidades del área sur.

Repsol Ecuador S.A. Bloque 16 cuenta con tecnología de punta en sus instalaciones y facilidades que le permiten un adecuado y responsable manejo de la actividad petrolera dentro de una zona altamente sensible como es el Parque Nacional Yasuní.

3.3. Análisis PESTEL

Este análisis identifica los aspectos del entorno de una organización a través de factores políticos, económicos, culturales y tecnológicos, los cuales pueden incidir en la oferta y demanda del mercado de petróleo interno y externo y afectar al proceso de alojamiento del personal.

Para la empresa es importante considerar todos aquellos factores que pueden resultar en alteraciones organizacionales internas, como el factor económico y político, pues según se encuentre el comportamiento del flujo puede generar cambios en los procesos empleados en los

servicios complementarios como el de alojamiento y por ende en la reserva de alojamiento del personal.

3.3.1. Factor económico

3.3.1.1. Producto Interno Bruto (PIB)

El Producto Interno Bruto (PIB), está constituido por las industrias, bienes y servicios finales que realizan contribuciones mediante flujos económicos de mayor o menor impacto en un año, siendo fundamental su análisis para determinar la evolución y el estado, en general de la economía, como las empresas del sector petrolero y particularmente de la empresa Repsol Ecuador S.A. Bloque 16, que se transforma en el objeto de investigación por sus características internas. A partir de este análisis y tomando en cuenta las variables exógenas y endógenas es factible, en principio, diagnosticar su crecimiento y comportamiento en el mercado.

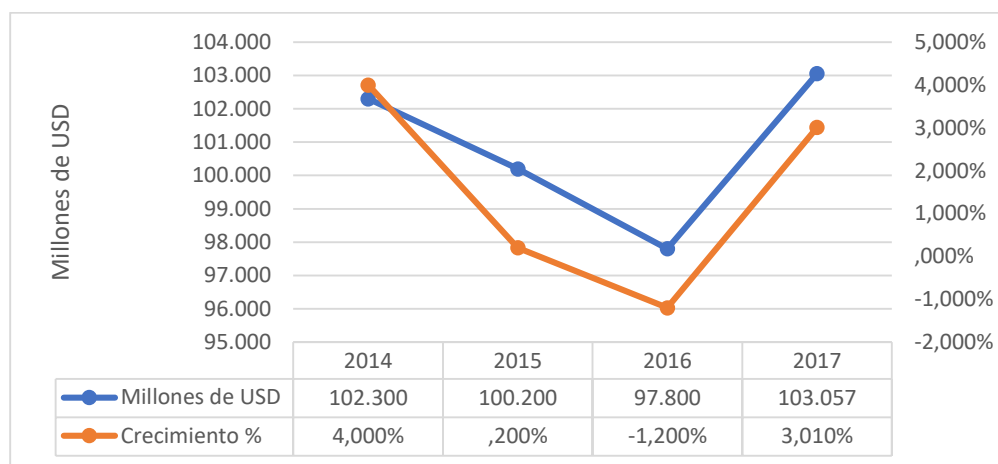


Figura 3. PIB 2014 – 2017, Fuente: (Ecuador, Banco Central, 2018)

El PIB en el período 2014 – 2017 muestra que el contexto económico del país no tuvo un desarrollo favorable, como resultado de la recesión producida por el decrecimiento de los ingresos petroleros, que influenciaron en la capacidad productiva del Ecuador.

En el año 2014 el PIB se registra en \$102.300 millones, para el año 2015 este rubro disminuye ubicándose en \$100.200 millones, con un decrecimiento del 0,2% aproximadamente, siendo innegable el impacto que genera la pérdida de ingresos producidos por el petróleo. Este comportamiento se replica en el año 2016 con un PIB de \$97.800 millones, estableciendo un

decrecimiento significativo de 1.20%, es decir, la economía nacional no se desarrolló como se esperaba de acuerdo a las perspectivas de crecimiento.

En el año 2017, por una serie de efectos positivos como el incremento del precio del petróleo, el cambio de Gobierno y otras variables económicas y políticas, el PIB creció UN 3,01% equivalente a \$103.057 millones (Ecuador, Banco Central, 2017). Este entorno es propicio para el sector petrolero, que encuentran una oportunidad para incrementar la inversión en los diferentes campos de acción y producción.

Tabla 8

PIB Sectorial: 2014 - 2017

SECTOR	TASAS DE VARIACIÓN t/t-4 POR INDUSTRIA	CONTRIBUCIÓN AL CRECIMIENTO DEL PIB
Actividades profesionales, técnicas y administrativas	7,62	0,47
Enseñanza y servicios sociales y de salud	4,94	0,38
Manufactura	2,58	0,30
Comercio	2,37	0,25
Administración pública	3,91	0,25
Suministro de electricidad y agua	8,24	0,19
Transporte	2,37	0,15
Agricultura	1,55	0,11
Acuicultura y pesca de camarón	15,04	0,08
Otros Servicios	1,13	0,07
Pesca	6,08	0,04
Actividades de servicios financieros	1,13	0,03
Servicio doméstico	0,52	0,00
Alojamiento y servicios de comida	0,22	0,004
Correo y comunicaciones	0,25	0,009
Construcción	0,14	0,014
Petróleo y minas	0,35	0,035

Fuente: (Ecuador, Banco Central, 2018)

De acuerdo con la participación de los sectores que estructuran la industria productiva nacional, se determina el aporte de las empresas que integran el sector de refinación de petróleo, categoría integrada por Repsol. Este sector en el periodo 2014 - 2017 ha aportado a la economía nacional un 2,76% con sus ingresos.

3.3.1.2. Inflación

Mediante su análisis se puede determinar si la población tiene la capacidad de adquirir los productos que ofertan las empresas, entre ellos los derivados del sector petrolero, en el cual se desarrolla la empresa Repsol Ecuador S.A. Bloque 16. En términos generales, mientras mayor sea la inflación, menor es la capacidad de adquisición, y a medida que disminuye la inflación la capacidad de consumo aumentará. Se debe considerar el impacto que produce el decrecimiento de la inflación, pues refleja el descenso de los flujos comerciales derivados de la falta de recursos económicos.

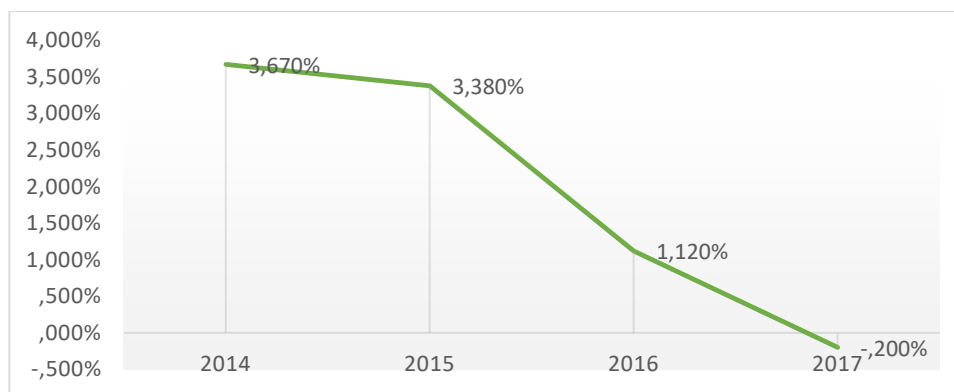


Figura 4. Inflación 2014 – 2017, Fuente: (Ecuador, Banco Central, 2018)

De acuerdo al Banco Central del Ecuador la inflación en el período 2014 - 2017 ha evidenciado una tendencia a la baja. Consiguientemente, en el año 2014, año en el que el país experimento desaceleración económica por la disminución del precio del petróleo (principal ingreso para el sistema económico ecuatoriano), se estableció una inflación de 3,67%, la más alta del período 2014 – 2017, disminuyendo a 3,38 % en el año 2015.

En el año 2016 la inflación muestra una disminución considerable pasando a niveles de 1,12%, demostrando una mejora significativa. Para el año 2017 el entorno deflactor se hace más importante con el nivel más bajo del periodo, -0,20% (Ecuador, Banco Central, 2018). El

desempeño económico del Ecuador en este año establece una recuperación lo que, en definitiva, se establece como una oportunidad para el sector petrolero, lo que fortalece el desarrollo de la empresa Repsol Ecuador S.A. Bloque 16, al generarse un mayor consumo interno y mejorar las condiciones para la producción nacional y la exportación.

3.3.1.3. Balanza comercial

La balanza comercial muestra el comportamiento de las exportaciones e importaciones del país en el período 2014 – 2017. Estos flujos comerciales son importantes para entender el comportamiento internacional del petróleo, considerando que para el año 2014 el precio por barril paso de 100 USD a 30 USD promedio, haciendo que los ingresos petroleros ecuatorianos disminuyeran considerablemente y que la balanza comercial incrementara su déficit. No obstante, la recuperación del precio del crudo para el año 2017, se estima un crecimiento de las exportaciones a un menor costo y mayor precio, por lo que en conjunto se establece una oportunidad para el desarrollo interno y externo de la empresa Repsol Ecuador S.A. Bloque 16, pues se abren nuevos mercados donde el producto es altamente demandado.

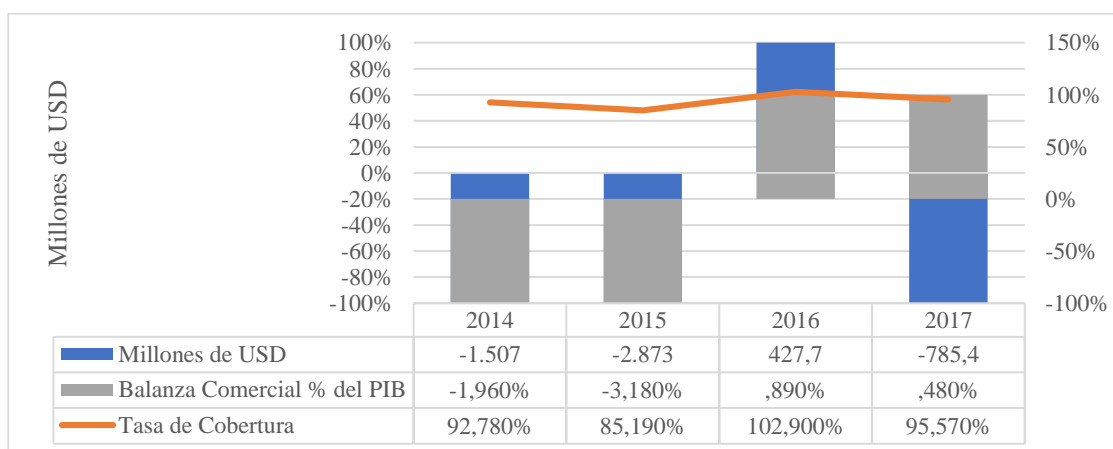


Figura 5. Balanza de Pagos 2014 – 2017, Fuente: (Ecuador, Banco Central, 2018)

En el año 2017, la balanza comercial ecuatoriana presentó un déficit de \$785,4 millones (Ecuador, Banco Central, 2018), menor a los anteriores registrados, sin embargo, muestra un avance en las relaciones de comercio internacional al abrir el mercado para la producción nacional, en particular del petróleo el cual es demandado a nivel mundial. Esto se traduce en una oportunidad para el desarrollo interno de la empresa Repsol Ecuador S.A. Bloque 16, pues al mejorar su

rentabilidad crece la perspectiva de optimizar su aspecto operativo, que involucra el mejoramiento de servicio y, por consiguiente, la gestión del proceso de reservas y alojamiento.

3.3.1.4. Riesgo país

El riesgo país es un índice que determina el nivel de riesgo adjunto a una inversión ejecutada en el entorno ecuatoriano, al establecer un gran nivel de incidencia sobre el comportamiento de un capital, pues si el riesgo es bajo tendrá un alto beneficio, caso contrario si es alto tendrá un bajo rendimiento. Derivada de la información obtenida para el análisis riesgo país en el período 2014 – 2017, ha crecido evidenciando la inestabilidad que experimento la economía ecuatoriana entre los años 2014 y 2016 por la caída del precio del petróleo, período en el cual la recesión se hizo más notoria. No obstante, a partir del cambio de Gobierno en el año 2017 y el crecimiento del precio del barril de petróleo, hizo que el país pueda estabilizarse haciendo que este indicador decreciera.

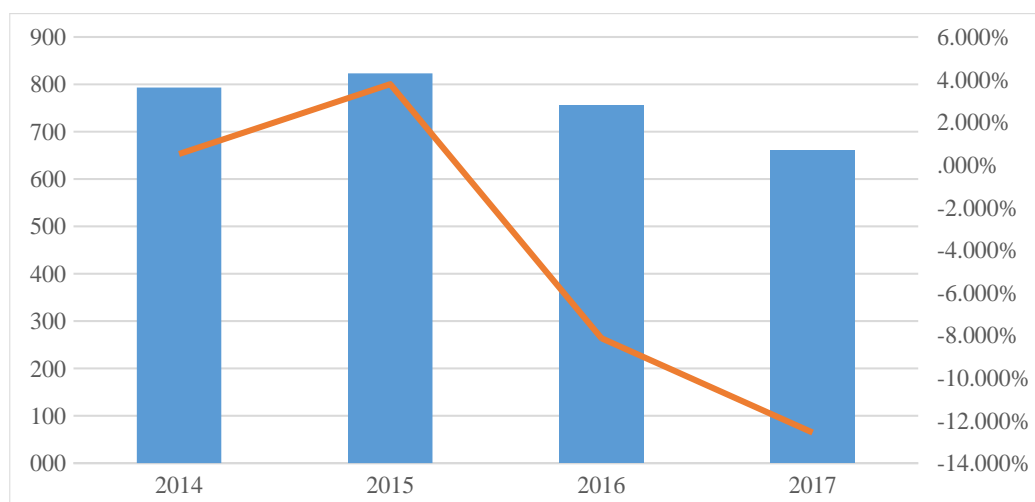


Figura 6. Riesgo País 2014 – 2017, Fuente: (Ecuador, Banco Central, 2018)

En el año 2014 el riesgo país se registró en 7,93%, para incrementar en 8,23% en el año 2015 lo que refleja la recesión ecuatoriana. En el año 2016 la economía ecuatoriana se recuperó disminuyendo el riesgo país con un decrecimiento de 8,14%, para situarse en 7,56%. A continuación, en el año 2017 se marca este comportamiento exponiendo un decrecimiento notable de 12,57% registrando un nivel de 6,61%, esto como efecto positivo producido por el cambio de Gobierno y por la estabilidad del precio del petróleo (Ecuador, Banco Central, 2018). Este entorno

no es favorable y se convierte en una amenaza para la empresa Repsol Bloque 16, pues, aunque el riesgo país sea bajo, a nivel latinoamericano este es uno de los más altos de la región.

3.3.2. Factor Social

El factor social es importante dentro del análisis situacional puesto que es un elemento que interviene directamente sobre el comportamiento de la población, la cual interactúa con la empresa Repsol Ecuador S.A. Bloque 16.

En este nivel se destacan los indicadores de empleo, puesto que este refleja el desarrollo de las empresas y su capacidad para generar plazas de trabajo. De acuerdo, al (Ecuador, Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC, 2018), al término del año 2017, el desempleo disminuyó significativamente al pasar de 5,2% en el año 2016 a 4,6% en el año 2017. Lo que establece una economía en recuperación que favorece a los intereses de la empresa, la cual busca generar empleo y, adicionalmente, integrar a sus filas personal competente y capacitado para la producción y exportación de petróleo.

Por su parte el desempleo por ciudades tuvo una disminución importante en Guayaquil que pasó de 6,4% en el año 2016 a 4,4% en el año 2017; sin embargo, este mismo indicador, en Quito, subió levemente de 9,1% a 9,4% en el mismo periodo (Ecuador, Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC, 2018). Asimismo, el empleo pleno tuvo una recuperación a nivel nacional, al pasar de 41,1% a 42,3%.

Este contexto social se traduce en una oportunidad para el desarrollo de todas las empresas del sector petrolero, pues al tener un nivel de desempleo en disminución, también se puede apreciar una estabilidad política y económica que alienta a generar proyectos empresariales de gestión interna que involucra el mejoramiento de procesos y sistemas.

3.3.3. Factor Político

El Plan Nacional de Desarrollo (Toda una Vida) generado por el Gobierno de turno, tiene entre sus objetivos el incremento de la productividad (Ecuador, Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017), esto en base al Cambio de la Matriz Productiva, incentivando la creación de nuevas empresas y el fortalecimiento de las ya existentes. Desde esta visión se puede establecer que el aporte del Estado se ha orientado hacia el desarrollo del sistema productivo nacional para

agregar valor a la producción. Esto se convierte en una oportunidad para el área productiva del país que se soporta en el contexto político que ha sido estructurado para su crecimiento.

3.3.4. Factor Legal

El aporte generado por la Constitución del Ecuador establece a través del artículo 248, que los lineamientos económicos del país se desarrollaran en base al incentivo de la producción nacional, la productividad y competitividad (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008). De esta forma, se tiene una base para el crecimiento del tejido empresarial, en donde se incluye el sector petrolero, por lo que esto se considera una oportunidad, que en el contexto de la empresa Repsol Ecuador S.A. Bloque 16, puede ser aprovechada mediante los diferentes instrumentos establecidos por el Gobierno Nacional.

Adicionalmente, el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI), posee puntualidades orientadas hacia la potencialización de la productividad en el Ecuador. El fin del COPCI es estructurar un sistema integral para el emprendimiento, potenciando mediante la ciencia y tecnología, el cambio de la matriz productiva (Ecuador, Asamblea Nacional, 2010). Desde este marco legal, la empresa encuentra, en esta dinámica, la oportunidad de afianzar sus sistemas de producción y servicios.

A partir del uso de análisis PESTEL se han identificado los aspectos del entorno de la empresa a través de factores políticos, económicos, culturales y tecnológicos, los cuales pueden incidir en la oferta y demanda del mercado de petróleo interno y externo y afectar al proceso de alojamiento del personal. Los aspectos analizados indican que, si bien el Ecuador atraviesa dificultades económicas, no se ve afectada de forma directa la producción de petróleo, encontrándose aspectos favorables en el entorno económico, social, político y legal.

3.4.5 Fuerzas de Porter

En esta dimensión se contempla el entorno inmediato de la organización, es decir, la competencia (la rivalidad y la entrada de nuevos competidores), los clientes, los proveedores, y los productos y servicios sustitutos.

3.4.5.1. Entrada de nuevos competidores

El sector petrolero ha tenido un desarrollo considerable estableciendo varios niveles de empresas que han logrado generar sistemas productivos sostenibles, aumentando así la

competitividad, siendo esta la principal barrera de entrada en el sector. Existe un número reducido de petroleras en el Ecuador, aproximadamente 14 (Ecuador, Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables, 2018). No obstante, su capacidad de producción, derivada de las inversiones realizadas para la producción petróleo, se muestra como una oportunidad para el sector petrolero, pues existe poco riesgo del ingreso de nuevas empresas en el sector.

3.4.5.2. Rivalidad entre competidores

A través de la rivalidad entre los competidores se establece el nivel de desarrollo del sector de forma integral. El entorno en el cual interactúa la empresa está estructurado por un grupo de organizaciones análogas, con una similar capacidad de producción y dimensión. De acuerdo con la información obtenida a través de la (Ecuador, Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables, 2018) se han identificado 14 empresas productoras y exportadoras de petróleo en el Ecuador. Este número es bastante reducido, sin embargo, la capacidad productiva y de exportación que tienen estas organizaciones hace que la competencia por obtener más nichos de mercado sea cada vez mayor, siendo esta una amenaza para las empresas petroleras que actualmente operan en el país.

3.4.5.3. Poder de negociación de los proveedores

El poder de negociación de los distribuidores establece el nivel de desarrollo de las organizaciones complementarias que permiten mejorar la producción de petróleo En el Ecuador. En el contexto provincial existen empresas especializadas en materias primas, insumos, maquinaria y herramienta útiles para el proceso de exploración y producción de petróleo, cuyos servicios se han expandido a nivel local y nacional, por lo que al existir varios proveedores su poder negociación es bajo y se convierte en una oportunidad para el desarrollo de las empresas petroleras.

3.4.5.4. Poder de negociación de los clientes

Los clientes de la empresa Repsol Ecuador S.A. Bloque 16, son principalmente agentes de comercio exterior ubicados en mercados potenciales como Estados Unidos y Europa. Considerando que la calidad del petróleo ecuatoriano ha logrado establecerse a nivel internacional, la preferencia de los países consumidores se orienta hacia la producción nacional, sin embargo, el

mercado fluctuante de crudo internacional origina que la situación de compra y venta de petróleo sea cambiante, lo que se convierte en una amenaza para la empresa, que debe esperar el adecuado desarrollo del mercado para tener ingresos crecientes.

3.4.5.5. Riesgo de Entrada de Servicios Sustitutos

La entrada de servicios sustitutos se establece como aquellos productos que de alguna forma podrían sustituir la funcionalidad del petróleo que comercializa la empresa Repsol Ecuador S.A. Bloque 16, pudiendo estos ser otros tipos de combustibles fósiles o de origen orgánico en otros países, sin embargo, el sistema energético mundial aún sigue dependiendo en mayor parte del procesamiento de crudo, por lo que esto se convierte en una oportunidad para la empresa.

La visión que generan las 5 fuerzas de Porter se convierte en un instrumento de utilidad para determina la situación del entorno inmediato de la empresa Repsol Ecuador S.A. Bloque 16. Según lo expuesto, el nivel de competencia es apto para generar las estrategias adecuadas si lo que se busca es generar un impacto positivo, por lo tanto, central el análisis en un punto interno de la organización, para prever su mejoría, puede considerarse, en contexto, una decisión acertada.

3.5. Análisis AMOFHIT

El análisis AMOFHIT se deriva de las características internas de funcionamiento de la empresa Repsol Ecuador S.A. Bloque 16, luego de haber inducido en los factores externos (PESTEL y 5 Fuerzas de Porter), es importante conocer la capacidad que posee la organización para determinar su nivel de respuesta ante los cambios constantes del mercado. Mediante el análisis AMOFHIT, la empresa se realiza una auto evaluación, y puede conocer su situación interna actual, es por eso que importa desarrollar este análisis, considerando que mediante la determinación de las fortalezas y debilidades de la organización se plantean las estrategias para mejorar su capacidad de desarrollo.

3.5.1. Capacidad Organizacional

La organización de empresa Repsol Ecuador S.A. Bloque 16 se ha estructurado en base a las necesidades de producción y exportación de petróleo, es decir, a la demanda interna y externa, para esto cuenta con una nómina de 496 trabajadores distribuidos en las siguientes áreas:

- Planificación y Apoyo a la Gestión
- Personas y Organización

- Servicios de Perforación
- Sistemas de Gestión
- Sistemas de Gestión Bloque 16
- Salud laboral

Los principales procesos que desarrolla la empresa son la expansión, exploración, desarrollo, producción y abandono, y como parte de los procesos que soportan esta línea de generación de valor se encuentra la gestión de alojamiento y reservas.

3.5.2. Capacidad Financiera

Tabla 9

Resultados de Repsol Ecuador S.A Bloque 16

Rubros	2013	2014	2015	2016	2017
Ventas netas	39.375.000,00	43.144.920,00	46.623.064,32	50.964.137,84	54.989.690,70
Costos de producción	140.765,14	141.658,11	142.497,17	141.155,96	142.280,57
Utilidad bruta	39.234.234,86	43.003.261,89	46.480.567,15	50.822.981,88	54.847.410,13
Gastos administrativos	5.885.135,23	6.450.489,28	6.972.085,07	7.623.447,28	8.227.111,52
Utilidad operacional	33.349.099,63	36.552.772,61	39.508.482,08	43.199.534,60	46.620.298,61
Gastos financieros	8.337.274,91	9.138.193,15	9.877.120,52	10.799.883,65	11.655.074,65
Utilidad antes de impuestos	25.011.824,72	27.414.579,46	29.631.361,56	32.399.650,95	34.965.223,96
(25) % impuesto a la renta	39.375.000,00	43.144.920,00	46.623.064,32	50.964.137,84	54.989.690,70
Utilidad neta	140.765,14	141.658,11	142.497,17	141.155,96	142.280,57

Fuente: (Ecuador, Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables, 2018)

El comportamiento de los ingresos y costos de la empresa muestra una adecuada gestión financiera, de esta forma Repsol Ecuador S.A. ha logrado incrementar sus ingresos y utilidades a razón del 9% anual. La capacidad financiera de la empresa Repsol Ecuador S.A. Bloque 16, se asienta en la administración de ingresos y egresos, pues ha desarrollado un sistema financiero y económico capaz de soportar la interacción de los flujos comerciales generados por la producción, comercialización y exportación de petróleo. La empresa cuenta con información financiera,

económica y contable suficiente para detallar sus correspondientes balances, lo que le permite controlar y evaluar su desempeño comercial.

3.5.3. Capacidad Operativa

La empresa Repsol Ecuador S.A. Bloque 16, ubicada entre las provincias de Pastaza y Orellana, en el parque Yasuní, cuenta con una extensión neta de superficie de 752 km². El bloque produce en la actualidad alrededor de 22.000 barriles diarios (Ecuador, Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables, 2018), que son exportados a Estados Unidos y Europa.

A través del tiempo Repsol Ecuador S.A. se ha destacado de las demás petroleras, no solamente por la calidad del crudo y por los mercados a donde llega, sino también por el trato y los beneficios que da a sus trabajadores, y por las políticas de protección medioambiental que aplican en favor de las comunidades aledañas, por lo que se convierte en una fortaleza de la empresa.

3.5.4. Capacidad de Recursos

La capacidad de recursos es el resultado de la planeación presupuestaria y de los niveles de producción que tiene la empresa Repsol Ecuador S.A. Bloque 16, actualmente estas dimensiones están funcionando adecuadamente pues la organización cuenta con una planificación de inversiones que responde a su capacidad de producción y exportación, logrando tener como base un capital de inversión alto. De esta forma se puede establecer que la capacidad de recursos de los que dispone es suficiente y teniendo una adecuada gestión y tratamiento pre y post producción. Siendo esta una fortaleza de la empresa, que ha desarrollado un sistema de inversiones que le permiten obtener los recursos necesarios para completar el ciclo de producción de petróleo.

Luego del análisis de las fortalezas y debilidades de la organización, se puede afirmar que las mismas son, en general, variables positivas. La capacidad organizacional, que incluye la gestión del proceso de reservas de alojamiento, se encuentra asociada a los procesos de apoyo en la producción de la empresa.

3.6. Análisis FODA

Para completar el desarrollo de los factores externos e internos derivados del macro y microambiente de la empresa Repsol Ecuador S.A. Bloque 16, se debe realizar el análisis FODA,

para determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del entorno del sector petrolero.

Tabla 10

Matriz FODA

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Crecimiento del PIB sectorial (agricultura) 2. Disminución de la inflación 3. Balanza Comercial (déficit) 5. Disminución del desempleo 6. Plan Nacional de Desarrollo 7. Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones 8. Bajo nivel de entrada de competidores. 9. Bajo nivel de negociación de proveedores. 10. Bajo nivel de ingreso de sustitutos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Riesgo País a la baja. 2. Alto nivel de negociación de clientes. 3. Volatilidad del mercado petrolero. 4. Alto nivel de rivalidad entre competidores.
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Política de apoyo al trabajador. 2. Política de protección al medio ambiente. 3. Adecuada gestión financiera. 4. Certificaciones de calidad. 5. Adecuado sistema de inversiones. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deficiente gestión reservas y alojamiento en campamentos. 2. No existe un proceso de reserva de alojamiento. 4. No existe un control sobre la calidad de los servicios de alojamiento prestados, que incluyen el servicio de reservas. 5. No se registran las actividades realizadas por el personal durante su tiempo de alojamiento. 6. No identifica los espacios disponibles en tiempo real para gestión y reserva del mismo.

Elaborado por: Catia Paola Guevara Rivera

La realización del análisis FODA implicó reconocer los criterios de análisis, determinar sus condiciones reales y ponderar cada una de ellas. Como conclusión se puede observar que las debilidades se concentran en el sistema de gestión de alojamiento.

3.7. Comportamiento de Alojamiento de Campamento

Aunque, la organización interna dentro de Repsol Ecuador S.A. responde a las actividades propias de producción de petróleo, presenta deficiencias en el desarrollo de las actividades complementarias de alojamiento, teniendo estas un nivel de atención limitado, conllevando a que la planificación y organización de los campamentos sea ineficiente lo que incrementa la utilización de recursos (económicos y logísticos), para garantizar el bienestar del personal en su estadía de trabajo. Esto se convierte una debilidad de la empresa, siendo el principal problema para resolver en esta investigación.

En el siguiente cuadro puede observarse la ocupación diaria promedio en los campamentos de Repsol S.A. Bloque 16. Así como el promedio anual entre los años 2015 y 2018. A partir de estos datos se puede observar que la ocupación diaria presenta, en proporción a la capacidad total, una gran diferencia.

Tabla 11

Ocupación diaria promedio

	Capacidad por Campamentos		Ocupación promedio 2015-2018	Diaria
NPF	NPF	275	198	
	AMO1	156	124	
	SPF	182	93	
SPF	DONATERRA	300	75	
	SSFD	22	20	
	TOTAL	935	510	

Fuente: (Repsol S.A Ecuador, 2018) Elaborado por: Catia Paola Guevara Rivera

Tabla 12

Ocupación porcentual anual

Período	Capacidad Máxima	Promedio Ocupación Anual	Disponibilidad	% Ocupación Anual	%Disponibilidad Anual
2016	935	413	522	44%	56%
2017	935	510	425	55%	45%
2018	935	475	460	51%	49%

Fuente: (Repsol S.A Ecuador, 2018). Elaborado por: Catia Paola Guevara Rivera

La capacidad máxima de alojamiento de los Campamentos ubicado en el Bloque 16, de la Empresa Repsol Ecuador S.A es de 935 espacios o plazas, de los cuales se registra una ocupación promedio de 510 plazas, en el periodo del 2015 al 2018. Al contar con Campamentos temporales bajo la figura de contratación específicamente en el Campamento SPF, se puede evidenciar una subutilización de espacio de alojamiento y en consecuencia subutilización de recursos económicos.

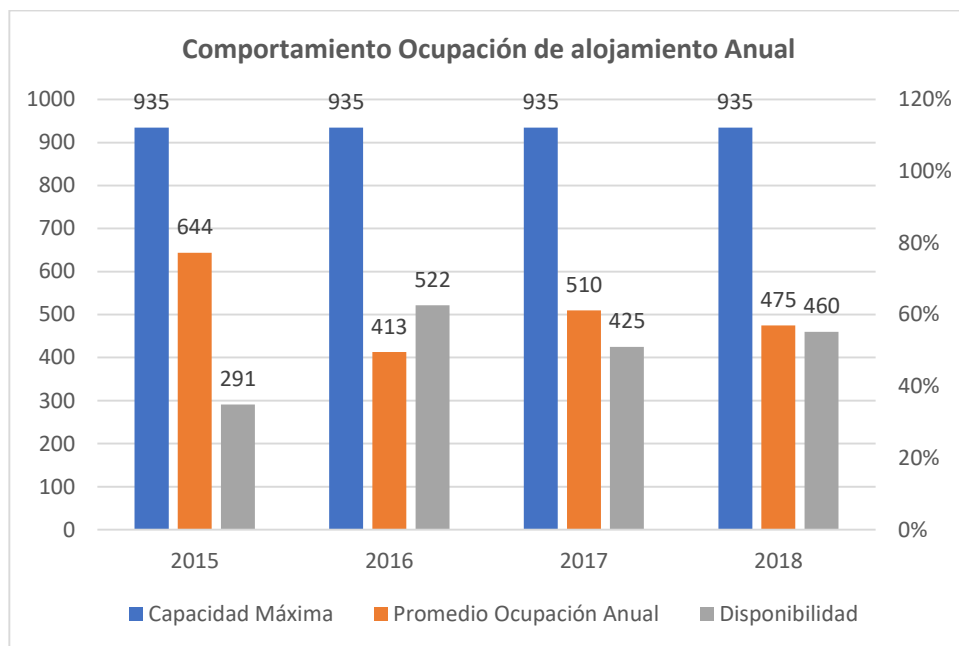


Figura 7. Comportamiento de Ocupación de alojamiento anual, Fuente: (Repsol S.A Ecuador, 2018)

Elaborado por: Catia Paola Guevara Rivera.

3.8. Criterios de alojamiento de Repsol S.A. Ecuador, Bloque 16

Según datos proporcionados por la empresa, los principales criterios de alojamiento utilizados actualmente se encuentran bajo la responsabilidad del Jefe de SS.GG (alojamiento y reservas) quien revisa y aprueba cambios en los criterios e instructivos, bajo su mando se encuentra el Coordinador de Campamentos quien realiza las siguientes tareas:

- Elabora y actualiza criterios e instructivos.
- Elabora y mantiene actualizados los formatos de registro y control de alojamiento.
- Ingresa los criterios, instructivos y formatos de registro en el

SGL.

- Será responsable de verificar y difundir las normas y procedimientos implementados en el Campamento, para garantizar su cumplimiento.

El criterio de reservación de alojamiento es:

1. Recepción de requerimiento - Coordinador de campamento
2. Verificación de disponibilidad - Evaluación de espacio en bloques asignados
3. Gestionar requerimientos – Autorización y asignación de habitación

Los criterios para la comunicación de Reservación de alojamientos son:

- La reserva de hospedaje en los Campamentos para personal Repsol Ecuador S.A. externo debe realizarse con un periodo mínimo de 24 horas de anticipación.
- En el caso de tratarse de personal fijo con habitaciones asignadas, se solicita comunicar al Coordinador de Campamentos el traslado entre locaciones para verificar disponibilidad.
- En el caso de personal Contratista la solicitud debe realizarse con un mínimo de 48 horas de anticipación.
- Para ingreso de grupos o visitas, se deberá enviar un requerimiento con un mínimo 15 días para verificación de espacios en las diferentes locaciones. Esto procede en requerimientos intra y extra-bloque.

3.9. Observaciones realizadas en la etapa de gestión de las reservas de alojamiento

De acuerdo con las observaciones en campo, y siguiendo los pasos propuestos por (Fernández J. , 2003) respecto a las etapas de la gestión, la situación actual es:

1. Proceso de registro de personal:

- Se presta el servicio de alojamiento acorde al orden de llegada de los trabajadores.
- No existe un registro obligatorio para los trabajadores que se alojan en el campamento.
- No se exige la presentación de documentación cada vez que el trabajador requiere alojarse.

- No se considera los requerimientos de cada trabajador con respecto a necesidades particulares.

2. Reserva de habitación:

- No se considera fechas de llegada y salida de trabajadores, lo que genera conflicto por el cruce de fechas de alojamiento.
- No existe un proceso de reservación. Las habitaciones se asignan conforme llegan los trabajadores, lo que no genera retrasos en el proceso y molestias en los trabajadores por lo lento del proceso.

3. Servicios en campamento:

- Los servicios son solicitados de manera informal, lo que incide en la falta de control sobre su cumplimiento y alcance.
- Los servicios son prestados directamente por el personal del campamento, sin necesidad de algún documento que respalde sus actividades.
- No existe un proceso de retroalimentación que mida el nivel de satisfacción del usuario con respecto al servicio prestado.
- No se lleva un registro sobre los servicios prestados.

4. Hora de ingreso de los trabajadores

- El proceso de registro del trabajador se realiza mediante la presentación de su documentación, pero se mantiene una cierta flexibilidad al respecto.
- No se verifica las actividades realizadas por el trabajador en la empresa.

5. Hora de salida de los trabajadores

- No se registra las actividades realizadas por el personal.

3.10. Resultados de la Encuesta de Campamentos Repsol Ecuador S.A. del año 2018

La encuesta se realizó con el objetivo de conocer en profundidad la satisfacción de los clientes (empleados y proveedores) sobre el alojamiento en los Campamentos de la empresa Repsol Ecuador S.A.

Sobre un total de 173 respuestas, ante la pregunta ¿Qué podría mejorar? Las respuestas giraron en torno a cuestiones relacionadas con la falta de variedad de comida, la participación y difusión de actividades recreativas, estado general de las habitaciones. Si bien estas observaciones son importantes, no se ha incluido una pregunta que permita evaluar la satisfacción en relación a la gestión del alojamiento. Ello lleva a pensar que esta área no es tenida lo suficientemente en cuenta en las evaluaciones de estado que se llevan a cabo.

En este punto finaliza la descripción del estado actual de la gestión de procesos de reserva de alojamiento de la empresa Repsol Ecuador S.A., Bloque 16. Se puede confirmar que, de acuerdo al marco teórico establecido, y siguiendo los pasos indicados por la metodología, el problema abordado requiere de una proposición que dé solución a las cuestiones aquí observadas. A continuación, se presenta una propuesta al respecto.

3.11. Propuesta de mejora de procesos y procedimientos de reserva de alojamiento

A continuación, se trata la propuesta sobre los procesos y procedimientos de reserva de alojamiento de la entidad que es objeto de la investigación. Siguiendo a (Fernández J. , 2003) y en base a los resultados obtenidos del análisis situacional de la empresa Repsol, se propone un modelo de gestión del proceso reservas de alojamiento.

Para el diseño del proyecto se tuvo en cuenta la definición del marco de referencia, es decir, el escenario en el cual se desarrolla y los actores involucrados. En el presente trabajo este punto se desarrolló en el capítulo III, mediante la aplicación de los instrumentos de investigación.

En el desarrollo del modelo propuesto se realizó la caracterización de los procesos de administración de alojamiento mediante el relevamiento de las actividades características.

En este nivel se realiza una revisión del área a sistematizar, es decir, el área de reservas de alojamiento de la empresa Repsol Ecuador S.A. Bloque 16, incluyendo al personal relacionado directa e indirectamente con este proceso. Asimismo, se consideran las actividades establecidas para la gestión de recursos utilizados.

Consecuentemente, se realiza la caracterización, análisis, comprobación y evaluación de los requerimientos funcionales y no funcionales que deben completar la gestión de los procesos de reservas y alojamiento, así como también el análisis técnico, operativo y económico generado a partir del diseño del proyecto.

El modelo del sistema de reservas de alojamiento propuesto establece como punto de partida las actividades y procesos a utilizarse para realizar una correcta gestión de la estadía del personal de la empresa con respecto a las actividades que realiza. En tal virtud, cada uno de los procesos que se detallan a continuación está desarrollado tanto en base a las necesidades de la organización como de los trabajadores.

3.12. Metodologías para el diseño del modelo de reservas de alojamiento

Con base a los resultados obtenidos del análisis situacional de la empresa Repsol, se procede a diseñar un modelo de reservas de alojamiento, para lo cual se consideran tres metodologías, cuyas características son las siguientes:

Tabla 13

Metodologías

Autor	Características	Ventajas/desventajas
Rodríguez, (2016)	Analiza los procesos de aprovisionamiento, control de costos y gestión de alojamiento	Se enfoca en el sector rural y presenta dificultades para adaptarse a un campamento de trabajadores. No considera un análisis de la organización proveedora del alojamiento
Llamas, (2013)	Planeación y organización de empresas hoteleras	Se enfoca en los diferentes procesos relacionados con las actividades de alojamiento. Considera el diseño de procesos de alojamiento, pero dentro de una empresa hotelera. Pero se enfoca en turistas más no en trabajadores.
Fernández, (2005)	Gestión por procesos	Se enfoca en el diseño de procesos con base a un análisis de la situación actual de una organización. Puede ser aplicada a cualquier empresa.

Elaborado por: Catia Paola Guevara Rivera

Con base a las metodologías expuestas se utilizarán la propuesta de (Fernández J. , 2003), complementando con (Segura, 2015, pág. 61), quien menciona que para la elaboración de un sistema eficiente de gestión aplicado a la actividad de reservas se debe considerar los siguientes puntos:

- Diseño del proyecto: definición de marco de referencia, es decir en qué escenario se desarrolla, qué actores están involucrados. En el presente trabajo este punto se desarrolló en el capítulo III, mediante los análisis cuantitativos y cualitativos.
- Análisis situacional de la institución: Para este fin se empleó en el capítulo III un análisis AMOFHIT y FODA, que permitió identificar las falencias sobre en el sistema de alojamiento de la empresa.
- Desarrollo e implementación del modelo: para lo cual se realiza la caracterización de los procesos de administración de alojamiento mediante el levantamiento de actividades y procedimientos, y diagramación.

En este nivel se realiza una revisión del área a gestionar, que en este caso de acuerdo a los parámetros de investigación se convierte en el área de reservas y alojamiento de la empresa Repsol Ecuador S.A., Bloque 16, con el personal relacionado directo e indirectamente con este proceso. Adicionalmente, se consideran las actividades establecidas para la gestión de recursos utilizados. Consecuentemente, se realiza la caracterización, análisis, comprobación y evaluación de los requerimientos funcionales y no funcionales que deben completar la sistematización de los procesos de reservas y alojamiento, así como también el análisis técnico, operativo y económico generado a partir del diseño del proyecto.

El modelo de proceso de reservas de alojamiento a ser implementado en la empresa Repsol Ecuador S.A., Bloque 16, establece como punto de partida las actividades y procedimientos a utilizarse para realizar una correcta gestión de la estadía del personal de la organización con respecto a las actividades que realiza. En tal virtud, cada uno de los procesos que se detallan a continuación está desarrollado en base a las necesidades de la organización y de los trabajadores.

3.13. Cadena de Valor

Según (Fernández J. , 2003), la cadena de valor es la secuencia de acciones, procedimiento y procesos que realiza la empresa para aumentar el valor de los productos y servicios que ofrece. Esta cadena de valor depende de las actividades de la organización.



Figura 8. Cadena de Valor. Elaborado por: Catia Paola Guevara Rivera

Mediante la cadena de valor se establecen los procesos que agregan valor a los servicios y productos que genera la empresa Repsol Ecuador S.A. A través de esta configuración se pueden visualizar las principales directrices que pueden encaminar la estructura de actividades y procedimientos de reservas.

3.14. Definición de responsabilidades

La producción de petróleo paralelamente tiene procesos que soportan su funcionamiento; estos se centran en la satisfacción de las necesidades de cliente interno, es decir, el personal de la empresa Repsol Ecuador S.A., Bloque 16. Los procesos en específico de interés para la investigación se derivan del proceso de reservas desarrollado para mejorar la estadía del personal en los campamentos de exploración y producción petrolera. Dentro de esta composición se generan responsabilidades las cuales son definidas en base a las necesidades de la organización y del personal.

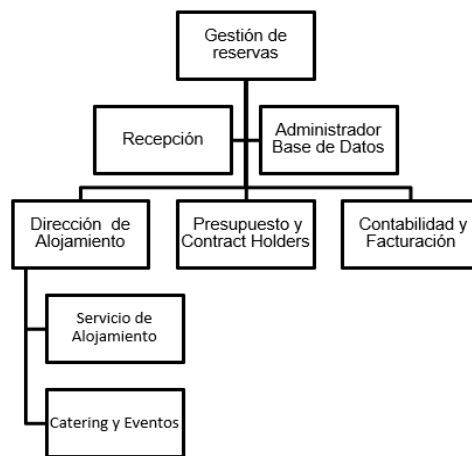


Figura 9. Gestión de reservas de alojamiento, Fuente: (Repsol S.A Ecuador, 2018).

Elaborado por: Catia Paola Guevara Rivera

En este contexto, siguiendo lo propuesto por (Fernández J. , 2003) en relación con los procesos adecuados para la gestión del proceso de alojamiento se adoptan los siguientes pasos:

1. Proceso de registro de personal
2. Proceso de reservación de habitación
3. Proceso de prestación del servicio de alojamiento
4. Proceso de registro de hora de ingreso
5. Proceso de hora de salida

3.15. Propuesta de caracterización de procesos

Los procesos para describir se desarrollan como actividades operativas determinados en la cadena de valor y se caracterizan a continuación:

El proceso de registro de personal en Campamentos cuenta con formularios que son la herramienta en donde se registran los servicios que se prestarán a los clientes. Los formularios de “registro de personal” identifican a los clientes y sus necesidades antes de que se hospede en los campamentos. El procedimiento y sus formularios ayudarán, por un lado, a personalizar el servicio al cliente; y, por otro lado, el personal del campamento tendrá una herramienta para satisfacer las necesidades de los huéspedes.

3.15.1. Proceso Registro de Personal en Campamento

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Fecha:	
		Elaborado por: Coordinador de Campamentos	Aprobado por: Jefatura de Servicios Generales	Versión:	1a – 1b
INFORMACIÓN DEL PROCESO					
Nombre del proceso:		Registro de Personal en Campamento			
Responsable:		Coordinador de Campamentos			
Objetivo:		Registrar al personal del campamento para su posterior asignación de habitación y lugar dentro de las instalaciones de la empresa.			
DOCUMENTOS DEL PROCESO					
Manual de Funciones		Procesos de soporte			
Descripción del Cargo		Actividades y responsabilidades de los encargados de reservas de alojamiento			
Planificación Estratégica		Direccionamiento de la empresa			
Plan Operativo Anual		Objetivos de corto, mediano y largo plazo			
PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Horarios de trabajo y turnos de trabajo	Base de datos	Registro de información necesaria para establecer reserva	Coordinación de Campamentos	Constatación de estructura laboral y atención de alojamiento	Reserva de campamento
Identificación del trabajador	Base de datos	Verificación de las actividades a realizarse y de registro de trabajador	Coordinación de Campamentos	Definición de disponibilidad e integración a la programación de reserva y alojamiento	Reserva de campamento
Actualización base de datos de registro	Base de datos	Generación de información necesaria para reserva y alojamiento	Coordinación de Campamentos	Reconocimiento de datos, requerimientos y necesidades del trabajador	Reserva de campamento

RECURSOS				
Talento Humano		Responsables del área de gestión de reservas de alojamiento		
Recursos Materiales		Fichas de procesos, archivadores, material de oficina		
Recursos Financieros		Partida presupuestaria por Departamento (Contract Holders)		
Recursos Tecnológicos		Software de diseño de procesos		
INDICADORES Y CONTROLES				
Nombre	Fórmula	Responsable	Frecuencia	Meta
Necesidades	Nº de necesidades x Nº del Trabajador	Coordinación de Campamentos	Mensual	Incrementar del 25% de cubrimiento de necesidades del trabajador
Requerimientos	Nº de requerimientos x Nº de Trabajadores	Coordinación de Campamentos	Mensual	Incrementar el 10% de cubrimiento de requerimientos.
Atención	Nº de registros	Coordinación de Campamentos	Semanal	Incremento de estadística calidad de la atención al trabajador en 5%

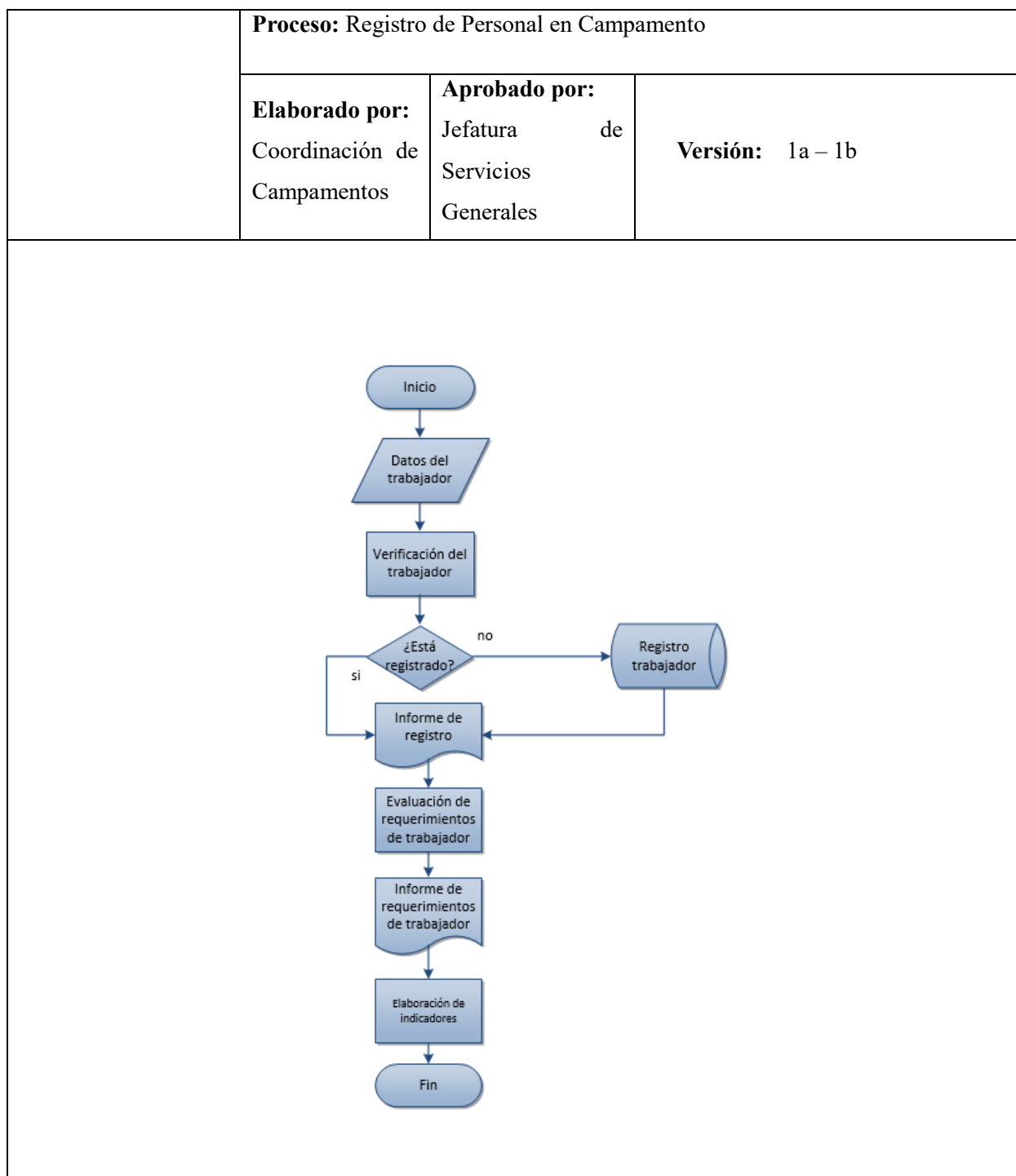


Figura 10. Registro de Personal en Campamento. Elaborado por: Catia Paola Guevara Rivera

Tabla 13

Descripción de la etapa de Registro de Personal en Campamento

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Inicio	1.1 Se examinan todos los elementos de entrada orientándose en identificar nuevos posibles requerimientos del trabajador.	Coordinador de Campamentos
	2.1 Desarrollar el informe de registro del trabajador con información esencial para la reserva y alojamiento.	
2. Desarrollo de la actividad	2.2 Se estructura el diagrama de registro de requerimientos o se envía a través de correo electrónico.	Coordinador de Campamentos
	2.3 Se evalúan requerimientos del trabajador.	
3. Entrega de información	3.1 Desarrollar informe definitivo de requerimientos del trabajador.	Coordinador de Campamentos

Elaborado por: Catia Paola Guevara Rivera

Tabla 14

Beneficios del diseño de proceso de registro de personas

Modelo actual	Modelo propuesto
Se presta el servicio de alojamiento acorde al orden de llegada de los trabajadores.	Se genera un registro de trabajadores previo al momento de llegar al campamento lo que facilita su control.
No existe un registro obligatorio para los trabajadores que se alojan en el campamento.	El registro es obligatorio, por lo que se garantiza que no existan personas ajenas al campamento.
No se exige la presentación de documentación cada vez que el trabajador requiere alojarse.	La exigencia de documentación facilita el ejercer un control más riguroso sobre las actividades de alojamiento del trabajador.
No se considera los requerimientos de cada trabajador con respecto a necesidades particulares.	Se toma en cuenta los requerimientos de cada trabajador, lo que permite facilitar la asignación de recursos para satisfacer sus necesidades siempre y cuando estén alineados a la política de alojamiento y asignación de habitaciones. (Anexo Política de Asignación de habitaciones)

Elaborado por: Catia Paola Guevara Rivera

3.15.2. Proceso Reservación de Habitación

La ejecución del proceso de reservas de habitaciones tiene el fin de informa previo alojamiento la disponibilidad de habitaciones o plazas en los campamentos del bloque 16 de la empresa Repsol S.A. y a su vez garantiza la prestación de servicios de alojamiento y requerimientos complementarios del cliente.

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Fecha:	
		Elaborado por: Coordinación de Campamentos	Aprobado por: Jefatura de Servicios Generales	Versión:	1a - 1b
INFORMACIÓN DEL PROCESO					
Nombre del proceso:		Reservación de Habitación			
Responsable:		Coordinación de Campamentos.			
Objetivo:		Garantizar la disponibilidad de espacios de alojamiento y desarrollar las actividades correspondientes para la reservación de la habitación de acuerdo con los horarios de trabajo establecidos para el personal.			
DOCUMENTOS DEL PROCESO					
Manual de Funciones		Procesos de soporte			
Descripción del Cargo		Actividades y responsabilidades de los encargados de reservas de alojamiento			
Planificación Estratégica		Direccionamiento de la empresa			
Plan Operativo Anual		Objetivos de corto, mediano y largo plazo			
PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Registro de Personal en Campamento	Base de Datos	Solicitar reservación	Coordinador de Campamentos	Acceso base de datos	Servicios en campamento
Registro de Personal en Campamento	Base de Datos	Verificar Trabajador / Registro Trabajador	Coordinado de Campamentos	Integración a programa de reserva	Servicios en campamento
Registro de Personal en Campamento	Base de Datos	Registrar fecha de reservación	Coordinado de Campamentos	Actualización base de datos	Servicios en campamento
Registro de Personal en Campamento	Base de Datos	Carga de habitaciones disponibles	Coordinado de Campamentos	Verificación de espacios	Servicios en campamento

Registro de Personal en Campamento	Base de Datos	Seleccionar habitación	Coordinado de Campamentos	Generar asignación de espacio	Servicios en campamento
Registro de Personal en Campamento	Base de Datos	Generar registro	Coordinado de Campamentos	Desarrollo de tramitología	Servicios en campamento
Registro de Personal en Campamento	Base de Datos	Carga de datos / días / tipo de habitación	Coordinado de Campamentos	Formulación de asignación con datos de reserva	Servicios en campamento
Registro de Personal en Campamento	Base de Datos	Reservación asignada	Coordinado de Campamentos	Campamento completado	Servicios en campamento
RECURSOS					
Talento Humano		Responsables del área de gestión de reservas de alojamiento			
Recursos Materiales		Fichas de procesos, archivadores, material de oficina			
Recursos Financieros		Partida presupuestaria			
Recursos Tecnológicos		Software de diseño de procesos			
INDICADORES Y CONTROLES					
Nombre	Fórmula	Responsable	Frecuencia	Meta	
Espacio disponible	% de distribución	Coordinador de Campamentos	Semanal	Mejorar en 10% la distribución de espacios	
Acomodaciones	N° de acomodaciones x mes	Coordinador de Campamentos	Mensual	Incrementar el 25% el nivel de satisfacción en las acomodaciones	
Satisfacción del trabajador	% Satisfacción del trabajador	Coordinador de Campamentos	Mensual	Aumenta el nivel de satisfacción del trabajador en 10%	

Figura 11. Reservación de Habitación, Elaborado por: Catia Paola Guevara Rivera

Tabla 15

Descripción de las etapas de reservación de habitación

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Etapa de Inicio	1.1 Se realiza la solicitud de reservación.	Coordinación de Campamentos
	1.2 Se verifica los datos del trabajador y generación de registro de solicitud.	
	1.3 Se realiza de registros de fechas para reservación.	
	1.4 Desarrolla de la carga de habitaciones disponibles.	
2. Etapa de desarrollo de la actividad.	2.1 Se realiza la selección de la habitación en campamento.	Coordinación de Campamentos
	2.2 Se genera el registro de la habitación de campamento.	
	2.3 Se desarrolla la carga de datos con información como: días, tipo de habitación, horario de trabajo.	
	2.4 Se realiza la reservación con su respectiva asignación.	
3. Envío de Informes	3.1 Formato de registro para campamento.	Coordinación de Campamentos
	3.2 Ficha de registro para procesamiento en base de datos.	

Elaborado por: Catia Paola Guevara Rivera

Tabla 16

Beneficio del diseño del proceso de reservación de habitaciones

Modelo actual	Modelo propuesto
No se considera fechas de llegada y salida de trabajadores, lo que genera conflicto por el cruce de fechas de alojamiento	Se lleva un registro de llegada y salida de trabajadores al campamento lo que evita el cruce de fechas y garantiza la disponibilidad de habitaciones.
No existe un proceso de reservación. Las habitaciones se asignan conforme llegan los trabajadores, lo que genera retrasos y molestias en los trabajadores por el tiempo empleado en el proceso	Se considera la disponibilidad de habitaciones y se asignan con anterioridad a los trabajadores, de tal manera que se reduce considerablemente el tiempo de espera para los trabajadores.

Elaborado por: Catia Paola Guevara Rivera

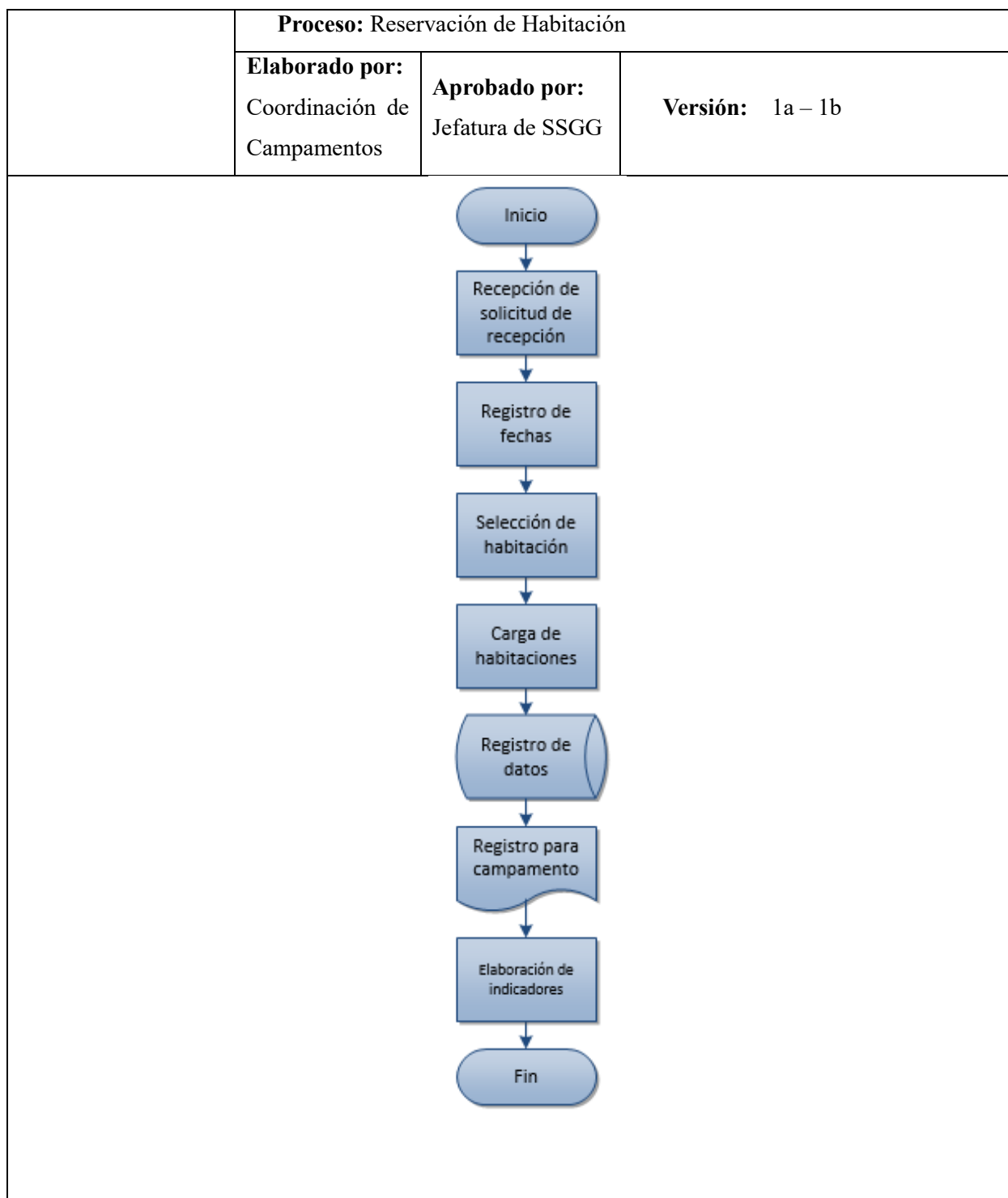


Figura 12. Reservación de habitaciones, Elaborado por: Catia Paola Guevara Rivera

3.15.3. Proceso de prestación de Servicios de Campamento

Es imperante lograr brindar y satisfacer los requerimientos del cliente mediante herramientas que nos apoyen en la identificación anticipada de las necesidades del mismo. El proceso de prestación de servicios de Campamentos logrará no solo identificar esas necesidades si no también cubrirlas con una estructura eficaz y organizada.

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Fecha:	
		Elaborado por: Coordinación de Campamentos	Aprobado por: Jefe de Servicio Generales	Versión:	1a - 1b
INFORMACIÓN DEL PROCESO					
Nombre del proceso:		Servicios de Habitación			
Responsable:		Coordinador de Campamentos			
Objetivo:		Gestionar los servicios que necesita el trabajador para mejorar su estancia en el campamento mientras dura su turno de trabajo.			
DOCUMENTOS DEL PROCESO					
Manual de Funciones		Procesos de soporte			
Descripción del Cargo		Actividades y responsabilidades de los encargados de reservas de alojamiento			
Planificación Estratégica		Direccionamiento de la empresa			
Plan Operativo Anual		Objetivos de corto, mediano y largo plazo			
Manual de Funciones		Procesos de soporte			
PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Reservación de Habitación	Base de Datos	Solicitud de Servicio	Coordinador de Campamentos	Verificación en base de datos	Hora de ingreso de trabajadores
Reservación de Habitación	Base de Datos	Verificación del trabajador: información como número de habitación, tiempo de estadía, turno de trabajo	Coordinador de Campamentos	Generación de bases para el servicio del trabajador	Hora de ingreso de trabajadores
Reservación de Habitación	Base de Datos	Registro del servicio para trabajador	Coordinador de Campamentos	Coordinación del personal para prestación del servicio al trabajador	Hora de ingreso de trabajadores

Reservación de Habitación	Base de Datos	Generar solicitud de servicio para trabajador	Coordinador de Campamentos	Desarrollo de órdenes de trabajo	Hora de ingreso de trabajadores
Reservación de Habitación	Base de Datos	Verificación de solicitud de nuevos servicios	Coordinador de Campamentos	Integración de nuevos requerimientos o servicios para el trabajador	Hora de ingreso de trabajadores
Reservación de Habitación	Base de Datos	Actualización de base datos	Coordinador de Campamentos	Sistematización de la información de servicios	Hora de ingreso de trabajadores
Reservación de Habitación	Base de Datos	Estructuración del servicio para el trabajador	Coordinador de Campamentos	Integración de requerimientos y necesidades del trabajador	Hora de ingreso de trabajadores
Reservación de Habitación	Base de Datos	Definición de los horarios para generación de servicios	Coordinador de Campamentos	Ordenes de trabajo para el servicio del trabajador en campamento	Hora de ingreso de trabajadores
RECURSOS					
Talento Humano		Responsables del área de gestión de reservas y alojamiento			
Recursos Materiales		Fichas de procesos, archivadores, material de oficina			
Recursos Financieros		Partida presupuestaria			
Recursos Tecnológicos		Software de diseño de procesos			
INDICADORES Y CONTROLES					
Nombre	Fórmula	Responsable	Frecuencia	Meta	
Atención	Nº de usuarios atendidos en ventanilla	Coordinador de Campamentos	Semanal	Aumentar el nivel de atención en 10%	
Gestión de Atención	Nº de solicitudes en ventanilla gestionadas	Coordinador de Campamentos	Semanal	Incrementar la satisfacción de solicitudes receptada en 25%	
Demanda de Servicios	Nº de servicios solicitados por tipo	Coordinador de Campamentos	Semanal	Incrementar en 5 el número de servicios por correo electrónico.	

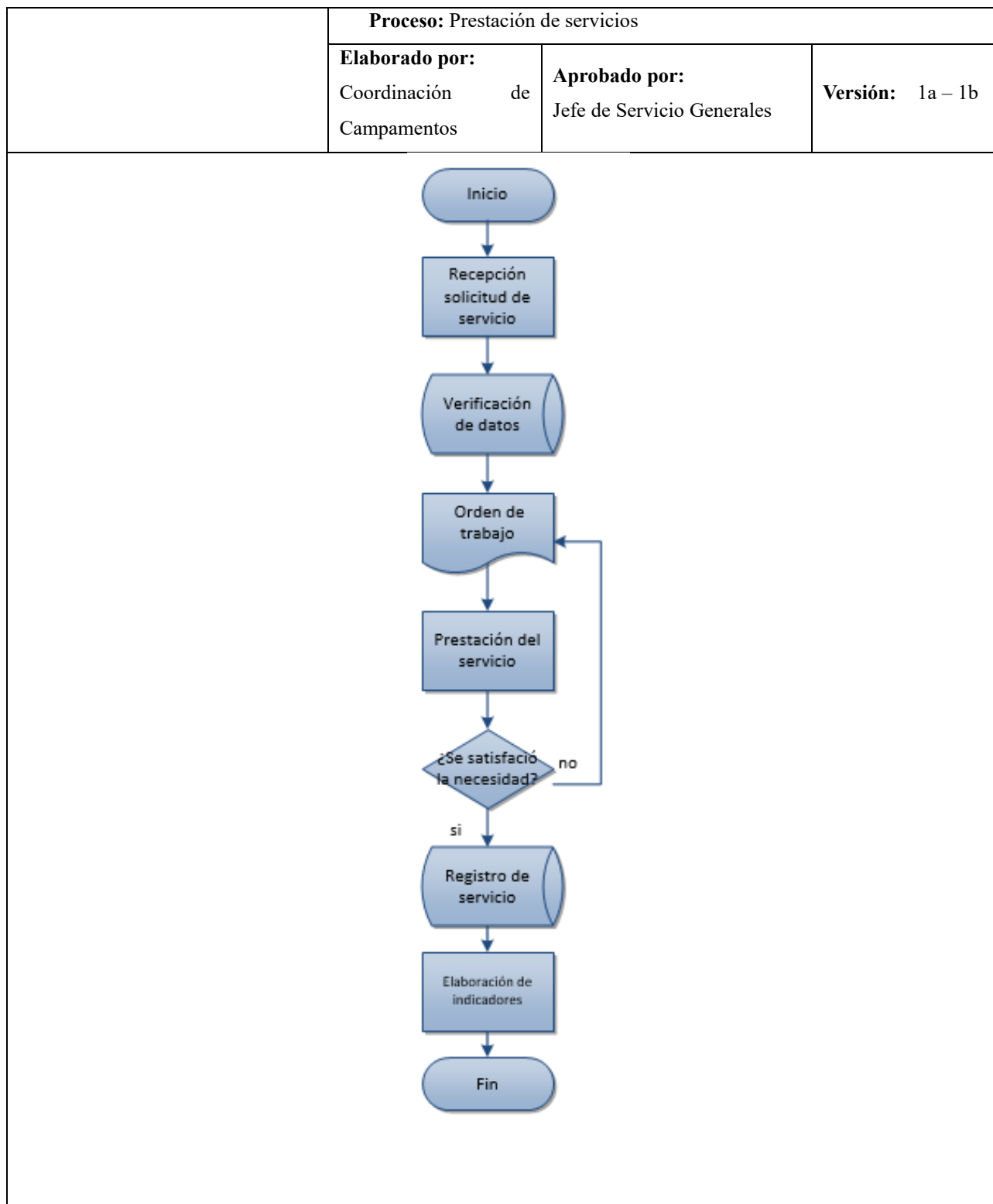


Figura 13. Servicio de campamentos, Elaborado por: Catia Paola Guevara Rivera

Tabla 17

Beneficios del diseño del proceso de servicios de campamentos

Modelo actual	Modelo propuesto
Los servicios son solicitados de manera informal, lo que incide en la falta de control sobre su cumplimiento y alcance.	Los servicios se prestan previa solicitud, lo que permite llevar un control de los mismos
Los servicios son prestados directamente por el personal del campamento, sin necesidad de algún documento que respalde sus actividades	Se solicita ordenes de trabajo que permiten regular los servicios prestados, así como su control.
No existe un proceso de retroalimentación que mida el nivel de satisfacción del usuario con respecto al servicio prestados	Se considera el nivel de satisfacción del usuario y se establece un proceso de retroalimentación.
No se lleva un registro sobre los servicios prestados	Se registran los servicios prestados permitiendo estandarizarlos, lo que permite optimizar tiempo y recursos.

Elaborado por: Catia Paola Guevara Rivera

3.15.4. Proceso Registro de hora de ingreso de los trabajadores

Los Campamentos de trabajadores en zonas industriales como la petrolera cuentan con procesos y procedimientos diseñados y adaptados a sus necesidades para determinar el censo del personal en todas sus áreas. El Proceso de Registro de hora de ingreso y salida del campamento cubre estas necesidades y otorga información para coordinar los servicios de alojamiento asociados.

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			Fecha:		
Elaborado Coordinación Campamentos	por: de	Aprobado por: Jefe Servicios Generales	Versión:	1a - 1b	
INFORMACIÓN DEL PROCESO					
Nombre del proceso:		Hora de Ingreso de Trabajadores			
Responsable:		Coordinador de Campamentos			
Objetivo:		Gestionar la hora de ingreso del trabajador para tener un mayor control de su estadia mientras se encuentra en su turno de trabajo.			
DOCUMENTOS DEL PROCESO					
Manual de Funciones		Procesos de soporte			
Descripción del Cargo		Actividades y responsabilidades de los encargados de reservas de alojamiento			
Planificación Estratégica		Direccionamiento de la empresa			
Plan Operativo Anual		Objetivos de corto, mediano y largo plazo			
Manual de Funciones		Procesos de soporte			
PROCESO P	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Reservación de Habitación	Base de Datos	Ingreso de datos del trabajador	Coordinador de Campamentos	Registro de hora de ingreso	Hora de salida de trabajadores
Reservación de Habitación	Base de Datos	Verificación cédula del Trabajador	Coordinador de Campamentos	Constatación de la información del trabajador en su hora de ingreso	Hora de salida de trabajadores
Reservación de Habitación	Base de Datos	Verificación del ingreso del trabajador	Coordinador de Campamentos	Constatación de la hora de ingreso del trabajador	Hora de salida de trabajadores
Reservación de Habitación	Base de Datos	Verificación de las actividades que realiza el trabajador en la empresa	Coordinador de Campamentos	Comprobación de las actividades que realiza el trabajador en la empresa y su presencia en campamento	Hora de salida de trabajadores
Reservación de Habitación	Base de Datos	Registro de Ingreso	Coordinador de Campamentos	Ingreso al sistema y base de datos información sobre el ingreso del trabajador	Hora de salida de trabajadores

RECURSOS				
Talento Humano		Responsables del área de gestión de reservas de alojamiento		
Recursos Materiales		Fichas de procesos, archivadores, material de oficina		
Recursos Financieros		Partida presupuestaria		
Recursos Tecnológicos		Software de diseño de procesos		
INDICADORES Y CONTROLES				
Nombre	Fórmula	Responsable	Frecuencia	Meta
Registro	Nº de registros de entrada	Coordinador de Campamentos	Semanal	Aumentar el nivel de control de registros en 10%
Gestión de datos	Nº de actualizaciones realizadas	Coordinador de Campamentos	Semanal	Incrementar el número de verificaciones en 10%
Acceso de datos	Nivel de facilidad para ingreso de datos	Coordinador de Campamentos	Semanal	Incrementar en 20% la facilidad de ingreso de datos

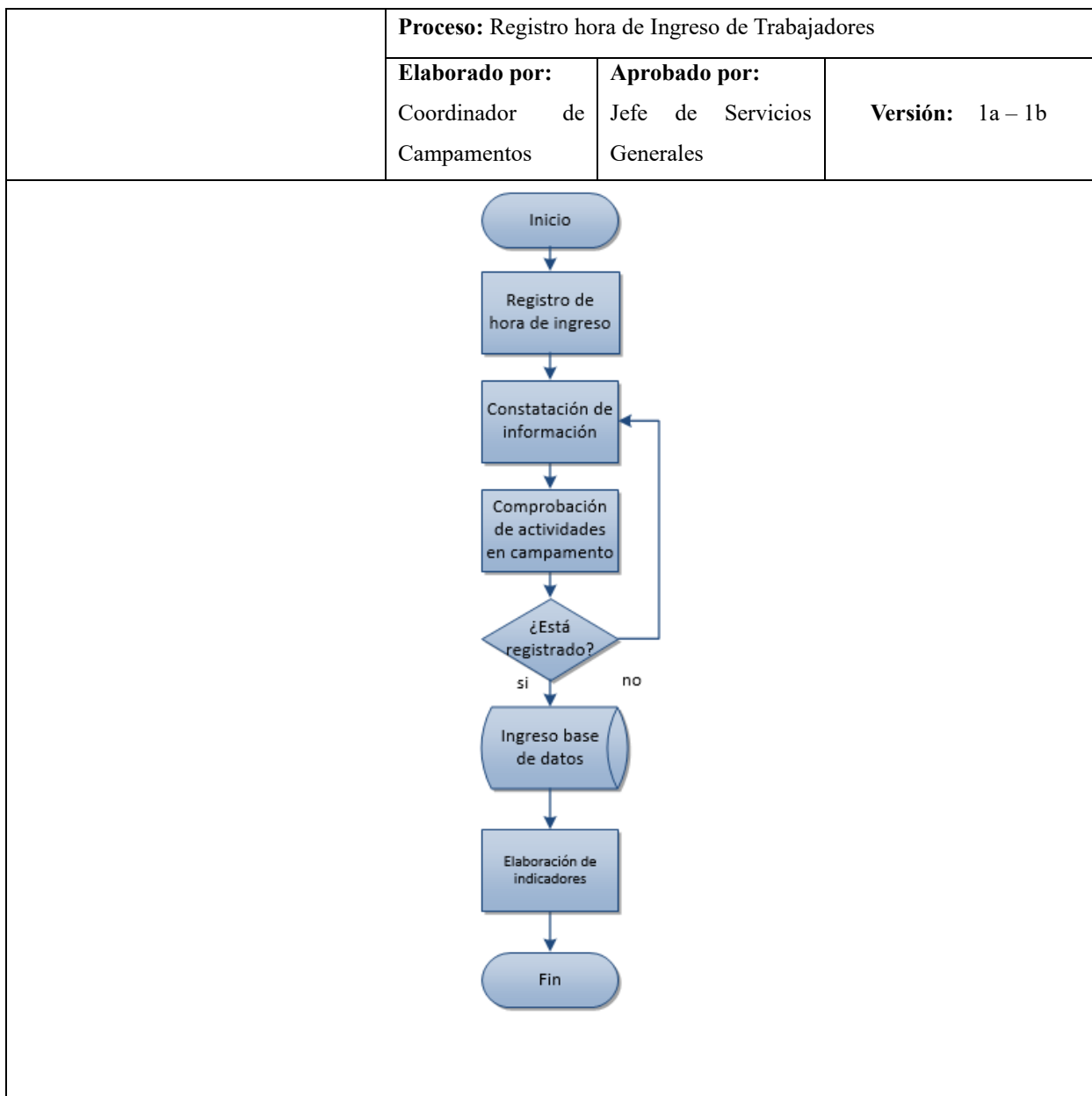


Figura 14. Hora de Ingreso de Trabajadores, Elaborado por: Catia Paola Guevara Rivera

Tabla 18

Beneficio del proceso de registro de hora de ingreso de trabajadores

Modelo actual	Modelo propuesto
<p>El proceso de registro del trabajador se realiza mediante la presentación de su documentación, pero se mantiene una cierta flexibilidad al respecto. No se verifica las actividades realizadas por el trabajador en la empresa.</p>	<p>Se aplica un proceso de control riguroso basado en la documentación del trabajador evitando la presencia de personas desconocidas en el campamento. Se registra y verifica las actividades realizadas por el trabajador a fin de llevar un proceso de control.</p>
<p>El censo y conteo de personal presente en cada Campamento se lo realiza físicamente y al final de día. Datos que pueden ser sujeto a errores que pueden traer consecuencia catastróficos en el caso de algún incidente dentro del Campamento por la falta de identificación precisa del personal ingresado.</p>	<p>El registro riguroso por parte del usuario o cliente permite mantener actualizado el censo de personal presente en el Campamento.</p>

Elaborado por: Catia Paola Guevara Rivera

3.15.5. Proceso Hora de Salida de Trabajadores

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Fecha:	
		Elaborado por: Coordinador de Campamentos	Aprobado por: Jefe de Servicio Generales	Versión:	1a - 1b
INFORMACIÓN DEL PROCESO					
Nombre del proceso:	Hora de Salida de Trabajadores				
Responsable:	Coordinador de Campamentos				
Objetivo:	Gestionar la hora de salida del trabajador para tener un mayor control de su estadía mientras se encuentra en su turno de trabajo.				
DOCUMENTOS DEL PROCESO					
Manual de Funciones	Procesos de soporte				
Descripción del Cargo	Actividades y responsabilidades de los encargados de reservas de alojamiento				
Planificación Estratégica	Direccionamiento de la empresa				
Plan Operativo Anual	Objetivos de corto, mediano y largo plazo				
Manual de Funciones	Procesos de soporte				
PROCESO P.	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Hora de ingreso de trabajadores	Base de Datos	Ingreso de datos del trabajador	Coordinador de Campamentos	Registro de hora de salida	Gestión de datos
Hora de ingreso de trabajadores	Base de Datos	Verificación cédula del Trabajador	Coordinador de Campamentos	Constatación de la información del trabajador en su hora de salida	Gestión de datos
Hora de ingreso de trabajadores	Base de Datos	Verificación de la salida del trabajador	Coordinador de Campamentos	Constatación de la hora de salida del trabajador	Gestión de datos
Hora de ingreso de trabajadores	Base de Datos	Verificación de las actividades que realizo el trabajador en la empresa	Coordinador de Campamentos	Comprobación de las actividades que realizo el trabajador en la empresa y su presencia en campamento	Gestión de datos
Hora de ingreso de trabajadores	Base de Datos	Registro de Ingreso	Coordinador de Campamentos	Ingreso al sistema y base de datos información sobre la salida del trabajador	Gestión de datos

RECURSOS				
Talento Humano		Responsables del área de gestión de reservas y alojamiento		
Recursos Materiales		Fichas de procesos, archivadores, material de oficina		
Recursos Financieros		Partida presupuestaria		
Recursos Tecnológicos		Software de diseño de procesos		
INDICADORES Y CONTROLES				
Nombre	Fórmula	Responsable	Frecuencia	Meta
Registro	Nº de registros de salida	Coordinador de Campamentos	Semanal	Aumentar el nivel de control de registros en 10%
Gestión de datos	Nº de actualizaciones realizadas	Coordinador de Campamentos	Semanal	Incrementar el número de verificaciones en 10%
Acceso de datos	Nivel de facilidad para ingreso de datos	Coordinador de Campamentos	Semanal	Incrementar en 20% la facilidad de ingreso de datos

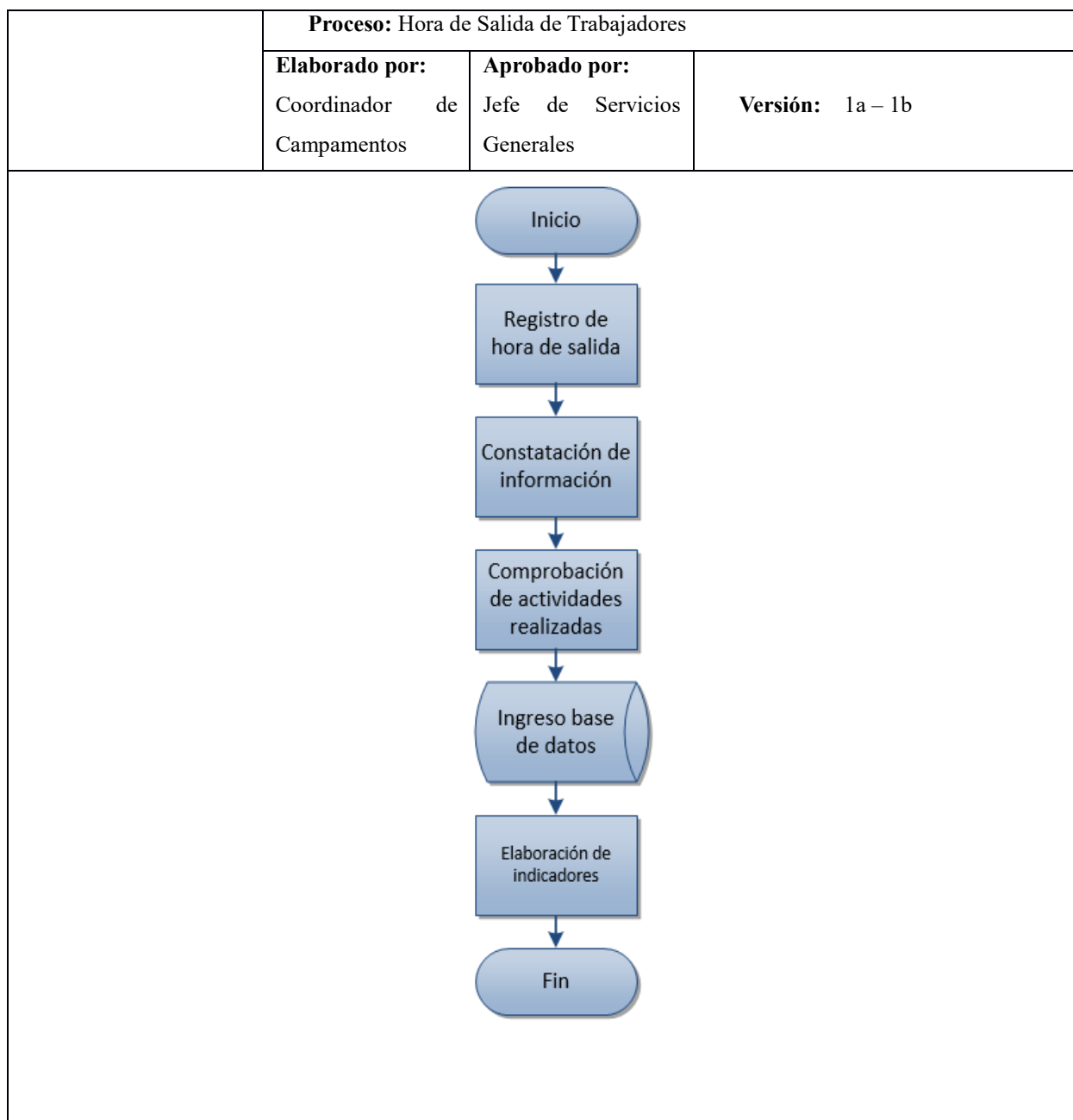


Figura 15. Hora de Salida de Trabajadores. Elaborado por: Catia Paola Guevara Rivera

Tabla 19

Beneficios de diseño de proceso de registro de salida de trabajadores

Modelo actual	Modelo propuesto
No se registra las actividades realizadas por el personal	Se lleva un control de las actividades realizadas, lo que permite desarrollar un análisis comparativo entre las actividades establecidas en el proceso de registro de ingreso y las actividades ejecutadas.

Elaborado por: Catia Paola Guevara Rivera

3.16. Mejoramiento de los procesos y procedimientos de reservas de alojamiento de la empresa de estudio, a través de indicadores de gestión

Para complementar el diseño de los procesos y procedimiento de alojamiento y reservas de la empresa Repsol S.A. Ecuador Bloque 16, es necesario establecer los indicadores de gestión necesarios para mejorar constantemente el desarrollo de las actividades y procedimientos que se realizan en campamento.

Tabla 20

Indicadores de Gestión de Reservación de Alojamiento

	Nombre	Fórmula	Responsable	Frecuencia	Meta
Proceso Registro de Personal en Campamento	Necesidades	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de necesidades} \times \text{N}^\circ \text{ del Trabajador}}{\text{N}^\circ \text{ de requerimientos}}$	Coordinación de Campamentos	Mensual	Aumentar el 25% de cubrimiento de necesidades del trabajador
	Requerimientos	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de requerimientos} \times \text{N}^\circ \text{ de Trabajadores}}{\text{N}^\circ \text{ de registros}}$	Coordinación de Campamentos	Mensual	Aumentar el 10% de cubrimiento de requerimientos
	Atención	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de registros}}{\text{N}^\circ \text{ de registros}}$	Coordinación de Campamentos	Semanal	Aumento de la atención al trabajador en 5%
Proceso Reservación	Nombre	Fórmula	Coordinación de Campamentos	Frecuencia	Meta

Proceso Servicios de Campamento	Espacio disponible	% de distribución	Coordinación de Campamentos	Semanal	Mejorar en 10% la distribución de espacios
	Acomodaciones	Nº de acomodaciones x mes	Coordinación de Campamentos	Mensual	Incrementar el 25% la satisfacción de acomodaciones
	Satisfacción del trabajador	% Satisfacción del trabajador	Coordinación de Campamentos	Mensual	Aumenta el nivel de satisfacción del trabajador en 10%
	Nombre	Fórmula	Coordinación de Campamentos	Frecuencia	Meta
	Atención	Nº de usuarios atendidos en ventanilla	Coordinación de Campamentos	Semanal	Aumentar el nivel de atención en 10%
	Gestión de Atención	Nº de solicitudes en ventanilla gestionadas	Coordinación de Campamentos	Semanal	Incrementar la satisfacción de solicitudes receptada en 25%
Proceso Hora de Ingreso de Trabajadores	Demanda de Servicios	Nº de servicios solicitados por tipo	Coordinación de Campamentos	Semanal	Incrementar en 5 el número de servicios vía correo Electrónico
	Nombre	Fórmula	Coordinación de Campamentos	Frecuencia	Meta
	Registro	Nº de registros de entrada	Coordinación de Campamentos	Semanal	Aumentar el nivel de control de registros en 10%
	Gestión de datos	Nº de actualizaciones realizadas	Coordinación de Campamentos	Semanal	Incrementar el número de verificaciones en 10%

Proceso Hora de Salida de Trabajadores

Acceso de datos	Nivel de facilidad para ingreso de datos	Coordinación de Campamentos	Semanal	Incrementar en 20% la facilidad de ingreso de datos
Nombre	Fórmula	Coordinación de Campamentos	Frecuencia	Meta
Registro	Nº de registros de salida	Coordinación de Campamentos	Semanal	Aumentar el nivel de control de registros en 10%
Gestión de datos	Nº de actualizaciones realizadas	Coordinación de Campamentos	Semanal	Incrementar el número de verificaciones en 10%
Acceso de datos	Nivel de facilidad para ingreso de datos	Coordinación de Campamentos	Semanal	Incrementar en 20% la facilidad de ingreso de datos

Elaborado por: Catia Paola Guevara Rivera

CONCLUSIONES

Luego de haber realizado el trabajo de campo para obtener información directa de los procesos de reservas de alojamiento de la empresa Repsol Ecuador S.A., Bloque 16, y en base a la estructura de la investigación se obtienen las siguientes conclusiones:

Al fundamentar teóricamente el proceso de reserva de alojamiento, para construir un sustento teórico capaz de explicar los aspectos más representativos de esta actividad, se concluye que las investigaciones en relación a los procesos de alojamientos no convencionales son escasas, por lo tanto, la realización del presente trabajo es un precedente para futuras indagaciones. Además, es preciso que se amplíen las directrices teóricas y conceptuales, en primer lugar, de la gestión de reservas, que se centra en la planificación, desarrollo, control y evaluación de procesos orientados a la prestación de servicios de hospedaje del sector corporativo.

Este planteamiento es fundamental para el desarrollo del estudio, considerando que el funcionamiento del proceso de reserva de alojamiento de la empresa Repsol Ecuador S.A., Bloque 16 requiere de una estructura formal para su eficiente desempeño. Adicionalmente, dentro del marco teórico se presentan los lineamientos para el levantamiento y desarrollo de procesos, que sirven de guía para su aplicación en la organización objeto de estudio.

Respecto al objetivo orientado a determinar una metodología adecuada para el diseño de un modelo de gestión de reserva de alojamiento, se concluye que, efectivamente, los procesos elegidos llevaron a una exposición lógica y ordenada de las actividades y procedimientos que se deben realizar para optimizar las reservas de alojamiento de los campamentos. Actualmente la gestión en el proceso de reservas de alojamiento de Repsol Ecuador S.A., Bloque 16, no funciona acorde a las exigencias de calidad de una empresa de su amplitud y extensión.

En este sentido es útil recordar que se han aplicado herramientas de evaluación tanto para conocer la situación interna, como externa. Los resultados obtenidos indican que, a nivel externo, desde los condicionantes, hasta los indicadores de mercado, no existe una amenaza lo suficientemente fuerte como para impedir que la empresa crezca, por ello, el tratamiento al cliente interno no encuentra dificultades que puedan justificar el estado actual de las reservas en los campamentos.

Mediante el diagnóstico situacional de la empresa Repsol Ecuador S.A., Bloque 16, se estableció que, en la actualidad, existen mayormente oportunidades para el desarrollo de la

organización, lo cual puede ser aprovechado para realizar una inversión interna en el sistema de reservas de alojamiento, pues las actividades derivadas de estos procesos presentan una notable deficiencia.

Finalmente, con el tercer objetivo se estructuraron los procesos a través de los indicadores de gestión especializados para su respectivo control y evaluación de desempeño, con lo cual se busca una mejora actual y continua del servicio interno de campamento. A nivel interno, es decir desde lo operativo, tampoco se han encontrado motivos que impidan que se apliquen las recomendaciones para mejorar la calidad del sistema de reservas de alojamiento.

En conclusión, de acuerdo al objetivo de proponer un proceso de gestión de reserva de alojamiento en base al análisis del estado actual del proceso de reservas de la empresa Repsol Ecuador S.A., puede afirmarse que es posible y deseable mejorar el funcionamiento de la gestión de reservas de alojamiento implementando un plan de mejoría que vele por el cumplimiento de las expectativas de los empleados y contratistas y permita a la empresa alcanzar un óptimo tratamiento del cliente interno, asimismo, es preciso reconocer que la implementación de un plan en el cual se gestionen las reservas de mejor manera, atraerá aparejado una reducción de errores en la ocupación, y por lo tanto, la optimización en el uso de los recursos de la empresa.

RECOMENDACIONES

- Especializar el estudio de procesos orientados a campamentos de trabajadores, puesto que actualmente las investigaciones sobre la gestión de reservas de alojamiento se centran más en los servicios turísticos, por lo tanto, existe un amplio espacio para futuras indagaciones.
- Generar un diagnóstico diferenciado, es decir, enfocado únicamente en el área de gestión de alojamiento y reservas, para no generalizar la problemática a nivel de toda la organización.
- Actualizar el control de calidad de los procesos, empleando un seguimiento constante en el campo, en otras palabras, se debe realizar acompañamiento de, por lo menos un mes con revisiones semestrales y anuales, para observar la factibilidad de los cambios implementados.
- Finalmente, se recomienda reconstruir, reestructurar o redefinir el mapa de procesos de la empresa, para priorizar este tipo de procesos secundarios. Los cuales, por su deficiente gestión, disminuyen el desempeño global de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Arboleda, M. (2015). *Análisis, evaluación y propuesta de mejora de los procesos y de las estrategias de marketing de un Centro Educativo para niños con déficit de atención*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Benavides, L. (11 de Julio de 2011). *Gestión, liderazgo y valores en la administración de la Unidad Educativa “San Juan de Bucay” del cantón General Antonio Elizalde (Bucay) durante periodo 2010 - 2011*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2018, de Universidad Técnica Particular de Loja: http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2039/3/Benavides_Gaibor_Luis_Hernan.pdf
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación para Administración y Economía*. México: Educación México S.A.
- Betancourt, J. (2006). *Gestión Estratégica: Navegando hacia el cuarto paradigma*. México: Eumed.
- Blasco, A. (05 de Agosto de 2015). *Gestión de alojamientos. Catalunya: Generalitat de Catalunya*. Madrid: Siglo XXI.
- Cardenas, C., & Erazo, P. (24 de Febrero de 2017). *Estudio de factibilidad para la implementación de un hostel boutique enfocado en la historia petrolera y artesanal de la parroquia San José de Ancón, provincia de Santa Elena como propuesta de desarrollo turístico y económico*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2018, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/7889/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-362.pdf>
- Chávez, M., & López, L. (2017). *Sistema de Gestión de Calidad para los Establecimientos de Alojamiento Turístico del Cantón Otavalo, Provincia de Imbabura*. Quito: Universidad de Especialidades Turísticas.
- Cordua, S. (1994). *Gestión Tecnológica y Desarrollo Universitario*. Santiago de Chile.: Cinda.
- Dávila Newman, G. (2006). *El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2018, de www.ics-aragon.com/cursos/iacs/102/lectura-recomendada-2-2.pdf

- Del Canto, E., & Silva, A. (19 de 11 de 2012). *Metodología cuantitativa: Abordaje desde la complementariedad en las ciencias sociales*. Recuperado el 23 de Febrero de 2019, de www.redalcy.org/pdf/15329875002.pdf
- Ecuador, Asamblea Constituyente. (20 de octubre de 2008). *Constitución del la República del Ecuador*. Recuperado el 23 de Febrero de 2019, de Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008: <https://www.ecu911.gob.ec/TransparenciaArchivo/ENERO2015/Anexos%20a2/CONSTITUCION%20DE%20LA%20REPUBLICA%20DEL%20ECUADOR.pdf>
- Ecuador, Asamblea Nacional. (29 de diciembre de 2010). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, COPCI*. Recuperado el 23 de Febrero de 2019, de Registro Oficial Suplemento 351 de 29-dic.-2010 Última modificaciones: 21-ago.2018: www.comercioexterior.gob.ec/wp-/content/uploads/downloads/2018/09/COPCI-1.pdf
- Ecuador, Banco Central. (11 de Mayo de 2017). *Indicadores Macroeconómicos*. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/indicador.php?tbl=inflacion>
- Ecuador, Banco Central. (31 de Diciembre de 2018). *Indicadores macroeconómicos*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2018, de <https://contenido.bce.fin.ec/indicador.php?tbl=inflacion>
- Ecuador, Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC. (16 de enero de 2018). *Cifras de Desempleo y Pobreza 2018*. Recuperado el 23 de Febrero de 2019, de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/inec-publica-las-cifras-de-empleo-y-pobreza-de-diciembre-2018/>
- Ecuador, Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables. (12 de Marzo de 2018). *Reporte Diario de Producción*. Recuperado el 1 de abril de 2019, de Reporte Diario de Producción: <https://www.controlhidrocarburos.gob.ec/wp-content/uploads/producci%C3%B3n-de-petroleo/reportes-diario-de-produccion.pdf>
- Ecuador, Ministerio de Turismo. (24 de Marzo de 2015). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Recuperado el 16 de Noviembre de 2018, de Acuerdo Ministerial 24 Registro Oficial Suplemento 465 de 24 de marzo de 2015 Última modificación: 18-feb.-2016 Estado: Vigente.: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Ecuador, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021 Toda Una Vida*. Recuperado el 20 de Febrero de 2019, de

- https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Fernández, J. (2003). *El control, fundamento de la gestión por procesos*. Madrid: ESIC Editorial.
- Fernández, V. (01 de Noviembre de 2013). *El cliente interno*. Recuperado el 17 de Noviembre de 2018, de <https://revistadigital.inesem.es/gestion-empresarial/el-cliente-interno/>
- Forrest, J. (1991). *Models of the Process of Technological Innovation*. Recuperado el 2 de Febrero de 2019, de *Models of the Process of Technological Innovation.*: <https://www.tandfonline.com/action/showCitFormats?doi=10.1080%2F09537329108524070>
- García, M. (2016). *Diseño de un modelo de gestión por procesos para el Patronato de Servicio Social del Cantón Rocafuerte, año 2016*. Portoviejo: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Garvin, A. (1990). *Garvin y las Ocho Dimensiones de la Calidad por Gregorio Suarez*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Garza, E., Abreu, J., & Badii, M. (2008). *Mejoramiento de la calidad de servicios mediante el modelo de las discrepancias entre las expectativas de los clientes y las percepciones de la empresa*. Barcelona: Daena: International Journal of Good Conscience.
- Guamachin, P. (04 de Diciembre de 2014). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos de los servicios de tecnologías de la información de la Dirección de Desarrollo Tecnológico de la Secretaria de Movilidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito*. Recuperado el 2 de Febrero de 2019, de Universidad Andina Simón Bolívar- Quito: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4042/1/T1435-MBA-Guachamin-Propuesta.pdf>
- Hernandez, J., & Estrada, I. (2012). *La Gestión de Procesos e Indicadores*. Perú.
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Kawulich, B. (Mayo de 2005). *Participant Observation as a Data Collection Method*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2018, de www.researchgate.net/publication/221875465_Participant_Observation_as_a_Data_Collection_Method
- Lario, A. (11 de Junio de 2016). *Una mirada al concepto del Proceso Estratégico*. Recuperado el 15 de Febrero de 2019, de

- https://www.researchgate.net/publication/302344089_Una_mirada_al_concepto_del_Proceso_Estrategico
- López, A., & Diez, T. (2 de mayo de 2017). *Aproximación de la estadística a las ciencias sociales: una mirada crítica*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2018, de www.rces.uh.cu/index.php/RCES/article/view/165
- Lorino, P. (1993). *El Control de Gestión estratégico*. Barcelona: S.A Marcombo.
- Martin, J. (15 de Mayo de 2017). *Estudia tu entorno con PEST-EL*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2018, de Blog CEREM: <https://www.cerem.es/blog/estudia-tu-entorno-con-un-pest-el>
- Morales, D. (14 de Diciembre de 2018). *Analiza la competencia con las 5 fuerzas de Porter y potencia los resultados de tu negocio*. Recuperado el 15 de Febrero de 2019, de <https://rockcontent.com/es/blog/5-fuerzas-de-porter/>
- Mosquera, A., Rincón, D., & Graccia, M. (2001). *La organización basada en los Sistemas de Información*. Recuperado el 13 de Febrero de 2019, de <C:/Users/BIBLIOTECA09/Downloads/Dialnet-LaOrganizacionBasadaEnLosSistemasDeInformacion-2475501.pdf>
- Muñiz, L. (2010). *Cómo implementar un Sistema de Control de Gestión en la Práctica*. México: Gestión 2000. .
- Ocampo, M. (22 de Agosto de 2017). *Métodos de investigación académica fundamentos de investigación bibliográfica*. Universidad de Costa Rica. Sede de Occidente Sistema de educación general. Curso Integrado de Humanidades. Recuperado el 23 de Noviembre de 2018, de [http://www.icomoscr.org/m/investigacion/\[METODOS\]Folleto_v.1.1.pdf](http://www.icomoscr.org/m/investigacion/[METODOS]Folleto_v.1.1.pdf)
- Organización Internacional de Estandarización. (15 de Noviembre de 2015). *Norma Internacional ISO 2001; Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos*. Recuperado el 28 de Enero de 2019, de <https://www.bps.gub.uy/bps/file/13060/1/normativa-internacional-iso-9001.2015.pdf>
- Palacios, J. (2015). *Modelamiento de un sistema de gestión para la sociedad hotelera IRPE S.A.C. - Tumbes 2015*. Recuperado el 12 de mayo de 2019, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/948/GESTION%20HOTELERA%20_%20SISTEMA%20DE%20GESTION._PALACIOS%20_GONZAGA_MAXIMO_%20JUNIOR%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Patiño, I., Herrera, C., & Ceja, J. (2012). *Sistemas de información, una herramienta alterna para el control de gestión de los servicios públicos municipales en México*. México: Observatorio Iberoamericano del Desarrollo Local y la Economía Social, OIDLES.
- Prieto, A., & Martínez, M. (2004). *Sistemas de información en las organizaciones: Una alternativa para mejorar la productividad gerencial en las pequeñas y medianas empresas*. Recuperado el 13 de Febrero de 2019, de www.redalyc.org/pdf/280/28010209.pdf
- Repsol S.A Ecuador. (2018). *Informe Diario de Campamentos*. Coca: Propia.
- Riquelme, M. (09 de Diciembre de 2016). *FODA: Matriz o Análisis FODA – Una herramienta esencial para el estudio de la empresa*. Santiago, Chile. Recuperado el 16 de Febrero de 2019, de <https://www.analisisfoda.com/>
- Rodas, D. (17 de Agosto de 2012). *Estudio de factibilidad para la creación de un campamento turístico*. Recuperado el 16 de Noviembre de 2018, de Tesis de grado. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana.: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1224/14/UPS-CT002190.pdf>
- Sánchez, M. C. (Enero de 2015). *La dicotomía cualitativo-cuantitativo: posibilidades de integración y diseños mixtos*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2018, de https://www.researchgate.net/publication/317156352_La_dicotomia_cualitativo-cuantitativo_posibilidades_de_integracion_y_diseno_mixto
- Santamaria, A. (07 de Octubre de 2017). *El Endomarketing y la satisfacción del cliente interno de la empresa Importadora, Alvaro Vásquez Cia Ltda de la ciudad de Ambato*. Recuperado el 13 de Febrero de 2019, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26598/1/599MKT.pdf>
- Segura, G. (2015). *Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamiento*. Madrid: Editorial Elearning S.L.
- Serna, H. (2006). *Índices de gestión. Cómo diseñar un sistema integral de medición de gestión*. Bogotá, Colombia: 3R Ediciones.
- Tejana, R. (2014). *Modelo de Gestión por Procesos para el Área de Pediatría del Hospital Regional de Portoviejo "Dr. Verdi Cevallos"*. Recuperado el 10 de Febrero de 2019, de http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/11206/1/Tejana_Velasquez_Rosaura_Monserrate.pdf

- Villa, L., & Gómez, D. (18 de Junio de 2018). *Endomarketing: una herramienta de integración del cliente interno con la estrategia organizacional*. Recuperado el 13 de Febrero de 2019, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6628824>
- Walter, J. (10 de Octubre de 2015). *Riesgos sociales del trabajo en turno largo: Vida familiar y laboral en crisis en un riesgos sociales del trabajo en turno largo: Vida familiar y laboral en crisis en un campamento petrolero patagónico*. . Recuperado el 15 de Noviembre de 2018, de *Laboreal*,11(2): <https://dx.doi.org/10.15667/laborealxi0215jw>