



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

TÍTULO:

**Propuesta de un manual de procedimiento de servicio al cliente en el hotel
Punta del Mar en el cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.**

AUTORAS:

Vargas Zhune Angie Joanie

Yumbo Jeréz Leslie Yhannina

**Proyecto de Titulación Previo a la Obtención del Título de:
Ingenieros/as en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**

TUTOR:

Gallardo Posligua Jacinto, Ing. Ind, Mae

Guayaquil, Ecuador

2015



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **ANGIE JOANIE VARGAS ZHUNE Y LESLIE YHANNINA YUMBO JERÉZ**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**.

TUTOR

Ing. Ind. Jacinto Gallardo Posligua, Mae

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

Guayaquil, a los 13 días del mes de marzo del año 2015



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Angie Joanie Vargas Zhune

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación " **Propuesta de un manual de procedimiento de servicio al cliente en el hotel Punta del Mar en el cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.** " previa a la obtención del Título **de Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 13 días del mes de marzo del año 2015

LA AUTORA

Angie Joanie Vargas Zhune



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Leslie Yhannina Yumbo Jeréz

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación “ **Propuesta de un manual de procedimiento de servicio al cliente en el hotel Punta del Mar en el cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena**” previa a la obtención del Título **de Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 13 días del mes de marzo del año 2015

LA AUTORA

Leslie Yhannina Yumbo Jeréz



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, Angie Joanie Vargas Zhune

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: " **Propuesta de un manual de procedimiento de servicio al cliente en el hotel Punta del Mar en el cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena**", cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 13 días del mes de marzo del año 2015

LA AUTORA

Angie Joanie Vargas Zhune



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, Leslie Yhannina Yumbo Jeréz

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: " **Propuesta de un manual de procedimiento de servicio al cliente en el hotel Punta del Mar en el cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena**", cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 13 días del mes de marzo del año 2015

LA AUTORA

Leslie Yhannina Yumbo Jeréz

AGRADECIMIENTO

A Dios y a La Virgen María por permitirme culminar esta nueva etapa de mi vida y darme la fortaleza para avanzar día tras día

A mis padres por todo su amor y apoyo incondicional siendo los pilares de mi vida

A mi hija Mía y a mi nuevo bebe en camino quienes me enseñan a ser madre y amiga en esta etapa fundamental de una mujer

A Gustavo por su dedicación, su paciencia, su apoyo, su amor y por formar parte de mi vida

A Jennifer, José Luis, Leslie por ser mis amigos incondicionales durante este camino.

Angie Vargas Zhune

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios, a La Virgen María, a mis padres, a mis hermanos, mis cuñados, mis hijas, mi esposo, a todos mis familiares quien son parte importante durante este caminar en mi vida por su amor y apoyo incondicional.

En especial a mis padres que los amo con todo mi corazón porque sin ellos, no culminaría esta nueva etapa profesional quienes con su amor, apoyo, consejos, fortaleza me han ayudado en cada uno de mis logros y derrotas bajo la bendición de mis padres del cielo.

Angie Vargas Zhune

AGRADECIMIENTO

A DIOS, por acompañarme todos los días y darme la oportunidad de alcanzar mis sueños.

A Mis Padres, por ser mis pilares fundamentales y mi mayor apoyo a lo largo de mi vida, por su amor, sus consejos, esfuerzo y sacrificio para darme lo mejor y salir adelante.

A Alfredo, por su paciencia, su compañía, por hacerme ver cuando hago mal, por su amor y comprensión, gracias por ser parte de mi vida y mis logros, te amo.

A Jeniffer, por ser esa amiga incondicional que nunca falla y siempre está ahí, por sus consejos, su ayuda y apoyo en todo momento.

A Angie, por ser la hermana que la vida me dio durante mi etapa universitaria y hasta el final.

A José Luis, por ser mi mejor amigo, mi confidente, por su ayuda, apoyo incondicional y por estar ahí cuando más lo he necesitado.

Leslie Yumbo

DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado a Dios quien me ha dado fuerzas para seguir cada día y no desmayar ante los problemas y adversidades que se presentan.

A mi hijo quien con sus pataditas me alienta a seguir cada día, siendo la razón más importante de mi vida para seguir adelante, quien sobre todo pronto me dará el mayor título, el ser madre.

A mis padres quienes con sus consejos, paciencia, esfuerzo, sacrificio y amor incondicional me han apoyado a lo largo de toda mi vida, haciendo de mi todo lo que soy como persona, inculcando valores, principios y perseverancia para conseguir mis objetivos.

A mi abuelito Alejandro quien desde el cielo me cuida, quien siempre anhela este logro, te extraño y a mi hermano por sus locuras y amor que a pesar de nuestras diferencias y la distancia es parte importante en mi vida.

A mi abuelita Beatriz quien siempre está pendiente de mí, dándome su apoyo, consejos y amor sincero.

Leslie Yumbo



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS

CALIFICACIÓN

APELLIDOS Y NOMBRES	NOTA FINAL DEL TUTOR
Vargas Zhune Angie Joanie	
Yumbo Jerez Leslie Yhannina	

Ing. Ind. Jacinto Gallardo Posligua, Mae

Tutor

INDICE

RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
CAPITULO I.....	3
1. Generalidades.....	3
1.1 Antecedentes	3
1.2 Planteamiento del problema	5
1.3 Formulación del problema	6
1.4 Justificación.....	8
1.5 Objetivos	9
1.5.1 Objetivo General	9
1.5.2 Objetivos Específicos	9
CAPITULO II	10
2. Marco Teórico	10
2.1 Gestión de Calidad	10
2.2 Mejoramiento Continuo	11
2.3 Isikawa – Diagrama de Causa y Efecto.....	12
2.4 Circulo de Deming	12
2.5 Las 5 “S”	13
2.6 Marco Conceptual	14
2.6.1 Conceptos Relevantes	14
2.6.2 Reingeniería	14
2.6.3 Hotel.....	14
2.6.4 Servicio al Cliente	15
2.6.5 Calidad de los servicios.....	15
2.6.6 Calidad	15
2.6.7 Cliente- Triangulo del servicio.....	16
2.6.8 Capacitación.....	17
2.7 Marco Referencial	17
2.7.1 Diseño y elaboración del manual de procedimiento en el departamento de recepción y ama de llaves de la Hostería Ecológica Alándaluz.....	18
2.8 Marco Legal	18
Título I: De las actividades turísticas	18
Capítulo I: Los alojamientos	18

Sección I: Disposiciones Generales	18
2.8.2 De las actividades turísticas y quienes la ejercen	19
2.8.3 Reglamento General De Actividades Turísticas.....	21
Sección 2: Hoteles.....	21
2.8.3 Protección al consumidor de los servicios turísticos.....	23
CAPITULO III	24
3.1 Descripción del Punta del Mar	24
3.1 Diagnóstico de los departamentos del Hotel Punta del Mar	26
3.1.1 Diagnóstico del Departamento De Recepción y Botones.....	27
3.1.2 Diagnóstico del Departamento de Ama de Llaves	31
3.1.4 Diagnóstico del Departamento de Seguridad	35
3.1.5 Diagnóstico del Departamento de Mantenimiento	37
CAPITULO IV	39
4.1 Marco Metodológico.....	39
4.1 Tipo de Investigación.....	39
4.1.1 Investigación Descriptiva	39
4.1.2 Investigación de Campo	40
4.2 Enfoque	40
4.2.1 Enfoque Cualitativo.....	40
4.2.2 Enfoque Cuantitativo	41
4.3 Técnica.....	41
4.3.1 Encuesta	41
4.3.2 Entrevista.....	41
4.4 Población y Muestra.....	42
4.4.1 Población.....	42
4.4.2 Muestra.....	42
4.5 Presentación de los resultados	43
4.6 Conclusión	59
4.7 Entrevista.....	61
CAPITULO V	64
5.1 Manual de Procedimientos en los departamentos del hotel Punta del Mar	64
5.2 Manual de Procedimiento en el Departamento de Gerencia General	64
5.2.1 Cargo: Gerente General.....	64
5.3 Manual de Procedimientos en el Departamento de Recepción	66

5.3.1 Cargo: Gerente de Recepción.....	66
5.3.2 Cargo: Recepcionista.....	68
5.3.3 Cargo: Botones.....	71
5.4 Manual de procedimientos en el Departamento de Ama de Llaves.....	72
5.4.1 Cargo: Ama de Llaves.....	72
5.4.2 Cargo: Camarera de Pisos.....	73
5.5 Manual de Procedimiento del Departamento de Alimento y Bebidas.....	75
5.5.1 Cargo: Chef Ejecutivo.....	75
5.5.2 Cargo: Mesero.....	76
5.6 Manual de Procedimientos en el Departamento de Lavandería.....	78
5.6.1 Cargo: Encargado de Lavandería.....	78
5.7 Manual de Procedimientos para el Departamento de Mantenimiento.....	79
57.1 Cargo: Encargado de Mantenimiento.....	79
6 Análisis PEST.....	82
6.1 Aspecto Político.....	82
6.2 Análisis Económico.....	83
6.3 Análisis Social.....	84
6.4 Aspecto Tecnológico.....	86
6.4 Conclusiones y Recomendaciones.....	88
6.5.1 Recomendaciones.....	89
ANEXOS.....	90
Catastro de los hoteles por categoría de la Provincia de Santa Elena.....	91
Encuesta.....	92
Sección 2.....	95
De los requisitos de categorización obligatoria, de categorización complementarios y distintivos.....	95
Bibliografía:.....	107

INDICE GRÁFICO

Ilustración 1, Imagen Frontal de hotel.....	26
Ilustración 2, Gráfico de edad.....	44
Ilustración 3, Gráfico Sexo.....	44
Ilustración 4, Gráfico Frecuencia al viajar	45
Ilustración 5, Gráfico Duración de vacaciones.....	46
Ilustración 6, Gráfico Primera vez de visita	46
Ilustración 7, Gráfico Hospedaje cerca al mar	47
Ilustración 8, Gráfico Tipo de hospedaje.....	48
Ilustración 9, Gráfico Hospedaje por.....	48
Ilustración 10, Gráfico Amabilidad en el hotel	49
Ilustración 11, Gráfico Servicio de recepción	50
Ilustración 12, Gráfico Ayuda con el equipaje	50
Ilustración 13, Gráfico Confort de las habitaciones	51
Ilustración 14, Gráfico Servicio a la habitación	52
Ilustración 15, Gráfico Hotel ofrece sábanas y toallas limpias	52
Ilustración 16, Gráfico Materiales de aseo personal.....	53
Ilustración 17, Gráfico Servicio Restaurante.....	54
Ilustración 18, Gráfico Limpieza de las instalaciones.....	54
Ilustración 19, Gráfico Servicios que ofrece	55
Ilustración 20, Gráfico Servicios ofrecidos	56
Ilustración 21, Gráfico Entrada y salida del hotel	57
Ilustración 22, Gráfico Facilidad de acceso.....	57
Ilustración 23, Gráfico Regresaría al hotel	58
Ilustración 24, Gráfico Recomendaría el hotel	58
Ilustración 25 Gráfico de Autoidentificación de la Población del Ecuador	85
Ilustración 26, Gráfico de Población y Tasa de Crecimiento	85
Ilustración 27 Gráfico Poblacional de Mujeres y Hombres	85
Ilustración 28 Estratos sociales del Ecuador	86
Ilustración 29 Grafico Equipamiento tecnológico.....	87
Ilustración 30 Grafico Acceso al internet	87

RESUMEN

El turismo actualmente es una de las principales fuentes de desarrollo y representa una parte importante para el crecimiento en el ámbito económico y turístico en el Ecuador.

Se ha tomado en cuenta que en muchos hoteles del cantón La libertad, de la provincia de Santa Elena, aún carece de mejoras en los servicios que brindan y principalmente en la atención al cliente. Lo cual con el siguiente proyecto de investigación se quiere cambiar la calidad de los servicios con el objetivo establecido de Rediseñar la metodología de los procesos de servicio al cliente analizando los factores carentes que impiden mejorar e innovar la atención en la industria hotelera, para promover la oferta e incrementar el flujo de turistas, su desarrollo económico y la calidad del servicio en los hoteles de primera con la propuesta de una reingeniería en el proceso de los servicios al cliente en el Cantón La libertad.

El primer capítulo determina la problemática del lugar y sus consecuencias para lo cual se busca mejorar las necesidades que se presentan en el servicio.

El segundo capítulo se refiere a las distintas teorías que determinan el trabajo de investigación, los criterios conceptuales relevantes al proyecto, las leyes por las que se preside.

El tercer capítulo manifiesta los diagnósticos realizados a las diferentes áreas donde se refleja la falta que existe al momento de ofrecer los servicios de atención al cliente y calidad del hotel que se eligió para determinarlos.

El cuarto capítulo recoge toda la información necesaria para la metodología de la investigación y así lograr establecer cuáles serán las áreas donde se ve afectado el servicio.

El quinto capítulo propone los manuales de procedimientos que las distintas áreas afectadas del hotel deben poner en práctica para cambiar la calidad de sus servicios de manera positiva para el establecimiento y el cliente.

Palabras claves: Turismo, Calidad, Hotel, Atención, Servicio, Desarrollo, Cliente.

ABSTRACT

The tourism nowadays is one of the principal sources of development and represents an important part for the growth in the economic and tourist area in the Ecuador.

There has been born in mind that in many hotels of the canton La libertad of the province of Santa Elena, even they lack improvements in the services that drink and principally in the attention to the client. Which with the following project of investigation wants to change the quality of the services with the aim established of Re-designing the methodology of the processes of service to the client analyzing the lacking factors that prevent from improving and introducing the attention in the hotel industry, to promote the offer and to increase the tourists' flow, his economic development and the quality of the service in the hotels of first with the offer of a reengineering in the process of the services to the client in the Canton La libertad.

The first chapter determines the local problematics and his consequences for which seeks to improve the needs that they present in the service.

The second chapter says to the different theories that they determine the work of investigation, the conceptual relevant criteria to the project, the laws for those who are presided.

The third chapter demonstrates the diagnoses realized to the different areas where there is reflected the lack that exists to the moment to offer the services of attention to the client and quality of the hotel that was chosen to determine them.

The fourth chapter gathers all the information necessary for the methodology of the investigation and this way to manage to establish which will be the areas where the service meets affected.

The fifth chapter proposes the manuals of procedures that the different affected areas of the hotel must put into practice to change the quality of his services of a positive way for the establishment and the client.

Keywords: Tourism, Quality, Hotel, Attention, Service, Development, Client.

CAPITULO I

1. Generalidades

1.1 Antecedentes

Santa Elena es la provincia más occidental del Ecuador continental. Está ubicada al sur de Manabí y al oeste de Guayas, provincia a la que perteneció en el pasado convirtiéndose Santa Elena en la provincia número 24 el 7 de noviembre del 2007, bajo el Gobierno del Presidente Rafael Correa,. Santa Elena tiene algunas de las playas más cotizadas del país. Debido a los diferentes hallazgos de vestigios, de las poblaciones prehispánicas más antiguas del Ecuador.

La Provincia de Santa Elena se distribuye en tres cantones (Santa Elena, La libertad y Salinas) y se divide en parroquias urbanas (Ballenita y santa Elena) y rurales (Ancón, Atahualpa, Chanduy, Colonche, Manglaralto, Simón Bolívar). El territorio tiene una extensión de 3.669 km², con una población que llega a los 308.693 habitantes que se divide en 156.862 hombres y 151.831 mujeres, según los resultados del censo del año 2010. La Península de Santa Elena recibe en sus balnearios aproximadamente 80 mil turistas por temporada con un ingreso estimado de 12'000,000 dólares, de acuerdo a información alzada en la página del Ministerio de Turismo del Ecuador /2014.

Santa Elena provincia costera sin duda alguna brinda entre su gastronomía platos elaborados con mariscos que son el deleite del paladar de pobladores, turistas nacionales y extranjeros que acuden a las playas de este majestuoso cantón. Entre sus principales platos tenemos los ceviches de: pescado, camarón o mixtos; cazuelas, pescado frito, una variedad de platos elaborados con arroz y mariscos, sopas marineras, langostas, ostiones, conchas y diferentes mariscos que ofrece el mar de la costa ecuatoriana directamente del mar a la mesa como se lo promociona en la mayoría de los restaurantes del cantón.

1.2 Planteamiento del problema

El cantón santa Elena atraviesa diferentes problemas principales que están sujetos con el turismo de los cuales intervienen el problema de los servicios básicos, el cantón es el de gran extensión territorial con 3.669 km² a comparación con los otros dos cantones como son La libertad y Salinas.

La capacidad hotelera de los cantones incrementa totalmente en la temporada alta como son de enero a marzo y feriados, los establecimientos hoteleros existentes ofrecen pocas opciones de distracción a sus clientes, enfocándose más en la diversión nocturna y el consumo de alimentos y bebidas. En la mayoría de establecimientos el número de sus empleados es muy bajo en proporción al número de hoteles existentes y cabe recalcar que muchos contratan personal solo en temporadas altas.

Los problemas de insalubridad y obras básicas también llevan a que el cantón no progrese o desarrolle de forma equitativa, ya que el turismo es una de las mayores fuentes de sustentabilidad, se requiere ofrecer servicios de adecuados y en buen estado para dar una imagen de calidad o superación a los turistas, por lo cual los pedidos de los habitantes del cantón son mayores para mejorar problemas de alcantarillado mal construido, zonas de escasa población en grandes extensiones de terreno que no cuentan con los servicios básicos o el agua potable que es fundamental, ya que en varias ocasiones hasta en la actualidad se sigue observando el desabastecimiento de agua potable lo cual afecta a los moradores ya que la mayoría vive del turismo y debido a la escases de agua muchos negocios se ven forzados a restringir su atención.

En cuanto a servicio al cliente ya sea en hoteles como restaurantes o pequeños lugares que restan el servicio de alojamiento, existe una carencia en cuanto a

capacitación para una mejor atención o prestación de servicio, ya que los moradores del lugar se esfuerzan por ofrecer su mejor atención y calidad, hay factores que aún faltan por llenar en cuanto servicio se trate para convertirse en potencia turística.

1.3 Formulación del problema

El cantón santa Elena se encuentra ligado a varios problemas que afectan la vida cotidiana de sus habitantes como su desempeño turístico y sustentable, ya que se ve en medio de la falta de un servicio estable de agua potable, alcantarillado, servicios básicos, obras básicas que generen comodidad y calidad al lugar, la falta de capacitación para personas que brinden servicios turísticos donde el servicio al cliente es el factor más afectado.

Las fuentes de turismo del cantón se basan en los servicios de alojamiento, comida, deportes extremos, rutas turísticas y siendo un lugar concurrido es donde más énfasis debe existir en cuanto a mejoramiento, ya que la mayoría de las personas que prestan servicios turísticos no están capacitados o aptos en su totalidad, el problema interviene en que existen reglas o normas de calidad por ejemplo en un hotel para resolver un problema, recibir grupos grandes de turistas, o poder sobrellevar un abastecimiento de turistas en una temporada alta, muchas veces los clientes están llegando a un lugar para relajarse o por trabajo esperando obtener un buen trato o un buen servicio y en la mayoría de veces sucede todo lo contrario pero debido a la poca afluencia de hoteles existentes en el cantón, el cliente debe conformarse con lo que encuentra pero con una decepción o poco interés de volver al mismo lugar en una próxima ocasión

Los dueños o empleados que laboran en hoteles o restaurantes pueden tener la mejor disposición y esmero en desempeñarse en su trabajo y dar lo mejor de sí, pero existen pequeños detalles que deben ser reforzados no una vez al año, sino continuamente ya que en el mundo de la hotelería siempre hay cosas que se van innovando y mejorando.

La falta de soluciones al agua potable y servicios básicos como alcantarillado va afectando de manera aquellas pequeñas empresas de turismo y a la imagen que proyecta el cantón a sus visitantes y aún más en temporadas altas y no solo cuando es la temporada debe solucionarse, sino los 365 días del año, ya que siendo un punto de encuentro turístico debe contar con todos sus servicios en buen estado.

Actualmente se ven las vías de acceso en excelentes condiciones, restaurantes con una sazón incomparable, hoteles con su estructura física en buenas condiciones, clima adecuado, personas con una gran hospitalidad, pero no se fija en los problemas mucho más a fondo y que a simple vista no se ven, ni se lo vive día a día como los habitantes del cantón.

Actualmente dentro de servicio al cliente se requiere impartir cursos gratuitos para mejorar el servicio dirigido a la comunidad o personas que laboran en establecimientos turísticos con la finalidad de fortalecer las capacidades de los empresarios, impartir innovaciones, actualizar las habilidades y actitudes del talento humano así como también los conocimientos técnicos dentro del área ya sea en hospitalidad, seguridad alimentaria y hasta cocineros.

1.4 Justificación

La implementación de un proceso de reingeniería en los servicios al cliente en los hoteles de primera y segunda categoría en el cantón Santa Elena, es para mejorar el servicio que se ofrece a los turistas enfocando un mayor manejo en los procesos para brindar un servicio al cliente con calidad, seguridad y servicios de tecnología para así brindar una estadía agradable en el establecimiento con el fin que el turista retorne y siga usando las instalaciones.

Siendo así esta reingeniería una herramienta para que los hoteles de primera categoría puedan obtener mayores resultados en sus funciones, incrementando los ingresos económicos del establecimiento, la creación de nuevas fuentes de trabajo porque al tener mejor resultados los hoteles podrían incrementar sus instalaciones brindando así una mejor estadía, nuevos servicios y nuevas ofertas hoteleras.

La importancia de este proyecto es que el turista a pesar de pagar un valor mucho menor a diferencia de hoteles con mayor categoría reciban un servicio de calidad y tenga la satisfacción de haber estado en un establecimiento que acapara todas sus expectativas, tomando en cuenta que los servicios no serán iguales a los hoteles que tienen un mayor costo pero serán los adecuados para lograr tener establecidos los procesos que se brindaran para la atención a los clientes respecto a los servicios que brinda el hotel conjunto a la implementación de tecnología que ayude la mejora de dicho servicio.

Las ventajas de esta reingeniería en los servicios al cliente en los hoteles es para poder reformar los procesos en el plan de trabajo que estas entidades ya manejaban, teniendo ahora un programa bajo controles de calidad en donde se verán resultados favorables tanto para los dueños de los hoteles y el bienestar de los turistas. Es por ello que se implementa este proyecto de reingeniería en el Cantón La Libertad por ser unos

de los atractivos de la costa con mayor afluencia de turistas por su diversidad de atractivos turísticos naturales.

El plan de la reingeniería se sujeta al cambio del concepto del servicio al cliente que se le ofrece a los turistas por el simple hecho de pagar valores mucho menor a diferencia de hoteles de otra categoría, en donde se recalca el implementar un servicio al cliente que valla acorde a todos los hoteles de primera categoría que manejen un mismo formato de trabajo en la prestación de los servicios hacia los turistas. Brindado así un servicio de calidad, confort y bienestar para los turistas que acuden a las costas ecuatorianas específicamente en la provincia de Santa Elena por sus hermosos balnearios.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Análisis de procesos del Hotel Punta del Mar ubicado en el Cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena.

1.5.2 Objetivos Específicos

- 1 Diagnóstico de los departamentos del hotel bajo las normas ecuatorianas para mejorar el servicio de calidad a los huéspedes.
- 2 Evaluar el cliente interno y externo del hotel donde se detecten las fallas existentes para implementar una propuesta de mejoramiento.
- 3 Manual de procedimientos en los departamentos del hotel para brindar un servicio de calidad a los huéspedes.

CAPITULO II

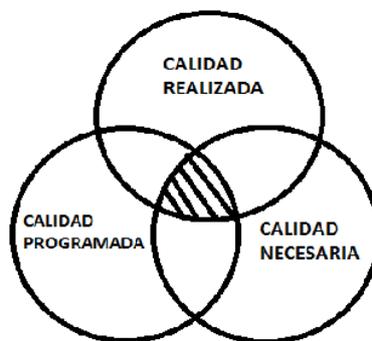
2. Marco Teórico

2.1 Gestión de Calidad

“Se entiende por gestión de calidad el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad; incorporándolo por tanto el proceso de gestión, que es como se traduce en el término inglés “management”, que alude a dirección, gobierno y coordinación de actividades.” (Gestión de Calidad, Miguel Udaondo Duran - 1992)

El nuevo enfoque de la calidad pretende afianzar más la situación de estabilidad, potenciando un apoyo que habitualmente carecía de compromisos serios y pragmáticos: la calidad. (Gestión de Calidad, Miguel Udaondo Duran - 1992)

Para ello lo podemos ver reflejado bajo un gráfico la conclusión de los fundamentos de la gestión de calidad, en donde la consecuencia de calidad puede ser de tres tipos;



Fuente: Programa de calidad total – Fundamentos y guías para la implementación, Asociación Española para calidad, 1987.

- La calidad realizada: es lo que obtiene la persona que realiza el trabajo.
- La calidad programada: es la que se pretende obtener y aparece de descrita en un documento de diseño explícito en un plano constructivo, por lo tanto es quien se le responsabilizo el trabajo para ejecutarlo y debe conseguirlo.
- La calidad necesaria: es la que el cliente le gustaría recibir.

Los japoneses implementan las claves de la gestión de calidad japonesa para toda empresa. En donde la calidad pretende mejorar la economía y productividad de la empresa por lo que se considera las nuevas políticas para el mejor manejo de calidad en servicio de atención para los clientes de los cuales depende la empresa. En donde hacen énfasis en una calidad preventiva que implica una ingeniería de diseño en donde analiza las necesidades y deseos de los consumidores.

2.2 Mejoramiento Continuo

Kaizen es una derivación de dos ideogramas japonesas que significan Kai: cambio y Zen: bueno. Según Masaaki Imai – 1986.

El Mejoramiento Continuo involucra a todos, gerente y trabajadores por igual. Según Masaaki Imai – 1989.

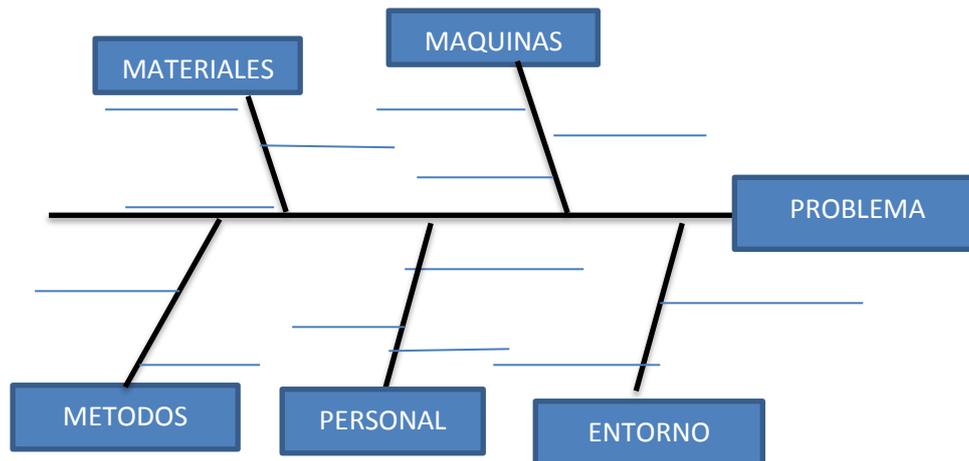
Mejoramiento continuo, pero mejoramiento todos los días, a cada momento, realizado por todos los empleados de la organización, en cualquier lugar de la empresa. Y que va de pequeñas mejoras incrementales a innovaciones drásticas y radicales. Según Masaaki Imai 2006; 2007

Teniendo en cuenta dos puntos importantes para la mejora continua:

- Ser líderes en el mercado donde se desarrolla la actividad.
- Mejorar la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.

2.3 Isikawa – Diagrama de Causa y Efecto

El Diagrama de causas-efecto, también conocido como diagrama de espina de pescado. Permite analizar de manera sistémica las relaciones entre los resultados y los diversos factores causales. (Kaoru Ishikawa – 1950)



1

Elaboracion: Autoras

Diagrama de causa y efecto

2.4 Circulo de Deming

El mejoramiento continuo utiliza el Circulo de Deming como una herramienta, este círculo conocido también como PDCA en sus siglas en inglés:

- Plan (planear): es aquí donde se propone la meta se analiza el problema y se define el plan de acción a seguir.
- Do (Hacer): se ejecuta y registra el plan de acción.
- Check (Verificar): después de un tiempo se analiza los resultados obtenidos.
- Act (Actuar): con la obtención de los resultados se decide si es necesario la modificación para llegar a la mejoría.

¹ Continua: Se repite con frecuencia, sin apenas interrupción.

2.5 Las 5 "S"

Las cinco S es una práctica de calidad que surgió en Japón refiriéndose al "Mantenimiento Integral" de la empresa relacionado en el mantenimiento de todo el entorno laboral de trabajo. Cada una de las 5 "S" tiene un significado en japonés que las veremos a continuación: (Francisco Rey Sancristan – Las 5 S- 2005)

1. Seiri – Clasificación y Descarte
2. Seiton – Organización
3. Seiso – Limpieza
4. Seiketsu – Higiene y Visualización
5. Shitsuke – Disciplina y Compromiso

La primera S es Seiri que significa clasificación y descarte que se enfoca en separar las cosas necesarias con las que no lo son facilitando la agilidad del trabajo dentro de los diferentes departamento.

La segunda S es Seiton que significa organización, respecto a los elementos que ya se clasificaron como necesarios para estos ser hallados con facilidad, organizándolo para tener una mejor identificación en el lugar que estos están ubicados para después ser puestos en el mismo donde los encontraron y seguir facilitando el trabajo.

La tercera S es Seiso que significa limpiar el sitio de trabajo previniendo el desorden y la suciedad de los departamentos de la empresa, implica la inspección del equipo de limpieza. Identificando así los problemas, fallas, averías o FUGUAI que en japonés significa defecto o algún problema existente en el sistema productivo de la empresa.

La cuarta S es Seiketsu que significa estandarizar, en donde permite mantener la efectividad y relación de las tres primeras S por lo que se debe lograr conservar los procesos para no perder estos procesos y seguir manteniendo la efectividad de cada uno de ellos, en lo que Seiketsu implica en la elaboración de estándares de limpieza y inspecciones.

La quinta y última S es Shitsuke que significa disciplina, convirtiendo en habito el empleo, utilizan los métodos establecidos en la estandarizados en la limpieza del lugar de trabajo, reflejado en el desarrollo de una cultura de autocontrol en la empresa, comprendiendo la importancia del respeto entre los colaboradores y en las normas en el

que el trabajador participa directa e indirectamente. Creando una cultura de respeto por los recursos de la empresa, teniendo como resultado la satisfacción del cliente por los mejores niveles de calidad por lo que se ha integrado cumpliendo las normas y procesos para el mejoramiento de la empresa. (Francisco Rey Sancristan – Las 5 S- 2005)

2.6 Marco Conceptual

2.6.1 Conceptos Relevantes

2.6.2 Reingeniería

“Es un rediseño y un replanteamiento fundamental de los procesos operacionales y la estructura organizacional, enfocados a mejorar la competitividad de la empresa por medio de mejoras dramáticas en su desempeño”. (Lowenthal - 1994)

La reingeniería se define como el rediseño de procesos de trabajo de negocios y la implantación de los nuevos diseños (Morris y Brandon, 1994).

Para Soto (1998), consiste en una revisión fundamental y el rediseño radical de los procesos para alcanzar mejoras sustanciales en medidas críticas contemporáneas de rendimiento, tales como: costos, calidad, servicios y rapidez.

2.6.3 Hotel

“La palabra hotel, utilizada por primera vez en Francia, proviene del latín *hospes* que significa persona alojada, y de *hospitium* que significa hospitalidad. Este término fue sustituyendo al de taberna y al de posada. Dada la influencia francesa se generalizó en los demás países. Se definirá hotel como un establecimiento de carácter público, destinado a dar una serie de servicios: alojamiento, alimentos y bebidas, entretenimiento y que persigue tres grandes

objetivos: ser una fuente de ingresos, ser una fuente de empleos, dar un servicio a la comunidad.” (Luis di Muro, Manual práctico de Recepción Hotelera 2012)

2.6.4 Servicio al Cliente

El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos.

De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa. (Humberto Serna Gomez-2006)

2.6.5 Calidad de los servicios

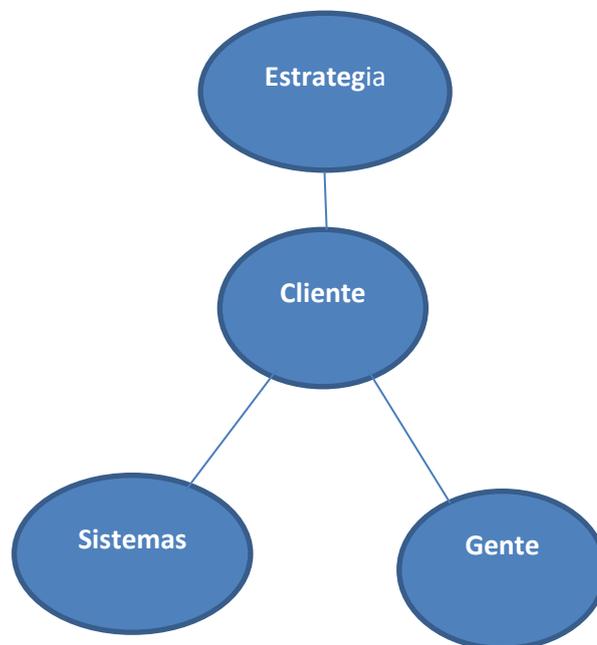
Calidad de los servicio es el “aseguramiento de un resultado satisfactorio procedente de una actividad, en la interfaz entre el proveedor y el cliente, siendo el servicio generalmente intangible” según la ISO 9000.

2.6.6 Calidad

Calidad es una palabra que tiene muchas interpretaciones ya que esta depende del nivel de satisfacción o conformidad del cliente. “La calidad en la atención al cliente representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la forma que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa” (Vanesa Pérez Torres, Calidad total en la atención al cliente 2007).

2.6.7 Cliente- Triangulo del servicio

El cliente es la herramienta principal de la organización puesto que son los que brindan la información sobre las deficiencias del servicio, siendo ellos la fuente principal para corregir, mejorar el producto o servicio que se ofrece. Albrecht y Zemke, 1990 consideran el modelo del triángulo del servicio como los protagonistas de la calidad en la atención al cliente, considerando útil el pensar en la organización y el cliente como aspectos íntimamente vinculados en una relación triangular, representada por la estrategia de servicio, la gente y los sistemas, los cuales giran alrededor del cliente en una interacción creativa.



El triángulo del servicio (Fuente: Albrecht y Zemke, 1990)

La relación de estos componentes se caracterizan porque la línea que conecta al cliente con la estrategia de los servicios representa cual es la importancia de saber las estrategias de servicio conjunto a las necesidades y motivos importantes del cliente. La línea que conecta la estrategia del servicio al cliente es la que comunica el proceso de la estrategia del mercado, la que conecta el cliente con la organización aporta al punto de contacto en donde se ve la interacción entre lo que se ofrece y recibe el servicio es aquí donde se propone la posibilidad de superación de los momentos críticos en la interacción con el cliente, la línea que conecta al cliente al sistema es la que ayuda a

prestar el servicio siendo este el que agrega los procedimientos y equipos de trabajo. (Albrecht y Zemke, 1990)

La relación entre la estrategia de servicio con el diseño, sistemas físicos y administrativos van a deducir la definición de la estrategia de los servicios, la línea que conecta la estrategia de servicio con la gente sugiere que las personas que prestan el servicio necesitan tener conocimiento sobre la calidad definida para su mejor dirección. Por último la línea que conecta a la gente con los sistemas aduce a que toda la organización de la empresa desde los directivos hasta los empleados que tienen contacto directo con el cliente debe de trabajar dentro de los sistemas que comandan las normas de dirigir la empresa. (Albrecht y Zemke, 1990)

2.6.8 Capacitación

La capacitación es el proceso que permite a la organización, en función de las demandas del contexto, desarrollar la capacidad de aprendizaje de sus miembros, a través de la modificación de conocimientos, habilidades y actitudes, orientándola a la acción para enfrentar y resolver problemas de trabajo. (Gabriela Guiñazú, Capacitación efectiva en la empresa 2004)

2.7 Marco Referencial

Se toman como referencia estas tesis para analizar y desarrollar los objetivos específicos planteados durante la elaboración del trabajo de titulación. Con el objetivo de proponer un mejor desarrollo en la atención al cliente e los hoteles de primera categoría.

2.7.1 Diseño y elaboración del manual de procedimiento en el departamento de recepción y ama de llaves de la Hostería Ecológica Alándaluz

El autor señala la implementación de acciones que estén enfocadas a la mejora de los procesos operativos en donde el manual contribuirá en el mejoramiento de la gestión hotelera que se verá reflejada en el desempeño del personal para brindar un servicio de calidad. En donde diagnosticara los departamentos de recepción y ama de llaves en donde los resultados esperados contribuyen al alcance de los objetivos específicos planteados así como también que las actividades guarden relación. (Reinoso, 2009)

Esta tesis sirve de referencia para diagnosticar cada uno de los departamentos del hotel Punta del Mar realizando el análisis de cada uno de ellos, tomando en cuenta que cada uno de estos puntos analizados debe contrarrestar el mal manejo del servicio al cliente conformando así un manual en cada uno de los departamentos del hotel según su categoría.

2.8 Marco Legal

Título I: De las actividades turísticas

Capítulo I: Los alojamientos

Sección I: Disposiciones Generales

Según el Reglamento General de actividades turísticas, (Decreto No.3400) disponen que:

Art. 2.- Categorías.- La categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo por medio de la distintiva de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondientes a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías.

Para el efecto, se atenderá a las disposiciones de este reglamento, a las características y calidad de las instalaciones y a los servicios que presten. En la entrada de los alojamientos, en la propaganda impresa y en los comprobantes de pago, se consignará en forma expresa la categoría de los mismos.

2.8.2 De las actividades turísticas y quienes la ejercen

Según la ley de turismo, Congreso Nacional No.2002-97 dispone que:

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento;
- b. Servicio de alimentos y bebidas;
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.

Art. 6.- Los actos y contratos que se celebren para las actividades señaladas en esta Ley estarán sujetas a las disposiciones de este cuerpo legal y en los reglamentos y normas técnicas y de calidad respectivas.

Art. 7.- Las personas jurídicas que no persigan fines de lucro no podrán realizar actividades turísticas para beneficio de terceros.

Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.

Art. 9.- El Registro de Turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que establece el Reglamento de esta Ley. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponda.

Art. 10.- El Ministerio de Turismo o los municipios y consejos provinciales a los cuales esta Cartera de Estado, les transfiera esta facultad, concederán a los establecimientos turísticos, Licencia única Anual de Funcionamiento; lo que les permitirá:

- a. Acceder a los beneficios tributarios que contempla esta Ley;
- b. Dar publicidad a su categoría;
- c. Que la información o publicidad oficial se refiera a esa categoría cuando haga mención de ese empresario instalación o establecimiento;
- d. Que las anotaciones del Libro de Reclamaciones, autenticadas por un Notario puedan ser usadas por el empresario, como prueba a su favor; a falta de otra; y,
- e. No tener, que sujetarse a la obtención de otro tipo de Licencias de Funcionamiento, salvo en el caso de las Licencias Ambientales, que por disposición de la ley de la materia deban ser solicitadas y emitidas.

Art. 11.- Los empresarios temporales, aunque no accedan a los beneficios de esta Ley están obligados a obtener un permiso de funcionamiento que acredite la idoneidad del servicio que ofrecen y a sujetarse a las normas técnicas y de calidad.

Art. 12.- Cuando las comunidades locales organizadas y capacitadas deseen prestar servicios turísticos, recibirán del Ministerio de Turismo o sus delegados, en igualdad de condiciones todas las facilidades necesarias para el desarrollo de estas actividades, las que no tendrán exclusividad de operación en el lugar en el que presten sus servicios y se sujetarán a lo dispuesto en ésta Ley y a los reglamentos respectivos.

2.8.3 Reglamento General De Actividades Turísticas

Sección 2: Hoteles

Según el Reglamento General de actividades turísticas, (Decreto No.3400) disponen que:

Art. 11.- Hoteles de cuatro estrellas – Primera Categoría Los hoteles de cuatro estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción y conserjería, permanentemente atendidos por personal experto. El Jefe de Recepción y el Capitán de Botones conocerán, además del idioma español, otro idioma, preferentemente el inglés. El Capitán de Botones, así como los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la recepción;

b) De pisos para el mantenimiento de las habitaciones así como para su ñ limpieza y preparación, que estará a cargo de una Ama de Llaves, auxiliada por las camareras de pisos, cuyo número dependerá de la capacidad del alojamiento, debiendo existir como mínimo una camarera por cada catorce habitaciones;

c) De habitaciones, para atender los pedidos de comidas y bebidas a las habitaciones de manera permanente. Este servicio deberá estar atendido por personas especializadas bajo las órdenes del Mayordomo o Jefe del Servicio de Habitaciones, quien deberá tener conocimientos del idioma inglés, además de hablar el español;

d) De comedor que estará atendido por un Maitre o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario, según la capacidad del establecimiento, con estaciones de seis mesas como máximo. Los jefes de Comedor, a más de conocer el español, deberán tener por lo menos conocimientos básicos del idioma inglés.

Se ofrecerá una carta con variedad de platos de cocina internacional y otros típicos de cocina ecuatoriana. La carta de vinos será amplia y contendrá marcas de reconocido prestigio.

En todo caso, el menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre cuatro o más especialidades dentro de cada grupo de platos;

e) Telefónico. Existirá una central con por lo menos cinco líneas atendida permanentemente por personal experto y eficiente para facilitar un servicio

rápido y eficaz. Los encargados de este servicio deberán conocer además del español, el idioma inglés;

f) De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del establecimiento. Esta dependencia deberá tener una batería de lavado con una capacidad mínima de una libra por habitación; y,

g) Médico, debidamente atendido por un médico y un enfermero; este último atenderá permanentemente. Estos servicios se prestarán con cargo al cliente que los requiera. En los hoteles de la región interandina, será conveniente la existencia de algunas máscaras y equipos de oxígeno.

Art. 12.- Hoteles de tres estrellas – Segunda Categoría Los hoteles de tres estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción y conserjería, permanentemente atendido por personal experto. El Jefe de Recepción conocerá los idiomas español e inglés. Los demás recepcionistas y el Capitán de Botones deberán tener conocimientos básicos de algún idioma extranjero. El Capitán de Botones, los ascensoristas, los mozos de equipajes y los botones o mensajeros, dependerán de la recepción;

b) De pisos, para mantenimiento de las habitaciones así como para su limpieza y preparación; estará a cargo de una Ama de Llaves ayudada por las camareras de pisos. El número de camareras dependerá de la capacidad del establecimiento, debiendo existir al menos una camarera por cada diez y seis habitaciones;

c) De comedor, que estará atendido por el Maitre o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario, según la capacidad del alojamiento, con estaciones de ocho mesas como máximo.

Los jefes de comedor, además de conocer el idioma español, tendrán conocimientos básicos del inglés. El menú del hotel permitirá al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos.

El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido, de no existir el personal específicamente destinado a tal efecto, por el del comedor.

d) Telefónico. Existirá una central con por lo menos dos líneas, atendida permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz. Los encargados de este servicio deberán hablar el español y tener, además, conocimientos de inglés;

e) De lavandería y planchado para atender el lavado y planchado de la ropa de los huéspedes y de la lencería del alojamiento. Este servicio podrá ser propio del alojamiento o contratado; y,

f) Botiquín de primeros auxilios.

2.8.3 Protección al consumidor de los servicios turísticos

Según la ley de turismo, Congreso Nacional No.2002-97 dispone que:

Art. 44.- El empresario que venda o preste servicios turísticos de los detallados en esta Ley es civilmente responsable por los eventuales daños que cause a quien los utilice. Su responsabilidad llega hasta la culpa leve. Así mismo, es responsable por los actos de negligencia de sus empleados; en el ejercicio de sus funciones vinculadas con la empresa que presta el servicio.

Art. 45.- Habrá lugar al resarcimiento de daños y perjuicios, en los siguientes casos:

a. El que anuncie al público, a través de medios de comunicación colectiva, de Internet o de cualquier otro sistema, servicios turísticos de calidad superior a los que realmente ofrece; o en su propaganda use fotografías o haga descripciones distintas a la realidad;

b. El empresario cuyo servicio tenga una calidad inferior a la que corresponda a su categoría a la oferta pública de los mismos;

c. El empresario que, por acto propio o de sus empleados, delegados o agentes, cause al turista un daño material;

d. El empresario que venda servicios con cláusulas prefijadas y no las informe y explique al usuario, al tiempo de la venta o de la prestación del servicio;

e. En caso de discriminación a las personas; con excepción del derecho de reserva de admisión; y,

f. Los demás determinados en otras leyes

Art. 46.- Los usuarios de servicios de turismo podrán reclamar sus derechos y presentar sus quejas al Centro de Protección del Turista. Este Centro tendrá interconexión inmediata con la Policía Nacional, Defensoría del Pueblo, municipalidades, centros de Información Turística y embajadas acreditadas en el Ecuador que manifiesten interés de interconexión. A través de este Centro de Protección al turista, se buscará la solución directa de los conflictos.

CAPITULO III

3.1 Descripción del Punta del Mar

El hotel Punta del Mar se escogió como modelo de primera categoría según la clasificación hotelera del Ecuador.

El hotel Punta del Mar fue inaugurado el 12 diciembre del 2014 en el cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena. Su infraestructura está conformada por 45 habitaciones divididas en; simple, dobles, triple, matrimoniales, ejecutivas, suites y suite presidencial, entre sus instalaciones se ofrece restaurante que solo brinda desayuno a los huéspedes, lavandería para uso exclusivo solo del hotel no para los huéspedes, lobby, recepción, salón para eventos y junto a su infraestructura hotelera cuenta con un centro comercial. El hotel está ubicado a tan solo unos cuantos pasos del malecón de La Libertad, con su lema **"Todo empieza en La Libertad"**.

El proyecto hotelero nació del Sr. Víctor Valdivieso Propietario del establecimiento con el fin de ofrecer un hotel que acapare todas las necesidades de los huéspedes. El hotel ofrece instalaciones de lujo en toda su infraestructura hotelera, además ofrecer una estadía confortable y acorde al mercado que está enfocado queriendo rescatar la cultura de la zona convirtiéndolo en un hotel de primera categoría temático, en donde ya sus instalaciones tienen representaciones culturales.

Entre sus aspiraciones el hotel desea incorporar entre sus servicios planes turísticos que lleven al turista a conocer más sobre los atractivos de la Provincia. El

hotel apunta más a un turista extranjero con ayuda de la promoción de los turistas nacionales y diferentes campañas de marketing que realizan

.

Con una visión de ser en el 2020 el mejor hotel de esta categoría con todos sus proyectos ya puesto en marcha.

Es por ello que el hotel a pesar de contar con una infraestructura de lujo tiene diferente falencia en la atención al servicio al cliente por lo que se ha considerado hacer un

diagnóstico de cada una de sus departamentos realizando un análisis con el fin de promover un manual de procedimiento como propuesta para mejorar la atención del servicio a los huéspedes.

3.1 Diagnóstico de los departamentos del Hotel Punta del Mar

Este diagnóstico está basado bajo las Normativas de alojamiento proporcionadas por el Ministerio de Turismo con el cual se hizo la investigación basada en los departamentos que el hotel tiene por lo que es catalogado de primera categoría, con este diagnóstico se verá el resultado de acuerdo a las necesidades de la atención del cliente mejorado la calidad en los estándares establecidos teniendo la satisfacción del huésped.



Ilustración 1, Imagen Frontal de hotel

3.1.1 Diagnóstico del Departamento De Recepción y Botones

DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN						
DIAGNÓSTICO	ÁMBITO	ÁREA	REQUERIMIENTOS	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE
DEMANDA	PERFIL DEL TURISTA/ENCUESTA DE SATISFACCION/ CONVERSACIONES	CAPACITACIÓN	Capacitar al personal en atención al cliente			✓
			Contar con un sistema de seguimiento y evaluación		✓	
		INFORMACIÓN Y SERVICIOS	Brindar un ambiente cálido	✓		
			Contar con estándares de atención al cliente		✓	
			Informar formas de pago			
			Informar tarifas	✓		
			Informar promociones			
			Informar servicios y Actividades	✓		
			Dar instrucciones de cómo Llegar	✓		
			Realizar la reservación de forma estandarizada			✓
			Dar solución rápida a quejas o inconvenientes	✓		

AREA	NORMATIVA	APLICACIÓN	OBSERVACIONES
R E C E P C I Ó N	Servicio de atención 24 horas.	✓	
	Atención español e inglés.	N/A	
	Personal Uniformado	✓	
	Servicio de reserva en línea.	✓	
	Contar con formas de pago que incluyan tarjeta de crédito y/o debito.	✓	
	Contar con un sistema de comunicación interna para uso del personal (teléfonos celulares, radios portátiles, entre otros).	✓	

ÁREA	REQUERIMIENTOS	APLICACIÓN	OBSERVACIONES
BOTONES	Encargarse del manejo del equipaje de los huéspedes tanto a su llegada como a su salida.	✓	
	Durante del trayecto el botones tiene la responsabilidad de ser un guía.	✓	
	Dialogo pre estructurado que incluya información que se dará a conocer al huésped.	✓	
	Cuidado temporal del equipaje.	✓	
	Personal uniformado.	✓	

Análisis:

En el departamento de recepción se pudo constatar las falencias que tiene esta área, ya que al ser un hotel nuevo presenta varios factores que son escasos al momento de brindar el servicio a los clientes.

El hotel presentó un problema con las reservaciones y habitaciones, ya que al promocionarse por internet y por volantes tuvieron más acogida de los clientes de la que pensaron en una temporada alta y no contaban con habitaciones disponibles lo que por tal motivo se acondicionaron habitaciones que aún no estaban listas para los clientes, esto se debe a que el departamento no cuenta con un sistema hotelero para reservaciones, ventas o cancelaciones de habitaciones, actualmente usan Excel para este servicio y un sistema comercial llamado Dobra.

El servicio de reservas en línea lo ofrecen por medio de la página de www.booking.com además por la apertura del hotel se promocionaron mediante volantes y su precio por habitación fue muy económico tomando en cuenta la categoría y confort del hotel.

El personal de recepción no habla el idioma inglés en su totalidad y ese es uno de los requisitos que el hotel debe cumplir. Se debe tener mayor control en el uso correcto del uniforme y la presencia del personal que atiende en recepción ya que la imagen es primordial. El servicio de atención es 24 horas y cuentan con facilidades de pago ya sea en efectivo o con tarjeta de crédito o débito.

Es necesario que el personal de recepción tenga claro los tipos de habitaciones, ubicación, servicios, instalaciones, funcionarios, empleados, tarifas e información turística.

El hotel tiene el área de botones, no tiene un capitán de botones que dirija o supervise al personal. La atención es personalizada y llevan el uso correcto de su uniforme.

H A B I T A C I O N E S / B A Ñ O S

ÁREA	NORMATIVA	APLICACIÓN	OBSERVACIONES
	Caja de seguridad en cada habitación.	✓	
	Portamaletas.		
	Cama(s) de una plaza y media o matrimonial, según corresponda.	✓	
	Colchón, protector de colchón, sábanas, cobijas, cubrecama, y almohada(s), por cada cama.	✓	
	Minibar	✓	
	Closet o ropero.	✓	
	Escritorio y/o mesa.	✓	
	Cómoda y/o mueble para televisión.	✓	
	Silla	✓	
	Velador/mesa de noche.	✓	
	Baño en todas las habitaciones.	✓	
	Sistema de cierre de la habitación.	✓	
	Sistema de cierre en caso de tener ventanas.	N/A	
	Sistema de oscurecimiento de la habitación (cortinas, persianas, blackout).	✓	
	Luz de velador o cabecera por huésped (para lectura).	✓	
	Basurero con funda.	✓	
	Informativo del hotel con políticas del establecimiento.	✓	
	Equipos y/o elementos que provocan la ventilación natural o forzada de la habitación (ventilador, aire acondicionado, ventanas que permiten el flujo de aire).	✓	
	Ducha y/o tina.	✓	
	Colgador de toallas.	✓	
	Amenities	✓	
	Espejo	✓	
	Toallas para manos y cuerpos por huésped.	✓	32
	División de espacios entre la ducha y el área restante del	✓	

Análisis:

En el departamento de ama de llaves del hotel la responsabilidad principal es mantener impecables las habitaciones, existen varias carencias las cuales al momento no cuentan con una ama de llaves o gobernanta que dirija o supervise a las camareras, el hotel cuenta con 42 habitaciones de las cuales se dividen en sencillas, dobles, triples, suites y presidencial.

Tienen 4 camareras para abastecerse con la limpieza de las habitaciones la cual se demora un tiempo estimado de 35 minutos por habitación, lo que presenta un problema.

No llevan un registro o documentación de todos los procesos correctamente. No cuentan con un programa de capacitación para su personal tanto en habitaciones como en el manejo correcto de los implementos de limpieza.

3.1.3 Diagnóstico del Departamento de Alimentos y Bebidas

ÁREA	REQUERIMIENTOS	APLICACIÓN	OBSERVACIONES
Alimentos Y Bebidas	Planear y diseñar menús.	N/A	
	Conocer la producción de alimentos Básicos, avanzados o internacional.	N/A	
	Verificar el rendimiento del personal de A&B.	N/A	
	Coordinar las operaciones del Restaurante.	N/A	
	Coordinar las operaciones de cocina.	✓	
	Coordinar las operaciones de room service.	N/A	

Análisis:

El departamento de alimentos y bebidas del hotel al momento se encuentra incompleto, ya que no cuenta con restaurante al momento, se ha provisionado una área del hotel solamente para el servicio de desayunos a los huéspedes, cuentan con área de cocina, solo tiene un chef, un mesero para abastecerse y no tiene room service los cuales son requerimientos para su categorización. Se planea realizar un restaurante lounge-bar que contara con el servicio de desayunos, almuerzos, cenas, en las noches se ofrecerá música en vivo, cocteles.

3.1.4 Diagnóstico del Departamento de Seguridad

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD					
DIAGNÓSTICO	ÁMBITO	ÁREA	REQUERIMIENTOS	CUMPLE	NO CUMPLE
DEMANDA	PERFIL DEL TURISTA/ CONVERSACIONES	SERVICIOS	Ofertar el servicio de portería.	✓	
			Brindar el servicio de custodia de objetos de valor.	✓	
			Póliza de responsabilidad civil y contra terceros.		✓
		INFRAESTRUCTURA	Equipar al menos dos áreas comunes con cámaras de seguridad.		
			Contar con instalaciones eléctricas protegidas y conectadas a tierra.	✓	
			Exhibir en la recepción el listado de números de emergencia y auxilio.	✓	

Análisis:

El departamento de seguridad del hotel ofrece el servicio de portería las 24 horas y su personal transmite un trato cordial a los huéspedes, cuentan con servicio de seguridad y guardianía. Ofrecen el uso exclusivo de caja fuerte para objetos de valor de los huéspedes y tiene el uso exclusivo de garaje y parqueadero. El hotel cuenta con todas las normativas de emergencia, señalización y con instalaciones eléctricas protegidas. En la recepción se puede contar con los números de emergencia, auxilio y taxi seguro.

No ofrecen el servicio de una póliza de responsabilidad civil y contra ³terceros, según los requerimientos para ser un hotel de primera categoría.

³Normativa: Conjunto de normas por las que se regula o se rige determinada materia o actividad

3.1.5 Diagnóstico del Departamento de Mantenimiento

DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO			
ÁREA	OBJETIVOS	APLICACIÓN	OBSERVACIONES
MANTENIMIENTO	Control de personal capacitado.	N/A	
	Se encarga del mantenimiento y reparación del equipamiento del hotel.	✓	
	Mantenimiento Preventivo en el hotel.	N/A	
	Control de sistemas eléctricos e iluminación.	✓	
	Mantenimiento de los espacios exteriores.	✓	
	Mantenimiento general del hotel y reparaciones.	✓	

Análisis:

El departamento de mantenimiento del hotel se basa en el control y reparación de las instalaciones. Actualmente esta área tiene varias falencias de las cuales no tiene un jefe de mantenimiento que supervise al personal. La electricidad e iluminación del hotel es mediante control manual, ya que no cuenta con sensores en los pasillos del hotel y habitaciones. En todo el hotel no se cuenta con conductos de aire, por lo que las instalaciones y habitaciones tienen aires acondicionados individualmente.

El área de lavandería es exclusiva para lencería del hotel, sus equipos no son los correctos para el tipo y peso de la lencería por lo que se adecuaron con dificultad y no dan el servicio para huéspedes.

Cuenta con una bodega de insumos y materiales. El departamento se encuentra incompleto en varias de sus aéreas ya que si se presenta una emergencia se requiere de una empresa para abastecer las reparaciones de las instalaciones, con lo cual ya se debería contar dentro del hotel debido a que es uno de los requerimientos para ser de primera categoría

CAPITULO IV

4.1 Marco Metodológico

En este capítulo se presenta la metodología que se usara para el desarrollo del proyecto con respecto al tipo de investigación, procedimientos, técnicas para obtener el análisis y resultado final.

4.1 Tipo de Investigación

4.1.1 Investigación Descriptiva

Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. Según el autor (Fidias G. Arias (2012)).

En las investigaciones de tipo descriptiva, llamadas también investigaciones diagnósticas, buena parte de lo que se escribe y estudia sobre lo social no va mucho más allá de ese nivel. Consiste fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores.

En la ciencia fáctica, la descripción consiste, según Mario Bunge, (1969), en responder las siguientes cuestiones:

-¿Qué es? ›Correlato

-¿Cómo es? ›Propiedades

-¿Dónde está? ›Lugar

-¿De qué está hecho? ›Composición

-¿Cómo están sus partes, si las tiene, interrelacionadas? ›Configuración

-¿Cuánto? ›Cantidad

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

Los investigadores no son tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

4.1.2 Investigación de Campo

La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta. (Santa Paella y Feliberto Martins, 2010)

4.2 Enfoque

4.2.1 Enfoque Cualitativo

Cualitativos (*mediante símbolos verbales*): Se usan en estudios cuyo objetivo es examinar la naturaleza general de los fenómenos. Los estudios cualitativos proporcionan una gran cantidad de información valiosa, pero poseen un limitado grado de precisión, porque emplean términos cuyo significado varía para las diferentes personas, épocas y contextos. Los estudios cualitativos contribuyen a identificar los factores importantes que deben ser medidos. (Visión científicista).

4.2.2 Enfoque Cuantitativo

Cuantitativos (*por medio de símbolos matemáticos*): Los símbolos numéricos que se utilizan para la exposición de los datos provienen de un cálculo o medición. Se pueden medir las diferentes unidades, elementos o categorías identificables.

4.3 Técnica

4.3.1 Encuesta

La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas, así por ejemplo: Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas (Grasso, 2006).

Al respecto, Mayntz et al., (1976) citados por Díaz de Rada (2001), describen a la encuesta como la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados.

4.3.2 Entrevista

Las entrevistas y el entrevistar son elementos esenciales en la vida contemporánea, es comunicación primaria que contribuye a la construcción de la realidad, instrumento eficaz de de gran precisión en la medida que se fundamenta en la interrelación humana. Proporciona un excelente instrumento heurístico para combinar los enfoques prácticos, analíticos e interpretativos implícitos en todo proceso de comunicar (Galindo, 1998).

Sabino, (1992) comenta que la entrevista, desde el punto de vista del método es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación.

El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones. Por razones obvias sólo se emplea, salvo raras excepciones, en las ciencias humanas.

4.4 Población y Muestra

4.4.1 Población

Según Levin & Rubin (1999), una población “es el conjunto de todos los elementos que se estudian y acerca de los cuales se intenta sacar conclusiones”. El concepto de población en estadística, se precisa como un conjunto finito o infinito de personas u objetos que presentan características comunes.

4.4.2 Muestra

‘La muestra es una parte representativa de la población que se selecciona para ser estudiada ya que la población es demasiado grande como para analizar en su totalidad.’

Webster Allen L, (2002).

La muestra en el proceso cualitativo es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia (Hernández *et al* 2008).

Una muestra “es una colección de mediciones seleccionadas de la población de interés” (Mendenhall y Reinmuth, 1978).

Cuando se trata de una población excesivamente amplia se recoge la información a partir de unas pocas unidades cuidadosamente seleccionadas, ya que si se aborda cada grupo, los datos perderían vigencia antes de concluir el estudio. Si los elementos de la muestra representan las características de la población, las generalizaciones basadas en los datos obtenidos pueden aplicarse a todo el grupo.

Para poder calcular el tamaño de la muestra se utiliza la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{t^2 \times p(1-p)}{m^2}$$

Se decidió utilizar esta fórmula debido a que no se conoce con exactitud el número de la población que visita la provincia de Santa Elena, pero se conoce un aproximado del 14% que representa las visitas al lugar. Al efectuarse el proceso de la fórmula da como resultado 185 el cual representa el número de encuestas que se deben realizar para desarrollar la investigación respectiva.

4.5 Presentación de los resultados

Las 185 encuestas se las realizó a los turistas que visitaron el cantón La Libertad, durante el feriado en el mes de Diciembre del año 2014.

Con los resultados obtenidos se lograra obtener una perspectiva más clara sobre las faltas en los servicios hoteleros y las preferencias de los turistas que visitan la provincia.

1.- Edad de las personas encuestadas.

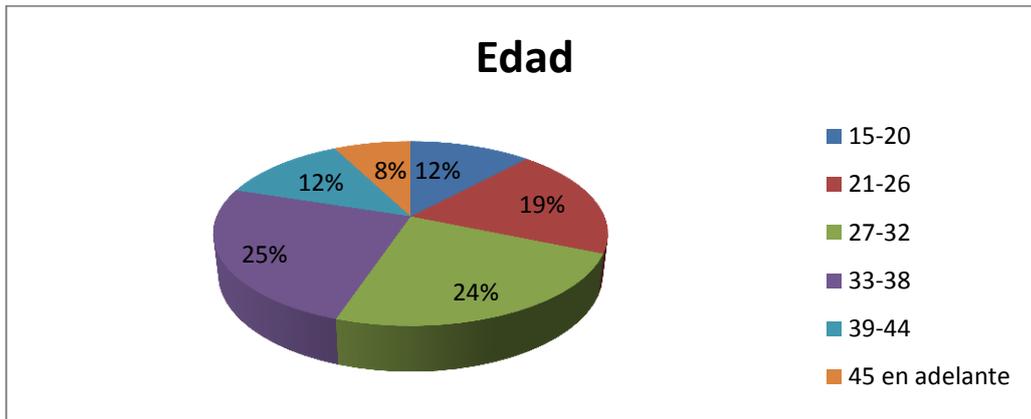


Ilustración 2, Gráfico de edad

Elaboración: Autores

Análisis

Según las encuestas el 25% constituyen a las personas entre 33-38 y el 24% a personas entre 27-32 años, siendo quienes visitan con mayor afluencia la provincia de Santa Elena durante sus vacaciones.

2.- Sexo de las personas encuestadas.

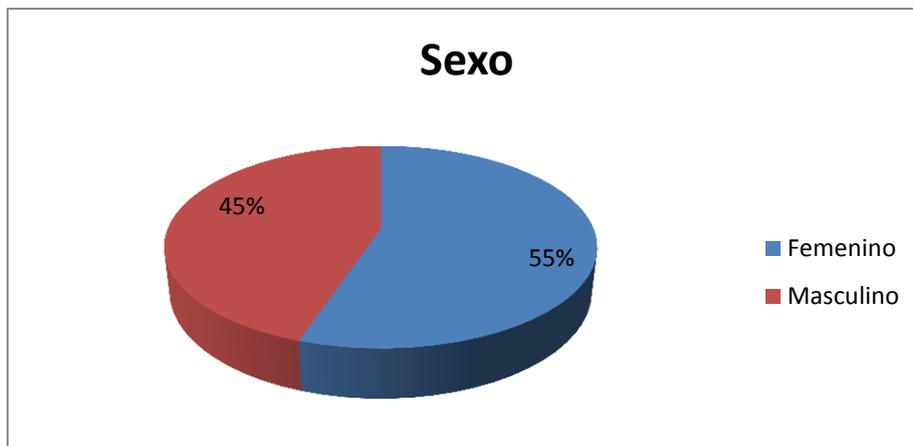


Ilustración 3, Gráfico Sexo

Elaboración: Autores

Análisis

Se puede observar que el 55% corresponden al sexo femenino, lo que determina que las mujeres son quienes optan por viajar más en sus vacaciones o visitan con mayor frecuencia el lugar.

3.- ¿Con qué frecuencia viaja en sus vacaciones?

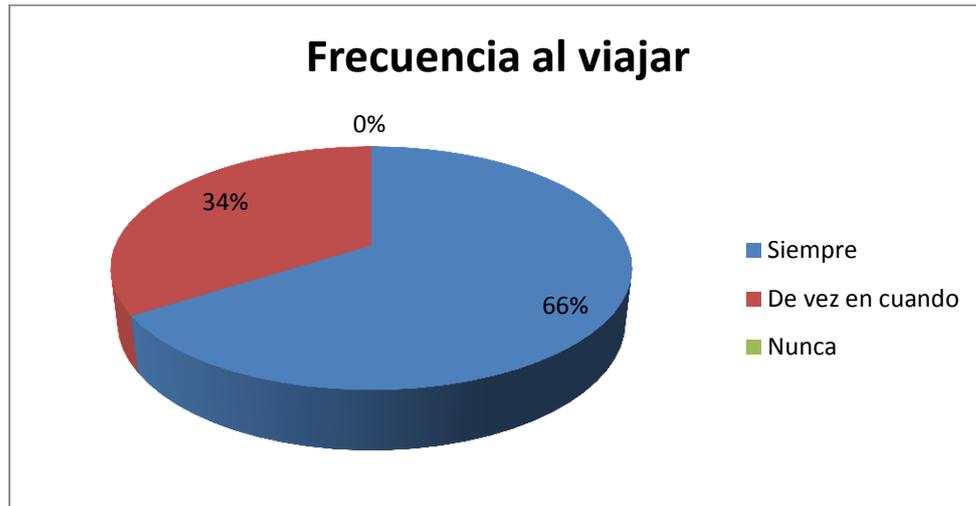


Ilustración 4, Gráfico Frecuencia al viajar

Elaboración: Autores

Análisis

El análisis de esta variable nos permite saber la preferencia que los turistas tienen al viajar en el periodo de sus vacaciones. De acuerdo al resultado de la encuesta se puede determinar que el 66% de las personas encuestadas viajan siempre en sus vacaciones, mientras que el 34% de las personas viajan de vez en cuando.

4.- ¿Qué duración tienen sus vacaciones?

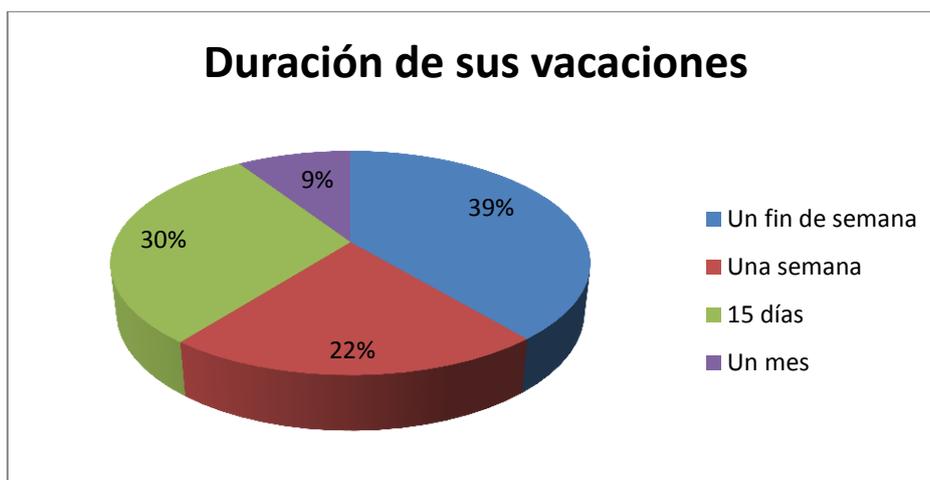


Ilustración 5, Gráfico Duración de vacaciones

Elaboración: Autores

Análisis

Por medio del análisis de esta variable se podrá saber el tiempo que dura las vacaciones de los turistas o visitantes que optan por viajar. Los resultados establecen que al 39% de los encuestados sus vacaciones duran un fin de semana, que por lo general se debe a feriados durante todo el año, seguidos de 15 días y una semana de duración lo cual determina que el tiempo es considerable para el aprovechamiento del sector turístico a lo largo del año

5.- ¿Es la primera vez que visita Santa Elena?



Ilustración 6, Gráfico Primera vez de visita

Elaboración: Autores

Análisis

Los resultados de esta variable definen que el 58% de las personas no visitan por primera vez la provincia de Santa Elena, ya que muchas veces su visita se debe por descanso, diversión o relax, lo cual favorece para el desarrollo turístico, cultural y económico donde también se recibe a nuevos turistas en el transcurso del año que optan por visitar las costas ecuatorianas aumentando el turismo del lugar.

6.- ¿Le gustaría hospedarse en un hotel cerca al mar?

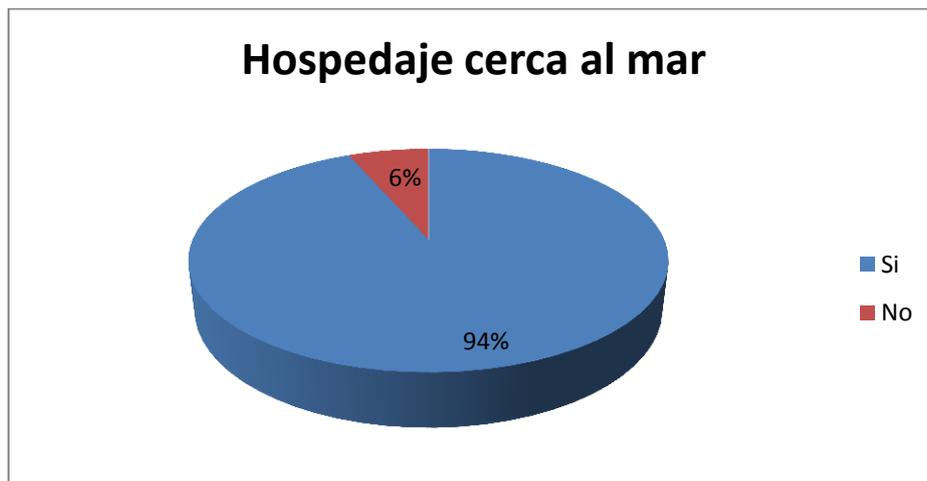


Ilustración 7, Gráfico Hospedaje cerca al mar

Elaboración: Autores

Análisis

Por medio de esta variable se observa que gran parte de los turistas elijen pasar sus vacaciones en un hotel cerca al mar, el cual representa el 94% de los encuestados, estableciendo una gran demanda para el sector hotelero que dispone de ese privilegio sectorial, que llama la atención de los visitantes para mayor comodidad.

7.- ¿Qué tipo de hospedaje es el que recurre frecuentemente?

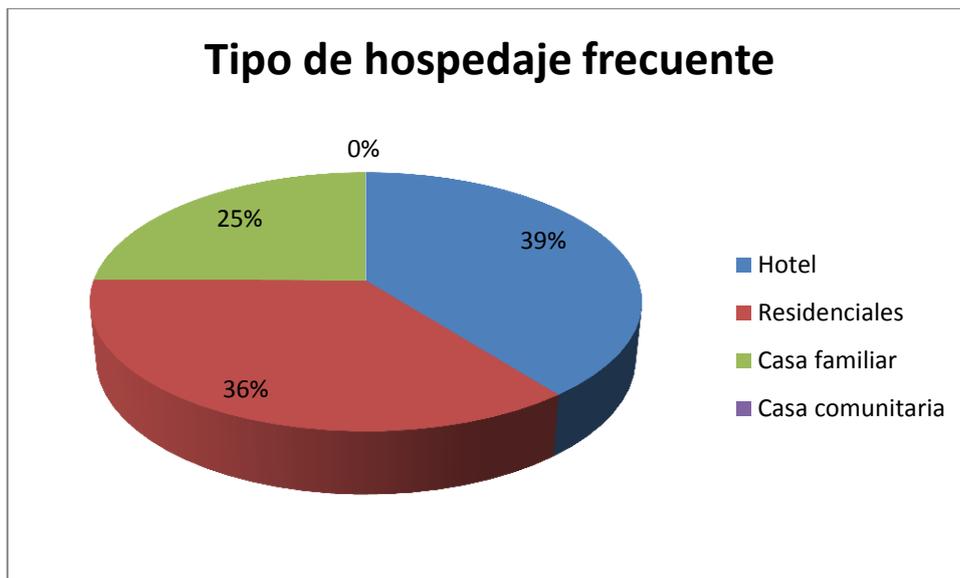


Ilustración 8, Gráfico Tipo de hospedaje

Elaboración: Autores

Análisis

Con respecto al análisis de esta variable se precisa que el hotel es el tipo de hospedaje que la mayoría de las personas encuestadas frecuentemente elijen cuando están de vacaciones, con el 39% en el cual se reconoce que el sector hotelero representa un gran mercado para el desarrollo del lugar y de quienes viven del turismo.

8.- ¿Cuándo usted elige dónde hospedarse lo hace por?

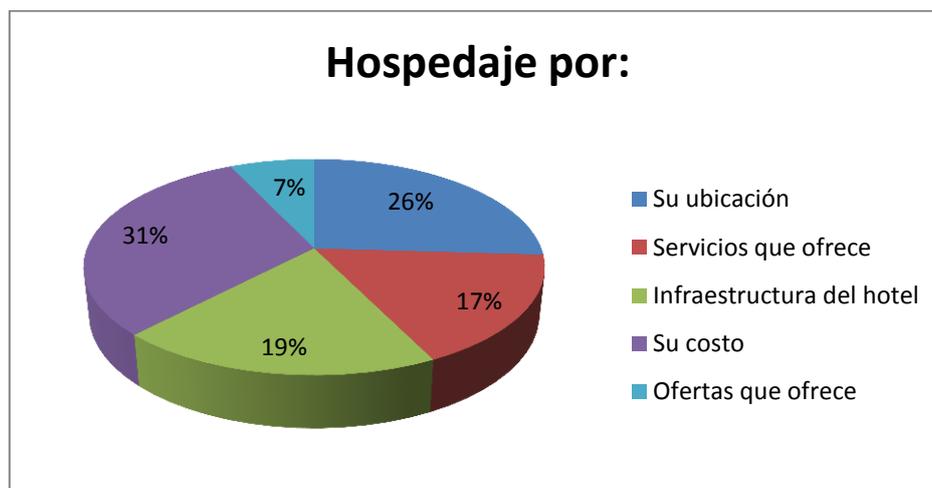


Ilustración 9, Gráfico Hospedaje por.

Elaboración: Autores

Análisis

De acuerdo con los resultados de esta variable el 31% de las personas que realizaron esta encuesta, primero eligen hospedarse de acuerdo al costo del hotel, luego por su ubicación con el 26%, seguido de la infraestructura del hotel en un 19%, donde se observa que para el turista la decisión de optar por un hotel para sus vacaciones depende de acuerdo a su economía, un hotel en buen estado y buena ubicación.

9.- ¿Fue recibido con amabilidad en el hotel?



Ilustración 10, Gráfico Amabilidad en el hotel

Elaboración: Autores

Análisis

Por medio de las encuestas el 64% de las personas indican que a su llegada al hotel fueron recibidos con amabilidad, lo que principalmente representa la buena atención brindada para que los turistas o clientes se sientan a gusto durante su estadía, y regresen una próxima vez, pero también se considera que aun existe la carencia de falta de atención al cliente.

10.- ¿Cómo califica el servicio de recepción?



Ilustración 11, Gráfico Servicio de recepción

Elaboración: Autores

Análisis

Según los resultados el 38% de los encuestados califican el servicio de recepción como *bueno*, aunque el resultado no es desfavorable si refleja que aun existe una falta de mejora en el servicio, ya que la recepción es una de las áreas principales de atención al cliente dentro del hotel.

11.- ¿Alguien le ayudo con su equipaje?



Ilustración 12, Gráfico Ayuda con el equipaje

Elaboración: Autores

Análisis

El 71% de las personas determinan que si le ayudaron con su equipaje en el hotel, lo que permite saber que el servicio del botones en cuanto al equipaje está a disposición de los clientes para su mayor atención y comodidad aunque no en su totalidad, ya que se refleja aun la carencia del servicio el cual debe ser permanente para mejorar la atención.

12.- ¿Cómo califica el confort de las habitaciones?



Ilustración 13, Gráfico Confort de las habitaciones

Elaboración: Autores

Análisis

Los resultados de esta variable arrojan como resultado que los encuestados determinan el confort de las habitaciones como *bueno*, con el 36% lo que demuestra que hay factores en los que aún se debe mejorar para llegar a la excelencia y brindar un servicio de calidad a los clientes.

13.- ¿El hotel le ofrecía servicio a la habitación?



Ilustración 14, Gráfico Servicio a la habitación

Elaboración: Autores

Análisis

Según las encuestas el 84% de las personas encuestadas demuestran que el hotel donde se hospedan *No* ofrecía el servicio a la habitación, lo que permite descubrir que existe una gran carencia de acuerdo a esta área, muchas personas optan por salir, conocer y divertirse en sus vacaciones, pero también hay personas quienes permanecen en el hotel y requieren de este servicio para una mayor comodidad propia, por cual se debe establecer en incrementarlo y mejorarlo.

14.- ¿Durante su estadía, el hotel le ofrecía en las habitaciones sábanas y toallas limpias?



Ilustración 15, Gráfico Hotel ofrece sábanas y toallas limpias

Elaboración: Autores

Análisis

Conforme a las encuestas el 90% de las personas dijeron que el hotel si ofrecía sábanas y toallas limpias en las habitaciones, lo que refleja un buen servicio por parte del hotel al brindar lo necesario para la comodidad del cliente.

15.- ¿El baño de su habitación le ofrecía materiales de aseo personal?

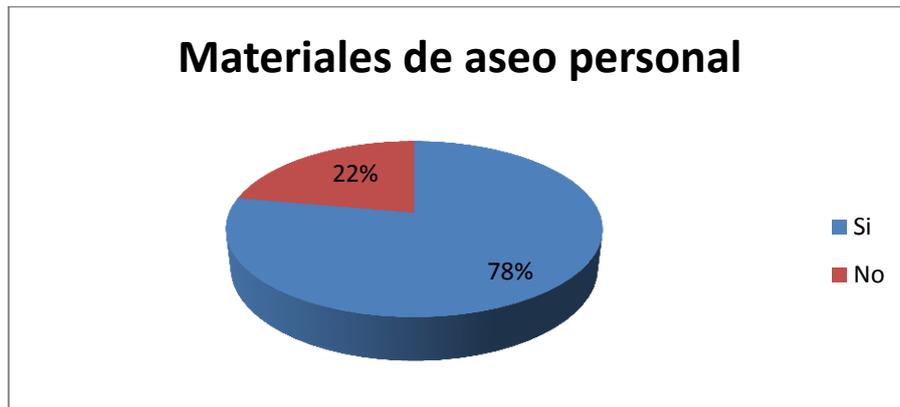


Ilustración 16, Gráfico Materiales de aseo personal

Elaboración: Autores

Análisis

La gran mayoría de las personas que respondieron a esta encuesta establecen que si se ofrecía los respectivos materiales de aseo personal, con el 78% lo que permite saber que los hoteles cumplen con los requerimientos e implementos que se debe tener y cumplir.

16.- ¿Entre sus instalaciones el hotel ofrecía el servicio de restaurante?

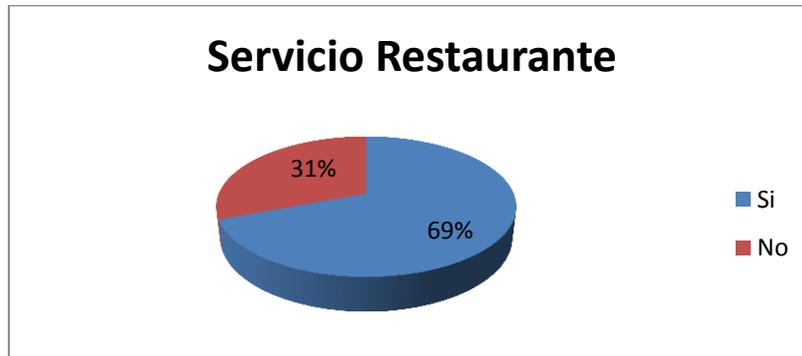


Ilustración 17, Gráfico Servicio Restaurante

Elaboración: Autores

Análisis

Evidentemente el 69% de las personas establecen que el hotel si ofrece restaurante, de acuerdo a las encuestas realizadas, el cual es uno de los servicios principales que los clientes requieren y le permite al hotel disponer de variedad al momento de ofrecer sus servicios, en cuanto existen otros hoteles que no lo disponen.

17.- ¿Cómo califica la limpieza de las instalaciones del hotel?

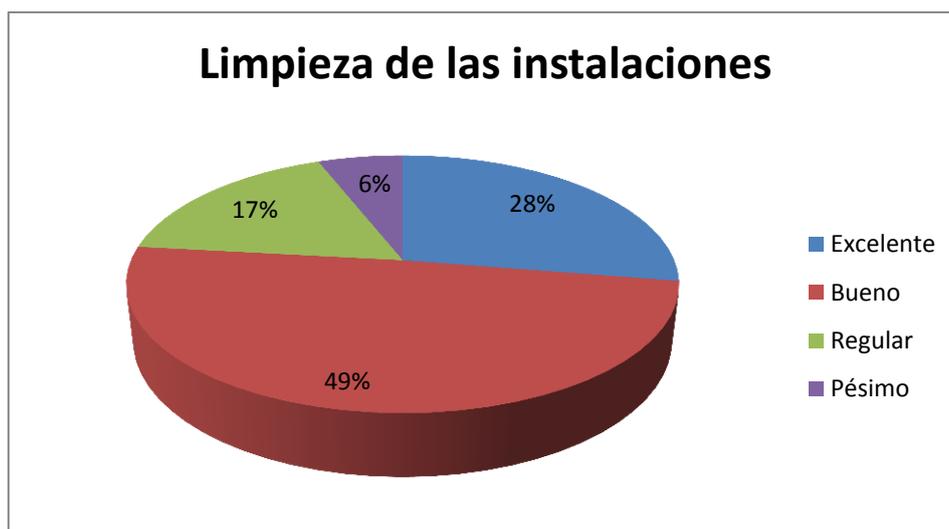


Ilustración 18, Gráfico Limpieza de las instalaciones

Elaboración: Autores

Análisis

El 49% de las personas lo califica como *bueno* con lo que se reconoce que no se realiza la limpieza eficientemente en su totalidad en los hoteles, los motivos pueden deberse a la falta de capacitación, personal nuevo o falta de personal para cubrir la demanda de clientes en el hotel, el resultado no es desfavorable pero lo que se busca es lograr ser excelente en cuanto a brindar un servicio.

18.- ¿El hotel entre sus servicios le ofrecía?



Ilustración 19, Gráfico Servicios que ofrece

Elaboración: Autores

Análisis

Los resultados muestran que por lo general los servicios que los hoteles ofrecen en gran mayoría son Televisión con cable y desayuno incluido en el tiempo de estadía, los que prevalecen según la encuesta con el 16% cada uno, seguidos del servicio de Wifi y aire acondicionado siendo lo principal que el establecimiento pone a disposición del cliente, gran parte de los hoteles se limitan a los servicios ofreciendo lo necesario, en cuanto a otros cuentan con variedad para la comodidad del turista.

19.- ¿Durante su estadía en el hotel los servicios ofrecidos han sido?



Ilustración 20, Gráfico Servicios ofrecidos

Elaboración: Autores

Análisis

Mediante la encuesta de esta variable se observa que la mayoría de las personas catalogan los servicios que recibieron como regular con el 40% y bueno con el 35% lo que representa una gran falta por mejorar, se puede deber a la falta de capacitaciones o supervisión del personal.

20.- ¿Al registrar su entrada y salida del hotel, cómo fue el proceso?



Ilustración 21, Gráfico Entrada y salida del hotel

Elaboración: Autores

Análisis

El 30% de los encuestados lo califican como regular, por el cual se logra saber que existe una carencia al momento de realizar el proceso a los clientes, ya sea por falta de capacitaciones, falta de personal para las rotaciones frente a gran demanda de turistas o falta de experiencia, se requiere ser excelente y rápido en cuanto a este servicio por lo que se debe mejorar.

21.- ¿El hotel tiene facilidad de acceso?

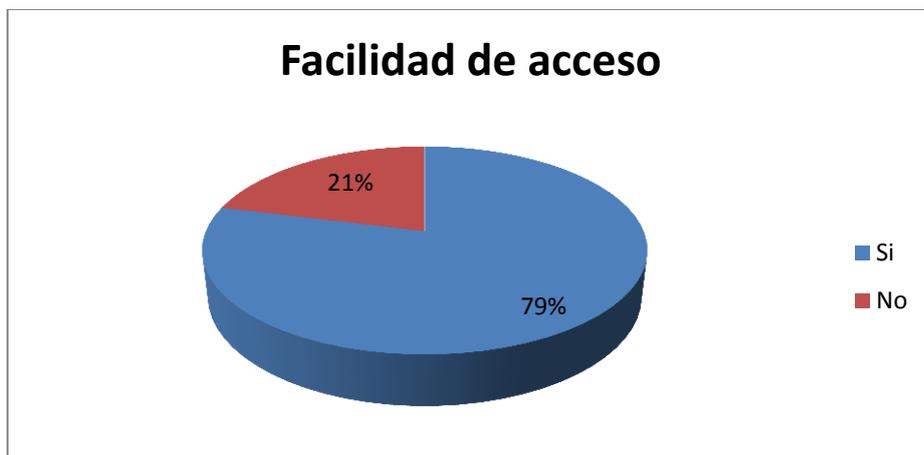


Ilustración 22, Gráfico Facilidad de acceso

Elaboración: Autores

Análisis

Los resultados de acuerdo a las encuestas arrojan que el 79% de las personas dijeron que el hotel donde se encontraban si tiene facilidad de acceso, lo que se considera que cuentan con buena ubicación o no presenta complicaciones para llegar.

22.- ¿Usted regresaría a hospedarse en el hotel?



Ilustración 23, Gráfico Regresaría al hotel

Elaboración: Autores

Análisis

La mayoría de los encuestados respondieron que si regresarían a hospedarse en el mismo hotel con el 62%, lo que demuestra que los turistas tienen sus preferencias, quedaron satisfechos con los servicios brindados o se rigen de acuerdo a su economía.

23.- ¿Usted recomendaría el hotel a sus amigos y familiares?



Ilustración 24, Gráfico Recomendaría el hotel

Elaboración: Autores

Análisis

El 52% de las personas si recomendarían el hotel ya sea por comodidad, servicios, ubicación o costo u otro factor que el turista haya encontrado favorable en el establecimiento.

4.6 Conclusión

La conclusión de las preguntas realizadas mediante la encuesta, demuestra que gran parte de las personas siempre viajan durante sus vacaciones y por lo general optan por visitar a menudo las costas de la provincia de Santa Elena, lo que representa la oportunidad para el desarrollo del lugar y para quienes viven del turismo. Para la mayoría de las personas sus vacaciones tienen una duración de un fin de semana, una semana y 15 días, generalmente se debe a feriados a lo largo del año donde los turistas aprovechan para viajar y relajarse del estrés de sus labores diarias.

Se observó que no es la primera vez que gran parte de las personas visitan la provincia para su descanso o vacaciones, pero también existe quienes llegan por primera vez lo que favorece aún más al turismo del lugar, porque año tras año se recibe turistas de todas partes incrementando el turismo. Muchos de los turistas tienen como preferencia hospedarse en hoteles cerca al mar, por su vista, su comodidad y gusto. Un gran porcentaje indica que las personas elijen el hotel como su tipo de hospedaje frecuente, ya sea porque llegan de otras partes del país o son extranjeros lo que incrementa la demanda en el sector hotelero

Los encuestados determinan que los recibieron con amabilidad al llegar al hotel, lo cual habla bien del servicio, pero en cuanto al servicio de recepción la mayoría lo califica como bueno, lo que quiere decir que existe una falta por mejorar para poder llegar a la excelencia, en el servicio de botones de acuerdo al mayor porcentaje de las

encuestas indican que las personas si recibieron ayuda con su equipaje. El confort de las habitaciones es catalogado como bueno lo que refleja que hay ciertas fallas que deben mejorarse para que el cliente se sienta a gusto en su totalidad. Durante la estadía de los turistas en los hoteles gran parte reflejo que el establecimiento no ofrecía el servicio a la habitación, lo que muchos de los turistas por comodidad lo exigen y requieren, se debe considerar en incrementar dicho servicio para ofrecer más variedad al momento de ofertar los servicios a los clientes.

Se estableció que los hoteles si ofrecen sabanas y toallas limpias en las habitaciones durante la estadía del huésped, brindando un buen servicio a la vista del cliente, al igual que los baños contaban con los respectivos materiales de aseo personal para uso del huésped que generalmente son amenities que nunca deben faltar. Muchos de los hoteles si cuentan con el servicio de restaurante lo que permite al cliente disponer del mismo con mayor facilidad para su consumo. Otro segmento que se refiere a la limpieza de las habitaciones ha sido definido como bueno, dando a conocer que existe algo que se está haciendo mal y es ahí donde se debe efectuar la mejoría del servicio. Por lo general la mayoría de los hoteles ponen a disposición del cliente varios servicios de los cuales prevalece el desayuno incluido durante su estadía y Televisión con cable seguidos de Wifi y restaurante los cuales son principalmente lo que un hotel ofrece.

Lo que dura la estancia de los huéspedes los servicios que recibieron fueron regular lo que no se está cumpliendo a cabalidad con los requerimientos de la prestación de servicios con calidad y donde se debe diagnosticar para mejorarlo. En cuanto al registro de entrada y salida del hotel, el proceso fue calificado también como regular, mostrando que existe un problema, por otro lado gran parte de los hoteles si tienen facilidad de acceso para un mejor servicio hacia sus clientes. Las personas han determinado que si volverían a hospedarse en el mismo hotel ya sea por varios factores como de acuerdo a su costo, ubicación o servicios que el turista requiera necesariamente y si lo recomendarían para que lo visiten.

4.7 Entrevista

Se realizó la entrevista con el Sr. Carlos Bazante, encargado administrativo y asesor comercial del hotel Punta del mar en el cantón La Libertad, de la provincia de Santa Elena.

1. ¿Cómo empezó el hotel?

El hotel empezó con la etapa de implementación y tuvimos solo un mes para buscar los implementos como colchones, almohadas y todo lo relacionado e inteligenciarnos ya que nosotros no somos expertos hoteleros, somos administradores de empresas, comerciantes y asesores comerciales pero no con experiencia en hoteles pero seguimos la misma línea de negocios y había que administrarlo. Nos enfatizamos en ver cuáles son los valores agregados que debería tener el hotel al consumidor o que necesita el consumidor tener de un hotel.

2. ¿Cuándo se inauguró el hotel?

El hotel fue inaugurado el 12 de diciembre del 2014.

3. ¿Cómo fue el tema de la decoración?

Uno de los errores que se cometió fue que las habitaciones habían sido pintadas de colores fuertes como naranja y verde, cuando me toco a mí hacerme cargo de la administración del hotel se analizó que las habitaciones debían tener colores apacibles, tranquilos que no generen estrés y se tuvo que convencer al dueño que se debían cambiar los colores ya una vez terminadas las habitaciones, y se debía volver a invertir en otra mano de obra pero era necesario.

4. ¿Cómo fue la implementación de las habitaciones?

En cuanto al tema de los colchones se quería dar comodidad al turista y tener varias alternativas, que si el turista tenía problemas de espalda y pedía un colchón ortopédico, dárselo o si querían un colchón memory foam, poder ofrecérselo ya que por lo general apuntamos al segmento internacional que es el que conoce de todo el tipo de comodidades ya que están acostumbrados a estar en hoteles de lujo, por ello se quería tener esas características en el hotel y se tuvo que viajar a cuenca y buscar fabricas que nos fabricaran los colchones con la doble función, por un lado ortopédico y por el otro memory foam.

Luego el tema de las almohadas, se debía tener 4 almohadas para poder dar los servicios de lujo, de las cuales dos de ellas son memory foam, muy cómodas, después vino el tema de las sabanas y su calidad, se tuvo que poner unas sabanas de muy alta calidad que fueron hechas aquí en ecuador y otro tipo de sabanas especiales que la tela no se fabrica en el país y se la debió traer de Colombia.

5. ¿Cómo fue la selección del personal?

Se hizo la convocatoria de las cuales se recibió 860 carpetas, el perfil más difícil de selección fue el de recepción porque uno de los requisitos básicos debía ser hablar inglés al menos en un 90% y solo 10 de las carpetas hablaban inglés, de esas una no podía trabajar los sábados por su religión, otros no cumplían con los requisitos y el perfil requerido, de las cuales quedaban 6 y a la final quedaron 4 que son quienes estaña trabajando actualmente en recepción.

6. ¿Cómo se promociono el hotel?

Por medio de la página booking y se hizo una campaña de volanteo directo, se implemento una estrategia de imprimir 20.000 volantes y se los mando a repartir en puntos estratégicos de la provincia.

7. ¿Cómo funciona el tema de cocina?

Se implementó el tema de los samobares para ofrecer el servicio de desayuno incluido, al igual que mesas y sillas ya que no se cuenta aun con restaurante y solo se implemento un área para desayunos, en cocina solo se contaba con un chef, un ayudante de chef y un mesero, con lo cual no se abastecía para la cantidad de personas en temporada alta.

8. ¿El hotel cuenta con salones de eventos?

Si cuenta con dos salones, a los que se les llamo Huancavilca y Engoroy porque además el hotel es temático y a cada piso del establecimiento se los denomina con nombres de las culturas de la zona como Chorrera, Valdivia y Guangala para que cada piso represente una identificación cultural.

9. ¿Cómo manejan el hecho de no tener piscina en el hotel?

La mayoría de las personas piden que el hotel tenga piscina aun sin usarla, lo que se quiere es compensar el asunto de no tener piscina con un plan estratégico de armar y ofrecer el paquete turístico a los lugares principales de la provincia, a los clientes que cuando lleguen tengan algo que hacer, lo cual no lo hacen los demás hoteles.

10. ¿Cuál es la tarifa del hotel?

Se estableció una tarifa de \$45,00 por persona.

11. ¿En temporada alta sube los precios?

Establecimos una tarifa baja porque somos nuevos en el mercado, pero para la temporada alta ya subimos un poco los precios a \$70 por persona.

12. ¿En recepción manejan algún sistema hotelero?

Se maneja un sistema integrado llamado Dobra, pero es un sistema comercial y no hotelero y las reservaciones se las maneja en plantillas de Excel, lo cual se quiere incrementar el sistema comercial que se usa a un sistema hotelero.

13. ¿Cuántos departamentos tiene el hotel?

Cuenta con departamento de recepción, ama de llaves, mantenimiento, botones, seguridad y cocina.

CAPITULO V

5.1 Manual de Procedimientos en los departamentos del hotel Punta del Mar

El manual de procedimiento se realiza bajo el análisis y diagnóstico de los departamentos del hotel con el fin de brindar un servicio de calidad a los huéspedes de acorde a las necesidades requeridas. Los manuales están dirigidos a los Departamentos de Gerencia General, Recepción, Ama de llaves, Alimentos y Bebidas, Lavandería, Seguridad y Mantenimiento.

5.2 Manual de Procedimiento en el Departamento de Gerencia General

5.2.1 Cargo: Gerente General

Objetivo

Controlar, organizar, planificar y dirigir todas las actividades inherentes a la Gerencia a su cargo a fin de asegurar un servicio óptimo a los huéspedes del hotel para brindar un servicio de calidad.

Áreas Involucradas:

- ✓ Departamento de Recepción
- ✓ Departamento de Ama de llaves
- ✓ Departamento de Alimentos y Bebidas
- ✓ Departamento de Lavandería
- ✓ Departamento de Mantenimiento

Normas y Políticas

Todas las actividades deben cumplirse de acuerdo a las Normas, Estándares y Procedimientos emitidos, y su omisión será sancionada de acuerdo al reglamento interno del Hotel.

Descripción del Manual

1. Controlar las actividades planificadas.
2. Observar que los huéspedes estén bien atendidos en las diferentes áreas del hotel.
3. Supervisar y vigilar que todo en el hotel marche correctamente y que los huéspedes se sientan agradables en las instalaciones el hotel.
4. Revisión de contratos, convenios y firma de estos en donde el hotel debe dar o recibir servicio.
5. Analice de los problemas en el aspecto financieros, administrativos entre otros a cargo de la gerencia.
6. Vigilar el buen desempeño del área de recepción.
7. Supervisión constante del hotel en los desperfectos que este pueda estar pasando.
8. Planificación de las actividades que se realicen en el hotel
9. Control de las restauraciones y mantenimiento de todas las áreas del hotel.
10. Tener responsabilidad en algún caso especial con algún huésped.
11. Control de la documentación del hotel.
12. Organización de eventos que el hotel brinda de bienvenida o importantes a realizarse cada año.
13. Control de los recursos del hotel.
14. Controla los roles laborales de los colaboradores del hotel.

15. Control de tasas de impuestos del hotel.
16. Controla las contrataciones y salidas de los colaboradores del hotel.
17. Constantes inspecciones del manejo adecuado en cada uno de los departamentos del hotel.
18. Controla junto con el departamento de recursos humanos a cada uno de los colaboradores del hotel.
19. Con respecto a la estructura del hotel el Gerente General será también el encargado del Departamento de Eventos dentro del hotel.

5.3 Manual de Procedimientos en el Departamento de Recepción

5.3.1 Cargo: Gerente de Recepción

Objetivo

Planificar, organizar, controlar y dirigir todas las actividades inherentes a la Gerencia de su cargo a fin de asegurar un servicio óptimo de alojamiento y atención a los huéspedes, conforme a los estándares de calidad establecido en el Hotel.

Áreas Involucradas

- ✓ Gerencia General
- ✓ Alimentos y Bebidas
- ✓ Recepción
- ✓ Ama de llaves

Normas y Políticas

Todas las actividades deben cumplirse de acuerdo a las Normas, Estándares y Procedimientos emitidos, y su omisión será sancionada de acuerdo al reglamento interno del Hotel.

Descripción del Manual de Procedimiento

1. Planifica, organiza, dirige y controla las actividades de los Departamentos de la Gerencia de Habitaciones, conforme a las normas, procedimientos y estándares estipulados conjuntamente con la Alta Gerencia del Hotel para lo cual debe:
2. Administrar racionalmente los recursos económicos, humanos, materiales, de responsabilidad de Gerencia del Hotel a fin de lograr los niveles de rendimiento determinados.
3. Realiza la planificación financiera de la gerencia a su cargo, mediante la preparación de proyectos y presupuestos mensuales y anuales tendientes al logro de beneficios potenciales.
4. Coordina acciones con las otras Gerencias del Hotel asegurando un flujo adecuado de las labores y de la comunicación a fin de obtener los resultados organizacionales previstos.
5. Elabora estadísticas anuales y analiza resultados de ingresos y costos de la gerencia a fin de terminar o corregir acciones.
6. Efectuá periódicamente análisis de la competencia y del mercado.
7. Autoriza y gestiona compra de productos, materiales, bienes y/o servicios para las diferentes áreas de la gerencia tomando en cuenta su calidad y la conveniencia en cuanto a precios.
8. Mantiene una coordinación permanente de trabajo con la Gerencia de Ventas.
9. Realiza el control diario de reservaciones, grupos, VIP, coordinar con su personal y asegurarse de que las habitaciones se dispongan de acuerdo al tipo de servicio requerido.
10. Organiza el sistema de facturación a los huéspedes y controla diariamente a fin de asegurarse que el posteo se realice correctamente.
11. Control del personal en sus puestos de trabajo y cumplimiento de las normas establecidas.
12. Las tareas de limpieza y disposición (orden) de las diferentes áreas de la Gerencia especialmente en las habitaciones se estén realizando de manera óptima.
13. Participa en reuniones convocadas por la Gerencia General.
14. Controla, supervisa y coordina cuando se necesita reforzar la seguridad en caso de permanencia de huéspedes especiales en el hotel.
15. Controla y se preocupa de mantener en buen funcionamiento las instalaciones técnicas de las áreas a su cargo.

16. Reporta resultados, novedades y cambios que se realizan en la empresa.
17. Participa en el proceso de selección del personal de la gerencia y proporciona inducción específica, formación y entrenamiento continuo al personal a su cargo con el propósito de rodearse de un equipo de trabajo idóneo.
18. Delega suficiente autoridad y responsabilidad a su personal.
19. Proporciona a sus colaboradores o subalternos retroalimentación positiva a través de una comunicación y coordinación de todas las áreas de la Gerencia.
20. Verifica que el servicio que se proporciona a los huéspedes del Hotel sea de excelente calidad, a través de recorridos y contacto directo con los mismos.
21. Atiende y resuelve en forma ágil y oportuna reclamos de los huéspedes en relación con el servicio proporcionado.
22. Realiza y maneja adecuadamente las relaciones públicas con los huéspedes del Hotel.
23. Verifica el detalle de las novedades registradas en los libros que se llevan en todas las áreas de la gerencia e habitaciones.
24. Conduce escrupulosas inspecciones por los diferentes puestos de trabajo (por lo menos una vez al mes).
25. Atiende y negocia pedidos especiales para los huéspedes VIP⁴

5.3.2 Cargo: Recepcionista

Objetivo

Planificar, organizar, controlar y dirigir todas las actividades inherentes a la Gerencia de su cargo a fin de asegurar un servicio óptimo de alojamiento y atención a los huéspedes, conforme a los estándares de calidad establecido en el Hotel.

Áreas Involucradas

- ✓ Gerencia General
- ✓ Ama de llave

Normas y Políticas

⁴ VIP: Persona importante

Todas las actividades deben cumplirse de acuerdo a las Normas, Estándares y Procedimientos emitidos, y su omisión será sancionada de acuerdo al reglamento interno del Hotel.

Descripción del Manual de Procedimiento

1. Realiza el check in de los huéspedes individuales y grupales
2. Realiza el check out de los huéspedes individuales y grupales
3. Elabora y verifica de reportes
4. Manejo de los registros del huésped
5. Entrega la llave de la habitación
6. Verifica si hay disponibilidad de habitaciones
7. Realiza la cuenta del huésped con todo el recargo correspondiente del uso de algunas otras áreas del hotel
8. Otorga información que el huésped desee saber con respecto a los servicios que ofrece el hotel
9. Cobra la cuenta del huésped
10. Recibe y entrega encargos para algún huésped del hotel
11. Comunica al huésped algún mensaje
12. Trabaja junto con el departamento de ama de llave

TARJETA DE REGISTRO / CHECK IN				
N de Reserva	N de Habitación / Room	N de Personas	Llegada / Arrived	Salida / Departure
Recepcionista				
Nombre / Apellidos				
Compañía				
Cedula / Ruc				
Dirección				
Teléfono				
E-mail				
Nacionalidad				
Nombre de la Tarifa			Valor Habitación	
Forma de Pago				
Tarjeta de Crédito			Efectivo	
Otros			Carta de Pago	
			Firma / Guest Signature	

FOLIO			
Nombre del huésped			
Servicio	Descripcion	Cantidad	Total
Restaurante			
Mini Bar			
Llamadas nacionales / extranjeras			
	Sub Total		
	Iva		
	Servicio		
	Total		

5.3.3 Cargo: Botones

Objetivo

Efectuar de manera fácil, ágil y eficiente el manejo del equipaje de los huéspedes conforme a los estándares del Hotel a fin de que el huésped se sienta en un ambiente confortable y cómodo

Áreas Involucradas

- ✓ Recepción
- ✓ Lobby
- ✓ Habitaciones

Normas y Políticas

Todas las actividades deben cumplirse de acuerdo a las Normas, Estándares y Procedimientos emitidos, y su omisión será sancionada de acuerdo al reglamento interno del Hotel.

Descripción del Manual de Procedimientos

1. Se encarga de llevar las maletas a la habitación.
2. Realizar y colaborar con los pedidos que el huésped le solicite siempre y cuando estén dentro de sus funciones.
3. Mostrar una buena imagen
4. Mantener los modales y disciplina que su puesto lo requiera.
5. Reportar diariamente las actividades que realiza en el hotel

5.4 Manual de procedimientos en el Departamento de Ama de Llaves

5.4.1 Cargo: Ama de Llaves

Objetivo

Efectuar de manera fácil, ágil y eficiente el control y manejo del departamento de ama de llaves conforme a los estándares del Hotel a fin de que el huésped se sienta en un ambiente confortable y cómodo

Áreas Involucradas

- ✓ Recepción
- ✓ Habitaciones

Normas y Políticas

Todas las actividades deben cumplirse de acuerdo a las Normas, Estándares y Procedimientos emitidos, y su omisión será sancionada de acuerdo al reglamento interno del Hotel.

Descripción del Manual de Procedimientos

1. Controla y coordina las labores de las camareras de pisos
2. Organiza los horarios de las camareras de pisos
3. Controla las habitaciones ocupadas para manejar su respectiva limpieza
4. Supervisa la limpieza del hotel
5. Entrega el material de limpieza
6. Controla el presupuesto de gasto dentro del departamento

5.4.2 Cargo: Camarera de Pisos

Objetivo

Efectuar de manera fácil, ágil y eficiente la limpieza de las habitaciones y pasillos de los pisos conforme a los estándares del Hotel a fin de que el huésped se sienta en un ambiente confortable y cómodo

Áreas Involucradas

- ✓ Supervisor de pisos
- ✓ Room Service
- ✓ Florería
- ✓ Mantenimiento
- ✓ Lavandería
- ✓ Minibares
- ✓ Conserjería
- ✓ Recepción

Normas y Políticas

Todas las actividades deberán cumplirse de acuerdo con las normas, estándares y procedimiento emitidos y su omisión será sancionada según el reglamento interno del Hotel.

Descripción del Manual de Procedimientos

1. Recoger la llave maestra (habitaciones) antes de presentarse a la oficina.
2. Recibe el reporte de las habitaciones junto con la llave maestra de cada piso, para proceder a la limpieza de las mismas.
3. Provisiona los carritos con materiales y utensilios de limpieza, así como de lencería de habitaciones.
4. Retoca las habitaciones libres detalladas en el reporte de habitaciones.
5. Realiza en primer lugar la limpieza de las habitaciones sucias y el arreglo interior de acuerdo al tipo de habitación detallada en el reporte de habitaciones.

6. Abre las cortinas, verifica luces, desvestir y vestir las camas.
7. Limpia el baño aplicando las medidas de higiene y usando los químicos respectivos.
8. Limpia el lavamanos.
9. Coloca amenities en habitaciones.
10. Verifica que en los baños, los amenities y toallas estén completos.
11. Aspira y limpia el polvo en las habitaciones y pasillos de pisos.
12. Repone papelería, hojas de carta, fundas y todo lo que hiciera falta.
13. Dejar toda la lencería sucia de las habitaciones en lavandería.
14. Arregla y limpia habitaciones que han quedado por hacer.
15. Aspira diariamente alfombras de los pasillos de los pisos.
16. Ayuda en lavandería en el doblado de sábanas, toallas, etc.
17. Limpia las habitaciones ocupadas.
18. Entrega a la Supervisora de pisos, al término del turno, reporte de las habitaciones indicando su estatus.
19. Mantiene limpio y en perfecto funcionamiento los equipos de trabajo.
20. Reporta a la Supervisora de pisos, focos quemados, arreglos en las cortinas y desperfectos en general.
21. Realiza trabajos de limpieza profunda de pisos (habitaciones, pasillos, sofás, etc.) según instrucciones y cronograma de la Supervisora de pisos.
22. Baja la basura de las habitaciones.
23. Recibe de la Supervisora el detalle de habitaciones reservadas VIP para disponer y realizar los tipos de arreglo de acuerdo a la reservación realizada.
24. Provee a la bodega de los pisos de materiales de trabajo (amenities, lencería, etc.)
25. Informa novedades y comentarios de los huéspedes.
26. Registra en el libro los objetos olvidadas por los huéspedes.

Camarera de Piso			
Reporte de Habitaciones			
Nombre:			
Numero de Piso			
Tipo de Habitaciones	N de Habitaciones	Status	Objetos Olvidados

5

5.5 Manual de Procedimiento del Departamento de Alimento y Bebidas

5.5.1 Cargo: Chef Ejecutivo

Objetivo

Efectuar de manera fácil, ágil y eficiente la preparación de los alimentos que ofrece el hotel conforme a los estándares del Hotel a fin de que el huésped se sienta en un ambiente confortable y cómodo

Áreas Involucradas

- ✓ Cocina
- ✓ Restaurante
- ✓ Eventos

⁵ Amenities: Son los artículos de acogida para que el cliente utilice durante su estancia, como los productos para el aseo diario, zapatillas, bata, etc.

Normas y Políticas

Todas las actividades deben cumplirse de acuerdo a las Normas, Estándares y Procedimientos emitidos, y su omisión será sancionada de acuerdo al reglamento interno del Hotel.

Descripción del Manual de Procedimiento

1. Se encarga del manejo del departamento
2. Prepara los diferentes platos que ofrece el hotel a los huéspedes
3. Controla el presupuesto del departamento
4. Se encarga en elaborar la lista de los alimentos
5. Revisión de los productos alimenticios
6. Controla y revisa la limpieza de la vajilla del hotel
7. Registra los ingresos de los productos para la elaboración de los platillos
8. Registra los egresos de los productos para la elaboración de los platillos
9. Controla y registra la documentación del departamento
10. Se encarga de las compras de los productos alimenticios
11. Elabora los platos para la degustación en los eventos que el hotel ofrece

5.5.2 Cargo: Mesero

Objetivo

Ofrecer una excelente atención a los huéspedes del hotel

Áreas Involucradas

- ✓ Restaurante
- ✓ Cocina

Normas y Políticas

Todas las actividades deben cumplirse de acuerdo a las Normas, Estándares y Procedimientos emitidos, y su omisión será sancionada de acuerdo al reglamento interno del Hotel

5.6 Manual de Procedimientos en el Departamento de Lavandería

5.6.1 Cargo: Encargado de Lavandería

Objetivo

Efectuar de manera fácil, ágil y eficiente la limpieza de toda la lencería del hotel conforme a los estándares del Hotel a fin de que el huésped se sienta en un ambiente confortable y cómodo

Áreas Involucradas

- ✓ Ama de Llaves
- ✓ Eventos
- ✓ Cocina y Restaurante

Normas y Políticas

Todas las actividades deben cumplirse de acuerdo a las Normas, Estándares y Procedimientos emitidos, y su omisión será sancionada de acuerdo al reglamento interno del Hotel.

Descripción del Manual de Procedimiento

1. Se encarga de manejo del área de lavandería
2. Controla el uso de los materiales de limpieza para el departamento
3. Realiza el presupuesto bajo la autorización del Gerente General
4. Maneja las lavadoras y secadoras con su respectivo tiempo
5. Se encarga de mantener limpia y lista toda la lencería de las habitaciones, cocina, restaurante y salones de eventos
6. Controla el deterioro de la lencería y notifica para proceder al cambio de estas.

Reporte de Lavandería	
Camarera de piso que entrega/ Mesero	
Encargado de Lavandería	
Tipo de lencería	Numero de Prendas
Observaciones:	

5.7 Manual de Procedimientos para el Departamento de Mantenimiento

57.1 Cargo: Encargado de Mantenimiento

Objetivo

Efectuar de manera fácil, ágil y eficiente el mantenimiento preventivo y correctivo del hotel conforme a los estándares del Hotel a fin de que el huésped se sienta en un ambiente confortable y cómodo

Áreas Involucradas

- ✓ Departamento de Gerencia General
- ✓ Departamento de Recepción
- ✓ Departamento de Ama de llaves
- ✓ Departamento de Alimentos y Bebidas
- ✓ Departamento de Lavandería
- ✓ Departamento de Mantenimiento

- ✓ Infraestructura interna y externa del hotel

Normas y Políticas

Todas las actividades deben cumplirse de acuerdo a las Normas, Estándares y Procedimientos emitidos, y su omisión será sancionada de acuerdo al reglamento interno del Hotel.

Descripción del Manual de Procedimiento

1. Realiza el constante mantenimiento en el hotel
2. Controla del mantenimiento de las maquinarias en su respectivo tiempo
3. Se encarga de realizar el presupuesto del departamento
4. Organiza el horario para realizar las tareas de mantenimiento
5. Se encarga de supervisar las conexiones eléctricas, de gas, de agua etc.
6. Realiza el control necesario para el mantenimiento preventivo y correctivo de todo el hotel⁶

Departamento de Mantenimiento	
Encargado	
Area de Mantenimiento	
Tipo de Mantenimiento	
Descripcion	
Proximo Mantenimiento	
Obsevaciones	

⁶ Preventivo: Preparar con antelación lo necesario para un fin, anticiparse a una dificultad.
Correctivo: Medida que se aplica con la misión de corregir o mejora.

5.8 Manual de Procedimiento para el Departamento de Seguridad

5.8.1 Guardia de Seguridad

Objetivo

Efectuar de manera fácil, ágil y eficiente la seguridad del hotel conforme a los estándares del Hotel a fin de que el huésped se sienta en un ambiente confortable y cómodo

Áreas Involucradas

Recepción

Normas y Políticas

Todas las actividades deben cumplirse de acuerdo a las Normas, Estándares y Procedimientos emitidos, y su omisión será sancionada de acuerdo al reglamento interno del Hotel.

Descripción del Manual de Procedimiento

Vigilar y proteger la integridad de los huéspedes como también los bienes muebles e inmuebles del hotel

Controlar la salida y entrada de las personas externas a los huéspedes que ingresen al hotel

Tener conocimiento sobre el sistema de circuito cerrado

Reportar alguna novedad de inmediato a la policía con respecto a delincuentes.

Registrar las actividades realizadas durante su turno

Saber el manejo adecuado de arma y defensa personal

Controla y revisa al personal del hotel

Reporta alguna novedad en el personal a su jefe inmediato

6 Análisis PEST

6.1 Aspecto Político

El estado ecuatoriano está conformado por cinco poderes estatales: Ejecutivo, Legislativo, Judicial, Electoral, Transparencia y Control Social. En donde cada uno de estos poderes estatales se rige bajo normas, decretos y leyes que deben llevarse a cabo en el país para el bienestar ciudadano

Según la Constitución del Ecuador Art 1. El Ecuador es un estado social de derecho, soberano, unitario, independiente, democrático, pluricultural y multiétnico. Su gobierno es republicano, presidencial, electivo, representativo, responsable, alternativo, participativo y de administración descentralizada. La soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es la base de la autoridad, que ejerce a través de los órganos del poder público y de los medios democráticos previstos en esta Constitución.

En la actualidad el Ecuador está bajo el Mandato del Presidente Rafael Correa, en donde se han visto diferentes cambios en el ámbito político del país, con la creación de nuevos Ministerios e identidades públicas con el afán de mejorar la calidad de vida de cada uno de los ecuatorianos.

Durante los últimos años se podido observar que la política del país a tenido un cambio de 360 grados que se ha visto reflejada con las nuevas creaciones de normativos que desean afianzan la estabilidad del ciudadano. Una de las partes importantes en la política ecuatoriana va de la mano con La Constitución del País quienes son ahora los encargados de proponer y aceptar mejoras en las consultas proclamadas por los asambleístas.

Las nuevas políticas defienden al ecuatoriano en cada una de sus obligaciones, deberes, derechos, siendo respaldados con nuevos código penales en donde los

ecuatorianos se pueden defender bajo alguna de estas leyes ante alguna adversidad que se les presenten, siendo así el uso de estas leyes para defender su objetivo.

En el ámbito político de la Provincia de Santa Elena es manejada bajo El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena, siendo esta una provincia cuenta con juzgados, ministerios e identidades publicas dirigidas hacia las personas naturales y jurídicas que deben regirse bajo las normas y leyes establecidas con el fin de implementar y mejorar la calidad de vida de cada uno de sus habitantes.

6.2 Análisis Económico

La economía es uno de los factores más importante del país; por lo tanto esta gira alrededor de la producción petrolera, comercio, exportaciones de flores, cacao, camarón, atún, banano, industria nacional y actualmente del turismo, influyentes en el sector bancario. Cada uno de estos puntos importante para la economía ayuda al crecimiento del país y diferentes sectores que son los principales productores de estos factores económicos delos cuales dependen la sociedad.

La economía de la Provincia de Santa Elena se refleja principalmente en la actividad turística, la pesca y el comercio; actualmente el país está apostando todo hacia el turismo del país como una fuente de ingreso después del petróleo para contrarrestar este recurso natural no renovable.

Los principales indicadores básicos económicos del país se ven reflejados en el: producto interno bruto, sueldo básico, precio de la canasta básica, la tasa de empleo, la tasa de desempleo y el índice de inflación. Según los datos obtenidos del Banco Central del Ecuador en el año 2014.

PIB nominal: \$94.473

PIB per cápita: \$5.989

Inflación: 3,67%

Variación del PIB: + 1,1%

Tasa de interés:

- Tasa Activa Referencial: 8.19%

Salario

- Salario Básico Unificado: \$340,00
- Salario Mínimo Vital Promedio: \$ 396.51

Índice de Empleo:

- Tasa de desocupación: 4,54%
- Tasa de subdesocupación: 43,78%

Canasta Familiar

- Canasta Familiar Vital: \$449.54
- Canasta Familiar Básica: \$628.27

6.3 Análisis Social

La sociedad del país está dividida en por diferentes etnias; según el Censo de Población y Vivienda del Ecuador en el año 2010, la población del país está dividida:

Mestizos: 71,9%

Montubio: 7,4%

Afroamericano: 7,2%

Indígena: 7,0%

Blanco: 6,1 %

Otros: 0,4%

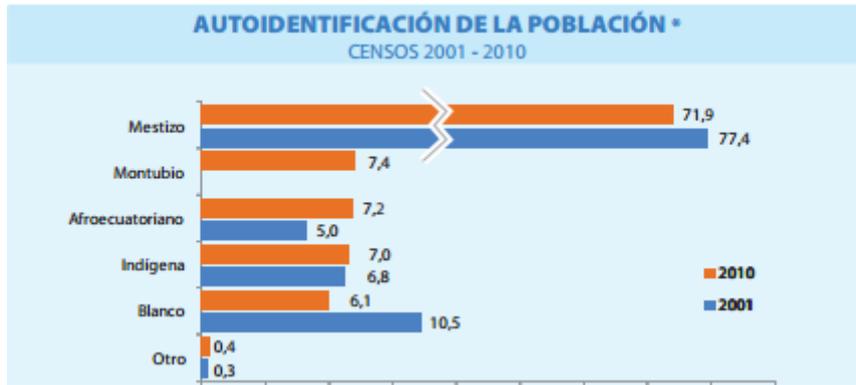


Ilustración 25 Gráfico de Autoidentificación de la Población del Ecuador

Fuente: INEC 2010

Con un total población de 14,483.409 habitantes con una tasa de crecimiento de 1,95% de conformados por 7.305.816 mujeres y 7.177.683 hombres en la sociedad ecuatoriana.



Ilustración 26, Gráfico de Población y Tasa de Crecimiento

Fuente: INEC 2010



Ilustración 27 Gráfico Poblacional de Mujeres y Hombres

Fuente: INEC 2010

Los estratos sociales del Ecuador son cinco que se ven reflejados de la siguiente forma tomando en cuenta que el estrato c (-49,3%) es en el cual se concentra la población de los ecuatorianos

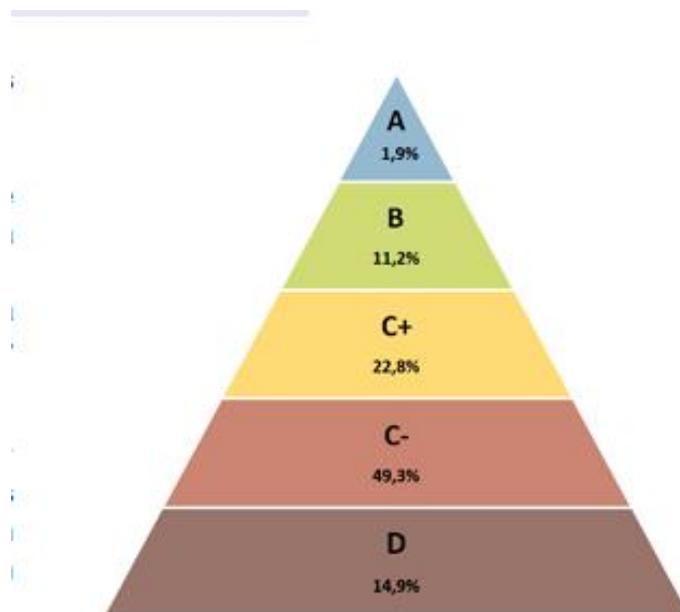


Ilustración 28 Estratos sociales del Ecuador

Fuente: INEC 2010

En el Ecuador el castellano es la lengua oficial del país junto al quechua como lengua de los pueblos indígenas, la moneda oficial que circula en la sociedad es el dólar americano desde el año 2009 cuando fue abolido el sucre moneda que anteriormente circulaba en el país.

El número de analfabetismo en el Ecuador 6.8% con el fin de bajar el nivel a un 4% con nuevos planes estratégicos que está incursionando el nuevo mandato presidencial durante estos últimos años.

6.4 Aspecto Tecnológico

La tecnología es una de herramientas más importante del país para su desarrollo en todos los aspectos a incursionar por medio de la sociedad, en la

actualidad la tecnología está al alcance de cada uno de los ecuatorianos en diferentes modos de empleo podemos observar que no solo las empresas están usando la tecnología para estar a la vanguardia del mundo, recalcando que en los últimos dos años se está incursionando en las escuelas del milenio que depende de esta tecnología para brindar un mejor aprendizaje a los futuros profesionales y genios del país.

Se puede observar que en los hogares ecuatorianos tienen un 18,1% de computadores portátiles con un 9,1% en el 2010 y un 27,5% con un 3,5% más en el 2010 de computadores de escritorio.

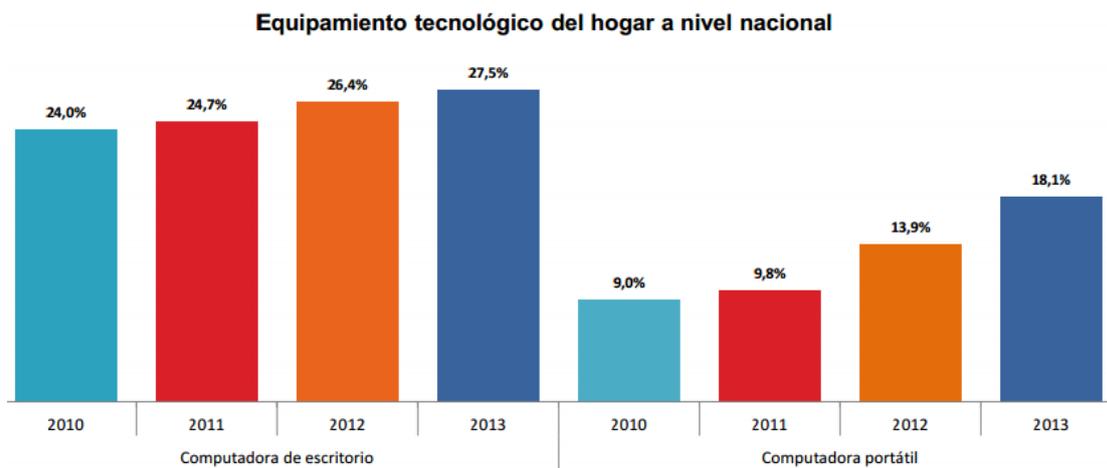


Ilustración 29 Gráfico Equipamiento tecnológico

Fuente: INEC 2010

Un 28,3% de los hogares tienen acceso a internet, más el 16,5% en el 2010 en las diferentes áreas que se ubican los hogares en el país. En donde en las áreas urbanas refleja un 16,5% más en el 2010 mientras que en las áreas rurales se observa el 7,8% del uso del internet.

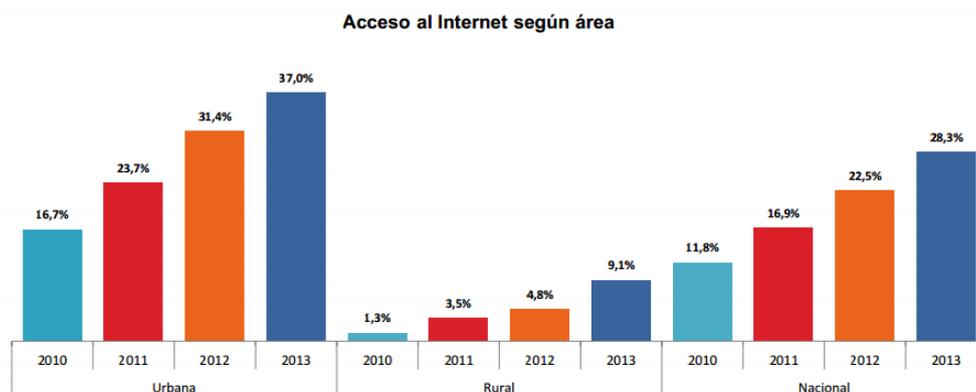


Ilustración 30 Gráfico Acceso al internet

Fuente: INEC 2010

El uso de computadores, celulares e internet en el Ecuador se ve reflejada cada año debido a los avances de la tecnología en todo el mundo, el uso importante de esta herramienta es poder competir con los demás países en los avances que dependen mucho de la tecnología para el desarrollo de muchos factores que envuelve a la sociedad,

6.4 Conclusiones y Recomendaciones

Se llegó a la conclusión basado al análisis realizado bajo el diagnóstico de cada uno de los departamentos del hotel Punta Del Mar dentro su organigrama organizacional que es factible la realización de un manual de procedimiento para cada uno de estos departamentos con el fin de ofrecer una mejor atención a los huéspedes durante su estadía en las instalaciones tanto para los turistas nacionales y extranjeros, tomando en cuenta que el hotel se encuentra en la costa ecuatoriana por lo que existe un índice alto de turismo por las playas que ofrece el país.

Recalcando que la creación de estos manuales afianzara más la credibilidad de los huéspedes ante los servicios que ofrecen y en un futuro desean ofrecer convirtiéndolo en un hotel temático resaltando la cultura de la zona e implementación de paquetes turísticos resaltándolos atractivos turísticos de la Provincia de Santa Elena, teniendo así clientes fieles que no solo irán seguidamente sino que también traerán más huéspedes para que puedan vivir la misma experiencia dentro de las instalaciones del hotel con un servicio de excelente calidad sin olvidar las necesidades prioritarias del huésped.

6.5.1 Recomendaciones

Se recomienda tomar en cuenta el mejorar continuamente cada uno de las gestiones que realizan los colaboradores de cada departamento para brindar día a día un mejor servicio al cliente.

Capacitaciones constantes a todos los colaboradores, para ayudar al mejoramiento continuo de los departamentos y estar al día en todas las nuevas tenencias hoteleras de acorde a la primera categoría hotelera.

ANEXOS

Catastro de los hoteles por categoría de la Provincia de Santa Elena

REGISTRO	NOMBRE	-ACTIVIDAD T	-SUBACTI	-CATEGORIA	NOMBRE CANTON	HABITACI
2403502223	SALINAS COSTA AZUL	ALOJAMIENTO	HOTEL	SEGUNDA	CANTON SALINAS	46
2403520644	GRAND HOTEL PARAISO	ALOJAMIENTO	HOTEL	TERCERA	CANTON SALINAS	46
2403512353	CONCHAS LAS	ALOJAMIENTO	HOTEL	TERCERA	CANTON SALINAS	105
2403500443	GREENFIELD BEACH	ALOJAMIENTO	HOTEL	SEGUNDA	CANTON SALINAS	30
2403520662	MOTIVOS	ALOJAMIENTO	HOTEL	CUARTA	CANTON SALINAS	30
2401540274	BAJA MONTAÑITA	ALOJAMIENTO	HOTEL	SEGUNDA	SANTA ELENA	35
2403503583	CHIPIPE	ALOJAMIENTO	HOTEL	PRIMERA	CANTON SALINAS	47
2403502838	SUITE SALINAS	ALOJAMIENTO	HOTEL	SEGUNDA	CANTON SALINAS	106
2403502222	SALINAS	ALOJAMIENTO	HOTEL	SEGUNDA	CANTON SALINAS	35
2403502220	DON MINCHO	ALOJAMIENTO	HOTEL	SEGUNDA	CANTON SALINAS	70
2403502218	MEDITERRANEO	ALOJAMIENTO	HOTEL	PRIMERA	CANTON SALINAS	33
2403502217	DEL MAR	ALOJAMIENTO	HOTEL	PRIMERA	CANTON SALINAS	40
2403502216	BARCELO COLON MIRAMAR	ALOJAMIENTO	HOTEL	LUJO	CANTON SALINAS	100
2403502199	COCOS	ALOJAMIENTO	HOTEL	SEGUNDA	CANTON SALINAS	35
2403500555	CARIDI	ALOJAMIENTO	HOTEL	TERCERA	CANTON SALINAS	30
2403500502	MARVENTO II	ALOJAMIENTO	HOTEL	SEGUNDA	CANTON SALINAS	92
2403500431	BLUE MARLIN DEL PACIFICO	ALOJAMIENTO	HOTEL	SEGUNDA	CANTON SALINAS	36
2403500395	DORADO INN	ALOJAMIENTO	HOTEL	TERCERA	CANTON SALINAS	43
2402502547	MELBITA	ALOJAMIENTO	HOTEL	CUARTA	CANTON LA LIBERTAD	34
2401545818	MONTAÑITA	ALOJAMIENTO	HOTEL	SEGUNDA	SANTA ELENA	38
2401540693	OLYMPUS	ALOJAMIENTO	HOTEL	SEGUNDA	SANTA ELENA	30

Encuesta

Edad: rango 15-20 () 21-26 () 27- 32 () 33-38 () 39- 44 ()
45 en adelante ()

Sexo: F () M ()

1. Con que frecuencia viaja en sus vacaciones: Siempre () De vez en cuando ()
Nunca ()
2. Que duración tienen sus vacaciones: Un fin de semana () Una semana () 15
días () Un mes ()
3. Es la primera vez que visita Santa Elena: Si () No ()
4. Le gustaría hospedarse en un hotel cerca del mar: Si () No ()
5. Qué tipo de hospedaje es el que recurre frecuentemente:
6. Hotel () Residenciales () Casa familiar () Casa comunitaria ()
7. Cuando usted elije donde hospedarse lo hace por
Su ubicación () Los servicios que ofrece () Por la infraestructura del
hotel () Su costo ()
Por las ofertas que ofrece ()
8. Fue recibido con amabilidad en el hotel: Si () No ()
9. Como califica el servicio de recepción: Excelente () Bueno () Regular ()
Pésimo ()
10. Alguien le ayudo con su equipaje: Si () No ()
11. Como califica el confort de las habitaciones: Excelente () Bueno ()
Regular () Pésimo ()

12. El hotel le ofrecía servicio a la habitación: Si () No ()
13. Durante su estadía el hotel le ofrecía en las habitaciones sábanas y toallas limpias: Si () No ()
14. El baño de su habitación le ofrecía materiales de aseo personal: Si () No ()
15. Entre sus instalaciones el hotel ofrecía restaurante: Si () No ()
16. Como califica la limpieza de las instalaciones del hotel: Excelente () Bueno () Regular () Pésimo ()
17. El hotel entre sus servicios le ofrecía:
Restaurante () Piscina () Wifi () A/C () Televisión con cable ()
Servicio de lavandería ()
Servicio a la habitación () Seguridad () Parqueo () Desayuno incluido en el tiempo de estadía ()
18. Durante su estadía en el hotel los servicios ofrecidos han sido:
Excelente () Bueno () Regular () Pésimo ()
19. Al registrar su entrada y salida del hotel como fue el proceso: calificar con números del 1 al 5 considerando que el 5 es un tiempo estimado de espera considerable para el huésped.
Excelente () Bueno () Regular () Pésimo ()
20. El hotel tiene facilidad de acceso: Si () No ()
21. Usted regresaría a hospedarse en el hotel: Si () No ()

22. Usted recomendaría el hotel a sus amigos y familiares: Si () No ()

GRACIAS

Sección 2

De los requisitos de categorización obligatoria, de categorización complementarios y distintivos

Art. 29.- Requisitos de categorización obligatoria.- Los requisitos de categorización obligatoria para los establecimientos de alojamiento turístico son los siguientes:

A. ACCESIBILIDAD

1. Contar con ingresos diferenciados para personal/proveedores y para huéspedes.

*	**	***	****	*****
N/A	N/A	A	A	A

2. Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad Competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.

*	**	***	****	*****
N/A	N/A	Al menos el 1% del total de habitaciones	Al menos el 1% del total de habitaciones	Al menos el 2% del total de habitaciones

Cuando el porcentaje resulte un número decimal, solo se considerará la parte entera del número. De igual manera, si se obtiene el número cero, el establecimiento deberá contar con al menos una habitación para personas con discapacidad.

3. Contar con un sistema diseñado específicamente para personas con discapacidad (sistemas de comunicación, ayudas técnicas o tecnológicas), para lo cual se observará lo previsto en la normativa pertinente:

*	*	**	****	*****
N/A	N/A	N/A	N/A	A

B. INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES

4. Contar con al menos 1 ascensor para uso de huéspedes, con base en el número de plantas según la categoría. El número de plantas incluye planta baja. No aplica a establecimientos existentes hasta la fecha de publicación del presente Reglamento, ni a edificios patrimoniales. El ascensor debe permitir alojar una silla de ruedas y a un eventual acompañante.

*	**	***	****	*****
Más de 4 plantas	Más de 4 plantas	Más de 4 plantas	Más de 3 plantas	Más de 2 plantas

5. El establecimiento contará con al menos 1 ascensor de servicio. No aplica a establecimientos existentes hasta la fecha de publicación del presente Reglamento, ni edificios patrimoniales.

*	**	***	****	*****
N/A	N/A	Más de 4 plantas	Más de 3 plantas	Más de 2 plantas

6. Contar con sistemas de almacenamiento de agua para uso del establecimiento (cisterna, tanque elevado, entre otros)

*	**	***	****	*****
N/A	N/A	A	A	A

7. Contar con áreas de uso exclusivo del personal (áreas de aseo, áreas de almacenamiento de artículos personales, áreas de comedor y áreas administrativas).

*	**	***	****	*****
N/A	N/A	A	A	A

8. Contar con áreas de uso exclusivo del personal con discapacidad que al menos incluya ayudas técnicas en baños o duchas.

*	**	***	****	*****
N/A	N/A	N/A	N/A	A

9. Contar con materiales o elementos de construcción para el aislamiento acústico de habitaciones, principalmente de aquellas ubicadas en áreas públicas y calles transitadas de zonas pobladas.

*	**	***	****	*****
N/A	N/A	A	A	A

10. Contar con bodegas o áreas destinadas al encargo de equipaje.

*	**	***	****	*****
N/A	A	A	A	A

11. Contar con habitaciones de categoría superior a la habitación estándar.

*	**	***	****	*****
N/A	N/A	N/A	A	A

12. Contar con una sala de estar independiente del área de recepción o recibimiento (vestíbulo)

*	**	***	****	*****
N/A	N/A	N/A	A	A

13. Contar con un sistema de calentamiento de agua que abastezca a todo el establecimiento

*	**	***	****	*****
---	----	-----	------	-------

Opcional para Costa y	Opcional para Costa y	A	A	A
-----------------------	-----------------------	---	---	---

14. Contar con un área de mantenimiento y reparación del equipamiento del establecimiento

*	**	***	****	*****
N/A	N/A	N/A	A	A

C. EQUIPAMIENTO E INSUMOS

15. Contar con mobiliario para el descanso y/o espera, en el área de recepción o recibimiento de huéspedes.

*	**	***	****	*****
N/A	A	A	A	A

16. Sistema de energía suplementario (generador eléctrico)

*	**	***	****	*****
N/A	N/A	A	A	A

17. Contar con el equipamiento de baño en habitaciones privadas según su categoría:

EQUIPO INSUMO	O*	**	***	****	*****
Repisa para toallas	N/A	N/A	A	A	A
Toallas para pies	N/A	A	A	A	A

Espejo flexible de aumento	N/A	N/A	N/A	N/A	A
Luz sobre espejo	N/A	A	A	A	A
Secador de cabello	N/A	N/A	A	A	A
Zapatillas de baño	N/A	N/A	N/A	N/A	A
Bata de baño	N/A	N/A	N/A	N/A	A
Pañuelos	N/A	N/A	N/A	A	A

Desechables					
Acondicionador	N/A	N/A	N/A	A	A
Amenidades de cortesía de limpieza y cuidado personal	N/A	N/A	A	A	A
Barra de apoyo en ducha v/o	N/A	N/A	N/A	A	A

18. Contar con el siguiente equipamiento de habitaciones:

EQUIPO INSUMO	O*	**	***	****	*****
Espejo de cuerpo entero	N/A	N/A	N/A	A	A
Caja de seguridad	N/A	N/A	A	A	A
Sillón y/o asiento de descanso, sofá, sofá cama	N/A	N/A	N/A	A	A
Portaequipaje	N/A	N/A	A	A	A
Luz de cabecera sobre la	N/A	N/A	A	A	A
Mesa/Escritorio	N/A	N/A	A	A	A
Almohada extra a petición del	N/A	N/A	A	A	A
Cobija extra en la habitación	N/A	N/A	N/A	N/A	A
Cobija extra a petición del huésped	A	A	A	A	N/A
Armadores	N/A	A	A	A	A

19. Para los cuartos de baño y aseo compartidos se deberán adicionar a los insumos base, los siguientes:

- a. Ducha;
- b. Sistema antideslizante dentro de la ducha;
- c. Dispensador de shampoo en la ducha;
- f. División de espacios entre la ducha y el área restante del baño;
- g. Colgador de toallas

20. En los servicios higiénicos ubicados en áreas comunes se deberá adicionar a los insumos base los siguientes:

	*	**	***	****	*****
Dispositivo para ahorro de agua en lavamanos e inodoro (grifería ahorradora, botón de doble descarga automática)	N/A	N/A	N/A	A	A
Dispositivo para ahorro de energía (sensores de movimiento,	N/A	N/A	N/A	A	A

D. SERVICIOS

21. Contar con áreas específicas para la carga y descarga de pasajeros, diferentes del área de servicio.

*	**	***	****	*****
N/A	N/A	N/A	A	A

22. Facilitar el servicio de recepción de correspondencia

*	**	***	****	*****
N/A	N/A	A	A	A

23. Facilitar el servicio de recepción de correspondencia

*	**	***	****	*****
N/A	N/A	A	A	A

24. Proveer el servicio de estacionamiento propio o facilitar dicho servicio para sus huéspedes, bajo condiciones de seguridad

*	**	***	****	*****
N/A	N/A	A	A	A

24. Servicio de despertador desde la recepción hacia las habitaciones:

*	**	***	****	*****
N/A	N/A	A	A	A

25. Coche y/o personal para el traslado del equipaje dentro del establecimiento:

*	**	***	****	*****
N/A	N/A	A	A	A

26. Proveer el servicio de llamadas internacionales:

*	**	***	****	*****
N/A	N/A	N/A	A	A

27. Brindar el servicio de lavandería en agua y planchado propio o contratado:

*	**	***	****	*****
N/A	N/A	A	A	A

28. Ofertar el servicio de alimentos y bebidas:

*	**	***	****	*****
Podrá ofertar una	Al menos 1 comida	Al menos 2 comidas	Al menos 3 comidas	Servicio permanente de

29. Ofertar el servicio de alimentos a la habitación:

*	**	***	****	*****
N/A	N/A	N/A	A	A

30. Ubicar una estación de bebidas sin costo ofrecidas al huésped en la recepción o sala de estar:

*	**	***	****	*****
N/A	N/A	N/A	A	A

31. Brindar el servicio de internet en áreas comunes:

*	**	***	****	*****
N/A	A	A	A	A

32. Brindar el servicio de internet en habitaciones:

*	**	***	****	*****
N/A	N/A	A	A	A

33. Ofertar bebidas y snacks en la habitación:

*	**	***	****	*****
N/A	N/A	N/A	A	A

34. Servicio de recepción:

*	**	***	****	*****
Al menos 8 horas	Al menos 8 horas	Al menos 16 horas	24 horas	24 horas

35. Brindar el servicio de traslado del huésped desde el establecimiento a puertos o aeropuertos y viceversa:

*	**	***	****	*****
N/A	N/A	N/A	N/A	A

E. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

36. Contar con formas de pago que incluyan tarjeta de crédito y/o débito

*	**	***	****	*****
N/A	A	A	A	A

37. Brindar el servicio de reserva en línea

*	**	***	****	*****
N/A	N/A	N/A	N/A	A

38. Contar con un sistema de comunicación interna para uso del personal
(teléfonos celulares, radios portátiles, entre otros)

*	**	***	****	*****
N/A	A	A	A	A

F. SEGURIDAD

39. Ofertar el servicio de portería

*	**	***	****	*****
N/A	N/A	N/A	A	A

40. Brindar el servicio de custodia de objetos de valor

*	**	***	****	*****
N/A	N/A	A	A	A

41. Póliza de responsabilidad civil y contra terceros

*	**	***	****	*****
N/A	N/A	A	A	A

Bibliografía:

Durán, M. U. (1992). *Gestión de calidad*. Ediciones Díaz de Santos

Enciclopedia del Ecuador. (n.d.). Retrieved February 3, 2015, from <http://www.encyclopediadelecuador.com/>

Anon. n.d. "Calidad de Los servicios PRINCIPIOS DE GESTION."

' 'Vanesa Carolina Pérez Torres. (2010). *Calidad Total en la Atención Al Cliente*. Ideas propias Editorial S.L.

Problemas de insalubridad, obras básicas y asentamientos tendrán que resolver los burgomaestres | LA PRIMERA. (n.d.). from <http://www.periodicolaprimer.com/2014/09/problemas-de-insalubridad-obras-basicas.html>

Racionamiento de agua potable persiste en comunas de Santa Elena. (n.d.). from <http://www.elcomercio.com/actualidad/racionamiento-agua-potable-persiste-comunas.html>

Guiñazú, G. (2004). Capacitación efectiva en la empresa. *Invenio: Revista de Investigación Académica*, (12), 103–116. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3331390>

SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE: MARCO TEORICO. (n.d.), from <http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>

Ley-de-Turismo-MINTUR.pdf (2014) www.turismo.gob.ec

Censo Santa Elena (2010) <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/>

Normativas de Alojamiento (2014) www.turismo.gob.ec

Reinoso P. Mónica (2009) Diseño y elaboración del manual de procedimiento en el departamento de recepción y ama de llaves de la Hostería Ecológica Aláandaluz. Universidad de Especialidades Turísticas, Quito, EC.

