



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
FACULTAD DE HOSPITALIDAD Y SERVICIOS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN GESTIÓN HOTELERA

TEMA: PROPUESTA DE MANUAL DE FUNCIONES PARA EL PERSONAL DE
SERVICIO DE LAS ÁREAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS Y ALOJAMIENTO DE
LA MOTO NAVE ECLIPSE QUE OPERA EN LAS ISLAS GALÁPAGOS

Autor:

Andrés Sebastián Suárez Arrieta

Directora de Tesis:

Ing. María de Lourdes Larrea, Mgs.

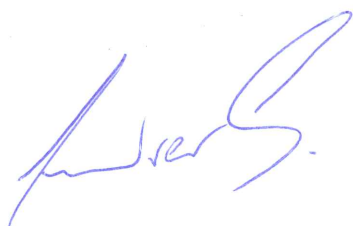
Quito – Ecuador

Nov - 2016

DECLARACIÓN JURAMENTADA DEL AUTOR

Yo, ANDRÉS SEBASTIÁN SUÁREZ ARRIETA, portador de la cedula de identidad 171456511-4, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado, para ningún grado o calificación profesional, y que personalmente he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Tecnológica Equinoccial puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.



Andrés Sebastián Suárez Arrieta

C.I.: 171456511-4

© Universidad Tecnológica Equinoccial. 2016

Reservados todos los derechos de reproducción

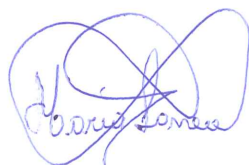
CERTIFICACIÓN

Ing. MARÍA DE LOURDES LARREA

DIRECTORA DE TESIS

Universidad Tecnológica Equinoccial

En calidad de Directora de Tesis certifico que el señor **ANDRÉS SEBASTIÁN SUÁREZ ARRIETA** ha trabajado bajo mi tutoría la presente tesis, previa a la obtención del título de Ingeniero en Gestión Hotelera., la misma que cumple con la reglamentación pertinente, así como lo programado en el plan de tesis reúne la suficiente validez técnica y práctica, por consiguiente autorizo su certificación.



Ing. María de Lourdes Larrea, Mgs.

DIRECTORA DE TESIS

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a diferentes personas que han sido pilar fundamental en mi vida y mi desarrollo como estudiante y profesional, primeramente a mi madre Rosario Arrieta quien siempre ha estado a mi lado y ha sido parte cardinal en mi vida.

A mis hermanos, Yessy y Leo a quienes siempre les sobro consejos de apoyo y palabras de amor, ustedes son mis mejores amigos.

A mis sobrinos, en quienes veo el futuro y a quienes deseo una vida de éxitos, Mathew y Marthina, que este sea un ejemplo de los muchos logros que ustedes nos regalarán.

A mis compañeros de mar quienes se sacrifican 24/7 por amor a sus familias, cada uno es importante y cada uno hace un gran trabajo. M/N ECLIPSE & M/C ATHALA II.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi madre por sus consejos por su apoyo, por sus regaños, por guiarme siempre bajo el temor a Dios que ha sido quien me ha permitido superar todos los obstáculos que se han presentado en este largo camino. La gloria sea a ti Señor.

A la empresa que me regalo la oportunidad de crecer muchísimo como profesional, OCEANADVENTURES S.A., quien confió en mi hace casi 5 años y donde pude escalar posiciones demostrando trabajo, también adquirir conocimientos y experiencia gracias a grandes seres humanos como el Sr Dr. Santiago Garrido, a quien respeto muchísimo y a quien siempre agradeceré las oportunidades y la confianza.

A la Sra. Ing. María de Lourdes Larrea, Mgs. con quien pude compartir incontables momentos en el proceso de la elaboración de este documento, compartimos además risas, experiencias y mucho conocimiento, mucha hotelería. Gracias profe!

A todas las personas que me apoyaron con un consejo, con una palabra de aliento, a mis abuelitos Fanny y Jaime (1931 - 2016) y a mi padre Jorge Suarez de quien he heredado carácter y personalidad y de lo cual me siento orgulloso.

FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRÁFICO
PROYECTO DE TITULACIÓN


DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	171456511-4
APELLIDO Y NOMBRES:	SUÁREZ ARRIETA ANDRÉS SEBASTIÁN
DIRECCIÓN:	AV DE LA PRENSA
EMAIL:	chefcanela@live.com
TELÉFONO FIJO:	022535271
TELÉFONO MOVIL:	0968540441

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Propuesta de Manual de Funciones para el personal de servicio de las áreas de Alimentos y Bebidas y Alojamiento de la Moto Nave Eclipse que opera en las Islas Galápagos.
AUTOR O AUTORES:	Andrés Sebastián Suárez Arrieta
FECHA DE ENTREGA DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	
DIRECTOR DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	ING. MARÍA DE LOURDES LARREA, MGS
PROGRAMA	PREGRADO <input checked="" type="checkbox"/> POSGRADO <input type="checkbox"/>
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniero en Gestión Hotelera
RESUMEN: Mínimo 250 palabras	Oceanadventures S.A. a través de su M/N Eclipse brinda un producto de alto prestigio a nivel mundial, conocidos y reconocidos entre los mejores proveedores de turismo en el planeta no solamente por ofrecer las maravillosas islas encantadas sino también por la elegancia de sus embarcaciones, la calidad del servicio a bordo y su gestión integral. Por ello constantemente busca la forma de mejorar el servicio y la experiencia de sus miles de pasajeros anuales en todas las variables posibles, y que para este estudio, aplica en una estadía excepcional a bordo del Eclipse, por ello este manual de funciones pretende profesionalizar las labores de los responsables involucrados en las áreas de Alimentos y Bebidas y de

	<p>Alojamiento, optimizando los recursos, evitando duplicidades u omisiones y guiando a los empleados al desarrollo de sus actividades cotidianas con éxito a pesar de la complejidad de la operación.</p> <p>Para la compañía, quien ha confiado la elaboración de este documento a su autor, es importante convertirlo en guía básica de todos los empleados nuevos o antiguos y en herramienta importante para la administración no solo de a bordo si no para las oficinas principales, ya que a través de este manual se puede conocer al detalle cuales son las actividades que realizan cada uno de los personajes estudiados.</p> <p>Por todo lo anteriormente mencionado, este documento se vuelve básico para la gestión, pudiendo ser modificado en concordancia con los posibles cambios que se puedan brindar tanto en infraestructura, en tipos de servicio o en los responsables.</p>
PALABRAS CLAVES:	Manual, funciones, moto nave, alojamiento, alimentos y bebidas.
ABSTRACT:	<p>Oceanadventures S.A. through its M / V Eclipse provides a high-prestige worldwide, known and recognized among the best tourism providers in the world not only to offer the wonderful enchanted islands but also by the elegance of their boats, the quality of service on board and integrated management. Therefore constantly seeking ways to improve the service and expertise of its thousands of passengers per year in all possible variables, and for this study applies an exceptional stay aboard the Eclipse, so this function manual aims to professionalize responsible tasks involved in the areas of Food and Beverage and Lodging, optimizing resources, avoiding duplications or omissions and guiding employees to develop their daily activities successfully despite the complexity of the operation.</p> <p>For the company, who has entrusted the preparation of</p>

	<p>this document to its author, it is important to make basic guide to all new or former employees and important tool for managing not only board if not for the main offices, as through this manual you may know in detail what activities they perform each of the characters studied.</p> <p>For all the above, this document becomes basic management and may be modified in accordance with potential changes that can provide both infrastructure, types of service or those responsible.</p>
KEYWORDS:	Manual, functions, motor vessel, accommodation, lodging, food and beverages.

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

f. 

SUÁREZ ARRIETA ANDRÉS SEBASTIÁN

171456511-4



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **SUÁREZ ARRIETA ANDRÉS SEBASTIÁN**, CI: 171456511-4 autor del proyecto titulado: **Propuesta de manual de funciones para el personal de servicio de las áreas de alimentos y bebidas y alojamiento de la Moto Nave Eclipse que opera en las Islas Galápagos**, previo a la obtención del título de **INGENIERO EN GESTION 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, 25 de noviembre, 2016

f. _____

SUÁREZ ARRIETA ANDRÉS SEBASTIÁN

171456511-4

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Guayaquil, 08 de Octubre del 2015

Señora:

Ing. María de Lourdes Larrea

Coordinadora de la Carrera de Hotelería UTE

En su despacho.-

Yo, Santiago Garrido Pazmiño, en mi calidad de Gerente de Operaciones de la empresa Oceanadventures S.A., quien opera dos barcos cruceros navegables de lujo en las Islas Galápagos, ofrezco toda la colaboración al Sr Andrés Sebastián Suarez Arrieta para la elaboración de su Tesis de Grado con el Tema: **Propuesta de un Manual de Funciones Para el Personal Operativo de las Áreas de A&B y Alojamiento del Hotel A bordo de la Moto Nave Eclipse, Crucero de Lujo Navegable que Opera en las Islas Galápagos.** Para ser presentada en la institución que usted representa.

Por la atención prestada, agradezco de ante mano.



Santiago Garrido Pazmiño

Gerente de Operaciones

Oceanadventures S.A.

Cel. 0993520475

Índice general

DECLARACIÓN JURAMENTADA DEL AUTOR	ii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
Índice de tablas	5
Índice de gráficos.....	6
Índice de anexos	7
Índice de Imágenes	8
Glosario de términos hoteleros y navales	9
1. Introducción	12
1.1. Antecedentes.....	12
1.2. Planteamiento del Problema	12
2. Objetivos de la investigación.....	14
2.1 Objetivo General:	14
2.2 Objetivos Específicos:	14
3. Justificación	14
4. Marco referencial.....	15
4.1. Marco conceptual	15
5. Metodología de la investigación.....	15
5.1 Tipos de investigación	16
5.2 Métodos de la investigación	17
5.3 Técnicas de la investigación	18
Capítulo I.....	20
Marco teórico	20
1.1 Hotelería, manuales de proceso y funciones	20

	2
1.1.1	Historia de la industria hotelera en cruceros..... 20
1.1.2	Requisitos para barco de lujo..... 22
1.1.3	Fundamento teórico 23
1.1.3.1	Mejoramiento continuo 23
1.1.3.2	Definición de manual de funciones 24
1.2	Marco referencial 27
1.2.1	Generalidades del archipiélago de galápagos 27
1.2.1.1	Ubicación..... 27
1.2.1.2	Aspecto físico 31
1.2.1.3	La vialidad..... 32
1.2.2	Turismo..... 32
1.2.2.1	Cruceros que operan en galápagos 34
1.2.3	Población de la provincia de galápagos..... 35
1.2.4	Atractivos turísticos 36
Capítulo II 39
Diagnóstico situacional 39
2.1	Análisis situacional interno 39
2.1.1	Historia del Eclipse..... 39
2.1.2	Ubicación..... 42
2.1.3	Análisis FODA 43
2.1.3.1	Fortalezas..... 44
2.1.3.2	Oportunidades..... 45
2.1.3.3	Debilidades 46
2.1.3.4	Amenazas 47
2.1.4	Área administrativa de Oceanadventures S.A. y la M/N eclipse..... 50

2.1.5	Misión.....	50
2.1.6	Visión.....	50
2.1.7	Políticas.....	50
2.1.7.1	Política de seguridad y medio ambiente.....	50
2.1.7.2	Políticas de seguridad de la empresa.....	50
2.1.7.3	Políticas de drogas, alcohol y fumar.....	51
2.2	Área de recursos humanos.....	52
2.2.1	Organigrama estructural actual.....	52
2.2.2	Organigrama de posiciones actual de la moto nave eclipse.....	53
2.2.3	Personal de hotel a bordo.....	54
2.2.4	Descripción de funciones.....	54
2.2.4.1	Salonero.....	55
2.2.4.2	Camarero.....	55
2.2.4.3	Barman.....	55
2.2.4.4	Lavandero.....	55
2.2.4.5	Posillero.....	55
2.3	Infraestructura.....	56
2.4	Servicios y equipamiento.....	57
2.4.1	Servicios que ofrece.....	57
2.4.1.1	Photo expedition.....	60
2.4.1.2	Family departure.....	61
2.4.1.3	Friends and family.....	62
2.4.2	Equipamiento de las áreas de servicio.....	63
2.4.2.1	Equipamiento del restaurante.....	63
2.4.2.2	Equipamiento de los bares.....	63

2.4.2.3	Equipamiento de las habitaciones	64
2.4.2.4	Equipamiento lino camareros	66
2.4.2.5	Equipamiento de la lavandería	67
2.5	Encuesta	67
2.5.1	Tipos de preguntas de una encuesta.....	68
2.5.2	Según la contestación que admitan.....	68
2.5.3	Según su contenido	69
2.5.4	Escala de Likert	69
2.5.5	Tabulación de la encuesta.....	70
Capítulo III.....		80
Propuesta de Manual de funciones para el personal de servicio de las áreas de		
alimentos y bebidas y alojamiento		80
Conclusiones y recomendaciones		136
Conclusiones.....		136
Recomendaciones		138
Bibliografía.....		139
Netgrafía		140
Anexos.....		142

Índice de tablas

Tabla 1. Temperatura de las Islas	31
Tabla 2. Cruceros de Similares Características	35
Tabla 3. Población de la Provincia de Galápagos	36
Tabla 4. Población Flotante por Área Urbano - Rural.....	36
Tabla 5. Matriz de Evaluación de Factores Internos MEFI.....	48
Tabla 6. Matriz de Evaluación de Factores Externos MEFE.....	49
Tabla 7. Cuadro de Embarque de Tripulantes de Servicio de A&B del Eclipse	56
Tabla 8. Equipamiento del Restaurante	63
Tabla 9. Equipamiento de los Bares	64
Tabla 10. Categorización de las Habitaciones	64
Tabla 11. Equipamiento de las Habitaciones por Categorización	65
Tabla 12. Almacenamiento de Linos por Cubierta.....	66
Tabla 13. Pregunta No. 1.- Rango de edad	70
Tabla 14. Pregunta No. 2.- Genero de los encuestados	71
Tabla 15. Pregunta No. 3.- Relación de dependencia.....	71
Tabla 16. Pregunta No. 4.- Antigüedad en la empresa	72
Tabla 17. Pregunta No. 5.- Trabajo a bordo	72
Tabla 18. Pregunta No. 6.- Actividades y responsabilidades	73
Tabla 19. Pregunta No. 7.- Proceso de inducción	74
Tabla 20. Pregunta No. 8.- Ambiente de trabajo	75
Tabla 21. Pregunta No. 9.- Relación con el Jefe Inmediato	76
Tabla 22. Pregunta No. 10.- Relación con los compañeros.....	76
Tabla 23. Pregunta No. 11.- Proceso de inducción	77
Tabla 24. Pregunta No. 12.- Importancia de factores en el trabajo	78
Tabla 25. Pregunta No. 13. – Motivación para el trabajo.....	79
Tabla 26. Resumen de puestos por áreas	82

Índice de gráficos

Gráfico 1. Mapa de Galápagos	28
Gráfico 2. Nacionalidades por Porcentajes de Turistas que Visitan Galápagos cada Año	34
Gráfico 3. Distribución Geográfica de la Población en las Islas Galápagos	35
Gráfico 4. Mapa Itinerario Ruta Española.....	42
Gráfico 5. Mapa Itinerario Ruta Genovesa.....	43

Índice de anexos

Anexo 1. Check list	142
Anexo 2. M/N Eclipse	148
Anexo 3. Distribución de cubiertas	149
Anexo 4. Distribución de cabinas	150
Anexo 5. Recepción y boutique	150
Anexo 6. Coffe station	151
Anexo 7. Lobby	151
Anexo 8. Lounge bar	152
Anexo 9. Main lounge	152
Anexo 10. Comedor principal	153
Anexo 11. Bar al fresco	153
Anexo 12. Biblioteca	154
Anexo 13. Solera	155
Anexo 14. Área de observación	156
Anexo 15. Puente de gobierno	156
Anexo 16. Superior deluxe	157
Anexo 17. Staterooms	157
Anexo 18. Single stateroom	158
Anexo 19. Photo expedition	159
Anexo 20. Family departure	160
Anexo 21. Encuesta	162
Anexo 22. Residencia	165
Anexo 23. Matricula	165
Anexo 24. Uniformes	166
Anexo 25. Uniforme de emergencia	168

Índice de imágenes

Imagen 1. Sitios de Visita Marinos	37
Imagen 2. Sitios de Visita Terrestre	37
Imagen 3. Patente de Operación Turística Eclipse 2015 - 2016.....	38

Glosario de términos hoteleros y navales

El glosario a continuación ayudará a entender e identificar diferentes términos hoteleros y navales que se utilizan a bordo y con el cual la tripulación y personal hotelero trabaja diariamente, enfocados especialmente en la normalización de estándares, estos términos son muy comunes en la hotelería y es de gran vitalidad que todos se familiaricen con estos. Algunos de los siguientes términos hoteleros han sido consultados en la página web de Leire Larraiza quien es una reconocida profesional de la industria con dos posgrados en Gestión Avanzada de Hoteles (Larraiza, 2016), algunos otros son explicados por el autor.

Área de Alimentos y Bebidas

- **Happy Hour:** Promoción Del bar que ofrece dos bebidas previamente seleccionadas por el administrador al precio de una.
- **Montaje:** Preparación de las áreas de Servicio, mesas vestidas y con toda la indumentaria según el tipo de servicio, línea de buffet con todos los alimentos y menaje necesario como nombre de los platos y menaje de servicio como cucharitas, pinzas, diablos, etc.
- **Línea:** Buffet montado para el servicio de los pasajeros.
- **Servicio:** Momento en el que se atiende a los pasajeros en las comidas.
- **Snack:** Servicio de alimentos ligero y rápido presentado en el área de recepción, generalmente a la llegada de los pasajeros de las visitas.
- **Pantry:** Área exclusiva de servicio entre la cocina y el comedor donde se almacenan pertrechos, utensilios y los alimentos justo antes de ser servidos o expuestos en la línea de bufete. La traducción al español es despensa.
- **Pax:** Pasajero(s)

Área de Alojamiento:

- **Amenities:** Artículos que sirven para brindar al huésped detalles de atención y cortesía, generalmente artículos de tocador en miniatura.
- **Blancos:** Denominación que generaliza, toallas, ropa de cama, mantelería, servilletas.
- **Cabina:** Habitación
- **Cobertura:** Momento en el que el camarero realiza la limpieza en una cabina.
- **Lino:** Espacio específicamente utilizado para almacenar productos necesarios para el arreglo, mantenimiento y limpieza de habitaciones como son artículos de limpieza y blancos.
- **Ropa de cama:** Sabanas, duvets, cubre duvet, fundas de almohadas, almohadas y cojines decorativos, pie de cama de tela y de cuero.
- **Throw:** Pie de cama de tela decorativa.
- **Vestir la cama:** Tender o arreglar una cama.
- **V.I.P.:** *Very Important Person* o Persona muy importante.

Área Naval

Los siguientes términos han sido extraídos del internet para explicar de manera más clara los términos comunes a bordo y que son utilizados diariamente en la moto nave.

(Nautico, 2015)

- **A bordo:** En la embarcación.
- **Casco:** Cuerpo del buque, sin máquinas, arboladura ni pertrechos
- **Guardia:** Servicio de vigilancia que se cumple habitualmente cada cuatro horas. / El o las personas que lo prestan. / Tiempo que dura el servicio.
- **Maniobra:** Movimiento u operación específica que involucra a la tripulación según sea el caso.

- **O.B:** On Board / a bordo.
- **Panga:** Termino propio de la zona que identifica a toda embarcación pequeña con motor fuera de borda. Lancha o bote inflable.
- **Pañol:** Espacio cerrado que sirve para guardar pertrechos.
- **Portalón:** Abertura en la borda de un barco, donde están las escalas para subir a bordo.

1. Introducción

1.1. Antecedentes

El trabajo técnico, con funciones establecidas y estándares ayudan a minimizar errores, optimizar recursos y tiempo que es tan importante en el negocio de cruceros, donde el personal labora todos los días sin excepción.

Se sabe que al no concentrar recursos en los temas realmente importantes y al no enfocarse en las verdaderas necesidades de los pasajeros se desperdicia fuerza de trabajo y se mal utiliza recursos materiales, sin existir un plan técnico hotelero de servicio, al no realizar controles de calidad, la fuerza de trabajo hace lo que ellos creen que es mejor llevados por la monotonía propia de su medio, la misma que es vista desde una perspectiva diferente por cada uno de los empleados.

1.2. Planteamiento del Problema

“La aplicación de los diferentes procesos y funciones hoteleros dentro de un área determinada, son de gran importancia; ya que de esta manera se lograra la optimización de recursos...” (Faidutti, Revista Turismo & Comercio, Edición 361, Pag. 5).

A pesar de proyectar una imagen imponente por su infraestructura, la manera en que se comercializa y el renombre internacional, la M/N Eclipse (ANEXO 1) posee una organización hotelera muy básica en su estructura, el personal operativo de esta área es empírico, además es la cara del barco frente a los pasajeros, y conoce muy poco de las políticas y procedimientos de la empresa, mismos procedimientos que necesitan ser reajustados a la realidad actual ya que la poca información que existe fue elaborada hace mucho tiempo por los profesionales que hacen cabeza de la organización, que lamentablemente carecen de conocimientos fuertes en hotelería ya que sus especializaciones son en otras áreas, y no se ha tomado en cuentas los cambios que se han realizado durante los años en los espacios físicos del barco como: eliminación de oficina Director de Crucero del área de recepción, reubicación consultorio médico de las áreas

públicas a un área reservada, eliminación de mamparos divisorios en el área del Lounge, implementación de una segunda sala de estar en el área de recepción e instalación de lavandería en el área de máquinas,.

Lamentablemente existen muchos factores externos que dificultan la fidelización del personal de a bordo por lo que existe gran rotación y en muchos casos no todos tienen acceso a los documentos que intentan estandarizar el servicio y que podría servirles como guía.

El no tener información siempre accesible que pueda aclarar dudas o resolver inquietudes del personal y estandarizar el servicio y los procedimientos propicia resultados diferentes a los esperados. Lo que espera la empresa es siempre brindar un servicio de calidad, ajustado a procedimientos internacionales hoteleros como las normas HACCP (*Hazards Analysis Critical Control Point*) y las BPM's (Buenas Prácticas de Manufactura) para asegurar que todos los pasajeros gocen de una gran experiencia a bordo de la M/N Eclipse.

El personal de a bordo no recibe capacitaciones profesionales, tiene problemas de comunicación al no hablar inglés de forma fluida, sus horarios de trabajo muchas veces están desordenados, mismos que se han heredado con el pasar del tiempo, descansan menos de lo que deberían, tienen también obligaciones propias de un marino mercante y viven sin mucho contacto con el mundo exterior durante temporadas relativamente extendidas sin muchas ofertas de esparcimiento a bordo.

2. Objetivos de la investigación

2.1 Objetivo General:

Proponer un manual de funciones para el personal operativo de servicio de A&B y Alojamiento de la M/N Eclipse, que permitirá estandarizar el trabajo a bordo y profesionalizarlo para el beneficio de los pasajeros y propio empresarial.

2.2 Objetivos Específicos:

- Determinar la base conceptual del proyecto, información general sobre el tema y el área donde se desarrolla el mismo, así como también información importante y general, necesaria para el entendimiento de la investigación.
- Identificar la situación actual de la empresa a través de un diagnóstico, un FODA y una encuesta a los involucrados en este estudio.
- Presentar el manual de funciones, razón de ser de este estudio y mismo que será una base para la administración y desempeño de los tripulantes a bordo.

3. Justificación

Todo personal debe trabajar bajo estándares inamovibles hoteleros, elaborados con su cooperación y que cobijen cada detalle de cada puesto de servicio del área de hotel, es menester de la empresa el elaborar la documentación necesaria y propiciar la capacitación pertinente para que el trabajo en la práctica funcione de forma perfecta, esto ayudará a brindar un servicio más profesional que sin duda será apreciado por nuestros huéspedes – pasajeros.

Este proyecto pretende elaborar la documentación necesaria que sirva de guía para tripulantes nuevos y antiguos, que además sea un instructivo para el personal de hotel y que resuelva cualquier duda que se pueda presentar en el desarrollo de sus actividades normales.

De esta forma se podrá minimizar recursos materiales, profesionalizar el servicio y mejorar la experiencia a bordo de nuestros pasajeros que al fin del día son

nuestros principales canales de publicidad, además mejorar la calidad de vida y la calidad laboral de los tripulantes a bordo.

4. Marco referencial

4.1. Marco conceptual

5. Metodología de la investigación

“El término metodología está compuesto del vocablo método y el sustantivo griego logos que significa juicio, estudio. Metodología se puede definir como la descripción, el análisis y la valoración crítica de los métodos de investigación.” (Eduardo., 2007)

“La palabra método se deriva del griego *meta*: hacia, a lo largo; y *odos* que significa camino, por lo que podemos deducir que método significa el camino más adecuado para lograr un fin.” (Eduardo., 2007)

Conociendo de donde viene la palabra se puede entonces decir que el método es el conjunto de procedimientos lógicos a través de los cuales se plantean los problemas científicos

También podemos decir que el método es el acumulado de procedimientos lógicos a través de los cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a prueba las hipótesis y los instrumentos de trabajo investigados.

Para la realización de este estudio se ha identificados los métodos, tipos y técnicas de investigación necesarios, mismos que se explicaran a continuación con la ayuda de www.gestiopolis.com.

Investigación Descriptiva: Es aquella que describe exactamente los procesos de los involucrados, recopila la mayor cantidad de datos para lograr un cambio positivo en la participación de todos a quienes afecte el estudio. Solamente en el los viajes del autor a la moto nave se podrá aplicar este tipo de investigación como señala en su descripción con la ayuda de los involucrados solamente.

Investigación Exploratoria: Este tipo de investigación pretende mostrar un aproximado de una determinada realidad, aumentan el grado de familiaridad con los fenómenos poco conocidos. Investiga el comportamiento de los sujetos de estudio sobre todo en situaciones donde se tiene poca información. Se analizara a cada uno de las personas que forman parte del servicio de A&B y Alojamiento del barco tratando de obtener la mayor información posible.

5.1 Tipos de investigación

- **Investigación Cuantitativa:** Es un tipo de investigación más exacta que analiza la causa y efecto de las cosas, se relaciona directamente con la estadística que permite tabular los datos recogidos y arroja resultados óptimos para la toma de decisiones. Para este estudio se realizó encuestas a los empleados y se trabajó con las tarjetas de comentarios que semana a semana entregan los pasajeros, de esta forma se ha aplicado a la Investigación Cualitativa al convertir la información recogida en cifras indicadoras.
- **Investigación Cualitativa:** Es aquella que se concentra en interpretar a los sujetos y sus discursos mediante la observación y la participación, se la utiliza mayormente en temas sociales.
- En la investigación cualitativa se estudia la realidad en contexto tal cual sucede, así se obtiene datos descriptivos directamente para los implicados. Esta investigación es parte primordial de este estudio ya que siempre se observara a los empleados de las áreas de estudio, sus costumbres sus preferencias y demás.
- **Investigación Participativa:** Interrelaciona al investigador e investigados buscando generar cambios y mejorar la comunidad. Este tipo de participación se logra trabajando con las personas encargadas del servicio directamente, día a día y sobre la marcha para cumplir los objetivos de este proyecto. Parte importante de la

investigación ya que en todo momento el autor y los involucrados trabajaran juntos buscando el objetivo general del documento.

- **Investigación – acción:** Construye una teoría con identidad ya que el investigador se vuelve accionar de la comunidad. Al ser el autor de este estudio trabajador activo y encargado del hotel del barco se puede asegurar su accionar en el proceso de implementación del manual de funciones.

5.2 Métodos de la investigación

- **Método Inductivo:** Mediante la observación del comportamiento generaliza resultados, es decir de un tema puntual y específico elabora una idea macro y general, esto se explica mejor cuando el autor del estudio analiza los procesos de los trabajos de los tripulantes involucrados hasta llegar al manual completo que explica paso a paso sus tareas día tras día.
- **Método Deductivo:** Permite precisar teorías previas estudiando y recolectando más y mejor información de cada detalle. Esto se aplicara valorando la retroalimentación de los pasajeros al final de cada crucero a través de las tarjetas de comentarios para llegar a los puntos exactos donde se debe mejorar o implementar procesos más técnicos.
- **Método Analítico:** Descompone a un todo en partes más simples y así estudia o investiga lo general. Se aplicara este método al analizar cada posición de los tripulantes que forman parte operativa del servicio, después se analizara en conjunto como equipos de meseros, bartenders y camareros hasta completar el trabajo con todas las personas del servicio a bordo.

5.3 Técnicas de la investigación

- **Técnicas Primarias:** Las fuentes primarias de investigación son aquellas que proveen información directa a la persona que está realizando el estudio, se recogen durante la investigación, ofrecen un punto de vista desde adentro del estudio. Por ejemplo serán los datos relevantes y la información que el autor pueda recoger durante su observación del desempeño de los empleados a bordo.
- **Técnicas Secundarias:** Las fuentes secundarias permiten recopilar estudios anteriores, de diferentes autores pero que relacionan o permiten establecer premisas que argumentan los cuestionamientos de la investigación actual. Por ejemplo cualquier estudio realizado sobre Galápagos que tenga información importante que podamos rescatar para esta investigación.
- **Encuesta:** Ayuda a obtener información necesaria para la investigación mediante un interrogatorio, este puede ser oral o escrito y se realizará a los involucrados. Se ha elaborado una encuesta para los tripulantes involucrados en el área operativa de servicio del barco en la que se busca conocer más sobre sus responsabilidades y referencias.
- **Entrevista:** Se obtiene información mediante un conversatorio con los sujetos de la investigación, del verbo entrevistar. En este estudio, las entrevistas se realizan a los involucrados de los departamentos de análisis y a los encargados de la dirección de la empresa, se realizará una entrevista al Sr. Dr. Santiago Garrido quien ostenta el cargo de Gerente de Operaciones y quien responderá sobre la historia y evolución de la empresa.
- **Observación:** Es la investigación realizada con los sentidos como instrumentos principales, el investigador detecta y asimila información o datos durante esta actividad. Para el desarrollo de esta investigación se ha planeado viajes a la Moto

Nave para poder, como su nombre lo dice, observar el trabajo de las personas encargadas del área de estudio. Para ello, se ha elaborado un Check List para cada área pública del barco, mismo que se encuentra anexo a este documento. (**Anexo 1**)

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Hotelería, manuales de proceso y funciones

1.1.1 Historia de la industria hotelera en cruceros

Para poder explicar la historia de esta fascinante industria se ha tomado importante información de algunas fuentes, entre ellas (LA PRENSA, 2003), (TODO CRUCEROS, 2016), además de conocimientos propios del autor y conversatorios con personas relacionadas a este negocio en Galápagos, como Guías Naturalistas.

La historia propiamente se remonta a los años 1830, de manos de británicos, cuando intentaban establecer un sistema de correo marítimo entre Inglaterra y Estados Unidos.

Según la página web Todo Cruceros, en 1840, Samuel Cunard, quien era conocido como el príncipe de los océanos zarpo en el *Britannia*, el primer velero de correos en el trayecto Liverpool – Boston. Este intrépido visionario noto que en sus viajes podía también ofrecer un negocio más atractivo y sustentable y la venta de pasajes tomo auge entre los británicos.

Con el pasar de los años, la tecnología fue ganando terreno, saltaron de máquinas de carbón a vapor y de iluminación con velas a luz eléctrica (1881), y sin duda la migración de los europeos al país de las mil oportunidades, obligo a los marinos a considerar los viajes de pasajeros.

No faltaron los accidente y hundimientos, el tristemente célebre RMS (*Royal Mail Ship* – Buque de Correo Real) *Titanic* en 1912 fue el más sonado ya que este barco fue el más grande, moderno y veloz de la época, curiosamente fueron el *Carpathia* de Cunard quien salvo a los 705 sobrevivientes de esta tragedia.

Sir Samuel Cunard continuo construyendo barcos de pasaje como el *Queen Mary* y el *Queen Elizabeth*, adaptados a las necesidades de la época y de la gran movilización de seres humanos debido a la Segunda Guerra Mundial, estos colosos transportaban hasta 16 mil pasajeros a velocidades que ningún buque de guerra o submarino podían alcanzar.

Durante la misma época, otra leyenda de la marina, el *Normandie*, de Francia, que se disputaba el famoso *Blue Ribbon* a la excelencia con el *Queen Mary*, de *Cunard*, fue víctima de un incendio en el puerto de New York mientras estaba siendo adaptado para el transporte de tropas.

Al finalizar la guerra, en 1947, *Cunard* lanza el primer barco construido con el propósito de vacacionar en la mar y ya no solamente de transporte de pasajeros, un crucero de lujo llamado *Caronia*, quien ofrecía diversión a bordo mientras recorría las aguas y visitaban varios países. Así habría nacido un nuevo negocio que resulto en una competencia entre las navieras por el diseño lujo y confort.

En los años 70 con la aparición de los aviones a reacción, que ofrecían vuelos baratos y de menor duración en su trayectoria el espectro cambio, los cruceros de habitaciones sencillas ofrecían acomodación en camarotes donde el pasajero compartía con cerca de 30 personas más, tenían solamente baños comunales por lo que los barcos tuvieron que ser readecuados para satisfacer la demanda.

“Hoy en día disponemos de cerca de **280 compañías navieras que ofrecen cruceros marítimos y fluviales** con más de 30.000 cruceros a unos 2.000 destinos.” (Todo Cruceros, 2015)

En el 2009 *Royal Caribbean* inauguro el *Oasis of The Seas* un barco de 225 mil toneladas con capacidad para 5400 pasajeros y 2115 tripulantes.

La historia de este tipo de negocio hotelero sobre el mar en las Galápagos es muy limitada, durante este estudio se investigó con colonos y amistades del autor que han

dedicado su vida al turismo en esta zona y los datos encontrados son mínimos, se sabe que el primer barco que opero en las islas como crucero de pasajeros a bordo fue el Iguana, quien perteneció a *Metropolitan Touring*, debido a la escasa logística de la época, el barco traía a los turistas desde el puerto de Guayaquil, los guías naturistas eran biólogos extranjeros dedicados a investigar la flora y fauna de la zona, se sabe también que el segundo barco fue el Bucanero, también de la misma operadora, estos dos buques viajaban cargados de turistas y provisiones como combustible, alimentos, bebidas y todo lo necesario desde el continente, esto ocurrió en los años setenta cuando la estructura organizacional de las islas, las reglamentaciones y controles eran mínimos.

1.1.2 Requisitos para barco de lujo

Internacionalmente los hoteles se categorizan por el número de estrellas obtenidas, según los reglamentos locales y las gigantescas cadenas y franquicias que los administran, en el caso de los cruceros no son estrellas las que pueden obtener en relación a su producto, son anclas, existen cuatro factores principales para calificar las embarcaciones dedicadas a los cruceros navegables, se explica a continuación gracias a (CRUCEROS TURISTICOS, 2016).

1. **Según el nivel de mantenimiento del barco**, califica la apariencia, iluminación, decoración, espacios físicos.
2. **El estado de los camarotes o cabinas**, a pesar de no ser parte indispensable del producto como en un hotel de tierra, los camarotes brindaran el descanso necesario a los pasajeros después de todas las actividades diarias, se califica sin duda la estética, las áreas abiertas privadas, la superficie, la cantidad de suites, la comodidad y el equipamiento que dispongan, es fundamental este tema para lograr una estrella más en toda embarcación.

3. **El servicio y su gastronomía**, la calidad de la materia prima y del producto terminado es una parte importantísima para la obtención de la tercera estrella, el servicio prestado dentro de sus comedores, profesional y cordial, además técnico conjugado con la variedad ofrecida determinaran si la embarcación merece o no la tercera estrella.
4. **Actividades ofrecidas / itinerario**, la amabilidad de sus tripulantes y la calidad de las visitas, por ello la M/N Eclipse ostenta un gran grupo humano tanto de tripulación como de Guías Naturalistas, el itinerario, al ser un parque nacional donde opera, no se puede modificar, pero es seguro que se oferta lo mejor de Galápagos, de su flora y fauna en un itinerario completo de 15 días.

Estos cuatro factores son los que determinan la calidad del barco, las navieras importantes como Oceanadventures S.A. están también convencidas que la relación entre tripulantes y pasajeros en cantidad, pueden ayudar a mejorar el servicio y hacerlo más personalizado, por ello a bordo de la M/N Eclipse la relación es de 1 tripulante para 1.33 pasajeros.

1.1.3 Fundamento teórico

1.1.3.1 Mejoramiento continuo

El mejoramiento continuo es una técnica de la administración que todas las empresas con ganas de sobresalir deberían adoptar como costumbre, este es un conjunto de acciones diarias que permiten que los procesos y la empresa como tal sean más competitivos.

La mejora continua debe formar parte de la cultura de la organización, además convertirse en una filosofía de vida empresarial, para lograr este cambio cultural se necesita de que la gente que forma parte de la organización este convencida de los beneficios de estos cambios, además que la administración motive a sus empleados

brindando la apertura necesaria para formar empleados colaboradores y comprometidos con los objetivos de la organización. En este caso se realizara un Manual de Funciones que explique el trabajo al personal de las áreas de análisis y que también familiarice a todos los involucrados con las tareas cotidianas.

1.1.3.2 Definición de manual de funciones

Es el documento que describe detalladamente las actividades a seguirse para la realización de ciertas funciones de una o más unidades administrativas, en este caso de servicio.

En este documento se registra y transmite la información básica y exhaustiva precisando responsabilidad y participación de cada involucrado, describe tareas, ubicación, requerimientos con cada responsable; auxilia la inducción del personal el adiestramiento y la capacitación, facilita labores ayudando a controlar el cumplimiento de la rutina de trabajo evitando alteraciones arbitrarias, de esta forma vuelve el control interno más sencillo.

Este documento se elabora con el fin de desarrollar un posterior análisis con lo cual se logra una correcta gestión del recurso humano.

El documento debe contener entre otros puntos:

- Identificación del puesto
- Finalidad o misión
- Área de eficacia o resultados
- Funciones/actividades/tareas
- Relaciones jerárquicas y funcionales
- Condiciones de trabajo
- Riesgos potenciales
- Requerimientos del puesto

- Competencias profesionales

La tarea de realizar manuales de funciones requiere de mucha precisión toda vez que los datos deben ser exactos para no provocar malas interpretaciones del contenido.

Características de las funciones

A continuación se detallan las características de la gestión por funciones dentro de cualquier organización:

- Funcionamiento de la empresa en forma vertical es decir por departamentos.
- Autoridades identificadas – Jefes Departamentales.
- Se orienta hacia el beneficio económico.
- Los empleados realizan las tareas previamente asignadas.
- Existe un control jerárquico.
- Eficiencia = Productividad.

Manuales administrativos

Según (Franklin & Benjamin, 2001), Los manuales administrativos son indispensables debido a la complejidad de las estructuras de las organizaciones, el volumen de sus operaciones, los recursos de que disponen, la demanda de sus productos, servicios o ambos, y la adopción de tecnología de la información para atender adecuadamente todos sus aspectos.

Además este autor los conceptualiza como “Documentos que sirven como medio de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización, como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas”.

Tipos de manuales

- **Manual de Organización:** Contiene información detallada sobre los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, organigrama, visión, misión y

funciones organizacionales. Cuando son de áreas específicas contienen también la descripción de puestos.

- **Manual de Procedimientos:** Documento técnico con información específica, cronológica y secuencial de operaciones realizadas entre sí, que constituyen una unidad para la realización de una función, tarea o actividad específica dentro de la organización.
- **Manual de Puestos:** Este es un documento individual para cada sujeto de una organización, mismo que instruye e identifica entre otras cosas las funciones, las relaciones laborales, responsabilidades de cada puesto.
- **Manual de Personal:** Básicamente incluyen información sobre: condiciones de trabajo, organización y control de personal, lineamientos, valuación de puestos, procesos de reclutamiento, selección e inducción, además socialización de personal (Eduardo., 2007)

Estructura orgánica

Es la disposición sistemática, ordenada, de los órganos que integran una institución, que permite visualizar los niveles jerárquicos y sus relaciones de dependencia.

Tipos de organigramas

- **Organigrama Estructural:** Muestra la estructura administrativa de la organización.
- **Organigrama de puestos, plazas y unidades:** Indican las necesidades en cuanto a puestos para cada unidad de la organización, número de plazas, nombres de las personas que ocupan estas plazas.
- **Organigrama Funcional:** Incluye las principales funciones de cada unidad además de sus interrelaciones.

Análisis de puestos

Es el procedimiento que identifica, analiza el contenido las características y evalúa los aspectos de cada puesto dentro de la organización. Su meta principal es estudiar el puesto y no la persona que lo realiza con el considerando de que cualquier persona informada y capacitada podría realizar tal o cual función. Los objetivos de este análisis son:

- Compensar en forma equitativa a los empleados
- Ubicar a los empleados en los puestos adecuados
- Determinar niveles realistas de desempeño
- Crear planeas para capacitación y desarrollo
- Identificar candidatos adecuados para las vacantes
- Planear las necesidades respecto a capacitación de RRHH
- Propiciar el entorno que mejore las condiciones laborales
- Evaluar la manera en que los cambios en el entorno afectan el desempeño laboral
- Eliminar requisitos y demandas no indispensables
- Conocer las necesidades reales de RRHH de la empresa

1.2 Marco referencial

1.2.1 Generalidades del archipiélago de galápagos

1.2.1.1 Ubicación

En el Grafico 1 se muestra el mapa de la provincia de Galápagos o archipiélago de Colón, es un conjunto de islas situado a 972 Km. (525 millas náuticas) al oeste de la costa ecuatoriana, entre las coordenadas 01°40' N 01°36' S; 089°16' y 092°01' W, atravesadas por la línea ecuatorial en los volcanes Wolf y Ecuador de la isla Isabela. La superficie total del archipiélago es de 8.010 km²., con un mar interior de 45.666 km², y un mar territorial insular de 817.392 km². Entre las islas Darwin al norte y española al sur, la distancia es de

223.5 millas y entre punta Pitt (San Cristóbal) y cabo Douglas (Fernandina) la distancia es de 144.7 millas. El archipiélago está conformado por cinco islas principales que superan los 500 Km². que son: Isabela, Santa Cruz, Fernandina, San Salvador y San Cristóbal, 8 islas entre 14 y 173 Km²; Santa María, Marchena, Genovesa, Española, Pinta, Baltra, Santa Fe y Pinzón; 6 entre 1 y 5 Km²; Rábida, Baltra, Wolf, Tortuga, Bartolomé y Darwin; 42 islotes con menos de 1 Km². y 26 rocas. La mayor superficie es de 4.275 km², corresponde a Isabela, dividida en dos secciones por el Istmo Perry, la parte N. con 2.112 km² y la del sur con 2.476 km², a esta isla corresponde también la mayor altitud, 1.707 m.s.n.m. en la cima del volcán Wolf. Según el censo realizado en el 2010, la población actual de la provincia es de 24.366 habitantes. (Fuerza Naval del Ecuador, 2011)

Su capital es Puerto Baquerizo Moreno y se encuentra en la isla San Cristóbal.



Gráfico 1. Mapa de Galápagos

Fuente: www.galapagospark.org/sitiosdevisita/la_loberia_san_cristobal.html

“Cuando se delimitó el Parque Nacional Galápagos, el 97% del territorio insular alrededor de las zonas pobladas fue declarado como área natural protegida.”, (Parque Nacional Galapagos, 2013), y ya que las aguas del Océano Pacífico que rodean este parque son consideradas Reserva Marina, Galápagos hoy cuenta con una gran infraestructura ecológica a lo largo y ancho de su geografía.

Dos aeropuertos conectan a este archipiélago con el Ecuador continental diariamente en diferentes vuelos desde el aeropuerto de Baltra en la Isla Seymour o desde el Aeropuerto de Puerto Baquerizo Moreno en San Cristóbal, además a este último puerto así como a Puerto Ayora en Santa Cruz, llegan barcos de carga con abastecimiento necesario para los locales y turistas que visitan este paraíso natural.

Por temas de conservación, no puede entrar ninguna embarcación, marina o aérea a las islas sin antes pasar por un puerto continental como Quito para aeronaves o Manta y Guayaquil para barcos, las razones son varias, las principales eliminar cualquier tipo de organismo que pudiera afectar el ecosistema natural de las islas. La agencia de Regulación y Control de la Bioseguridad y Cuarentena para Galápagos (ABG), inspecciona cada nave, cada pieza de carga, de equipaje y cada pasajero que intenta pisar suelo isleño tratando de minimizar el ingreso de especies foráneas que puedan afectar el ecosistema propio de las islas.

En el Archipiélago de Galápagos existen 5 islas principales, 8 islas medianas y 6 islas pequeñas 42 islotes y 26 rocas de origen volcánico, de toda esta área solamente el 3% está poblado, el resto es un Parque Nacional protegido y una Reserva Marina igual protegida, dentro de las islas existen cerca de 150 sitios de visita para cruceros navegables, de estos Oceanadventures S.A. con su M/N ECLIPSE visitan 33 sitios en su itinerario de 15 días autorizado por el Parque Nacional Galápagos o PNG, este itinerario se oferta en

paquetes de tres, cuatro, cinco y siete días bajo el sistema todo incluido, paquetes que son comunes entre todas las operadoras.

Oceanadventures es una Sociedad Anónima con capital en su totalidad ecuatoriano, lleva operando en Galápagos por casi 15 años a la fecha, empezó la operación con la M/N Eclipse y el M/V Rachel, siempre intentando ser vanguardistas y ofrecer un producto de calidad, en el año 2007 se vio obligado a cambiar este segundo por el M/C Athala II, un yate de lujo construido en astilleros ecuatorianos.

Oceanadventures S.A. durante su existencia ha sido líder en el turismo receptivo en el área de Galápagos, además goza de clientes del más alto nivel como son las agencias *Abercombie & Kent*, *Sanctuary Retreats*, *Natural Habitat*, *Geographic Expeditions*, *Jacada* entre otras, actualmente la M/N ECLIPSE tiene capacidad para 48 pasajeros y el M/C ATHALA tienen una capacidad máxima de 16 pasajeros.

Con estos dos barcos, semanalmente se reúne cerca de 70 pasajeros que recorren el paraíso natural que es Galápagos y acercase más a la flora y fauna única en el mundo del Parque Nacional y de la Reserva Marina.

Los pasajeros, en su mayoría reservan sus cabinas durante todo el año, gracias a los canales de distribución que son las mejores agencias de viaje del planeta, entre otros varios. A bordo de estas embarcaciones se ha acogido a miembros de la realeza europea, celebridades reconocidas mundialmente, empresarios internacionales, multimillonarios del mundo y familias que siempre al final de la experiencia regresan a sus hogares con los mejores recuerdos.

La M/N Eclipse es un barco de expedición, ganador de uno de los “OSCARS” del turismo, los premios *WORLD TRAVEL AWARD 2015* como Mejor Crucero Boutique de Sur América, en su espacio puede hospedar hasta un máximo de 48 pasajeros, esta cantidad es la mitad de lo que barcos de igual tamaño albergan normalmente, la idea es brindar

espacios sociales generosos en tamaño y que todas las cabinas a bordo tenga un área espaciosa que brinde todo el confort. (**Anexo 2**)

1.2.1.2 Aspecto físico

Clima

El clima en el archipiélago es caluroso durante todo el año, para los interesados en visitar este paraíso no solo es importante la temperatura del ambiente si no también la de las aguas que bañan las islas, en la siguiente tabla se describe las temperaturas mes a mes según la Estación Científica Charles Darwin después de seis años de recopilar datos.

Tabla 1. Temperatura de las Islas

Mes	Temperatura Máxima C	Temperatura Mínima C	Total Horas Cielo Despejado	Temperatura del agua C
Enero	28	24.4	5.3	22.8
Febrero	29.6	23.2	7.5	25.2
Marzo	30.6	22.7	6	24.9
Abril	29.5	22.7	7.5	25
Mayo	27.9	22.1	5.2	24.5
Junio	26	19.1	4.4	23.1
Julio	24.6	19.8	2.8	22
Agosto	24.2	19.1	3.3	21.5
Septiembre	24.3	19.6	2.9	21.8
Octubre	25.3	19.5	3.8	22.3
Noviembre	25.8	20.4	3.5	23
Diciembre	26.7	20.9	4	23.3

Fuente: (CANODROS)

Elaborado por: Autor

Servicios básicos y facilidades

Los diferentes poblados de la provincia de Galápagos, a pesar de encontrarse tan alejados del Ecuador continental, cuentan con una administración bastante organizada, entidades públicas como el Consejo de Gobierno quien representa al Gobierno Nacional, ministerios y Gobernación local, además existen Tres Municipios locales (Santa Cruz, Isabela y San Cristóbal), además de bases militares en Baltra y San Cristóbal, Bases

Navales en Baltra, Santa Cruz, San Cristóbal y Floreana, además para precautelar el orden Unidades de la Policía Nacional en cada uno de los poblados.

Por su puesto en cada poblado existen servicios como alumbrado público, telefonía fija convencional, agua potable, luz eléctrica, e inclusive servicios de telefonía celular así como internet.

1.2.1.3 La vialidad

La mejor y más fácil manera de llegar a Galápagos es a través de los vuelos diarios que llegan a sus dos aeropuertos, tres aerolíneas viajan desde y hacia las islas, parten de la ciudad de Quito, hacen una escala en Guayaquil y después a Galápagos.

Una vez en las islas se puede hacer base en cualquiera de los 4 poblados y visitar los sitios de visita aledaños, también se puede acceder a los paquetes que ofrecen los operadores locales de tour diario y llegar un poco más lejos, pero sin duda alguna la mejor manera es hacerlo a bordo de un barco tipo crucero con el Eclipse, ya que se puede trasladar mucho más lejos y mirar distintas caras de este hermoso paraíso natural.

1.2.2 Turismo

“Actualmente el turismo cuenta claramente como uno de los fenómenos económicos y sociales más notables del último siglo, e indudablemente mantendrá esta posición en el siglo que comienza. Cada año una mayor porción de la población mundial toma parte en la actividad turística y para la mayoría de países el turismo se ha convertido en uno de los sectores de la economía más dinámico y de rápido crecimiento...” esto afirmó la Organización Mundial de Turismo en su informe final de año 2000, si bien es cierto que han transcurrido algunos años desde esta afirmación, esto ha permitido que este sector tome importancia en las economías de todos los países y en la actualidad aún más.

Para mencionar un ejemplo tenemos la famosa campaña “*ALL YOU NEED IS ECUADOR*”, Oceanadventures S.A. y la M/N Eclipse son parte de esta iniciativa

gubernamental que está vendiendo al Ecuador, así también “ECUADOR *love life*” o “ECUADOR ama la vida”; siendo socios de estos movimientos que encabezan el Ministerio de Turismo Nacional, esperamos poder ampliar nuestra cartera de clientes ya que Ecuador será mucho más conocido que antes. Además del reciente reconocimiento de los WTA 2015 donde la M/N Eclipse fue considerada como el Mejor Crucero Boutique de Sur América.

Favorablemente para Oceanadventures S.A., en los países donde Ecuador solo les recuerda la línea que divide el planeta en dos hemisferios, Galápagos si es sinónimo de paraíso, de naturaleza, de evolución y de turismo.

Durante muchos años las islas se han vendido de forma ordenada, recordando que no se debe sobre poblarlas ni siquiera de turistas, siempre entendiendo que la conservación del medio ambiente es más importante que cualquier beneficio para la empresa, hasta ahora el Gobierno Autónomo y Descentralizado de Galápagos, así como la Estación Científica Charles Darwin y el PNG han realizado un gran trabajo para proteger esta zona tal frágil y única en el mundo,

Si bien es cierto este proyecto se realiza en el Ecuador, Galápagos puede ser un tanto independiente, ya que es un destino favorito entre todos los que conocen y se interesan por la naturaleza, dicho esto es necesario recalcar que para este estudio se pensó solamente en turistas con el poder adquisitivo necesario para visitar el Archipiélago y para estar a bordo del buque Eclipse.

El Consejo de Gobierno de Galápagos explica las cifras y las nacionalidades de los principales turistas que llegan a las islas cada año.

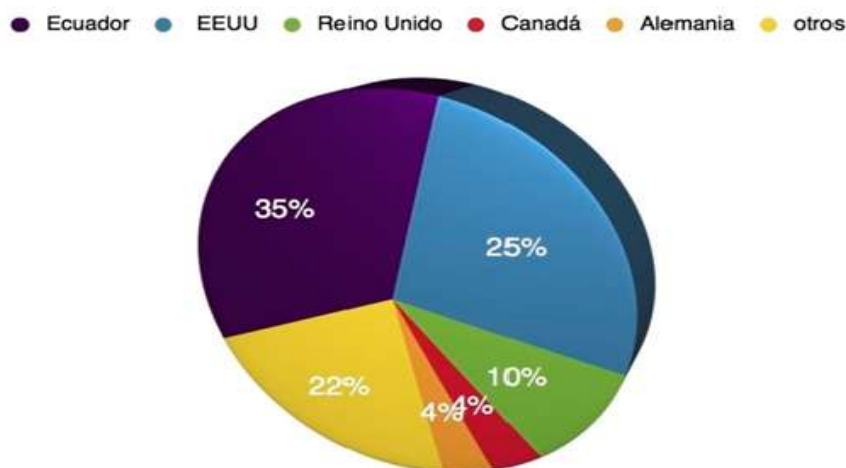


Gráfico 2. Nacionalidades por Porcentajes de Turistas que Visitan Galápagos cada Año

Fuente: Consejo de Gobierno de Galápagos

Elaborado por: Consejo de Gobierno de Galápagos

Gastronomía

Al ser Galápagos un conjunto de islas en una zona geográfica privilegiada del Océano Pacífico y al estar bañada por tres corrientes marinas las cuales son, corriente fría de Humboldt, corriente cálida *North Equatorial* y la corriente fría de *Cromwell*, la cantidad de peces, mariscos y moluscos es muy grande y variada, especies como wahoo, bacalao, albacora, atún, pargo y palometa, son muy fáciles de encontrar, langosta de Galápagos, langostino de Galápagos, churo, canchalagua, ostras, y hasta pepino de mar, y por ello la mayoría de sus pobladores prefiere estos frutos del mar para su alimentación diaria aunque también se producen ganado vacuno, porcino y ovino con fines alimentarios. Además es importante mencionar que el archipiélago es un gran productor de frutas tropicales y vegetales.

1.2.2.1 Cruceros que operan en galápagos

Para este estudio se ha identificado y seleccionado barcos con similares características que el buque Eclipse en la zona, "...existen un total de 92 embarcaciones con Patente de Operación Turística, de las cuales 71 operan bajo la modalidad de Tour de Crucero Navegable, 7 bajo la modalidad de tour diario, 8 bajo la modalidad de tour de

bahía y buceo (clase 1), 1 bajo la modalidad de tour de bahía y buceo (clase 2), 2 bajo la modalidad de tour de bahía (clase 3) y 3 bajo la modalidad de Tour de Buceo Navegable...” (Parque Nacional Galapagos, 2013)

En la tabla 2 se nombran los barcos más importantes además del Eclipse.

Tabla 2. Cruceros de Similares Características

NOMBRE	UBICACIÓN	No PLAZAS	PRODUCTO	PRECIO
ISLANDER	GPS	48	CRUCERO NAVEGABLE GPS	\$6290 - \$11990
SILVERSEAS	GPS	100	CRUCERO NAVEGABLE GPS	\$6750 - \$7250
EXPEDITION	GPS	98	CRUCERO NAVEGABLE GPS	\$5699 - \$7990
ENDEVOUR	GPS	96	CRUCERO NAVEGABLE GPS	\$6290 - \$11990

Fuente: Investigación personal en diferentes páginas web.

Elaborado por: Autor

1.2.3 Población de la provincia de galápagos

En el Gráfico 3 y las Tablas 3 y 4 se detalla la población de la provincia de Galápagos.



Gráfico 3. Distribución Geográfica de la Población en las Islas Galápagos

Fuente: (Granda Leon & Choez Salazar, 2013, p. 45)

Tabla 3. Población de la Provincia de Galápagos

Cantón	Urbano	Rural		Total	Porcentaje
San Cristóbal	6 672	658 (El Progreso)	145 (Floreana)	7 475	30
Isabela	2 092	164 (T. de Berlanga)	---	2 256	9
Santa Cruz	11 974	2 425 (Bellavista)	994 (Sta. Rosa y Baltra)	15 393	61
TOTAL	20 738 (83%)	TOTAL RURAL: 4 386 (17%)		25 124	100

Fuente: (Granda Leon & Choez Salazar, 2013, p. 46)

Elaborado por: (Granda Leon & Choez Salazar, 2013, p. 46)

Tabla 4. Población Flotante por Área Urbano - Rural

Cantón	Urbano	Rural		Total	Porcentaje
San Cristóbal	532	4 (El Progreso)	9 (Floreana)	545	26
Isabela	91	0 (T. de Berlanga)	---	91	4
Santa Cruz	975	39 (Bellavista)	428 (Sta. Rosa y Baltra)	1 442	70
TOTAL	1 598 (77%)	TOTAL RURAL: 480 (23%)		2 078	100

Fuente: (Granda Leon & Choez Salazar, 2013, p. 46)

Elaborado por: (Granda Leon & Choez Salazar, 2013, p. 46)

1.2.4 Atractivos turísticos

El PNG ofrece a sus visitantes grandes alternativas y variadas actividades, existen más de 150 lugares que se pueden visitar para la realización de diferentes actividades como caminatas, *snorkel*, buceo, *kayak*, *panga ride* entre otras. Las Imágenes 1 y 2 a continuación explican y detallan estos sitios.

El Buque Eclipse ofrece la oportunidad de visitar 33 de estos sitios en su itinerario completo de 15 días autorizado por el Parque Nacional Galápagos, visitando las principales islas del archipiélago en su navegación según la patente de operaciones adjunta a continuación en la Imagen 3.

 <p>DIRECCIÓN DEL PARQUE NACIONAL GALÁPAGOS Dirección de Uso Público</p> <p>PATENTE DE OPERACIÓN TURÍSTICA DOCUMENTO INTRANSFERIBLE NO NEGOCIABLE</p> <p>2015 - 2016 Válido 31 hasta 18/01/16</p>		<p>Itinerario Autorizado</p> <table border="0"> <tr><td>Domingo 1 AM) - Rabida</td><td>CA</td></tr> <tr><td>Domingo 1 PM) - Puerto Egas</td><td>CA</td></tr> <tr><td>Lunes 2 AM) - Coleta Tagus</td><td>CA</td></tr> <tr><td>Lunes 2 PM) - Punta Espinosa</td><td>CA</td></tr> <tr><td>Martes 2 AM) - Bahía Urbina</td><td>CA</td></tr> <tr><td>Martes 2 PM) - Punta Vicente Roca</td><td>FRJ</td></tr> <tr><td>Miércoles 2 AM) - C.C. Fausto Uterena</td><td>CA</td></tr> <tr><td>Miércoles 2 PM) - Los Gemelos (G)</td><td>CA</td></tr> <tr><td>Jueves 2 AM) - El Barranco</td><td>CA</td></tr> <tr><td>Jueves 2 PM) - Bahía Darwin</td><td>CA</td></tr> <tr><td>Viernes 2 AM) - Barilomé</td><td>CA</td></tr> <tr><td>Viernes 2 PM) - Cerro Dragón</td><td>CA</td></tr> <tr><td>Sábado 2 AM) - Playa Las Bachas</td><td>CA</td></tr> <tr><td>Sábado 2 PM) - Seymour Norte</td><td>CA</td></tr> <tr><td>Domingo 2 AM) - Plaza Sur</td><td>CA</td></tr> <tr><td>Domingo 2 PM) - Santa Fe</td><td>CA</td></tr> <tr><td>Lunes 1 AM) - Isla Punta Pitt</td><td>SN</td></tr> <tr><td>Lunes 1 AM) - Punta Pitt</td><td>CA</td></tr> <tr><td>Lunes 1 PM) - Cerro Brujo</td><td>CA</td></tr> <tr><td>Martes 1 AM) - Bahía Post Office</td><td>CA</td></tr> <tr><td>Martes 1 AM) - Mirador de la Baronesa</td><td>CA</td></tr> <tr><td>Martes 1 PM) - Punta Cormorant</td><td>CA</td></tr> <tr><td>Martes 1 PM) - Isla Champion</td><td>FRJ</td></tr> <tr><td>Miércoles 1 AM) - Bahía Elizabeth</td><td>PE</td></tr> <tr><td>Miércoles 1 PM) - Punta Moreno</td><td>CA</td></tr> <tr><td>Jueves 1 AM) - C.C. Fausto Uterena</td><td>CA</td></tr> <tr><td>Jueves 1 PM) - El Chato</td><td>CA</td></tr> <tr><td>Viernes 1 AM) - Isla Osborn</td><td>SN</td></tr> <tr><td>Viernes 1 AM) - Isla Gardner (Española)</td><td>FRJ</td></tr> <tr><td>Viernes 1 AM) - Bahía Gardner</td><td>CA</td></tr> <tr><td>Viernes 1 PM) - Punta Suarez</td><td>CA</td></tr> <tr><td>Sábado 1 AM) - Mosquera</td><td>CA</td></tr> <tr><td>Sábado 1 PM) - Coleta Tortuga Negra</td><td>PE</td></tr> </table>	Domingo 1 AM) - Rabida	CA	Domingo 1 PM) - Puerto Egas	CA	Lunes 2 AM) - Coleta Tagus	CA	Lunes 2 PM) - Punta Espinosa	CA	Martes 2 AM) - Bahía Urbina	CA	Martes 2 PM) - Punta Vicente Roca	FRJ	Miércoles 2 AM) - C.C. Fausto Uterena	CA	Miércoles 2 PM) - Los Gemelos (G)	CA	Jueves 2 AM) - El Barranco	CA	Jueves 2 PM) - Bahía Darwin	CA	Viernes 2 AM) - Barilomé	CA	Viernes 2 PM) - Cerro Dragón	CA	Sábado 2 AM) - Playa Las Bachas	CA	Sábado 2 PM) - Seymour Norte	CA	Domingo 2 AM) - Plaza Sur	CA	Domingo 2 PM) - Santa Fe	CA	Lunes 1 AM) - Isla Punta Pitt	SN	Lunes 1 AM) - Punta Pitt	CA	Lunes 1 PM) - Cerro Brujo	CA	Martes 1 AM) - Bahía Post Office	CA	Martes 1 AM) - Mirador de la Baronesa	CA	Martes 1 PM) - Punta Cormorant	CA	Martes 1 PM) - Isla Champion	FRJ	Miércoles 1 AM) - Bahía Elizabeth	PE	Miércoles 1 PM) - Punta Moreno	CA	Jueves 1 AM) - C.C. Fausto Uterena	CA	Jueves 1 PM) - El Chato	CA	Viernes 1 AM) - Isla Osborn	SN	Viernes 1 AM) - Isla Gardner (Española)	FRJ	Viernes 1 AM) - Bahía Gardner	CA	Viernes 1 PM) - Punta Suarez	CA	Sábado 1 AM) - Mosquera	CA	Sábado 1 PM) - Coleta Tortuga Negra	PE
Domingo 1 AM) - Rabida	CA																																																																			
Domingo 1 PM) - Puerto Egas	CA																																																																			
Lunes 2 AM) - Coleta Tagus	CA																																																																			
Lunes 2 PM) - Punta Espinosa	CA																																																																			
Martes 2 AM) - Bahía Urbina	CA																																																																			
Martes 2 PM) - Punta Vicente Roca	FRJ																																																																			
Miércoles 2 AM) - C.C. Fausto Uterena	CA																																																																			
Miércoles 2 PM) - Los Gemelos (G)	CA																																																																			
Jueves 2 AM) - El Barranco	CA																																																																			
Jueves 2 PM) - Bahía Darwin	CA																																																																			
Viernes 2 AM) - Barilomé	CA																																																																			
Viernes 2 PM) - Cerro Dragón	CA																																																																			
Sábado 2 AM) - Playa Las Bachas	CA																																																																			
Sábado 2 PM) - Seymour Norte	CA																																																																			
Domingo 2 AM) - Plaza Sur	CA																																																																			
Domingo 2 PM) - Santa Fe	CA																																																																			
Lunes 1 AM) - Isla Punta Pitt	SN																																																																			
Lunes 1 AM) - Punta Pitt	CA																																																																			
Lunes 1 PM) - Cerro Brujo	CA																																																																			
Martes 1 AM) - Bahía Post Office	CA																																																																			
Martes 1 AM) - Mirador de la Baronesa	CA																																																																			
Martes 1 PM) - Punta Cormorant	CA																																																																			
Martes 1 PM) - Isla Champion	FRJ																																																																			
Miércoles 1 AM) - Bahía Elizabeth	PE																																																																			
Miércoles 1 PM) - Punta Moreno	CA																																																																			
Jueves 1 AM) - C.C. Fausto Uterena	CA																																																																			
Jueves 1 PM) - El Chato	CA																																																																			
Viernes 1 AM) - Isla Osborn	SN																																																																			
Viernes 1 AM) - Isla Gardner (Española)	FRJ																																																																			
Viernes 1 AM) - Bahía Gardner	CA																																																																			
Viernes 1 PM) - Punta Suarez	CA																																																																			
Sábado 1 AM) - Mosquera	CA																																																																			
Sábado 1 PM) - Coleta Tortuga Negra	PE																																																																			
<p>Nombre / Razón Social del Operador: OCEANADVENTURES S.A.</p> <p>Número de Inscripción en el Registro Forestal del Ministerio del Ambiente: 138,115,56</p> <p>Número de Inscripción en el Registro Forestal del Parque Nacional Galápagos: 120,100,56</p> <p>Nombre de la Embarcación: ECLIPSE</p> <p>Número de la Matricula de la Embarcación: TN-00-00425</p> <p>Capacidad Autorizada de Pasajeros: 48 - Cuarenta y ocho</p> <p>Categoría de Operación: Crucero navegable A</p> <p>Área de Operación: Parque Nacional Galápagos</p> <p>Valor de los Derechos por Obtención de Patente: \$ 12.000,00</p> <p>Número de Factura de Pago de Derechos: 0067805</p>																																																																				
<p>Expedido en: Puerto Ayora</p> <p>Al: 26 de Enero de 2015</p>	<p>Periodo de Vigencia:</p> <p>Desde: 01/FEB/2015 Hasta: 31/ENE/2016</p>																																																																			
<p>Observaciones:</p> <p>Realizar operación con grupos abarrotados (sendero y actividades permitidas) en todos los sitios que sobrepase la carga aceptable. El tamaño de kayak autorizados a operar a bordo es de 8 dobles o simples más 1 kayak simple para uso del Guía Naturalista; quien acompañará a los pas obligatoriamente. (Resolución 0056/ Agri-9-2010).</p>	<p></p> <p>Mgs. Eddy Silva Naranjo DIRECTOR DE USO PÚBLICO Parque Nacional Galápagos</p>																																																																			

Imagen 3. Patente de Operación Turística Eclipse 2015 - 2016

Fuente: Oceanadventures S. A.

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

2.1 Análisis situacional interno

2.1.1 Historia del Eclipse

La historia de esta gran compañía y sus barcos a través del tiempo se ha escrito en las memorias de las personas que han sido parte activa de ella, ya sean turistas exploradores, tripulantes activos o administradores participativos, estos conocen los cambios y la evolución por el tiempo de este gran proyecto llamado Oceanadventures específicamente M/N Eclipse que empezó hace muchos años atrás. Uno de estos personajes es el Sr. Dr. Santiago Garrido con quien se pudo conversar y quien compartió información muy valiosa.

Santiago Garrido es el Gerente de Operaciones y parte de su trabajo en la organización está en planificar, organizar, dirigir la administración y controlar las variables operativas como mantenimiento, abastecimientos, provisiones, control de personal, cumplimiento de itinerarios, y diferentes asuntos vinculados con la operación.

Garrido confirmó que la Moto Nave fue construida en 1981 en los astilleros de Vigo S.A. en Vigo España, la primera intención del buque fue la de un casino y operó en el mediterráneo en la década de los 80 y los primeros años de los 90, para finales de los 90 se incorporó en Ecuador como una nave para turismo receptivo en Galápagos, durante los años de 1997 y 1999 fue reconstruido y habilitado para hospedar a pasajeros, así empieza su operación normal en Galápagos en el año 1999, hasta el momento de forma ininterrumpida para el servicio de turistas extranjeros, en su mayoría americanos, australianos, británicos, entre otros.

Actualmente pertenece a la compañía Oceanadventures S.A. y en su capacidad máxima puede acomodar 48 pasajeros, 35 tripulantes y 4 guías naturalistas representantes de PNG, además cumple con todos los estándares de mantenimiento y operación a nivel local e internacional.

A lo largo de su existencia ha evolucionado positivamente en todas sus áreas, principalmente en la parte hotelera, “gracias a gente más profesional” en hospitalidad, asegura Garrido, haciendo una comparación a los inicios de la compañía donde la mayor parte de tripulación era aquella que tenía algo de experiencia en los hoteles de Guayaquil. Las facilidades han sido parte de esa evolución de igual manera, siendo reconstruidas cada año, reconvertidas para habilitar áreas con espacios más amplios, mejorando procesos, instalando equipos, mejorando muebles, iluminación, cabinas, y muchos detalles que hoy permiten al Eclipse ser uno de los barcos más apetecidos por turistas extranjeros.

Con el entendido de que los cambios han sido en su gran mayoría positivos, el Gerente de Operaciones comentó, que si estuviera solamente en sus manos y no en la decisión de un Directorio Ejecutivo, los cambios a priori para la Moto Nave serían especialmente muebles de cabinas incluyendo camas y baños, tratando de modernizarlos, aumentar la capacidad de almacenamiento de maletas en los closets, gestionar el cambio de alfombras y pisos de áreas sociales por algo más en boga y mejoraría la iluminación en general. Aun sabiendo que actualmente son cabinas muy cómodas está seguro que podrían tener un refrescamiento.

Garrido también analizó variables importantes para el barco y hizo énfasis en que su principal fortaleza es el ser conocidos y reconocidos a nivel mundial no solo como empresa si no como barcos, hablando también por el Catamarán Athala de la compañía, aseguró que la gran oportunidad que posee esta embarcación es operar en un paraíso natural como lo es Galápagos, y también reconoció que la gran debilidad que enfrentan las

empresas similares que operan en Galápagos es la mala interpretación a la normativa turística en el país para la zona ya que existe una serie de restricciones que cuando no se las conoce se mal entienden y se piensa que es un destino inaccesible inclusive por costo; al hablar de amenazas cito temas que se salen de las manos de la administración como los movimientos telúricos recientes en el Ecuador, el virus del Zika, la gripe aviar, entre otros más que afectaron a Galápagos por percepciones equivocadas del mercado consumidor de esta zona.

Aclaro en la entrevista que la gestión del Talento Humano es particular por la propia legislación laboral que aplica para esta zona del país, complicando a RRHH en la vinculación de la gente ya que obliga a buscar locales para llenar las vacantes de a bordo, lamentablemente esa gente no existe y es necesario recurrir a mercados como Quito y Guayaquil, siendo necesario cumplir con una serie de requisitos documentarios para la importación de fuerza de trabajo y así se complica la vinculación, permisos para ingresar a Galápagos, permisos para trabajar a bordo, cursos y documentos mandatorios que debe completar la gente embarcada, por ello se debe asignar una buena parte del presupuesto de la compañía para este tipo de administración en el tema de captación y selección del personal.

Contó Garrido que existen proyectos sobre la mesa del Directorio de la compañía como cambios en áreas sociales del hotel, en la decoración buscando siempre ser vanguardistas, se hará hincapié en la calidad de la comida y el servicio, por ello se está preparando un nuevo proceso de capacitaciones para los involucrados, la empresa confía en sus tripulantes y también cree que una continua capacitación y entrenamiento son imperativos en este tipo de negocio, que no solo quiere la aceptación del mercado internacional si no que en un mediano plazo espera también ser líder en el mercado ecuatoriano.

Es recomendable realizar este tipo de análisis de forma sucesiva ya que los factores son dinámicos, La frecuencia de estos análisis de actualización dependerá del tipo de objeto de estudio del cual se trate y en qué contexto lo estamos analizando.

2.1.3.1 Fortalezas

- Ser conocidos y reconocidos a nivel mundial no solo como empresa Oceanadventures si no como barcos, Eclipse, Athala.
- Tener como parte del producto un área privilegiada llena de historia y evolución.
- Grandes recursos financieros.
- Experiencia en la gestión.
- Poseer una página web completa de información muy detallada como itinerarios, fotografías no solo de Galápagos sino también del barco y todas sus áreas.
- Contar con la mejor materia prima disponible en el país para la elaboración de productos en cocina y bar.
- Ofrecer todas las actividades de recreación guiadas por Guías Naturalistas del Parque Nacional, que permite ofrecer la patente de operaciones.
- Una vez a bordo el sistema todo incluido permite disfrutar de todas las actividades y de todas las facilidades que se ofertan a bordo.
- Infraestructura y equipamiento de primer nivel con diseños contemporáneos para las áreas públicas y cabinas.
- Dentro de las instalaciones de la Moto Nave se encuentra una enfermería con un Oficial Medico encargado y listo para atender cualquier eventualidad e inclusive realizar cirugías pequeñas.
- El barco es espacioso y ofrece varias áreas sociales muy cómodas para los pasajeros además de cabinas de gran tamaño.

- Se ofrece internet satelital a bordo para pasajeros que desean estar siempre conectados.
- El barco ofrece cabinas simples, dobles, triples e interconectadas.
- Moderno sistema digital para cobros de cuentas, y control de inventarios.
- Comunicación 24 horas al día entre el barco y la empresa y sus directivos en el continente a través de internet.

2.1.3.2 Oportunidades

- Operar dentro de uno de los más completos Parques Nacionales del planeta y una de las Reservas Marinas más grandes, entre ellos dueños de la flora y fauna más diversa del planeta.
- Las islas gozan de un clima agradable durante la mayor parte del año por ello se espera pasajeros cada semana exceptuando la época de mantenimiento profundo del buque.
- Galápagos es un paraíso natural reconocido como una de las maravillas naturales del mundo, brinda diferentes tipos de actividades para quienes visitan este lugar.
- Fuerte poder adquisitivo del segmento meta.
- El Ecuador es uno de los países más biodiversos del planeta por lo que se convierte en destino favorito de los amantes de la naturaleza, en Galápagos no solamente se puede admirar estas cualidades si no también la evolución de las especies que la habitan muchas de ellas endémicas.
- Además de los animales únicos en el mundo también se encuentra flora propia del lugar que espera ser capturada por las cámaras de los turistas.
- Ecuador posee cuatro Patrimonios de la Humanidad (Centro Histórico de Quito, Centro Histórico de Cuenca, Parque Nacional Sangay, Parque Nacional Galápagos), dos reservas de la Biosfera (Parque Nacional Yasuni y Reserva Gran

Sumaco) además de la Amazonia que llama mucho la atención de los potenciales visitantes y su posición geográfica cerca del Perú y sus atractivos que se vuelven la ruta “obligada” por los turistas del primer mundo que visitan Suramérica.

- El actual gobierno ecuatoriano ha invertido en campañas para incrementar el turismo últimamente como son *All you need is Ecuador* y *Ecuador love life*, estas iniciativas se han venido exponiendo en todo el mundo para atraer la atención del turismo internacional.
- La empresa posee actualmente el galardón de Crucero Boutique Líder en Sudamérica 2015 otorgado por la organización *World Travel Awards*.

2.1.3.3 Debilidades

- Mala interpretación de la normativa turística vigente en la zona, desconocimiento por parte de posible mercado.
- Falta de documentación técnica que profesionalice las labores y aclare las funciones de cada tripulante, especialmente en el área de estudio.
- Poco dominio por parte del personal del idioma oficial a bordo que es el inglés.
- El personal a bordo es empírico, muchos de ellos con experiencia en otras organizaciones parecidas pero que no trabajan bajo los mismos estándares de calidad, esto permite la omisión, duplicidad y mala ejecución de ciertos procesos necesarios del servicio.
- El último documento elaborado acerca de las responsabilidades de los tripulantes fue elaborado en el 2012 y no se ha actualizado a pesar de los cambios drásticos que ha experimentado la Moto Nave tanto en infraestructura como en sistemas.
- La falta de procesos técnicos bien elaborados produce una mala distribución de los tiempos por parte del personal especialmente de servicio de A&B, lo que aparenta una sobre carga de tareas diarias.

- Descuido en la habitabilidad de la tripulación inclusive de la oficialidad.
- Falta de actividades recreacionales para los tripulantes en general y carencia de espacios físicos de esparcimiento.
- Falta de participación por parte de la empresa para con los tripulantes quienes no conocen los objetivos ni las maneras como se muestra el producto a los clientes.
- Falta de capacitación al personal objeto de estudio.

2.1.3.4 Amenazas

- Desconfianza por parte de nuevos mercados en la administración de países en crecimiento, desconfianza en los recursos y servicios básicos de la zona.
- Limitaciones por parte del Consejo de Gobierno de Galápagos para la contratación y laboralización de la tripulación quien debe poseer la documentación necesaria local.
- Debido al itinerario el abastecimiento se lo realiza todos los días sábados y en la entrada a puerto a mitad de semana, después de eso es imposible satisfacer alguna necesidad hasta la próxima entrada a puerto.

Matriz de evaluación de factores internos MEFI

Esta matriz permite evaluar los factores internos de una empresa, para realizar este análisis de deben considerar cinco etapas, cada una igual de importante, así: a) Se asigna un peso entre 0.0 (no importante), hasta 1.0 (muy importante); el peso otorgado a cada factor expresa su importancia relativa y el total de todos los pesos deberá sumar siempre 1.0; b) Se debe asignar una calificación entre 1 y 4, donde 1 es irrelevante y 4 se evalúa como muy importante; c) Se multiplicara el peso y la calificación de cada factor, fortalezas y debilidades, para obtener el peso ponderado, d) Se sumara los pesos ponderados de cada factor para obtener un total ponderado.

Una vez completa esta matriz se debe comparar los pesos ponderados tanto de las fortalezas como de las debilidades, de esta forma se determina si las fuerzas internas de la organización son favorables o desfavorables, o si lo es su medio ambiente interno.

En la Tabla 5 se ha determinado los factores internos y se ha analizado de acuerdo a los parámetros de este tipo de evaluación, se asignó peso de importancia a las variables para obtener la calificación.

Tabla 5. Matriz de Evaluación de Factores Internos MEFI

FACTOR A ANALIZAR		PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
FORTALEZAS				
1	Ser conocidos y reconocidos a nivel mundial	0.05	1	0.05
2	Área privilegiada por historia y evolución.	0.03	1	0.03
3	Grandes recursos financieros.	0.1	3	0.3
4	Experiencia en la gestión.	0.08	2	0.16
5	Página web muy completa.	0.03	2	0.06
6	Excelente materia prima para elaboración de productos.	0.04	2	0.08
7	Guías Naturalistas Certificados.	0.03	1	0.03
8	Sistema todo incluido a bordo.	0.03	1	0.03
9	Infraestructura y equipamiento de primer nivel.	0.04	3	0.12
10	Oficial Médico y enfermería a bordo incluido en el paquete.	0.07	2	0.14
11	Áreas Sociales espaciosas para pasajeros.	0.05	3	0.15
12	Servicio de internet satelital a bordo.	0.03	2	0.06
13	Diferentes tipos de cabinas para ofrecer.	0.04	2	0.08
14	Sistema digital de inventarios y ventas a bordo.	0.02	2	0.04
15	Comunicación ilimitada entre oficina y el barco.	0.05	3	0.15
DEBILIDADES				
1	Mala interpretación de la normativa turística.	0.04	3	0.12
2	Falta de documentación técnica de labores (manuales).	0.04	3	0.12
3	Poco dominio del idioma oficial por parte de los tripulantes.	0.04	3	0.12
4	Personal emperico.	0.03	2	0.06
5	Ultimo estudio sobre funciones elaborado en el 2012.	0.03	2	0.06
6	Aparente sobre carga de tareas, poco descanso del personal.	0.03	2	0.06
7	Descuido en la habitabilidad del personal.	0.02	2	0.1
8	Falta de actividades recreacionales para la tripulación.	0.02	2	0.04
9	Poca información sobre los objetivos de la empresa.	0.02	2	0.06
10	Falta de capacitación del personal.	0.04	2	0.08
TOTAL		1.00		2.30

Elaborado por: Autor

En conclusión las fuerzas internas son favorables ya que poseen un peso ponderado de 1.48 contra 0.7 de las debilidades.

Matriz de evaluación de factores externos MEFE

Esta matriz ofrece un análisis cuantitativo simple de los factores externos, es decir de las oportunidades y amenazas mediante un análisis similar al de la matriz anterior MEFI.

En esta Tabla 6 se analizó las oportunidades y las amenazas es decir factores externos a la organización que son importantes para este análisis.

Tabla 6. Matriz de Evaluación de Factores Externos MEFE

FACTOR A ANALIZAR	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
OPORTUNIDADES			
1 Operar dentro del PNG paraíso natural biodiverso	0.04	4	0.16
2 Clima agradable en las islas durante todo el año.	0.02	2	0.06
3 Diferentes tipos de actividades ofertadas en cada crucero.	0.02	2	0.04
4 Fuerte poder adquisitivo del segmento meta.	0.1	3	0.3
5 Ecuador país más biodiverso.	0.02	2	0.06
6 Flora y fauna endémica.	0.03	3	0.12
7 Varios destinos Patrimonios de la Humanidad en Ecuador no solamente Galápagos.	0.3	3	0.9
8 Campañas turísticas por parte del gobierno.	0.03	2	0.08
9 Empresa Líder en Sudamérica WTA 2015	0.3	3	0.9
AMENAZAS			
1 Desconfianza agencias problemas por país 3er mundo	0.02	3	0.06
2 Limitación para la contratación del personal.	0.1	3	0.3
3 Abastecimiento solo dos veces por semana.	0.02	2	0.08
TOTAL	1.00		2.90

Elaborado por: Autor

El total ponderado es 2.90 lo que muestra que la organización está por debajo de la media en cuanto al esfuerzo por aprovechar oportunidades y evitar amenazas ambas externas aun cuando el total ponderado de las oportunidades (2.62) está muy por encima del total ponderado de amenazas (0.44).

2.1.4 Área administrativa de Oceanadventures S.A. y la M/N eclipse

2.1.5 Misión

Oceanadventures S.A. es una empresa que opera buques de pasajeros, en las Islas Galápagos y cuya misión principal es el desarrollo de la gestión turística a través de servicios que deben alcanzar los más altos niveles de seguridad y satisfacción del pasajero. Además, busca promover un armonioso contacto del hombre con la naturaleza.

2.1.6 Visión

Liderar en el mercado turístico de Galápagos el servicio de calidad a los pasajeros de nivel de crucero navegable.

2.1.7 Políticas

2.1.7.1 Política de seguridad y medio ambiente

Establecer prácticas seguras en sus operaciones de a bordo y en el medio de trabajo, evaluando los riesgos establecidos para su personal, sus buques y el medio ambiente, mejorando continuamente los conocimientos prácticos de su recurso humano y cumpliendo con toda la normativa obligatoria y vigente establecida para naves de pasaje, para así garantizar una operación segura a todo nivel.

2.1.7.2 Políticas de seguridad de la empresa

“Oceanadventures S.A. en el desarrollo de su misión, asume el compromiso de cumplimiento de todas las reglas y regulaciones nacionales e internacionales que apliquen, a fin de garantizar la seguridad de la vida humana en el mar, la protección del medio ambiente y de la propiedad.”

Oceanadventures S.A. reconoce en su operación la importancia de sus ejecutivos, empleados y tripulantes, de quienes demanda la ejecución correcta de sus deberes y

obligaciones, comprometiéndose a asignar recursos necesarios posibles para la materialización de esta política.

Oceanadventures S.A. mantiene la preparación permanente de su personal y el mejoramiento continuo de sus sistemas de seguridad, como un desafío constante para mantener el interés y el servicio de su negocio a través del tiempo.

2.1.7.3 Políticas de drogas, alcohol y fumar

Oceanadventures S.A. reconociendo la importancia de la seguridad y con el propósito de asegurar que durante las actividades en general y horas de guardia en los buques, todas las personas se encuentren en las mejores condiciones físicas y psíquicas en beneficio de su propia seguridad y la de todos en general, establece la siguiente política de DROGAS, ALCOHOL Y FUMAR:

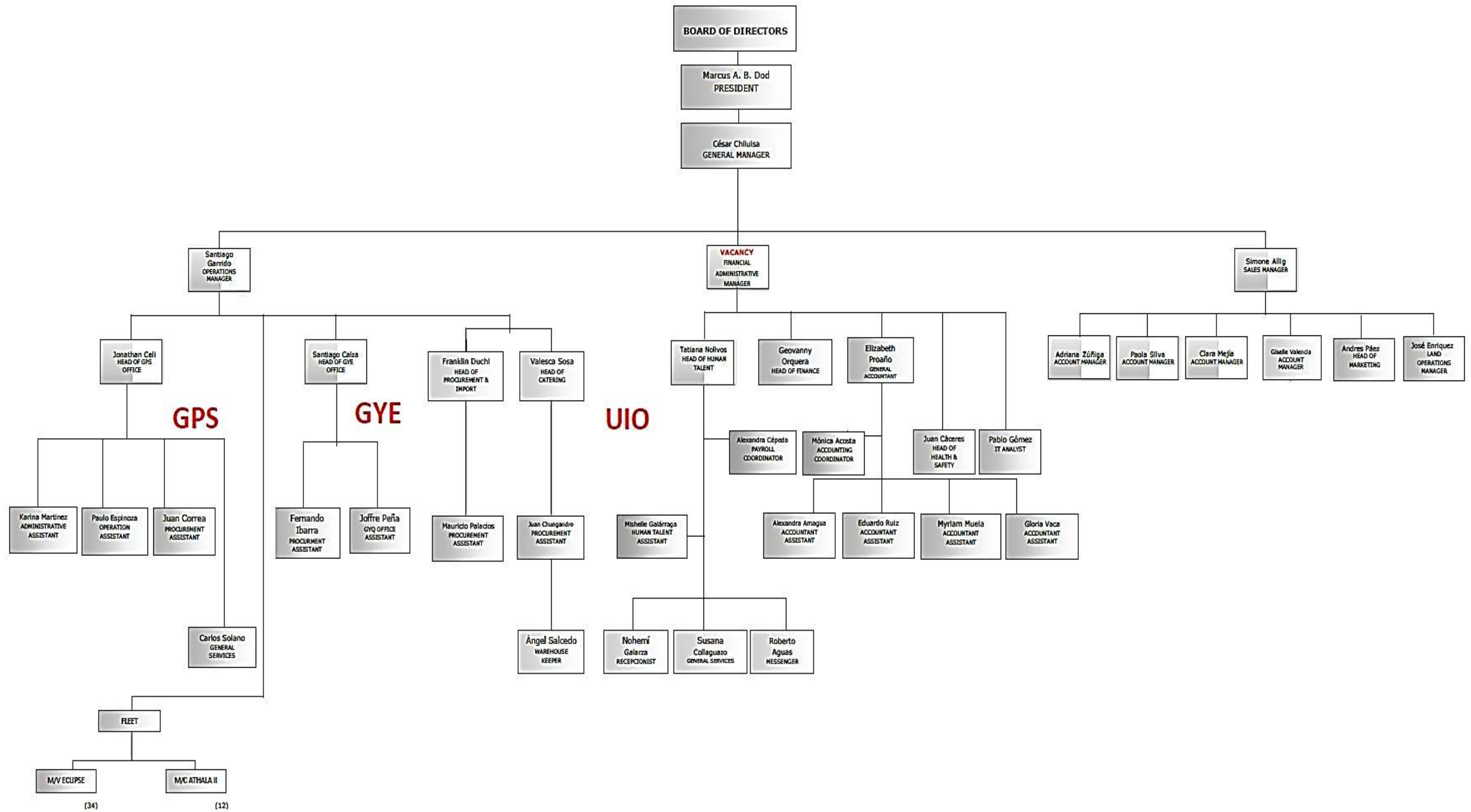
“Oceanadventures S.A. prohíbe terminantemente a su personal la tenencia, transporte y uso de cualquier tipo de alcohol y drogas o sustancias ilícitas.”

En las embarcaciones están claramente identificadas las áreas para los pasajeros que tienen el hábito de fumar. Hacerlo en lugares distintos a los especificados, está terminantemente prohibido.

La presente política es publicada, difundida y dada a conocer a todo el personal de Oceanadventures S.A. asegurando su entendimiento y cumplimiento por parte de todos ellos.

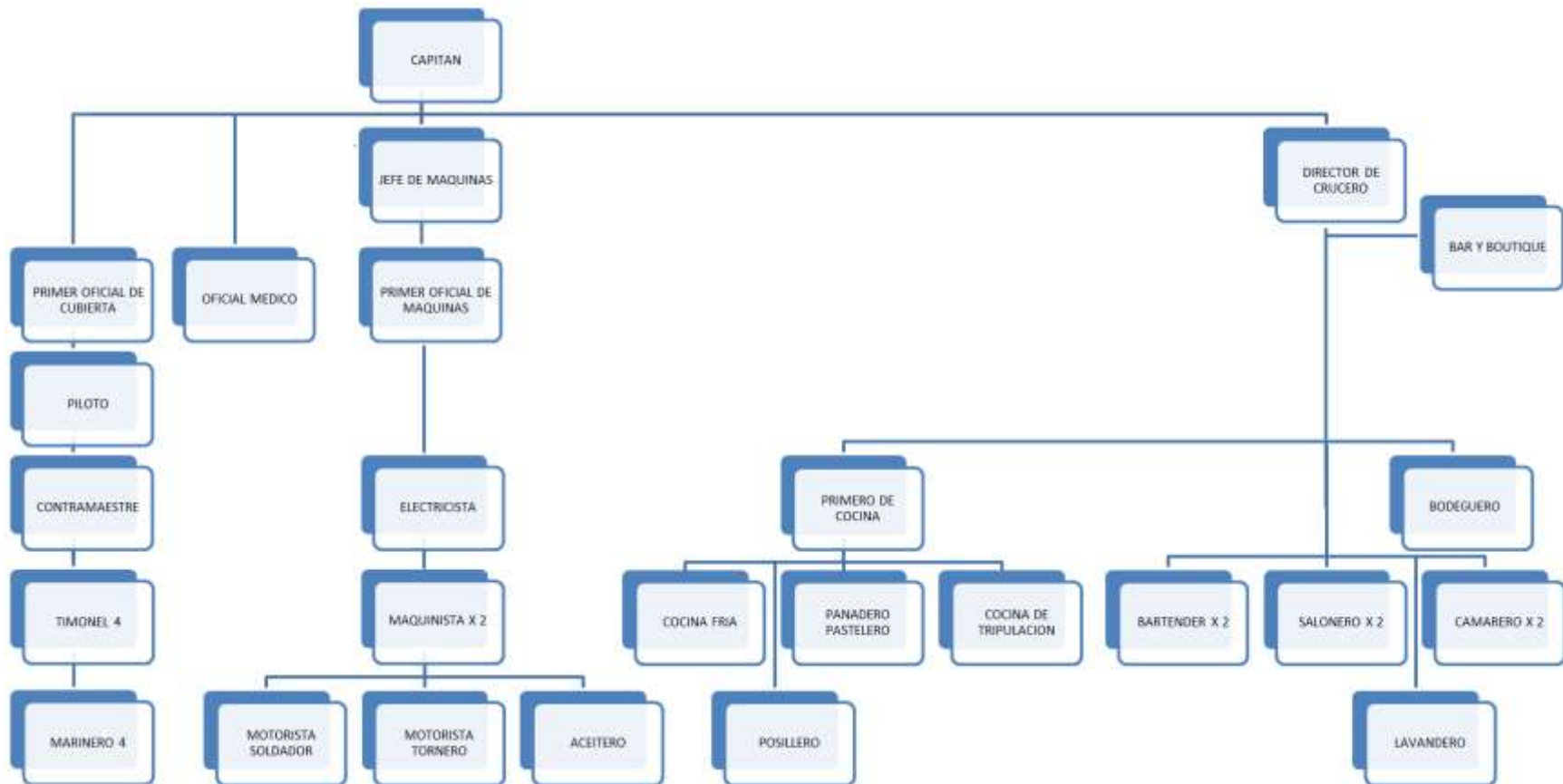
2.2 Área de recursos humanos

2.2.1 Organigrama estructural actual



Fuente: Oceanadventures S.A.
Elaborado por: Oceanadventures S.A.

2.2.2 Organigrama de posiciones actual de la moto nave eclipse



Fuente: Oceanadventures S.A.

Elaborado por: Autor

2.2.3 Personal de hotel a bordo

A bordo de la Moto Nave Eclipse existen tres departamentos encargados de la operación del barco, Área de Cubierta, Maquinas y Hotel. (Tabla 7, pag.56)

El área de Hotel es la más grande y cuenta con el siguiente personal.

- Director de Crucero uno de planta por seis semanas y un relevo por tres semanas.
- Bartenders, tres de planta más un eventual que rotan para estar siempre dos a bordo.
Uno de los bartenders también hace tres semanas como bodeguero a bordo.
- Saloneros, tres de planta que rotan para permanecer siempre dos a bordo.
- Camareros, tres de planta que rotan para permanecer siempre dos a bordo.
- Primero de cocina
- Segundo de cocina (3 semanas como segundo y 3 como primero)
- Segundo de cocina eventual (cubre las tres semanas del segundo de planta más 3 semanas como pastelero)
- Pastelero, seis semanas como pastelero únicamente
- Cocinero de tripulación, 6 semanas fijas en el cargo.
- Cocinero de tripulación, 3 semanas de relevo.
- Lavandero, seis semanas fijas con el cargo.
- Posillero/lavandero, 3 semanas como posillero y 3 semanas como lavandero
- Posillero, 3 semanas en su cargo.
- Bodeguero, seis semanas fijas en su cargo.

2.2.4 Descripción de funciones

A continuación se describe las funciones actuales de cada uno de los empleados objetos de análisis, según el Manual Sistema de Gestión de Seguridad de Oceanadventures S.A. cuya última revisión fue en marzo del 2012 por la autoridad competente de la Armada del Ecuador.

2.2.4.1 Salonero

Nivel de reporte: Director de Crucero

Atender a los pasajeros sirviendo comidas o bebidas y tratando de proporcionar la asistencia en forma eficiente, arreglando mesas de servicio de bares y restaurante, colocando adecuadamente el menaje, escuchando y atendiendo peticiones, etc.

2.2.4.2 Camarero

Nivel de reporte: Director de Crucero

Limpiar, arreglar y ordenar habitaciones y suites de pasajeros, cambiando sábanas, mantas, fundas a las camas, recolectando ropa sucia y trasladándola hacia áreas de lavandería, barriendo y aseando pisos, desodorizando alcobas, renovando jabones, limpiando y desinfectando inodoros, etc.

2.2.4.3 Barman

Nivel de reporte: Director de Crucero

Prepara y sirve toda clase de bebidas en el bar y/o restaurante de la embarcación. Determinar la existencia de bebidas y otros ingredientes existentes en el bar. Preparar cocteles y toda clase de bebidas alcohólicas de acuerdo a lo solicitado por pasajeros.

2.2.4.4 Lavandero

Nivel de reporte: Director de Crucero

No existe más información en la empresa.

2.2.4.5 Posillero

Nivel de reporte: Director de Crucero

Recibir, lavar y secar la vajilla y demás utensilios de cocina empleados en la preparación y servicio de alimentos. Ordenar el menaje en alacenas, perchas, etc., a fin de que sean utilizados de acuerdo a las características y necesidades.

Tabla 7. Cuadro de Embarque de Tripulantes de Servicio de A&B del Eclipse

	SEMANAS								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Director de Crucero	[Green]						[Red]		
Bodeguero	[Blue]						Bartender 3		
Bartender 1	[Orange]								
Bartender 2				[Orange]					
Bartender 3	[Orange]								
Bartender*							[Red]		
Salonero 1	[Olive]								
Salonero 2				[Olive]					
Salonero 3	[Olive]						[Olive]		
Camarero 1	[Red]								
Camarero 2				[Red]					
Camarero 3	[Red]						[Red]		
Lavandero	[Light Blue]						[Dark Blue]		
Posillero 1				[Dark Blue]					
Posillero 2	[Blue]						[Blue]		

* Personal eventual, contratación al diario.

Elaborado por: Autor

Fuente: Personal

2.3 Infraestructura

La M/N Eclipse, como se ha mencionado, en su espacio físico hospeda la mitad de pasajeros que sus barcos de casco gemelos, esto se debe a que ofrece espacios físicos de áreas sociales muy amplios y modernos, para que los pasajeros además de las actividades en tierra puedan disfrutar del barco y sus instalaciones. (**Anexo 3**).

Entre las áreas del barco tenemos:

- Portalones o Escala Real
- Recepción / *Front Desk*
- Boutique
- *Coffee Station*
- Dos salas de estar tipo Lobby
- *Lounge Bar*
- *Main Lounge* con capacidad para 50 personas

- Comedor principal
- Bar Al Fresco
- Comedor Al Fresco
- Enfermería
- Biblioteca
- Cinco tipos de habitaciones y dos tipos de Suites
- Solera con máquinas de cardio y jacuzzi
- Área de observación
- Habitabilidad para 36 tripulantes incluidos oficiales y 4 guías
- Gimnasio para tripulación
- Lavandería
- Comedor de tripulación
- Área de Maquinas
- Bodegas o pañoles
- Puente gobierno
- Cubierta de magistral

2.4 Servicios y equipamiento

2.4.1 Servicios que ofrece

Oceanadventures S.A. es la empresa dueña y encargada de comercializar y administrar la M/N Eclipse, ofrece varios productos dentro del mismo barco para satisfacer los deseos y las necesidades de un mercado cada vez más globalizado y con preferencias diferentes.

La M/N Eclipse es un barco de expedición considerado como un Crucero Boutique de Lujo con 26 cabinas de cinco diferentes categorías y tipos, 2 *Single Stateroom*, 7 *Stateroom*, 5 *Standar Stateroom*, 4 *Deluxe Stateroom*, 8 *Superior Standar*. (**Anexo 4**)

Cada huésped del Eclipse podrá gozar de un paquete todo incluido durante los días de su estadía con nosotros, esto incluye:

- Entrada al PNG (20.00usd turistas nacionales y 100.00usd turistas extranjeros)
- Crucero navegable por las Islas Galápagos operado desde la Isla de Baltra y Puerto Ayora.
- 3, 4 o 7 noches de crucero a bordo de la Moto Nave Eclipse, en una de las cabinas asignada según la categorización previamente escogida.
- A bordo, están incluidas todas las bebidas sin alcohol como agua, jugos naturales, gaseosas, café o té, etc.
- Tres comidas diarias, desayuno, almuerzo, cena y snacks entre comidas después de las visitas a las islas. Todas las comidas son tipo *Buffet, self service*. Menús variados cada día, desde Típicos Ecuatorianos hasta menús Mediterráneos, Nipón, Italiano entre otros. Pasajeros con necesidades o dietas especiales siempre serán bienvenidos y cuidados a bordo, Productos y Menús gluten free, Vegetarianos, *Kosher*, entre otros.
- Según el itinerario escogido, Ruta Genovesa o Ruta Española, se realizaran de 2 a 5 actividades diarias, cada pasajero conforme a su libre voluntad puede participar en todas las actividades que desee. Es importante aclarar que todas las visitas son guiadas por Guías Naturalistas matriculados por el PNG, esto además de ser un requerimiento de las leyes locales, mejora su experiencia en este paraíso muchas veces incomprensido. El Parque Nacional Galápagos se asegura que cada grupo liderado por un guía no sea mayor a 16 personas, el Eclipse para brindar toda la comodidad a sus pasajeros trabaja con 4 guías a bordo para 48 pasajeros, es decir que cada grupo apenas será de 12 pasajeros, esto no significa que el máximo del grupo será de doce, sino hasta 16.

- Para las actividades de agua como *snorkeling* o buceo superficial, todos los equipos necesarios, en todas las tallas posibles están incluidos en su experiencia a bordo. Traje de neopreno de 3mm mejor conocido como traje mojado, aletas, máscara y tubo o *snorkel*. En caso de asistencia especial se ofrece anillos salvavidas o chalecos salvavidas.
- Las actividades como *kayak* dependen del itinerario otorgado por el PNG, sin embargo cada vez que el barco está autorizado a hacer *kayak*, al menos 4 veces por semana, todos los pasajeros pueden disfrutar de esta actividad, en grupos de 12 para preservar mejor las islas y el ecosistema.
- El uso de todas las instalaciones a bordo, librería, lounge, solera, jacuzzi, etc., el pasajero es libre de disfrutar de las instalaciones como mejor pueda, sin embargo siempre se le recordara prohibiciones y regulaciones marítimas internacionales.

(Anexo 5 - 15)

- Las 4 *Deluxe stateroom* reciben Mini Bar y *Wi-fi* internet satelital en su paquete, el mini bar consta de Barras energéticas x2, té helado x2, jugo de manzana x2, jugo de *cramberry* x2, Kiwas vegetales y papas x2, galletas de maní x2 galletas de pasas x2, bote de maní mix x1, cervezas nacionales x2, vino tinto chileno de ¼ x1, vino blanco chileno de ¼ x1, barra de chocolate Caoni Los Ríos x 1 de 75g, barra de chocolate Caoni Manabí de 75g x1. **(Anexo 16 - 18)**
- Medicinas y servicios médicos profesionales. La nave cuenta con un oficial médico y un consultorio bien equipado a bordo las 24 horas del día los 7 días de la semana, quien siempre estará listo para atender cualquier necesidad de medica de los pasajeros o tripulantes, las medicinas necesarias correrán por cuenta de Oceanadventures S.A.

En caso de una emergencia que requiera mayor equipo médico no disponible a bordo Oceanadventures S.A. se encargara de los traslados de los pasajeros ya sea a los hospitales locales o a cualquier destino en el Ecuador continental.

Que no incluye el paquete adquirido.

- Bebidas alcohólicas no especificadas.
- Servicios no especificados
- Servicio de lavandería a bordo
- Servicio de internet
- Servicio de llamadas satelitales
- Propinas para tripulación y guías
- Artículos de la boutique

Además Oceanadventures S.A en su programación anual, destina varias semanas para ofertar productos diferentes y poder captar un mercado muchas veces desatendido por la competencia.

2.4.1.1 Photo expedition

Es un crucero especial enfocado en los amantes de la fotografía profesionales o amateurs. (**Anexo 19**)

En estos cruceros los Guías Naturalistas a bordo, además de ser expertos en temas del Parque Nacional Galápagos también son fotógrafos naturalistas profesionales con publicaciones de libros y fotografías, además de las charlas informativas diarias sobre la fauna, flora, geología, volcanes, historia, problemática de Galápagos, también ofrecen charlas educativas e informativas de fotografía, durante todas las actividades en las islas e incluso en el mar se enseña y explica a los pasajeros como obtener una buena fotografía no solamente utilizando equipos profesionales como iluminación, trípodes, pomposos lentes, sino también con las cámaras automáticas caseras más comunes.

Siempre en estos cruceros se concursa por la mejor fotografía captada por los pasajeros, el género es indistinto, puede ser paisajismo, retratos de fauna o flora, fotografías subacuáticas en fin, no importa el tipo de fotografía, la que más llame la atención al jurado que suele ser el cuerpo de oficiales a bordo es la ganadora. En el último *Photo Expedition* se premió al ganador con una cámara sub acuática profesional resistente hasta 40 metros de profundidad, una *GoPro Hero 4 Black*.

2.4.1.2 Family departure

Siempre enfocados en ofertar los mejores y más variados productos que puedan satisfacer a un mercado muchas veces olvidado, la M/N Eclipse durante los meses de junio, julio, agosto, septiembre, noviembre y diciembre, ofrece fechas para celebrarlas en familia. En estos cruceros a diferencia de fechas de operación normal se recibe a los más pequeños de la familia, pasajeros desde los 6 años son bienvenidos a bordo y se los trata como se lo merecen.

Cabinas temáticas para los niños, se utiliza ropa de cama, lámparas, pufs, accesorios de baño especiales para los “*Young explores*”. (**Anexo 20**)

También se piensa en las visitas a las islas, los pequeños tendrán preguntas muy importantes que tal vez los adultos ya conocen las respuestas, además enfocan su atención en detalles imperceptibles para adultos, y su ritmo al caminar es diferente también, por ello se ofrece un Guía Naturalista Coordinador de Niños, esta persona será siempre la encargada del o de los grupos de pequeños, siempre los llevara a las islas y estará dispuesto a resolver los más grandes o pequeños misterios que los exploradores encuentren en el campo.

El producto *Family Departure* también ofrece para los más pequeños un menú diferente, el Eclipse se caracteriza en Galápagos por ofrecer una selección gastronómica de alto nivel, platillos elaborados para satisfacer los paladares más exigentes, varias ofertas de

menús internacionales como italiano, mexicano, peruano, nipona, ecuatoriano e internacional, pero se conoce que nada llama más la atención a los pequeños que una deliciosa pizza preparada por ellos mismos. Por ello se ha elaborado un menú especial para ellos que ofrece:

- Nuggets de pollo
- Alitas de pollo BBQ
- Hamburguesas
- *Shakes* de frutas
- Cake de chocolate
- Pizza al gusto preparada por los *Young Explorers*
- Entre otras opciones

Para poder disfrutar de estos platillos se montan mesas especiales para juntar estos grupos, estas mesas utilizan menaje propio para ellos, temático.

2.4.1.3 Friends and family

Oceanadventures S.A. y la M/N Eclipse han llegado tan lejos por la colaboración constante de su fuerza de trabajo, por ello se considera a los clientes internos parte importante de cualquier proceso de mejora, esta es la razón por la que se permite ofrecer fechas en el año denominadas *Friends & Family*, específicas para agradecer el trabajo de todos los que forman parte de la empresa.

Durante estas fechas se establecen nuevas tarifas mucho más económicas y se oferta cruceros de 3, 4, 5 y 7 días, que se pueden ajustar al bolsillo de toda la familia, esta promoción es clara, no puede ser para gente no allegada a la empresa, tampoco puede ser vendida y solamente se la gestiona a través de las oficinas principales.

Las tarifas de esta oferta por persona incluye los mismos beneficios de la tarifa rack, la acomodación es en cabinas inferiores tipo *Stateroom* y *Standar Stateroom*, la

promoción excluye, boletos aéreos entradas al Parque Nacional Galápagos y Tarjeta de Control de Tránsito emitida por el Gobierno Autónomo de la provincia.

2.4.2 Equipamiento de las áreas de servicio

2.4.2.1 Equipamiento del restaurante

Oceanadventures jamás ha escatimado en inversión de equipos y mejoras para las áreas de pasajeros, los barcos muestran un aspecto jovial, renovado y mejorado. En el restaurante no ha sido la excepción menaje de primer nivel recibe a los pasajeros para el desayuno el almuerzo y la cena.

En la Tabla 8 se describe el equipamiento del área de cocina y el pantry de servicio de pasajeros.

Tabla 8. Equipamiento del Restaurante

RESTAURANT	PANTRY
3 mesas de 6 pax	Nevera panorámica alta
4 mesas de 8 pax	Nevera de piso
50 sillas	Microondas
1 estación de bebidas y cava de vino	Máquina de Café
Cuadros decorativos	Maquina lavaplatos
Baño María para dos samovares	Máquina de hielo
Lámpara caliente	Elevador de carga (basura)
Mesón para presentación de línea	Elevador de comida
Calentador de platos	Split de Aire Acondicionado
Muebles almacenamiento blancos	Extintor tipo Foam
Cortinas tipo romanas	Estanterías varias
Extintores tipo Foam	Tarros de basura
Termostato x 2	Recolector de blancos sucios
Ventanales	Posete de lavado de cristalería

Elaborado por: Autor

Fuente: Investigación

2.4.2.2 Equipamiento de los bares

Conscientes de que los bares producen un ingreso extra para la compañía, la administración propende abastecer de forma absoluta de todos los equipos y materia prima necesaria de la mejor calidad para poder elaborar los mejores cocteles para los pasajeros.

La Tabla 9 a continuación describe el equipamiento de cada bar a bordo.

Tabla 9. Equipamiento de los Bares

AL FRESCO BAR	LOUNGE BAR
Nevera horizontal de acero inox	Mueble de apoyo
Mueble de madera de apoyo	Licuada Blender profesional
Pocete para lavar vasos	Computador con sistema de cobro Practisis
Maquina dispensadora de gaseosa	Tablets para menú de bar x4
Computador con sistema de cobro Practisis	Teléfono
Nevera Horizontal para vinos blancos	Nevera pequeña de piso para cervezas
Equipo de sonido	Cava fría de vinos
Licuada Blender profesional x2	Dispensadores de tragos
Coctelera profesional x3	Medidores de trago
Cucharilla x3	Mortero de bar
Dispensadores de tragos	Colador de bar
Medidores de trago	Colador
Mortero de bar x2	Coctelera profesional x2
Colador de bar x2	Cucharilla x2
Colador	Todo tipo de cristalería necesaria
Todo tipo de cristalería necesaria	
Tablets para menú de bar x4	
Teléfono	

Elaborado por: Autor

Fuente: Investigación

2.4.2.3 Equipamiento de las habitaciones

La Tabla 10 explica la categorización a bordo de las cabinas, la capacidad y distribución de las camas, además permite diferenciar los tipos de cabinas.

Tabla 10. Categorización de las Habitaciones

Cabinas	Categorización	Capacidad	Distribución en camas	Área (m2)
1 - 2	Single Stateroom	1 pax	1 tw	33.5
3 - 8, 10	Stateroom	2 pax	1 k / 2 tw	51.8
9, 11-15	Standar Stateroom	2 pax	1 k / 2 tw	51.8
17 - 20	Deluxe Stateroom	2-3 pax	1 q + 1 tw	51.8
21 - 28	Superior Standar	2 pax	1 k	64

Elaborado por: Autor

Fuente: Investigación

Esta Tabla 11 explica el equipamiento de las cabinas a bordo de la Moto Nave Eclipse, es necesario mencionar que en todos los casos las habitaciones cuentan con el mismo tipo de muebles y blancos, además de amenities, la mayoría de cambios pequeños se deben al espacio de cada cabina más no a la categorización.

Tabla 11. Equipamiento de las Habitaciones por Categorización

	Single Stateroom	Stateroom	Standar Sateroom	Deluxe Stateroom	Superior Satandar
Cama Twin	x			X	
Cama Queen		X	X	X	
Cama King		X	X		X
Cama Twin x2		X	X		X
Closet	X	X	X	X	X
Mesas de noche	X	X	X	X	X
Espejo	X	X	X	X	X
Gancho de pared	X	X	X	X	X
Caja Seguridad	X	X	X	X	X
Escritorio	X	X	X	X	X
Armadores	X	X	X	X	X
Cortinas retractiles				X	X
Cortinas de tela	X	X	X		
Ventanales				X	X
Escotillas	X	X	X		
Termostato A/C	X	X	X	X	X
Lámpara de noche	X	X	X	X	X
Puff	X	X	X	X	X
Tarro Basura	X	X	X	X	X
Copas de Vino				X	
Vasos de cristal	X	X	X	X	X
Porta Kleenex	X	X	X	X	X
Toma todo	X	X	X	X	X
Equipo Audio				X	
Mini Bar				X	
Cuadros decorativos	X	X	X	X	X
Teléfono	X	X	X	X	X
Servicio de Internet				X	
Interconectada		8 y 10			24 y 26
Chalecos de emergencia	X	X	X	X	X

Elaborado por: Autor**Fuente:** Investigación

2.4.2.4 Equipamiento lino camareros

Los dos camareros a bordo para realizar su trabajo diario, poseen en cada cubierta un lino con los artículos más necesarios, a continuación, en la siguiente tabla se explica que es lo que se almacena en estas áreas. Es necesario recordar que la Moto Nave cuenta con una bodega muy espaciosa donde se almacenan todos los productos y pertrechos del barco y se distribuyen al personal necesario con autorización del Director de Crucero.

Tabla 12. Almacenamiento de Linos por Cubierta

	MAIN DECK U	BOAT DECK U
SHAMPOO, ACONDICIONADOR, SHOWER GEL, BODY LOTTION	10 c/u	10 c/u
JABONES DE PASAJEROS	20	30
ESPONJAS PARA PASAJEROS	10	20
KLENNEX PEQUEÑOS	15	24
CAJA DE KLENNEX	10	15
DISPENSADORES DE JABÓN	3	4
VASOS DE CRISTAL CABINAS	3	4
VASOS DE CRISTAL BAÑO	3	4
COPAS DE VINO	n/a	4
FUNDAS DE BASURA BLANCAS (pq)	2	3
FUNDAS DE BASURA NEGRA (pq)	1	2
FUNDAS DE BASURA AZUL (pq)	1	2
GORROS DE BAÑO	36	58
PAPEL HIGIÉNICO	48	48
GEL ANTISÉPTICO (gl)	1	1
JABÓN LIQUIDO MANOS (gl)	1	1
JUEGO DE SABANAS TWIN	12	14
JUEGO DE SABANAS QUEEN	6	10
JUEGO DE SABANAS KING	2	6
TOALLAS DE CUERPO	20	24
TOALLAS DE MANO	15	20
TOALLAS DE CARA	25	35
RODAPIÉS	14	20

Elaborado por: Autor

Fuente: Investigación

2.4.2.5 Equipamiento de la lavandería

La Moto Nave Eclipse cuenta con una lavandería nueva con equipos profesionales muy bien adecuada que permite trabajar sin inconvenientes al personal encargado, a continuación se detallan los equipos.

- Dos lavadoras profesionales industriales HUEBSCH
- Torre de secado profesional industrial con dos secadoras marca HUEBSCH
- Rodillo de planchado profesional industrial HUEBSCH
- Split de aire acondicionado
- Plancha de mano
- Mesa de apoyo
- Equipo de audio
- Teléfono
- Muebles para estiba de blancos
- Productos necesarios biodegradables de lavado aprobados por el PNG:
 - Clorin (blanqueador extra acción)
 - *Clothesline Fresh Xtreme Oxigen Bleach #15* (blanqueador)
 - *Clothesline Fresh BLD #2* (detergente)
 - *Clothesline Fresh Sour/Softener #9* (suavizante)

2.5 Encuesta

“La encuesta es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. A través de las encuestas se pueden conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de los ciudadanos.” (Sociologicas, n.d.)

En la encuesta se plantean varias preguntas sobre uno o varios temas relativos al estudio dirigidos a la muestra de personas seleccionadas, que científicamente convierte a esta muestra en un conjunto representativo de la población general de la que procede, para

esta investigación no se delimitó una muestra ya que la población es muy pequeña (13 personas), en tal virtud se censó a todos los miembros que participan activamente en el estudio. (**Anexo 21**)

2.5.1 Tipos de preguntas de una encuesta

Para la elaboración de una encuesta se puede utilizar varios tipos de preguntas según la información que se desea obtener, la descripción a continuación se recopiló de la página web: gestiopolis.com con el fin de aclarar la decisión de las preguntas escogidas para este estudio.

2.5.2 Según la contestación que admitan

- **Cerradas.-** Dicotómicas y Categorizadas
- **Dicotómicas.-** Establecen sólo dos alternativas de respuesta, Si o No y en ocasiones Ns/Na. Se deben utilizar sólo para temas muy bien definidos que admiten estas dos alternativas como respuesta. En la presente encuesta las preguntas 2 y 3 ofrecen solamente dos alternativas de respuesta.
- **Categorizadas.-** Además de la pregunta, establecen las categorías de respuesta. A su vez se subdividen en:
 - **De respuesta sugerida.-** El entrevistador lee las preguntas al encuestado. En la encuesta desarrollada para esta investigación, la mayoría de preguntas (1, 4-7) tienen respuestas sugeridas, la idea es mantenerse sobre el mismo contexto.
 - **De valoración.-** El entrevistador lee una escala de intensidad creciente o decreciente de categorías de respuesta. Las preguntas de la 8 a la 13 en la encuesta son de este tipo.

2.5.3 Según su contenido

- **Identificación.-** Sitúan las condiciones en la estructura social. Ej. Edad, sexo, profesión. Estas preguntas son muy necesarias en una encuesta para identificar y agrupar a los encuestados, en este caso son las preguntas: 1, 2, 5.
- **Acción.-** Tratan sobre las acciones de los entrevistados. Ej. ¿Va al cine?¿fuma?. Se ha utilizado este tipo de preguntas en dos ocasiones en la encuesta, preguntas 6 y 7.
- **Opinión.-** Tratan sobre las opiniones encuestadas sobre determinados temas. Ej. ¿Qué piensa sobre...?. Las preguntas 8 – 11 son preguntas de opinión para este estudio.
- **Motivos.-** Tratan de saber el porqué de determinadas opiniones o actos y en este estudio son las preguntas 12 y 13.

2.5.4 Escala de Likert

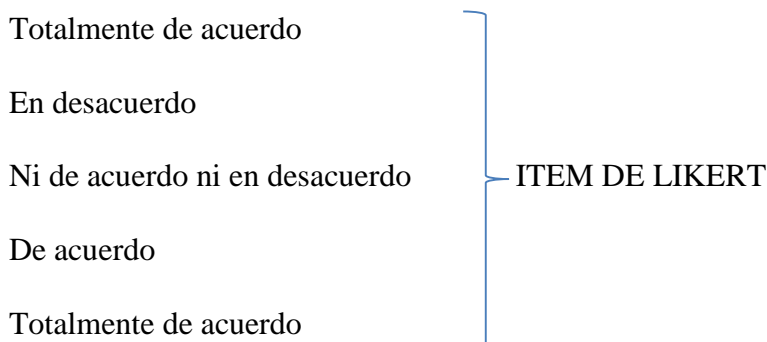
Esta escala permitirá analizar las preguntas No. 12 y No. 13 de la encuesta, por ello es importante explicar en qué consiste y como se aplicará al estudio.

Esta escala es muy importante y utilizada en encuestas ya que permite medir actitudes e identificar el nivel de conformidad del encuestado con las afirmaciones que se proponga en las preguntas.

Es importante su utilización para matizar la opinión del encuestado, siendo así, las respuestas se dividirán en categorías que permitirán una mejor percepción de la realidad del encuestado hacia dicha afirmación.

La escala de Likert es una valoración a las afirmaciones de acuerdo a la necesidad de información (Llauradó, 2014):

“Estoy satisfecho con los productos de la empresa XY?” (Llauradó, 2014).



Al sumar la valoración del encuestado se obtendrá la escala de Likert.

Los ítems de Likert permiten medir diferentes aptitudes de acuerdo a su modo de empleo, entre ellos: Nivel de Acuerdo, frecuencia, importancia, valoración, probabilidad; en el presente estudio se medirá la importancia de cada afirmación para los encuestados (Llauradó, 2014).

Como Anexo 21 se encuentra la encuesta que se realizó a los empleados de la Moto Nave Eclipse y que están involucrados en el tema de este documento. Se utilizó mucho el tipo de pregunta cerrada ya que son más fáciles de gestionar, entre ellas dicotómicas, también preguntas categorizadas de respuesta sugerida y valoración, también de identificación, acción y motivo.

2.5.5 Tabulación de la encuesta

Tabla 13. Pregunta No. 1.- Rango de edad

RANGO DE EDAD	No PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE (%)
20 – 25	5	45.5
25 – 30	1	9.1
30 – 35	2	18.2
35 – 40	1	9.1
40 – 50	1	9.1
50+	1	9.1
TOTAL	11	100

Elaborado por: Autor
Fuente: Investigación

En esta Tabla 13 se logró identificar dentro de que rangos de edad se encuentra el personal de la Moto Nave, los resultados arrojados indican que 72.8% de los empleados están por debajo de los 35 años de edad, lo que indica que es un personal en su mayoría joven el cual podría adaptarse a los cambios o mejoras planteadas muy fácilmente.

Solo el 27.3% de los empleados sobrepasan los 35 años de edad.

Tabla 14. Pregunta No. 2.- Genero de los encuestados

GENERO	No PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE (%)
Masculino	10	90.9
Femenino	1	9.1
TOTAL	11	100

Elaborado por: Autor

En la Tabla 14, los datos recopilados con esta pregunta muestran que cerca de 91% de los encuestados son del sexo masculino, tan solo el 9% representa la población femenina.

Esto permite entender que la mayoría es capaz de realizar trabajos un poco más exigentes en términos de fuerza física, además obliga a pensar en las facilidades que como barco se ofrecen para ambos géneros.

Tabla 15. Pregunta No. 3.- Relación de dependencia

RELACIÓN DE DEPENDENCIA	No PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE (%)
Laboralizado	10	90.9
Eventual	1	9.1
TOTAL	11	100

Elaborado por: Autor

En la Tabla 15 se demostró que el 91% del personal gozan de relación de dependencia para con la empresa, de los 11 encuestados al momento, solamente 1, es decir el 9%, era relevo eventual.

Con este análisis se puede observar claramente que el proceso de capacitación y socialización del manual sería mucho más preciso al tener menos personal de paso.

Tabla 16. Pregunta No. 4.- Antigüedad en la empresa

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA	No DE PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE (%)
(-) 1 años	6	54.5
1 – 2 años	2	18.2
2 – 3 años	0	0
3 – 4 años	1	9.1
4 – 5 años	0	0
(+) 5 años	2	18.2
TOTAL	11	100

Elaborado por: Autor

Los cifras reflejadas en la Tabla 16 muestran que la mayoría de personal lleva menos de 2 años colaborando con Oceanadventures, exactamente el 72.7% es relativamente nuevo, solamente el 27.3% lleva más de dos años en la organización.

Tomando en cuenta que los mejores años del Eclipse han sido los últimos 3, tiempo en el que mejoro su aspecto físico, mejoro su menú para pasajeros, las cabinas y comodidades para pasajeros y hasta recibió un premio como el Mejor Crucero Boutique de Sur América, se puede entender que el personal que labora al momento está comprometido con el cambio y la profesionalización de funciones y procesos a bordo.

Tabla 17. Pregunta No. 5.- Trabajo a bordo

TRABAJO A BORDO	No PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE (%)
Bartender	3	27.3
Salonero	3	27.3
Camarero	2	18.2
Lavandero	2	18.2
Posillero	1	9.1
TOTAL	11	100

Elaborado por: Autor

En este caso, la Tabla 17, se muestra los porcentajes de tripulantes vs trabajo a bordo, se intenta mostrar que en algunos casos como el del posillero, no solo se desempeña como tal si no durante el periodo de descanso del lavandero, este toma su lugar.

Después de analizar las funciones y áreas de desempeño de cada tripulante involucrado, sobresale la necesidad de cubrir de forma inmediata e indefinida las tres semanas de vacaciones del posillero y las tres semanas de vacaciones de uno de los bartenders que además se desempeña como bodeguero durante el periodo de vacaciones del titular.

Tabla 18. Pregunta No. 6.- Actividades y responsabilidades

POSICION	LAVANDERO	POSILLERO	CAMARERO	BARTENDER	SALONERO	TOTAL EMPLEADOS	TOTAL % PORCENTAJE
CANT. EMPLEADOS	2	1	2	3	3	11	100
Atención al pasajero			2	3	3	8	72,72
Limpieza de área de trabajo	2	1	2	3	3	11	100
Mantenimiento del área de trabajo	2	1	2	3	3	11	100
Colaboración jefe inmediato	2		2	3	3	10	90,90
Lavado ropa pax	2					2	18,18
Preparación bebidas				3		3	27,27
Zafarranchos	2	1	2	3	3	11	100
Maniobra de carga	2	1	2	3	3	11	100
Encargado de equipos	2	1		3	3	9	81,81
Servicio de alimentos				3	3	6	54,54
Trato con pasajeros			2	3	3	8	72,72
Montaje de cabinas	2		2			4	36,36
Guardias de servicio			2	3		5	45,45
Recibe pasajeros			2	3		5	45,45
Lavado de blancos	2					2	18,18
Maniobra de maletas	2	1	2	3	3	11	100

Elaborado por: Autor

En la Tabla 18, se muestra los porcentajes de tripulantes vs trabajo a bordo, se intenta mostrar que en algunos casos como el del posillero, no solo se desempeña como tal si no durante el periodo de descanso del lavandero, este toma su lugar.

Después de analizar las funciones y áreas de desempeño de cada tripulante involucrado, sobresale la necesidad de cubrir de forma inmediata e indefinida las tres semanas de vacaciones del posillero y las tres semanas de vacaciones de uno de los bartenders que además se desempeña como bodeguero durante el periodo de vacaciones del titular.

Tabla 19. Pregunta No. 7.- Proceso de inducción

PROCESO DE INDUCCIÓN	No. PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS POSITVAS	PORCENTAJE (%)
Inducción de la empresa	11	5	45.5
Capacitación del trabajo	11	6	54.5
Recibió reglamento interno	11	4	36.4
Inducción con los compañeros	11	4	36.4
Recibió guías funcionales	11	2	18.2
Todo	11	0	0
Ninguno	11	0	0

Elaborado por: Autor

La Tabla 19 y los datos recogidos en ella, permiten identificar los procesos de inducción por parte del departamento de Recursos Humanos de la organización al momento de la contratación. Desafortunadamente la información que esta pregunta arroja es desalentadora, en la mayoría de casos menos del 50% fue parte de un proceso de inducción acorde a las expectativas de una empresa formal.

Escoja del 1 al 10 tomando en cuenta que 10 es excelente y 1 pobre

Tabla 20. Pregunta No. 8.- Ambiente de trabajo

AMBIENTE DE TRABAJO	No DE PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE (%)
1 (pobre)	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	1	9.1
6 (regular)	0	0
7 (normal)	1	9.1
8 (bueno)	2	18.2
9 (muy bueno)	5	45.5
10 (excelente)	2	18.2
TOTAL	11	100

Elaborado por: Autor

En la Tabla 20, los datos recogidos con esta pregunta ayudan a identificar el nivel de aceptación de los empleados y la apreciación de cada uno de ellos por el ambiente de trabajo en general. Muy favorablemente los resultados arrojan que solamente el 9.1% de los encuestados perciben un mal ambiente de trabajo, mientras que el 27.3% piensan que el desarrollo de sus actividades lo realizan en un ambiente bueno o normal y el 63.7% asimila el ambiente como muy bueno o excelente.

Interpretando los datos se entiende que el 90% de los tripulantes aceptan de manera favorable el ambiente de trabajo, mientras que solo el 9% no comparte esta perspectiva, lo que obliga a analizar cuáles son los factores que no permiten una opinión homogénea.

Tabla 21. Pregunta No. 9.- Relación con el Jefe Inmediato

RELACIÓN CON JEFE INMEDIATO	No DE PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE (%)
1 (pobre)	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	0	0
6 (regular)	0	0
7 (normal)	2	18.2
8 (bueno)	3	27.3
9 (muy bueno)	2	18.2
10 (excelente)	4	36.4
TOTAL	11	100

Elaborado por: Autor

La Tabla 21, permitió analizar la relación entre los empleados y su jefe inmediato que es el Director de Crucero, arrojó resultados positivos ya que el 100% afirma que su relación laboral está entre lo normal (45%) y la excelencia (55%).

Es importante para el estudio conocer que el Director de Crucero cuenta con el apoyo y la aceptación de sus subordinados para la ejecución diaria de la operación y el servicio a pasajeros.

Tabla 22. Pregunta No. 10.- Relación con los compañeros

RELACIÓN COMPAÑEROS DE TRABAJO	No DE PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE (%)
1 (pobre)	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	0	0
6 (regular)	0	0
7 (normal)	0	0
8 (bueno)	3	27.3
9 (muy bueno)	6	54.5
10 (excelente)	2	18.2
TOTAL	11	100

Elaborado por: Autor

Analizando esta Tabla 22 se puede resaltar que la relación entre compañeros es muy positiva, todos los encuestados aseguran que las relaciones están entre buenas con un 27.3% y excelentes con un 72.7%.

Esta información permite asegurar que el compañerismo y el trabajo en equipo se pueden conseguir fomentándolo entre todos los empleados con estrategias planteadas para conseguir un verdadero equipo y no trabajadores independientes.

Tabla 23. Pregunta No. 11.- Proceso de inducción

PROCESO DE INDUCCIÓN	No DE PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE (%)
1 (pobre)	2	18.2
2	0	0
3	0	0
4	1	9.1
5	1	9.1
6 (regular)	0	0
7 (normal)	1	9.1
8 (bueno)	1	9.1
9 (muy bueno)	4	36.4
10 (excelente)	1	9.1
TOTAL	11	100

Elaborado por: Autor

Con la Tabla 23 se pudo analizar cómo fue el proceso de inducción de cada empleado objeto de estudio en la Moto Nave, se refiere a la información adecuada, a la entrega de reglamentos, a la presentación con los compañeros, y la inducción del trabajo por parte de Recursos Humanos o el jefe de departamento. Al ser una empresa grande con muchos años de trayectoria y tan conocida a nivel mundial, se espera que este tipo de procesos se manejen de forma completa, lamentablemente solo el 45.5% coincidió en que su proceso de integración fue excelente, mientras que el 54.6% lo califica como aceptable y hasta pobre.

Es necesario corregir este particular y volverlo una buena costumbre al momento de recibir personal nuevo, es difícil exigir a los empleados si no se les ha impartido la

información necesaria que deben conocer, por ello este estudio permitirá una inducción al trabajo y funciones completas previas a la entrada de nuevo personal.

Enumere según la importancia tomando en cuenta que el número 1 el más importante:

Tabla 24. Pregunta No. 12.- Importancia de factores en el trabajo

ITEMS	FRECUENCIA(PORCENTAJE DEL ITEM)							Total
	1	2	3	4	5	6	7	
Idioma	36%	18%	18%	9%	9%	9%		100%
Presentación Personal	27%	9%	45%	18%	0%	0%		100%
Servicio personalizado	0%	9%	9%	45%	36%	0%		100%
Calidad del servicio	27%	36%	18%	0%	18%	0%		100%
Procesos y estándares	9%	18%	0%	18%	27%	27%		100%
Decoración	0%	9%	9%	9%	9%	64%		100%
Otro	-	-	-	-	-	-	27%	27%

Elaborado por: Autor

La Tabla 24 muestra las frecuencias de respuesta entre la muestra y el universo, objeto de este estudio, que para este caso es igual. La pregunta intenta descubrir los factores más importantes dentro del trabajo para los empleados, el idioma coincidió con el 36% de los encuestados como el factor más importante para con el pasajero, lamentablemente solo el 9% asegura que manejar procesos y estándares de servicio puedan ser relevantes a la hora de medir la calidad brindada. Para el 64% de los empleados la decoración es lo menos importante.

Tabla 25. Pregunta No. 13. – Motivación para el trabajo

FRECUENCIA(PORCENTAJE DEL ITEM)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	TOTAL
Salario	45%	27%	18%	0%	9%	0%	0%	0%	100%
Trabajar en un parque nacional	0%	0%	0%	18%	27%	36%	18%	0%	100%
Propinas	0%	27%	27%	27%	9%	9%	0%	0%	100%
Vacación	18%	9%	9%	9%	9%	27%	18%	0%	100%
Relaciones laborales positivas	36%	36%	27%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
Premio WTA	0%	0%	18%	27%	27%	9%	18%	0%	100%
Aventura	0%	0%	0%	18%	18%	18%	45%	0%	100%
Otro	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	27%	27%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	27%	727%

Elaborado por: Autor

Esta Tabla 25 muestra a través de la frecuencia cual es la mayor motivación para trabajar a bordo para los empleados, el 45% se lleva la mayoría y corresponde al salario, lo que muestra que están de acuerdo con sus remuneraciones. También el 45% asegura que no realiza este trabajo por aventura y más bien el 36% asegura que mantener relaciones positivas con sus compañeros es una de las razones para trabajar en la M/ N Eclipse.

CAPÍTULO III

PROPUESTA DE MANUAL DE FUNCIONES PARA EL PERSONAL DE SERVICIO DE LAS ÁREAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS Y ALOJAMIENTO

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Establecer un Manual de Funciones para el personal de las Áreas de Servicios de A&B y Alojamiento de la Moto Nave Eclipse que permita mejorar y agilizar el trabajo de tripulantes antiguos y que guíe a los tripulantes nuevos en su adaptación a la forma de trabajar de a bordo, además de que sea un medio de control para el área administrativa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir las funciones de cada tripulante responsable del servicio de A&B y Alojamiento de la Moto Nave.
- Establecer este documento básico y necesario en la inducción de los empleados nuevos de la organización.
- Utilizar este documento como guía de la administración para controlar el servicio prestado a bordo por los responsables.

JUSTIFICACIÓN

Es importante en la administración contar con manuales que permitan planear, organizar, dirigir y controlar de forma eficaz las actividades designadas a todo el personal. Un conjunto de actividades como estas responden a la esencia del proceso administrativo, permitiendo realizar labores a cabalidad y estandarizar la operación y el servicio como es el caso de este tema de estudio.

El presente manual de funciones busca contribuir a la eficacia y eficiencia de los empleados de las áreas de análisis, delimitando y mostrando las labores de cada uno de los responsables de las áreas de Alojamiento y A&B, siendo así: limpiezas de áreas públicas y cabinas de pasajeros también servicios de alimentación de pasajeros, recepción y despedida de los mismos, lavado de blancos y lavado de menaje necesario para la operación.

Este manual será una herramienta importante para la capacitación e inducción del personal que pueda incorporarse a la empresa y como una guía para el control de la administración a bordo y en oficinas principales de la empresa.

PROPUESTA DE MANUAL

La empresa y la administración a bordo trabajan de manera conjunta buscando cumplir con los objetivos propios de su existencia como operadora de turismo receptivo en Galápagos, mismos objetivos que se reflejan en el contenido y calidad del servicio.

Entendiendo la importancia de los pasajeros, la empresa se ve obligada a proporcionar un alto cuidado, orden y la tecnificación de la gestión a través de documentos como este, así como también a mejorar la capacidad de coordinar y desarrollar, también gestionar integralmente todos los elementos y recursos que posee. Por lo tanto se ha establecido la elaboración de este Manual de Funciones con el objetivo de ser una herramienta para el personal involucrado que permita de manera sistematizada conocer y poner en práctica las funciones adecuadas y necesarias según el caso.

De tal forma se espera lograr mediante este escrito formal, que las actividades en el barco, se realicen con calidad, evitando errores y duplicidades, evitando el consumo innecesario de recursos y cumpliendo con los requerimientos que se muestran a continuación.

RESUMEN

La tabla 26 detalla el personal objeto de este estudio según el área a la que corresponden y su referencia.

Tabla 26. Resumen de puestos por áreas

Área	Puesto
Alojamiento	Camarero
	Lavandero
Alimentos y Bebidas	Salonero
	Bartender
	Posillero

Elaborado por: Autor

Fuente: Investigación

**PROPUESTA DE MANUAL DE FUNCIONES PARA EL
PERSONAL DE SERVICIO DE LAS AREAS DE
ALIMENTOS Y BEBIDAS Y ALOJAMIENTO DE LA
MOTO NAVE ECLIPSE**



**SEBASTIÁN SUAREZ ARRIETA
AUTOR
2016**

Presentación

Como en la mayoría de las industrias de servicio, el personal operativo es pieza clave para la satisfacción de los clientes, huéspedes o pasajeros. Ellos no solo transmiten la imagen de la organización si no también son portadores de la gestión, es básico ofrecer un servicio amable, profesional y hospitalario de la mano de un producto de calidad.

Este manual se ha elaborado pensando en la profesionalización de las personas que están en contacto directo con el pasajero, quien valora y califica directamente la eficacia y eficiencia de la mano de obra, y quien por ser parte de un mercado exclusivo se vuelve exigente en términos de retribución por su inversión.

Las áreas de servicio de A&B y Alojamiento comparten un principal propósito, exceder las necesidades de nuestros pasajeros, cumplir a cabalidad los requerimientos, sirviendo con profesionalismo de manera sincronizada, coordinada y controlada, cumpliendo con funciones concretas y específicas.

Es imperativo resaltar que la ejecución de este manual tendrá validez si se lo considera documento vivo parte de la compañía y del diario vivir de los involucrados, asegurando su ejecución y cumplimiento. Podrá ser modificado de acuerdo a necesidades futuras ya que todo manual es un documento perfectible.

Responsable

El Director de Crucero de a bordo será responsable de dar cumplimiento al siguiente manual con la colaboración y la participación integral del personal de servicio de A&B y Alojamiento de la M/N Eclipse, y contando siempre con la colaboración oportuna y necesaria por parte de las áreas de Recursos Humanos y Operaciones de la compañía.

Misión

Optimizar las tareas del personal a bordo involucrado basado en la descripción clara y necesaria de sus funciones y responsabilidades proporcionadas por la administración de la compañía para evitar errores, omisiones o duplicidades.

Visión

Elevar los niveles de servicio y satisfacción de nuestros pasajeros con la realización de un trabajo organizado continuo y ordenado.

Compromiso empresarial

- **Para con la empresa**

Cada tripulante en la embarcación es portavoz de la imagen y vocero de la compañía, su accionar será valorado por nuestros pasajeros de acuerdo a su desempeño y presentación. Se debe tener en claro que la empresa existe gracias a los pasajeros que confían su sueño de conocer este paraíso y sus elevadas expectativas a bordo de la M/N Eclipse.

Cada tripulante deberá aceptar la obligación moral de trabajar de forma ordenada fomentando desde cada uno el espíritu de trabajo y el compañerismo entre todo el personal, la confianza el apoyo y la gratitud para lograr un trabajo bien direccionado y en equipo.

- **Para con los pasajeros**

La razón de ser de la compañía son sus pasajeros quienes esperan un servicio excepcional, personalizado y profesional, que ayudara a brindarles una experiencia

memorable. Por consiguiente el compromiso es lograr la satisfacción total de cada uno de nuestros pasajeros y la superación de sus expectativas no solo en el servicio si no en el alojamiento, en los productos que se ofrece, en las visitas guías, es decir de forma integral entre el conjunto de servicio que se ofrece a bordo.

- **Para con nosotros mismos**

Demostrar profesionalismo con valores éticos y morales para ofrecer lo mejor de cada uno, comprometidos con los objetivos de la organización y apasionados por el trabajo que cada uno realiza.

Área de alojamiento

Al igual que cualquier otra área de un hotel, esta es importante porque es la responsable de brindar el descanso que el pasajero quiere encontrar, al mantener sus cabinas limpias, ordenadas y frescas, como el resto del buque en óptimas condiciones, además que las personas que laboran en esta área son responsables de mantener y conservar el mobiliario, lencería y blancos a su cargo, por ello el área de alojamiento debe siempre enfocarse en la excelencia para satisfacer a los pasajeros.



OCEANADVENTURES S.A.

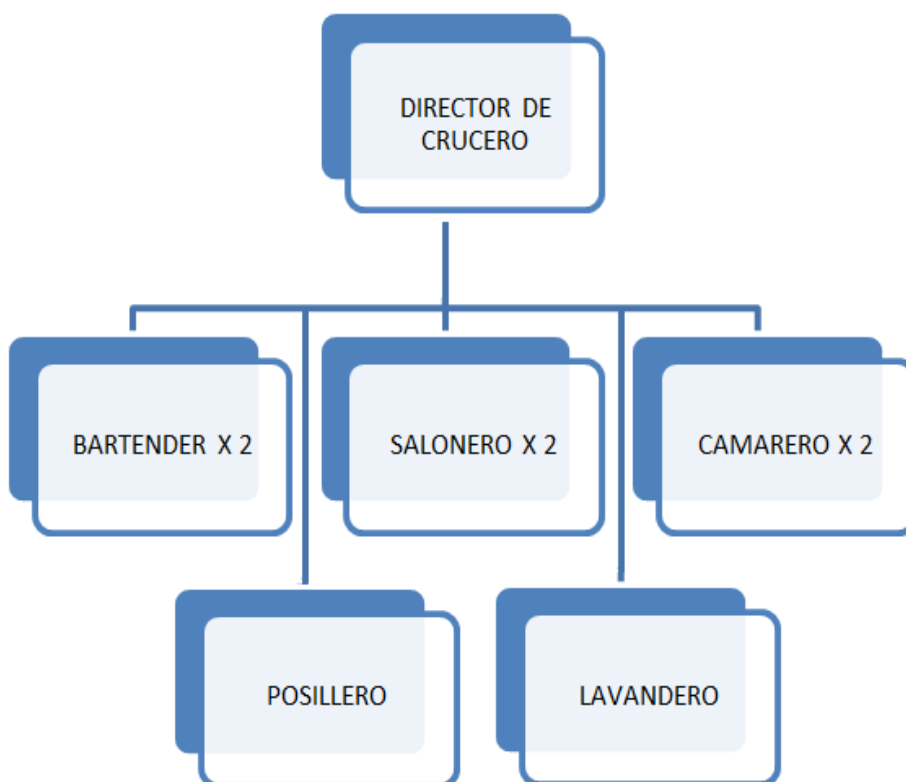
ÁREA DE ALOJAMIENTO

MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

Camarero(a)

RELACIÓN JERÁRQUICA:

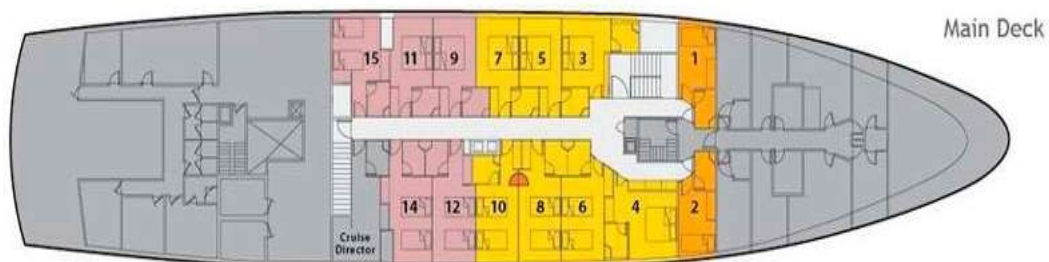


FINALIDAD O MISIÓN:

Limpiar, arreglar y ordenar habitaciones y suites de pasajeros, cambiando sábanas, mantas, ropa de camas, recolectando ropa sucia y trasladándola hacia áreas de lavandería, barriendo y aseando pisos, desodorizando alcobas, renovando amenities, limpiando y desinfectando inodoros, y proporcionar un mantenimiento preventivo a las cabinas de pasajeros y áreas públicas asignadas cuidando siempre del mobiliario maquinarias y equipos a su cargo.

ÁREA DE EFICACIA O RESULTADOS:

Camarero Main Deck:



Camarero Boat (upper) Deck:



FUNCIONES / ACTIVIDADES / TAREAS:

- Mantener el stock necesario en cada lino para el trabajo apropiado y ágil en cada cobertura de cada cubierta.
- Reportar daños y mal funcionamientos en cualquier cabina o área pública.
- Limpiar, ordenar y refrescar las cabinas de pasajeros según la cubierta encargada.
- Limpiar y organizar las áreas públicas asignadas según la cubierta encargada.

LIMPIEZA DE CABINAS DE PASAJEROS

Diariamente las cabinas de pasajeros son atendidas por lo menos en cuatro oportunidades, se explica a continuación:

- **Primera Cobertura:** Se la realizará en el preciso momento que los pasajeros se dirijan a desayunar. Consiste mayormente en el vestido de la cama. Para realizar esta cobertura es responsabilidad del camarero alistar todo lo necesario en blancos y conocer la hora del servicio de desayuno misma que varía según el sitio de visita.
- **Segunda Cobertura:** LIMPIEZA PROFUNDA, se la realiza durante la primera visita de los pasajeros en la mañana, generalmente esta visita es de dos a dos horas y media, tiempo suficiente para atender todas las cabinas de cada cubierta.
- **Tercera Cobertura:** Se realizará durante la visita de la tarde de los pasajeros, las tareas principales serán ordenar la cabina, acomodar la ropa de cama, recoger tarros de basura y además aspirar.
- **Cuarta Cobertura:** Generalmente se la puede realizar a partir de las 19h00, momento del día en que todos los pasajeros se encuentran en las charlas informativas con los guías justo antes de pasar a la cena. Durante esta cobertura se dobla el duvet de una manera subjetiva para invitar a descansar a los pasajeros, se coloca un chocolate por cada ocupante de la cabina sobre la cama, se prenden las lámparas de noche, además se chequea la basura, toallas y cualquier detalle que amerite atención. Se aspira.

LIMPIEZA PROFUNDA DE CABINAS

La segunda cobertura es tal vez la más importante del día, en esta se realiza la

mayor cantidad de trabajos por parte de los camareros, entre ellos:

- Desinfección y limpieza de inodoro
- Desinfección y limpieza de lavamanos
- Desinfección y limpieza de área de ducha
- Limpieza de espejos
- Limpieza de cortinas de baño
- Control y reposición de amenities
- Relleno de jabón líquido de manos
- Cambio de vasos de cristal de baño
- Limpieza de extractores de aire
- Limpieza de tachos de basura
- Limpieza de superficies de polvo
- Cambio de vasos de cristal de cabina
- Doblado y acomodado de ropa de pax
- Limpieza de escotillas o ventanales
- Limpieza de mamparos de ser necesario

LIMPIEZA DE BAÑOS DE CABINAS

- El primer paso al limpiar un baño es retirar las toallas que se encuentren en el piso de la ducha colocándolas en la funda de tela provista para el efecto antes de su traslado a la lavandería
- Se vacía el contenido del basurero de la cabina dentro de una funda donde se recogerán los desperdicios de todas las otras cabinas, si la funda está sucia, tiene agua o arena, se la cambia por una nueva. Las fundas de los baños se

retiran y descartan cada noche con todo el contenido en el último servicio de la cabina, colocando una nueva.

- Se vierte desinfectante líquido en el sanitario y se limpia por dentro y fuera
- Se vierte desinfectante en el piso de la ducha y mamparos
- Se limpia el lavamanos, las llaves de agua, el piso de la ducha, los espejos a fondo, así como la vitrina del baño.

TODO BAÑO DEBE TENER

- 2 rollos de papel higiénico de reposición aparte del que está en uso
- 1 jabón en la jabonera de la ducha por cada pasajero que ocupen la cabina y otro en el lavamanos
- Amenities: canasta con gorras de baño, shampoo, acondicionador, body lotion, paquete de pañuelos de papel, loaf o esponja de baño, para cada ocupante de cabina.
- 1 vaso para cada ocupante de la cabina
- 1 toalla de manos para cada ocupante de la cabina

REGLAS GENERALES

- Siempre se golpeará la puerta antes de entrar a una cabina
- Nunca se entra a una cabina que tenga el letrero de no molestar en la puerta
- Las sábanas y las fundas de almohadas serán cambiadas los días sábados y en caso de encontrarlas sucias, cualquier día que esto ocurra.
- Todas las cabinas son provistas de toma todo y vasos para consumo de agua, los días sábados para el inicio de nuevo crucero, los vasos para agua son lavados y pulidos cada que hayan sido usados.

- Todas las cabinas son provistas con una docena de armadores los mismos que estarán colgados dentro del armario. Cada camarero mantendrá un stock de 24 armadores de respeto.
- Todas las cabinas tienen salvavidas de emergencia en un número igual a la cantidad máxima de pasajeros que pueden alojar, estos salvavidas estarán guardados sobre el armario.

CARPETAS INFORMATIVAS

La preparación de estas carpetas informativas es responsabilidad del Oficial Medico más la colocación en cada cabina de estas, es responsabilidad del camarero en tal virtud es su obligación asegurarse de que cada una se encuentre lista y contenga todo lo que debe tener. Las carpetas informativas de cuero, una vez listas, se colocarán en la cama sobre el duvet de cuero previo al arribo de los pasajeros a bordo. Toda carpeta deberá tener:

- 1 folleto con información del barco e información de la ruta
- 2 hojas de papel a4 membretadas de Oceanadventures
- 2 formularios de información médicos uno por pasajero
- 2 formularios *Snorkel Release*
- 1 esferográfico Eclipse
- 1 hoja *checklist* sobre flora y fauna de las islas
- 1 mapa del archipiélago

LENCERÍA SUCIA

- Toda la ropa blanca, toallas, sábanas, fundas de almohada y toallas playeras serán trasladadas por los camareros a la lavandería.
- Toda la lencería personal de pasajeros también será trasladada a la lavandería, entregada personalmente al lavandero.
- El lavandero es responsable de lavar, secar y planchar la ropa del pasajero cuidadosamente sin mezclar con lencería del barco, entregando después al camarero para su puesta en las respectivas cabinas.

LIMPIEZA DE BIBLIOTECA Y AREAS PÚBLICAS

Camarero *Main Deck*: Una vez terminada la segunda cobertura, el camarero responsable de esta cubierta tendrá que limpiar los pasillos y las escaleras que llevan a *Weather Deck* tanto las principales de proa, como las escaleras de emergencia de popa. Esto significa barrido de las gradas, remoción de cualquier objeto ajeno al lugar como botellas, copas, etc., trapeado del área con aromatizante y desinfectante y finalmente limpieza de mamparos.

Camarero *Boat Deck*: Inmediatamente después de la segunda cobertura de cabinas el camarero responsable de la cubierta de botes deberá concentrar su atención en la biblioteca donde generalmente deberá:

- Recolectar objetos ajenas al sitio
- Acomodar los libros según la numeración
- Controlar el funcionamiento de las luces y reportar cualquier falla
- Limpiar las superficies de polvo
- Armar el juego de ajedrez

- Verificar el funcionamiento de la televisión y el *blu-ray*

Al terminar con en la biblioteca procederá con la limpieza de las escaleras principales hacia el *Weather Deck* bajo los mismos principios antes mencionados. Se debe realizar una cobertura de estas áreas por lo menos una vez después de cada cobertura de cabinas de pax.

FRANQUICIAS EN PUERTO

Las franquicias en Puerto Ayora para los camareros, generalmente se manejarán en el siguiente horario: de 13:00 a 16:00 y de 16:00 a 19:00. Cualquier modificación necesitará la autorización del Director de Crucero. Estos horarios rotarán semana tras semanas.

RECEPCIÓN DE GRUPOS NUEVOS DE PASAJEROS

- Al momento del arribo de pasajeros los camareros deberán permanecer a órdenes de su jefe inmediato para ayudar a escoltar a los mismos a sus cabinas, momento en el cual explicarán brevemente los particulares de cada cabina (encendido de luces, toma corrientes, aire acondicionado, caja de seguridad, baño)
- Una vez que los pasajeros hayan recibido sus cabinas, los camareros son responsables de ubicar las maletas en las respectivas cabinas de una forma ágil durante el servicio del primer almuerzo. Para esta tarea siempre contarán con la colaboración del resto de la tripulación siendo los camareros los responsables.

MANIOBRAS DE CARGA

Por la complejidad de sus tareas, los camareros están excluidos de cualquier responsabilidad en las diferentes maniobras de carga, sin embargo, de necesitar ayuda extraordinaria deberán colaborar con el resto de la tripulación. El Director de Crucero analizando la cantidad de ocupación podrá disponer de, él o los camareros para este tipo de maniobras.

LIMPIEZA DE CABINA DE OFICIALES

Si por alguna razón existe ocupación de cabina de pasajeros por parte de alguno de los oficiales de a bordo o personal administrativo de la compañía, el camarero deberá atender dichas cabinas bajo los mismos estándares y atención al pasajero siempre recordando que él tiene prioridad. En el caso que las cabinas del Oficial Médico y del Director de Crucero, que se ubican en el *Main Deck*, estas siempre serán las últimas en ser atendidas. Cualquier ocupación por los altos mandos de la compañía debe ser atendida a la par que las cabinas de pasajeros.

SALIDA DE VACACIONES

El día de desembarco por vacaciones comparten responsabilidad todos los camareros, tanto el que permanece a bordo, el saliente y el entrante.

- **Camarero Saliente:** Deberá adelantar todo el trabajo posible especialmente, cambio de blancos en la cabina y puesta a punto del baño.
- **Camarero que Permanece:** Al término de las responsabilidades de las cabinas y áreas sociales de su cubierta, deberá colaborar con sus compañeros realizando una cobertura en la cubierta sin camarero, asegurándose que se encuentre óptima para recibir pasajeros.

- **Camarero Entrante:** Deberá terminar el trabajo al momento de su arribo a bordo, mientras los pasajeros se sirven el almuerzo de bienvenida, confirmando primeramente lo realizado por sus compañeros y cubriendo últimos detalles necesarios como el relleno de jabón de manos, de papel higiénico y aspirando de forma profunda.

CABINAS DESOCUPADAS

Las cabinas desocupadas también son responsabilidad de los camareros según la cubierta de turno, es imperativo mantener limpias, ordenadas y listas todas estas, siendo las mismas últimas en ser atendidas pero con igualdad de importancia.

Toda cabina desocupada deberá ser atendida en mantenimiento preventivo durante el crucero, realizando trabajos tales como: ajustando y desoxidando accesorios de baño, desoxidando tachos de basura, limpiando extractores de aire del baño y de la cabina, pintura de ser necesaria (coordinar con C.D.), desmanchando cortinas de baño, etc.

CONDICIONES DE TRABAJO

- Cuenta con uniformes propios de la organización. Entre ellos overall de seguridad, casco de seguridad, guantes de trabajo, faja lumbar, y botas de seguridad con punta de acero.
- Su trabajo se desarrolla en un ambiente tranquilo bien iluminado que no presenta ruido.
- La mayoría de implementos o herramientas necesarias para su trabajo se encuentran en su lino, es decir en la misma cubierta de trabajo.
- Su trabajo se desarrolla en una sola cubierta por lo que no lidia con escaleras.
- Todos los productos de desinfección de baños y cabinas son Biodegradables, es

decir no afectaran por el uso diario de los mismos.

- A bordo se trabaja hasta en tres periodos al día, que sumandos no sobrepasan las 10 horas de trabajo al día.

RIESGOS POTENCIALES

- Problemas de espalda debidos a la reorganización de camas al recibir nuevos pasajeros. Las cabinas en algunos casos tienen dos camas *twin* que pueden juntarse y formar una cama *king*.
- Cargar la ropa de cama y blancos de las cabinas sucias y muchas veces mojados hasta el área de lavandería en las tulas proporcionadas para este propósito.

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

- Residencia Permanente o Temporal del Consejo de Gobierno de Galápagos.
(Anexo 22)
- Buena presencia
- Capacidad física para el trabajo que se va a realizar
- Ingles básico hablado
- Mínimo dos años de experiencia en buques de primera categoría o de lujo
- Aptitud de servicio

COMPETENCIAS PROFESIONALES

- Matricula de Marino Mercante (Anexo 23) / Marinero - Camarero vigente
- Curso de Camarero aprobado por la ESMENA
- Curso OMI y Tres en Uno de la ESMENA vigente

RESPONSABILIDADES MARINAS A BORDO**Zafarrancho de Hombre al Agua:**

Camarero 1 (*Main Deck*): Vigía proa cubierta de embarque – Banda de Estribor.

Camarero 2 (*Upper Deck*): Vigía proa cubierta de embarque – Banda de Babor.

Zafarrancho de Incendio:

Jefe de Cuadrilla: Director de Crucero

Camarero 1 (*Main Deck*): Actúa como camillero / Lleva frazadas.

Camarero 2 (*Upper Deck*): Actúa como camillero / Lleva frazadas.

Zafarrancho de Abandono:

Camarero 1 (*Main Deck*): Revisa cabinas a su cargo / Lleva frazadas.

Camarero 2 (*Upper Deck*): Revisa cabinas a su cargo / Lleva frazadas.

Zafarrancho de Búsqueda y Rescate:

Camarero 1 (*Main Deck*): Vigía proa cubierta de embarque – Banda de Estribor.

Camarero 2 (*Upper Deck*): Vigía proa cubierta de embarque – Banda de Babor.

Zafarrancho de Rescate en Espacios Confinados:


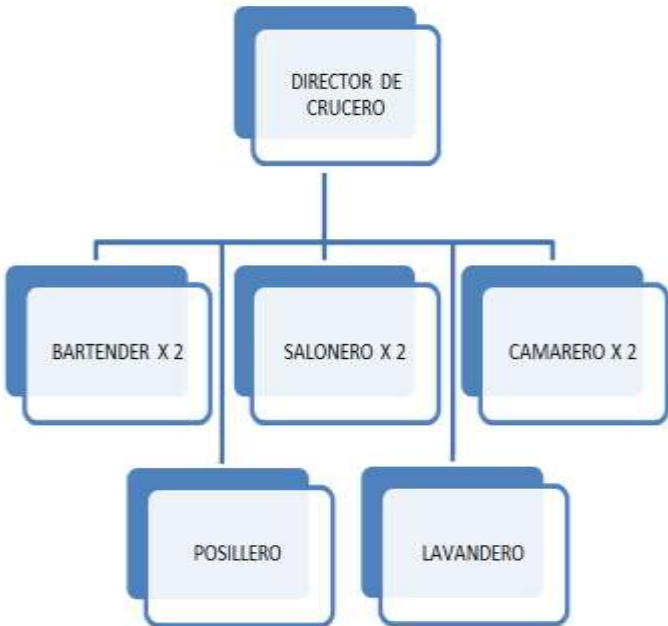
Camarero 1 (*Main Deck*): Lleva camilla / A órdenes del Oficial Medico.

Camarero 2 (*Upper Deck*): Lleva camilla / A órdenes del Oficial Medico.

Zafarrancho de Emergencia Médica:

Camarero 1 (*Main Deck*): Lleva camilla / A órdenes del Oficial Medico.

Camarero 2 (*Upper Deck*): Lleva camilla / A órdenes del Oficial Medico.

 OCEANADVENTURES S.A.	
ÁREA DE ALOJAMIENTO MANUAL DE FUNCIONES	
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:	Lavandero
RELACIÓN JERÁRQUICA:	
 <pre> graph TD Director[DIRECTOR DE CRUCERO] --- Bartender[BARTENDER X 2] Director --- Salonero[SALONERO X 2] Director --- Camarero[CAMARERO X 2] Bartender --- Posillero[POSILLERO] Salonero --- Lavandero[LAVANDERO] </pre>	
FINALIDAD O MISIÓN:	
<p>Atender el área de lavandería del buque, operando los equipos con los cuales ésta cuenta. Tiene el responsable de esta área, que proveer a los equipos y las prendas que le son entregadas, de todo el cuidado y dedicación a fin de prevenir daños en los mismos.</p> <p>Reporta a su jefe inmediato cualquier desperfecto eléctrico o mecánico que pueda presentarse en los equipos del área.</p>	
ÁREA DE EFICACIA O RESULTADOS:	
<ul style="list-style-type: none"> • Lavandería • Pañol de <i>Wet Suits</i> • Proa 	

FUNCIONES / ACTIVIDADES / TAREAS:

- Mantener el stock necesario para la operación de todos los blancos lavados y doblados a bordo
- Mantener su área de trabajo organizada y limpia
- Controlar el stock de equipos de *snorkel* y su apariencia
- Responsable de remover la arena de los zapatos y cuerpos de los pasajeros al regresar de las visitas de tierra
- Colabora en todas las maniobras de carga
- Responsable por la utilización óptima de los productos de lavandería
- Es responsabilidad del lavandero lavar secar y planchar mantelería servilletas y faldones cada vez que sea necesario.
- Toda la lencería personal de pasajeros también será trasladada a la lavandería
- El lavandero es responsable de lavar secar y planchar la ropa del pasajero cuidadosamente sin mezclar con lencería del barco, entregando después al camarero para su puesta en las respectivas cabinas.
- Toda la ropa blanca debe ser lavada secada y planchada, y estibada en su respectivo pañol
- Estiba la ropa en el pañol de la popa en el área del Al Fresco y los saloneros estiban y mantienen el orden y la limpieza en el mueble interno del comedor de pasajeros donde se guardara toda la mantelería
- Está a cargo de la gestión y rotación de duvets para su lavado en Puerto, además de enviar a desmanchar ropa blanca que no se encuentre en condiciones óptimas, todo esto en colaboración del Director de Crucero.

LIMPIEZA DE CABINA DE OFICIALES.

Como actividad adicional a la de lavandería, en el buque está definido que el Lavandero sea responsable del aseo y arreglo de las cabinas y acomodaciones de los

Oficiales y de los Guías Naturalistas. Éste trabajo tiene que ser de naturaleza diaria y se cumple sobre las siguientes cabinas, así: Capitán, Primer Oficial de Cubierta, Jefe de Máquinas, Primer Oficial de Máquinas, Tercer Oficial de Cubierta y Guías Naturalistas y realizará de manera paulatina durante el día mientras atiende el resto de sus funciones.

EQUIPOS DE SNORKEL

El lavandero es el responsable de la organización y preservación de estos equipos en el pañol designado para este fin, presentará estos equipos a los pasajeros para su uso durante cada crucero, solicitará reposición de los mismos a través de su jefe inmediato cada vez que se amerite.

FRANQUICIAS EN PUERTO

La franquicia de puerto para el lavandero será a partir de las 18h00 hasta el último régimen de regreso a bordo, siempre coordinando con el Director de Crucero debido a que en la mañana y tarde es pieza clave en la operación y maniobras de carga.

RECEPCIÓN DE GRUPOS NUEVOS DE PASAJEROS

Durante la preparación del buque para recibir nuevos grupos de pasajeros (sábados) el lavandero colaborará con los camareros según la necesidad lo amerite y mientras no sea parte de ninguna maniobra de carga, es su responsabilidad abastecer las cabinas de batas de baño según la ocupación.

MANIOBRAS DE CARGA

El lavandero deberá organizar sus tiempos para participar en las maniobras de carga en los días que el buque se reabastece, participará de forma activa en estas maniobras siempre cortando con la colaboración de algunos otros miembros de la tripulación. Las maniobras de carga generalmente se realizan los días sábados en el aeropuerto y los días de entrada a puerto en mitad de semana.

SALIDA DE VACACIONES

Antes de desembarcarse a sus vacaciones en la mañana deberá terminar sus labores colaborando a los camareros, es decir, que todas las cabinas tendrán nuevas batas de baño, por ningún concepto abandonará la nave sin la aprobación del Director de Crucero después de revisar que los equipos de lavandería se encuentren funcionando así como el área ordenada, limpia y abastecida.

CONDICIONES DE TRABAJO

- Cuenta con uniformes propios de la organización. Entre ellos overall de seguridad, casco de seguridad, guantes de trabajo, faja lumbar, y botas de seguridad con punta de acero.
- Su trabajo se desarrolla en un ambiente tranquilo bien iluminado que no presenta ruido a más que el propio de las máquinas de lavado y secado.
- En un área de mucha concentración de calor, la lavandería cuenta con aire acondicionado a control remoto para la manipulación del usuario.
- La mayoría de implementos o herramientas necesarias para su trabajo las tiene dentro del área de lavandería, el stock de productos para lavado en la bodega general.
- Todos los productos de lavado de ropa de pasajero y blancos de a bordo son Biodegradables, es decir no afectarán por el uso diario de los mismos.
- Su trabajo a bordo se desarrolla sin presiones, distribuye su tiempo como mejor pueda hacerlo con el consentimiento de tener todo listo cuando se necesite, no trabaja más de 10 horas al día.

RIESGOS POTENCIALES

- Confinamiento por periodos muy largos en su área de trabajo. (Lavandería)
- Problemas de rodillas y espalda por lidiar con escaleras varias veces al día llevando toallas de playa a los zodiacs antes de las visitas.
- Trabajar en un área con el suelo mojado, por ello las botas de seguridad antideslizante.

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

- Residencia Permanente o Temporal del Consejo de Gobierno de Galápagos
(ANEXO 22)
- Inglés básico hablado
- Mínimo dos años de experiencia en buques de primera categoría o de lujo
- Aptitud de servicio
- Trabajo bajo presión

COMPETENCIAS PROFESIONALES

- Matricula de Marino Mercante (ANEXO 23)/Marinero - Lavandero vigente
- Curso de Lavandero aprobado por la ESMENA
- Curso OMI y Tres en Uno de la ESMENA vigente

RESPONSABILIDADES MARINAS A BORDO

Zafarrancho de Hombre al Agua:

Lavandero: Vigía de Banda de Babor desde el Solario

Zafarrancho de Incendio:

Cuadrilla: Charlie

Jefe de Cuadrilla: Director de Crucero

Lavadero: A órdenes del Director de Crucero.

Zafarrancho de abandono:

Lavadero: Revisa áreas internas de cabinas de tripulación / Lleva frazadas.

Zafarrancho de Búsqueda y Rescate:

Lavadero: Vigía de Banda de Babor desde el Solario

Zafarrancho de Rescate en Espacios Confinados:

Lavadero: Camillero

Zafarrancho de Emergencia Médica:

Lavadero: Camillero

ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Tal vez sea el área que más contacto interpersonal mantiene con los pasajeros y por ello debe mantener personal bien preparado, muy bien presentado y con vocación de servicio, al pasar los días a bordo el pasajero va encontrando más confianza en las personas que sirven su comida y preparan sus cocteles, por ello es importante que el personal sea amable.



OCEANADVENTURES S.A.

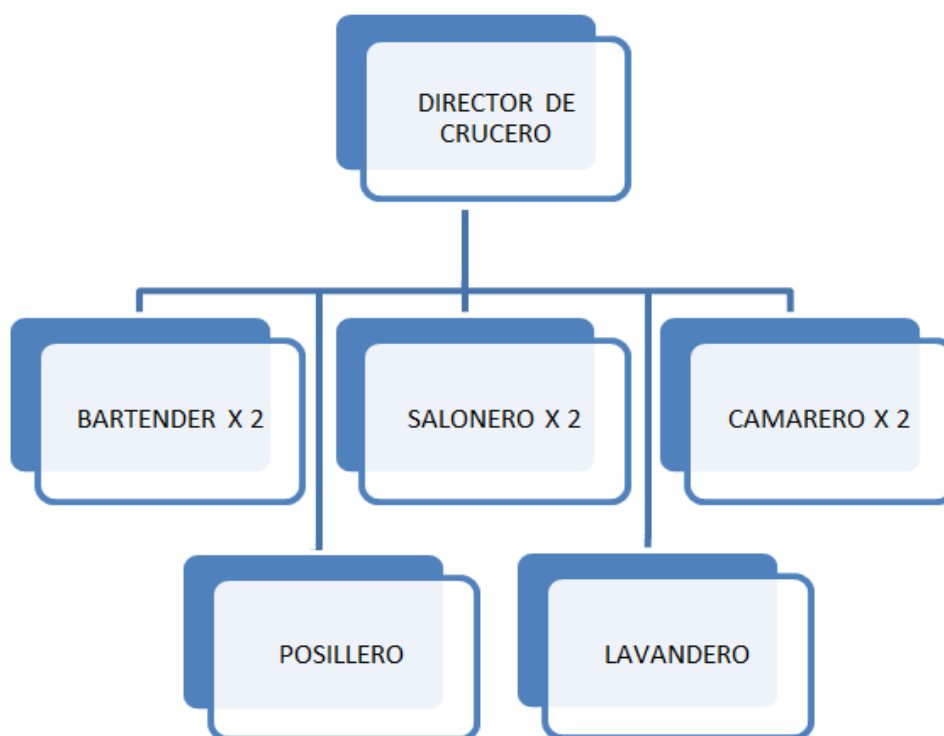
ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

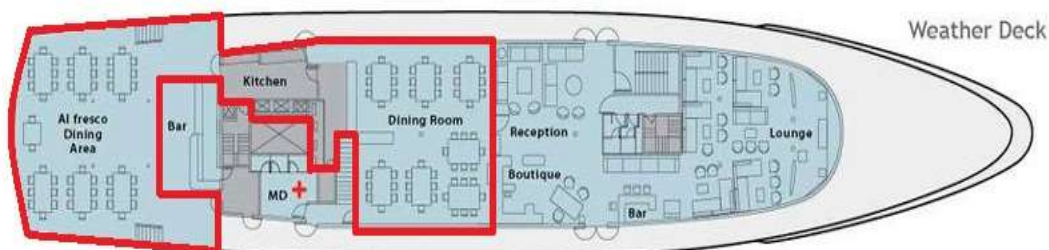
Salonero(a)

RELACIÓN JERÁRQUICA:



FINALIDAD O MISIÓN:

Atender a los pasajeros sirviendo comidas o bebidas y tratando de proporcionar la asistencia en forma eficiente, arreglando mesas de servicio de bares y restaurante, colocando adecuadamente el menaje, escuchando y atendiendo peticiones, y cuidando equipos y materiales a su cargo. El cargo de Salonero en la MN ECLIPSE, es particularmente importante, pues sus responsables son día a día gestores, de una experiencia diferente y única, para los pasajeros.

ÁREA DE EFICACIA O RESULTADOS:**FUNCIONES / ACTIVIDADES / TAREAS:**

- Responsable por la limpieza, cuidado y aseo del Comedor de Pasajeros de la embarcación y de todos sus elementos constitutivos, a saber: Mesas y sillas, mesones de buffet, lámparas, equipo baño maría, plancha de inducción así como de otros equipos y utensilios de uso general y recurrente, tales como: calentadores de platos, dispensador de cereales, dispensador de jugos, etc.
- Es tarea típica del responsable de salón, el precautelar y revisar permanentemente el estado de las cortinas, el arte, los tumbados, el estado de pintura de mamparos, el estado de los marcos de bronce de las ventanas, así como el estado de las películas anti solares de las ventanas del comedor. y de manera muy especial e imprescindible el mantener el orden y aseo del pañol de aires acondicionados contiguo al mesón principal de buffet donde se almacenan productos secos necesarios para el servicio.
- Mantener en absoluto orden y bajo impecables normas de aseo las estaciones de café del Pantry de pasajeros, así como la máquina dispensadora de café, chocolate y hielo.

REGLAS GENERALES

- Se debe tratar en lo posible a los pasajeros por su apellido por ejemplo señor (Mr. Wilson), señorita (Ms. Wilson) Señora (Mrs. Wilson). Si no conocemos sus nombres debemos referirnos como señor, señora, señorita (*sir* o *madame*) y NUNCA utilizaremos calificativos como niña o amigo.
- Cuando se pueda ayudará a sentarse a las damas en el comedor retirando las sillas y después acomodándolas.
- Siempre que sea posible se acompañara a los pasajeros desde el mesón del buffet a su puesto, llevando el plato de comida.
- Los platos se retiran de la mesa progresivamente a medida que van terminando, fijando siempre la prioridad a las mujeres.
- Se debe colocar agua en las copas cada vez que estén 2/3 vacías y se debe preguntar si los invitados desean una bebida suave o alcohólica para acompañar su comida.
- El Salonero sirve y retira los platos por la derecha siempre teniendo en cuenta no interrumpir en conversaciones de pasajeros. Y debe estar pendiente de hacerlo a tiempo para que los invitados puedan proseguir con el siguiente plato.
- El buffet debe permanecer en su lugar hasta una hora prudencial asegurándose que todos se hayan servido, y seguros de que nadie más repetirá, no se pueden retirar antes de tiempo.

- Lenguaje de los cubiertos: los cubiertos en posición de descanso estarán apoyados sobre los platos en forma entrecruzada. Cuando los invitados están en la mesa ya, los cubiertos serán colocados en formas paralela y perpendicular o diagonal al cuerpo.



- Antes del postre se debe retirar de la mesa el salero, el pimentero, la canasta de pan y platos de pan y el mantequillero.
- Después del postre se ofrece café o té
- Los vasos y copas se retiran una vez que los pasajeros se hayan levantado de la mesa sin excepción.
- Antes de retirarse del comedor o área del Al Fresco, los Saloneros y bartender deberán asegurarse que todas las mesas y mesones del buffet hayan sido totalmente despejadas.

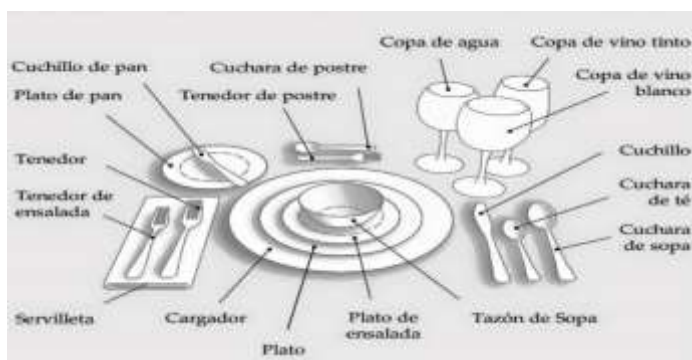
COMEDOR:

Mesas y sillas: las mesas estarán cubiertas con sus respectivos manteles y cubre manteles o caminos para las cenas, en el día se utiliza individuales sobre la madera vista de las mesas, las sillas deberán estar colocadas alineadas con respecto al borde del mantel, esto es el borde de la silla debe tocar el mantel. En mesas que no lleven mantel las sillas estarán alineadas en relación con el borde de la mesa.

Montaje de mesa para almuerzo y cena:

Reglas generales para cada puesto:

- La servilleta debe estar alineada con respecto al centro de la silla y con los cubiertos y el espaldar de la silla se debe formar un cuadrado perfecto.
- Los tenedores de entrada y fuerte se colocan a la izquierda y los cuchillos de entrada, carne o fuerte y cuchara de sopa a la derecha. Los cubiertos de postre deben estar centrados delante de la servilleta.



- El plato de pan debe estar hacia la izquierda de la servilleta con su paleta para mantequilla.
- La copa de vino debe estar alineada con respecto a la punta de los cuchillos.
- La copa de agua debe estar después de la copa de vino y al lado izquierdo de la misma.

BUFFET ALMUERZO Y CENA

Antes de la comida.

- Se prepara café fresco
- Se tiene agua caliente
- Se encienden los samovares 30 minutos antes de la comida
- Se prepara la mesa de buffet con el respectivo faldón y manteles de acuerdo al

turno

- Se asiste a la cocina con el montaje de la comida en el buffet.
- Si la comida se sirve en el salón comedor las cortinas estarán abiertas y aseguradas durante el almuerzo y cerradas durante la cena.
- Se verifica que el montaje de las mesas sea correcto y este completo.
- Se chequea que los saleros y pimenteros estén llenos.
- En los puestos de apoyo se cuenta con: bebidas, jarras con agua fresca, menaje para ofrecer te o café.
- Cada mesa debe tener puesto dos candelabros con velas del mismo tamaño para las cenas únicamente.

DESAYUNO

Montaje de mesa para desayuno:

Reglas generales para cada puesto:

- La servilleta debe estar alineada con respecto al centro de la silla y los cubiertos y el espaldar de la silla deben formar un cuadrado perfecto.
- Se coloca tenedor de entrada a la izq. Cuchillo de entrada a la derecha y cuchara de postre delante de la servilleta.
- La taza de desayuno con su respectiva cuchara y plato se ubicara a la derecha de la servilleta.
- El vaso para jugo se ubicara a la izquierda arriba de la servilleta
- Las mesas contarán con salero, pimentero, mantequillero, dos tipos de mermelada, jarra con leche fría, azucarero y edulcorante.

DESAYUNO BUFFET

Antes del desayuno

- Se prepara café fresco
- Se prepara jugo natural
- Las cortinas del salón están abiertas y aseguradas
- Se encienden los samovares
- En los puestos de apoyo se cuenta con jugos, termos con agua y café caliente.
- Se chequea que los saleros y pimenteros estén llenos
- Se chequea el platillo de mermelada y de mantequilla además la jarra con leche fría
- Se prepara la mesa de buffet con el respectivo faldón y manteles
- Se asiste a la cocina con el montaje del desayuno en el buffet
- Se verifica que el montaje de las mesas sea correcto y completo

AL FINALIZAR CADA SERVICIO DE COMIDAS

- Se descarta los sobrantes de comidas siempre clasificando la basura.
- Se refiere a los manteles y las servilletas, se clasifican y se llevan a la lavandería.
- La vajilla, cubertería y cristalería es lavada secada y pulida.
- Se guardan en el frigorífico todos los productos que necesiten refrigeración debidamente tapados sin excepción
- Se limpian todas las sillas
- Se limpia el salón esto incluye, mesones, piso, mesas, baño María, estaciones de apoyo.

MANTELERÍA

- La mantelería es responsabilidad de los saloneros

- Se limpia se guarda en el mesón junto al calentador de platos, exclusivo para este efecto clasificado por tipo: mantel, cubre mantel, o servilleta.
- La mantelería sucia se guarda en fundas de lona para este efecto y es clasificada en decenas y por tipo, para ser entregada a la lavandería.
- Cuando se recibe ropa limpia desde la lavandería y se encuentran manchas, estas piezas serán guardadas aparte y reportadas al DC para su reemplazo ágil.

FRANQUICIAS EN PUERTO

Un horario para cada salonero en las entradas a puerto que cuide el bienestar de pasajeros manteniendo siempre un encargo a bordo por cualquier caso puntual inesperado. Saldrá entonces siempre un salonero en la mañana después de terminar sus funciones posteriores al servicio de desayuno y previas al servicio de almuerzo y el siguiente saldrá en la tarde una vez terminadas sus funciones posteriores al servicio de almuerzo y previas al servicio de cena de pasajeros. Siempre se coordinara estos horarios con el Director de Crucero.

CONDICIONES DE TRABAJO

- Cuenta con uniforme propio de la organización.
- Su trabajo se desarrolla en un ambiente tranquilo bien iluminado que no presenta ruido.
- La mayoría de implementos o herramientas necesarias para su trabajo se encuentran en la misma cubierta de trabajo.
- Su trabajo se desarrolla en una sola cubierta por lo que no lidia con escaleras.
- Todos los productos de desinfección son Biodegradables, es decir no afectaran por el uso diario de los mismos.
- Su trabajo se desarrolla en tres periodos diarios con horas de descanso entre

ellos.

- Su trabajo se desarrolla en áreas con temperatura acondicionada.

RIESGOS POTENCIALES

- El área del Pantry suele tener el piso mojado.
- Mucho tiempo de pie en los servicios de alimentos
- Trabajo continuo con las manos, brazos y espalda baja.
- Carga de vajilla pesada al limpiar las mesas.

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

- Residencia Permanente o Temporal del Consejo de Gobierno de Galápagos (ANEXO 22)
- Carne de manipulación de alimentos por el Ministerio de Salud Pública.
- Buena presencia
- Inglés básico intermedio
- Mínimo tres años de experiencia en buques de primera categoría o de lujo
- Trabajo bajo presión
- Aptitud de servicio
- Aptitud para trabajo en equipo

COMPETENCIAS PROFESIONALES

- Matricula de Marino Mercante (ANEXO 23)/ Marinero - Salonero vigente
- Curso de Salonero aprobado por la ESMENA
- Curso OMI y Tres en Uno de la ESMENA vigente

RESPONSABILIDADES MARINAS A BORDO

Zafarrancho de Hombre al Agua:

Salonero 1: Vigía de Banda de Estribor en el Puente de Gobierno

Salonero 2: Vigía de Banda de Babor en el Puente de Gobierno

Zafarrancho de Incendio:

Cuadrilla Bravo – Acción inmediata / Ordenes del 1er Oficial de Cubierta

Salonero 1: Lleva Extintor de CO2

Salonero 2: Lleva extintor de PQS

Zafarrancho de Abandono:

Salonero 1: Abre barandal en la cubierta de embarque en babor y arria escala de gato / Ayuda al embarque de pasajeros en la balsa número 3 / Arria sistema de evacuación / Lleva frazadas.

Salonero 2: Abre barandal en la cubierta de embarque en estribor y arria escala de gato / Ayuda al embarque de pasajeros en la balsa número 4 / Arria sistema de evacuación / Lleva frazadas.

Zafarrancho de Búsqueda y Rescate:

Salonero 1: Vigía Puente de Gobierno en la banda de babor.

Salonero 2: Vigía Puente de Gobierno en la banda de estribor.

Zafarrancho de Rescate en Espacios Confinados:

Salonero 1: Actúa como camillero.

Salonero 2: Actúa como camillero.

Zafarrancho de Emergencia Médica:

Salonero 1: Actúa como camillero.

Salonero 2: Actúa como camillero



OCEANADVENTURES S.A.

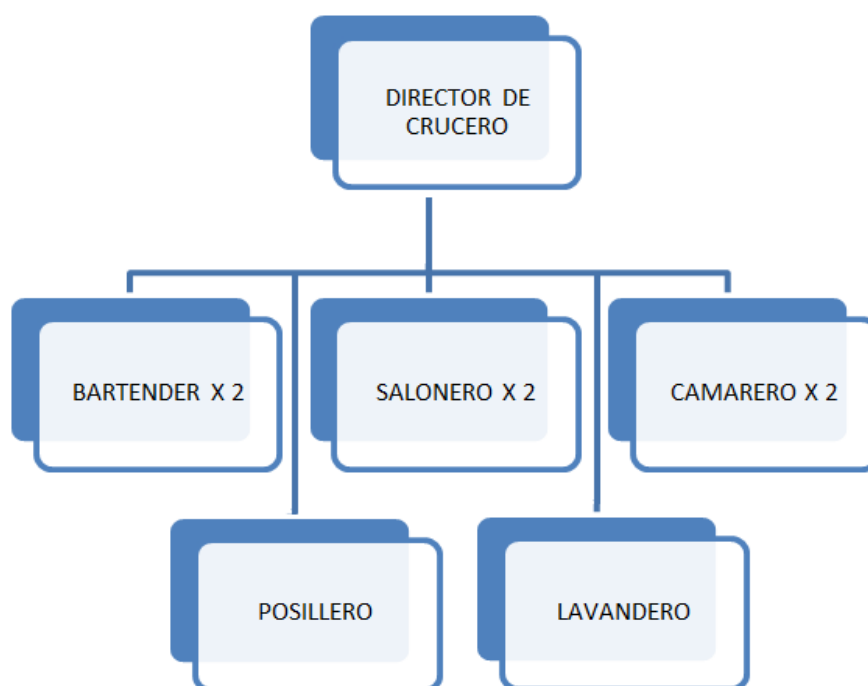
ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

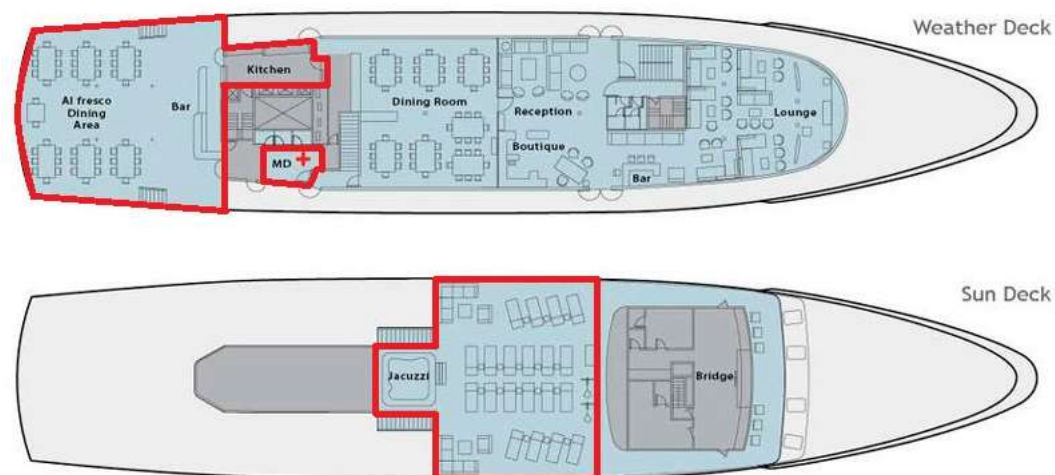
Bartender

RELACIÓN JERÁRQUICA:



FINALIDAD O MISIÓN:

Brindar un servicio excepcional para los pasajeros cuando lo requieran mostrando responsabilidad en el control de existencias en su inventario de vinos y licores, para lo cual tiene que coordinar necesariamente este control con el Bodeguero del buque y con el Director de Crucero, además debe precautelar por la integridad de los equipos y materiales a su cargo así como su responsabilidad en las áreas de eficacia diferentes a los bares de la embarcación.

ÁREA DE EFICACIA O RESULTADOS:**Bartender Lounge:****Bartender Al Fresco:****FUNCIONES / ACTIVIDADES / TAREAS:**

- La limpieza, mantenimiento y aprovisionamiento de bares, Recepción, Boutique, Enfermería y *Main Lounge* así como también el área del jacuzzi
- Contar con un amplio stock de bebidas refrigeradas a disposición para el servicio del pasajero
- Contar con stock de bebidas alcohólicas y realizar las requisiciones correspondientes cada vez que esto amerite
- Chequear el buen funcionamiento de máquinas dispensadoras de gaseosas y agua
- Atender en todo momento las necesidades y pedidos de nuestros pasajeros.

BARTENDER LOUNGE

Responsable por la limpieza, cuidado y aseo del Bar Lounge y por los elementos que en esta área se encuentran, adicionalmente es tarea típica de este cargo el cuidado, limpieza y preservación de la mueblería del bar, es decir, sofás, bancas, mesas, etc., dentro de la gestión asignada a este cargo, particularmente en la M/N Eclipse, por así estar dispuesto por la administración, el Barman, tiene que velar por el aseo, pulcritud y el control de todos los detalles en las siguientes áreas y elementos del hotel, así: *Main Lounge*, Recepción, Boutique, Baños Sociales, Cava de vinos Comedor, *Coffee Station*, máquina de hielo dentro del Pantry.

COFFE STATION

La estación de café del área de recepción siempre estará completamente abastecida, ordenada y limpia, es responsabilidad del encargado del Bar Lounge esta estación y siempre estará pendiente de que tenga a disposición los siguientes productos para el goce del pasajero.

- Suficiente café en grano dentro de la máquina así como chocolate en polvo y leche en polvo
- Un frasco de café descafeinado
- Bidones de agua suficientes para la operación de la máquina es decir uno en uso y por lo menos uno de respeto
- Siempre un completo stock de jarros de café y tasas de expreso con sus respectivos platillos
- Removedores de café
- Edulcorante en sobres
- Azucarera por lo menos $\frac{3}{4}$ llena

- Termo – lechera siempre con producto y siempre frio
- Abastecimiento completo de Té, es decir todas las variedades disponibles a disposición de los pasajeros
- Galletas de sal y de dulce en los contenedores dispuestos para este fin

Esta estación deberá ser atendida de forma constante especialmente antes del desayuno y después de cada comida, es necesario realizar limpiezas internas a la maquina así como llenar los dispensadores de productos constantemente.

La presentación deberá ser siempre impecable por ello el tacho de basura de esta área será limpiado cuantas veces sea necesario durante el día.

LAVADO DE ALFOMBRAS Y PULIDA DE BRONZE EN VENTANALES

Es la responsabilidad del Bartender del Lounge el lavado de las alfombras del área de recepción y el mantenimiento periódico al bronce de los ventanales del área de recepción, comedor de pasajeros y del lounge. Todas estas actividades deberán siempre ser coordinadas con el Director de Crucero para encontrar el mejor momento del día o del crucero para realizarlas, es decir que la ejecución de estas actividades no afecte en el confort del pasajero, es por esto que se escogerá los días donde las visitas son más extensas y se tenga mayor tiempo para este fin.

BARMAN AL FRESCO

Responsable además también por el orden y limpieza de enfermería, equipos a su cargo, *Sun Deck*, jacuzzi, perezosas, cojines, cobertores máquinas dispensadoras de gaseosas y agua, máquinas de ejercicios, máquina de hielo en el Pantry.

- Será responsable del orden, limpieza y abastecimiento de las máquinas de gaseosa y dispensadores de agua ubicados en el *Sun Deck* además de la presentación de los forros de perezosas y cojines de esta área
- Una vez por semana se encargara de la limpieza y desinfección del jacuzzi, para lo cual se procederá a su vacío total.
- Es responsable de la limpieza del consultorio médico de forma diaria en coordinación con el Oficial Medico a bordo.
- El Barman es el responsable por la adecuada disposición de las mesas y sillas del área de Al Fresco. Velará siempre por que éstas se encuentran correctamente ubicadas, generando así un efecto óptico favorable a toda hora
- Le corresponde de manera compartida con el responsable de salón de pasajeros la limpieza y el mantenimiento preventivo de la máquina de hielo ubicada en el pantry

SERVICIO DE BEBIDAS EN CADA RANGO

Cada Bartender además de uno de los bares a bordo, será responsable de un rango dentro del comedor durante cada servicio, los rangos a bordo dividen al comedor principal en dos a partir de una línea imaginaria sobre el centro del salón hacia cada banda, es decir de la mitad del salón a la banda de babor existen tres mesas ese será el rango 1, de la mitad del salón a la banda de estribor existen cuatro mesas, ese será el rango 2.

En este rango se concentrara en que no falte agua, en que no existan copas de vino o cocteles vacías sobre la mesa, siempre se deberá ofrecer *soft drinks*, ofrecer un impecable servicio de vinos, café o té con el postre.

Es muy necesario el trabajo en equipo y la cooperación de cada miembro objeto de este estudio para ofrecer el mejor servicio a los pasajeros por esta razón, Saloneros y Bartenders, trabajaran juntos en equipo durante los servicios de alimentos de los pasajeros

haciendo de su experiencia única y satisfactoria.

SERVICIO DE VINOS

- Presentar el vino al pasajero que lo solicito
- Abrir el vino frente al pasajero cuidando de no agitar la botella
- Servir una pequeña cantidad para degustación y esperar aprobación.
- Servir primero el vino a las damas, dentro de este grupo en primer lugar a la de mayor edad y así sucesivamente, hasta llegar a la más joven, luego le seguirán los hombres siguiendo el mismo orden utilizado con las mujeres, sirviendo por ultimo al pasajero que lo solicitó.
- Rellenar las copas cuando las 2/3 partes estén vacíos
- La cristalería debe maniobrase por el pie y base de la copa.
- Si piden otra botella del mismo vino se debe presentar otra vez, colocar una copa nueva al pasajero y hacer que lo cate antes de servir a los demás invitados.
- Si se cambia de vino se debe colocar copas limpias y se procede otra vez con todo el ritual.
- La temperatura a la que se debe servir los diferentes tipos de vinos son la siguientes: vinos espumantes(de 6 a 8grados) vinos blancos dulces, semidulces, dulces, roses(de 8 a 10 grados) vinos blancos secos y tintos avocados(de 10 a 12 grados), vinos tintos secos (de 16b a 20 grados)

CAMBIO DE BARES

Cada barman rotara semana tras semana entre los dos bares de a bordo, antes de entregar su área, es su responsabilidad dejarla siempre, limpia, abastecida y funcional, levantar un inventario físico para que reciba el nuevo responsable, documento que será

recibido por el Director de Crucero y cortejado con el sistema informático de inventarios.

Si alguno de los Bartenders está de salida a vacaciones, primeramente deberá atender el servicio del desayuno de pasajeros sin ninguna novedad, al finalizar tendrá que preparar su bar para la recepción del compañero entrante bajo las directrices antes mencionadas.

HORAS DE GUARDIA

Todo Bartender a bordo, pasando un día será responsable de los dos bares y de todas las áreas públicas del barco durante su guardia, este será un periodo de 3 horas en la tarde mientras los pasajeros visitan las islas y su similar descansa.

Durante esta guardia se ordenara todas las áreas públicas responsabilidad de los bartenders entiéndase por: Al Fresco, Recepción, Lounge, Bar Lounge, Baños Sociales, *Sun Deck*. Se recogerán y lavaran vasos, copas y jarros de café que hayan sido utilizados y es clave dentro de esta guardia preparar la recepción de pasajeros con Snacks al retorno de su visita de la tarde.

ARRIBO DE PASAJEROS CON SNACK

El Bartender encargado del Bar Lounge es quien prepara el recibimiento de pasajeros cada vez que estos regresan de las islas, coordina con el Director de Crucero y con el personal de cocina para la presentación a la hora adecuada de bocaditos, frutas y bebidas, en el área de recepción.

En la mañana al regreso de la última visita presentara variedad de frutas frescas cortadas y los bocaditos previamente establecidos en el menú del barco con servilletas y vasos suficientes para repartir té helado a todos quienes deseen. En la tarde al regreso de la última visita de igual forma, bocaditos elaborados en cocina, fruta fresca y jugo natural o

una bebida caliente como chocolate o infusiones dependiendo el clima y las actividades de tierra o de agua.

Al terminar este servicio es el responsable también de recoger todos los utensilios utilizados y enviarlos de vuelta a cocina, lavar los vasos y la juguera así como de ordenar la estación de snacks.

MANIOBRA DE TRASLADO DE MALETAS

El Bartender encargado del Bar Al Fresco será quien traslade las maletas de los pasajeros que terminen su crucero a mitad de semana en la entrada a puerto, este es un tema sensible ya que será responsable de las pertenencias de los pasajeros hasta el counter de la aerolínea en el aeropuerto de Baltra.

El Director de Crucero entregara al Bartender un listado con los nombres, numero de cabina, pasaportes y tarjetas migratorias de todos los pasajeros que terminan el crucero a mitad de semana, y de los pasajeros que ingresen ese día en caso que existiesen, este deberá recoger, con la ayuda de otros tripulantes, las maletas directamente de la cabina, asegurarse de que tengan la identificación propia del barco con el destino en el continente, el apellido de los pasajeros y la cabina en la que se alojaron durante el crucero.

Posteriormente con transporte previamente gestionado por las Oficinas de Puerto Ayora procederá el traslado al aeropuerto. Una vez en el counter de la aerolínea chequeara las maletas y obtendrá los *boarding passes* de las pasajeros y los custodiara hasta el arribo de los mismos con el Guía Naturalista, entonces regresara a bordo si el barco no espera más pasajeros o esperara en el aeropuerto el arribo de un nuevo grupo para realizar el transfer in de las maletas hasta el barco.

FRANQUICIAS EN PUERTO

Para los Señores Bartenders se maneja dos regímenes de franquicias de tres horas cada uno, el primero en la mañana a partir de las 10h00 y el segundo por la tarde desde las 14h30. Sin embargo por temas de servicio de alimentos de pasajeros siempre será coordinado con su jefe inmediato el Director de Crucero y se podrá reprogramar los horarios dependiendo de cómo se agilicen los trabajos y las responsabilidades a bordo.

CONDICIONES DE TRABAJO

- Cuenta con uniforme propio de la organización.
- Su trabajo se desarrolla en un ambiente tranquilo bien iluminado que no presenta ruido.
- La mayoría de implementos o herramientas necesarias para su trabajo se encuentran en su área de trabajo.
- Todos los productos de desinfección y limpieza son Biodegradables, es decir no afectaran por el uso diario de los mismos.
- Se trabaja con guardias diarias para rotar entre los dos bartenders y acceder a unas horas de descanso diario para cada uno.

RIESGOS POTENCIALES

- Carga de jabas y gavetas pesadas llenas de licores.
- Subir gradas hasta la solera para el responsable por varias veces al día.
- Carga de botellones de 25 litros de agua para máquinas dispensadoras.
- Pocas horas de sueño en la noche por trabajo prolongado hasta horas de la madrugada.

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

- Residencia Permanente o Temporal del Consejo de Gobierno de Galápagos (ANEXO 22)
- Buena presencia
- Ingles básico avanzado
- Conocimientos básicos de informática
- Control y levantamiento de inventario de licores
- Mínimo tres años de experiencia en buques de primera categoría o de lujo
- Trabajo bajo presión
- Aptitud de servicio
- Aptitud de trabajo en equipo

COMPETENCIAS PROFESIONALES

- Matricula de Marino Mercante (ANEXO 23)/ Marinero - Bartender vigente
- Curso de Bartender aprobado por la ESMENA
- Curso OMI y Tres en Uno de la ESMENA vigente

RESPONSABILIDADES MARINAS A BORDO**Zafarrancho de Hombre al Agua:****Bartender 1:** N/A**Bartender 2:** Vigía popa área de Al Fresco.**Zafarrancho de Incendio:****Cuadrilla:** Alfa – Partida de Acción Inmediata**Jefe de Cuadrilla:** Primer Oficial de Cubierta

Bartender 1: Lleva extintor de CO2

Bartender 2: Lleva pitón N.P.U. y Foam / Hombre Válvula

Zafarrancho de Abandono:

Bartender 1: Abre barandal en la cubierta de embarque en estribor y arria escala de gato / Ayuda al embarque de pasajeros en la balsa número 2 / Arria sistema de evacuación / Lleva frazadas.

Bartender 2: Abre barandal en la cubierta de embarque en babor y arria escala de gato / Ayuda al embarque de pasajeros en la balsa número 1 / Arria sistema de evacuación / Lleva frazadas.

Zafarrancho de Búsqueda y Rescate:

Bartender 1: N/A

Bartender 2: Vigía popa área de Al Fresco.

Zafarrancho de Rescate en Espacios Confinados:

Bartender 1: Lleva tanque de oxígeno.

Bartender 2: Actúa como camillero.

Zafarrancho de Emergencia Médica:

Bartender 1: Lleva tanque de oxígeno en caso de que el accidente sea fuera del buque.

Bartender 2: Actúa como camillero.



OCEANADVENTURES S.A.

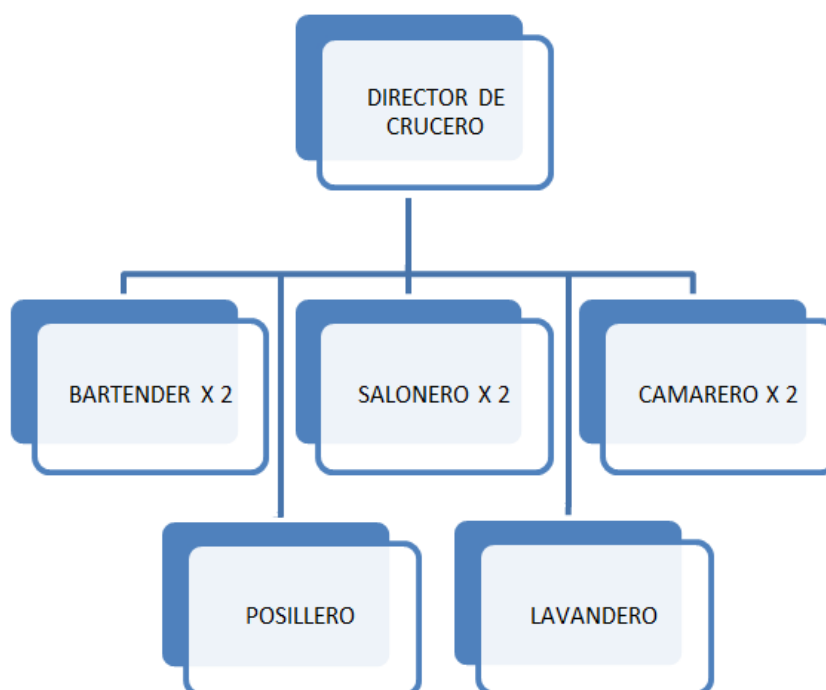
ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

Posillero

RELACIÓN JERÁRQUICA:

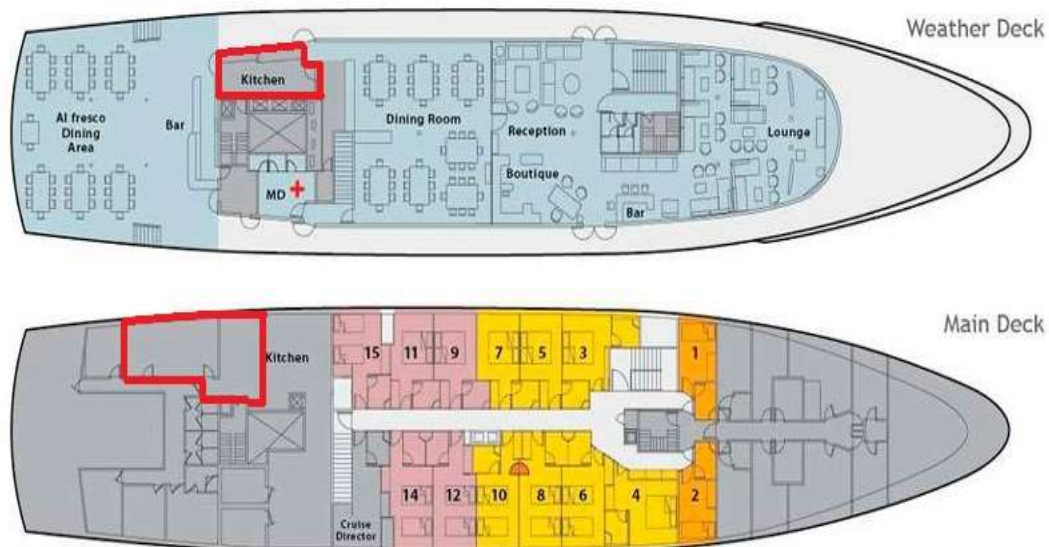


FINALIDAD O MISIÓN:

Responsable por el proceso integral de lavado, de todo el menaje que la Empresa ha provisto para el servicio de comedor de pasajeros, lo que incluye un proceso de limpieza manual, así como otro automático, de todos los elementos, es decir platos, cubiertos, vasos, copas, bandejas, etc.

El trabajo debe ser llevado a cabo con el respectivo cuidado y esmero a fin de prevenir la rotura de la vajilla. En paralelo al proceso de lavado de menaje, la persona que funja como Posillero tiene que proveer la limpieza necesaria a la máquina lavadora de platos y a la trampa atrapa grasas.

Deberá reportar a través de su jefe inmediato cualquier desperfecto eléctrico o mecánico que pueda presentarse en los equipos del área.

ÁREA DE EFICACIA O RESULTADOS:**FUNCIONES / ACTIVIDADES / TAREAS:**

- Responsable por la limpieza, cuidado y aseo del Pantry de pasajeros y por los siguientes elementos que en esta área se encuentran, así: Cubiertos y platos en todas sus formas y presentaciones, cristalería, copas, etc.
- Responsable por mantener absolutamente ordenado y limpio el comedor de la tripulación, lo que incluye, limpieza de mesas y sillas, barrido y trapeado de pisos, limpieza de cristales de escotillas, espejo, etc.
- Particularmente le corresponde limpiar, desinfectar y organizar diariamente la zona de lavabos de cocina. De idéntica manera es responsable por el aseo y por la disposición de los desechos orgánicos que se arrojan al tacho de basura ubicado en el sitio.
- Por tratarse de elementos vitales para la operación de la cocina de pasajeros y para la operación en general, es el responsable absoluto por la limpieza de los dos ascensores ubicados en el área de Pantry, es decir tanto el de comidas preparadas, cuanto el de víveres que conecta con la Bodega.

LAVADO DE ASADERO

El menú pre establecido de la Moto Nave Eclipse cuenta con dos cenas en el área del Al Fresco tipo asados, para este fin la gente del Departamento de Cubierta con el uso de la grúa, fijara el asadero en el área de costumbre donde no afecte ni a los pasajeros ni a la propiedad con el fuego y el humo. Una vez realizada la cena los salonereros procederán a apagar este carbón utilizando hielo después de este proceso se dejara reposar este artefacto por una hora, entonces pasa a ser responsabilidad del Posillero quien es el encargado de la limpieza total y desinfección del mismo. Para este particular el Posillero deberá siempre tomar las medidas necesarias para no manchar con ceniza la teca del barco y mucho menos las toldas del área.

MANIOBRAS DE CARGA

El Posillero deberá organizar sus tiempos para participar en las maniobras de carga en los días que el buque se reabastece, participara de forma activa en estas maniobras siempre contando con la colaboración de algunos otros miembros de la tripulación. Las maniobras de carga generalmente se realizan los días sábados en el aeropuerto y los días de entrada a puerto en mitad de semana.

FRANQUICIAS EN PUERTO

La franquicia para el Posillero será siempre a las 15h00 los días de entrada a puerto durante tres horas, por razones de servicio de pasajeros no se cambiara este horario a menos que así lo considere necesario el Director de Crucero.

CONDICIONES DE TRABAJO

- Cuenta con uniforme propio de la organización. Esto incluye zapatos antideslizantes, mandil con pechera impermeable y guantes de goma.
- Su trabajo se desarrolla en un área bien iluminada y con aire acondicionado.

- La mayoría de implementos o herramientas necesarias para su trabajo se encuentran en su área de trabajo..
- Todos los productos de desinfección, lavado y limpieza son Biodegradables, es decir no afectaran por el uso diario de los mismos.
- A bordo se trabaja hasta en tres periodos al día, que sumandos no suman más de 14 horas de trabajo al día como solicita el Código ISM (International Safety Managment)

RIESGOS POTENCIALES

- Piso mojado
- Largas exposiciones al calor generado por las maquinas lavaplatos.
- Constante exposición al agua.
- Carga de contenedores pesados con desperdicios orgánicos.

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

- Residencia Permanente o Temporal del Consejo de Gobierno de Galápagos
(ANEXO 22)
- Mínimo un año de experiencia en buques de primera categoría o de lujo
- Trabajo bajo presión
- Aptitud de servicio

COMPETENCIAS PROFESIONALES

- Matricula de Marino Mercante (ANEXO 23)/ Marinero - Posillero vigente
- Curso de Posillero aprobado por la ESMENA
- Curso OMI y Tres en Uno de la ESMENA vigente

RESPONSABILIDADES MARINAS A BORDO**Zafarrancho de Incendio:**

Cuadrilla: Charlie – Partida Medica

Jefe de Cuadrilla: Director de Crucero

Posillero: Lleva Extintor de PQS

Zafarrancho de Abandono:

Posillero: Revisa áreas sociales y baños de pasajeros en cubierta de embarque /
Lleva frazadas.

PAUTAS GENERALES DEL EMPLEADO

ASISTENCIA

- Llegar siempre temprano a su turno de trabajo, en lo posible 15 minutos antes de iniciar actividades.
- Sus funciones y tareas diarias estarán programadas por este documento, el incumplimiento sin autorización de su jefe inmediato estará sujeto a sanciones correspondientes según el reglamento interno de la empresa.
- Es obligación del empleado comunicar a su jefe inmediato cualquier problema de salud por pequeño que este parezca, solamente el Oficial Medico a bordo podrá autorizar descanso médico, desembarque por enfermedad o exámenes en puerto.
- Es obligación del empleado comunicar a su jefe inmediato cualquier novedad presentada en el desarrollo de las funciones aquí expuestas, queda terminantemente prohibido actuar de manera arbitraria en situaciones que puedan impactar el servicio a los pasajeros.
- El control de horas de trabajo/descanso que exige el Código ISM deberá ser llevado por cada empleado en concordancia con el jefe de departamento.

UNIFORMES

- Los uniformes que se utilizaran a bordo son los que se han entregado por parte de Oceanadventures S. A. y se deberá llevar los mismos de manera impecable durante todo su periodo de embarque, respetando horarios, servicios y especialmente áreas de circulación de pasajeros. (**Anexo 24**)
- Está prohibido vestir prendas distintas al uniforme en áreas de pasajeros, sin importar la hora o momento del día.
- Los uniformes constan de los siguientes implementos:

- Camareros(as)
 - Camiseta Cuello redondo con el logotipo de la moto nave.
 - Pantalón beige para hombres, falda short beige para mujeres, proporcionado por OA.
 - Medias blancas
 - Zapatos cómodos para el trabajo

- Lavandero
 - Camiseta Cuello redondo con el logotipo de la moto nave.
 - Short beige proporcionado por OA.
 - Medias blancas
 - Zapatos cómodos para el trabajo

- Salonero(a) - Bartenders
 - **Servicio de desayuno y almuerzo**
 - Camiseta polo blanca con el logotipo de la moto nave.
 - Pantalón Negro de vestir para hombres, licra negra para mujeres.
 - Medias color negro.
 - Correa negra
 - Zapatos negros de vestir anti deslizantes.
 - **Durante la limpieza de la mañana y tarde**
 - Camiseta Cuello redondo con el logotipo de la moto nave.
 - Short beige para hombres, falda short beige para mujeres proporcionado por OA.
 - Medias blancas
 - Zapatos cómodos para el trabajo

- **Servicio de Cena**
- Camisa blanca manga larga tradicional
- Pantalón Negro de vestir para hombres, licra negra para mujeres.
- Zapatos negros de vestir anti deslizantes.
- Correa negra.
- Mandil negro.
- Posillero
 - Camiseta Cuello redondo con el logotipo de la moto nave.
 - Short beige proporcionado por OA.
 - Medias blancas
 - Zapatos antideslizantes
 - Mandil impermeable
 - Guantes de goma
- En caso de emergencia o zafarrancho todos los tripulantes de la M/N Eclipse, deberán vestir su uniforme de seguridad y evacuación (**Anexo 25**), este consiste en:
 - Overall
 - Casco
 - Botas de seguridad
 - chaleco salvavidas de emergencia

ASPECTO PERSONAL

- Cuidar de su higiene personal de forma integral, se recomienda tomar una ducha antes de cada servicio de alimentos tomando en cuenta el clima de la región.
- Debe mantener limpio la piel, manos, dientes y uniformes entendiéndose también por zapatos.

- Utilizar en todo momento el nombre o *name tag*, mismo que deberá siempre encontrarse en perfecto estado.
- Cabello corto y ordenadamente peinado para hombres, cabello recogido en moño para las mujeres.
- No se permite bigote ni barba para quienes trabajan directamente con alimentos, para todos los otros casos, si se lo permite, deberán lucir de forma limpia y ordenada.
- En ningún caso se permite uñas largas, tampoco color para las mismas.
- El maquillaje de las mujeres deberá ser sobrio, casi nulo, el uso de cremas y perfumes fuertes está restringido.
- Según reglamentos marítimos internacionales, siempre en todo momento se deberá vestir zapatos cerrados, esto por medidas de seguridad.
- Está completamente prohibido utilizar audífonos a ninguna hora del día por temas de seguridad y voiceos en altos parlantes.
- Aretes y piercings para mujeres solamente en las orejas.
- No se permite usar joyas ni alhajas, únicamente anillos de compromiso o de bodas y reloj.
- No se permite ingerir alimentos ni bebidas en frente de pasajeros, tampoco utilizar goma de mascar.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- Después de conocer particularidades importantes de aspectos relacionadas a este estudio como historia de cruceros, la industria hotelera en la zona, generalidades del área donde opera la Moto Nave y demás, se ha podido enfocar las ideas en temas claramente necesarios, de esta manera se ofrece información valiosa para el entendimiento del documento, analizando cada aspecto que relaciona al barco, su entorno y su administración.

Es importante conocer los requisitos y la situación de los gestores y correlacionados a la administración y operación del crucero.

- La estructura actual de la empresa con sus políticas, administración y organización, a pesar de ser muy profesional es mejorable especialmente en las relaciones y trabajo conjunto de Recursos Humanos y personal a bordo.

Es complejo para la administración cuidar detalles a la distancia pero muy necesario. El análisis de factores internos y externos FODA mostro claramente que la empresa goza de ventajas que deben ser aprovechadas para mitigar posibles amenazas y debilidades, información que es igual a la lograda en la encuesta a los empleados relacionados al estudio.

En la encuesta se puede entender el distanciamiento de los participantes con la organización, la falta de involucramiento es evidente por parte de Recursos Humanos pero favorablemente el compromiso, la voluntad y la vocación de los empleados existe.

- La utilización de este Manual no solamente servirá para el actual trabajo a bordo de los encargados de las áreas de análisis, también para la empresa como un

documento que puede ser sujeto a cambios y que será la base para la inducción de nuevos elementos y el control administrativo del cumplimiento de las funciones de los empleados. De esta forma, se convierte en una herramienta activa, organizada y oportuna. Se pudo también enfocar en los aspectos internos de la empresa como los procesos que son cotidianos y los que deberían serlo y se conoció gracias a la encuesta las preferencias y perspectivas de los empleados.

- Se entiende que el personal que labora a bordo es óptimo para las exigencias del trabajo dado que el 63.7% es menor a los 35 años y podría significar un mejor desempeño físico, además que el 90.9% representan al género masculino y con el mismo porcentaje alto se encuentran laboralizados, en tal virtud, se puede empatar compromiso entre la empresa y sus empleados, además igualmente en porcentaje alto (63.7%) aseguran que el ambiente de trabajo es mejor que muy bueno, sin embargo una cifra alarmante es que el 45.5% asegura que su inducción a la organización fue pobre y esto obliga a tomar acciones inmediatas por ejemplo desarrollando un proceso de inducción por parte del área de Recursos Humanos que sea aplicado a bordo por el Gerente Hotelero.

Recomendaciones

- Utilizar este manual de forma cotidiana por los empleados a cargo y quienes supervisan sus funciones, volverlo un documento necesario al momento de la contratación de nuevo personal así como lo es el Reglamento Interno y los estatutos marítimos internacionales para el caso de cruceros impartidos desde el momento de la contratación.
- Continuar con el trabajo de la profesionalización de funciones para el resto de las áreas no abarcadas en este trabajo y además enfocar esfuerzos en Manuales de Procesos para esclarecer cualquier duda de los empleados.
- Trabajar a la par con nuevas capacitaciones y orientaciones brindadas por expertos para conciliar y socializar entre lo explicado en este Manual y la realidad del trabajo a bordo desde un punto de vista profesional enmarcado en las buenas prácticas y costumbres hoteleras.
- Analizar y readecuar este manual de acuerdo a las diferentes temporadas, épocas, operación y cambios que se puedan dar a lo largo de la vida de la Moto Nave y de la empresa, el manual es un documento perfectible por ellos las funciones podrán ser rediseñadas enfocadas en el mejoramiento continuo.
- Una vez aceptado y aplicado este Manual, los responsables de llevarlo y mantenerlo son todos quienes supervisan y operan las áreas estudiadas, así se evitara omisiones y duplicidades de funciones importantes para la satisfacción y experiencia de los huéspedes a bordo, minimizara funciones arbitrarias por parte de los prestadores de servicios de A&B y Alojamiento, convirtiendo el trabajo a bordo hasta ahora empírico, en algo profesional e integral que no dará lugar a errores.

Bibliografía

- CANODROS. (s.f.). Galapagos: Natural heritage of the humanity. *Explorer's Guide*, 17.
- Carlos, F. J. (s.f.). *Revista de Turismo & Comercio*, 5.
- Franklin, F., & Benjamin, E. (2001). *"Manuales Administrativos" Guia para su elaboracion*. Mexico: FCA-UNAM.
- Granda Leon , M., & Choez Salazar, G. (2013). *INFORME GALAPAGOS 2011 - 2012*.
Direccion del Parque Nacional Galapagos; Consejo de Gobierno del Regimen Especial de Galapagos, Fundacion Charles Darwin; Galapagos Conservacy, Puerto Ayora, Galapagos, Ecuador.
- Hidalgo, M. F. (2013). PROPUESTA DE UN MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS PARA EL AREA DE ALOJAMIENTO PARA LA HOSTERIA SELVA VIRGEN.
- LA PRENSA. (2 de Enero de 2003). La historia que origino la industria de cruceros.
Opinion.

Netgrafía

- CALIDAD, A. E. (2016). *AEC*. Recuperado el 20 de 01 de 2016, de <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-por-procesos>
- CRUCEROS TURISTICOS. (2016). (S. Asier, Editor) Recuperado el 20 de 01 de 2016, de <http://crucehosturisticos.com/2010/01/18/como-se-categoriza-a-los-barcos-crucero/>
- eclipseathala.com. (s.f.). *Mapa itinerario ruta Genovesa*. Obtenido de Itineraries: <http://www.eclipseathala.com/celebrity-xperience/itineraries/>
- Eduardo., H. M. (20 de Febrero de 2007). *Manuales administrativos*. Recuperado el 20 de 01 de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/manuales-administrativos/>
- Fuerza Naval del Ecuador. (2011). Islas Galápagos. Recuperado el 17 de 11 de 2015, de http://www.inocar.mil.ec/docs/derrotero/derrotero_cap_VI.pdf
- Larraiza, L. (2016). *Tendencia sobre hoteleria y turismo*. Recuperado el 27 de 01 de 2016, de <http://leirelarraiza.com/glosario-de-terminos-de-hoteleria/>
- Nautico, D. (17 de 11 de 2015). *Diccionario Nautico Argentina*. Recuperado el 17 de 11 de 2015, de <http://diccionario-nautico.com.ar/>
- matrizfoda.com. (2016). *Matriz FODA*. Recuperado el 06 de 03 de 2016, de <http://www.matrizfoda.com/>
- Parque Nacional Galápagos. (1 de Febrero de 2012). *La lobería*. Obtenido de Isla san Cristobal: http://www.galapagospark.org/sitiosdevisita/la_loberia_san_cristobal.html
- Parque Nacional Galapagos. (2013). *Conservación y desarrollo sustentable*. Recuperado el 17 de 11 de 2015, de http://galapagospark.org/nophprg.php?page=desarrollo_sustentable_zonificacion&set_lang=es


Sociologicas, C. C. (s.f.). Recuperado el 06 de 03 de 2016, de http://www.cis.es/cis/opencms/ES/1_encuestas/ComoSeHacen/queesunaencuesta.html


Todo Cruceros. (2015). *Todo Cruceros*. Recuperado el 21 de 11 de 2015, de http://todocruceros.com/xyo/obtenerContenidosGenericos.action?codigoSeccion=HISTORIA_DE_LOS_CRUCEROS

TODO CRUCEROS. (2016). Recuperado el 20 de 01 de 2016, de TODO CRUCEROS: http://todocruceros.com/xyo/obtenerContenidosGenericos.action?codigoSeccion=HISTORIA_DE_LOS_CRUCEROS


Anexos


Anexo 1. Check list (pag.19)

M/N ECLIPSE		
DEPARTAMENTO DE HOTELERIA		
CHECK LIST		
AREA:		
RESPONSABLE:		
FECHA:		
Biblioteca	Revisado	Observaciones
Puerta de acceso limpia por dentro y por fuera		
Luminarias plafón funcionales		
Plafón limpio		
Ventanas limpias		
Cortinas limpias y funcionales		
Piso limpio		
Mesa de juego limpia y sillas ordenadas		
Sofás limpios y cojines limpios y ordenados		
Mesa redonda limpia, ordenada y con libros		
Tapete limpio y centrado		
Baúl limpio y ordenado		
TV limpia y funcional		
Libreros ordenados y puertas limpias		
DVD funcional		
Juegos de mesa limpios y completos, en buen estado		
Router internet funcional		
Comentarios:		
FIRMA DEL RESPONSABLE		FIRMA DIRECTOR DE CRUCE

M/N ECLIPSE			
DEPARTAMENTO DE HOTELERIA			
CHECK LIST			
AREA:			
RESPONSABLE:			
FECHA:			
	Al Fresco	Revisado	Observaciones
	Mesas limpias y ordenadas		
	Sillas limpias ordenadas y alineadas		
	Teca limpia, sin basura o restos de comida		
	Luminarias funcionales		
	Lonas limpias y sin daños		
	Barandajes limpios y sin óxidos		
	Bar limpio y ordenado		
	Máquina de gaseosas limpia, funcional y con vasos		
	Máquina de agua funcional		
	Puerta pañol lavandería limpia y cerrada		
	Rejillas pisó limpias		
	Llaves de agua sin fugas		
	Toma corrientes funcionales		
	Paredes limpias		
	Plafón limpio		
	Comentarios:		
	FIRMA DEL RESPONSABLE		FIRMA DIRECTOR DE CRUCEF

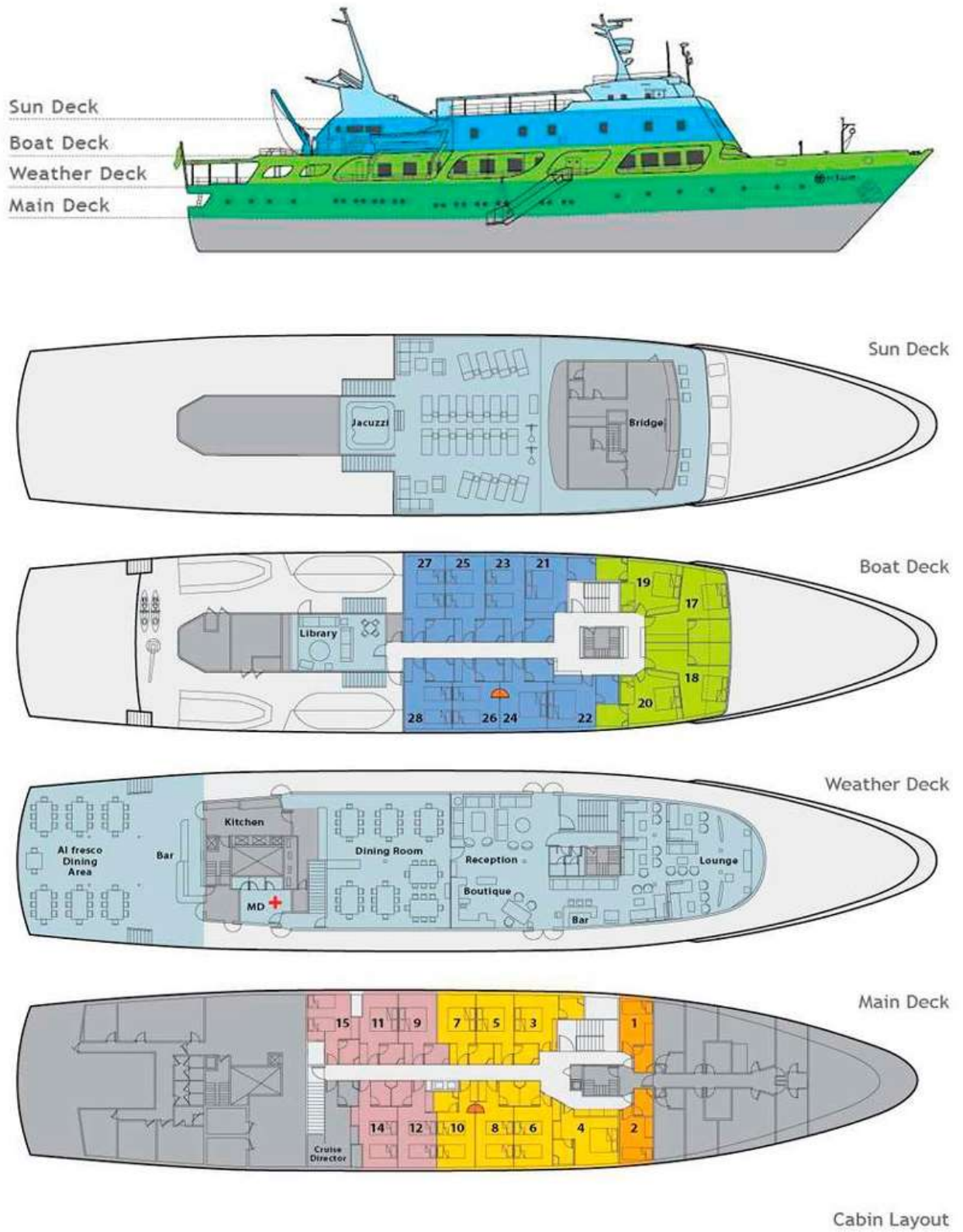
M/N ECLIPSE		
DEPARTAMENTO DE HOTELERIA		
CHECK LIST		
AREA:		
RESPONSABLE:		
FECHA:		
Cabina	Revisado	Observaciones
Puerta de acceso limpia por fuera y por dentro		
Estado plafón		
Estado de la alfombra		
Luminarias plafón		
Lámparas		
Escritorio mueble		
Toma Todos		
Escritorio cajón		
Cortinas		
Ventanas limpias		
Cuadros		
Espejo		
Aire Acondicionado		
Puertas closets		
Funda y hoja lavandería		
Armadores suficientes		
Chalecos salvavidas		
Pie de cama y mat		
Almohadas extras		
Batas		
Cajones closets		
Caja fuerte		
Cama		
Cabecera cama		
Puerta bañó		
Regadera firme sin fugas		
Jabonera		
Porta amenities		
Porta shampoos		
Porta toallas		
Ganchos puerta		
Línea de ropa		
Lavabo		
Llave de agua		
Mueble lavabo		
Espejos		
Luces bañó		
Cortina ducha		
WC funcionando y limpio		
Secadora de cabello funcionando		
Toma corrientes OK		
Letreros limpios y legibles		
Comentarios:		
FIRMA DEL RESPONSABLE		FIRMA DIRECTOR DE CRUCEF

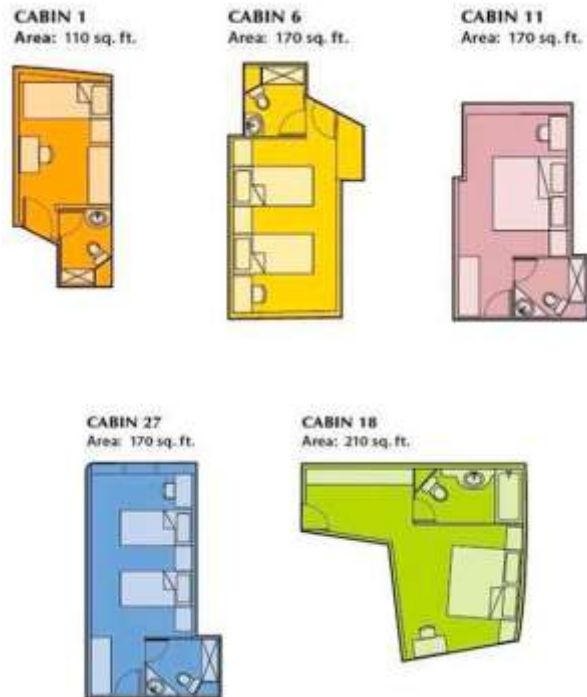
M/N ECLIPSE		
DEPARTAMENTO DE HOTELERIA		
CHECK LIST		
AREA:		
RESPONSABLE:		
FECHA:		
Main dinner	Revisado	Observaciones
Plafón limpio		
Luminarias funcionales		
Temperatura correcta		
Cuadros limpios y rectos		
Paredes limpias		
Ventanas limpias		
Cortinas limpias y funcionales		
Sillas limpias y alineadas		
Mesas limpias y sin rayones		
Piso limpio y sin roturas		
Mueble buffet limpio y ordenado		
Sistema platos calientes funcional		
Closets bajo buffet limpio y ordenado		
Pañol salón limpio y ordenado		
Bronces pulidos		
Puertas de acceso limpias ambos lados		
Mueble cubertería limpio y ordenado		
Comentarios:		
FIRMA DEL RESPONSABLE		FIRMA DIRECTOR DE CRUCEF

M/N ECLIPSE		
DEPARTAMENTO DE HOTELERIA		
CHECK LIST		
AREA:		
RESPONSABLE:		
FECHA:		
Main Lounge	Revisado	Observaciones
Luminarias plafón funcionales		
Limpieza alfombra		
Limpieza butacas y orden de las mismas		
Lámparas de mesa funcionales		
Ventanas limpias		
Cortinas limpias y funcionales		
TV, DVD, limpios y funcionales		
Proyector limpio y funcional		
Atril limpio y sin elementos extraños		
Pantalla funcional		
Mueble TV limpio y puertas funcionales		
Cuadros y tapices limpios y rectos		
Sofá frente a bar limpio y ordenado		
Bar limpio y ordenado		
Bancos bar limpios y sin roturas		
Comentarios:		
FIRMA DEL RESPONSABLE		FIRMA DIRECTOR DE CRUCEF

Anexo 2. M/N Eclipse (pag.31)

Anexo 3. Distribución de cubiertas (pag.56)



Anexo 4. Distribución de cabinas (pag.57)**Anexo 5.** Recepción y boutique (pag. 59)

Anexo 6. Coffe station (pag. 59)



Anexo 7. Lobby (pag. 59)



Anexo 8. Lounge bar (pag. 59)



Anexo 9. Main lounge (pag. 59)



Anexo 10. Comedor principal (pag. 59)



Anexo 11. Bar al fresco (pag. 59)





Anexo 12. Biblioteca (pag. 59)



Anexo 13. Solera (pag. 59)



Anexo 14. Área de observación (pag. 59)



Anexo 15. Puente de gobierno (pag. 59)



Anexo 16. Superior deluxe (pag. 59)



Anexo 17. Staterooms (pag. 59)



Anexo 18. Single stateroom (pag. 59)



Anexo 19. Photo expedition (pag. 60)



Anexo 20. Family departure (pag. 61)





Anexo 21. Encuesta (pag. 68)



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

ENCUESTA

Favor responder de forma sincera las siguientes preguntas.

MARQUE LA RESPUESTA CORRECTA CON UNA X

1.- Favor identifique su rango de edad:

20 – 25 25 – 30 30 – 35 35 – 40 40 – 50 50+

2.- Identifique su género:

Masculino Femenino

3.- Indique su relación laboral con Oceanadventures S.A.

Laboralizado Eventual

4.- Favor indique su antigüedad en la empresa:

1 año 1-2 años 2 – 3 años 3 – 4 años 4 – 5 años + 5 años

5.- Indique cuál es su labor a bordo del Eclipse:

Bartender Salonero Camarero Lavandero Posillero

6.- Señale las actividades (responsabilidades) que realiza en el desarrollo normal de su trabajo:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Atención al pasajero | <input type="checkbox"/> Servicios de alimentos |
| <input type="checkbox"/> Limpieza de área de trabajo | <input type="checkbox"/> Trato directo con pasajeros |
| <input type="checkbox"/> Mantenimiento área de trabajo | <input type="checkbox"/> Despide pasajeros |
| <input type="checkbox"/> Colaboración con jefe inmediato | <input type="checkbox"/> Montaje de cabinas |
| <input type="checkbox"/> Lavado ropa pax | <input type="checkbox"/> Guardias de servicio |
| <input type="checkbox"/> Preparación de Bebidas | <input type="checkbox"/> Recibe pasajeros |
| <input type="checkbox"/> Zafarranchos | <input type="checkbox"/> Lavado blancos |

- Carga/Abastecimientos Maniobra de maletas
- Encargado de equipos

7.- Señale cuál de estos procesos paso al momento de ser contratado:

- Inducción acerca de la empresa Inducción con los compañeros
- Capacitación acerca de su trabajo Recibió guías funcionales
- Recibió Reglamento Interno OA Todos
- Ninguno

ESCOJA DEL 1 AL 10 TOMANDO EN CUENTA QUE 10 ES EXCELENTE Y 1 POBRE

8.- Como usted calificaría el ambiente general de trabajo a bordo:

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

9.- Como usted calificaría la relación con su jefe inmediato:

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

10.- Como usted calificaría su relación con sus compañeros de trabajo:

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

11.- Como usted calificaría el proceso de inducción al momento de entrar a la empresa:

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

ENUMERE SEGÚN LA IMPORTANCIA TOMANDO EN CUENTA QUE EL NUMERO 1 EL MÁS IMPORTANTE:

12.- Identifique en orden de importancia los siguientes factores en su trabajo:

- | | |
|---------------------------|--------------------------|
| __ Idioma | __ Calidad del Servicio |
| __ Presentación personal | __ Procesos y estándares |
| __ Servicio personalizado | __ Decoración |

___ Otro: _____

13.- Identifique su motivación para el trabajo a bordo de la M/N Eclipse:

___ Salario

___ Relaciones Laborales Positivas

___ Trabajar en un Parque Nacional

___ Trabajar en el mejor barco de Sur América

___ Propinas

___ Aventura

___ Vocación

Otro: _____

Muchas gracias!

Anexo 22. Residencia (pag. 96)

CONSEJO DE GOBIERNO GALÁPAGOS CREDENCIAL DE RESIDENCIA



NOMBRES: ANDRÉS SEBASTIÁN
APELLIDOS: SUÁREZ ARRIETA
CECULA: 1714565114
NACIONALIDAD: Ecuador
F. NACIMIENTO: 17/09/1985
MOTIVO: Residentes por contrato (Funci)
AUSPICIANTE: OCEANADVENTURES S.A
APROBACION: 05/11/2014
CADUCIDAD: 14/09/2015

No. 2221427
TEMPORAL

[Handwritten signature]

La Constitución en su Art. 258 dice: La provincia de Galápagos tendrá un gobierno de régimen especial. Para la protección del distrito especial de Galápagos se limitarán los derechos de migración interna, trabajo o cualquier otra actividad pública o privada que pueda afectar al ambiente. En materia de ordenamiento territorial, el Consejo de Gobierno dictará las políticas en coordinación con los municipios y juntas parroquiales, quienes las ejecutarán. Las personas residentes permanentes afectadas por la limitación de los derechos tendrán acceso preferente a los recursos naturales y a las actividades ambientalmente sustentables.

PRESIDENTE **SECRETARIO C.G.R.E.G.**

[Handwritten signature]

CONSEJO DE GOBIERNO GALÁPAGOS CREDENCIAL DE RESIDENCIA



NOMBRES: KARLA TATIANA
APELLIDOS: ZARABIA VIVAS
CECULA: 2000091229
NACIONALIDAD: Ecuador
F. NACIMIENTO: 28/05/1993
MOTIVO: Ecuatorianos o extranjeros que
APROBACION: 26/09/2014
CADUCIDAD: 26/09/2019

No. 2104215
PERMANENTE

[Handwritten signature]

La residencia en Galápagos, es un derecho y obligación personal e intransferible, creado para proteger el ambiente insular y el su entorno ambiental. Es su deber proteger sus derechos y los de sus hijos. El uso mal de este privilegio será sancionado conforme a la Ley.

La Constitución en su Art. 258 dice: La provincia de Galápagos tendrá un gobierno de régimen especial. Para la protección del distrito especial de Galápagos se limitarán los derechos de migración interna, trabajo o cualquier otra actividad pública o privada que pueda afectar al ambiente. En materia de ordenamiento territorial, el Consejo de Gobierno dictará las políticas en coordinación con los municipios y juntas parroquiales, quienes las ejecutarán. Las personas residentes permanentes afectadas por la limitación de los derechos tendrán acceso preferente a los recursos naturales y a las actividades ambientalmente sustentables.

PRESIDENTE **SECRETARIO C.G.R.E.G.**

[Handwritten signature]

Anexo 23. Matricula (pag. 96)

REPÚBLICA DEL ECUADOR DIRECCIÓN NACIONAL DE LOS ESPACIOS ACUÁTICOS MATRÍCULA DE PERSONAL MARÍTIMO CAPITANÍA DE PUERTO AYORA



NOMBRES: ANDRÉS SEBASTIÁN
APELLIDOS: SUÁREZ ARRIETA
CARGO: DIRECTOR DE CRUCERO
NACIONALIDAD: ECUATORIANA
MATRÍCULA: 1714565114 **CECULA:** 1714565114
PTO. AYORA, 19-DIC-2013 **19-DIC-2014**
LUGAR Y FECHA DE EMISIÓN **EXPIRA**

[Handwritten signature]

MATRÍCULA DE TRÁFICO NACIONAL

TIPO DE SANGRE: O+ **PASAPORTE:** 1714565114



SUÁREZ ARRIETA ANDRÉS SEBASTIÁN
EN CASO DE PERDIDA, FAVOR DEVOLVER A LAS OFICINAS UBICADAS EN ELIZALDE NO. 101 Y HALECÓN SIMÓN BOLÍVAR
PBX: 3320400
GUAYAQUIL - ECUADOR
1714565114

Anexo 24. Uniformes (pag. 131)**CAMARERO****LAVANDERO**

SALONERO(A) CENA



BARTENDER DÍA



POSILLERO**Anexo 25. Uniforme de emergencia (pag. 133)**