



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

FACULTAD DE HOSPITALIDAD Y SERVICIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA

**TRABAJO DE TITULACION PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA**

TEMA:

**PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD
DEL SERVICIO EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DEL GRAND HOTEL
PARAÍSO EN EL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA**

AUTOR: CHÁVEZ BARRETO RODNEY ALEXIS

DIRECTOR DE TESIS: MAURICIO BALAREZO

QUITO – ECUADOR

MARZO 2017

HOJA DE AUTORÍA

Los conceptos, ideas, procedimientos, propuestas y resultados presentados en el presente trabajo son exclusiva responsabilidad del autor.



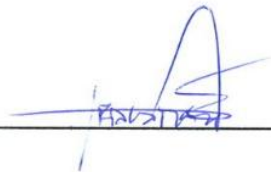
Roodney Alexis Chávez Barreto

Autor de Tesis

C.C. 1719584581

CERTIFICACIÓN

Certifico que la presente tesis cuyo tema es: "Propuesta de un plan de mejoramiento en la calidad de servicio del área de alojamiento del Grand Hotel Paraíso ubicada en Salinas, provincia de Santa Elena" ha sido elaborada por el Sr Roodney Alexis Chávez Barreto, bajo mi dirección y control.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Mauricio Balarezo', is written over a solid horizontal black line.

ING. MAURICIO BALAREZO NOBOA. MBA.

DIRECTOR DE TESIS

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios en primer lugar por darme la fuerza para cumplir un objetivo en mi vida con amor, gozo y sabiduría.

A mis padres Manuel y Ermocina por su paciencia, sus consejos y sobre todo por el amor que me brindaron a lo largo de mi carrera.

A mi esposa Priscila, gracias por comprender los duros momentos por los cuales he pasado a lo largo del desarrollo de este trabajo, por tu amor y apoyo, a mis hijos Isaac y Matthew por su amor incondicional.

A mis queridos hermanos, Leonardo y Daicy ustedes quienes fueron sustento emocional y profesional a lo largo de mi carrera.

A mis profesores de la Universidad Tecnológica Equinoccial y en especial a usted Ing Mauricio Balarezo, por toda su ayuda, su paciencia y sobre todo por su profesionalismo con el cual ha logrado guiarme con éxito para terminar este trabajo de titulación.

A Cristian Estefano Alvear Carrión administrador del Grand Hotel Paraíso quien con su ayuda y colaboración hizo que este trabajo de titulación fuera posible.

A mis compañeros de universidad que a lo largo de mi carrera también fueron un apoyo para cumplir esta anhelada meta. Muchas gracias.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a una de las personas más importante en mi vida, un pilar fundamental para alcanzar muchos de mis objetivos personales y profesionales, gracias a usted mi amada madre Ermocina que hoy soy un hombre de bien, una persona pulcra, respetuosa y responsable, madre este trabajo es dedicado para usted que con tanto amor me ha formado.

Gracias mamá.

FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRÁFICO

PROYECTO DE TITULACIÓN

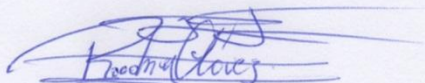
DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1719584581
APELLIDO Y NOMBRES:	CHÁVEZ BARRETO ROODNEY ALEXIS
DIRECCIÓN:	CALLE PACÍFICO Y MEDITERRÁNEO #47
EMAIL:	roodney47@hotmail.com
TELÉFONO FIJO:	022626401
TELÉFONO MOVIL:	0995694096

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DEL GRAND HOTEL PARAÍSO EN EL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA
AUTOR O AUTORES:	ROODNEY ALEXIS CHÁVEZ BARRETO
FECHA DE ENTREGA DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	26 de abril del 2017
DIRECTOR DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	ING MAURICIO BALAREZO MBA
PROGRAMA	PREGRADO <input checked="" type="checkbox"/> POSGRADO <input type="checkbox"/>
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERO EN ADMINISTRACION HOTELERA
RESUMEN: Mínimo 250 palabras	El presente trabajo trata de una propuesta de mejoramiento en la calidad del servicio del área de alojamiento a ser dispuesta por el Grand Hotel Paraíso en Salinas, para ello se realizó una investigación previa de conceptos, indicadores, estándares y procedimientos, la investigación se realizó en: Libros, páginas web, artículos científicos entre otros, esto para contrastar la información a ser plasmada en el presente trabajo y cumpliendo los

	<p>estándares del mismo para su respectiva publicación. En el segundo capítulo se realizó la recopilación de información de todos los huéspedes que estuvieron en el hotel y también de personas que estarían dispuestas a ir al hotel, esto mediante una encuesta, también se realizó una encuesta al personal del hotel para conocer datos importantes y detectar también problemas en el ambiente laboral y entre los trabajadores – hotel y trabajadores - trabajadores, por último se realizó una entrevista con el Administrador del hotel para conocer su punto de vista ante el actual escenario del hotel, con respecto a los huéspedes se pudo conocer también cuáles son sus gustos y se logró identificar algunas falencias más con la que el hotel contaba y que problemas se detectaron para así poder plantear estrategias a implementar.</p> <p>En el último capítulo se realizó la propuesta a ser implementada por el hotel. En el cual se detalla todos los pasos a seguir así como las herramientas a ser utilizadas para conseguir una mejora en la calidad del servicio en el área de alojamiento, finalmente se sacó conclusiones, recomendaciones.</p>
<p>PALABRAS CLAVES:</p>	<p>Calidad en Alojamiento</p>
<p>ABSTRACT:</p>	<p>The present work deals with a proposal to improve the quality of the service of the accommodation to be arranged by the Grand Hotel Paraiso in Salinas, for which a previous investigation of concepts, indicators, standards and procedures was carried out. : Books, web pages, scientific</p>

	<p>articles among others, this to contrast the information to be embodied in the present work and fulfilling the standards of the same one for its respective publication. In the second chapter the information was collected from all the guests who were in the hotel and also from people who would be willing to go to the hotel, this through a survey, a survey was also made to the hotel staff to know important data and It is also important to note that there is a lack of knowledge of the working environment and of the workers in the work environment, Their tastes and managed to identify some more failures with which the hotel counted and problems were detected in order to be able to propose strategies to implement. In the last chapter the proposal was made by the hotel. In that it is detailed all the steps to follow as well as the tools to be used to obtain an improvement in the quality of the service in the area of accommodation, finally conclusions were drawn, recommendations.</p>
KEYWORDS	Accommodation Quality

Se autoriza la publicación de este Proyecto de Titulación en el Repositorio Digital de la Institución.

f: 

CHAVEZ BARRETO RODNEY ALEXIS

1719584581

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **CHAVEZ BARRETO RODNEY ALEXIS**, CI 1719584581 autor del proyecto titulado: **PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DEL GRAND HOTEL PARAÍSO EN EL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA** previo a la obtención del título de **INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA** en la Universidad Tecnológica Equinoccial.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las Instituciones de Educación Superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la BIBLIOTECA de la Universidad Tecnológica Equinoccial a tener una copia del referido trabajo de graduación con el propósito de generar un Repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Quito, 26 de abril del 2017

f: 

CHAVEZ BARRETO RODNEY ALEXIS

1719584581

Salinas, 01 de julio de 2015

Ingeniera

María de Lourdes Larrea

Coordinadora Académica de la carrera de Administración Hotelera

De mi consideración

Por medio de la presente autorizo al Sr. **ROODNEY ALEXIS CHÁVEZ BARRETO**, con cedula de identidad #1719584581, estudiante de la Universidad Tecnológica Equinoccial en la carrera de Administración Hotelera, a realizar su proyecto de tesis en el Grand Hotel Paraíso.

Se pondrá a disponibilidad del estudiante la información y el apoyo necesario para el desarrollo y formulación del siguiente tema: **PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DEL GRAND HOTEL PARAÍSO EN EL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA.**

Atentamente


Stefano Alvear

Gerente General

PARAISO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	2
ÍNDICE DE TABLAS	4
ÍNDICE DE IMÁGENES	5
RESUMEN EJECUTIVO	7
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
Enunciado del Problema.....	8
Formulación del Problema	9
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	9
Objetivo General:	9
Objetivos Específicos:.....	9
JUSTIFICACIÓN	10
1 CAPÍTULO I	12
MARCO TEÓRICO	12
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, CANTÓN SALINAS	12
1.1.1 Provincia de Santa Elena	12
1.1.2 Cantón Salinas	13
1.1.3 Geografía	14
1.1.4 División Política	15
1.1.5 Orografía	16
1.1.6 Hidrografía.....	P16
1.1.7 Distribución de los Ingresos	17
1.1.8 Atractivos Turísticos	18
1.1.9 Reserva de Producción de Fauna Marino Costera Puntilla de Santa Elena	25
1.1.10 Gastronomía.....	27
1.2 DETERMINACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DEL AREA DE ALOJAMIENTO DE UN HOTEL	28
1.2.1 PROCESOS	29
1.2.2 Cadena de Valor.....	30
CAPÍTULO II	33
2 METODOLOGÍA	33
2.1 Enfoque de la investigación	33
2.2 Tipo de investigación	33
2.3 Métodos de investigación.....	34
2.4 Modalidad de investigación.....	34
2.5 Objetivos de investigación de mercado	35

2.6	Población y muestra.....	35
2.6.1	Población.....	35
2.6.2	Muestra	36
2.7	Selección y técnicas de instrumentos de investigación.....	38
2.7.1	Técnicas e instrumentos.....	38
2.8	Procesamiento de datos	38
2.8.1	Formato de la Encuesta	39
2.8.2	Formato de la entrevista.....	41
2.8.3	Tabulación y análisis de datos	43
2.8.4	Análisis de la entrevista.....	68
	<i>CAPÍTULO III.....</i>	<i>72</i>
3	<i>PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORAMIENTO</i>	<i>72</i>
3.1	Entorno de la Empresa.....	72
3.1.1	Análisis Externo.....	72
3.1.2	Análisis Interno	83
3.1.3	Análisis FODA	93
3.2	Introducción de la propuesta.	96
3.2.1	Objetivos de la propuesta.....	97
3.2.2	Alcance.....	97
3.2.3	Direccionamiento estratégico del área de alojamiento	97
3.2.4	Funciones área de alojamiento	99
3.2.5	Manual de funciones área de alojamiento	100
3.2.6	Manual de procedimientos área de alojamiento	105
3.2.7	Estándares de calidad para el área de alojamiento.....	118
3.2.8	Plan de capacitación al personal del área de alojamiento del “Grand Hotel Paraíso”	127
	<i>CONCLUSIONES</i>	<i>133</i>
	<i>RECOMENDACIONES</i>	<i>134</i>
	<i>BIBLIOGRAFÍA</i>	<i>136</i>
	<i>ANEXOS.....</i>	<i>140</i>

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Número de huéspedes del Grand Hotel Paraíso año 2016	36
Tabla 2 Edad	43
Tabla 3 Género	44
Tabla 4 Lugar de procedencia	45
Tabla 5 Frecuencia de hospedaje	46
Tabla 6 Medio de llegada al Grand Hotel Paraíso	47
Tabla 7 Tiempo de espera check in	48
Tabla 8 Estado de habitaciones	49
Tabla 9 Servicio al cliente en recepción	50
Tabla 10 Servicios complementarios	51
Tabla 11 Sugerencias de mejora	52
Tabla 12 Tarifa cubrió expectativas	53
Tabla 13 Respuesta a reclamos	54
Tabla 14 Recomendación	55
Tabla 15 Recomendación	56
Tabla 16 Cargo	57
Tabla 17 Tiempo de trabajo	58
Tabla 18 Proceso de inducción	59
Tabla 19 Manual de funciones y actividades	60
Tabla 20 Procesos	61
Tabla 21 Experiencia en servicio al cliente	62
Tabla 22 Capacitación	63
Tabla 23 Áreas a ser capacitados	64
Tabla 24 Capacitación en inglés técnico	65
Tabla 25 Motivación del personal	66
Tabla 26 Entorno Laboral	66
Tabla 27 Opciones de mejora entorno laboral	67
Tabla 28 Tarifas de Hospedaje del Gran Hotel Paraíso	93
Tabla 29 FODA	94
Tabla 30 Calificación de ítems de matriz FODA	95
Tabla 31 Indicadores para el control de la gestión de calidad	126
Tabla 32 Cronograma de evaluación de proceso del Hotel	127
Tabla 33 Presupuesto Capacitación del Personal Área de Alojamiento	132

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1 Ubicación Provincia de Santa Elena.....	12
Imagen 2 Cantón Salinas	14
Imagen 3 Parroquias del Cantón Salinas	15
Imagen 4 Orografía Cantón Salinas	16
Imagen 5 Hidrografía de Santa Elena	17
Imagen 6 Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los hogares urbanos y rurales 2011- 2012	18
Imagen 7 Ruta del Sol.....	19
Imagen 8 Playa San Lorenzo	20
Imagen 9 Playa Chipipe	20
Imagen 10 Punta Carnero	21
Imagen 11 Mar Bravo	21
Imagen 12 La Lobería	22
Imagen 13 La Chocolatera	23
Imagen 14 Pozos de Sal	23
Imagen 15 Observación de Ballenas.....	24
Imagen 16 Museo Salinas Siglo XXI	24
Imagen 17 Fiestas Cantón Salinas.....	25
Imagen 18 Reserva de Producción Fauna Marina Costera de Santa Elena	26
Imagen 19 Fauna Reserva Marino Costera Puntilla de Santa Elena	27
Imagen 20 Gastronomía Cantón de Santa Elena.....	27
Imagen 21 Actividades de la Cadena de Valor.....	32
Imagen 22 Edad	43
Imagen 23 Género	44
Imagen 24 Lugar de procedencia.....	45
Imagen 25 Frecuencia de hospedaje	46
Imagen 26 Medio de llegada al Grand Hotel Paraíso	47
Imagen 27 Tiempo de espera check in	48
Imagen 28 Estado de habitaciones	49
Imagen 29 Servicio al cliente en recepción	50
Imagen 30 Servicios complementarios.....	51
Imagen 31 Sugerencias de mejora.....	53
Imagen 32 Tarifa cubrió expectativas.....	54
Imagen 33 Respuesta a reclamos.....	55
Imagen 34 Recomendación.....	56
Imagen 35 Recomendación.....	57
Imagen 36 Cargo.....	58
Imagen 37 Tiempo de trabajo.....	59
Imagen 38 Proceso de inducción	60
Imagen 39 Manual de funciones y actividades.....	61
Imagen 40 Procesos	62
Imagen 41 Experiencia en servicio al cliente.....	63
Imagen 42 Capacitación.....	64
Imagen 43 Áreas a ser capacitados	64
Imagen 44 Capacitación en ingles técnico	65
Imagen 45 Motivación del personal.....	66
Imagen 46 Entorno Laboral	67

Imagen 47 Opciones de mejora entorno laboral.....	68
Imagen 48 Análisis Externo.....	73
Imagen 49 Producto Interno Bruto (PIB)	74
Imagen 50 Van Petrolero y no Petrolero	75
Imagen 51 Inflación Anual.....	76
Imagen 52 Tasa Activa.....	77
Imagen 53 Tasa Pasiva.....	77
Imagen 54 Desempleo	79
Imagen 55 Pobreza en el Ecuador.....	80
Imagen 56 Tasa de Pobreza	81
Imagen 57 Organigrama Estructural	88
Imagen 58 Organigrama Posicional	89
Imagen 59 Organigrama Funcional	90
Imagen 60 Grand hotel Paraíso Salinas.....	91
Imagen 61 Piscina Grand hotel Paraíso Salinas	92
Imagen 62 Habitaciones Grand hotel Paraíso Salinas	92
Imagen 63 Temas de la capacitación.....	131

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo del presente estudio es elaborar un plan de mejoramiento de la calidad en el servicio del área de alojamiento del Gran Hotel Paraíso ubicado en la provincia de Santa Elena, en el cantón de Salinas, con el fin de contribuir con herramientas que permitan una constante mejora. El proyecto se ha desarrollado mediante un diagnóstico situacional, para conocer aspectos importantes sobre la situación actual en la que se encontraba el hotel, cuáles fueron los problemas que se encontraron y como afectaban estos a la productividad. De este estudio se obtuvo como resultado, que no se contaba con personal capacitado y preparado para brindar los servicios de alojamiento, que existían muchas inconsistencias al momento de realizar sus funciones y que no tenían una base con la cual dirigirse al realizar las tareas, sin embargo, daban el mejor esfuerzo para cumplir con su trabajo, es así que se creó la propuesta de mejoramiento basándose en un programa de capacitación para el personal involucrado en el área de alojamiento, la creación de un manual de funciones, el levantamiento de procesos y la aplicación de estándares de calidad enfocados a la atención y servicio al cliente, garantizando así no solo un beneficio para los propietarios del hotel al incrementar las ventas, sino también, al recurso humano que labora en el hotel ya que obtendrán mayores conocimientos, preparación y podrán brindar un servicio de calidad beneficiando directamente a los clientes que visiten el hotel, quienes se sentirán a gusto y atraerán más turistas que además beneficiaran al progreso del turismo y del país.

Palabras clave: Calidad, Servicios, Alojamiento, Mejoramiento, Hotel, Clientes

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Enunciado del Problema

El Grand Hotel Paraíso es un negocio familiar que ofrece a los clientes servicio de alimentación, alojamiento y recreación dentro de sus diferentes áreas de restaurante, piscina, y la playa. El hotel está ubicado en la provincia de Santa Elena, en el cantón de Salinas. La gerencia del hotel se encuentra bajo la supervisión del Sr. Stefano Alvear, dentro de las áreas de alojamiento, alimentos y bebidas además de la piscina y áreas públicas. Se puede observar claramente que en el hotel existe un problema, tanto en la falta de conocimiento de los empleados al ser rutinarios, a más de la ausencia de documentos internos de la empresa como es manual y estándares de calidad, los cuales son de suma importancia para su correcto funcionamiento y atención al cliente. Al ser una empresa familiar, sus conocimientos son empíricos, lo que ha provocado desmotivación para dar una excelente calidad en el servicio por parte de sus empleados en el área de alojamiento, esto es por falta de capacitaciones. Dichos resultados se pudieron obtener mediante un diálogo con algunos de los empleados del hotel. Al no tener personal con una formación académica en hotelería, turismo o especialidades afines, se debería contar por lo menos con estándares de servicio y atención al cliente, los cuales todos y cada uno del personal debe conocer y aplicar estrictamente. Esto da como resultado una disminución de afluencia de clientes hacia el hotel, además de afectar a la decisión del cliente en querer alojarse una vez más o visitar la competencia y disminuyendo también la fidelidad del huésped, causando así pérdidas en ventas para el hotel, así como también pérdida de imagen y del posicionamiento que este tenga en el mercado. El hotel no se consta con un sistema de reservas óptimo para el funcionamiento del hotel, se trabaja también de manera empírica y esto afecta mucho en los tiempos de servicio, horarios de los huéspedes, tiempos en entradas y salidas. Por estas razones que se crea la necesidad de proponer un plan de mejoramiento en la calidad del servicio en el área de alojamiento, para ser aplicado en el hotel generando un cambio en los tiempos de atención al huésped, al igual que aplicar las bases

fundamentales teóricas y técnicas para satisfacer todas las necesidades del huésped, para que se sienta seguro y confiado del servicio que está recibiendo en las diferentes áreas; con la finalidad de obtener como resultado el aumento de demanda para el Grand Hotel Paraíso, crear personal calificado en el área de alojamiento, las cuales sean capaces de realizar un trabajo eficiente y eficaz.

Formulación del Problema

- **Pregunta General:**

- ¿Qué tipo de plan de mejoramiento necesita el Grand Hotel Paraíso en el área de alojamiento?

- **Preguntas Específicas:**

- ¿Qué es un plan de mejoramiento de calidad y cómo se aplica en el área de alojamiento en empresas hoteleras?
- ¿Cuáles son las Fortalezas Oportunidades Debilidades Amenazas del área de Alojamiento del Grand Hotel Paraíso para conocer el estado de situación inicial de la empresa?
- ¿Qué elementos debe contener un plan de mejoramiento de la calidad del área de alojamiento del Grand Hotel Paraíso?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General:

- Proponer un plan de mejoramiento de la calidad del servicio en el área de alojamiento para el Grand Hotel Paraíso en el cantón de Salinas, provincia de Santa Elena.

Objetivos Específicos:

- Identificar elementos de mejoramiento de calidad aplicables en empresas de alojamiento.

- Realizar el diagnóstico de la situación actual en el servicio en el área de alojamiento del Grand Hotel Paraíso.
- Proponer un plan de mejoramiento de la calidad del servicio en el área de alojamiento del Grand Hotel Paraíso.

JUSTIFICACIÓN

Esta investigación está encaminada al mejoramiento de la calidad del servicio en el área de alojamiento, se desarrollará en el Grand Hotel Paraíso ubicado en la provincia de Santa Elena en el cantón de Salinas; con el propósito de presentar una propuesta de Mejoramiento en el servicio en el área de alojamiento. Se sabe que las capacitaciones y la entrega de un manual de calidad en el servicio y de procedimientos son de gran importancia cuando un nuevo empleado llega a un establecimiento, ya que permite mejorar su nivel de rendimiento. Dentro del campo hotelero y en todo ámbito el cliente se basa en cómo fue tratado o cómo espera ser tratado en cuanto al servicio que se ofrezca, lo cual obliga a las empresas a entrar a la competencia de mercado, entre mayor calidad, se atrae a mayor número de clientes potenciales. Si no hay procesos estandarizados y un servicio presto a satisfacer las necesidades de los huéspedes, esto provoca que el personal trabaje de forma empírica, lo cual no es lo idóneo ya que se pueden cometer muchos errores con los clientes y generando una primera mala impresión.

Se identificaron los diferentes problemas en el servicio en el área de alojamiento, todo esto gracias a la entrevista con el gerente y conversaciones con los empleados, por estas razones, el hotel requiere cumplir con ciertos estándares en el servicio en el área de alojamiento para crecer en el mercado hotelero en la provincia de Santa Elena. La Propuesta del plan de mejoramiento beneficiará a los empleados del área de alojamiento de la empresa porque elevará la calidad de su servicio así como sus conocimientos y procedimientos a aplicar, beneficiará a los propietarios de la empresa ya que el cliente hablará bien de sus servicios en el transcurso de su estancia, el hotel a su vez atraerá más turistas por la calidad brindada en el servicio al huésped, el

cliente es el beneficiario directo ya que puede apreciar de una perspectiva diferente la calidad del servicio que se brinda en el hotel. El hotel, al formar parte de un lugar muy turístico como es Salinas y al crear una imagen representativa en la hotelería, genera desarrollo de los mercantes de la zona, aportando de esta manera al progreso del turismo y del país.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, CANTÓN SALINAS

1.1.1 Provincia de Santa Elena

Actualmente Santa Elena es una de las provincias más jóvenes del Ecuador destacándose principalmente por su variedad de atractivos turísticos, sus amplias playas y sus atrayentes pueblos de pescadores. “Esta provincia se encuentra ubicada a 120 Km. de Guayaquil y a 540 Km. de la ciudad de Quito.” (Ecuared, 2016)

Tiene una extensión de 3,762.8 kilómetros cuadrados, presenta un clima seco, pero agradable debido a la brisa del mar. Su población según el censo 2010 es de 308.693 personas (INEC, 2010). Las peculiares características de su gente ayudan a brindar un ambiente amigable y tranquilo donde se puede interactuar con la comunidad lo que resulta una agradable experiencia para los turistas. Esta provincia tiene tres cantones que son: Salinas, La Libertad y Santa Elena, cada uno con sus atractivos propios que hacen de esta provincia un potencial destino turístico.

Imagen 1 Ubicación Provincia de Santa Elena



Fuente: (Google Imágenes, 2017)

1.1.2 Cantón Salinas

La fecha de fundación de Santa Elena figura el 2 de octubre de 1871, sin embargo, se tiene documentos de su existencia desde el año de 1858. En 1881 el Dr. Eduardo Kemerich compra el saladero que ya estaba en funcionamiento con el nombre de Matadero de Yeguarizos y lo llama “Santa Elena”, en memoria de su esposa, (Turismo en Trerios, 2017). Así es como posteriormente se fue formando el pueblo de Santa Elena por la llegada de inmigrantes al sector en busca de trabajo, pero fue hasta el año de 1993 que lo adquirió el estado provincial y finalmente el 7 de noviembre del 2007 adquiere el estatus de provincia. (Salvador Lara, 2000)

“El cantón Salinas inicio como recinto, en 1929 fue nombrada parroquia y en el año de 1937 mediante Decreto Supremo del gobierno del Gral. Alberto Enríquez Gallo fue designado cantón de la provincia de Santa Elena” (Salvador Lara, 2000)

Debido a la gran diversidad del Cantón Salinas se pueden realizar actividades como disfrutar de un tranquilo camino por la playa, un paseo en chiva o montarse en las famosas bananas, lanchas o motos acuáticas para realizar un recorrido por el mar y apreciar los paisajes ecológicos, los avistamientos de lobos marinos o ballenas jorobadas. Las características de este cantón lo convierten en un lugar ideal donde se puede descansar, recrearse, divertirse y degustar de la exquisita gastronomía de la región.

Cabe recalcar también la importancia cultural de este cantón ya que ha sido poblado desde el año 8600 antes de Cristo y se han realizado hallazgos que pertenecen a una de las culturas más antiguas como es la cultura Huancavilca perteneciente al periodo de integración, razón por la cual muchos turistas se ven atraídos ante estos descubrimientos. (Alvarez, 1999)

Imagen 2 Cantón Salinas



Fuente: (Hotel, Sun Beach, 2017)

1.1.3 Geografía

El cantón Salinas perteneciente a la provincia de Santa Elena, se encuentra ubicado a 141 Km de Guayaquil y tiene una extensión de 68.7 km². (Hotel, Sun Beach, 2017). Esto en tiempo quiere decir a dos horas aproximadamente de la ciudad de Guayaquil y a 10 horas de la capital ecuatoriana, su peculiar nombre surge debido a su inagotable fuente de sal que por años ha sido explotada, industrializada y comercializada.

Este cantón según el censo 2010 tiene una población de 68.675 habitantes, de los cuales 35.436 son hombres y 33.239 mujeres (INEC, 2010). La población se dedican básicamente a actividades como la explotación de posos de sal, la pesca entre las que se destacan peces como la corvina, el atún, la sardina, el lenguado, el picudo, el pulpo, además de cangrejos, ostiones, langostas y camarones y al turismo, recalcando, que esta es la fuente más importante de ingresos para el cantón, en el cual cada vez se invierte más en infraestructura hotelera y actividades de entretenimiento.

Su clima es seco especialmente en la puntilla de Santa Elena razón por la cual aquí se encuentran las pampas salineras y en el resto de la región es de

tipo árido desértico ya que por ahí pasa una parte de la corriente de Humboldt, sin embargo, cuenta con dos temporadas.

“la lluviosa que es de enero a abril y se registra una temperatura entre los 21 y 33° C y la seca que es de mayo a diciembre”. (Ecuared, 2016)

1.1.4 División Política

El cantón de Salinas se encuentra integrado por seis parroquias rurales y urbanas, divididas de la siguiente forma:

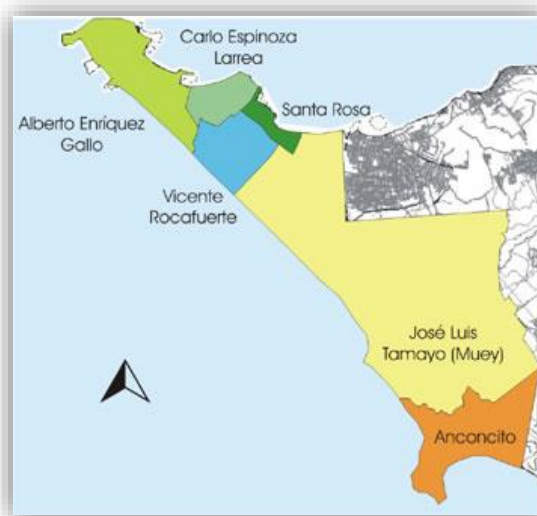
Parroquias urbanas

- Carlos E. Larrea
- Alberto E. Gallo
- Vicente Rocafuerte
- Santa Rosa

Parroquias rurales

- José Luis Tamayo
- Anconcito (Ecuared, 2016)

Imagen 3 Parroquias del Cantón Salinas



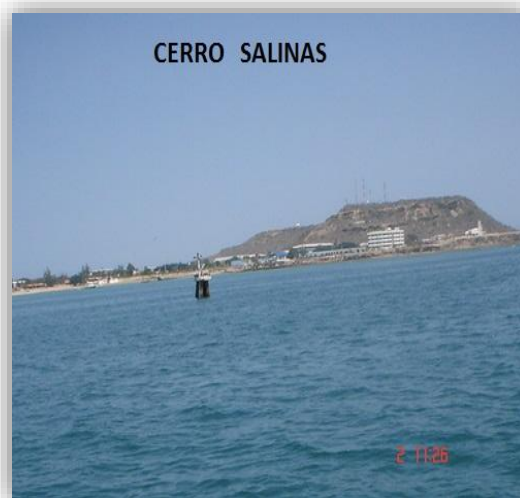
Fuente: (Gogle Imagenes, 2017)

1.1.5 Orografía

La península de Santa Elena muestra altitudes muy bajas, la mayor altitud es la del cerro La Icera con un vértice de 313 mts, en el cantón Salinas no se muestra accidentes geográficos de relevancia sin embargo se tienen pequeñas elevaciones como: la colina de Punta Carnero y el Cerro de Salinas. (Instituto Geográfico Militar, 2017)

La ausencia de elevaciones altas contribuye al clima seco de este sector, sin embargo, en estas pequeñas elevaciones se puede encontrar una amplia vegetación y además gozar de una vista hacia el océano y la ciudad.

Imagen 4 Orografía Cantón Salinas



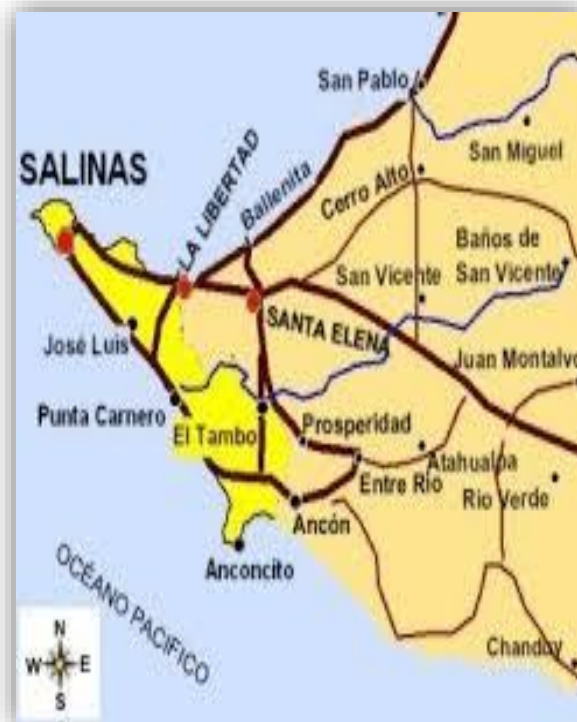
Fuente: (Google Imágenes, 2017)

1.1.6 Hidrografía

En la provincia de Santa Elena al sur- oeste se tiene la laguna Velasco Ibarra entre los más relevantes, así como también el río Javita que llega a desembocar en el océano Pacífico. En cuanto al cantón Salinas carece de ríos

de importancia sim embrago entre ellos se tiene: Las Vegas, Salado, Tambo y Tortuga. (Instituto Geográfico Militar, 2017)

Imagen 5 Hidrografía de Santa Elena



Fuente: (Instituto Geográfico Militar, 2017)

1.1.7 Distribución de los Ingresos

Según las estadísticas realizadas por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos en los años 2011 – 2012, de los ingresos de los ecuatorianos el 7.7% es destinado para la adquisición de bienes o servicios en hoteles y restaurantes a nivel nacional. (INEC, 2011-2012)

Es importante conocer este dato ya que se puede hacer una estimación de cuanto los ecuatorianos destinan para actividades turísticas, y como se puede ver en el siguiente cuadro es el quinto rubro lo que quiere decir que cada vez se da más importancia a realizar actividades de descanso y recreación y en su mayoría prefieren vacacionar en la playa, razón por la cual se pretende mejorar la calidad de servicios en los hoteles de Salinas.

Imagen 6 Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los hogares urbanos y rurales 2011- 2012

No.	Divisiones	Gasto de Consumo (en dólares)	%
1	Alimentos y bebidas no alcohólicas	584.496.341	24,4
2	Bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes	17.303.834	0,7
3	Prendas de vestir y calzado	190.265.816	7,9
4	Alojamiento, agua, electr., gas y otros combustibles	177.342.239	7,4
5	Muebles, artíc. para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	142.065.518	5,9
6	Salud	179.090.620	7,5
7	Transporte	349.497.442	14,6
8	Comunicaciones	118.734.692	5,0
9	Recreación y cultura	109.284.976	4,6
10	Educación	104.381.478	4,4
11	Restaurantes y hoteles	184.727.177	7,7
12	Bienes y servicios diversos	236.381.682	9,9
	Gasto de Consumo del hogar	2.393.571.816	100,0

Fuente: (INEC, 2011-2012)

1.1.8 Atractivos Turísticos

Como se había mencionado anteriormente Salinas cuenta con una gran variedad de atractivos turísticos como son el mar, el sol, la playa y un sin fin de actividades recreativas y sin dejar de lado la deliciosa gastronomía, que hacen de este un lugar perfecto para vacacionar en cualquier temporada del año.

Entre los principales atractivos turísticos del cantón se tiene:

- ☞ La Ruta del Sol
- ☞ Playa San Lorenzo
- ☞ Playa Chipipe
- ☞ Punta Carnero
- ☞ Mar Bravo
- ☞ La Lobería
- ☞ La Chocolatera
- ☞ Posos de sal

- ☞ Observación de ballenas
- ☞ Museo Salinas siglo XXI
- ☞ Fiestas de Cantonización

1.1.8.1 Ruta del Sol

La ruta del sol, ruta turística, natural y cultural tiene una longitud de 115 km. La componen tres de los cantones de la provincia de Santa Elena que son: Salinas, la Libertad y Santa Elena y de la provincia de Manabí el cantón Puerto López y Puerto Cayo, esta ruta forma parte de la conocida Ruta del Spondylus que comprende un recorrido por todas las provincias de la costa del país incluyendo también parte de Loja y el norte del Perú. (Ecuador Ministerio de Turismo, 2007)

Es una de las rutas más apreciadas por los turistas tanto nacionales como extranjeros al momento de viajar, ya que brinda la oportunidad de conocer varias de las playas y sus respectivos atractivos y de disfrutar de los bellos paisajes naturales que tiene el Ecuador.

Imagen 7 Ruta del Sol



Fuente: (Ecos Travel, 2017)

1.1.8.2 San Lorenzo

Esta playa es parte de la provincia de Manabí, en sus paisajes se puede apreciar formaciones rocosas, cuevas y acantilados, además cuenta con un faro desde el cual se puede divisar la isla de la Plata, el Océano y las playas cercanas. En San Lorenzo se pueden encontrar las olas más grandes de la región lo que facilita que se practique actividades como el surf o el bodyboarders. (Ecuador Ministerio de Turismo, 2007)

Imagen 8 Playa San Lorenzo



Fuente: (Ruta del Sol, 2017)

1.1.8.3 Chipipe

Chipipe pertenece al cantón Salinas, posee un clima cálido y en sus playas se produce escasamente olas por lo que es ideal para pasar un momento agradable en familia con los niños y a su vez es uno de los lugares más seguros de Salinas, se puede encontrar diversión, entretenimiento, descanso y excelente gastronomía.

Imagen 9 Playa Chipipe



Fuente: (Ruta del Sol, 2017)

1.1.8.4 Punta Carnero

Esta playa se caracteriza por su mar azul, su suave arena y su maravillosa vegetación, además se pueden encontrar formaciones de pozas naturales por lo que es muy visitada por sus turistas y para los que prefieren actividades de adrenalina pueden practicar el surf, esta playa no es la ideal para bañarse ya que posee cierta cantidad de aguajes.

Imagen 10 Punta Carnero



Fuente: (GAD Salinas, 2017)

1.1.8.5 Mar Bravo

Esta playa está cerca del centro de salinas, tiene aproximadamente 17 Km de largo y su acantilado hace que sea de difícil acceso, en esta playa está prohibido bañarse ya que se producen fuertes oleajes y se forman grandes olas y remolinos, pero precisamente estas características la hacen ideal para el surf. (Ecuador Ministerio de Turismo, 2007)

Imagen 11 Mar Bravo



Fuente: (Ruta del Sol, 2017)

1.1.8.6 Punta Lobería

Cada año visitan miles de turistas Punta Lobería para disfrutar de la tranquilidad de apreciar un atardecer en la playa, para observar su flora y su fauna y al igual que las demás playas, debido a las fuertes olas es ideal para el surf.

Imagen 12 La Lobería



Fuente: (Gogle Imagenes, 2017)

1.1.8.7 La Chokolatera

La Chokolatera lleva este nombre debido a que el mar presenta un tono chocolate, este fenómeno se da ya que en esta playa desembocan algunas corrientes marinas, lo que provoca que salga con fuerza la arena del fondo del mar dando esta tonalidad al agua, y no solo eso, sino que además se puede visualizar un espectáculo muy colorido que se da al choque de las olas contra las grandes rocas. Esta playa es conocida por ser la más sobresaliente de la península de Santa Elena (Gira Spondylus, 2017)

Imagen 13 La Chocolatera



Fuente: (Gira Spondylus, 2017)

1.1.8.8 Pozos de Sal

Estas son más bien un conjunto de piscinas formadas por el hombre con la finalidad de producir sal. Aquí se realiza todo un proceso para poder comercializarla, el agua del mar entra por tuberías hacia las piscinas evaporadoras donde la sal se cristaliza y posteriormente se la refina y añade yodo y flúor para que este idónea para el consumo humano. (Ecuasal, 2017)

Como atractivo turístico se puede observar una diversidad de aves que llegan aquí debido a las condiciones favorables del ecosistema, actualmente se encuentran más de 116 especies de aves, entre ellas acuáticas, terrestres, playeras y migratorias.

Imagen 14 Pozos de Sal



Fuente: (GAD Salinas, 2017)

1.1.8.9 Observación de Ballenas

Turistas nacionales y extranjeros viajan entre los meses de junio y septiembre para poder observar a las ballenas jorobadas, que precisamente en estas fechas buscan aguas más cálidas para empezar el proceso de reproducción y es así que llegan a las playas ecuatorianas a la península de Santa Elena donde es fácil observarlas de cerca.

Imagen 15 Observación de Ballenas



Fuente: (Ruta del Sol, 2017)

1.1.8.10 Museo Salinas Siglo XXI

En salinas también se puede encontrar sitios culturales como es el museo Salinas siglo XXI o más conocido como el museo de la gran península, se caracteriza por se encuentra ubicado precisamente sobre un sitio arqueológico Huancavilca, donde se pueden encontrar objetos antiguos de la actividad marina, cuenta con las salas arqueológica, naval, de exposiciones y un patio de armas. (Ecos Travel, 2017)

Imagen 16 Museo Salinas Siglo XXI



Fuente: (Ecuador pais turistico, 2017)

1.1.8.11 Fiestas de cantonización

Cada 22 de diciembre se acostumbra celebrar las fiestas de fundación con el desfile cívico militar y la alegría inigualable de su gente, esto constituye un atractivo más para el turismo. (Ecuador Ministerio de Turismo, 2007)

Imagen 17 Fiestas Cantón Salinas



Fuente: (Viajandox, 2017)

1.1.9 Reserva de Producción de Fauna Marino Costera Puntilla de Santa Elena

Se encuentra en la punta de la península de Santa Elena y fue declarada como reserva en el año 2008, cuenta tanto con una superficie terrestre como también con un área marina en la que se puede encontrar aves, reptiles terrestres y marinos, peces, mamíferos marinos y animales invertebrados.

En la parte terrestre incluye playas, acantilados, bosques secos, una considerable extensión de matorrales debido a la falta de agua y muchos acantilados y zonas rocosas donde golpean las olas.

Imagen 18 Reserva de Producción Fauna Marina Costera de Santa Elena



Fuente: (Google Imágenes, 2017)

Fauna

- **Macro Invertebrados**

Aquí se tiene equinodermos, moluscos y crustáceos, entre las especies comerciales están: pepinos de mar, caracoles, pulpos, concha abanico y la langosta verde. (Ministerio del ambiente, 2017)

- **Organismos Sésiles**

A este grupo pertenecen las algas y los invertebrados como las anémonas, coral negro coral en copa, plumillas de mar, las gorgonias, algas cafés y esponjas (Ministerio del ambiente, 2017)

- **Peces**

“Se han registrado 86 especies de peces, 16 de estas son nuevos registros en la distribución de peces del Pacífico Este, 22 especies de macro-invertebrados móviles y 75 especies entre algas e invertebrados sésiles.” (Ministerio del ambiente, 2017)

Se puede encontrar reptiles marinos como la tortuga verde, tortuga carey, tortuga golfina, de Aves, se tiene un registro de 160 especies de aves entre albatros de Galápagos, el pelicano peruano y gaviotín elegante, etc. (Ministerio

del ambiente, 2017). Los mamíferos Marinos que aquí se encuentra son las ballenas jorobadas, lobos marinos y delfines.

Imagen 19 Fauna Reserva Marino Costera Puntilla de Santa Elena



Fuente: (Nasca Instituto de Investigacion Marina, 2013)

1.1.10 Gastronomía

En todo el cantón de Salinas se puede encontrar una gran variedad de platos típicos de la costa, como ceviches de concha, pescado, camarón, cangrejos, bolones de verde, cazuela de mariscos, bollo de pescado, camarones apanados, encebollados tanto de camarón como de pescado, para deleitar al paladar con estos succulentos platos y con el mejor servicio.

Imagen 20 Gastronomía Cantón de Santa Elena



Fuente: (Ecuador Travel, 2017)

1.2 DETERMINACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DEL AREA DE ALOJAMIENTO DE UN HOTEL.

Servicio de Alojamiento

Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, a proporcionar a las personas hospedaje con o sin otros servicios complementarios a un determinado precio.

Estos establecimientos pueden ser hostales, hosterías, hoteles, pensiones o refugios que se dedica a brindar servicio de alojamiento, entre otros servicios, con el objetivo de satisfacer a los clientes brindando calidad en la atención.

Para una organización que se dedica a brindar servicios es muy importante que estos sean de calidad y con eficiencia, interviniendo aquí el personal que labora dentro del establecimiento, el cual al tener un contacto directo con los huéspedes debe estar altamente capacitado para el correcto desempeño de sus funciones.

Plan de mejoramiento

Un plan de mejoramiento es una herramienta que permite realizar un diagnóstico sobre la situación en tiempo actual de una empresa u organización con el fin de mejorar el rendimiento, la gestión laboral, administrativa y cumplir con los objetivos establecidos. (Barnetche Gonzalez, 2009)

Es importante ya que un plan de mejora ayuda primeramente a identificar las falencias y debilidades que existe en la organización y a corregirlas estableciendo a demás metas alcanzables mediante acciones y ajustes que vayan de acuerdo a la misión y visión de la empresa.

Lo que se pretende es realizar un plan de mejoramiento en la calidad del servicio de alojamiento para el “Gran Hotel Paraíso” , por lo que es necesario

conocer a fondo el área de alojamiento de dicho hotel para determinar cuáles son las falencias en el servicio y cuáles son los procesos que necesitan ser aclarados, mejorados y reestructurados o creados en caso de no existir; para lo cual es primordial conocer todos y cada uno de los procesos y movimientos que son implementados en el área de alojamiento y tomar las medidas correspondientes.

De acuerdo con lo antes mencionado se tomará en cuenta los manuales o instrucciones a mano del establecimiento, para así tener una mejor visión del área con la que se va a trabajar.

1.2.1 PROCESOS

“Es el conjunto de actividades u operaciones que se desarrolla en forma ordenada, lógica, secuencial, continua, sistemática, sucesiva para transformar los insumos en productos con valor agregado.” (GUIJARRO, 2012)

Los procesos se encuentran presentes en todas las organizaciones y son de gran ayuda para las mismas ya que permiten realizar las actividades de forma ordenada y sincronizada, a optimizar los recursos y el tiempo

En todo establecimiento hotelero se ejecutan procesos, sean estos empíricos o desarrollados previamente de acuerdo a las necesidades del cliente, es importante que cuando algo no va bien o no se están obteniendo los resultados esperados, que se realice un replanteamiento de procesos o la implementación de nuevos para un mejor desempeño del personal y un desarrollo eficiente de cada una de las actividades a ser brindadas como un servicio adquirido.

Los procesos a efectuar optimizarán recursos y generarán resultados idóneos para el correcto funcionamiento del establecimiento hotelero en la provincia de Santa Elena, cantón de Salinas.

Los principales procesos hoteleros son:

- Comercial
- Alojamiento
- Administrativo

Proceso Comercial

En el proceso comercial se tienen los siguientes objetivos:

- Captar clientes
- Fidelizar clientes
- Rentabilizar clientes

Proceso de Alojamiento

Los principales objetivos del proceso de alojamiento son:

- Brindarle al huésped una experiencia memorable durante su estadía en el hotel
- Registrar toda la información formal y no formal, resultante de la interacción con clientes y ocupantes, durante la estadía
- Identificar y registrar las preferencias de los huéspedes

Proceso de Administración

Principales Objetivos:

- Planificar las metas a cumplir, mensuales y anuales.
- Llevar un control detallado sobre la gestión del hotel.
- Administrar de manera sencilla los cargos y la facturación.
- Analizar reportes de todos los jefes de área del hotel.

1.2.2 Cadena de Valor

Es una herramienta propuesta por Michael Porter para que en cada una de las actividades que realiza una empresa se pueda identificar fuentes de generación de valor, para cada actividad creadora de valor, se deben estimar los costos y rendimientos para generar valor al cliente y compararlos con los de

la competencia para buscar mejoras y así alcanzar una ventaja competitiva. (Porter, 2009)

Las actividades de valor se dividen en dos grupos:

- **Actividades principales o primarias**

Se encargan de actividades que tienen que ver desde la gestión recibimiento y almacenaje de materias primas, la creación del producto, hasta del transporte desde la producción hasta los mayoristas, distribuidores, o incluso a los consumidores finales, es decir la comercialización, también de la publicidad y la asistencia posventa. Estas son: (Dvoskin, 2004)

1. Logística interna,
2. Operaciones
3. Logística externa
4. Marketing y ventas
5. Servicios

- **Actividades de apoyo o secundarias:**

Estas dan apoyo a las actividades principales por medio de la tecnología, la infraestructura, los insumos y se incluye también el recurso humano, estas son: (Dvoskin, 2004)

1. Infraestructura
2. Desarrollo tecnológico
3. Recursos humanos
4. Abastecimiento

Imagen 21 Actividades de la Cadena de Valor



Fuente: (Dvoskin, 2004)

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Enfoque de la investigación

Toda investigación establece un proceso riguroso y sistematizado para resolver problemas o buscar soluciones, entonces, para investigar es necesario definir enfoques, modelos y diseños de investigación. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista, 2004). El enfoque de la investigación constituye un proceso sistemático y controlado y se relaciona con los métodos de investigación cualitativo y cuantitativo.

Método Cuantitativo

La característica de este método es recolectar datos numéricos y realizar análisis estadísticos para probar diferentes teorías. (Alviar, 2002). Así para el presente proyecto ayudó a realizar mediciones numéricas y estadísticas respecto al servicio turístico en el cantón de Salinas.

Método Cualitativo

Este método se basa en la observación y descripción de las cualidades, hechos, procesos o estructuras de algún fenómeno, para que, por medio de un análisis se puede crear una hipótesis que brinde una solución al problema planteado. (Alviar, 2002). Por medio de este método se pudo conocer las características del problema que existía en la calidad del servicio del hotel Grand Hotel Paraíso

2.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación se refiere a que según el nivel de conocimiento científico al que espera llegar el investigador, es decir de acuerdo al tipo de

información que se espera obtener, se debe elegir la que mejor se ajuste según las características.

Investigación descriptiva

Para el desarrollo del Plan de mejoramiento en la calidad del servicio del área de alojamiento en el Grand Hotel Paraíso en el cantón de Salinas, se utilizó la investigación descriptiva, ya que permite conocer las características, los componentes y atributos del plan mencionado, empleando técnicas de recolección de información, como la observación, las entrevistas y las encuestas.

2.3 Métodos de investigación

Se puede decir que básicamente es el procedimiento riguroso, expresado de un modo lógico, que se debe seguir en la investigación. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista, 2004). Para desarrollar el proyecto se utilizará el método inductivo.

Método inductivo

Según (Cegarra Sánchez, 2012), el método inductivo va de lo particular a lo general, es decir mediante la observación particular de un fenómeno hasta una conclusión general y posible solución al problema planteado.

En base al conocimiento de hechos específicos que ocurrían dentro del hotel se pudo realizar apreciaciones generales sobre el mal servicio que se estaba brindando en este establecimiento para así poder plantear posibles soluciones a este problema.

2.4 Modalidad de investigación

Se refiere a la forma en la que se obtuvo la información y como esta ayuda al desarrollo de un proyecto objetivo, ejecutable y que contribuye al turismo en el cantón Salinas. (Hurtado & Toro, 2014)

Investigación campo

Por medio de la investigación de campo se pudo reconocer las características del entorno en el que se encuentra el hotel, mediante un proceso de interacción tanto con clientes, personal que labora en el hotel y visitantes que acuden al cantón, por medio de la aplicación de técnicas e instrumentos.

2.5 Objetivos de investigación de mercado

En este aspectos se detallan los objetivos para la investigación de mercado para este tipo de plan:

- Determinar el nivel de aceptación del mercado meta sobre el servicio recibido durante los días de estancia en el hotel.
- Conocer si la oferta de servicios proporcionados por el hotel son idóneos para los huéspedes y la demanda por las visitas realizadas a la misma.
- Analizar las funciones y procedimientos realizados por el personal del hotel.
- Conocer la situación real del Gran Hotel Paraíso referente al direccionamiento y actividades realizadas.

2.6 Población y muestra

2.6.1 Población

La población objetivo es un subconjunto de la población total a la que se destina el proyecto, la cual recibirá los beneficios y servicios del proyecto. (Vivanco, 2005)

Para el presente proyecto como población objetivo se ha tomado los datos de los turistas que visitaron el Grand Hotel Paraíso en el año 2016.

Tabla 1 Número de huéspedes del Grand Hotel Paraíso año 2016

Meses	Número de huéspedes
Enero	191
Febrero	326
Marzo	247
Abril	318
Mayo	164
Junio	286
Julio	259
Agosto	295
Septiembre	206
Octubre	279
Noviembre	249
Diciembre	270
Total	3090

Fuente: Administrador del Hotel
Elaborado por: Roodney Chávez

Entonces se tiene que el número de huéspedes que visitaron el Grand Hotel Paraíso es de 3.090 personas en el año 2016

2.6.2 Muestra

Una muestra es una parte representativa de la población objetivo que posee las mismas características de la población, es un subconjunto que se extrae para obtener información.

Calculo de la muestra

Par el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{N * p * q * z^2}{(N - 1) * e^2 + p * q * z^2}$$

Donde.

n: Tamaño de la muestra

N: Población	3.090
p: Proporción esperada o probabilidad de éxito	
0,5	
q: (1- p) Probabilidad de fracaso	0,5
z: Nivel de confianza	
1,96	
e: Margen de error	0,07

Para la investigación se determinó los siguientes datos:

- **Nivel de confianza** 95% que conlleva a un valor de 1,96.
- **Margen de error** 7% debido a que no se cuenta con datos exactos del registro de los clientes.
- **Probabilidad de éxito y fracaso** se determinó 0,5 para cada uno respectivamente, deseando mantener un equilibrio entre las dos posibilidades.
- **N= 3090**

Aplicando los datos en la formula

$$n = \frac{3090 * 0,5 * 0,5 * 3,8416}{(3090 - 1) * 0,0049 + 0,5 * 0,5 * 3.8416}$$

$$n = 184$$

El tamaño de la muestra para realizar la encuesta es de 184 personas.

Muestra personal del Grand hotel Paraíso.

Al ser importante también obtener información directa del personal que labora en el hotel, se les aplicará una encuesta para conocer a detalle la información que se necesita. La información es la misma variando únicamente la población que corresponde a 11 trabajadores.

$$n = \frac{11 * 0,5 * 0,5 * 3,8416}{(11 - 1) * 0,0049 + 0,5 * 0,5 * 3.8416}$$

$$n = 10$$

El tamaño de la muestra para realizar la encuesta a los trabajadores es de 10 personas.

2.7 Selección y técnicas de instrumentos de investigación

2.7.1 Técnicas e instrumentos

Anteriormente se eligió los tipos de investigación que se van a emplear en el desarrollo del plan de mejora y las técnicas que se van a utilizar son las siguientes:

Encuesta

Se realizaron dos encuestas una dirigida a los huéspedes del hotel para conocer sobre la conformidad que existe en los servicios que recibieron durante su estancia la otra dirigida a los trabajadores quienes en forma directa conocen las necesidades y mejoras que deben realizarse para un eficaz desenvolvimiento en su lugar de trabajo. El instrumento que se utilizó para las dos encuestas fue el cuestionario.

Entrevista

La entrevista fue fundamental ya que se la realizó al gerente del hotel para conocer su perspectiva sobre la situación del Gran Hotel Paraíso, la manera en como dirige, organiza y planifica las diferentes actividades en el día a día del hotel. El instrumentó que se ocupo fue un banco de preguntas previamente estructurado.

2.8 Procesamiento de datos

Las encuestas se procesaron en Excel, donde se organizó la información de manera numérica y estadística mediante tablas de tabulación de datos y para el análisis se utilizarán estadígrafos descriptivos, los gráficos de los resultados se los podrá observar en forma de pasteles y así conocer las preferencias y necesidades de los huéspedes del Gran Hotel Paraíso.

2.8.1 Formato de la Encuesta

Encuesta dirigida a los huéspedes del Gran Hotel Paraíso, ubicado en la provincia de Santa Elena, cantón Salinas.

Objetivo: *Obtener información con respecto a la percepción de los huéspedes en cuanto al servicio en el área de alojamiento y del servicio en general del Grand Hotel Paraíso.*

Edad:

25-35____ 36-45____ 46-55____ 56-65____ 65-75____

Género:

Masculino____ Femenino____

Lugar de procedencia:

Norteamérica ____ Centroamérica ____ Sudamérica ____ Europa ____
África ____ Asia ____

1.- ¿Cuántas veces usted se ha hospedado al año en el “Grand Hotel Paraíso”

1-3____ 4-6____ 7-9____ 10-12____

2.- ¿Cuál fue el medio por el cual usted llegó al Grand Hotel Paraíso?

GDS (booking, despejar.com, trivago) _____
Página Web Oficial _____
Agencias de viajes _____
Sin Reserva (Walk in) _____
Redes Sociales (Facebook, Instagram) _____
Recomendación _____

3.- ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar desde el momento del check in hasta la asignación de la habitación?

5-10(min)____ 10-15(min)____ 15-20(min)____

4.- **¿Cómo encuentra usted las habitaciones del hotel?**

Excelente____ Muy Bueno____ Bueno____ Malo____

5.- **¿Cómo encuentra usted el servicio al cliente en el área de recepción?**

Excelente____ Muy Bueno____ Bueno____ Malo____

6.- **¿Qué servicios complementarios considera usted importante en el Grand Hotel Paraíso?**

Wi-fi____ Aire Acondicionado____ Piscina____ Guía
turística____ Tours____

7.- **¿Qué sugiere usted para mejorar el servicio de alojamiento del hotel?**

8.- **¿Considera usted que la tarifa pagada cubrió con sus expectativas?**

Sí____ No____

9.- **¿La capacidad de respuesta ante sus reclamos fue?**

Oportuna____ No hubo respuesta____

10.- **¿Recomendaría a amigos y familiares hospedarse en Grand Hotel Paraíso?**

Sí____ No____ ¿Por qué?_____

**Encuesta dirigida a los trabajadores del Gran Hotel Paraíso,
ubicado en la provincia de Santa Elena, cantón Salinas.**

Objetivo: *Obtener información con respecto al estado actual del Grand Hotel Paraíso en cuanto al servicio que el personal brinda a los huéspedes.*

1.- **¿Qué cargo desempeña en el “Grand Hotel Paraíso”?**

2.- **¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el “Grand Hotel Paraíso”?**

Menos de un año____ Más de un año____ (Cuántos)____

3.- **¿Recibió usted un proceso de inducción al ingresar a trabajar al hotel?**

Sí____ No____

4.- ¿Conoce si dispone de un manual donde se detalle funciones y actividades a realizar en el área que se desempeña?

Sí_____

No_____

5.- ¿Conoce usted los procesos en el área en que se desempeña?

Sí_____

No_____

6.- ¿Posee experiencia en el área de servicio al cliente?

Sí_____

No_____

7.- ¿Le gustaría recibir capacitación y en qué área?

Sí_____

No_____

8.- ¿Le gustaría recibir capacitación en el idioma inglés para uso técnico en el área de atención al cliente?

Sí_____

No_____

9.- ¿Se encuentra motivado y cómo calificaría usted el entorno laboral?

Sí_____

No_____

Excelente_____

Muy Bueno_____

Bueno_____

Malo_____

10.- ¿Cómo mejoraría su entorno laboral?

2.8.2 Formato de la entrevista

Entrevista Dirigida al Gerente del “Grand Hotel Paraíso”

Objetivo: Recopilar datos necesarios para conocer del estado del “Grand Hotel Paraíso”.

1.- ¿Cuál fue el motivo de tomar la gerencia del Grand Hotel Paraíso?

2.- ¿Cómo se encontraba la empresa al momento de tomar la gerencia?

3.- ¿Encontró un personal motivado y preparado para el trabajo?

4.- ¿Fue necesario reorganizar el Hotel, en cuanto a funciones y actividades del personal?

5.- ¿Cree usted que los productos y servicios que se ofrecen están a la par con las necesidades de los huéspedes?

6.- ¿Cree que es importante realizar un mejoramiento en el Grand Hotel Paraíso? ¿Por qué?

7.- ¿Cuáles aspectos usted cree que deberían mejorar?

2.8.3 Tabulación y análisis de datos

A continuación, se presentan los resultados de las encuestas aplicadas a los huéspedes de “Grand Hotel Paraíso”.

Edad

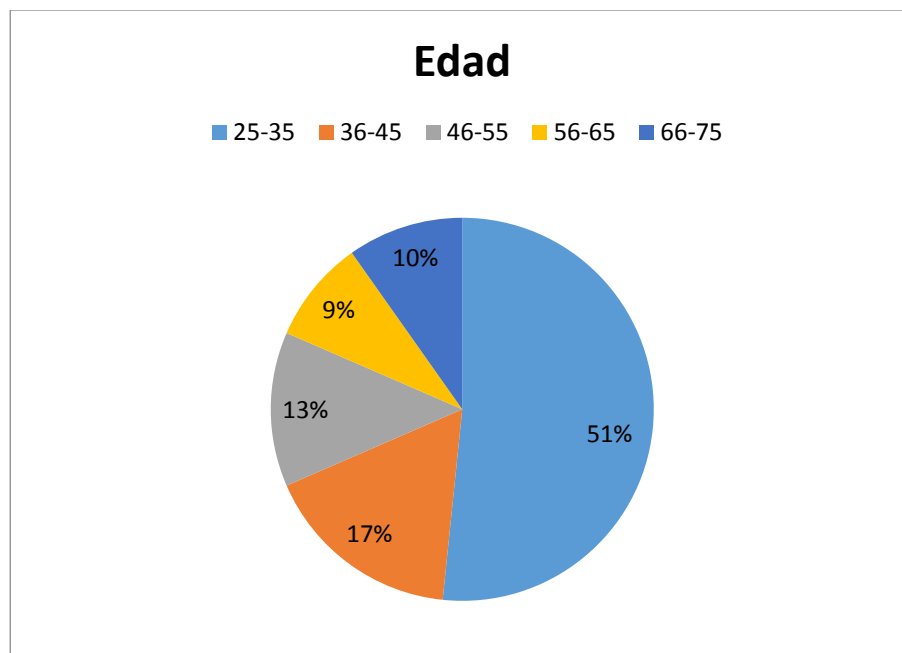
Tabla 2 Edad

EDAD		
EDAD	NÚMERO	PORCENTAJE
25-35	95	52%
36-45	31	17%
46-55	24	13%
56-65	16	9%
66-75	18	10%
TOTAL:	184	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Imagen 22 Edad



Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Análisis:

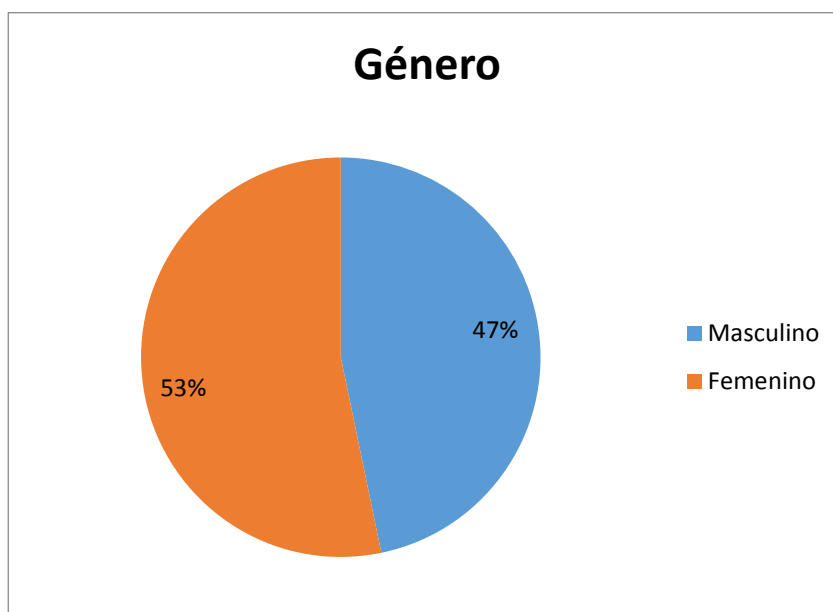
Los turistas que acuden al hotel tiene una edad comprendida entre 25-35 años, que corresponde al 51%. En este rango de edad son considerados como jóvenes adultos, quienes tienen ya el poder adquisitivo y tiempo suficiente para realizar actividades de turismo.

Tabla 3 Género

Género		
Masculino	86	47%
Femenino	98	53%
Total	184	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Imagen 23 Género

Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Análisis:

La mayoría de los encuestados fueron mujeres con un 53% con una diferencia del 6% en cuanto a los hombres con un 47%.

Lugar de procedencia

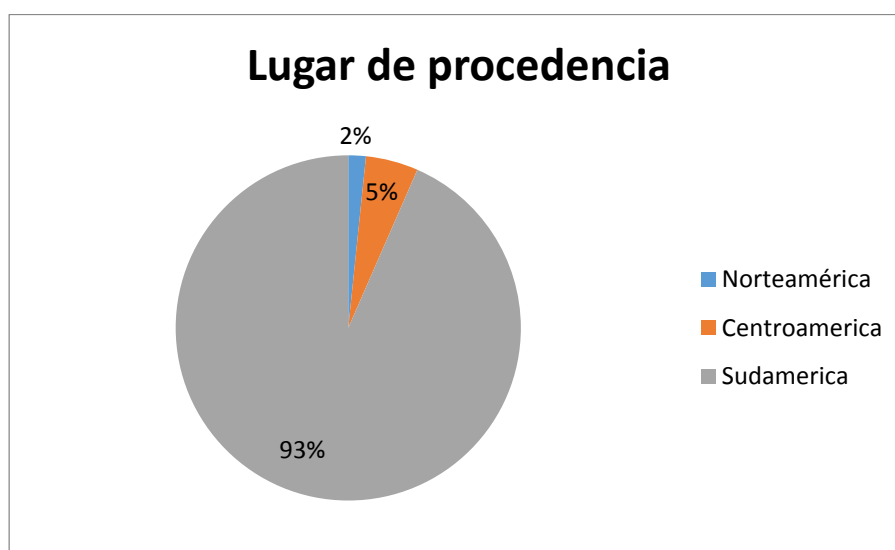
Tabla 4 Lugar de procedencia

Lugar de procedencia		
Norteamérica	3	2%
Centroamérica	9	5%
Sudamérica	171	93%
Europa	0	0%
África	0	0%
Asia	0	0%
Total	183	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Imagen 24 Lugar de procedencia



Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Análisis:

El gráfico muestra que de todos los turistas que visitan en su gran mayoría son de Sudamérica con un 93%, seguido de Centroamérica con un 5% y de Norteamérica con un 2%, esto es debido a que el personal no cuenta con un servicio en inglés, que sirven para llegar a mercados como Asia y África.

Pregunta 1: ¿Cuántas veces usted se ha hospedado al año en el “Grand Hotel Paraíso”

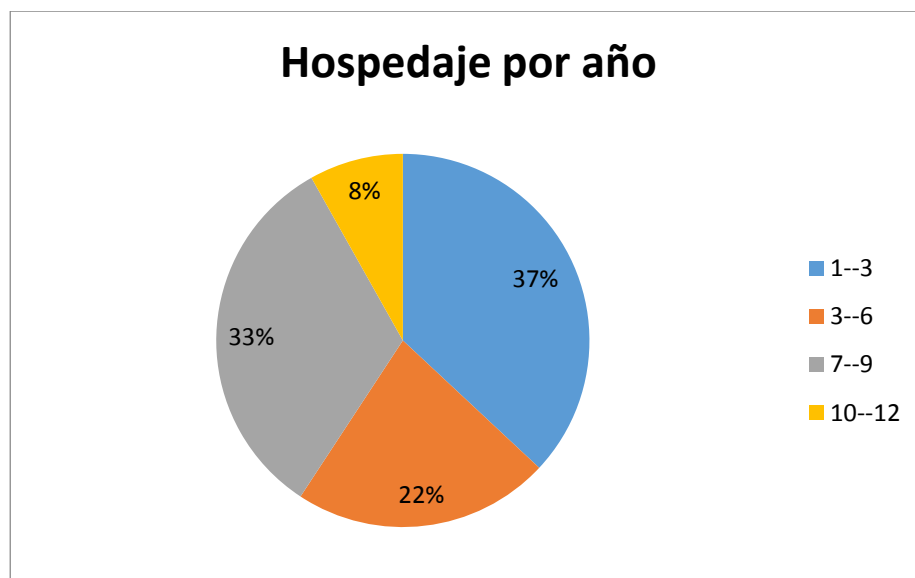
Tabla 5 Frecuencia de hospedaje

Hospedaje por año		
1--3	68	37%
3--6	41	22%
7--9	60	33%
10--12	15	8%
Total	184	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Imagen 25 Frecuencia de hospedaje



Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Análisis:

El gráfico muestra las veces por año que los huéspedes visitan el Grand Hotel Paraíso siendo el rango con mayor visitas el de 1 a 3 veces al año con el 37%, seguido en por el 33% que representa a los turistas que visitan el hotel de 7 a 9 veces al año.

Pregunta 2. ¿Cuál fue el medio por el cual usted llegó al Grand Hotel Paraíso?

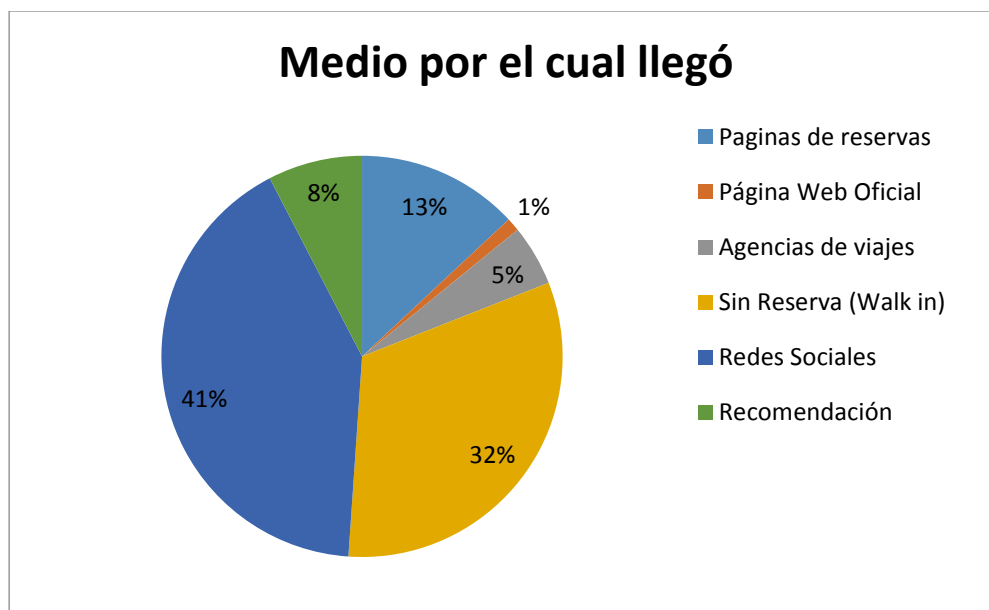
Tabla 6 Medio de llegada al Grand Hotel Paraíso

Medio por el cual llegó		
Páginas de reservas	4	13%
Página Web Oficial		1%
Agencias de viajes		5%
Sin Reserva (Walk in)	9	32%
Redes Sociales	6	41%
Recomendación	4	8%
Total	84	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Imagen 26 Medio de llegada al Grand Hotel Paraíso



Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Análisis:

De todos los encuestados podemos observar en el gráfico que el medio por el cual llegaron o conocieron al Grand Hotel Paraíso fue con redes sociales, tales como Facebook o Instagram que son con los que cuenta el hotel que representa un 41%.

Pregunta 3. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar desde el momento del check in hasta la asignación de la habitación?

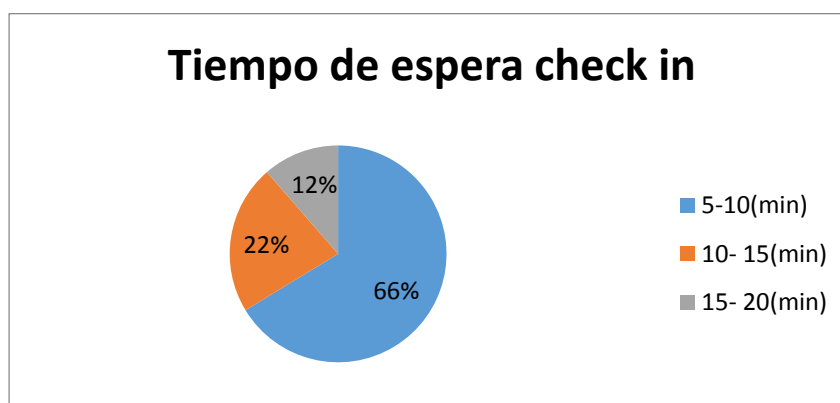
Tabla 7 Tiempo de espera check in

Tiempo de espera check in		
5-10(min)	122	66%
10- 15(min)	41	22%
15- 20(min)	21	11%
Total	184	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Imagen 27 Tiempo de espera check in



Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Análisis:

El tiempo de espera el cual fue apreciado por los encuestados en su gran mayoría fue de 5 a 10 minutos con 66%, es un tiempo favorable para el servicio al cliente.

Pregunta 4 ¿Cómo encuentra usted las habitaciones del hotel?

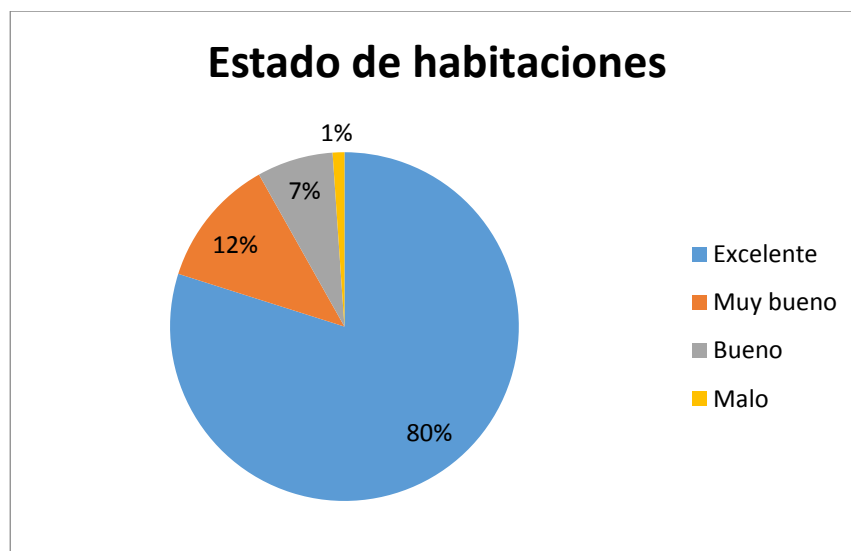
Tabla 8 Estado de habitaciones

Estado de habitaciones		
Excelente	147	80%
Muy bueno	22	12%
Bueno	13	7%
Malo	2	1%
Total	184	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Imagen 28 Estado de habitaciones



Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Análisis:

El gráfico muestra que el 80% de los huéspedes del Grand Hotel Paraíso obtuvieron sus habitaciones en un excelente estado, es un plus más para el hotel ya que no se espera quejas o reclamos mayores con respecto a sus habitaciones.

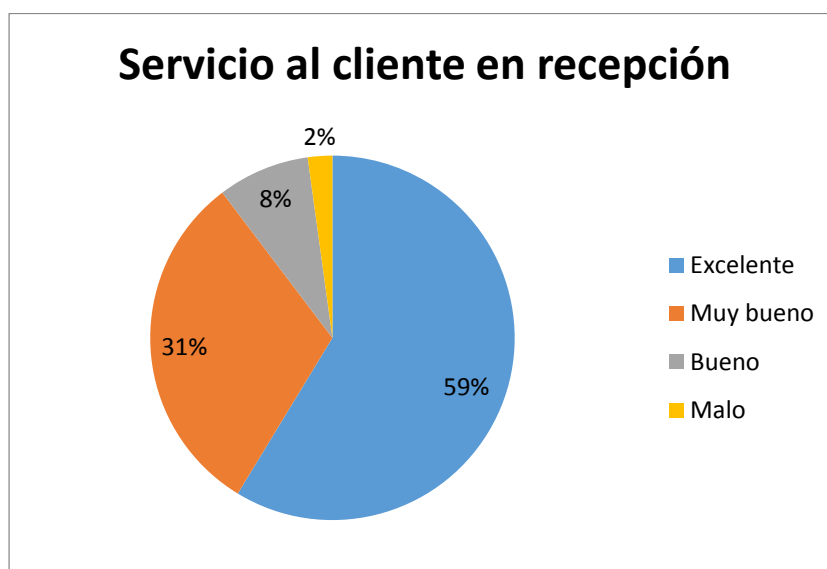
Pregunta 5 ¿Cómo encuentra usted el servicio al cliente en el área de recepción?

Tabla 9 Servicio al cliente en recepción

Servicio al cliente en recepción		
Excelente	108	59%
Muy bueno	57	31%
Bueno	15	8%
Malo	4	2%
Total	184	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Imagen 29 Servicio al cliente en recepción

Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Análisis:

El servicio al cliente en la recepción es excelente según el 58% de los encuestados, en este punto hay que tomar en cuenta los porcentajes más bajos para aplicar medidas correctivas, ya que la atención en la recepción representa un momento de la verdad, el cual el hotel toma en cuenta.

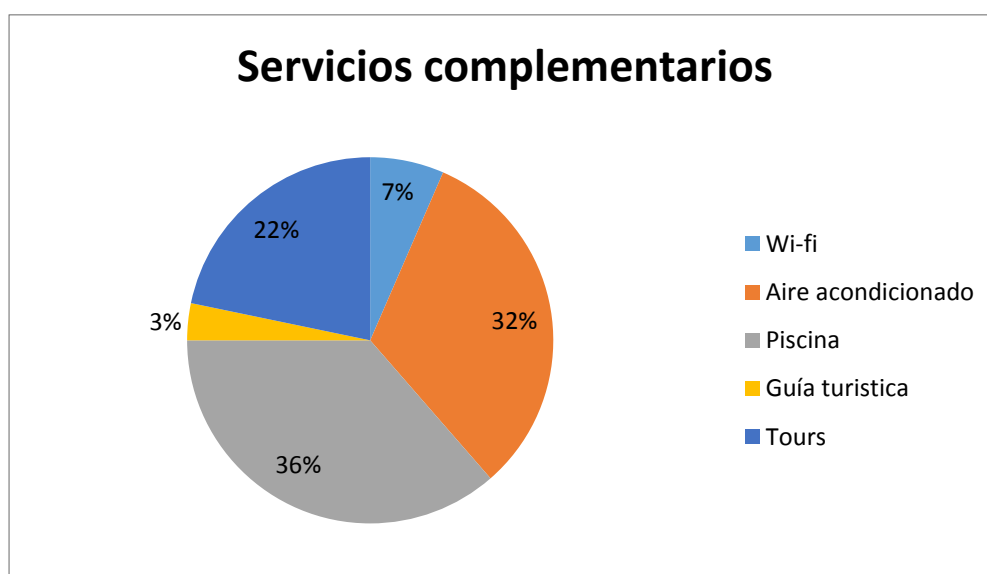
Pregunta 6 ¿Qué servicios complementarios considera usted importante en el Grand Hotel Paraíso?

Tabla 10 Servicios complementarios

Servicios complementarios		
Wi-fi	12	7%
Aire acondicionado	59	32%
Piscina	67	36%
Guía turística	6	3%
Tours	40	22%
Total	184	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Imagen 30 Servicios complementarios

Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Análisis:

En el gráfico se puede apreciar que el 36% de los encuestados prefiere la piscina como servicio complementario, así como también el 32% prefiere el aire acondicionado, son servicios que se oferta por el clima donde se encuentra el Grand Hotel Paraíso, podemos observar que el uso del internet y el de un guía turístico no son relevantes al momento de elegir este establecimiento,

puesto que los turistas prefieren tener un contacto real con la costa Ecuatoriana, esto no quiere decir que no son servicios importantes ya que pueden ser requeridos en cualquier momento por los huéspedes.

Pregunta 7 ¿Qué sugiere usted para mejorar el servicio de alojamiento del hotel?

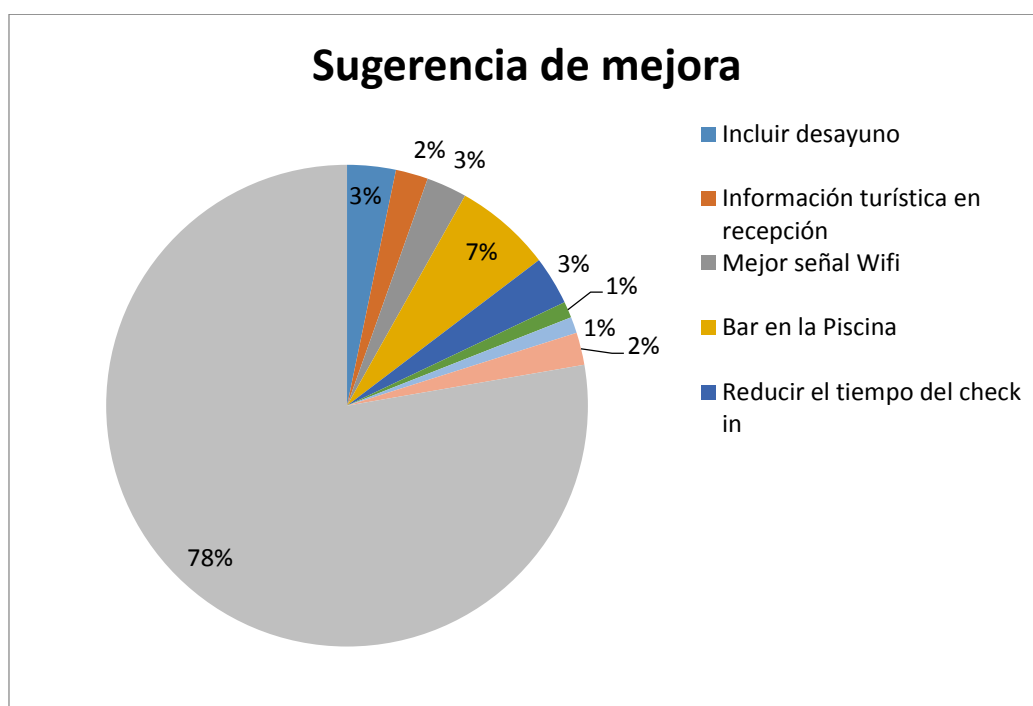
Tabla 11 Sugerencias de mejora

Sugerencia de mejora		
Incluir desayuno	6	3%
Información turística en recepción	4	2%
Mejor señal Wifi	5	3%
Bar en la Piscina	12	7%
Reducir el tiempo del check in	6	3%
Controlar plagas	2	1%
Sustituir amenities diariamente	2	1%
Limpieza en habitaciones	4	2%
Nada	143	78%
Total	184	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Imagen 31 Sugerencias de mejora



Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Análisis:

El gráfico muestra que el 78% de los encuestados no desea cambiar nada en el establecimiento, indicándonos también algunos puntos importantes que deben ser tomados en cuenta, por ejemplo, con un 7% se pronunciaron con la implementación de un bar en la piscina.

Pregunta 8 ¿Considera usted que la tarifa pagada cubrió con sus expectativas?

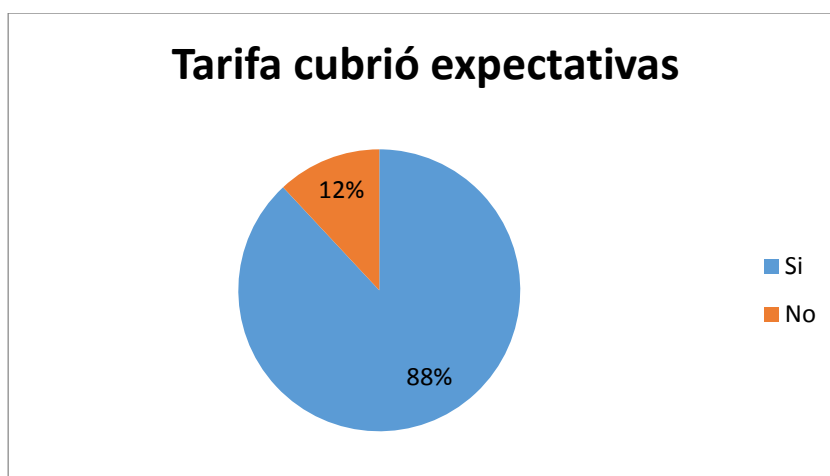
Tabla 12 Tarifa cubrió expectativas

Tarifa cubrió expectativas		
Si	162	88%
No	22	12%
Total	184	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Imagen 32 Tarifa cubrió expectativas



Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Análisis:

Según el gráfico podemos observar que el 88% de los encuestados siente que la tarifa por la que pagó, cubrió sus expectativas, mientras que el 12% de los encuestados dice que no, se puede apreciar un grado minoritario de inconformismo en relación al precio.

Pregunta 9 ¿La capacidad de respuesta ante sus reclamos fue?

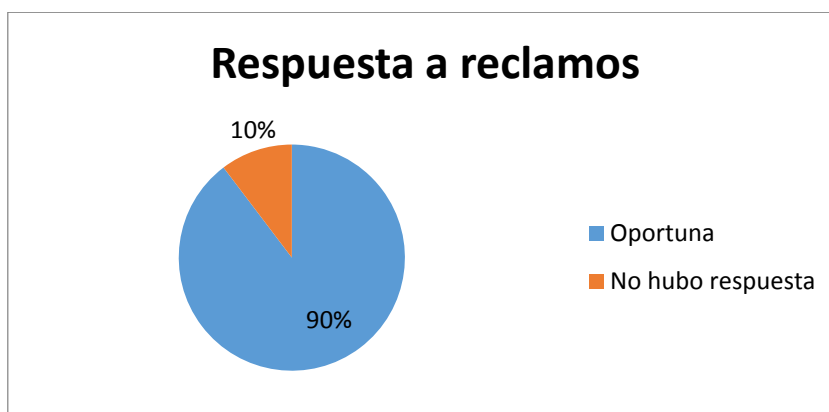
Tabla 13 Respuesta a reclamos

Respuesta a reclamos		
Oportuna	165	90%
No hubo respuesta	19	10%
Total	184	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Imagen 33 Respuesta a reclamos



Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Análisis:

La capacidad de respuesta ante los reclamos tiene un alto índice con un 90% de respuesta oportuna, estando el 10% inconforme ante la respuesta de sus reclamos, dando la apertura para mejorar en un adecuado manejo de quejas.

Pregunta 10 ¿Recomendaría a amigos y familiares hospedarse en Grand Hotel Paraíso?

Tabla 14 Recomendación

Recomendación		
Si	176	96%
No	8	4%
Total	184	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Imagen 34 Recomendación



Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

¿Por qué?

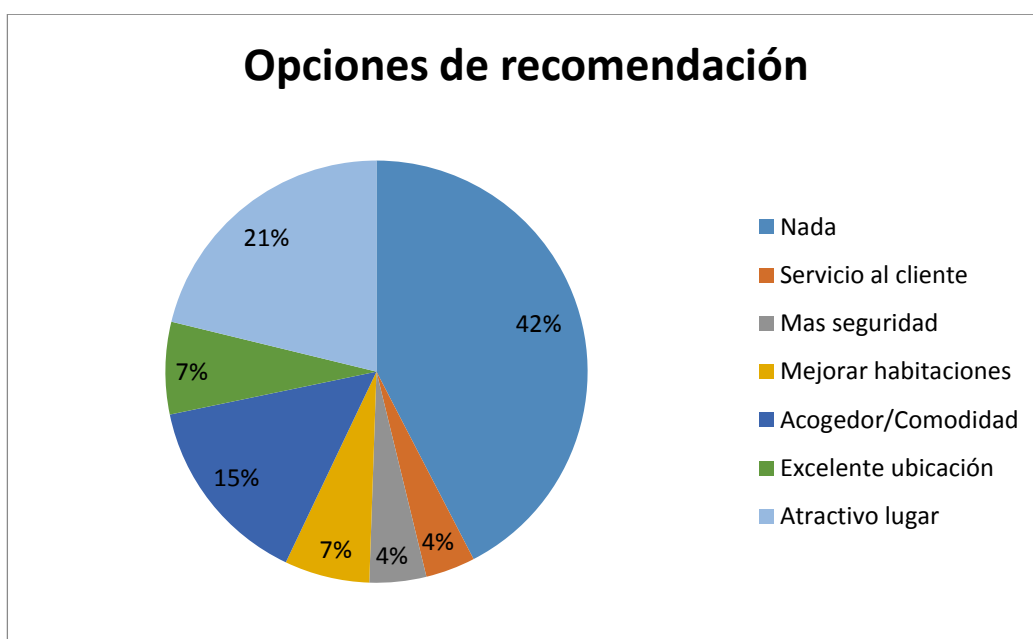
Tabla 15 Recomendación

Opciones de recomendación		
Nada	78	42%
Servicio al cliente	7	4%
Más seguridad	8	4%
Mejorar habitaciones	12	7%
Acogedor/Comodidad	27	15%
Excelente ubicación	13	7%
Atractivo lugar	39	21%
Total	184	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Imagen 35 Recomendación



Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Análisis:

Del total de huéspedes que fueron encuestados el 96% de los encuestados dijo que, si recomendaría a sus amigos y familiares a visitar el Grand Hotel Paraíso, siendo sus motivos más importantes el que el hotel sea muy atractivo a la vista, además de ser acogedor, se realiza esta pregunta para conocer qué tan dispuestos están los huéspedes para dar una buena recomendación a los huéspedes y beneficiar al hotel con un publicidad de boca a boca.

Tabulación de las encuestas aplicadas a los trabajadores del “Grand Hotel Paraíso”.

Pregunta 1 ¿Qué cargo desempeña en el “Grand Hotel Paraíso”?

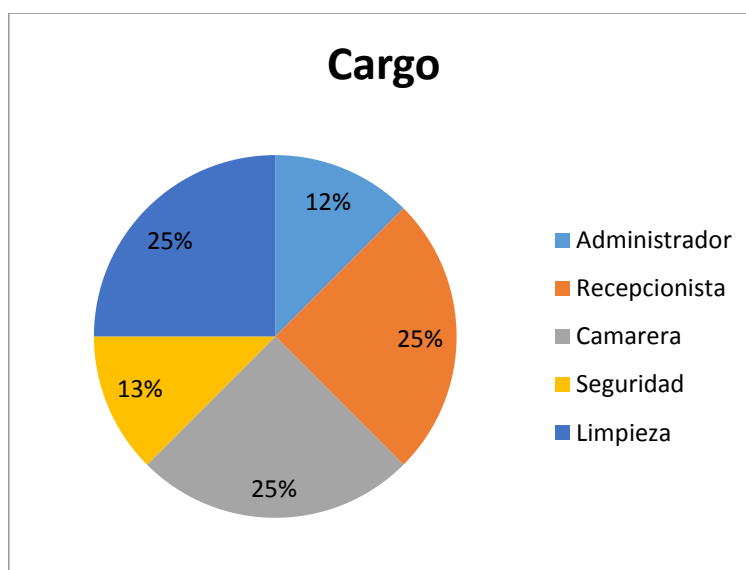
Tabla 16 Cargo

Cargo		
Administrador	1	13%
Recepcionista	2	25%
Camarera	2	25%
Seguridad	1	13%
Limpieza	2	25%
	8	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Imagen 36 Cargo



Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Análisis:

Dentro de los puestos de trabajo tenemos a un administrador del hotel y se puede apreciar tan solo dos recepcionistas, al igual que camareras dos, personal de limpieza dos y personal de seguridad apenas 1, lo cual nos indica cuanto personal tiene el hotel y si necesita o no más personal de acuerdo a su porcentaje de ocupación histórico.

Pregunta 2.- ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el “Grand Hotel Paraíso”?

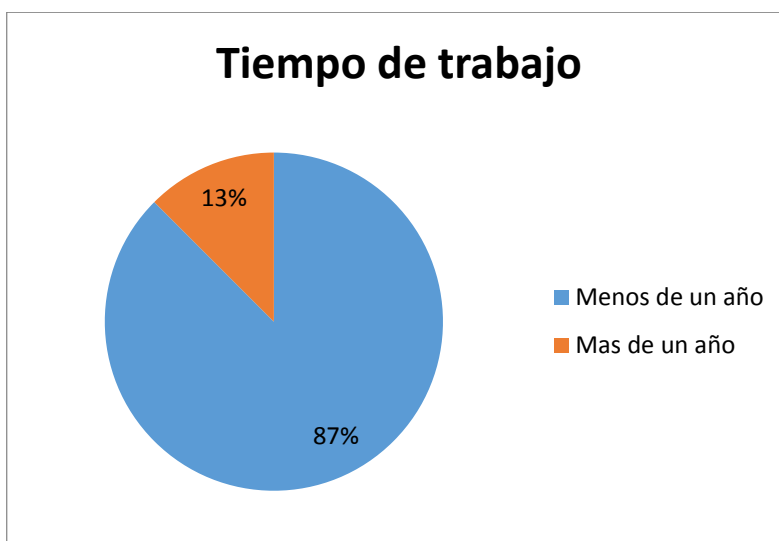
Tabla 17 Tiempo de trabajo

Tiempo de trabajo		
Menos de un año	7	88%
Más de un año	1	13%
	8	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Imagen 37 Tiempo de trabajo



Fuente: Encuesta
Elaboración: Roodney Chávez

Análisis:

Actualmente la mayoría de los trabajadores tiene menos de un año trabajando en el Hotel, esto se debe a que hubo una reestructuración del personal para mejorar la calidad del servicio. Solamente el administrador va más de un año en su cargo.

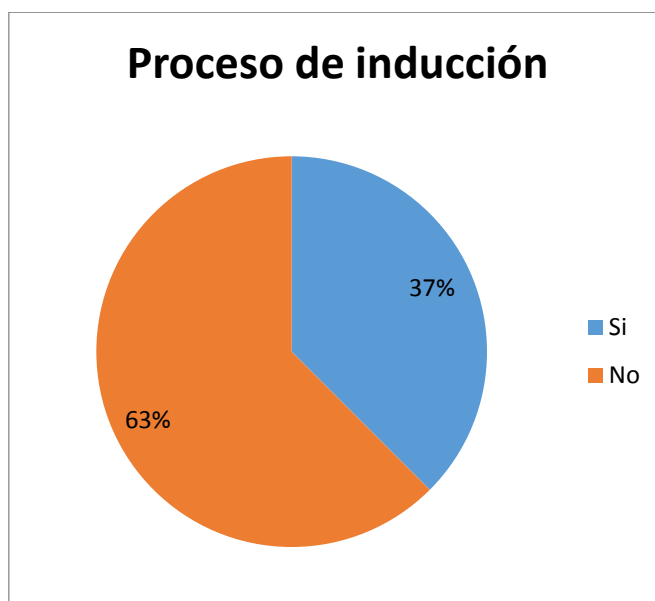
Pregunta 3.- ¿Recibió usted un proceso de inducción al ingresar a trabajar al hotel?

Tabla 18 Proceso de inducción

Proceso de inducción		
Si	3	38%
No	5	63%
	8	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Roodney Chávez

Imagen 38 Proceso de inducción



Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Análisis:

A pesar de que el personal este más capacitado, al momento se registra una falta de inducción al ser contratados, esto podría generar un conflicto en el desarrollo de sus funciones del nuevo personal.

Pregunta 4.- ¿Conoce si dispone de un manual donde se detalle funciones y actividades a realizar en el área que se desempeña?

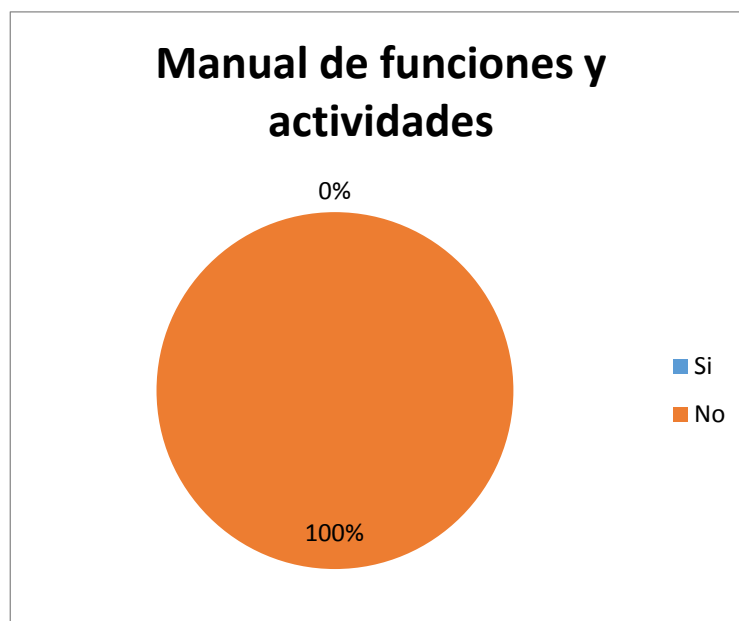
Tabla 19 Manual de funciones y actividades

Manual de funciones y actividades		
Si	0	0%
No	8	100%
	8	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Imagen 39 Manual de funciones y actividades



Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Análisis:

El 100% de los trabajadores no conoce de un manual del hotel donde se detalle las funciones de cada uno de los puestos de trabajo, es decir no existe.

Pregunta 5.- ¿Conoce usted los procesos en el área en que se desempeña?

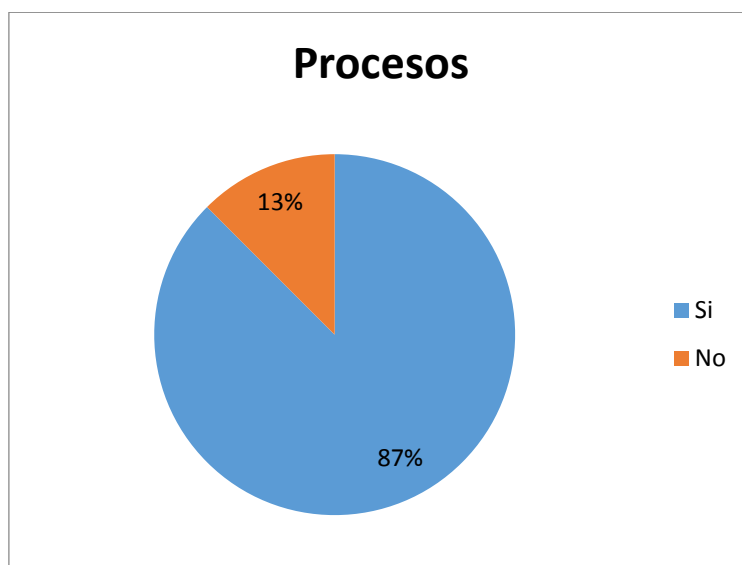
Tabla 20 Procesos

Procesos		
Si	7	88%
No	1	13%
	8	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Imagen 40 Procesos



Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Análisis:

El 88% del personal conoce los procesos a seguir en sus puestos de trabajo, siendo estos tomados por la rutina del mismo, es decir un proceso empírico, mas no por la existencia de un manual de procesos, mientras que el 22% se encuentra en etapa de inducción y aprendizaje.

Pregunta 6.- ¿Posee experiencia en el área de servicio al cliente?

Tabla 21 Experiencia en servicio al cliente

Experiencia en servicio al cliente		
Si	5	63%
No	3	38%
	8	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Imagen 41 Experiencia en servicio al cliente



Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Análisis:

El gráfico demuestra que el 62% del personal cuenta con experiencia en servicio al cliente, mientras que el resto tiene como misión obtenerla, este es un punto a ser tomado en cuenta para mejorar y optimizar el tiempo para que la inexperiencia del nuevo personal no sea causal de fallas en sus primeros días y sea tomado de una manera negativa por el huésped.

Pregunta 7.- ¿Le gustaría recibir capacitación y en qué área?

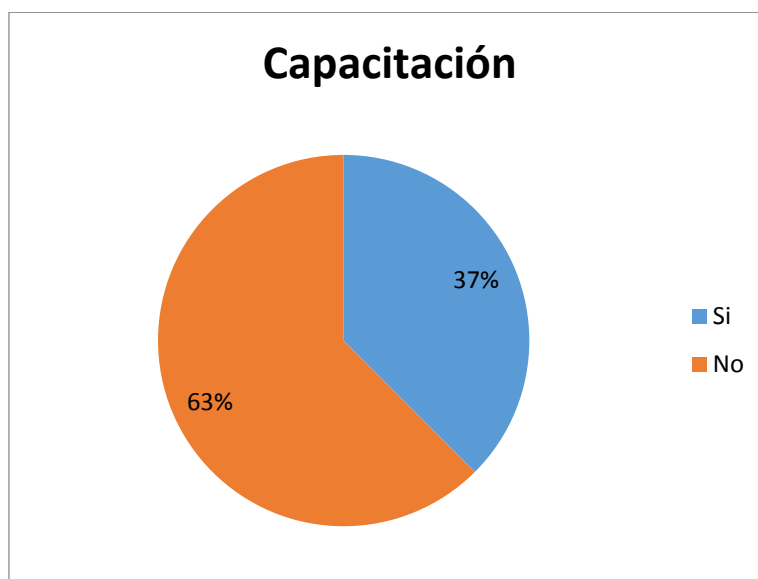
Tabla 22 Capacitación

Capacitación		
Si		38%
No		63%
		100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Imagen 42 Capacitación



Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

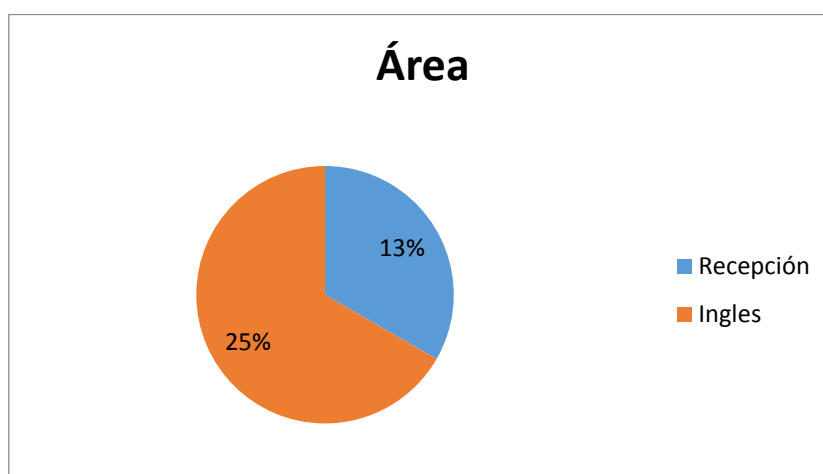
Tabla 23 Áreas a ser capacitados

Área		
Recepción	1	13%
Ingles	2	25%
	3	38%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Imagen 43 Áreas a ser capacitados



Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Análisis:

El 38% dijo que, si está interesado en recibir capacitación, de los cuales el 25% está interesado en recibir capacitación en el idioma inglés, esto demuestra un interés y un compromiso hacia la empresa por parte del personal.

Pregunta 8.- ¿Le gustaría recibir capacitación en el idioma inglés para uso técnico en el área de atención al cliente?

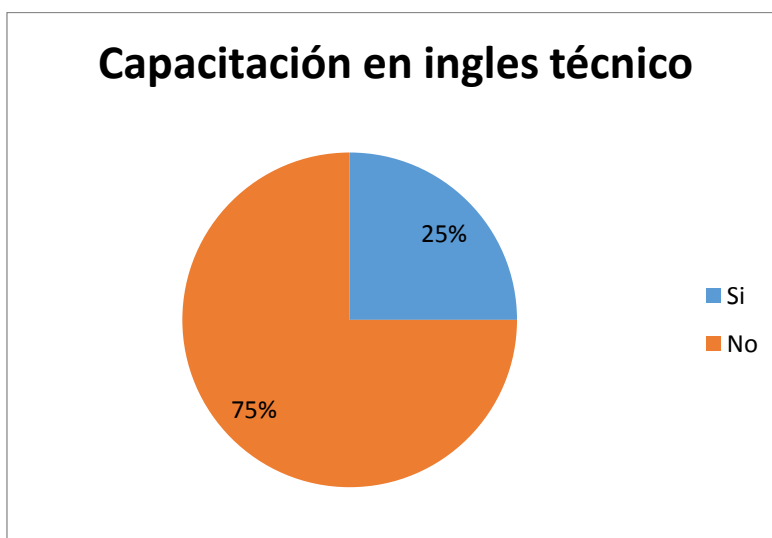
Tabla 24 Capacitación en ingles técnico

Capacitación en ingles técnico		
Si	2	25%
No	6	75%
	8	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Imagen 44 Capacitación en ingles técnico



Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Análisis:

El gráfico muestra que el 25% del personal está interesado en recibir capacitación técnica en el idioma inglés, mientras que el 75% no desea recibirla,

esto indica que hay falta de compromiso en recibir este tipo de capacitación y como se vio en la pregunta anterior hay otras personas que están interesadas en otro tipo de capacitación, las cuales deben ser atendidas.

Pregunta 9.- ¿Se encuentra motivado y cómo calificaría usted el entorno laboral?

Tabla 25 Motivación del personal

Motivación del personal		
Si	7	88%
No	1	13%
	8	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Imagen 45 Motivación del personal



Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

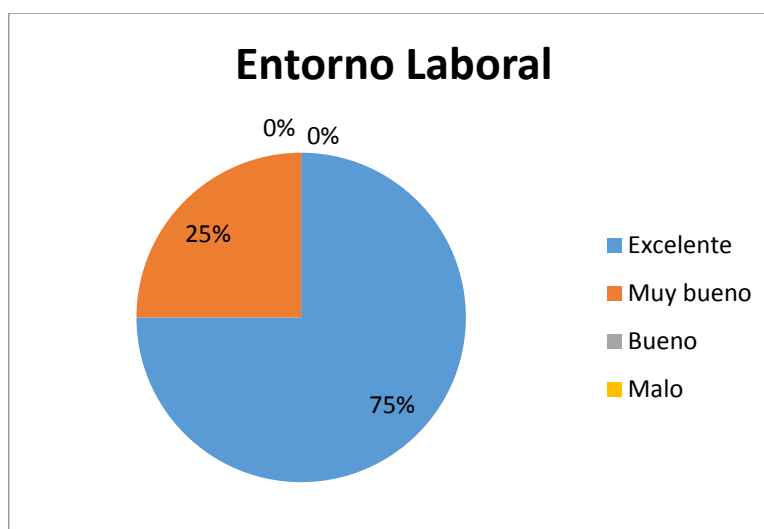
Tabla 26 Entorno Laboral

Entorno Laboral		
Excelente	6	75%
Muy bueno	2	25%
Bueno	0	0%
Malo	0	0%
	8	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Imagen 46 Entorno Laboral



Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Análisis:

El 87% del personal se encuentra motivado laboralmente, y califican el entorno laboral con un 75% de excelente lo que refleja que el ambiente laboral en general es lo esperado por el personal.

Pregunta 10.- ¿Cómo mejoraría su entorno laboral?

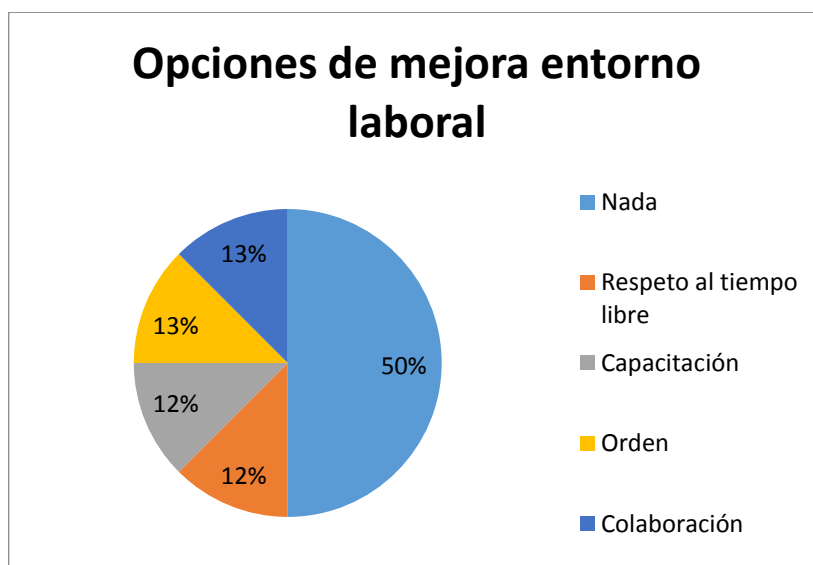
Tabla 27 Opciones de mejora entorno laboral

Opciones de mejora entorno laboral		
Nada	4	50%
Respeto al tiempo libre	1	13%
Capacitación	1	13%
Orden	1	13%
Colaboración	1	13%
	8	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Imagen 47 Opciones de mejora entorno laboral



Fuente: Encuesta

Elaboración: Roodney Chávez

Análisis.:

El 50% del personal cree que el ambiente laboral está bien y no realizarían cambios, existe personal que desea más colaboración para las tareas encomendadas, así como el respeto de su tiempo libre y aquí se puede notar un grado de desorden laboral que precisamente también lo mencionan, el personal necesita más orden en sus actividades y hay personal que se siente comprometido con el Grand Hotel Paraíso y es por eso que solicitan capacitaciones.

2.8.4 Análisis de la entrevista

La entrevista se realizó al gerente del Grand Hotel Paraíso, quien respondió a las preguntas de la siguiente manera:

1.- ¿Cuál fue el motivo de tomar la gerencia del Grand Hotel Paraíso?

Se tomó la iniciativa ya que mi papa empezó este negocio con un hotel en Atacames hace unos 15 o 16 años y ya que vio una oportunidad en el turismo entro en el ámbito hotelero, obtuvo un crédito en la CFN y mi papa tenía una cartera de clientes que buscaban otros destinos y estuvimos

alquilando hoteles en Salinas y mi papa vio una oportunidad de negocio aquí y compro el hotel que apenas tenía dos pisos y lo mejoro con un crédito de la CFN y coincidió justo cuando yo culminaba mis estudios de administración hotelera y yo ocupe la gerencia ya que tuve experiencia aquí y en el extranjero en un internado que realicé.

2.- ¿Cómo se encontraba la empresa al momento de tomar la gerencia?

El hotel se encontraba en una fase de mejoramiento, lo obtuvimos en condiciones diferentes a las que hoy en día se encuentra el hotel, y con lo antes ya mencionado pudimos establecer lo que hoy es el Grand Hotel Paraíso.

3.- ¿Encontró un personal motivado y preparado para el trabajo?

Encontramos un personal motivado, además de que yo personalmente capacite al personal ya que tengo conocimiento en esta profesión, su entrenamiento se basa en servicio al cliente, seguridad y mantenimiento hotelero, para así ahorrar dinero y siempre motivar, ya que así generamos fidelidad de los empleados hacia la empresa.

4.- ¿Fue necesario reorganizar el Hotel, en cuanto a funciones y actividades del personal?

Totalmente, estuvimos con problemas de que el personal no conocía mucho de hotelería y seguimos en eso, pero hemos mejorado con capacitaciones, tratamos de cumplir con lo que tenemos a mano y mejorar día a día.

5.- ¿Cree usted que los productos y servicios que se ofrecen están a la par con las necesidades de los huéspedes?

Actualmente el turista que viene a Salinas no tiene la capacidad económica de pagar más por una habitación en el hotel, entonces esto nos favorece a nosotros por la disponibilidad que tenemos, nosotros contamos con un servicio en las habitaciones de muy buena calidad, habitaciones limpias, piscinas a disposición, aire acondicionado en cada habitación.

6.- ¿Cree que es importante realizar un mejoramiento en el Grand Hotel Paraíso? ¿Por qué?

Siempre es bueno mejorar, ya que nunca es suficiente para los huéspedes, todo esto es porque debemos superar sus expectativas y no quedarnos atrás en cuanto a nuestra competencia.

7.- ¿Cuáles aspectos usted cree que deberían mejorar?

Nosotros debemos mejorar el servicio al cliente en las noches, por darte un ejemplo, uno de cada 50 huéspedes necesita un determinado servicio y este no puede ser cubierto por el señor de la noche porque él tiene otras actividades que realizar y a veces se pasa por alto este tipo de situaciones, así como también si quisiéramos mejora de categoría que actualmente nos encontramos en un nivel de 3 estrellas, pero para subir tendríamos que por ejemplo mejorar las habitaciones en cuanto a camas, tendríamos que tener solo camas bajas y ya no literas porque este es un problema para la gente que no le gusta subir a su cama.

Una vez realizado la investigación de mercado utilizando diversos métodos se presenta las siguientes conclusiones:

- Los huéspedes recomendarían el hotel a otras personas por el atractivo de lugar y comodidad representan más del 90%, siendo este porcentaje el nivel de aceptación de los clientes.
- Los servicios ofertados por el Gran Hotel Paraíso se encuentran en nivel bueno y excelente, puesto que el factor de conformidad con las habitaciones son el 80%, servicio de recepción, piscina, aire acondicionado, tours representan el 90%, incluyendo los precios accesibles para alojamiento. De igual modo la frecuencia de visitas de entre 1-6 veces representan el 59%, siendo parte de la demanda actual.
- La mayoría del personal labora menos de un año, a pesar que 88% conoce los procesos que aprendió durante el servicio prestado no se ha aplicado un proceso de inducción, se evidencia la falta un manual de funciones y procedimientos, capacitación en idiomas, puesto que se

necesita de mayor control y organización en los procesos empleados en el hotel.

- En la actualidad el Gran Hotel Paraíso se encuentra en fase de mejoramiento, puesto que se presenta cambios para mejorar el servicio al cliente, seguridad y mantenimiento, la capacitación lo realiza el Gerente que también es especialista en estos temas, sin embargo el personal con menos tiempo en el servicio no tiene mucha idea sobre cuestiones hoteleras, involucrando la falencias en cubrir todos los requerimientos de los huéspedes.

CAPÍTULO III

PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

3.1 Entorno de la Empresa

El entorno se refiere al conjunto de factores externos a la empresa, pero, al mismo tiempo, directamente relacionados con ella y muy cercanos al desarrollo de la actividad económica, dentro de un territorio determinado. (Alviar Ramírez, 2011)

El análisis del entorno es muy importante si se quiere alcanzar el éxito empresarial, ya que este se caracteriza por ser inestable, complejo y competitivo, por lo que se debe conocer muy bien el medio en el que se encuentra la empresa para ser capaz de adaptarse a las necesidades, prever los cambios con anticipación, evaluar el impacto de esos cambios en su actividad y prepararse para cuando se produzcan.

Para eso es necesario realizar un análisis tanto interno como externo de la organización para conocer los factores que afectan directa o indirectamente a la empresa y poder realizar un diagnóstico e identificar estrategias que lleven al éxito y alcanzar los objetivos.

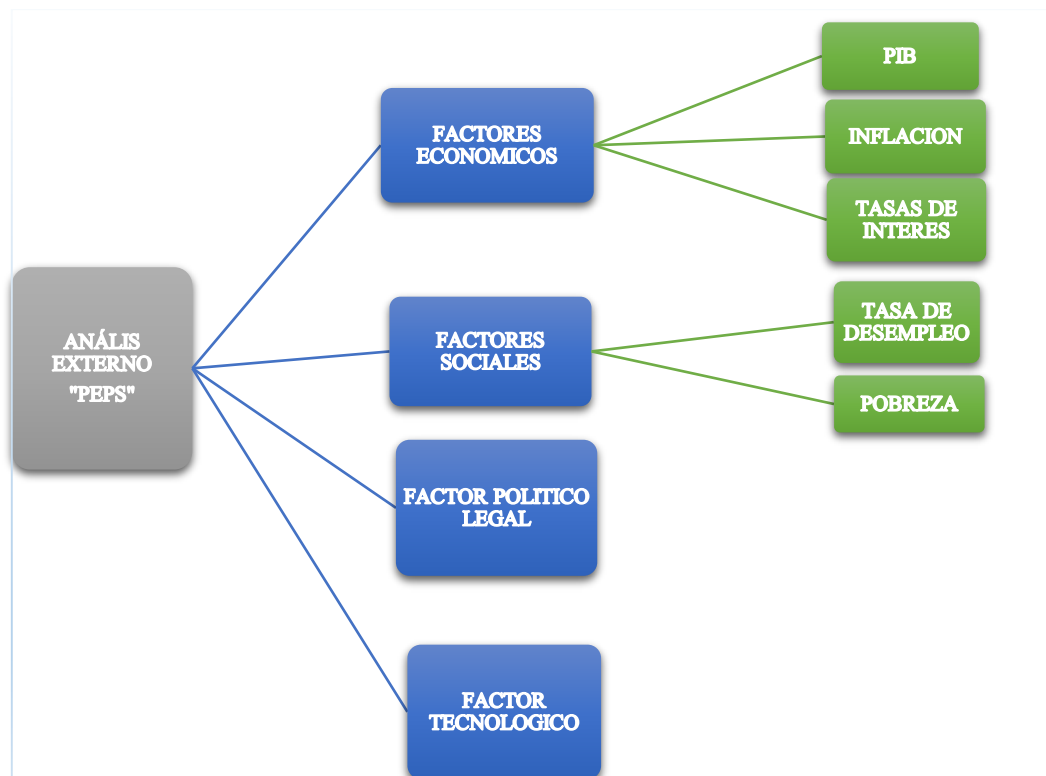
3.1.1 Análisis Externo

Un análisis externo se refiere al estudio de las fuerzas sociales que influyen en la empresa, que se derivan del hecho de que esta funciona en un país, una región y un sistema político, jurídico y económico.

Dicho de otra forma, se refiere a los factores externos que determinan en gran medida las posibilidades de funcionamiento y desarrollo que influyen en las empresas y que no se pueden controlar, es decir se analizan las oportunidades y amenazas. (Marciniak, 2012)

Se realiza mediante el análisis de las PEPS, que significa el análisis de los factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos, que permite conocer la posición de la empresa y tomar decisiones. (Castro Corrales, 1997)

Imagen 48 Análisis Externo



Fuente: (Castro Corrales, 1997)

Elaboración: Roodney Chávez

Factores Económicos

Analizar los factores económicos como el PIB, la inflación y las tasas de interés, permiten conocer las condiciones económicas en las que se encuentra el país y poder tomar decisiones ya que directa o indirectamente estos factores influyen en los sectores productivos y afectan a las actividades de las empresas.

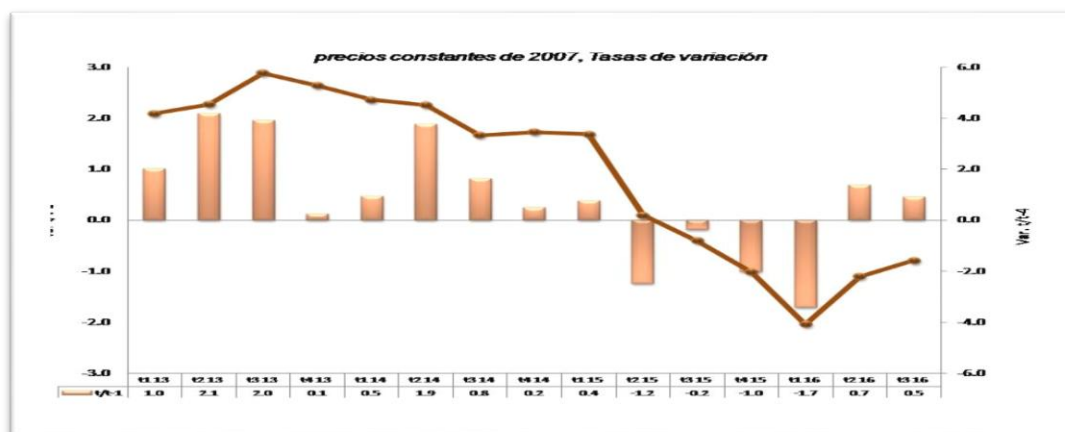
- **Producto Interno Bruto (PIB)**

En forma clara y sencilla se puede decir que el PIB es toda la riqueza que se crea en el interior de un país, en si no es más que la suma de todos los bienes y servicios producidos dentro del territorio nacional en un periodo que por lo general es de un año, hay que tomar en cuenta que la sumatoria es solo de los bienes finales.

Según el informe de Perspectivas Económicas Globales en la Junta de Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial, Ecuador tendrá un decremento de su PIB en 4.5% para el 2016 y 4.3% para el 2017.

Según el Banco Central del Ecuador la tasa de crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) “en el tercer trimestre del año 2016 fue de USD 17,284 millones (a precios constantes) y su tasa variación fue de 0.5% respecto al segundo trimestre”, como se puede observar en el gráfico. (Banco Central, 20016)

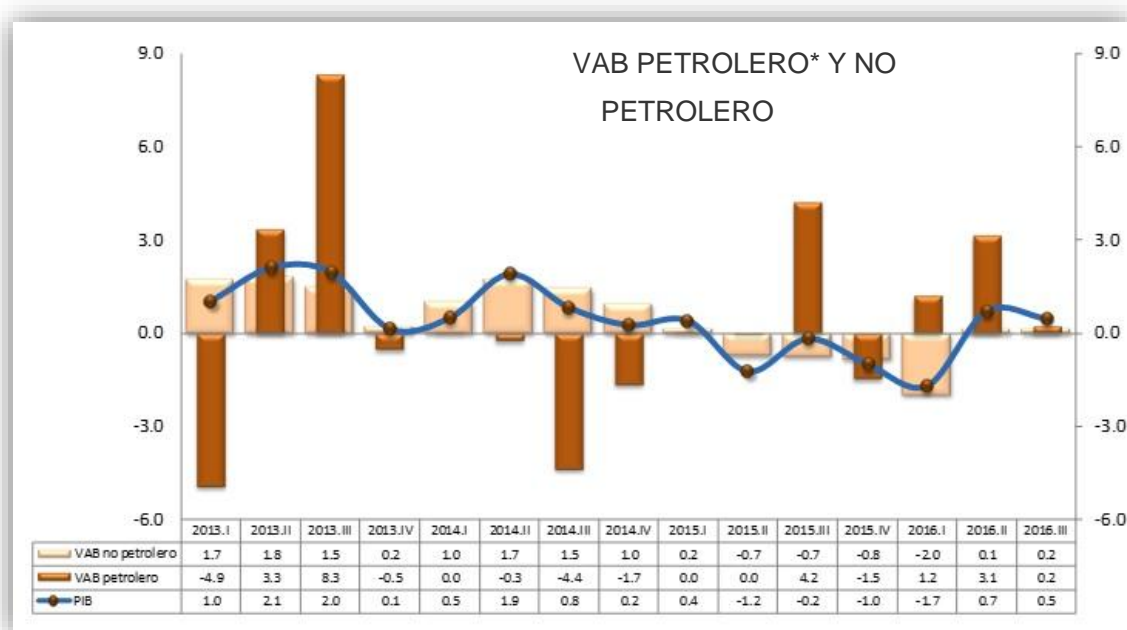
Imagen 49 Producto Interno Bruto (PIB)



Fuente: (Banco Central, 20016)

El Banco Central del Ecuador indica que se destaca que el “VAB no Petrolero, por segundo trimestre consecutivo presenta tasas de crecimiento positivas, alcanzando este trimestre el 0.2%, desempeño que no se había visto desde el primer trimestre de 2015” (Banco Central, 20016)

Imagen 50 Van Petrolero y no Petrolero



Fuente: (Banco Central, 20016)

Oportunidad

Esta es una situación favorable ya que se está explotando otros sectores que están contribuyendo a la economía, entonces frente a esta realidad, se puede ver como el turismo también es una actividad que cada vez va creciendo más y a la que incluso el gobierno brinda apoyo, favoreciendo a la economía del país.

- **Inflación**

La inflación es el incremento de los precios de bienes o servicios de un país lo que ocasiona una pérdida al no poder ser adquiridos, se da este fenómeno porque existe mucho dinero en circulación y se adquiere menos pagando más de lo establecido anteriormente, frente a este fenómeno hay que tomar medidas preventivas para evitar una crisis que se dé por la inflación.

Según los datos obtenidos del Banco Central del Ecuador en el año 2016 la inflación anual fue de 1,12% en comparación al año 2015 que fue del 3,38%, tomando en cuenta los meses de diciembre de los respectivos años para realizar la comparación. (Banco Central, 20016)

Imagen 51 Inflación Anual

FECHA	VALOR
Abril-30-2016	1.78 %
Marzo-31-2016	2.32 %
Febrero-29-2016	2.60 %
Enero-31-2016	3.09 %
Diciembre-31-2015	3.38 %
Noviembre-30-2015	3.40 %
Octubre-31-2015	3.48 %
Septiembre-30-2015	3.78 %
Agosto-31-2015	4.14 %
Julio-31-2015	4.36 %
Junio-30-2015	4.87 %
Mayo-31-2015	4.55 %
Abril-30-2015	4.32 %
Marzo-31-2015	3.76 %
Febrero-28-2015	4.05 %
Enero-31-2015	3.53 %
Diciembre-31-2014	3.67 %
Noviembre-30-2014	3.76 %
Octubre-31-2014	3.98 %
Septiembre-30-2014	4.19 %
Agosto-31-2014	4.15 %
Julio-31-2014	4.11 %
Junio-30-2014	3.67 %
Mayo-31-2014	3.41 %

FECHA	VALOR
Diciembre-31-2016	1.12 %
Noviembre-30-2016	1.05 %
Octubre-31-2016	1.31 %
Septiembre-30-2016	1.30 %
Agosto-31-2016	1.42 %
Julio-31-2016	1.58 %
Junio-30-2016	1.59 %
Mayo-31-2016	1.63 %
Abril-30-2016	1.78 %
Marzo-31-2016	2.32 %
Febrero-29-2016	2.60 %
Enero-31-2016	3.09 %

Fuente: (Banco Central, 20016)

Oportunidad

Lo que significa que al finalizar el año 2016 y en comparación al año 2015 la inflación ha disminuido, por tanto, los precios en 2015 fueron superiores al año 2016, esta situación es favorable ya que permite que las personas puedan adquirir más debido a los precios más bajos, ayudando a mantener una economía equilibrada.

- **Tasa de Interés**

Dentro del mercado financiero las tasas de interés corresponden a un porcentaje que la persona que solicita un préstamo paga al prestamista dependiendo de la cantidad y al tiempo que se haya solicitado dicho préstamo, no solo puede ser en el caso de solicitar préstamos sino también al invertir un monto o en bonos.

Tasa Activa:

Representa el rendimiento que el usuario de un préstamo paga a una entidad financiera en un plazo determinado, esta tasa es establecida por el Banco Central del Ecuador, a continuación, se presenta el cuadro de la tasa de interés activa donde en enero del 2016 es de 9,15%, y en enero de 2017 es de 8,02%. (Banco Central, 2016)

Imagen 52 Tasa Activa

FECHA	VALOR
Enero-31-2017	8.02 %
Diciembre-31-2016	8.10 %
Noviembre-30-2016	8.38 %
Octubre-31-2016	8.71 %
Septiembre-30-2016	8.78 %
Agosto-31-2016	8.21 %
Julio-31-2016	8.67 %
Junio-30-2016	8.66 %
Mayo-31-2016	8.89 %
Abril-30-2016	9.03 %
Marzo-31-2016	8.86 %
Febrero-29-2016	8.88 %
Enero-31-2016	9.15 %

Fuente: (Banco Central, 2016)

Tasa Pasiva:

Es lo contrario de la tasa activa, es el rendimiento que paga una entidad financiera a los clientes por sus depósitos, de igual manera se han tomado los datos de enero del 2016, donde se tiene una tasa activa de 5.62% y en enero del 2017 de 5,08%

Imagen 53 Tasa Pasiva

FECHA	VALOR
Enero-31-2017	5.08 %
Diciembre-31-2016	5.12 %
Noviembre-30-2016	5.51 %
Octubre-31-2016	5.75 %
Septiembre-30-2016	5.78 %
Agosto-31-2016	5.91 %
Julio-31-2016	6.01 %
Junio-30-2016	6.00 %
Mayo-31-2016	5.47 %
Abril-30-2016	5.85 %
Marzo-31-2016	5.95 %
Febrero-29-2016	5.83 %
Enero-31-2016	5.62 %

Fuente: (Banco Central, 2016)

Factor Social

Corresponde al estudio de factores que se encuentran ligados a la sociedad los cuales pueden afectar positiva o negativamente a los individuos de la población y por ende a las empresas, ya que los factores sociales se relacionan directamente con la economía.

El turismo es una actividad económica que se relaciona con la sociedad y una de las más influyentes en la economía mundial, por lo cual cada vez se crean más empresas que brinden servicios turísticos generando plazas de trabajo, aumentando la población económicamente activa y reduciendo la tasa de desempleo.

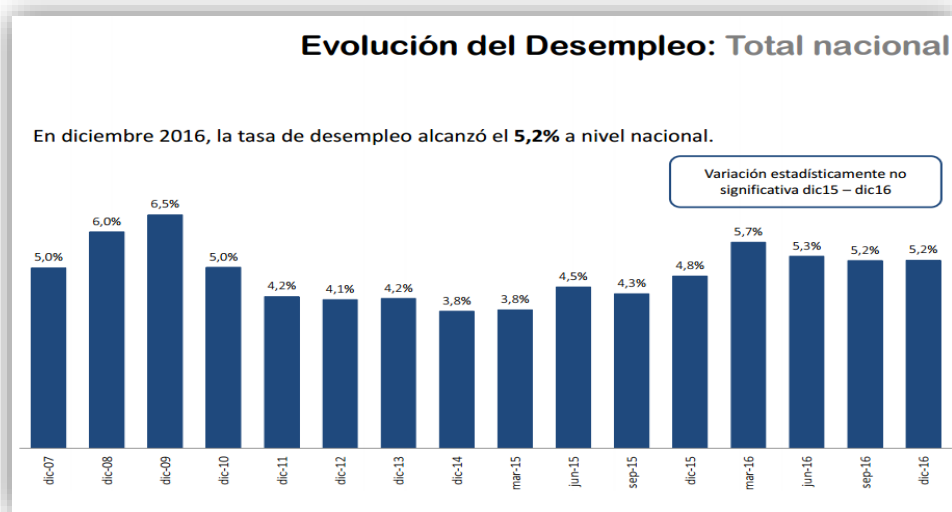
- **Desempleo**

El desempleo es la situación en la que una persona está en condiciones de trabajar, pero no ha tenido la posibilidad de encontrar un puesto de trabajo ya sea por motivos, como no buscar trabajo, perder el empleo o se encuentran buscando y no encuentran por la escasa oferta.

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, en diciembre del 2016 la tasa de desempleo fue de 5,2%, mayor a la de diciembre del 2015

que fue de 4,8%. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, 2016). Se atribuye el incremento de desempleo a la última crisis financiera internacional.

Imagen 54 Desempleo



Fuente: (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, 2016)

Oportunidad

A pesar del aumento de la tasa de desempleo esta sigue siendo menor al porcentaje de empleo y subempleo, lo que quiere decir que mayormente existen personas con empleo que pueden destinar parte de sus ingresos a actividades de turismo como las que ofrece el “Grand Hotel Paraíso”, por otro lado, la empresa también es una fuente generadora de empleo lo que ayuda a disminuir el desempleo y a beneficiar a las familias especialmente del cantón Salinas.

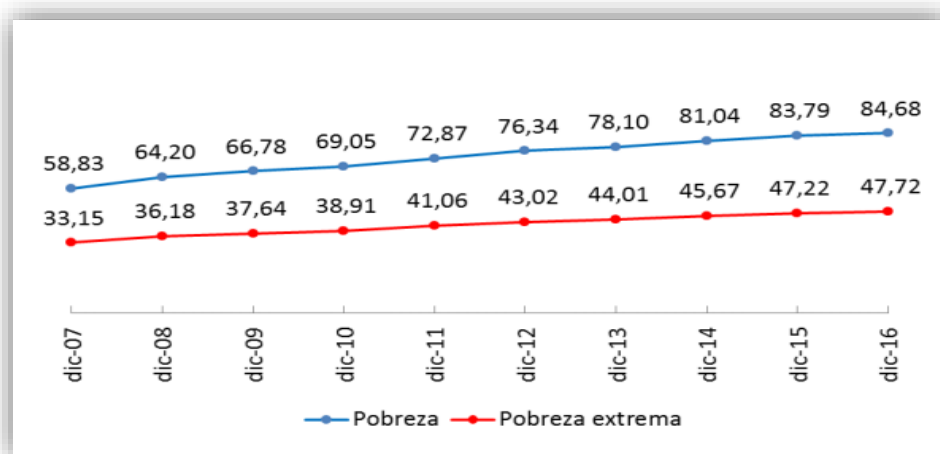
- **Pobreza**

La pobreza es un fenómeno complejo en el que influyen múltiples factores, como puede ser cuando los individuos carecen de recursos necesarios para tener la condición de vida promovida por la sociedad, carecen de servicios básicos, necesidades básicas insatisfechas, privatización del acceso a salud o educación o porque sus ingresos son menores a la canasta

básica. Por lo general este indicador esté vinculado al desempleo, analfabetismo y desnutrición.

“En diciembre de 2016 la línea de pobreza se ubicó en US\$ 84,68 mensuales por persona, mientras que la línea de pobreza extrema en US\$ 47,72 mensuales per cápita. Con este umbral, a nivel nacional la incidencia de la pobreza es del 22,9% y la extrema pobreza del 8,7%.” (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2016)

Imagen 55 Pobreza en el Ecuador

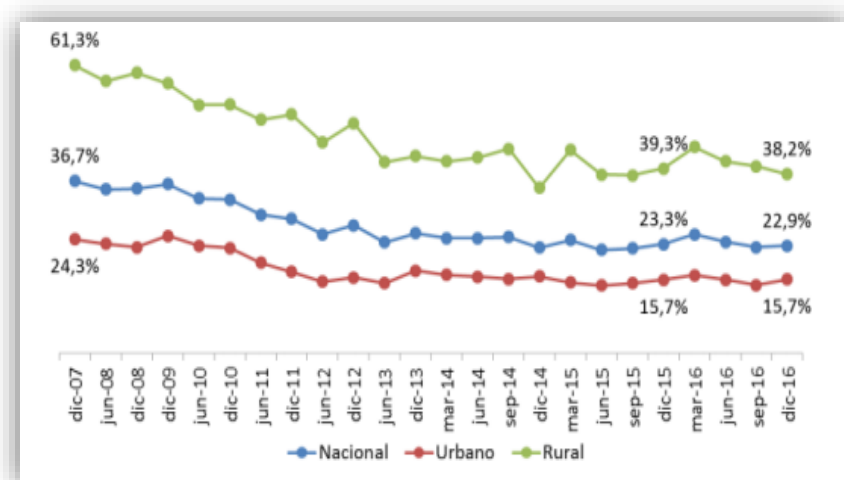


Fuente: (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, 2016)

En diciembre del 2016 se califica que entran en la línea de pobreza las personas que ganan mensualmente menos de \$84,68, y de pobreza extrema los que ganan menos de \$ 47,72, se observa un aumento desde el año 2007, en la que se calificaba pobreza a las personas que ganaban menos de \$58,83 y extrema pobreza ingresos menores de \$33,15.

“En el periodo comprendido entre diciembre 2007 y diciembre 2016 la tasa de pobreza se reduce 13,8 puntos porcentuales, de 36,7% a 22,9%. Lo que representa aproximadamente 1,4 millones de persona que salen de la condición de pobreza.” (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, 2016)

Imagen 56 Tasa de Pobreza



Fuente: (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, 2016)

Factor Político

El factor político abarca todo lo relacionado a leyes, decretos, políticas, etc., de los gobiernos de turno, agentes externos o grupos de presión que de alguna u otra manera limitan e influyen en el normal ejercicio tanto de una empresa como de las personas. (Kotler & Armstrong, 2003)

La política en el país ha sido considerada inestable debido a la gran cantidad de gobernantes que se ha tenido por cortos periodos debido al descontento de los ciudadanos, sin embargo, el gobierno del Eco. Rafael Correa Delgado, se ha mantenido desde que fue electo en el año 2006 hasta la actualidad.

La existencia de leyes ayuda a proteger los intereses de la sociedad, las empresas y los consumidores contra prácticas poco éticas, cumpliendo con tres propósitos que son: (Kotler & Armstrong, 2003)

- Fomentar la competencia
- Proteger a las empresas unas de otras
- Asegurar mercados justos para los bienes y servicios.

Oportunidad

El factor político para la empresa constituye una oportunidad ya que el gobierno junto con el ministerio de turismo, están fomentando las actividades turísticas y creando proyectos que fomenten esta actividad para que se convierta en la principal fuente generadora de ingresos, debido a los grandes atractivos del país.

Lo que ayuda al turismo de la provincia de Santa Elena contribuyendo mediante publicidad al cantón Salinas y esto atrae más turistas que llegan a hospedarse en el “Grand Hotel Paraíso” y a complacerse de los servicios que este ofrece.

Factor Tecnológico

El factor tecnológico es uno de los factores más importantes ya que ahora se puede decir que se depende de la tecnología para realizar actividades tanto personales como empresariales, en el ámbito empresarial ayudado a mejorar los procesos, optimizar los recursos y disminuir tiempo, lo que se convierte en un aumento de utilidades.

La tecnología sin lugar a duda ha reemplazado la mano de obra directa e indirecta en diferentes campos de trabajo, dando paso a la creación de nuevas máquinas, ya que por medio de la tecnología se puede diseñar, producir, distribuir y vender tanto los productos como los servicios, y no solo se la puede utilizar en el área productiva, sino que también gracias a los diferentes softwares que existen pueden facilitar actividades contables y administrativas y ayudar a la toma de decisiones

Oportunidad

Dependiendo de cómo se la emplee puede representar tanto una oportunidad como también una amenaza, en este caso representa una oportunidad ya que se pueden ocupar diferentes softwares para el área contable y para la oferta de los servicios del hotel.

3.1.2 Análisis Interno

Aquí se analizan situaciones favorables que representan un punto fuerte para las organizaciones, estas son las fortalezas y también las que constituyen un obstáculo dentro de la empresa misma, las debilidades, a las cuales se busca como cambiarlas y transformarlas a fortalezas. (Castro Corrales, 1997)

El Grand Hotel Paraíso es una empresa familiar con más 30 años en el mercado hotelero, su ubicación se encuentra en la provincia de Santa Elena, Cantón Salinas y también en la provincia de Esmeraldas en Atacames. Su línea de negocios se enfoca a brindar servicios de alojamiento, restaurante, salón de convenciones, canchas deportivas, piscina para adultos y niños, volley playero, parqueadero para 100 autos, guardianía y salvavidas, la atención que ese brinda es personalizada las 24 horas del día y los 365 días del año, el hotel ubicado en Atacames ha sido reconocido y galardonado a nivel nacional e internacional.

Su propietario es el Sr. Alvear, debido a la experiencia que ha adquirido en el “Grand Hotel Paraíso” en Atacames, tiene como objetivo posicionar de igual manera su establecimiento en Salinas y que este sea reconocido por la calidad de sus servicios.

La gerencia del hotel se encuentra bajo la supervisión del Sr. Estefano Alvear, quien se encuentra a cargo de las áreas de alojamiento, alimentos y bebidas además de la piscina y áreas públicas.

Mediante una visita que se hizo al hotel ubicado en Salinas se pudo observar claramente que en el hotel existen problemas, que van desde la falta

de conocimiento de los empleados al ser rutinarios, el no trabajar con estándares de calidad, hasta la ausencia de documentos internos de la empresa como es un manual de funciones, los cuales son de suma importancia para un correcto funcionamiento y atención al cliente.

Al ser una empresa familiar, los conocimientos son empíricos, lo que ha provocado desmotivación por parte de sus empleados para brindar un servicio de calidad en el área de alojamiento, hay que recalcar q el personal que labora en el hotel no tienen una formación académica en hotelería, turismo o alguna especialidad afín y que a más de eso no han recibido ningún tipo de capacitación.

Esto da como resultado una disminución en la afluencia de clientes hacia el hotel, además de afectar a la decisión del cliente en querer alojarse una vez más o visitar la competencia lo que provoca una disminución en la fidelidad del huésped, causando así no solo pérdidas en ventas para el hotel, si no también pérdida de imagen y del posicionamiento que este tenga en el mercado.

Se pudo observar también que el hotel no cuenta con un sistema óptimo de reservas y esto afecta mucho en los tiempos de servicio, horarios de los huéspedes, tiempos en entradas y salidas.

Es por estas razones que se ha visto la necesidad de proponer un plan de mejoramiento en la calidad del servicio en el área de alojamiento, para por medio de este plan poder generar un cambio en los tiempos de atención al huésped, al igual que aplicar las bases fundamentales teóricas y técnicas para satisfacer todas las necesidades del cliente, para que este se sienta seguro y confiado del servicio que está recibiendo en las diferentes áreas; con la finalidad de obtener como resultado un aumento de demanda para el Grand Hotel Paraíso, contar con personal calificado en el área de alojamiento y mejorar los ingresos.

Misión

Satisfacer las necesidades y expectativas de comodidad y bienestar de los clientes, mediante la presentación de servicios de alojamiento de calidad, dentro de los principios y valores que rigen a la organización.

Visión

Ser una empresa líder en servicios de alojamiento dentro de nuestra categoría, con la responsabilidad de asegurar un servicio eficiente y eficaz digno de nuestros clientes, adoptando la calidad como un compromiso integral de la organización a nivel nacional.

Valores

- **Honestidad:** Se refiere a la rectitud, honorabilidad y el respeto.
- **Lealtad:** Se refiere a la confidencialidad y el resguardo de intereses que se debe demostrar por el hotel.
- **Respeto:** Aceptación, cordialidad y armonía en las relaciones interpersonales
- **Excelencia en el Logro de Objetivos:** demanda de calidad, esfuerzo y empeño para lograr resultados de éxito.
- **Profesionalismo:** realizar el trabajo con responsabilidad, seriedad y dedicación.

Objetivos

General

- Mejorar la calidad en el servicio del área de alojamiento del “Grand Hotel Paraíso”, mediante el desarrollo de un plan de mejora, con el cual se logrará un aumento de la demanda e ingresos.

Específicos

- Lograr posicionar el “Grand Hotel Paraíso” dentro del mercado turístico de la zona.
- Satisfacer las necesidades de todos los clientes que visitarán el hotel.
- Crear personal calificado en el área de alojamiento mediante capacitaciones periódicas.
- Innovar ofreciendo múltiples servicios, así como promociones y ofertas.
- Aumentar las ganancias mejorando la imagen y fidelizando a los clientes.

Políticas

- Preocuparse por cubrir todas las necesidades de los clientes, brindando un servicio y atención de calidad.
- El personal deberá ser responsable de cumplir con sus funciones y responsabilidades en todo momento para cumplir con las expectativas y requerimientos de los clientes.
- En todo momento se debe destacar la calidad de los servicios.

- El personal deberá recibir obligatoriamente capacitación dos veces al año
- Se debe trabajar con estándares de calidad en cuanto al servicio y atención al cliente, los cuales todos y cada uno de los empleados deberá conocer y aplicar estrictamente.
- Compromiso a evaluar periódicamente los procesos del hotel buscando siempre la forma de mejorar.
- Fomentar el trabajo en equipo como modelo de comportamiento en el “Grand Hotel Paraíso”

Organigramas

“Es el cuadro de organización que muestra ordinariamente los agrupamientos de las actividades básicas en departamentos y otras unidades y también las principales líneas de autoridad y responsabilidad entre estos departamentos y unidades” (Vasquez Rodriguez, 1985)

El organigrama permite obtener una idea uniforme acerca de la estructura formal de una organización, desempeña un papel informativo, con el cual a primera vista se puede ver la organización y nivel de jerarquía de las empresas.

Organigrama estructural

Muestra gráficamente el esquema de la organización, las unidades administrativas que la componen y las relaciones de dependencia que existen.

Imagen 57 Organigrama Estructural



Fuente: Administrador del Grand hotel Paraíso

Elaborado por: Roodney Chávez

Organigrama Posicional

En este organigrama se presenta la distribución del personal en las diferentes unidades, aquí se puede incluir la numeración de cada puesto y si se desea hasta el nombre del funcionario que lo desempeña.

Imagen 58 Organigrama Posicional



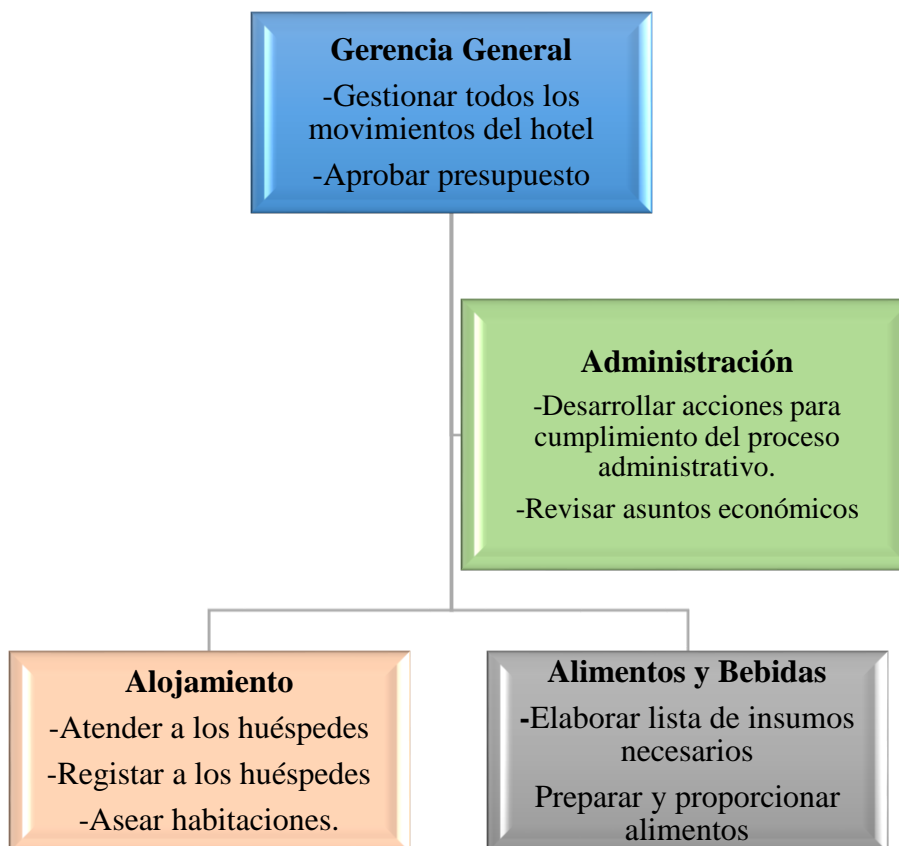
Fuente: Administrador del Grand hotel Paraíso

Elaborado por: Roodney Chávez

Organigrama Funcional

Tiene como característica que en cada una de las unidades se va a detallar las funciones principales. Es importante recalcar que en este tipo de organigrama se describe lo que se hace más no como se hace.

Imagen 59 Organigrama Funcional



Fuente: Administrador del Grand hotel Paraíso

Elaborado por: Roodney Chávez

Infraestructura hotelera y servicios

El servicio que brinda el Grand hotel Paraíso es subjetivo y va de acuerdo a las exigencias de los huéspedes, mediante la observación que se realizó se pudo apreciar un buen servicio, además su ubicación estratégica ubica a la playa de San Lorenzo y el Malecón a 3 km del Grand Hotel Paraíso. **(Ver Anexo 2)**

Imagen 60 Grand hotel Paraíso Salinas



Fuente: (Booking, 2017)

El Grand Hotel Paraíso cuenta con 72 habitaciones, proporciona conexión Wifi gratuita, 2 piscinas al aire libre, un solárium, cuenta con restaurante y aparcamiento privado gratuito y cada una de las habitaciones cuentan con TV y baño privado.

Imagen 61 Piscina Grand hotel Paraíso Salinas

Fuente: (Booking, 2017)

Imagen 62 Habitaciones Grand hotel Paraíso Salinas

Fuente: (Booking, 2017)

A continuación, se presentan las tarifas de hospedaje las cuales son las mismas para días festivos o feriados, se ofrecen descuentos por realizar reservas online en páginas web como: Booking, Tripadvisor y Travelocity o la FanPage oficial del Hotel

Tabla 28 Tarifas de Hospedaje del Gran Hotel Paraíso

Hospedaje	Tarifa
Simple	\$ 20,00
Doble	\$ 30,00
Triple	\$ 45,00
Cuadruple	\$ 60,00
Quintuple	\$ 75,00
Sextuple	\$ 90,00
Octuple	\$ 120,00

Fuente: Administrador del Grand hotel Paraíso

Elaborado por: Roodney Chávez

3.1.3 Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta que se utiliza para identificar aspectos positivos y negativos, esto ayuda a tener una visión sobre la situación actual de la empresa ya que por medio de este instrumento se analizan las fortalezas y debilidades (factores internos) y las oportunidades y amenazas (factores externos). Este análisis ayuda a determinar posibles soluciones frente a los problemas encontrados. (Organización de la Naciones Unidas para la agricultura y la alimentación , 2007)

Tabla 29 FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Contar con experiencia en el mercado hotelero. • Reconocimiento en el mercado al ser una sucursal del “Grand Hotel Paraíso en Atacames, el cual tiene 30 años de funcionamiento. • Brindar atención las 24 horas del día, los 365 días del año. • Ubicación estratégica cercana al mar y a la playa de San Lorenzo y el malecón • Instalaciones modernas y confortables • Servicio de garaje privado para los huéspedes • Habitaciones con TV, baño privado y Wifi • Dos piscinas • Disponibilidad de una variedad de gastronomía en el restaurant del hotel. • Precios accesibles 	<ul style="list-style-type: none"> • Creciente tendencia por influenciar al turismo en el Ecuador • Facilidad y motivación por parte del gobierno para actividades turísticas • Nueva tendencia de los clientes a dedicar más tiempo a realizar actividades de relax • Se genera plazas de trabajo lo que beneficia a la población del cantón Salinas • Publicidad del cantón por parte del municipio • Existencia de softwares hoteleros y contables
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Personal sin formación académica en hotelería, turismo o afines. • No se cuenta con estándares de calidad • No existe un manual de funciones • Se tiene conocimientos empíricos • Personal desmotivado y no capacitado • No se cuenta con un sistema óptimo de reservas 	<ul style="list-style-type: none"> • La competencia que existe en el cantón Salinas. • Inestabilidad política-económica del país por cambio de gobierno.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Roodney Chávez

En la siguiente tabla podemos apreciar el nivel de importancia de cada ítem del FODA realizado, siendo 3 importancia alta, 2 importancia media, 1 importancia baja.

Tabla 30 Calificación de ítems de matriz FODA

Fortalezas	Importancia
• Contar con experiencia en el mercado hotelero.	3
• Reconocimiento en el mercado al ser una sucursal del "Grand Hotel Paraíso en Atacames, el cual tiene 30 años de funcionamiento.	1
• Brindar atención las 24 horas del día, los 365 días del año.	3
• Ubicación estratégica cercana al mar y a la playa de San Lorenzo y el malecón	2
• Instalaciones modernas y confortables	2
• Servicio de garaje privado para los huéspedes	2
• Habitaciones con TV, baño privado y Wifi	2
• Dos piscinas	1
• Disponibilidad de una variedad de gastronomía en el restaurant del hotel.	3
• Precios accesibles	3
Oportunidades	
• Creciente tendencia por influenciar al turismo en el Ecuador	2
• Facilidad y motivación por parte del gobierno para actividades turísticas	3
• Nueva tendencia de los clientes a dedicar más tiempo a realizar actividades de relax	1
• Se genera plazas de trabajo lo que beneficia a la población del cantón Salinas	2
• Publicidad del cantón por parte del municipio	3
• Existencia de softwares hoteleros y contables	3
Debilidades	
• Personal sin formación académica en hotelería, turismo o afines.	2
• No se cuenta con estándares de calidad	3
• No existe un manual de funciones	3
• Se tiene conocimientos empíricos	2
• Personal desmotivado y no capacitado	2
• No se cuenta con un sistema óptimo de reservas	2
Amenazas	
• La competencia que existe en el cantón Salinas.	2
• Inestabilidad política-económica del país por cambio de gobierno.	2

Fuente: Investigación

Elaborado por: Roodney Chávez

Con base al análisis realizado en la matriz FODA se puede especificar algunas estrategias que permitan al Gran Hotel Paraíso de Salinas ofrecer un mejor servicio para atraer tanto a turistas nacionales como internacionales, logrando mayor rentabilidad y mejora de los procesos.

Entre posibles estrategias para mejorar el servicio se describen de la siguiente manera:

- Promocionar todos los servicios que ofrece el hotel con el apoyo del GAD de Salinas.
- Contratar personal temporal en épocas altas.
- Implementar un plan de capacitación para los empleados del hotel.
- Implementar un modelo de manual de funciones y procedimientos que ayude a mejorar los servicios del hotel para satisfacción de los clientes.
- Establecer precios accesibles para abarcar a más segmentos de mercado, siendo competitivos.
- Utilizar software hotelero para mejorar el sistema de reservas
- Aplicar estándares de calidad mediante la utilización de indicadores oportunos para todos los procesos del hotel.
- Realizar evaluaciones oportunas del cumplimiento de los procesos del hotel.

3.2 Introducción de la propuesta.

El plan de mejoramiento es una herramienta esencial que permite un crecimiento, un avance, hacia el éxito y cumplimiento de los objetivos del hotel. Una vez que se conocen las condiciones en las que encuentra el hotel y las falencias que tiene de manera general, hay que enfocarse en la calidad de servicios del área de alojamiento que es en la que se va a trabajar.

Entonces lo que se pretende es realizar un plan de mejoramiento en la calidad del servicio de alojamiento para el “Gran Hotel Paraíso” , por lo que es necesario conocer a fondo el área de alojamiento de dicho hotel para determinar cuáles son las falencias en el servicio y cuáles son los procesos que necesitan ser aclarados, mejorados y reestructurados o creados en caso de no existir; para lo cual es primordial conocer todos y cada uno de los procesos y movimientos que son implementados en el área de alojamiento y tomar las medidas correspondientes.

De acuerdo con lo antes mencionado se tomará en cuenta los manuales o instrucciones a mano del establecimiento, para así tener una mejor visión del área con la que se va a trabajar.

3.2.1 Objetivos de la propuesta.

General.

Mejorar la calidad de los servicios del área de alojamiento del “Grand Hotel Paraíso”, ubicado en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena, mediante el desarrollo de un plan de mejoramiento.

Específicos.

- Elaborar un plan de capacitación a los trabajadores del hotel para que puedan cubrir todas las necesidades de los huéspedes en cuanto a servicio y atención al cliente.
- Trabajar mediante estándares de calidad orientados al servicio.
- Crear un manual de funciones para que el personal conozca las responsabilidades y actividades que debe realizar en su puesto de trabajo.
- Crear manual de procedimientos para que el personal conozca la forma en que se ejecutan el conjunto de tareas siguiendo un lineamiento ordenado y secuencial de las actividades encomendadas.
- Evaluar periódicamente los procesos del hotel buscando siempre la forma de mejorar.

3.2.2 Alcance.

3.2.3 Direccionamiento estratégico del área de alojamiento

Misión área de alojamiento.

Brindar un servicio de calidad en el área de alojamiento en cuanto a hospedaje y restaurante, contando con personal comprometido y motivado que brindará un servicio único y diversificado para que el cliente se sienta satisfecho.

Visión área de alojamiento.

Dentro del “Grand Hotel Paraíso” que el área de alojamiento sobresalga y sea reconocida por su calidad en la atención a los huéspedes permitiéndoles vivir una experiencia inigualable de descanso y confort mientras estén en sus habitaciones y así poder influir positivamente en las demás áreas del hotel

Políticas área de alojamiento.

- Se deberá realizar limpieza diaria en cada una de las habitaciones del hotel y de ser necesario cuando el cliente lo solicite.
- Suministrar diariamente los útiles de aseo personal a cada una de las habitaciones.
- El personal deberá estar siempre bien uniformado y cuidar de su aseo personal.
- Se impartirán talleres de capacitación obligatorios semestralmente.
- El personal deberá trabajar con estándares de calidad en cuanto al servicio y atención al cliente, los cuales todos y cada uno de los empleados deberá conocer y aplicar estrictamente.
- En todo momento se debe destacar la calidad de los servicios.
- Fomentar el trabajo en equipo como modelo de comportamiento en el “Grand Hotel Paraíso”

Estrategias área de alojamiento.

- Preocuparse por que el nombre del “Grand Hotel Paraíso” tenga un realce y sea reconocida a nivel nacional como uno de los mejores lugares para disfrutar de un agradable tiempo de relax.
- Se debe conocer los gustos y requerimientos de los huéspedes para entregar un servicio satisfactorio
- En épocas de más afluencia se podrá contar con personal temporal para que los huéspedes no se vean afectados en cuanto al servicio en el hotel.
- Aumentar la productividad del personal a través de la mejora de los procesos.

3.2.4 Funciones área de alojamiento

Recepcionista

Es la persona encargada del recibimiento de los clientes, de su registro y de asignarles una habitación, es por esto que se le ha tomado en cuenta dentro del área de alojamiento.

Camareras

Son las encargadas del mantenimiento y aseo de las habitaciones del hotel y se encargan también de la atención al cliente en el área de alojamiento.

Chef

Es la persona responsable de preparar todos los alimentos que ofertará el hotel, con el debido cuidado y utilizando insumos e ingredientes de primera clase, se le ha tomado en cuenta dentro del área de alojamiento por que la estancia en el hotel costa también del servicio de restaurante.

Persona de mantenimiento


Persona encargada de mantener limpia el área verde, de dar mantenimiento a las instalaciones externas y la piscina del hotel, además de atender situaciones que tengan que ver con actividades de mantenimiento dentro de las instalaciones del hotel, es por esta razón que también se le incluyo en el área de alojamiento.

3.2.5 Manual de funciones área de alojamiento


Es un instrumento de vital importancia al momento de desempeñar las tareas, ya que reúne en un solo documento las funciones y tareas de un cargo, responde a las interrogantes relacionadas con el cargo como son: qué hace, cómo lo hace y porqué lo hace, constituye una guía para quien desempeñe un cargo, aumenta la productividad ya que reduce tiempos y contratiempos.

A continuación, se presenta el manual de funciones del personal que se encuentra involucrado al área de alojamiento de “Grand Hotel Paraíso”, con el cual se espera constituya una guía sobre las actividades que se debe realizar y ya no hacerlas de forma empírica lo que ayudara a mejorar la atención al cliente y contar con personal eficiente y eficaz.


Recepcionista

 Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	Recepcionista
Jefe inmediato:	Gerente
Supervisa a:	Ninguno
Objetivo principal	
Impulsar las ventas de todos los servicios, encargarse de la parte comercial del hotel para lo cual deberá conocer específicamente precios y promociones	
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Atender a los clientes y turistas con amabilidad y cordialidad. • Registrar a los huéspedes y grupos de personas que lleguen o lo hagan mediante la web. • Asignar las habitaciones a los huéspedes. • Encargarse de vender y cerrar las ventas. • Encargada de las llaves de las habitaciones • Atender cualquier problema que se presente con los huéspedes. • Vigilar anomalías para seguridad de huéspedes • Ofrecer información turística y general • Realizar peticiones especiales de los huéspedes como compra de medicinas, envío de paquetes, custodia de equipajes, etc. • Coordinar transporte de huéspedes. • Lleva el control de las cuentas de los huéspedes cargos, abonos, facturación. • Coordina todo lo relacionado con el alojamiento fecha de llegada, fecha de salida, posible prolongación de estadía o salidas anticipadas, futuras reservaciones, etc. • Solicitar trabajos relacionados con mantenimiento. • Promover los servicios de la empresa y dar su opinión para mejoras. • Recibir las opiniones de los clientes y comentárselas al gerente. • Mantener limpio su lugar de trabajo. • Realizar los pedidos de sumisitos de oficina, aseo. 	
Requisitos mínimos	
Título de Bachiller o cursando estudios universitarios en carreras afines al turismo u hotelería. Aprobar pruebas.	
Habilidades y destrezas	
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de computación • Buena presencia • Fluidez Verbal • Experiencia en atención al cliente. • Experiencia en el cobro de diferentes formas de pago (Efectivo, Cheque, cobros electrónicos) • Capacidad para trabajar en equipo • Pro actividad • Habilidad para vender • Segundo idioma (ingles de preferencia) 	


Camareras

		Identificación del cargo
Nombre del cargo:		Camarrera
Jefe inmediato:		Gerente
Supervisa a:		Ninguno
Objetivo principal		
Realizar las operaciones de atención y mantenimiento de su área de trabajo		
Funciones		
<ul style="list-style-type: none"> • Atender al cliente con educación y cultura. • Se encarga de acompañar y entregar la habitación a los huéspedes en correctas condiciones. • Mantener su uniforme totalmente limpio. • Cuidar de su aspecto personal, ya que representa la imagen del hotel. • Estar pendiente de los requerimientos que pueda hacer el cliente. • Asear las habitaciones todas las mañanas. • Realizar limpieza de pasillos y áreas comunes • Verificar que las habitaciones cuenten con todo lo necesario. • Informar al gerente sobre cualquier anomalía que detecte • Comunicar sobre el estado de las habitaciones y si alguna requiere reparaciones • Mantener una buena relación con los clientes. 		
Requisitos mínimos		
Título de Bachiller		
Habilidades y destrezas		
<ul style="list-style-type: none"> • Buena presencia • Responsable en su trabajo • Pro activo • Honestidad • Creatividad • Habilidad 		

Chef

	Identificación del cargo
Nombre del cargo:	Chef
Jefe inmediato:	Gerente
Supervisa a:	Ayudante de cocina
Objetivo principal	
Preparar los alimentos que ofertará el hotel, con el debido cuidado y utilizando insumos e ingredientes de primera clase.	
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Preparar desde temprano los menús que se van a ofrecer en el día • Preparar los diferentes platos que se van a ofrecer en el día • Deberá entregar los pedidos a tiempo a los clientes. • Mantener limpia el área de la cocina diariamente. • Cuidar todos los utensilios de su área. • Reportar diariamente a contabilidad los platos de alimentos preparados. • Verificar diariamente que los alimentos no se encuentren caducados o dañados. • Deberá realizar un listado de los materiales e insumos que se estén agotando, para pedirlos con anticipación y así no se quede sin stock. • Preparar toda la comida con el mayor cuidado e higiene posible. • Reportar productos dañados que los proveedores entreguen. • Utilizar diariamente el uniforme y mantenerlo limpio. • Ubicar los desechos y basura en diferentes tachos o basureros clasificándolos según su tipo, para evitar posibles contaminaciones. 	
Requisitos mínimos	
Título de Chef	
Habilidades y destrezas	
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable en su trabajo • Honestidad • Creatividad • Habilidad • Trabajar en equipo y bajo presión. 	

Persona de mantenimiento

		Identificación del cargo
Nombre del cargo:	Encargado de mantenimiento	
Jefe inmediato:	Gerente	
Supervisa a:	Ninguna	
Objetivo principal		
Mantener limpia las áreas verdes y las instalaciones externas y la piscina, del hotel		
Funciones		
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la limpieza de piscinas y áreas verdes. • Verificar que se haga buen uso de las instalaciones. • Cuidar y mantener en buen estado los espacios verdes. • Reemplazar los insumos que se terminen en los baños, duchas etc. • Informar en caso de encontrar algún daño o anomalías. • Atender y dirigir a los clientes con: educación, amabilidad, y respeto. • Mantener aseado y utilizar diariamente el uniforme asignado. • Estar pendiente de los requerimientos que puedan hacer los clientes 		
Requisitos mínimos		
Título de Bachiller		
Habilidades y destrezas		
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable en su trabajo • Disposición para trabajo a presión • Tener experiencia del cargo • Ser una persona multifacética • Honestidad • Carisma • Conocimientos de jardinería 		

3.2.6 Manual de procedimientos área de alojamiento

El manual de procedimientos para Grand Hotel Paraíso ubicado en la provincia de Santa Elena, tiene como propósito proveer de una guía clara de las actividades que se deben desarrollar específicamente en el área de alojamiento, con la finalidad de proveer un servicio de calidad y lograr la satisfacción de los clientes.

El manual está conformado por acciones que se encuentran organizadas en el que consta cada uno de los procedimientos que se desarrollan en el Hotel y representados en diagramas de flujo, para que se puedan entender de mejor manera y faciliten la socialización con el personal de la empresa.

Se pretende que el manual se convierta en un instrumento que permita mejorar la administración, al mismo tiempo aumentar la productividad de los trabajadores, ya que conocerán las actividades que deben desempeñar, ahorrando tiempo y errores que representan pérdidas económicas. De esta manera se lograra generar un impacto positivo en el área económica, obteniendo una mayor rentabilidad.

Los siguientes procedimientos están sujetos a posibles cambios que pudieren presentarse, ya sea a nivel interno por una reestructuración de personal en el que agreguen nuevos puestos de trabajo, por ende se dividen las funciones o también por factores externos a la empresa. Al mismo tiempo se analizará los resultados obtenidos con la implementación en los primeros meses.

GRAND HOTEL PARAÍSO

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA OPERATIVA DE
ALOJAMIENTO**

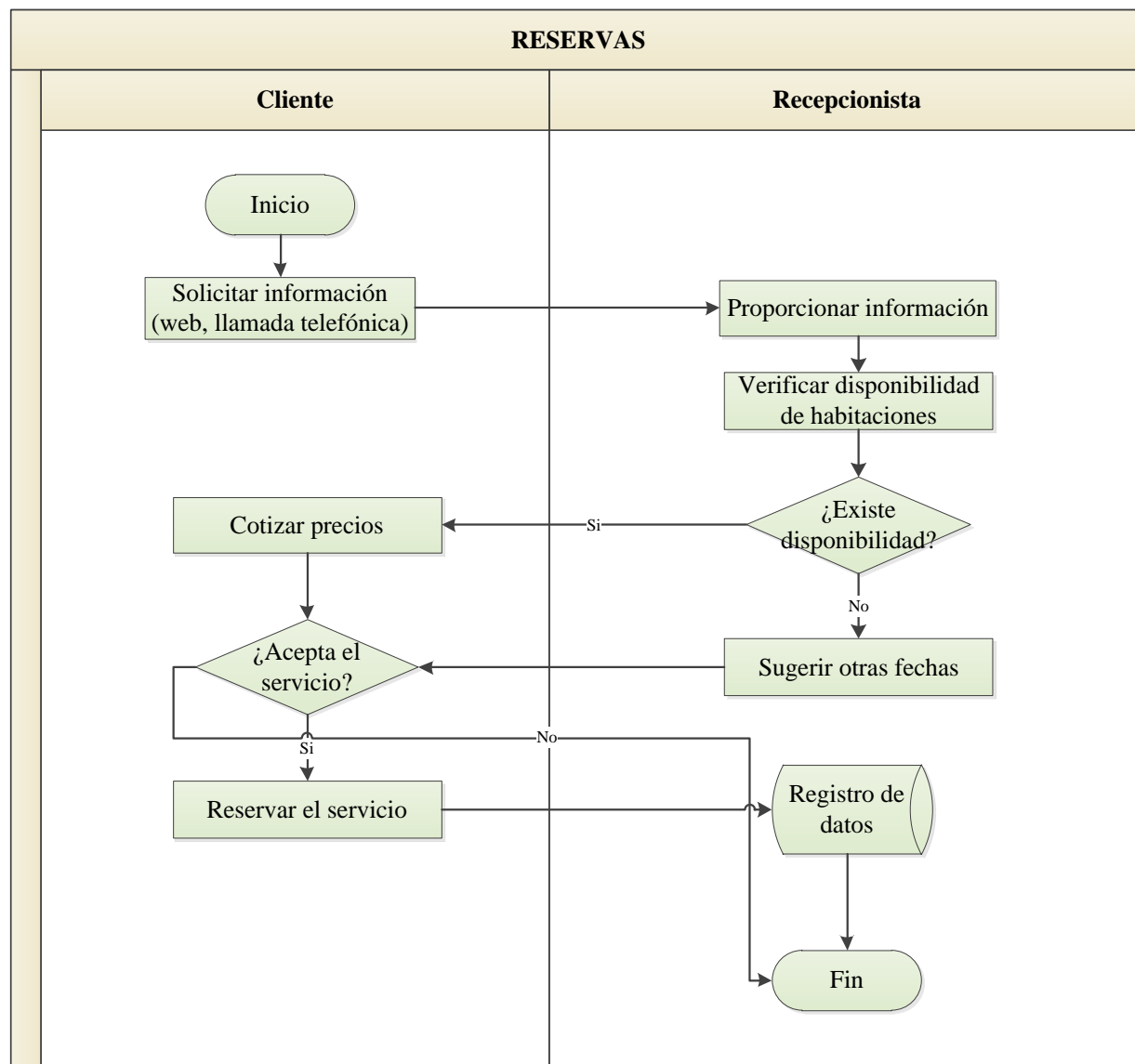
PROCEDIMIENTOS

ÁREA DE ALOJAMIENTO



PROCEDIMIENTO	PR-RE-01
Reservas	Fecha: 24-02-2017
Área Responsable: Área de alojamiento	
<p>Propósito del procedimiento: Proporcionar un mecanismo fácil para la reserva de las habitaciones al cliente, sin que tenga que ir al hotel.</p> <p>Alcance: El procedimiento inicia con la llamada del cliente, la revisión de las reservas, permitiendo tener un control de entradas y salidas.</p> <p>Responsabilidades:</p> <p>Elaboración y emisión: Roodney Chávez</p> <p>Control y vigilancia: Gerente</p> <p>Responsable de la revisión y aprobación: Gerente General</p> <p>Definiciones:</p> <p>Cientes: es una persona o empresa que busca un producto o servicio para satisfacer un deseo o necesidad.</p> <p>Oversell: cuando las ventas superan la capacidad instalada.</p> <p>Temporada: espacios que se dan en el año.</p> <p>Políticas y lineamientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saludar amablemente al cliente, a través de llamadas telefónicas y en las instalaciones. • Atenderle y brindar toda la información solicitada por el cliente. • El cliente debe cancelar el 50% del costo para asegurar la reserva en el Hotel. El pago se lo realiza a través de un depósito bancario. 	
PROCEDIMIENTO	PR-RE-01
Reservas	Fecha: 24-02-2017
Área Responsable: Área de alojamiento	

Diagrama de flujo



PROCEDIMIENTO

PR-RE-01

Reservas

Fecha: 24-02-2017

Área Responsable: Área de alojamiento

Anexos

SOLICITUD DE RESERVA			
Ingreso:		Salida:	
Nombre del cliente:			
Teléfono:			
Celular:			
E – mail:			
Habitaciones	Cantidad	Precio	Número de habitación
Simple			
Doble			
Triple			
Múltiple			
Forma de pago:			
Otros servicios:			
Observaciones			
Hecha por:		Fecha:	

PROCEDIMIENTO	PR-RE-01
Check in	Fecha: 24-02-2017
Área Responsable: Área de alojamiento	

Propósito del procedimiento: Facilitar el ingreso de los clientes en un tiempo mínimo.

Alcance: Verificación de datos del cliente y mostrarle la habitación reservada, hasta su instalación.

Responsabilidades:

Elaboración y emisión: Roodney Chávez

Control y vigilancia: Gerente

Responsable de la revisión y aprobación: Gerente General

Definiciones:

Early check in: Llegadas antes del tiempo previsto.

Late check in: Llegadas después del tiempo previsto.

Políticas y lineamientos:

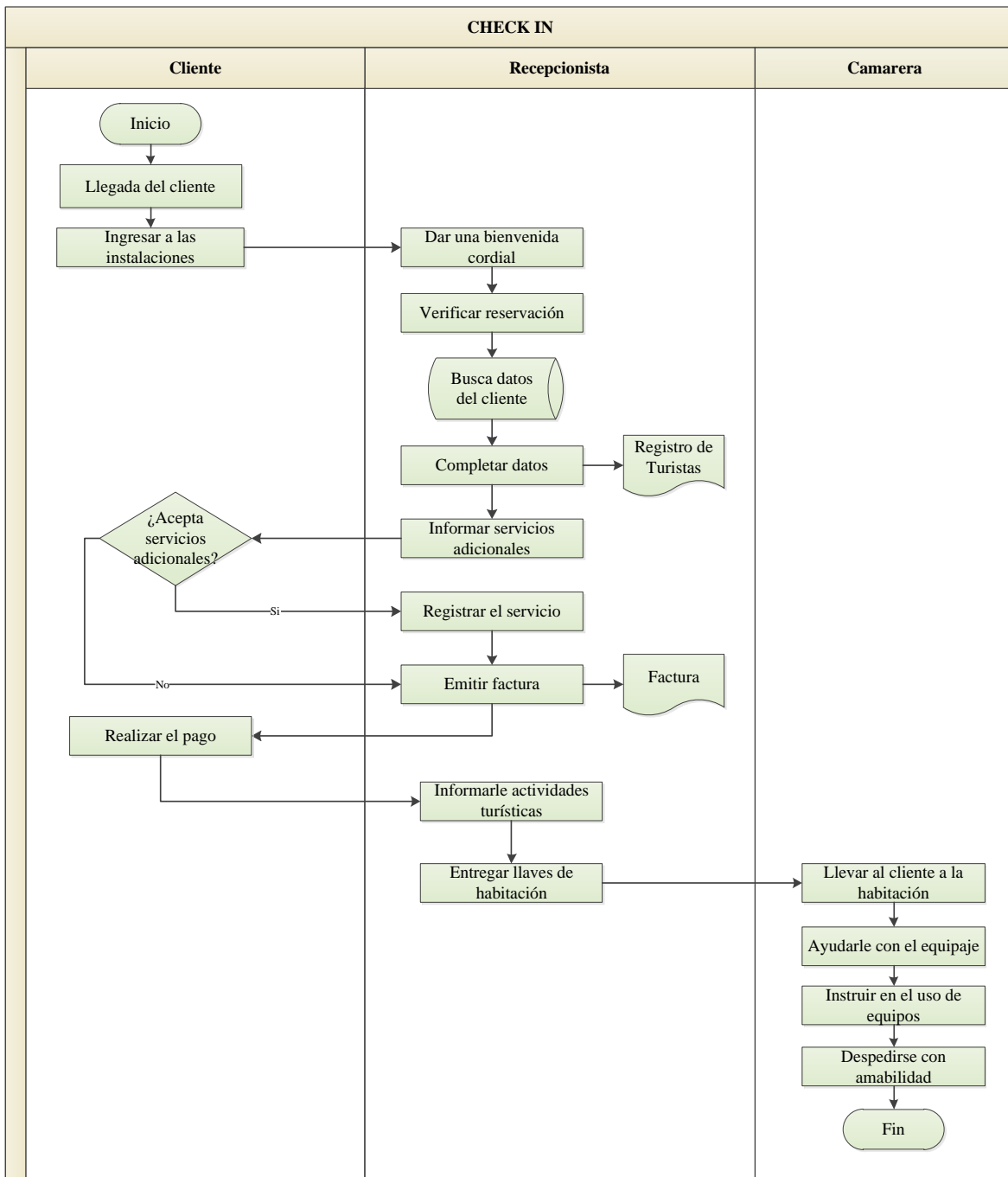
- El cliente que ingrese al Hotel tendrá que cancelar el 50% restante.
- Las mascotas no pueden ingresar al hotel.
- La recepcionista debe completar la información del cliente y guardar en la base de datos.

PROCEDIMIENTO	PR-RE-01
----------------------	----------

Check in	Fecha: 24-02-2017
-----------------	--------------------------

Área Responsable: Área de alojamiento

Diagrama de flujo



--	--

PROCEDIMIENTO						PR-RE-01	
Check in						Fecha: 24-02-2017	
Área Responsable: Área de alojamiento							
Anexos							
REGISTRO DE TURISTAS							
Folio N°							
Habitaciones asignada	Ingreso	Salida	Nombres	Apellidos	Cédula	Nacionalidad	Teléfono
Hecha por:				Fecha:			

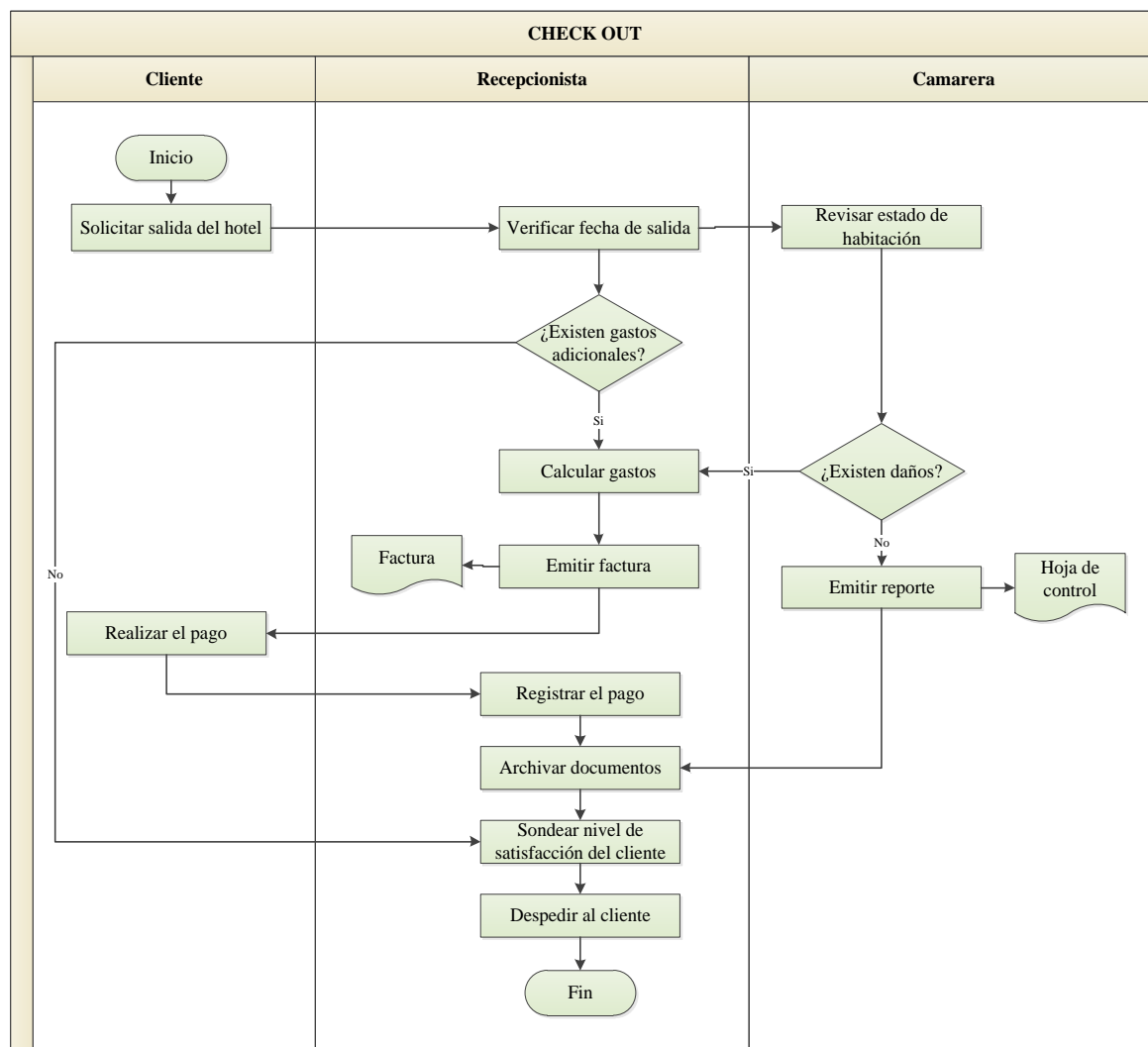
PROCEDIMIENTO	PR-RE-01
Check out	Fecha: 24-02-2017
Área Responsable: Área de alojamiento	
<p>Propósito del procedimiento: Lograr que el cliente se quede satisfecho con el servicio, cumpliendo con la programación acordada.</p> <p>Alcance: El procedimiento inicia con la solicitud de salida del cliente hasta su despedida.</p> <p>Responsabilidades:</p> <p style="padding-left: 20px;">Elaboración y emisión: Roodney Chávez</p> <p style="padding-left: 20px;">Control y vigilancia: Gerente</p> <p style="padding-left: 20px;">Responsable de la revisión y aprobación: Gerente General</p> <p>Definiciones:</p> <p style="padding-left: 20px;">Early check out: Salidas a tiempo</p> <p style="padding-left: 20px;">Late check out: Salidas tarde</p> <p>Políticas y lineamientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La camarera tiene la responsabilidad de verificar que la habitación esté en buenas condiciones. • En el caso de tener daños los equipos de la habitación, el cliente tendrá que cancelar un costo adicional. • Revisar el pago de los gastos realizados. 	

PROCEDIMIENTO	PR-RE-01
----------------------	----------

Check out	Fecha: 24-02-2017
------------------	--------------------------

Área Responsable: Área de alojamiento

Diagrama de flujo

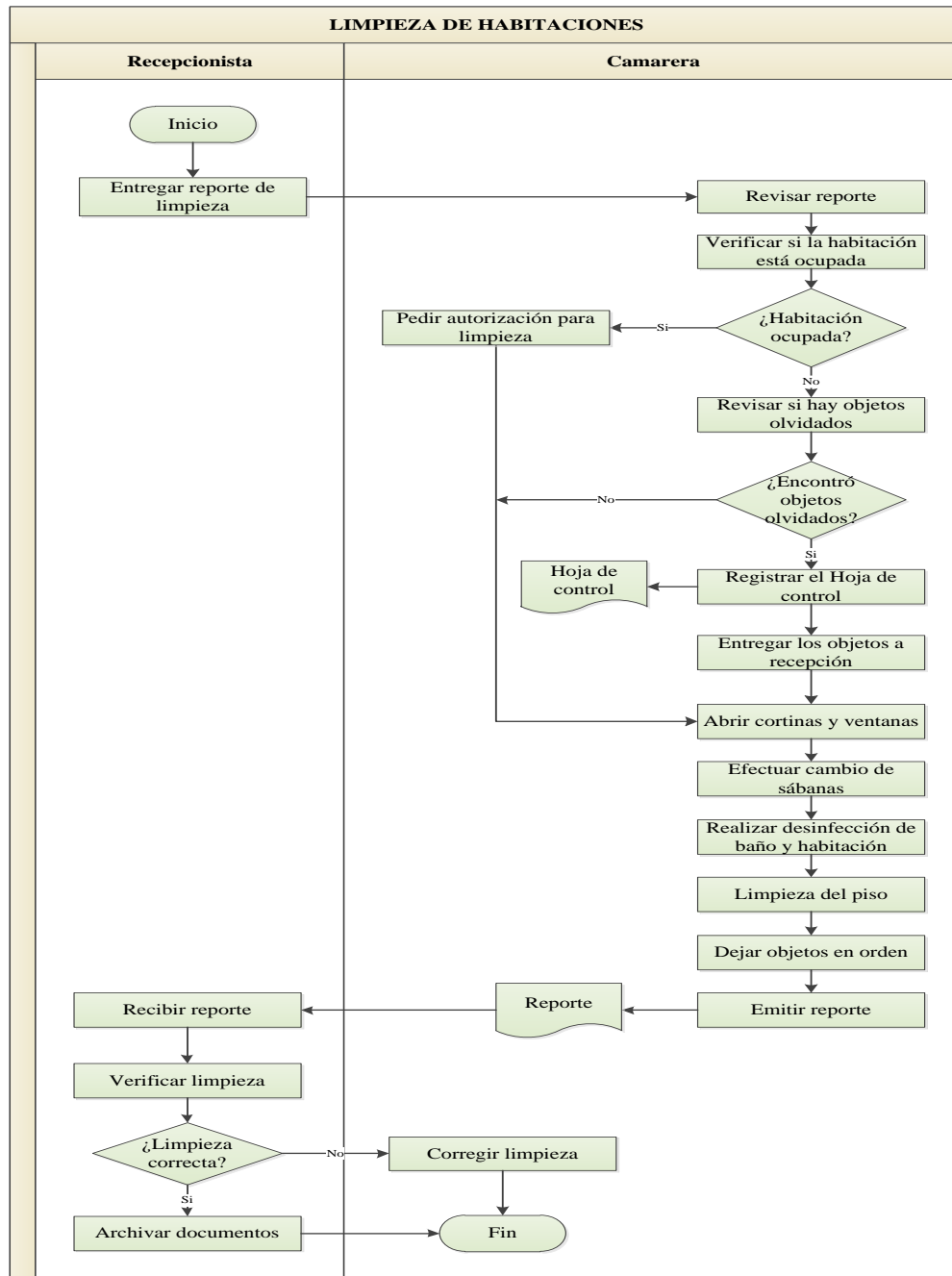


PROCEDIMIENTO		PR-RE-01	
Check out		Fecha: 24-02-2017	
Área Responsable: Área de alojamiento			
Anexos			
GRAND HOTEL		RUC: 2401875964	
PARAÍSO			
Dirección: Carlos		FACTURA	
Espinoza Larrea - Diagonal a la			
UTE			
Salinas – Santa Elena		Serie: 0001-001-0000001	
		Aut. SRI: 1112598456	
Nombre:			
C.I/ RUC:			
Dirección:			
Fecha:		Teléfono:	
Cantidad	Detalle	Valor Unitarios	Valor total
		Subtotal:	
		% IVA	
PROPIETARIOS	CLIENTE	TOTAL	
PROCEDIMIENTO		PR-RE-01	

Limpieza de habitaciones	Fecha: 24-02-2017
Área Responsable: Área de alojamiento	
<p>Propósito del procedimiento: Mantener en óptimas condiciones cada una de las habitaciones, que muestre una buena imagen al cliente.</p> <p>Alcance: Inicia con la limpieza de habitaciones, cambio de lencería y sábanas hasta la verificación y entrega de reporte.</p> <p>Responsabilidades:</p> <p style="padding-left: 20px;">Elaboración y emisión: Roodney Chávez</p> <p style="padding-left: 20px;">Control y vigilancia: Gerente</p> <p style="padding-left: 20px;">Responsable de la revisión y aprobación: Gerente General</p> <p>Definiciones:</p> <p style="padding-left: 20px;">Lencería: Es toda la ropa de cama necesaria para adecuar las instalaciones.</p> <p style="padding-left: 20px;">Blancos: en hotelería se utiliza el término para referirse a las toallas, manteles y ropa de cama.</p> <p style="padding-left: 20px;">Zonas nobles: son los salones que se ubican dentro del hotel, puede ser el salón de recepciones, restaurante, bar.</p> <p>Políticas y lineamientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todas las habitaciones deben ser limpiadas, incluye cuando no haya ocupantes. • El cambio de sábanas se tiene que realizar cada dos días. • La limpieza de las habitaciones se debe realizar de forma diaria, informando a los usuarios. • Realizar la limpieza y desinfección de baño. 	
PROCEDIMIENTO	PR-RE-01
Limpieza de habitaciones	Fecha: 24-02-2017

Área Responsable: Área de alojamiento

Diagrama de flujo



PROCEDIMIENTO	PR-RE-01
Check out	Fecha: 24-02-2017
Área Responsable: Área de alojamiento	

Anexos

GRAND HOTEL PARAÍSO		
REPORTE DE CAMARERA		
Nombre:		
Fecha:		Hora:
Habitación	Código	Observación
O = Ocupado V = Vacante Rv: Reservado		R = En reparación

GRAND HOTEL PARAÍSO		
REPORTE DE OBJETOS		
Nombre:		
Fecha:		Hora:
Artículos	Descripción	Observación
Observaciones generales:		
Firma:		

3.2.7 Estándares de calidad para el área de alojamiento

Para mejorar el servicio de alojamiento de GRAND HOTEL PARAÍSO, es necesario que cumpla con los parámetros de calidad, por tanto, se plantea la siguiente política de calidad:

“Asegurar que el cliente cumpla sus expectativas y se obtenga el nivel máximo de satisfacción, mantenimiento un mejoramiento continuo en los

procesos, cumpliendo con la planificación, brindando un buen trato a clientes internos y externos, para lograr la sostenibilidad, productividad y crecimiento en el mercado hotelero del Cantón Salinas.”

Los objetivos planteados con respecto a la calidad son:

- Trabajar en la mejora continua del área, planteando metas alcanzables en las que participen los colaboradores del Hotel.
- Mantener un buen clima organizacional favorable para la calidad, incentivando a los trabajadores.
- Crear planes de prevención de contaminación por los desechos generados en el hotel.
- Asegurar la evaluación de la gestión administrativa y evaluación de desempeño al personal.
- Realizar continuas capacitaciones de atención al cliente y prestación del servicio.
- Mejorar los canales de comunicación interna para mantener informado a todo el personal de los cambios que se presenten.
- Socializar con el personal las planificaciones, el direccionamiento estratégica para que todos trabajen por un propósito común.
- Implementar mejoras permitiendo ofertar un servicio con valor agregado para que se diferencia al de la competencia.
- Realizar auditorías internas de forma anual.

Al mismo tiempo el Hotel debe trabajar de acuerdo a los principios de gestión de calidad, con el propósito de que la gerencia mejore el desempeño no solo del área de alojamiento sino de todo el Hotel. Los principios son:

Enfoque al cliente

Grand Hotel Paraíso siempre se ha preocupado por brindar un servicio de calidad, generando prestigio en el Cantón Salinas y seguridad en los clientes. No obstante, aún se tiene que llegar a comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, para crear acciones e implementarlas, de tal

manera que se pueda superar las expectativas de los usuarios. Por ende, se plantea la posibilidad de realizar estudios de mercado y al mismo tiempo que el cliente pueda calificar el servicio para conocer el grado de satisfacción.

Indicadores:

Cada principio consta de un indicador, que es una medida cuantitativa que permite medir la calidad de lo que se está haciendo, casi siempre se expresa en forma de fracción, donde el numerador son los sucesos que se mide y el denominador los sucesos estudiados.

El indicador para el enfoque al cliente es: encuesta de satisfacción periódica, esta consiste en que los huéspedes al finalizar su estancia califiquen el grado de satisfacción.

$$\text{Grado de satisfaccion del cliente} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ total de clientes satisfechos}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de clientes}} * 100$$

Esta fórmula permite conocer el porcentaje de satisfacción de los clientes, por poner un ejemplo, por el feriado de carnaval se registraron 1000 huéspedes, que vienen a ser el número total de clientes, de los cuales 985 huéspedes, estuvieron satisfechos con los servicios que recibieron, aplicando la formula se sabe que el grado de satisfacción de los clientes es del 98,5 %. Se multiplica por 100 para obtener el valor en porcentaje.

$$\text{Grado de satisfaccion del cliente} = \frac{985 \text{ clientes}}{1000 \text{ clientes}} * 100 = 98,5\%$$

Como se puede observar en el ejemplo el 98,5% de clientes estuvieron satisfechos con los servicios del hotel y el 1,5% dijo no estarlo, esta información permite realizar correctivos en cuanto a la atención al cliente y realizar mejoras para tener una clientela 100% satisfecha.

Liderazgo

El liderazgo es ejercido por el Gerente General del Hotel, quien se encarga de guiar y supervisar las tareas realizadas por el personal a su cargo. El Gerente debe crear un ambiente interno en el que exista la participación y colaboración en las planificaciones, con la finalidad de que sientan mayor compromiso en ejecutar de mejor manera las actividades y se llegue a cumplir los objetivos propuestos.

Indicador: control del cumplimiento de objetivos

$$\text{Cumplimiento de objetivos} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de objetivos cumplidos por área}}{\text{N}^{\circ} \text{ de objetivos planificados por área}} * 100$$

Mediante la aplicación de esta fórmula se puede conocer el porcentaje de objetivos cumplidos, en base a los objetivos que se habían planificado.

Participación del personal

El personal o talento humano del Hotel es fundamental para el funcionamiento y prestación del servicio, por este motivo se plantea la capacitación para que incrementen sus conocimientos y puedan desempeñarse de mejor manera en cada uno de sus puestos de trabajo. Los planes de motivación e incentivos son parte importante para mantener satisfechos a los colaboradores. La participación representa sacar provecho a las habilidades y destrezas que poseen, utilizarlas correctamente en beneficio de ellos mismos y del Hotel.

Indicador: Programa de capacitación del personal

$$\text{Curso de capacitación} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de capacitaciones realizadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ de capacitaciones planificadas}} * 100$$

$$\text{Costo por asistente} = \frac{\text{Costo total de la capacitación programada}}{\text{Nº de personal asistente}}$$

En esta segunda fórmula se puede observar que no se multiplica por 100, ya que el dato que arroja la fórmula corresponde al valor por persona que se invierte en la capacitación.

Satisfacción del cliente

Se refiere a la forma en la cual los servicios de alojamiento influyen en la opinión de los huéspedes acorde a las necesidades y calidad. La opinión de los clientes es otro factor que influye en la demanda del servicio y el mejoramiento de la oferta.

Indicador: satisfacción del cliente

$$\text{Satisfacción del cliente} = \frac{\text{Nº de quejas resueltas}}{\text{Nº de quejas recibidas}} * 100$$

En sí muestra el porcentaje de problemas resueltos ya que se calcula en base a las quejas recibidas, lo que ayuda a que los huéspedes se encuentren satisfechos ya que se da solución a todos sus requerimientos.

Enfoque basado en procesos

La eficiencia del servicio está en gran parte en la ejecución de los procesos operativos de manera óptima. Por este motivo en el presente documento se propuso el manual de procedimientos para el área de alojamiento, en el que constan las actividades ordenadas y sistematizadas para la reserva, el ingreso del cliente, la salida y la limpieza de las habitaciones.

Indicador: manual de procedimientos

$$\text{Reserva por periodo} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de reservas rechazadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total reservas receptadas}} * 100$$

$$\text{Ingreso del cliente} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de clientes resgistrados}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de habitaciones ocupadas}} * 100$$

$$\text{Salida del cliente} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de dias de estancia registrada}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de dias de estancia}} * 100$$

Aquí se puede obtener los porcentajes de cumplimiento de las actividades que abarcan los procesos descritos en el manual de procedimientos

Enfoque de sistema para la gestión

La gestión de los procesos previamente definidos permite que se logre una interrelación, de tal manera que se alcanza la eficiencia y eficacia, lo que conlleva a generar un mayor aumento de los ingresos y beneficios. La gestión o administración considerando los principios administrativos se logrará el cumplimiento de los objetivos.

Indicador: Estados financieros

Aquí no se tiene una formula ya que los resultados se ven reflejados en el aumento de ingresos y de igual manera en la satisfacción de los clientes, los cuales ya se tomó en cuenta en los enfoques anteriores.

Mejora continua

La mejora continua en Grand Hotel Paraíso se convierte en un principio y objetivo de calidad, ya que es la única manera de que el Hotel pueda crecer, incrementar la cartera de clientes y corregir todas las falencias. Para el mejoramiento se tiene que aplicar evaluaciones o auditorías en las que permita detectar desviaciones y errores y sobre ello definir alternativas de solución.

Indicador: plan de mejoramiento de la calidad

$$\text{Mejora continua} = \frac{N^{\circ} \text{ de mejoras implementadas}}{N^{\circ} \text{ total mejoras planificados}} * 100$$

$$\text{Cumplimiento del plan de mejora} = \frac{N^{\circ} \text{ de acciones cumplidas}}{N^{\circ} \text{ acciones adquiridas}} * 100$$

$$\text{Auditoria interna} = \frac{N^{\circ} \text{ de observaciones emitidas}}{N^{\circ} \text{ observaciones resueltas}} * 100$$

Permite conocer en porcentajes cuanto se ha mejorado, si se cumple con el plan de mejora y el grado en el que se van resolviendo las observaciones mediante una auditoria interna.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

Todas las decisiones que se tomen en el Gran Hotel Paraíso, deben estar basadas en hechos reales y justificados. Por ejemplo se quiere incrementar el número de servicios se tendrá que realizar un estudio para determinar si dichos servicios serán necesarios y serán consumidos por los clientes, de igual forma se tiene que conocer el presupuesto y un análisis del impacto que genera.

Indicador: informe de mejoras, ya que por medio de este informe se pueden ver los aciertos de las decisiones que se han tomado basadas en estudios.

Pues debido a que los resultados se obtienen mediante informes no existe una fórmula que permita medir la toma de decisiones, ya que se basa en la experiencia, el conocimiento y los estudios propios que ha realizado la persona que va a tomar la decisión.

Buenas relaciones con los proveedores

El Hotel cuenta con varios proveedores de insumos de limpieza, alimentos y bebidas, lencería, suministros de oficina, entre otros que se requieren para el funcionamiento de la empresa. La forma de seleccionar un proveedor es a través de cotizaciones a varios proveedores que ofertan el mismo producto y con ello se selecciona el apropiado, considerando costos y calidad. En este sentido, mantener una buena relación con los proveedores fijos es importante ya que genera beneficios económicos.

Indicador: Cotizaciones de proveedores

Selección de proveedores

$$= \frac{N^{\circ} \text{ de proveedores licitantes}}{N^{\circ} \text{ de proveedores que cumplen con normas de calidad}}$$

En esta fórmula no se multiplica por 100 ya que el resultado que arroja esta expresado en porcentaje ya que siempre va a ser mayor el número de proveedores licitantes.

$$\text{Calidad del producto} = \frac{N^{\circ} \text{ de productos no conformes con la calidad}}{N^{\circ} \text{ total de productos}} * 100$$

$$\text{Fecha entrega} = \frac{N^{\circ} \text{ de días de entrega cumplidos}}{N^{\circ} \text{ de días de entrega planificados}}$$

Cumpliendo estos nueve principios de gestión de calidad es posible lograr las mejoras del servicio de alojamiento del Grand Hotel Paraíso, disponer de documentos que permiten realizar evaluaciones, de personal capacitado en sus puestos de trabajo que brinde una atención cordial y amable a los clientes, y fidelizándolos a la empresa.

Para todos los indicadores se presenta un modelo de resumen en relación a la descripción, fórmula y periodicidad de cumplimiento.

Tabla 31 Indicadores para el control de la gestión de calidad

Descripción	Fórmula de cálculo	Periodicidad
Nivel de cumplimiento de objetivos	$= \frac{N^{\circ} \text{ de objetivos de objetivos cumplidos por área}}{N^{\circ} \text{ de objetivos planificados por área}} * 100$	Anual
Nivel de participación del personal	$= \frac{N^{\circ} \text{ de capacitaciones realizadas}}{N^{\circ} \text{ de capacitaciones planificadas}} * 100$	Anual
Nivel de cumplimiento de cursos de capacitación	$= \frac{\text{Costo total de la capacitación programada}}{N^{\circ} \text{ de personal asistente}} * 100$	Anual
Nivel de satisfacción del personal	$= \frac{N^{\circ} \text{ de quejas recibidas}}{N^{\circ} \text{ de quejas resueltas}} * 100$	Mensual
Nivel de reservas por periodo	$= \frac{N^{\circ} \text{ de reservas rechazadas}}{N^{\circ} \text{ total reservas receptadas}} * 100$	Mensual
Nivel de ingreso del cliente	$= \frac{N^{\circ} \text{ de clientes registrados}}{N^{\circ} \text{ total de habitaciones ocupadas}} * 100$	Diario
Nivel de salida del cliente	$= \frac{N^{\circ} \text{ de días de estancia registrada}}{N^{\circ} \text{ total de días de estancia}} * 100$	Diario
Número de habitaciones limpias	$= \frac{N^{\circ} \text{ de habitaciones vacías luego de salida de clientes}}{N^{\circ} \text{ de habitaciones limpias en tiempo estimado}}$	Diario
Nivel de cumplimiento de mejoras	$= \frac{N^{\circ} \text{ de mejoras implementadas}}{N^{\circ} \text{ total mejoras planificados}} * 100$	Anual
Nivel de cumplimiento del plan	$= \frac{N^{\circ} \text{ de acciones cumplidas}}{N^{\circ} \text{ acciones adquiridas}} * 100$	Anual
% Auditoria interna realizada	$= \frac{N^{\circ} \text{ de observaciones emitidas}}{N^{\circ} \text{ observaciones resueltas}} * 100$	Anual
Número proveedores seleccionados	$= \frac{N^{\circ} \text{ de proveedores licitantes}}{N^{\circ} \text{ de proveedores que cumplen con normas de calidad}}$	Semestral
Revisión de calidad del producto	$= \frac{N^{\circ} \text{ de productos no conformes con la calidad}}{N^{\circ} \text{ total de productos}} * 100$	Mensual
Cumplimiento de fecha de entrega	$= \frac{N^{\circ} \text{ de días de entrega cumplidos}}{N^{\circ} \text{ de días de entrega planificados}}$	Mensual

En el caso de la evaluación de los procesos se presenta un cronograma para cumplimiento del mismo, siendo ejecutada en el mes de noviembre previo a finalizar el periodo, en este se evidencia los aspectos relacionados con la estándares de calidad del servicio en función a varios enfoques.

Tabla 32 Cronograma de evaluación de proceso del Hotel

Actividades	NOVIEMBRE															
	SEMANA 1				SEMANA 2				SEMANA 3				SEMANA 4			
1. Evaluar el enfoque al Cliente	■	■	■	■												
1.1 Revisar el cumplimiento de indicador de Liderazgo	■															
1.2 Verificar el cumplimiento de indicador de Participación del personal		■														
1.3 Revisar el nivel de satisfacción del cliente			■	■												
2. Evaluar el enfoque basado en procesos					■	■	■	■	■	■	■	■				
2.1 Revisar el nivel de reserva por periodo					■	■	■									
2.2 Revisar el nivel de Ingreso de clientes							■	■								
2.3 Revisar el nivel de salida de clientes									■	■						
2.4 Verificar el cumplimiento de limpieza de habitaciones										■	■					
3. Evaluar el enfoque de sistema para la Gestión													■	■	■	
3.1 Verificar el cumplimiento de la mejora continua													■	■	■	
4. Evaluar el enfoque basado en hechos para toma de decisiones															■	■
4.1 Revisar el nivel de relaciones con proveedores															■	■

Fuente: Investigación

Elaboración: Roodney Chávez

3.2.8 Plan de capacitación al personal del área de alojamiento del “Grand Hotel Paraíso”

La capacitación es una herramienta fundamental que ayuda a mejorar la eficiencia del trabajo, esta es una actividad planeada y basada en las necesidades de una empresa, que se orienta a proporcionar a los trabajadores la oportunidad de adquirir o a modificar conocimientos aptitudes y habilidades específicas relativas al trabajo que realizan, para que puedan desempeñarse con éxito y motivación. (Siliceo, 2006).

La capacitación trae un sin número de beneficio para las organizaciones que la aplican, ya que no solo mejora la productividad dentro de la misma, sino que también ayuda a que sus empleados se encuentren a gusto y valorados por las empresas. Los principales beneficios de la capacitación son: (Siliceo, 2006).

- Favorece la confianza y desarrollo personal.
- Mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos.
- Aumenta el nivel de satisfacción con el puesto.
- Ayuda a lograr las metas individuales.
- Favorece un sentido de progreso en el trabajo y como persona.
- Disminuye temores de incompetencia o ignorancia.
- Favorece la promoción hacia puestos de mayor responsabilidad.
- Hacer sentir más útil al trabajador mediante la mejora del desempeño.

Alcance

El plan de capacitación es de aplicación para todo el personal del área de alojamiento que labora en el “Grand Hotel Paraíso” en el cantón Salinas.

Fines de la capacitación

Siendo el propósito mejorar la calidad de los servicios del área de alojamiento del hotel. La capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

- Mejorar el nivel de rendimiento del personal

- Incrementar la productividad en el hotel
- Mejorar en la interacción con los huéspedes
- Satisfacer las necesidades de los clientes
- Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, y la calidad de los servicios.
- Mantener la salud física previniendo accidentes de trabajo y creando un ambiente seguro

Objetivos del plan de capacitación

Objetivos Generales

- Preparar al personal para la ejecución de las actividades brindando oportunidades de desarrollo personal ampliando sus conocimientos y habilidades que ayuden a un mejor desenvolvimiento en el trabajo.

Objetivos Específicos

- Proporcionar orientación e información relativa a los objetivos del hotel, su organización, funcionamiento, normas y políticas.
- Proveer conocimientos y el desarrollo de habilidades referentes a la atención al cliente.
- Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en área de alojamiento.
- Contar con personal motivado en su trabajo.

- Ayudar en la preparación de personal calificado, acorde con los planes, objetivos y requerimientos del hotel.

Meta

Capacitar a todo el personal del área de alojamiento y a las personas involucradas en el servicio como son camareras, recepcionista, el chef y el encargado de mantenimiento.

Temas de la Capacitación

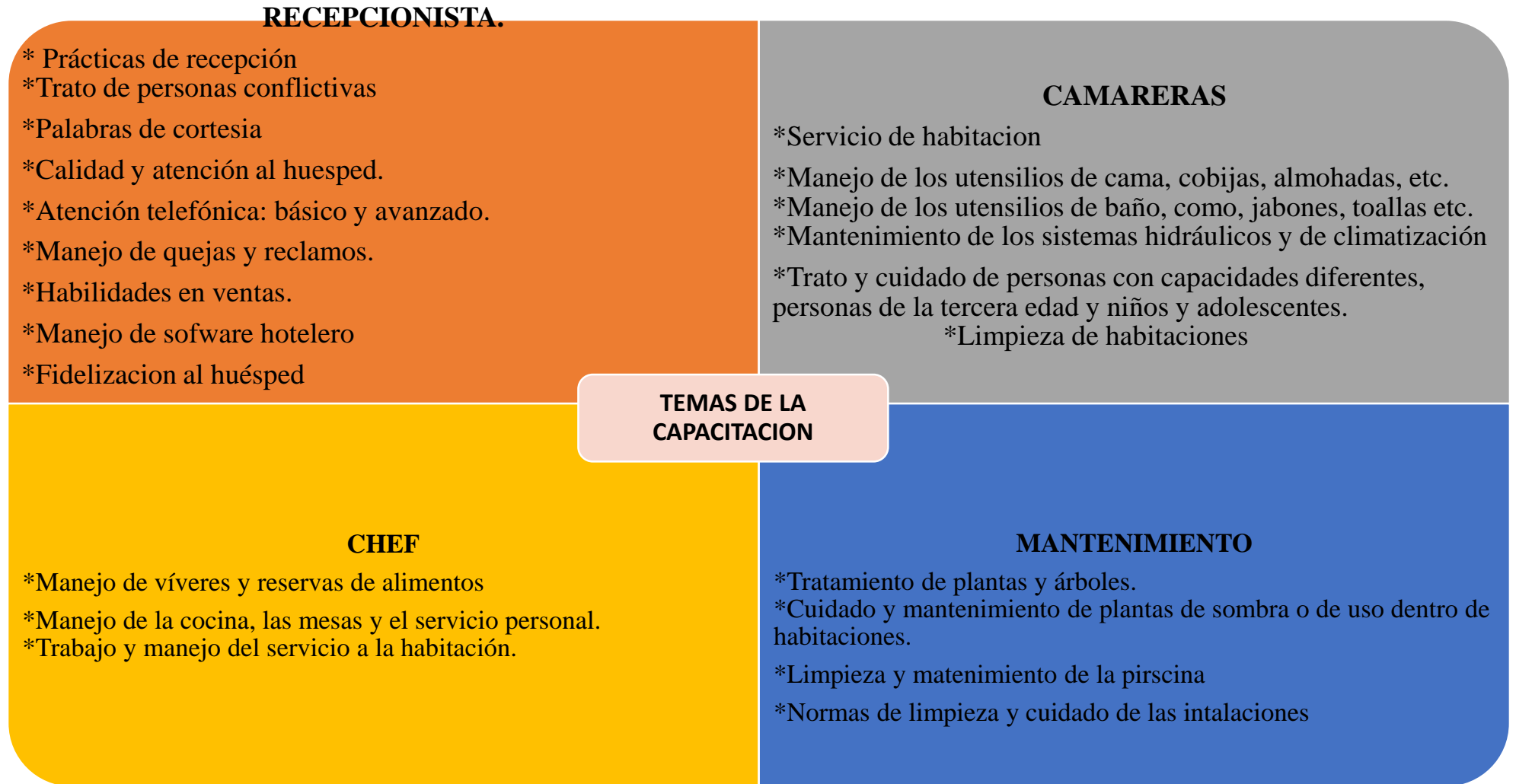
Información del hotel

De manera general se dará una inducción a todo el personal que recibirá la capacitación sobre temas generales del “Gran Hotel Paraíso”, esto con el fin de que los trabajadores tengan conocimiento sobre el lugar en el que están laborando y los objetivos que se persiguen día a día en el trabajo. Los temas que se tratarán serán:

- La historia y formación del gran hotel paraíso
- Los objetivos, la organización, funcionamiento, normas y políticas que maneja el hotel.

El personal será capacitado exclusivamente en su área, para garantizar la eficiencia del servicio, los temas que se van a tratar en la capacitación de cada una de las personas se puede visualizar en el siguiente cuadro

Imagen 63 Temas de la capacitación



Elaborado por: Roodney Chávez

Materiales

Infraestructura.

Las actividades de capacitación se desarrollarán en ambientes adecuados proporcionados por la gerencia del hotel.

Mobiliario y equipo

Está conformado por mesas de trabajo, pizarra, plumones, carpetas, hojas, equipo multimedia, TV, proyectores y ventilación adecuada.

Financiamiento

El monto de inversión del plan de capacitación, será financiada con los recursos del hotel

Presupuesto

Tabla 33 Presupuesto Capacitación del Personal Área de Alojamiento

Descripción	Unidad	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Pasajes	Psje.	8	1	8
Esferos	Unid.	12	0.35	4.2
Carpetas	Unid.	12	0.6	7.2
Hojas	Resma	1	4.5	4.5
Alquiler de proyector	Hora	4	15	60
Refrigerios	Unid.	12	2	24
Honorarios de expositores	Hora	4	100	400
TOTAL PRESUPUESTO				507.9

Fuente: Investigación

Elaboración: Roodney Chávez

CONCLUSIONES

- El Grand Hotel Paraíso ubicado en el Cantón Salinas de la Provincia de Santa Elena, ofrece servicios de alimentación, alojamiento y recreación, registrando deficiencias en el área de alojamiento a causa de un desconocimiento de sus funciones del personal a cargo, la falta de documentos internos, manuales y estándares de calidad, por este motivo se ha llegado a determinar la importancia de proponer un plan de mejoramiento de la calidad del servicio del área mencionada.
- Los elementos de mejoramiento de calidad aplicables en empresas que prestan servicios de alojamiento están relacionado con el personal que son quienes mantienen contacto directo con los clientes, los mismos que deben estar capacitados para brindar una buena atención al cliente y desempeñen sus funciones correctamente, paralelamente se les provea de herramientas como manuales de procedimientos en el que conste las actividades y operaciones de forma ordenada que permitan optimizar los recursos y tiempo.
- Se realizó un diagnóstico de la situación actual del servicio del área de alojamiento del Gran Hotel Paraíso, determinado oportunidades por el crecimiento del sector turístico y el apoyo del gobierno a este sector, las amenazas encontradas se refieren a la competencia. El análisis a nivel interno determinó que las fortalezas encontradas son la experiencia y la atención permanente, sin embargo existen debilidades como la falta de manual de funciones y procesos.
- Se determinó que el plan de mejoramiento de la calidad del servicio de alojamiento del Hotel debe estructurarse tomando en cuenta las debilidades y falencias encontradas, de tal forma que pueda ser un

instrumento para solucionar los problemas presentes y cumplir con los objetivos y metas.

RECOMENDACIONES

- Es necesario que se tome en cuenta la propuesta de mejoramiento, puesto que está sustentada en el diagnóstico, lo que la convierte en el instrumento de solución a los problemas existentes, por este motivo todas y cada una de las acciones planteadas en el desarrollo tienen como propósito el mejoramiento. Al mismo tiempo se tiene que socializar con todos los colaboradores para su ejecución.
- Los aspectos teóricos encontrados respecto a la calidad de servicios de alojamiento en hoteles, contribuyen a encontrar alternativas de solución a los problemas que se generan en esta área, por este motivo se recomienda hacer una comparación y adaptación a la realidad del Hotel, dicha información puede servir para solucionar conflictos de este tipo en las demás áreas disponibles en Gran Hotel Paraíso.
- El Hotel debe tomar en cuenta el diagnóstico realizado, interno y externo con la finalidad de emprender acciones para aprovechar las oportunidades encontradas, diseñar estrategias para evitar las amenazas y actividades encaminadas a eliminar las debilidades para convertirlas en fortalezas, de tal manera que la empresa tenga un mejor rendimiento y pueda mantenerse competitiva dentro del mercado hotelero.
- Es importante que se tome en cuenta la propuesta de mejoramiento, puesto que está sustentada en el diagnóstico, lo que la convierte en el instrumento de solución a los problemas existentes, por este motivo todas y cada una de las acciones planteadas en el desarrollo

tienen como propósito el mejoramiento. Al mismo tiempo se tiene que socializar con todos los colaboradores para su ejecución.

- El Gerente General tiene que diseñar un mecanismo de control para verificar el cumplimiento de todos los aspectos propuestos en el plan, además de aplicar evaluaciones de desempeño al personal a través de indicadores, de manera que permita tomar acciones correctivas y decisiones para el mejoramiento continuo.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, S. G. (1999). *De huancavilcas a comuneros: relaciones interétnicas en la península de Santa Elena, Ecuador*. Quito: Editorial Abya Yala,.
- Alviar Ramírez, M. (24 de 05 de 2011). *El entorno empresarial, clave en la competitividad*. Recuperado el 11 de 22 de 2017, de www.elcolombiano.com:
http://www.elcolombiano.com/el_entorno_empresarial__clave_en_la_competitividad-PFEC_134803
- Alviar, M. F. (2002). *Perspectiva Cualitativa, Perspectiva Cuantitativa en la Metodología Social*. Mexico: McGrawHill.
- Banco Central, d. E. (29 de 12 de 2016). *Cuentas Nacionales Trimestrales del Ecuador, Resultados de las Variables Macroeconomicas 2016*. Obtenido de www.bce.fin.ec: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/949-la-econom%C3%ADa-ecuatoriana-durante-el-tercer-trimestre-de-2016-registr%C3%B3-una-variaci%C3%B3n-trimestral-positiva-de-05>
- Barnette Gonzalez, A. (2009). *Plan de mejoramiento parcelario (PLAMEPA)*. Mexico: Cornell University.
- Booking. (2017). *Grand Hotel Paraiso*. Recuperado el 23 de 02 de 2017, de <https://www.booking.com/hotel/ec/grand-paraiso.es.html>
- Castro Corrales, C. (1997). *Mercadotecnia*. Mexico: Editorial Universitaria Potosina.
- Cegarra Sánchez, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Ediciones Díaz de Santos.
- Dvoskin, R. (2004). *Fundamentos de marketing: teoría y experiencia*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.,.
- Ecos Travel. (2017). *Playa de Chipipe, Santa Elena*. Recuperado el 16 de 02 de 2017, de <http://www.ecostravel.com/ecuador/hoteles/santaelena/playa-chipipe.php>
- Ecos Travel. (2017). *Salinas Ecuador, Museo Salinas Siglo XXI*. Recuperado el 17 de 02 de 2017, de <http://www.ecostravel.com/ecuador/ciudades-destinos/museo-siglo-21-salinas.php>

- Ecuador Ministerio de Turismo. (2007). *Plan estratégico de desarrollo del turismo sostenible en Ecuador hacia el año 2020: PLANDETUR 2020*. Quito: Ministerio de Turismo.
- Ecuador pais turistico. (2017). *Museo Salinas Siglo XXI*. Recuperado el 17 de 02 de 2017, de <http://www.paisturistico.com/ecuador/salinas/attractivos/museosiglo21>
- Ecuador Travel. (2017). *SAN LORENZO*. Recuperado el 16 de 02 de 2017, de MANABI: <http://visit.ecuador.travel/surf/es/playa/San-Lorenzo>
- Ecuared. (2016). *Ecuared conocimiento con todos y para todos*. Recuperado el 16 de 02 de 2016, de [https://www.ecured.cu/Salinas_\(Ecuador\)](https://www.ecured.cu/Salinas_(Ecuador))
- Ecuasal. (2017). *Lagunas de Ecuasal, cuna de aves migrantes*. Recuperado el 17 de 02 de 2017, de <http://www.ecuasal.com/refugio.htm>
- GAD Salinas. (2017). *GAD municipal de salinas*. Recuperado el 16 de 02 de 2017, de Atractivos Turisticos de Salinas: <http://www.salinas.gob.ec/>
- Gira Spondylus. (2017). *La Chocolatera*. Recuperado el 16 de 02 de 217, de <http://giraspondyluscenepa.blogspot.com/2013/03/la-chocolatera.html>
- Gogle Imagenes. (2017). *Gogle Imagenes*. Obtenido de <http://anconcito.blogspot.com/2009/12/historia-de-anconcito.html>
- Google Imágenes. (2017). *Google Imágenes*. Obtenido de https://www.google.com.ec/imgres?imgurl=https%3A%2F%2Fupload.wiki-media.org%2Fwikipedia%2Fcommons%2Fthumb%2Fb%2Fbf%2FCantones_de_Santa_Elena.png%2F300px-Cantones_de_Santa_Elena.png&imgrefurl=https%3A%2F%2Fes.wikipedia.org%2Fwiki%2FProvincia_de_Santa_Elena&
- GUIJARRO, D. (Abril de 2012). *Administración por procesos. Administración por procesos*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista, L. (2004). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGrawHill.
- Hotel, Sun Beach. (2017). *Hotel Sun Beach Salinas*. Recuperado el 16 de 02 de 2017, de Generalidades: <http://www.hotelsunbeachsalinas.com/fotos-de-salinas.html>
- Hurtado, I., & Toro, J. (2014). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio*. Venezuela: CEC S.A.

- INEC. (2010). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Recuperado el 17 de 02 de 2017, de Fascículo provincial Santa Elena: http://www.inec.gob.ec/cpv/descargables/fasciculos_provinciales/santa_elena.pdf
- INEC. (2011-2012). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Recuperado el 16 de 02 de 2016, de Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los hogares urbanos y rurales 2011- 2012: http://www.ecuadorencifras.gob.ec//documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/Encuesta_Nac_Ingresos_Gastos_Hogares_Urb_Rur_ENIGHU/ENIGHU-2011-2012/EnighurPresentacionRP.pdf
- Instituto Geográfico Militar. (2017). *Carta Topografica Santa Elena*. Recuperado el 16 de 02 de 2017, de http://www.igm.gob.ec/work/files/cartabase/MV_A.htm
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2016). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo*. Quito: Ecuador en Cifras.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC. (12 de 2016). *Encuesta nacional de empleo, subempleo y desempleo*. Recuperado el 22 de 02 de 2017, de www.ecuadorencifras.gob.ec: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2016/Diciembre-2016/122016_Presentacion_Laboral.pdf
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson Educación.
- Marciniak, R. (17 de 11 de 2012). *Entorno empresarial*. Recuperado el 22 de 02 de 2017, de www.renatamarciniak.wordpress.com: <https://renatamarciniak.wordpress.com/tag/macro-entorno/>
- Ministerio del ambiente. (2017). *Sistema nacional de áreas protegidas del Ecuador*. Recuperado el 17 de 02 de 2017, de <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/es/areas-protegidas/reserva-de-produccion-faunadistica-marino-costera-puntilla-de-santa-elena>
- Nasca Instituto de Investigacion Marina. (27 de 02 de 2013). *Santa Elena*. Recuperado el 17 de 02 de 2017, de <http://institutonazca.org/es/santa-elena-2/>

- Organización de la Naciones Unidas para la agricultura y la alimentación . (2007). *Fortalecimiento de los sistemas nacionales de control de los alimentos. Directrices para evaluar las necesidades de fortalecimiento de la capacidad*. Roma, Italia: FAO. Recuperado el 23 de 02 de 2017, de <https://books.google.com.ec/books?id=x0XddGd2RPQC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Porter, M. (2009). *Estrategia competitiva: Técnicas para el análisis de la empresa y sus competidores*. Ediciones Piramide .
- Ruta del Sol. (2017). *Ruta del Sol potenciando un turismo sostenible*. Recuperado el 16 de 02 de 2017, de <http://www.rutadelsol.com.ec/index.php/ruta-del-sol/principales-destinos>
- Salvador Lara, J. (2000). *Breve historia contemporánea del Ecuador*. Fondo de cultura económica.
- Siliceo, A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. Editorial Limusa.
- Turismo en Trerios. (2017). *Historia de Santa Elena entre Rios*. Recuperado el 16 de 02 de 2017, de <http://www.turismoentrerios.com/santaelena/historia.htm>
- Vasquez Rodriguez, V. H. (1985). *Organización Aplicada*. Quito: Arboloeada.
- Viajandox. (2017). *Salinas la costa azul del Ecuador*. Recuperado el 17 de 02 de 2017, de <http://www.ec.viajandox.com/canton/salinas-C161>
- Vivanco, M. (2005). *Muestreo Estadístico. Diseño Y Aplicaciones*. Chile: Editorial Universitaria.

ANEXOS**Anexo 1. Carta de compromiso de la Institución que acoge la investigación**

Salinas, 01 de julio de 2015

Ingeniera

María de Lourdes Larrea

Coordinadora Académica de la carrera de Administración Hotelera

De mi consideración

Por medio de la presente autorizo al Sr. **ROODNEY ALEXIS CHÁVEZ BARRETO**, con cedula de identidad #1719584581, estudiante de la Universidad Tecnológica Equinoccial en la carrera de Administración Hotelera, a realizar su proyecto de tesis en el Grand Hotel Paraíso.

Se pondrá a disponibilidad del estudiante la información y el apoyo necesario para el desarrollo y formulación del siguiente tema: **PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DEL GRAND HOTEL PARAÍSO EN EL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA.**

Atentamente



Stefano Alvear

Gerente General

PARAISO

Anexo 2. Imágenes del Grand Hotel Paraíso

