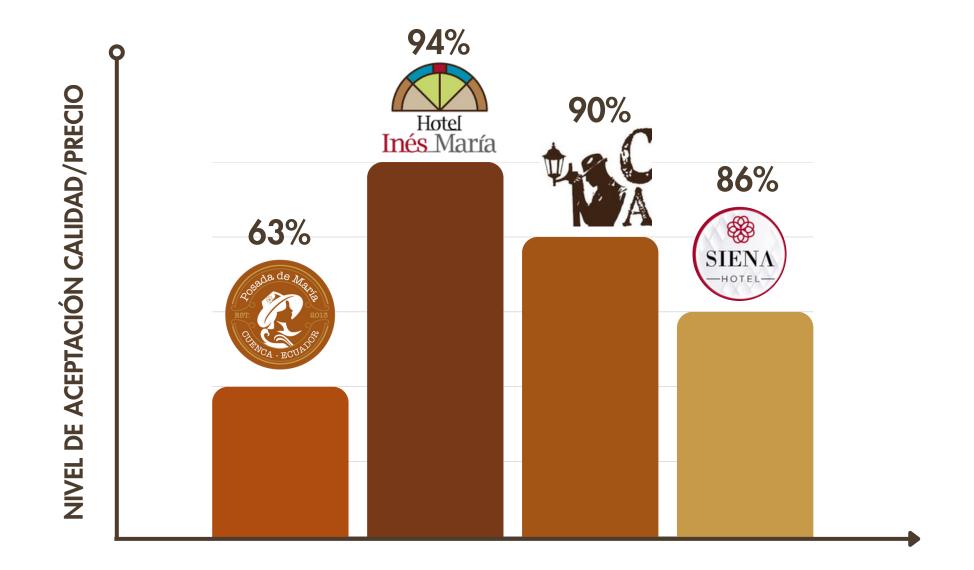
La ESPOL promueve los Objetivos de Desarrollo Sostenible

# DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA MEJORA DE SERVICIOS DEL HOTEL POSADA DE MARÍA

#### **PROBLEMA**

El Hotel Posada de María, enfrenta dificultades operativas y organizacionales debido a la falta de procesos y herramientas estandarizadas. Estas limitaciones afectan la eficiencia interna, la organización del trabajo y por consecuente la calidad del servicio al huésped.



Su competitividad frente a otros hoteles de la zona se encuentra por debajo del promedio por no contar con un elemento diferenciador.

### **OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un plan estratégico, basado en la metodología Design Thinking, que mejore los servicios del hotel Posada de María, centrándose en las necesidades del cliente, para que se optimice la experiencia del huésped y se fortalezca su posicionamiento competitivo dentro del mercado hotelero en Cuenca.

#### **RESULTADOS**

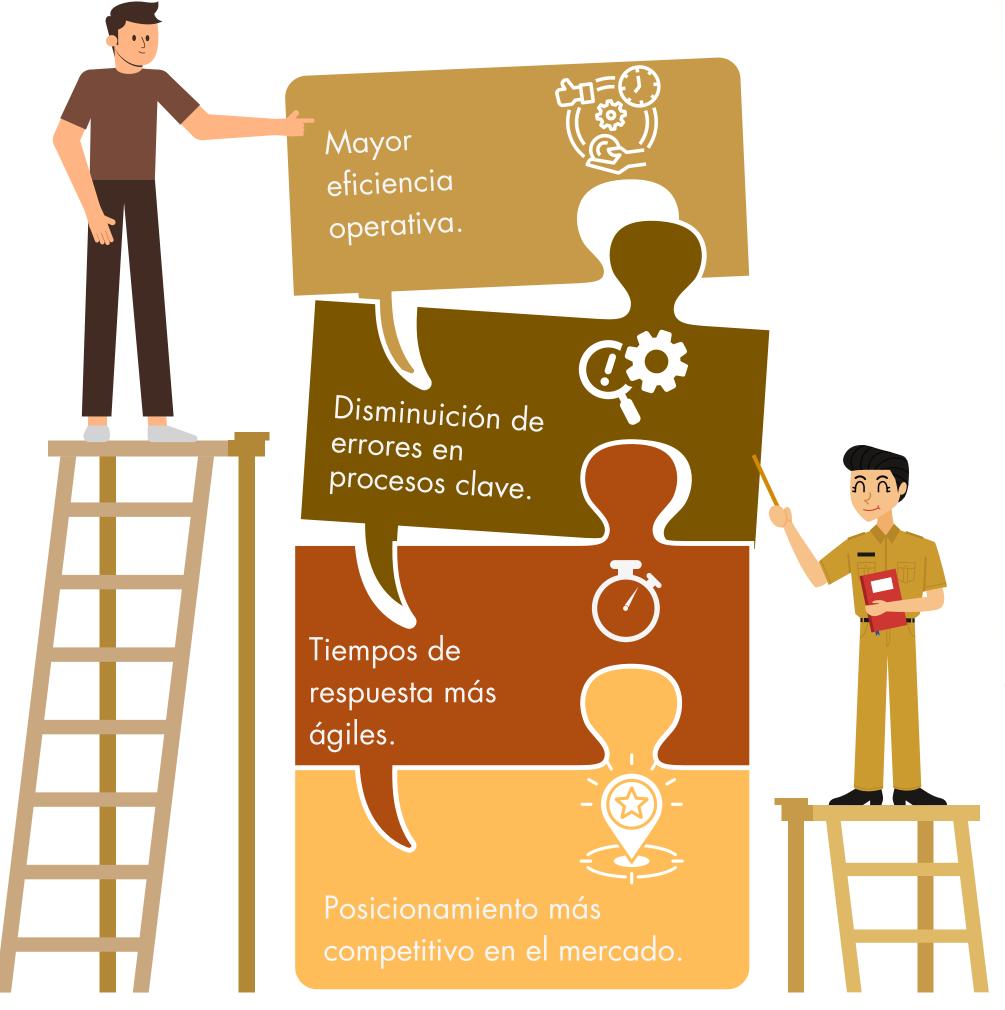
Se diagnosticaron debilidades en procesos operativos clave y por ende, oportunidades de mejora para optimizar la calidad del servicio.

Se diseñaron herramientas prácticas y fáciles de aplicar, que integran organización y atención al huésped.

La validación con la administración del hotel confirmó la pertinencia de las propuestas, sugiriendo ajustes menores de diseño y normativos.

## **PROPUESTA**

Posada de María recibe un manual que contiene un conjunto de herramientas prácticas y fáciles de usar, diseñadas para organizar el trabajo del personal, agilizar la operación diaria y mejorar la calidad del servicio al cliente, sin requerir cambios estructurales importantes.



Su relevancia radica en que responde a necesidades inmediatas con herramientas viables y de fácil implementación.



## **CONCLUSIONES**

El proyecto demostró que la implementación del manual operativo y sus herramientas es viable, práctica y necesaria para el Hotel Posada de María. Estas soluciones fortalecen la organización interna, mejoran la calidad del servicio, incrementan la competitividad del establecimiento frente al mercado hotelero de Cuenca y generan un impacto positivo tanto en el personal como en los huéspedes.







