



**UNIVERSIDAD
DEL AZUAY**

Universidad del Azuay

Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación

Escuela de Turismo

DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OTENCIÓN DE LA
Q DE CALIDAD EN EMPRESAS DE ALOJAMIENTO (CASO DE ESTUDIO HOTEL
YANUNCAY).

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de:

Licenciatura en Turismo

Autor: Cobos Izquierdo Norma Catalina

Director: Máster Ronald Edison Chaca Espinoza

Cuenca – Ecuador

29 de Abril 2019

II.- DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi hija Amelia Cristina, a mis padres y hermana quienes siempre me han apoyado incondicionalmente con sus valiosos consejos y sabiduría, así también a mi esposo José Luis quien me acompaña siempre y es un pilar fundamental en mi vida.

III.- Agradecimiento

Agradezco a Dios principalmente por darme múltiples oportunidades para superarme profesionalmente.

Quiero agradecer de manera especial al Máster Ronald Chaca, por todo su apoyo incondicional, su paciencia, y entrega en este proyecto, de igual manera a la administración de Red Hotelera Cuzco de "Hotel Yanuncay" precedida por el Ing. José Luis Correa, por la apertura a su experiencia obtenida en la Certificación "Q de Calidad", y sin duda el agradecimiento especial a "Hotel Rosa Mía" con su Gerente Ing. Andrea Farfán junto con sus colaboradores, quien nos abrieron las puertas de su hotel, involucrándose siempre con su espíritu colaborador y de superación.

IV.- Resumen



Muchos de los empresarios desconocen de los beneficios asociados a la certificación de Q de Calidad. Esto ha provocado un retraso en el sector respecto al ámbito industrial. Observado una carente gestión que genera la baja calidad del servicio; así como la desorientación de recursos humanos, operacionales, y de infraestructura, para lo cual diagnosticamos la situación actual de tres establecimientos hoteleros que obtuvieron la "Certificación Q": Hotel Yanuncay, Hotel el Quijote, Hotel Ríos del Valle, para posteriormente definir la situación en la que se encontraba Hotel Rosa Mía y proceder con los pasos que se requieren para realizar un manual de procesos, para posteriormente socializarlo con sus empleados y con empresarios relacionados directamente a la hotelería.

ABSTRACT

Many of the entrepreneurs are unaware of the benefits associated with Q certification of Quality. This has caused a delay in the sector regarding the industrial field. There has been a lack of management that generates a low quality of service, as well as the misallocation of human, operational and infrastructure resources. For this, the current situation of the following three hotel establishments that obtained the "Q Certification" was diagnosed: Hotel Yanuncay, Hotel El Quijote and Hotel Rios del Valle. Subsequently, the situation of the Hotel Rosa Mía was defined and the necessary steps were taken to create a process manual to later socialize it with its employees and with businessmen directly related to the hotel industry.



A handwritten signature in blue ink, consisting of a series of loops and curves, is positioned above the text 'Translated by'.

Translated by

Ing. Paúl Arpi

Índice

CAPITULO 1. Orientación Estratégica.....	1
Introducción.....	1
1.2 En Cuanto al Licenciamiento.....	2
1.3 Análisis Contextual de los Hoteles.....	3
1.4 Conclusiones.....	8
CAPITULO 2 Diseño del Manual de Procesos.....	9
2.1 Introducción.....	9
2.2 Objetivo General.....	10
2.3 Objetivos Específicos.....	10
2.4 Lineamientos para la Elaboración de Manuales Administrativos.....	11
2.5 Marco Teórico.....	12
2.5.1 Manual de Procesos.....	12
2.5.2 Competencia Laboral.....	12
2.5.3 Auditoría.....	13
2.5.4 Gestión de Talento Humano.....	13
2.5.5 Servicio al Cliente.....	14
2.5.6 Procedimientos en un Manual.....	14
2.5.7 Calidad.....	14
2.5.8 Mejoramiento Continuo.....	15
2.5.9 Capacitación.....	15
2.5.10 Demanda Turística.....	15
2.5.11 Sistemas de Gestión Integral (SGI).....	16
2.5.11.1 Calidad:.....	16
2.5.11.2 Ambiente:.....	16
2.5.11.3 Seguridad y Salud en el Trabajo.....	17
2.6 Marco Legal.....	19
2.6.1 Protección al Consumidor de Servicios Turísticos.....	19
2.7 Selección I de los Procedimientos de Registro, Inspección e Identificación.....	20
2.8 Selección II del Procedimiento de Licenciamiento.....	21
2.9 Requisitos para la Renovación del Registro Municipal.....	23
2.10 Desarrollo del Manual de Procedimientos.....	23
2.11 Manual de Gestión (Alojamiento).....	24

2.12 Documentación y su Control.....	24
2.13 Gráfico #1. Diagrama de los Procesos.....	24
2.14 Detalle del Desarrollo de los Procesos.....	25
2.14.1 Procedimiento de Gestión de Servicios.....	27
2.14.1.1 Proceso de Comercialización del Servicio de Alojamiento.....	28
2.14.2 Proceso de Check In.....	29
2.14.3 Desarrollo del Proceso de Check In.....	30
2.14.4 Gráfico #2.Diagrama del Proceso del Check In:.....	30
2.14.5 Gráfico #3. Pre- Bloqueo de Habitaciones:.....	32
2.14.5.2 Desarrollo del Pre- Bloqueo de Habitaciones.....	32
2.14.6 Pre- Alojamiento.....	33
2.14.7 Gráfico #4. Acompañamiento del Huésped:.....	34
2.14.8 Check IN en Grupos.....	35
2.14.9 Reglas de Cortesía y Trato con el Cliente.....	35
2.14.10 Gráfico #5. Plan de Bienvenida y Trato al cliente en el Área de Recepción.....	36
2.14.11 Oferta de Servicios Especiales y Personalizados.....	37
2.14.12 Establecer una Comunicación Efectiva tanto con el Cliente Interno como con el Cliente Externo.....	38
2.14.13Gráfico #6. Comunicación Efectiva.....	38
2.14.14 Relacionarse dentro de Estándares de Buena Educación.....	39
2.14.15 Cuidar la Higiene y Apariencia Personal.....	40
2.14.16 Instructivo de Atención Telefónica y Medios Electrónicos.....	40
2.14.16.1 Actividades del Instructivo de Atención Telefónica y Medios Electrónicos.....	41
2.14.17 Proceso de Evaluación de Satisfacción del Cliente.....	42
2.14.17.1 PASO 1 Proposición:.....	42
2.14.17.2 Paso 2. Procesamiento de datos:.....	43
2.14.17.3 Paso 3. Informe:.....	43
2.14.17.4 Paso 4. Acciones de mejoramiento:.....	43
2.14.18 Guía para el Manual de Gestión de Talento Humano.....	43
2.14.19Gráfico #7. Organigrama de Hotel Rosa Mía.....	44
2.14.20Gráfico #8. Características de la Gestión de Talente Humano.....	45
2.14.21 Selección y Contratación de Personal Nuevo.....	46
2.14.21.1 Pasos para el Reclutamiento.....	46
2.14.21.2 INDUCCION.....	47
2.14.21.3 Programa de Capacitación y Adiestramiento.....	47
2.14.21.4 Actividades de Capacitación y Adiestramiento.....	48

2.14.22 Actualización de Procesos e Instructivos.	48
2.14.23 Programa de Inspección y Mantenimiento.	49
2.14.23.1 Actividades de Inspección y Mantenimiento.	49
2.14.24 Gráfico #9. Cronograma Anual de Mantenimiento.	49
2.14.25 Programa de Limpieza y Desinfección.	50
2.14.25.1 Actividades del Programa de Limpieza y Desinfección.	51
2.14.26 Programa de Limpieza de Sanitarios.	52
2.14.26.1 Actividades del Programa de Limpieza de Sanitarios.	52
2.14.26.2 Registro del Trabajo de Limpieza de Sanitarios.	52
2.14.26.3 Riesgos Ambientales	53
2.14.27 Programa de Limpieza de Áreas Comunes.	53
2.14.27.1 Actividades del Programa de Limpieza de Áreas Comunes.	53
2.14.27.2 Riesgos de Trabajo en el Programa de Limpieza de Áreas Comunes.	54
2.14.27.3 Riesgos Ambientales en el Programa de Limpieza de Áreas Comunes.	54
2.14.28 Programa de Limpieza de Habitaciones.	54
2.14.28.1 Actividades del Programa de Limpieza de Habitaciones.	54
2.14.29 Programa de Limpieza de Habitaciones.	55
2.14.30 Programa de Vigilancia de la Salud	56
2.14.31 Gráfico #10. Control y Verificación de Requisitos para una Buena Organización de Seguridad y Salud.	56
2.14.32 Programa de Buenas Prácticas Ambientales.	58
2.14.32.1 Actividades para el Programa de Buenas Prácticas Ambientales.	58
2.14.33 Gráfico #11. Programa Buenas Prácticas Ambientales.	59
2.14.34 Programa de Consumo de Productos	60
2.14.34.1 Actividades del Programa de Consumo de Productos.	60
2.14.35 Gráfico #12. Programa de Consumo de Productos.	61
2.14.36 Programa de Residuos Contaminantes.	62
2.14.36.1 Actividades del Programa de Residuos Contaminantes.	62
2.14.37 Gráfico #13. Programa de Residuos Contaminantes	63
2.14.38 Procedimiento de Objetos Olvidados.	64
2.14.38.1 Revisión de Habitación.	64
2.14.38.2 Custodia de Objetos Olvidados.	65
2.14.39 Gráfico #14. Custodia de Maletas.	65
2.14.39.2 Devoluciones.	65
2.14.39.3 Manejo de Objetos Olvidados.	66
2.14.40 PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	66

2.14.40.1 Atención de Quejas de Alojamiento.	67
2.14.40.2 Responsabilidad para la Gestión de Quejas y Reclamos.....	68
2.14.41 Gráfico #15. Acciones del Recepcionista Frente a una Queja.....	71
2.14.42 Proceso de Check Out.	72
2.14.42.1 Preparación Previa para el Check Out.....	72
2.14.42.2 Consulta de Servicios Utilizados por el Cliente.	72
2.14.42.3 Cobro al Cliente.....	73
2.14.42.4 Despedida al Cliente.....	74
2.14.43 Gráfico #16. Pasos Generales para el Check Out.	74
2.14.44 Gráfico #17. Cumplimiento de la Estadía.....	75
2.14.45 Proceso de Evaluación y Selección de Proveedores.	76
2.14.45.1 Estrategias de Compras.....	76
2.14.45.2 REEVALUACION DE PROVEEDORES.....	76
2.14.45.3 Evaluación de Proveedores.....	77
2.14.46 Proceso de Comercialización de Servicios de Alojamiento.....	78
2.14.47 El Precio o Tarifa del Servicio de Hospedaje:	79
2.14.47.1 FACTORES INTERNOS:	79
2.14.47.2 FACTORES EXTERNOS:.....	79
2.15 CONCLUSIONES	81
CAPITULO 3. Socialización del Manual de Procesos Previo a la Obtención de la Q de Calidad de Hotel Rosa Mía.	82
3.1 Introducción.	82
3.2 Desarrollo Previo a la Socialización del Manual de Procesos de Hotel Rosa Mía	84
3.3 Desarrollo de la Socialización.....	85
3.3.1 Reseña de Hotel Rosa Mía.....	88
3.3.2 Observaciones Principales que se verificaron en Hotel Rosa Mía.	88
3.4 Gráfico # 18. Hoja de Identificación y Registro de los Participantes.....	89
3.5 Gráfico # 19. Entrevista con Preguntas relacionadas a la Socialización del Manual de Procesos a los Participantes.....	91
3.6 Fotografía # 1. Auditorio Previo a la Socialización del Manual de Procesos.....	92
3.7 Fotografía # 2. Manual de Procesos de “Hotel Rosa Mía”.	92
3.8 Fotografía # 3. Exposición en el “Salón de Recepciones Tres Puentes de Hotel Yanuncay”.	93
3.8.1 Fotografía # 4 Invitados.....	93
3.8.2 Fotografía # 5. Invitados desarrollando las respuestas a las preguntas sobre la socialización.	94
3.8.3 Fotografía # 6. Exposición frente a los participantes.	94

3.8.4 Fotografía # 7. Socialización del Manual de Procesos de Hotel Rosa Mía.....	95
3.8.5 Fotografía # 8. Presentación en Power Point del desarrollo del Manual de Procesos..	95
3.9 CONCLUSION	96
4. CONCLUSIONES FINALES DEL PROYECTO.....	97
5 RECOMENDACIONES FINALES DEL PROYECTO.....	99
6. GLOSARIO	100
Manual	100
Sistema de Gestión Integrado	100
Marca “Q”	100
Competencia Laboral	101
Auditoría.....	101
Gestión de Talento Humano	101
Servicio al Cliente	102
Procedimiento	102
Calidad.....	103
Mejoramiento Continuo.....	103
Capacitación	103
Demanda Turística	104
ANEXOS	105
ANEXO # 1. Formato de las Empresas que obtuvieron su certificación “Q” de Calidad en la Ciudad de Cuenca hasta el 11 de septiembre del 2015.....	106
ANEXO #2. Preguntas realizadas a los Hoteleros.....	106
ANEXO # 3. Instructivo de Atención Telefónica y Medios Electrónicos.....	107
ANEXO # 4. Instructivo del Programa de Capacitación y Adiestramiento	111
ANEXO # 5. Instructivo de Programa de Inspección y Mantenimiento.	112
ANEXO # 6.	113
ANEXO # 7. Instructivo del Programa de Limpieza de Sanitarios	114
ANEXOS #8. Riesgos en el Trabajo.	117
ANEXOS #9. Riesgos Ambientales.	117
ANEXO # 10. Detalles Operativos de Limpieza.....	118
ANEXO # 11. Instructivo del Programa de Limpieza de Áreas Comunes.	120
ANEXO # 12. Riesgos Ambientales.	123
ANEXO # 13. Equipos de Limpieza.....	124
ANEXO # 14. Instructivo del Programa de Limpieza de Habitaciones	125
ANEXO # 15. Instructivo del Programa de Limpieza en el Cuarto de Baño.....	126
ANEXO # 16. Programa de Buenas Prácticas Ambientales.	130

ANEXO # 17	131
ANEXO # 18 Instructivo de Residuos y Contaminantes.....	132
ANEXO # 19. Documento Interno de Hotel Rosa Mía con respecto a su Plan de Emergencia.	133
Fotografía # 10. PLAN DE EMERGENCIAS HOTEL ROSA MIA.....	133
19.2Fotografía # 10. Mapa o Croquis de Hotel Rosa Mía.	134
1 VIAS PRINCIPALES O ALTERNAS.....	134
1.1 Información general de la entidad	134
1.2 Situación general frente a las emergencias	135
Antecedentes (Emergencias suscitadas): Ninguna	135
Justificación del por qué se elabora el plan:	135
1.3 Objetivos del plan de emergencia.	135
2. Descripción por cada área, dependencia, niveles o plantas:	135
Gráfico # 20 Prevención de Riesgos.	137
3. Equipos Contra Incendios de Hotel Rosa Mía	138
Gráfico # 21 Extintores.....	138
4. Mantenimiento	139
Gráfico # 22 Mantenimiento de Recursos	139
5 Protocolo de Alarma y comunicaciones para emergencias	140
Gráfico # 23 Protocolo en Emergencias.....	140
Gráfico # 24 Fases de Emergencias	141
Protocolos de Intervención ante emergencias	141
6. Procedimiento de actuación con cada una de las Organizaciones.	142
Gráfico # 25 Entidades de Emergencia.	142
Gráfico # 26 Actuación y Coordinación en una Emergencia.	142
7. Forma de actuación durante la emergencia	143
Gráfico # 27 Actuación y Coordinación en una Emergencia.	143
8. Evacuación.....	143
Gráfico # 28 Criterios de Evacuación.....	143
Gráfico # 29 Vías de Evacuación y Salida de Emergencia.....	144
9 Procedimientos para la evacuación	144
10. Procedimiento para la implantación del Plan de emergencia	146
Gráfico # 30 Programación de Cursos Anuales	147
Gráfico # 31 Formato de Evaluación de Riesgos Contra Incendios.....	147

CAPITULO 1. Orientación Estratégica

Introducción.

Mediante el Diseño del manual de procesos para la obtención de la Q de Calidad en Hotel Rosa Mía, se pretende obtener una herramienta de gestión estratégica para optimizar recursos, en función a la mejora y perfeccionamiento de tiempos y tareas de su personal.

Para lo cual se requiere diagnosticar la situación actual por medio de encuestas con (3) administradores de hoteles que han sido acreedores a la Certificación "Q" de Calidad; esto nos orientará a tener una visión más clara sobre su perspectiva vivencial y experiencias reales en cuanto a su Certificación.

Por otra parte el Ministerio de Turismo (ente rector que planifica y emite normas) debe estar mucho más presentes, verificando el marco legal de los establecimientos; para que estos quienes los puedan desarrollar cumpliendo con todos los parámetros que se designan.

El resultado del Sistema de Gestión Integral (SGI) dependerá del compromiso de cada uno de los involucrados para que de esta manera se puedan gestionar mejor los recursos, y desarrollar de forma eficiente los procesos.

1.2 En Cuanto al Licenciamiento.

Art. 11.- Del procedimiento y requisitos de licenciamiento anual de funcionamiento.- Para el proceso de licenciamiento de los establecimientos de alojamiento turístico, la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado al cual se le haya transferido la competencia de licenciamiento, deberá solicitar como requisito indispensable el certificado de registro de turismo y los demás que sean requeridos conforme a la normativa vigente, de ser el caso.

El procedimiento de obtención de la licencia única anual de funcionamiento será realizado obligatoriamente mediante la herramienta en línea de la Autoridad Nacional de Turismo, o de acuerdo al procedimiento establecido por el Gobierno Autónomo Descentralizado al cual se le haya transferido la competencia, según corresponda.

Art. 13.- Categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico.- Es competencia privativa de la Autoridad Nacional de Turismo establecer a nivel nacional las categorías oficiales según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico y sus requisitos.

Las categorías de los establecimientos de alojamiento turístico según su clasificación son:

Clasificación del establecimiento de alojamiento turístico Categorías asignadas

Hotel 2 estrellas a 5 estrellas

Hostal 1 estrella a 3 estrellas

Hostería - Hacienda Turística 3 estrellas a 5 estrellas –

Lodge Resort 4 estrellas a 5 estrellas

Refugio Categoría única Campamento turístico Categoría única

Casa de huéspedes Categoría única.

Nota: Artículo reformado por artículo 1, literal b de Acuerdo Ministerial No. 1, publicado en Registro Oficial 664 de 7 de Enero del 2016.

En el 2015 el Ministerio de Turismo realiza un llamado a los establecimientos turísticos interesados en la Certificación "Q" de calidad en la ciudad de Cuenca, los mismos que luego de ser capacitados obtuvieron su respectiva Certificación el 11 de septiembre del 2015; el documento que evidencia su obtención lo encontramos en el anexo #1.

Según las estadísticas del Ministerio de Turismo Coordinación Zonal 6 del 22 de noviembre del 2017 confirma que los establecimientos Hoteleros que obtuvieron la Q de Calidad entre: Hoteles, Hostales, Hosterías suman un total de 28, para lo cual diagnosticaremos la situación actual de tres establecimientos hoteleros: Hotel Yanuncay, Hotel el Quijote, Hotel Ríos del Valle, para posteriormente definir su situación actual y proceder con los procedimientos que se requieren para realizar un manual de procesos para obtener la Q de Calidad en Hotel Rosa Mia.

1.3 Análisis Contextual de los Hoteles.

Se diagnosticará la situación de tres establecimientos hoteleros: Hotel Yanuncay, Hotel el Quijote, Hotel Ríos del Valle, considerando su situación antes y después de la obtención de la Q de Calidad.

Hotel El Quijote: Cuenta con una decoración de características de estilo colonial y republicano, reconstruida a finales del siglo XIX, fue restaurada en 1996. Para darle funcionalidad de hotel, está ubicada en el centro histórico de Cuenca, cuenta con 33 habitaciones confortables y modernas, con capacidad de hospedaje para 65 personas; en habitaciones sencillas, dobles, triples,

cuádruples y familiares; más todos los servicios de hospedaje y alimentación, Restaurant Cafetería Dulcinea y Salón de Eventos Los Molinos, son lugares acogedores y sobrios que dan una hermosura inigualable del lugar.

Hotel Ríos del Valle: Inició sus actividades en diciembre del 2005, cuenta con 35 habitaciones.

El Edificio es recientemente construido manteniendo su arquitectura original, de los años 1950. Su rediseño fue realizado por sus propietarios, quienes afirman que sus habitaciones son sencillas y a la vez muy confortables, con un ambiente cálido, y típico.

Adicional disponen de:

- Lavandería.
- Cafetería y Restaurante.
- Baño Privado.
- Televisión por Cable
- Conexión de Internet Gratuito.
- Parqueadero Privado

Hotel Yanuncay: Fue inaugurado el 15 de noviembre del 2002 con experiencia de más de 15 años, nace como una iniciativa privada de una pareja de inmigrantes con el fin de contribuir al desarrollo de la actividad hotelera.

Cuenta con 30 habitaciones confortables y modernas, con capacidad para hospedar a 60 personas en habitaciones: individuales, dobles, triples, cuádruples y familiares. Dispone también de Salón de Eventos y Recepciones “La Cascada”

con capacidad para 120 personas, así como restaurante "Tres Puentes" con almuerzos ejecutivos, una gran variedad de platos a la carta.

Además con un equipo comprometido de profesionales con una gran vocación de servir a sus clientes fomentando un ambiente cálido, confortable, permitiendo que el huésped se sienta como en su casa.

Reseña Hotel Rosa Mía:

Fue fundado en 1998 como Hotel la Joya, surge como una iniciativa privada, su nombre se debe a que los propietarios del hotel son dueños de una joyería, a partir del 2013 el hotel siente una baja de huéspedes debido a la situación económica del país; así como la construcción del Tranvía, es por esa razón que cierra sus puertas al público.

Durante 2 años los propietarios del hotel planearon su remodelación, y en 2015 lo abren nuevamente, bajo el nombre de Hotel Rosa Mía, cuenta con 30 habitaciones, lavandería, parqueadero, baño privado, Internet y demás servicios hoteleros.

Así también se puede incorporar a este estudio el adjunto de los hoteles y establecimientos turísticos que han obtenido la Certificación Q de Calidad según el Ministerio de Turismo.

1.3.1 Preguntas a Hoteleros

Se realizaron 7 interrogantes a los administradores que han obtenido la certificación "Q" de Calidad; como lo indica en el anexo #2.

1.- ¿Cómo fue la situación de su hotel antes de obtener la "Q" de Calidad?

Según sus respuestas en general nos comentaron que no contaban con orden sistemático, se desconocía de los procesos y peor aún la optimización de recursos y tiempos.

2.- ¿Cómo ayudó o no a su Hotel el Manual de Procesos para la obtención de la "Q" de Calidad?

El block es grande y se adecuaron muchos de los procesos con hojas impresas, pero de alguna forma se tenía una guía para un mejor control y manejo de los procesos.

3.- ¿Cuáles fueron los beneficios y desventajas que tuvieron o tienen sus huéspedes al establecer el manual?

Existe mayor control y fluidez en el control de tiempos y tareas, así como en los procesos como quejas sugerencias y más desenvolviéndose con mayor rapidez y eficacia.

Como desventaja actualmente ciertos clientes buscan hoteles que se hayan certificado o retornan donde haya experimentado un buen servicio; pero la gran mayoría hoy en día busca más que la calidad en el servicio una buena tarifa; esa sería la desventaja; así como la falta de control de las autoridades pertinentes.

4.- ¿Cuáles son los impactos de la Demanda Turística a partir de la obtención de la "Q" de Calidad?

Existe la confianza de los clientes al garantizar previamente el servicio de buena calidad y se manejan los procesos.

5.- ¿Cómo fue la situación de su hotel después de la obtención de la "Q" de Calidad?

Se mejoró en función a brindar un mejor servicio para los huéspedes, ya que se pueden identificar los procesos y se desarrollan más eficazmente.

6.- ¿Mejoraron sus ventas y buenos comentarios en redes sociales?

Según sus comentarios mejoraron sus ventas, y sus comentarios en redes sociales también subieron. Pero igual recalcan la falta de eventos y participación de las autoridades.

7.- ¿Existe seguimiento por parte de las autoridades luego de la obtención de la "Q" de Calidad? Todos coinciden que existe muy poco control.

1.4 Conclusiones.

En este capítulo se pudo evidenciar palpablemente las experiencias de los hoteleros frente a las vivencias que registraron frente a la Certificación "Q" de Calidad, ya que pudieron mejorar su desenvolvimiento en cuanto a las actividades y tiempos que se desarrollan en cada área o departamento, así como lograron optimizar mejor sus recursos: humanos, materiales, operacionales y de infraestructura.

Se considera también que se pueden tomar decisiones con una realidad más evidente con una empresa más organizada; ya que en muchas ocasiones se realizaban de manera empírica y desconociendo los procesos.

Más que un capricho o un valor de prestigio para el establecimiento hotelero, esta experiencia para ellos se basa principalmente en que: su mejoramiento va relacionado siempre en la satisfacción en función al servicio de calidad que se brinda al cliente o huésped.

CAPITULO 2 Diseño del Manual de Procesos.

2.1 Introducción.

Muchos de los empresarios desconocen de los beneficios asociados a la certificación de Q de Calidad. Esto ha provocado un retraso en el sector respecto al ámbito industrial.

En este capítulo se especifican los procesos que se desarrollan en cada área del hotel, los mismos deben ser redactados en secuencia y cumplidos estrictamente; así se implementará la mejora y mantenimiento de los procesos para que sean difundidos a los empleados y así cumplan con las funciones en mejores tiempos, optimizando recursos, con ello el empleador podrá controlar las actividades para en función a ello se puedan tomar decisiones.

Además de esto Hotel Yanuncay ha observado una carente gestión que genera la baja calidad del servicio; así como la desorientación de recursos humanos, operacionales, y de infraestructura.

Este sector hasta el momento no ha sido regulado de manera uniforme, las partes interesadas reconocen la necesidad de profesionalizar la actividad ante la exigente demanda de los clientes y brindar servicios de calidad a un mercado cada vez más exigente.

Por tal manera en este capítulo se describirán los objetivos, así como se detalla el marco teórico con los conceptos y palabras claves, que servirán de base para comprender este manual, figuran también los permisos y su marco legal que se consideran estar ligados directamente al manual, y posteriormente se elabora el diseño del manual de procesos, el mismo pretende ser una herramienta de gestión para optimizar recursos, de forma ordenada, continua y sistemática, donde se resaltarán minuciosamente todas las actividades que se realizan en

cada área o departamento, basándonos en la realidad absoluta de Hotel Rosa Mía y lograr la satisfacción de los huéspedes o clientes, y para el mejor desenvolvimiento en cuanto a tareas y tiempos que desarrollen los empleados del hotel.

2.2 Objetivo General.

Nuestro principal objetivo es el de diseñar un manual de procesos previo a la obtención de la “Q” de Calidad para Hotel Rosa Mía (Caso de estudio Hotel Yanuncay).

2.3 Objetivos Específicos.

2.3.1 Diagnosticar la situación actual por medio de encuestas y entrevistas con administradores de hoteles de 3 estrellas que han sido acreedores de la Q de Calidad.

2.3.2 Diseñar el manual de procedimientos aplicados al Hotel Rosa Mía.

2.3.3 Socializar el manual de procesos para empresas hoteleras interesadas o no en la certificación Q de Calidad.

Esta investigación está encaminada con un modelo cualitativo según los paradigmas de la investigación; los trabajos se realizarán en Hotel Yanuncay y en Hotel Rosa Mía, donde se puede visualizar la realidad causa y efecto.

La investigación se centra en la experiencia que lleva Hotel Yanuncay y en las entrevistas realizadas a los hoteleros al obtener la “Q” de Calidad, basándonos, en los permisos , artículos, que deben mantener las empresas de alojamiento, para formular la realización del manual con sus esquemas, metodología y en la realidad del Hotel Rosa Mía.

2.4 Lineamientos para la Elaboración de Manuales Administrativos.

Según: L.A.E. MARÍA LETICIA MORENO MEZA MORENO.

<http://xalapa.gob.mx/wp->

[content/uploads/2011/02/metodologiaElaboracion_manualesAdmon](http://xalapa.gob.mx/wp-content/uploads/2011/02/metodologiaElaboracion_manualesAdmon)

En la Elaboración de los Manuales Administrativos, deberá apegarse a los criterios y lineamientos descritos en esta Metodología. La formulación e integración del Manual será responsabilidad de cada entidad, dependencia o unidad responsable.

Los Manuales deben ser actualizados periódicamente de acuerdo a los criterios de las Unidades responsables, con la finalidad de mantenerlos vigentes.

Cuando en el manual se modifique más del 20% del contenido, la entidad responsable deberá presentar a la Dirección General de Recursos Humanos un nuevo proyecto de manual para su análisis.

Las áreas responsables identificarán, de acuerdo a sus atribuciones y funciones; así como a su misión y visión.

Se tomó en consideración la página de lineamientos para la elaboración de manuales administrativos; ya es responsabilidad absoluta del administrador o gerente del hotel el ir periódicamente actualizando el manual; ya que con el tiempo se pueden adquirir nuevas maquinarias(lavadoras, secadoras, planchas; entre otras) las mismas deben ser utilizadas en tiempos y de manera óptima; así también se puede dar el caso de que se establezcan nuevos departamentos, o con el paso del tiempo puedan ir mejorando aún más las actividades; es por ello que depende visualizar al administrador o gerente que si estos cambios son muchos se tendrá que desarrollar inmediatamente otro manual de procesos.

La planificación, la gestión, y la coordinación del equipo de trabajo; son parte fundamental para desarrollar la metodología que se utilizará para la elaboración del manual.

2.5 Marco Teórico.

2.5.1 Manual de Procesos.

Según Múnera (2002), "es la forma en la cual se gestionan, dentro de los diferentes procesos de la empresa, mecanismos mediante los cuales se pueda aprovechar de una forma inteligente todo el conocimiento que se maneja en la organización". (Múnera 2002).

Otra definición que plantea Susan Diamond (2003) de los manuales es la siguiente "... son un medio de comunicación muy especializada y requiere de habilidades de comunicación especializada, que se estructuran a través de pasos simples y lógicos...". (Diamond 2003).

El manual de Procesos en Hotel Yanuncay es utilizado para la verificación, control de cada área.

2.5.2 Competencia Laboral.

Según el autor (Vargas, Casanova y Montanaro p.30 gestiopolis2013) "señalan que competencia laboral es la capacidad de desempeñar efectivamente una actividad de trabajo movilizandolos conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarios para lograr los objetivos que tal actividad supone. El trabajo competente incluye la movilización de atributos del trabajador como base para facilitar su capacidad para solucionar situaciones contingentes y problemas que surjan durante el ejercicio del trabajo". (Vargas, Casanova y Montanaro p.30 2013 gestiopolis).

En Hotel Yanuncay cuenta actualmente con 9 trabajadores, todos afiliados al IESS, constan legalmente en el Ministerio del Trabajo. Los cuales han sido capacitados y entrenados para cumplir con el objetivo primordial de servicio.

2.5.3 Auditoría.

Referente al concepto de Kell Zeigler (2014), "Auditoría es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones ejecutadas con la finalidad de evaluarlas, verificarlas y emitir un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones". (Kell Zeigler).

Las auditorías se realizan cada 6 meses excepto la contable que se realiza anualmente.

2.5.4 Gestión de Talento Humano.

De acuerdo con la página (talentoindustrialufps.blogspot.com 2015), "la administración del Talento Humano consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también como control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales, relacionados directamente o indirectamente con el trabajo.

La gestión del talento humano es la responsable de la dimensión humana en la organización que incluye:

- Contratar personas que cumplan con las competencias necesarias para ejercer un cargo.
- Capacitar a los empleados.

Proporcionar los mecanismos y ambientes necesarios que propicien la motivación y la productividad en la organización." (talentoindustrialufps.blogspot.com).

En Hotel brinda a sus empleados un manual de funciones, previo a su selección y capacitación, para que de esta manera puedan mirar hacia un mismo objetivo, definiendo las funciones que le fueron encomendadas.

2.5.5 Servicio al Cliente.

Según el autor (Humberto Serna Gómez 2006) define que el “servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos considerado indispensable para el desarrollo de una empresa”. (Humberto Serna Gómez 2012).

El cliente es considerado la base primordial del hotel; en la que todos los integrantes del equipo de trabajo satisfacen las necesidades del cliente.

2.5.6 Procedimientos en un Manual.

De acuerdo con Prieto (2014), “es una serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente disminuyendo la probabilidad de error, omisión o de accidente. También lo define como el modo de ejecutar determinadas operaciones que suelen realizarse de la misma manera”. (Prieto 2014).

Mediante los procedimientos se pretende disminuir los errores que se pueden suscitar en cada área, de manera eficaz.

2.5.7 Calidad.

Según Philip B. Crosby 2012 desarrolló el tema de la calidad “se enfocan en prevenir y evitar la inspección, se busca que el cliente salga satisfecho al cumplir ciertos requisitos desde la primera vez y todas las veces que el cliente realice transacciones con una empresa, se basan en la creencia de la calidad puede ser medida y utilizada para mejorar los resultados empresariales, por esto se le

considera una herramienta muy útil para competir en un Mercado cada vez más globalizado" (Crosby).

Para nosotros la calidad es muy importante ya que nos permite medirnos y auto evaluarnos para mejorar deficiencias y así lograr una mejor hacia los clientes.

2.5.8 Mejoramiento Continuo.

Eduardo Deming (2011), "según la óptica de este autor, la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca". (Eduardo Deming 2011).

Continuamente nos estamos autoevaluando para medir los aciertos y desaciertos de tal manera que nos permita mejorar como empresa turística.

2.5.9 Capacitación.

Según, Gary Dessler, autor de A Framework for Human Resource Management (Marco para la gestión de Recursos Humanos), en 2016, amplía el concepto introduciendo el objetivo de la misma: "La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo" (Gary D., 2016).

La capacitación para el hotel es muy importante por la cual se busca asesoría tanto externa como interna para los diferentes departamentos, y de esa manera llegar a optimizar procesos.

2.5.10 Demanda Turística.

Según Dionicio Domínguez, 2005 "la demanda turística es el conjunto de clientes, actuales y potenciales de bienes y servicios turísticos, susceptible de ser segmentado por criterios geográficos o temáticos".

(Dionicio Domínguez 2005).

La demanda ha sido muy afectada debido a factores como son:

- La falta de promoción.
- La informalidad.
- Construcción del tranvía.
- Mayor oferta, poca demanda.

2.5.11 Sistemas de Gestión Integral (SGI).

www.itscentla.edu.mx/p/15sistema-de-gestion-integral manifiesta que el Sistema de Gestión Integral, tiene un enfoque basado en procesos, y determina las funciones y actividades relacionadas entre sí, permitiendo que los recursos y elementos de entrada se gestionen y se transformen, con el fin de satisfacer a los clientes a través del cumplimiento de sus requisitos.

El resultado del Sistema de Gestión Integral (SGI) dependerá del compromiso de cada uno de los involucrados para que se puedan gestionar mejor los procesos; creando conciencia tanto en los empleados como en el administrador o gerente; ya que de este dependen las funciones y mejor desenvolvimiento de los mismos para satisfacer las necesidades de los huéspedes.

Según los alcances de la Certificación "Q" se tienen en cuenta estos aspectos:

2.5.11.1 Calidad:

- Reducción de costos.
- Mayor satisfacción de los clientes.
- Reducción de quejas y reclamos.
- Mejoramiento de Ventas.
- Retorno de Huéspedes.

2.5.11.2 Ambiente:

- Reducción y control de la contaminación en cuanto a aceites y desperdicios.

- Reducir uso y optimización de energía eléctrica
- Reducción y optimización de agua.
- Reducción y optimización de uso de papel.

2.5.11.3 Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Reducir el riesgo de accidentes y enfermedades profesionales; producidas dentro del entorno laboral.

Según Roberto Villarroel_Dirección de Calidad Ministerio de Turismo, en la página <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/plugins/download.php> del 31/10/2017-DIRECCIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACION TECNICA aporta con los beneficios relacionados a la calidad identificando a:

- Ayuda a identificar, priorizar y seleccionar las acciones para el mejoramiento y perfeccionamiento de tiempos y tareas.
- Reduce costos al aprovechar al máximo los recursos.
- Impulsa la productividad y el crecimiento (mayor aprovechamiento, menor desperdicio).
- Promueve las mejores prácticas de gestión turística.
- Asegura la confianza y la calidad de la información que se utiliza para la toma de decisiones.
- Facilita la integración de sistemas de gestión ya existentes.
- Desarrolla capacidades en la organización.
- Genera una cultura organizacional orientada a la gestión turística.

Estos beneficios asociados con la Certificación "Q" de Calidad; son sin duda catalogados de vital importancia dentro de una organización hotelera. Se han realizado por parte del Ministerio de Turismo en 2015 "Año de Calidad Turística", impulsa la "Marca Q" que representa la estrategia para mejorar la

calidad de servicios en el Ecuador. Bajo este parámetro se desarrolló en las ciudades de Quito, Ibarra, Cuenca y otras, la capacitación del proyecto "Sistema de Gestión de Calidad Turística", en la que participaron propietarios, administradores, operadores turísticos y además funcionarios de los GADS municipales.

La iniciativa permitió conocer a los representantes turísticos las políticas que se aplican para el cuidado ambiental, seguridad y salud, basados en el "Sistema de Gestión de Calidad Turística", para poder alcanzar la certificación de las empresas hoteleras. Se han desarrollado en estas jornadas el Ministerio de Turismo expuso también, ante los operadores, la norma piloto de la "Marca Q" que establece los parámetros para mejorar la calidad integral de los servicios y para alcanzar un manejo de gestión empresarial orientado a la satisfacción de los clientes. La implementación de políticas, procesos y objetivos de calidad, brindará mejoras a los servicios que se ofertan a los turistas, lograr posicionar al Ecuador como potencia turística con estándares de calidad que certifiquen el compromiso con la industria turística y sus clientes (www.turismogob.ec Noticias).

Hotel Yanuncay en Cuenca, es un hotel de XXX Estrellas con renombre, prestigio y distinción en la ciudad, cuenta con más de 15 años en el mercado hotelero, brindando servicios de alojamiento, alimentación, eventos y convenciones. Comprometidos en brindar servicio de excelencia y calidad. Se ha desarrollado el proceso de participación, que duró aproximadamente 4 meses de capacitación, para luego elaborar su propio Manual de Procesos y Procedimientos obteniendo de esta manera la Certificación de "Q de Calidad" otorgada por el Ministerio de Turismo.

2.6 Marco Legal.

El Decreto Ejecutivo 1424, publicado en el Registro Oficial 309 de 19 de abril del 2001, declaró como Política Prioritaria de Estado el desarrollo del turismo en el país; y, En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, expide la siguiente LEY DE TURISMO.

Capítulo 3. DEL CONSEJO CONSULTIVO DE TURISMO Art. 15 El Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana, con sede en la ciudad de Quito, estará dirigido por el Ministro quien tendrá entre otras las siguientes atribuciones:

1. Preparar las normas técnicas y de calidad por actividad que regirán en todo el territorio nacional;

2.6.1 Protección al Consumidor de Servicios Turísticos.

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

- El que anuncie al público, a través de medios de comunicación colectiva, de Internet o de cualquier otro sistema, servicios turísticos de calidad superior a los que realmente ofrece; o en su propaganda use fotografías o haga descripciones distintas a la realidad;
- El empresario cuyo servicio tenga una calidad inferior a la que corresponda a su categoría a la ofertada pública de los mismos;

El Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN; estrictamente dentro del área de Turismo y Hospitalidad tiene ciertas disposiciones que cumplir siendo estas:

4.1 Descripción de la competencia: La competencia hospitalidad consiste, principalmente, en recibir adecuadamente, acoger con satisfacción y servir con excelencia a los usuarios de los servicios prestados.

El personal debe demostrar la competencia de hospitalidad, a través de los siguientes resultados:

- a) recibir cordialmente al cliente;
- b) ofrecer servicios especiales y personalizados;
- c) establecer comunicación efectiva tanto con el cliente interno como con el cliente externo;
- d) servir con excelencia;
- e) relacionarse dentro de estándares de la buena educación y normas de urbanidad;
- f) asegurar la satisfacción del cliente;
- g) cuidar de la higiene, salud, apariencia personal y del ambiente de trabajo;
- h) diseñar la visión del turismo como vector para el desarrollo socioeconómico-cultural.

Según el Reglamento de Alojamiento Turístico en su Capítulo 2.

Indica:

2.7 Selección I de los Procedimientos de Registro, Inspección e Identificación.

Art. 7.- Requisitos previo al registro.- Las personas naturales o jurídicas previo a iniciar el proceso de registro del establecimiento de alojamiento turístico, deberán contar con los siguientes documentos:

- a) En el caso de personas jurídicas, escritura de constitución, aumento de capital o reforma de estatutos, debidamente inscrita en el Registro Mercantil.
- b) Nombramiento del representante legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil.

- c) Registro Único de Contribuyentes (RUC), para persona natural o jurídica; d) Cédula de identidad o ciudadanía y papeleta de votación, de la persona natural o representante legal de la compañía;
- e) Certificado de gravámenes o contrato de arrendamiento del local de ser el caso, debidamente legalizado ante la Autoridad competente;
- f) Inventario valorado de activos fijos de la empresa bajo la responsabilidad del propietario o representante legal;
- g) Pago del uno por mil sobre el valor de los activos fijos;
- h) Para el uso del nombre comercial, el establecimiento de alojamiento deberá cumplir con las disposiciones de la Ley de Propiedad Intelectual y la normativa aplicable en esta materia. Deberá verificarse el resultado de la búsqueda fonética.

No se exigirá al usuario los documentos físicos cuando estos puedan ser obtenidos en línea por la Autoridad Nacional de Turismo.

Nota: Artículo reformado por artículo 1, literal b de Acuerdo Ministerial No. 1, publicado en Registro Oficial 664 de 7 de Enero del 2016.

2.8 Selección II del Procedimiento de Licenciamiento.

Art. 11.- Del procedimiento y requisitos de licenciamiento anual de funcionamiento.- Para el proceso de licenciamiento de los establecimientos de alojamiento turístico, la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado al cual se le haya transferido la competencia de licenciamiento, deberá solicitar como requisito indispensable el certificado de registro de turismo y los demás que sean requeridos conforme a la normativa vigente, de ser el caso.

El procedimiento de obtención de la licencia única anual de funcionamiento será realizado obligatoriamente mediante la herramienta en línea de la Autoridad Nacional de Turismo, o de acuerdo al procedimiento establecido por el Gobierno Autónomo Descentralizado al cual se le haya transferido la competencia, según corresponda.

Los requisitos para obtener la licencia única anual de funcionamiento, aparte del registro de turismo serán los siguientes:

- a) Pago del impuesto predial.
- b) Activos de la empresa según lo declarado en el impuesto a la renta correspondiente.
- c) Pagos por concepto de renovación de licencia única anual de funcionamiento, de ser el caso.
- d) Estar al día en el pago de las obligaciones previstas en la Ley de Turismo y normativa pertinente.

Una vez obtenida la licencia única anual de funcionamiento según el procedimiento establecido, se deberá contar con dicho documento para su exhibición, en un lugar que sea visible para el huésped.

En el caso de que el Gobierno Autónomo Descentralizado no cuente con una herramienta informática para el registro y licenciamiento de los establecimientos de alojamiento, la Autoridad Nacional de Turismo otorgará de manera gratuita un enlace a su herramienta digital con el fin de mejorar los procesos y dar cumplimiento a lo establecido en este Reglamento.

2.9 Requisitos para la Renovación del Registro Municipal.

Para la renovación del Registro municipal se requiere:

- Copia del Registro Municipal obligatorio anterior.
- Copia del Pago de la Patente del año anterior.
- Copia de la carta de pago del Predio del año en curso.
- Copia de la cédula/ pasaporte y certificado de votación del representante legal, o apoderado.
- Copia del RUC O RISE.
- Foto tamaño carnet del propietario del local comercial.
- Foto a colores de la fachada completa (con las puertas cerradas).
- Copia permiso del letrero; para esto se tiene que: Ingresar en la página online.cuenca.gob.ec; y realizar el registro ciudadano e imprimir el Acuerdo de Responsabilidad y Condiciones de Uso, para posteriormente ser presentado en la ventanilla de Áreas Históricas para activar el usuario.
- Copia del Registro del Ministerio de Turismo para equipamientos turísticos, y equipamientos de alojamiento, deberán contar con código QR.
- Permiso Benemérito Cuerpo de los Bomberos.
- Copia del Pago de la Licencia Anual de establecimientos turísticos del año anterior.

2.10 Desarrollo del Manual de Procedimientos.

En el manual se identifican los procesos que se desarrollan en cada área del hotel, los mismos deben ser redactados en secuencia y cumplidos estrictamente; así se implementará la mejora y mantenimiento de los procesos

para que sean difundidos a los empleados y se cumplan con las funciones en mejores tiempos, optimizando recursos, con ello el empleador podrá controlar mejor las actividades para en función a ello se puedan tomar decisiones.

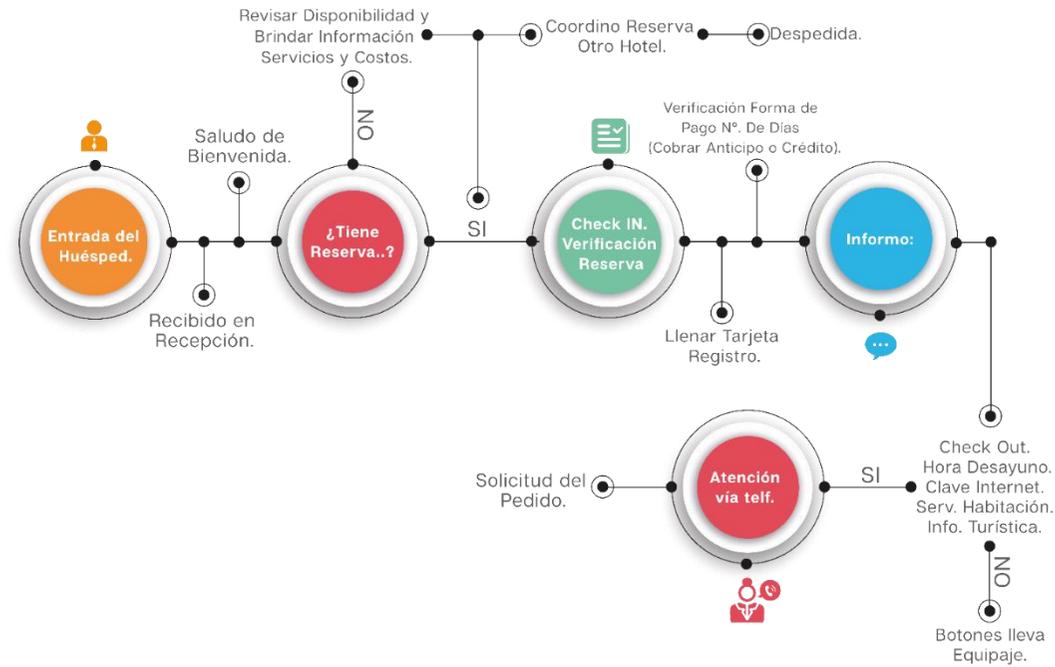
2.11 Manual de Gestión (Alojamiento).

En este manual se especifican todos los procesos que se desarrollen en el área específica de alojamiento del hotel, los mismos deben ser cumplidos estrictamente; así se implementará la mejora y mantenimiento de los procesos; para que sean divulgados, difundidos a los empleados para que se cumplan con todas sus funciones y responsabilidades optimizando su tiempo.

2.12 Documentación y su Control.

Hotel Rosa Mía tiene una lista de control de documentos para el sistema de gestión integrado, que será revisado por el administrador (responsable) una vez al año, los mismos deben ser registrados para su mejor verificación y control; así también deben estar disponibles para los empleados o trabajadores mediante la socialización del mismo. Esta revisión anual es de vital importancia puesto que con el paso del tiempo pueden cambiar inmobiliarios, maquinaria, admisión de un nuevo departamento o sección del hotel y precisamente requerirían nuevos procesos para su correspondiente ejecución.

2.13 Gráfico #1. Diagrama de los Procesos.



Fuente: Cobos Izquierdo Norma Catalina

2.14 Detalle del Desarrollo de los Procesos.

2.14.1 Procedimiento de Gestión de Servicios.

2.14.1.1 Proceso de Comercialización del Servicio de Alojamiento.

2.14.2 Proceso de Check In.

2.14.2.1 Elaboración de Check In.

2.14.2.2 Pre- Bloqueo de Habitaciones.

2.14.2.3 Pre- Alojamiento.

2.14.2.4 Check In en Grupos.

2.14.3 Reglas de Cortesía y Trato al Cliente.

2.14.3.1 Servicios Especiales y Personalizados.

2.14.3.2 Comunicación Efectiva con el cliente interno y externo.

2.14.3.3 Estándares de Buena Educación.

2.14.3.4 Cuidar de la Higiene, y Apariencia personal.

2.14.4 Instructivo de Atención Telefónica y Medios Electrónicos.

2.14.5 Procedimiento de Evaluación de Satisfacción del Cliente.

2.14.6 Guía para el Manual de Talento Humano.

2.14.6.1 Selección y Contratación de Personal Nuevo.

2.14.6.2 Inducción.

2.14.6.3 Programa de Capacitación y Adiestramiento.

2.14.7 Actualización de Procesos e Instructivos.

2.14.8 Programa de Inspección y Mantenimiento.

2.14.9 Programa

2.14.10 Programa de Limpieza y Desinfección.

- 2.14.11 Programa de Limpieza de Sanitarios.
 - 2.14.11.1 Actividades.
 - 2.14.11.2 Registros de Trabajo.
 - 2.14.11.3 Riesgos Ambientales.
- 2.14.12 Programa de Áreas Comunes.
 - 2.14.12.1 Actividades.
 - 2.14.12.2 Registros de Trabajo.
- 2.14.13 Riesgos Ambientales
 - 2.14.13.1 Actividades.
 - 2.14.13.2 Limpieza Cuarto de Baño.
- 2.14.14 Programa de Limpieza de Habitaciones.
 - 2.14.14.1 Cuarto de Baño.
 - 2.14.14.2 Equipo de Limpieza.
- 2.14.15 Programa de Buenas Prácticas Ambientales.
 - 2.14.15.1 Actividades.
- 2.14.16 Programa de Consumo e Productos.
 - 2.14.16.1 Actividades.
- 2.14.17 Programa de Residuos Contaminantes
 - 2.14.17.1 Actividades.
- 2.14.18 Procedimiento de Objetos Olvidados.
 - 2.13.18.1 Revisión
 - 2.13.18.2 Custodia de Objetos Olvidados.
 - 2.13.18.3 Devoluciones.
 - 2.13.18.4 Manejo de Objetos Olvidados.
- 2.14.19 Procesos de Gestión de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

- 2.13.19.1 Atención de Quejas en Alojamiento.
- 2.13.19.2 Responsabilidad para la gestión de Quejas.
- 2.13.19.3 Comunicación Interna.
- 2.14.20 Proceso de Check Out.
 - 2.13.20.1 Preparación Previa.
 - 2.13.20.2 Consulta de Servicios Utilizados.
 - 2.13.20.3 Cobrar al Cliente.
 - 2.13.20.4 Despedida.
- 2.14.21 Proceso de Evaluación y Selección de Proveedores.
 - 2.13.21.1 Estrategias y Políticas de Compras.
 - 2.13.21.2 Evaluación a Proveedores.
- 2.14.22 Proceso de Comercialización de Servicios de Alojamiento.

2.14.1 Procedimiento de Gestión de Servicios.

Según la página <https://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestion-hotelera.html> considera que "es importante que la gestión hotelera esté considerada como un modelo de calidad que va dirigido hacia los clientes como también a la calidad del servicio prestado. Cuando se trata de la gestión hotelera debemos decir que la calidad es la medida por la cual la empresa satisface las necesidades y expectativas de los clientes turistas, si bien las expectativas son una cuestión individual de cada persona, básicamente se trata de los aspectos materiales y funcionales que posea el servicio. Es por ello que la gestión hotelera constituye un reto para toda empresa hotelera en cuanto a desarrollar una gestión que asegure que dichos servicios sean percibidos por todos los clientes conforme a los que los pueda satisfacer", por esta razón la gestión emprendida al servicio hotelero debe ser considerada vital puesto que es la calidad del servicio esencial para que se puedan ir adaptando trámites, procesos e ir logrando la satisfacción de los huéspedes.

Muchos califican a la calidad como unidad de medida que las empresas utilizan para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes; es por ello que sólo las empresas que se han mantenido satisfactoriamente en el mercado han desafiado a la calidad como su principal herramienta

2.14.1.1 Proceso de Comercialización del Servicio de Alojamiento.

Para la comercialización el gerente o administrador del hotel debe tomar en cuenta los precios, o tarifas; las formas de pago (efectivo, tarjetas de crédito, canjes publicitarios; entre otros) condiciones y los requisitos que se tienen para la confirmación.

En cuanto a la comunicación interna del personal de Hotel Rosa Mia maneja una programación de turnos de trabajo (matutino, vespertino y nocturno).

En muchas ocasiones se ha visto afectado la comunicación de turno a turno generando una desorganización comunicacional afectando a la comunicación interna y por ende al mejor servicio para los clientes o huéspedes; es por ello que se implementa un registro llamado "Bitácora de Servicios" donde se registran todas las novedades que se desarrollan en cada turno.

Ejemplo: el huésped de la habitación 22 requiere que le despierten a las 4:h00 y que le pidan un taxi para ir al aeropuerto.

Con la bitácora de servicios no sólo se detalla la descripción de este particular para la comunicación del turno siguiente sino para todos los turnos e incluso para el administrador que tiene la potestad de examinar todos los documentos concernientes al desarrollo de los procesos.

a) Oferta de los servicios

En cuanto a la oferta de servicios de hospedaje, la dirección realiza una planificación periódicamente, mediante un registro llamado TARIFARIO el cual define tarifas para

el alojamiento, en temporadas altas, medias, bajas y muy bajas, complementado muchas veces por servicios complementarios y promociones; entre otros, los mismo que se exhibe en un lugar visible a la venta.

c) Reservas

Las reservas las realizan directamente los recepcionistas de cada turno, los mismos atienden a los huéspedes receptando sus necesidades Ejemplo: (una habitación para 2 Adultos 1 Niño) le brinda opciones de hospedaje (matrimonial Full de 2 plazas; con cama adicional Twin de 1 plaza o una sola cama matrimonial Queen o King Size), especificando políticas de reserva (anticipos mediante transferencias bancarias 25% en fechas ordinarias 40% en feriados normales y 100% en feriado de temporada alta fiestas de noviembre), el depósito garantiza la reserva, a este momento el recepcionista toma los datos del posible visitante y registra una pre reserva, para realizar un seguimiento y presionar en forma sutil su hospedaje; estableciendo una fecha límite de pago.

Esto no ocurre con huésped corporativo ya que con ellos se mantiene un contrato donde se reflejan: fijación de tarifas, fechas de pago, responsables, tarifas especiales si requieren hospedaje en feriados; entre otros.

Una vez realizado el depósito se verifica la reserva: fecha, número de ocupantes, tipo de habitación, servicios a requerir, y especificación del valor del depósito así como el check out y la identificación con las iniciales en mayúscula de quien fue el recepcionista que tomó dicha reserva.

2.14.2 Proceso de Check In.

En la página <https://optucorp.com/blog/conoce-los-terminos-utilizados-en-los-hoteles/> , “El Check In describe los pasos para la reserva su responsable será siempre el recepcionista, es el proceso de inscripción en un hotel o medio de transporte. Se

realiza en la recepción a la llegada del cliente donde se registran los datos personales, se le asigna un número de habitación y se hace entrega de la llave". Es por ello que consideramos que el Check In es un proceso de vital importancia puesto que es aquí donde el huésped registra todos los datos pertinentes a su identificación; este debe estar bien llenado comparando su número de cédula y o pasaporte, garantizando al mismo tiempo la seguridad del hotel.

2.14.3 Desarrollo del Proceso de Check In.

Al ingreso del huésped, el recepcionista es el encargado de verificar los datos mediante el sistema informático de reservas.

A su vez los huéspedes deben llenar la tarjeta de registro con todos los datos, el registro adicional si requiere factura bajo otro nombre o registro empresarial. El recepcionista comentará la forma de pago a asignar y el número de noches en que hará uso de las instalaciones.

El recepcionista informará también sobre circunstancia no habituales como: limitaciones de horarios o servicios, room service, información turística, clave de internet, cierre de vías de acceso, entre otras.

En los casos en que los clientes llegan antes de la hora de ingreso o las habitaciones no están disponibles a la llegada del huésped se mencionará las alternativas para la espera, incluida la custodia de equipaje.

2.14.4 Gráfico #2.Diagrama del Proceso del Check In:



Fuente: Cobos Izquierdo Norma Catalina

2.14.5 Gráfico #3. Pre- Bloqueo de Habitaciones:



Fuente: Cobos Izquierdo Norma Catalina

2.14.5.2 Desarrollo del Pre- Bloqueo de Habitaciones

En este procedimiento el recepcionista de turno debe asignar de entre todas las habitaciones las que estén acordes a las necesidades del huésped, a estas se deben respetar las habitaciones (ocupadas, sucias, reservadas, en mantenimiento) con el objetivo de garantizar que cada huésped reciba la habitación solicitada.

Esto ayudará a distribuir de mejor manera las habitaciones:

- Se tiene una lista con actualización diaria de habitaciones: limpias, sucias con salidas previstas, y reservadas.
- Una vez asignadas las habitaciones limpias y sucias se distribuye el Pre-bloqueo con la asignación de habitaciones.
- Este bloqueo debe ser informado de inmediato al Departamento de Ama de Llaves para que se prioricen las habitaciones que se encuentran asignadas.

2.14.6 Pre- Alojamiento.

Se realiza el llenado de las Tarjetas de Registro con los datos disponibles que nos ofrece la reserva, esto con el objetivo de agilizar el check-in en el momento de la llegada de los huéspedes al hotel.

En el momento del check-in se tomaran todos los datos necesarios y que no fueron suministrados por el Departamento de Reservas para completar toda la información para la facturación final.

Nota: En caso de grupos turísticos el Pre-bloqueo y Pre-Alojamiento pueden ser realizados en el rooming list pues aquí ya están contenidos casi todos los datos necesarios, solo se colocara él número de la habitación pre-bloqueada al lado del nombre del huésped que la ocupara así como cualquier otra información necesaria. Esta información se completará a la llegada del grupo.

a) Entrega de las llaves al huésped: Una vez registrados los datos del huésped, se procederá a realizar la entrega de las llaves de la habitación, con la llamada del botones.

b) Acompañamiento del huésped a la habitación

Se solicitará el servicio de Botones para que conduzca al huésped a la habitación y su respectivo equipaje.

A su vez el Botones verifica que la habitación asignada se encuentra en perfecto estado para su ocupación.

Sin olvidar detallar la información básica, saludo de bienvenida, oferta de servicios e instalaciones y horarios de check out.

2.14.7 Gráfico #4. Acompañamiento del Huésped:



Fuente: Cobos Izquierdo Norma Catalina.

2.14.8 Check IN en Grupos.

En el Check in en Grupos se deben tener en cuenta los siguientes pasos:

- Debemos usar el rooming list como documento de consulta y de toma de datos, ya que en él están contenidos casi todos los datos necesarios para el registro de los huéspedes, y si faltase alguno se tomara a la llegada del grupo y con la ayuda del guía, profesor o responsable.
- El recepcionista es el encargado de dirigir el proceso de entrada con la ayuda del guía o responsable.
- Los Botones deben estar debidamente organizados para dar el servicio de traslado a los huéspedes y sus equipajes a las habitaciones.

2.14.9 Reglas de Cortesía y Trato con el Cliente.

Si bien la cortesía es un comportamiento humano que se adquiere con buenas costumbres desde el hogar; existen muchas veces complicaciones ya que obviamente no todos tenemos muy desarrollado el acto de ser corteses, es por ello que es vital para el hotel impartir responsablemente ciertas normas para brindar un trato a los clientes, recibiendo adecuadamente al huésped en todos sus tiempos.

En el trato al cliente debe tomarse en cuenta principalmente lo siguiente:

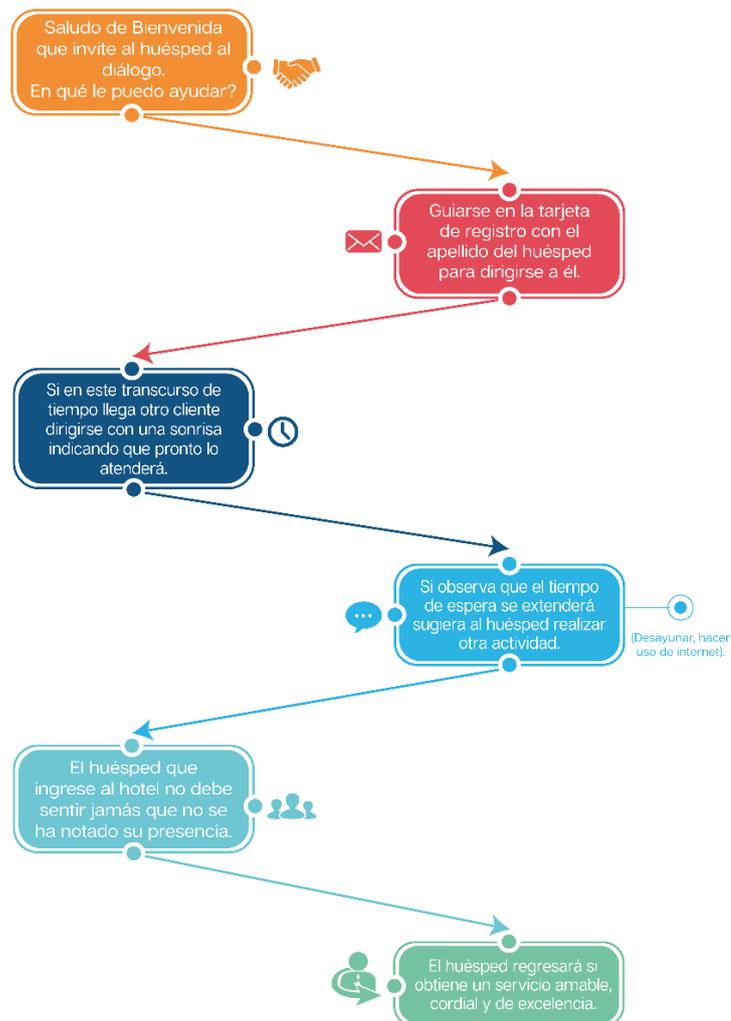
- 1.- Impartir una sonrisa o satisfacción con su llegada.
- 2.- Se debe dirigir a él siempre en forma amable y respetuosa.
- 3.- Siempre se debe saludar con un (buenos días, buenas tardes, buenas noches)
- 4.- Ser prudente en comentarios o información que pretende brindar.
- 5.- Debe siempre propinar una actitud de servicio.
- 6.- Ofrecer servicios personalizados.

7.- Mantener una comunicación efectiva con el huésped y con sus compañeros de trabajo.

8.- Cuidar siempre de su Higiene y apariencia personal.

6.- Se deben utilizar frases como: (a las órdenes, un placer servirle, con gusto, no hay problema, en qué le puedo ayudar, siempre gustosos en servirle, el placer es mío, en qué le puedo ayudar, haré todo lo posible para poder darle una inmediata solución; etc).

2.14.10 Gráfico #5. Plan de Bienvenida y Trato al cliente en el Área de Recepción.



Fuente: Cobos Izquierdo Norma Catalina.

2.14.11 Oferta de Servicios Especiales y Personalizados.

Los servicios personalizados han sabido conquistar a los consumidores considerándose como la mejor carta de presentación para el hotel. Se pueden entablar relaciones más fidedignas a largo plazo; e incluso se puede provocar experiencias positivas que sirvan como recomendación para terceras personas.

En el servicio personalizado brinda exclusividad; esto implica mayor dedicación, tiempo y contacto mucho más permanente para conocer sus requerimientos y satisfacer sus necesidades. Según la página de internet:

<https://destinonegocio.com/ec/negocio-por-internet-ec/5-consejos-para-vender-mas-con-una-atencion-personalizada/>

Responde rápido.

Cuando el cliente entra en contacto y tú sabes que no puedes solucionar su problema en aquel momento, ofrece una respuesta rápida y personalizada, haciendo que entienda que estás trabajando en ello.

a) Habla como una persona real.

Establece un dialogo natural, personal y amigable con tu cliente. El simple hecho de tratarlos por el primer nombre y preguntar cómo está ya es una gran diferencia.

b) Personaliza siempre las respuestas.

c) Cada cliente tiene un problema diferente y merece una respuesta específica para ese problema. Las respuestas automáticas reducen la confianza del cliente hacia tu empresa.

d) Sé realista

e) Nunca le prometas a tu cliente algo que no puedes cumplir. Eso generará insatisfacción, pues entregarás menos de lo que se espera de ti.

f) Piensa siempre como el cliente.

- g) Se proactivo en tu respuesta. Trata de predecir las preguntas y las respuestas antes de que el cliente plantee esa duda.

2.14.12 Establecer una Comunicación Efectiva tanto con el Cliente Interno como con el Cliente Externo.

Escucha activa: La falta de comunicación se refiere al no escuchar en forma efectiva perdiendo la esencia de la comunicación, para esto se debe escuchar, comprender, entender lo que se está comunicando y dar sentido a lo que se escucha.

Para poder saber escuchar se debe tener en cuenta lo siguiente.

2.14.13 Gráfico #6. Comunicación Efectiva



Fuente: Cobos Izquierdo Norma Catalina.

2.14.14 Relacionarse dentro de Estándares de Buena Educación.

Hotel Rosa Mía tiene especificado sus normas de urbanidad y buena educación de la siguiente manera:

- 1.- Demuestre su educación, respeto, privacidad y tranquilidad hacia los compañeros de trabajo, clientes, proveedores, huéspedes.
- 2.- Evite peleas, y roces entre compañeros (no grite).
- 3.- Mantenga un comportamiento adecuado en el área de trabajo.
- 4.- No abuse del tiempo en espacios como: el baño, hora del almuerzo, capacitaciones; etc.
- 5.- Procure siempre otorgar ayuda en lo que sea necesario.
- 6.- No use el celular, tampoco ingrese en internet en horas de trabajo.
- 7.- No se permiten visitas de índole personal al trabajo.
- 8.- Cumpla con las normas y responsabilidades delegadas por el administrador o jefe de área.
- 9.- No ensucie las instalaciones del hotel, más bien proporcione siempre cuidado y aseo del mobiliario y equipos.
- 10.- Lema: "Mantener en buen estado el ambiente de trabajo es tarea y responsabilidad de todos"

2.14.15 Cuidar la Higiene y Apariencia Personal

Según la página: <https://www.protocolo.org/social/usos-sociales/urbanidad-y-buenos-modales-la-buena-educacion.html>

La apariencia personal da un mensaje al cliente, los gestos, la mirada, la sonrisa, la vestimenta, etc., son elementos que forman parte de lo que se denomina buena presencia.

1.- Mantenga a diario una buena higiene personal. El cabello, la piel, los dientes limpios, las uñas cortas y arregladas. En el caso de las mujeres se debe usar un maquillaje suave.

2.- Utilice el uniforme adecuadamente y respete los horarios. Este debe estar limpio y planchado.

3.-Mantener limpias y en buen estado las cosas y espacios que se ocupan.

Estos puntos son muy importantes puesto que la apariencia personal, la higiene y salud de sus empleados demuestran el respeto hacia los huéspedes y hacia ellos mismos, generando una buena impresión del hotel y quienes lo administran.

2.14.16 Instructivo de Atención Telefónica y Medios Electrónicos.

Este instructivo establece la metodología para la atención telefónica y medios electrónicos de manera adecuada, donde lo podemos constatar tanto como en su explicación sistemática como fotográfica de la realidad de Hotel Rosa Mía. En el respectivo anexo #3.

2.14.16.1 Actividades del Instructivo de Atención Telefónica y Medios Electrónicos.

- El recepcionista procura contestar inmediatamente (antes del tercer timbre) el teléfono. Utilice el mensaje institucional, salude de manera amable con el saludo Hotel Rosa Mia buenos días, buenas tardes, buenas noches mi nombre es..... un placer saludarle, en que le puedo ayudar....? Es un placer poder atenderlo !!. Hable con buena articulación, vocalización y en el idioma adecuado para el cliente.
- El /la encargado/a da al cliente una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación. Si se debe poner en espera al cliente, el tiempo debe ser menor a 30 segundos. Solicite al cliente la información pertinente para determinar el tipo de servicio a suministrar. Sea asertivo con las respuestas ofrecidas al cliente. Pregunte al final de la comunicación si quedo satisfecho con la respuesta y si necesita algo más.
- El /la encargado/a, para mecanismos de atención virtual, utilice el aplicativo dispuesto por la institución para la atención virtual de peticiones, sugerencias, reclamos. Siga las instrucciones dadas para el manejo del aplicativo, diligenciando completamente la información solicitada. Garantice la rapidez en la respuesta. Use la tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura en la pantalla. Evite el uso de emoticones, imágenes o contenidos fuera de requerimiento.
- El /la encargado/a, en los mensajes electrónicos, debe ser cordial al saludar y despedirse. Use el aplicativo institucional para dar respuestas, no use correos personales. Cuando el cliente solicite información sea preciso y haga referencia a la información alojada en su portal. Redacte en tercera persona y no utilice siglas ni abreviaturas. Siempre firme con su nombre y cargo.

- El /la encargado/a cuida siempre los buenos modales y es paciente con el cliente que atiende. Si la comunicación se complica, pase la llamada a un jefe o supervisor.
- El /la encargado/a, cuando el cliente o huésped, solicite información no disponible o accesible; solicite disculpas, explique los motivos y ofrezca proveer la información en el menor tiempo posible. Indague la información y provea la respuesta de forma inmediata.

2.4.3 En este procedimiento existe también riesgos en el trabajo por el manejo del equipo telefónico y electrónico, causando problemas óseos musculares, para su prevención se tiene realizar pausas activas y ejercicios ergonómicos.

Si se dan problemas con respecto al síndrome del túnel carpiano se debe realizar las mismas acciones anteriores.

2.14.17 Proceso de Evaluación de Satisfacción del Cliente

El administrador o el gerente verifican la información relacionada con el huésped y el servicio que se brinda. Aquí se pone en manifiesto un cuestionario con preguntas claras y precisas (no cansar al encuestado) para que luego sean analizados y en función de estas se tomaran acciones y correcciones.

2.14.17.1 PASO 1 Proposición: Una vez entregada la encuesta al cliente se podrán presentar los siguientes casos:

- Respuesta del cliente es satisfactoria: el responsable almacenará el registro
- Respuesta del cliente no es satisfactoria: El responsable analiza las razones por las cuales el cliente realizó una encuesta insatisfactoria.
- Respuesta sin Realizar: Verificar las razones por las que el huésped no pudo realizar la encuesta, para posteriormente ser evaluadas.

2.14.17.2 Paso 2. **Procesamiento de datos:** Análisis de la información y elaboración de informe final.

2.14.17.3 Paso 3. **Informe:** El (la) responsable informará la percepción de la satisfacción del cliente en cuanto al establecimiento productos y servicios. Mediante el REGISTRO INFORME DE SATISFACION DEL CLIENTE

2.14.17.4 Paso 4. **Acciones de mejoramiento:** En caso de existir aspectos evaluados insatisfactoriamente, se actúa a llenar el espacio correspondiente a "Acciones Correctivas.

2.14.18 Guía para el Manual de Gestión de Talento Humano.

Se designa para el periodo de la estructura del Hotel, en la que se definen los puestos de trabajo, las competencias, el reclutamiento, la selección, la inducción, la capacitación y el adiestramiento de los posibles empleados miembros del Hotel.

El principal objetivo es fusionar para mejorar la capacidad operativa, administrativa y de gestión, encaminados siempre hacia un mismo objetivo.

2.14.19 Gráfico #7. Organigrama de Hotel Rosa Mía.



Fuente: Propio de Hotel Rosa Mía.

2.14.20Gráfico #8. Características de la Gestión de Talente Humano.



Fuente: Ministerio de Turismo Norma NTE INEN 2451-2008

2.14.21 Selección y Contratación de Personal Nuevo.

El Organigrama corresponde a la parte operativa del Hotel con los cargos, su jerarquía; y las funciones con sus responsabilidades de los puestos, así como su perfil profesional, valoración médica.

Los contratos de trabajo deben celebrarse por escrito y registrarse en los organismos de control Ministerio de trabajo e Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.(MDT e IESS).

2.14.21.1 Pasos para el Reclutamiento.

Los pasos para el reclutamiento del personal según

<http://www.pymerang.com/ventas-y-servicio/ventas/estrategia-de-ventas/diseño-de-la-fuerza-de-ventas/475-las-habilidades-más-precadas-en-las-ventas>

- 1.- Analice en profundidad las necesidades del puesto y de la organización.
- 2.- Realice una descripción funcional total del puesto.
- 4.- Lance el proceso de reclutamiento para el puesto.
- 5.- Preseleccione a los candidatos más adecuados para el puesto.
- 6.- Compare los perfiles de los candidatos con el del puesto.
- 7.- Preseleccione a los finalistas para el puesto.

El Gerente, el personal de Recursos Humanos, o el encargado deberán considerar estos puntos como referencia y los que internamente consideren necesarios.

2.14.21.2 INDUCCION

1.- Para la inducción, el responsable (administrador) es el encargado de indicar minuciosamente todas las funciones, así se garantizará de que el trabajador conozca y aplique las actividades a él encomendadas.

2.- También se entrega una copia del Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo. Siendo de vital importancia informar sobre los factores de riesgo y prevención.

3.- Hacer un recorrido detallado de área del hotel.

4.- Presentación a los miembros del hotel.

5.- Desarrollar un período de prueba.

2.14.21.3 Programa de Capacitación y Adiestramiento.

Este Programa se realizara a inicios de cada año en donde se irá controlando, corrigiendo y evaluando según las necesidades de cada área.

Se ejecutará el cronograma de capacitaciones, conferencias, talleres o charlas que se pudieren realizar dentro o fuera del hotel.

El encargado (administrador) se encargará de verificar la eficiencia de las capacitaciones, para lo cual se entregarán los respectivos certificados, el informe del jefe de área o departamento, el informe del instructor, entre otros según amerite el caso.

El encargado (administrador) es el responsable de diseñar el programa de capacitación interna o externa si lo hubiera; los mismos abarcarán algunos campos como: desde la definición de tareas o roles hasta riesgos, impactos ambientales. Con el principal objetivo de mejorar los conocimientos, destrezas y habilidades de los empleados o trabajadores para así tener un mejor desenvolvimiento y conocimiento de las actividades que realizan.

Debe existir una capacitación interna o externa para los temas relacionados con:

Procesos de gestión turística: temas para cubrir las competencias laborales definidas en los Perfiles Profesionales y en las Normas INEN vigentes aplicables.

Servicio de calidad en cada puesto.

Ambiente: Cuidado y prevención de la contaminación.

Seguridad y Salud en el Trabajo – SST: Acciones para mejorar la competencia y prevenir accidentes y enfermedades, así como la actuación en situaciones de emergencia.

El Adiestramiento se realizará en el puesto de trabajo y será práctico en su contenido; siguiendo las actividades que se encuentran detalladas fotográficamente en el anexo #4.

2.14.21.4 Actividades de Capacitación y Adiestramiento.

- A partir de los riesgos por puesto de trabajo y las competencias del trabajador: Identificar las necesidades de capacitación en procesos, ambiente y SST.
- Inducción en procesos, ambiente y SST a todo nuevo trabajador.
- Explicación del puesto de trabajo con el Profesiograma.
- Entrega de un ejemplar del Reglamento de Seguridad y salud.
- Entrenamiento en el puesto de trabajo.
- Capacitación Cultural Turística.

2.14.22 Actualización de Procesos e Instructivos.

Para esto, el Responsable (administrador) actualiza y modifica todos los documentos en el tiempo que se creyere conveniente; por lo general se cree que es por el transcurso de un año aproximadamente, ya que con el transcurso de tiempo se pueden implementar nuevas áreas o departamentos del hotel , posiblemente se realice algún tipo de capacitación que permitió mejorar aún más los tiempos y tareas

y necesiten ser actualizados en el manual, se pueden adquirir: nueva maquinaria, nuevos utensilios, nuevos materiales, que requieren incluirlos dentro de los procesos. Esto modificará sin duda la elaboración del manual el cual debe ser impreso para ser verificado tanto por el gerente administrador; por los jefes de cada área y por los empleados en los cuales se hayan generado los cambios para posteriormente aprobarlo.

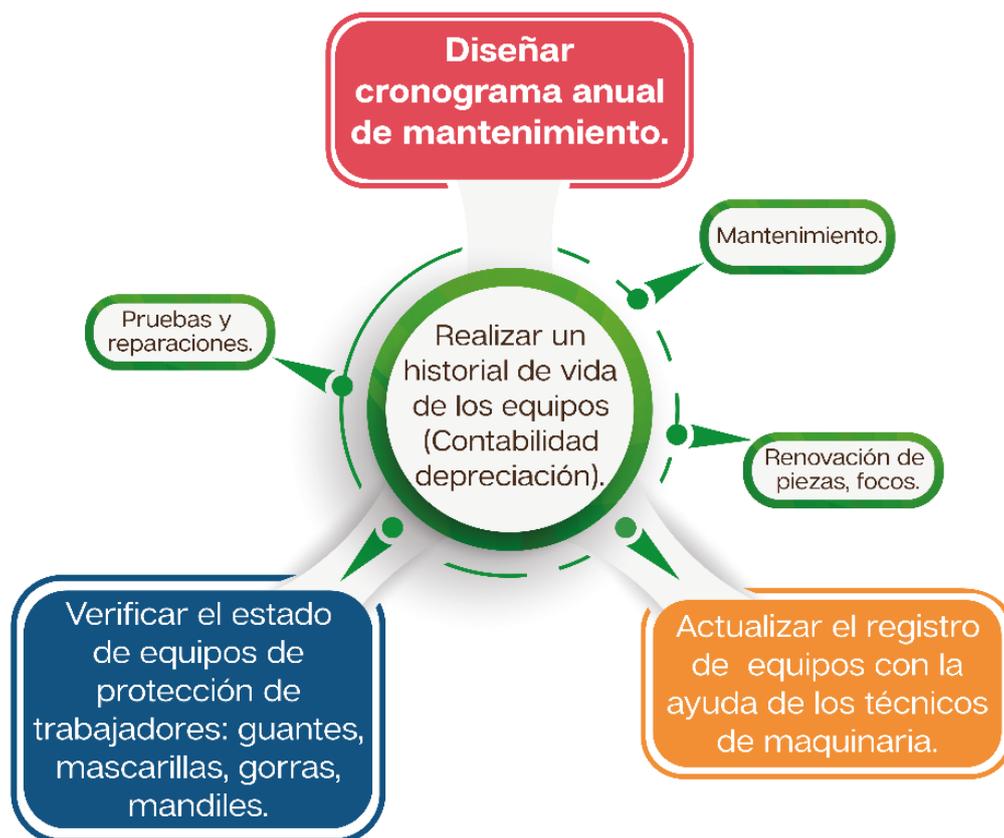
2.14.23 Programa de Inspección y Mantenimiento.

Este programa propicia un entorno de trabajo seguro y saludable mediante la inspección y el mantenimiento adecuado de maquinaria, utensilios equipos entre otros, que los tenemos mejor detallados en el anexo que incluye fotografías en el anexo #5.

2.14.23.1 Actividades de Inspección y Mantenimiento.

- Elaborar Cronograma anual de mantenimiento de equipos
- Verificar la disponibilidad, el estado de herramientas y equipos críticos para mantenimiento (incluidas las instrucciones de manejo): cocina, extractor, neveras, calefones, instalaciones eléctricas, focos; entre otros.
- Mantener y actualizar un registro con el historial de equipos manuales en la HOJA DE VIDA DE EQUIPOS (mantenimiento preventivo, calibración, prueba de campo, reparaciones, sustitución de piezas y repuestos)
- Verificar e inspeccionar cada día el estado de los equipos de protección personal de los trabajadores: guantes, calzado, gorras desechables, uniforme.
- Mantener y actualizar un registro de los equipos de medición (mantenimiento)
- Registrar, verificar y aprobar los trabajos de mantenimiento subcontratados.

2.14.24 Gráfico #9. Cronograma Anual de Mantenimiento.



Fuente: Cobos Izquierdo Norma Catalina.

2.14.25 Programa de Limpieza y Desinfección.

Es responsabilidad del gerente o administrador del hotel vigilar e inspeccionar estas acciones; pero es estrictamente una labor que lo ejecutan directamente las

camareras Estas acciones son muy importantes y de vital importancia puesto que conjuntamente con el trato a los clientes, la atención personalizada; la limpieza, el mantenimiento la desinfección es parte fundamental para la satisfacción y bienestar de los huéspedes y garantizan espacios, limpios, higiénicos y esterilizados, para su mejor comprensión la encontramos detallado en el anexo #6.

2.14.25.1 Actividades del Programa de Limpieza y Desinfección.

- Elaborar y ejecutar un esquema trimestral de limpieza y desinfección:
- Esquema diario, por horas, de limpieza de habitaciones, limpieza de áreas comunes, limpieza de oficinas.
- Esquema anual de control de plagas.
- Esquema diario de trabajo encaminado a desinfección, por áreas
- Ejecutar capacitación en buenas prácticas de manufactura para prácticas de aseo personal, uso de utensilios, mantenimiento de utensilios y uso de químicos para limpieza y desinfección.
- Tener al día los requisitos e inspecciones solicitadas por las autoridades de salud.
- Dotar de ropa trabajo, equipos de protección personal, utensilios para la limpieza y desinfección de áreas contaminadas
- Capacitar y habilitar al personal en técnicas de limpieza, protocolos de desinfección y un sistema detallado de registro de actividades.
- Establecer protocolos de técnicas para la limpieza y desinfección de todas las áreas; esto incluyen también las bodegas, techos; entre otros.
- Establecer protocolos para la limpieza de menaje de cama, cortinas, alfombras y menaje de baño.

2.14.26 Programa de Limpieza de Sanitarios

Este instructivo detalla el trabajo de limpieza como apoyo a otros procesos, creando una metodología específica en cuanto a las habitaciones y sanitarios de Hotel Rosa Mía, esto lo encontramos más detallado en el anexo #7.

2.14.26.1 Actividades del Programa de Limpieza de Sanitarios.

- Debe colocar un cartel avisando que el piso esta mojado.
- Debe eliminar todos los residuos sólidos con un buen barrido del piso.
- En cuanto a los sanitarios debe eliminar los residuos orgánicos como inorgánicos con la escoba de cerdas fuertes
- Una vez eliminado todo tipo de residuos limpia los mismos con agua caliente mezclando con detergente.
- Además utiliza desinfectantes amigables con el ambiente.
- Debe mantener un perfecto estado de limpieza de las paredes a fondo cuando sea necesario.
- El vaciado de basureros, la reposición de papel higiénico, papel toalla y jabón líquido debe hacerlo a diario
- El encargado procede a limpiar el lavamanos sacando las pelusas y cabellos.
- Posteriormente realiza el lavado de la bañera restregando uniformemente la misma con detergente y agua caliente.
- Posteriormente realiza el lavado de la bañera restregando uniformemente la misma con detergente y agua caliente.
- Finalmente realiza la limpieza de la grifería y del espejo de baño con limpia cristales.

2.14.26.2 Registro del Trabajo de Limpieza de Sanitarios.

- Se pueden desarrollar aspectos de evaporación de químicos, provocando posibles deficiencias respiratorias; para ello se debe utilizar mascarilla.

- Caídas en piso mojado provocando fracturas, para ello se deben mantener ordenadas las áreas de trabajo secas y limpias
- Como se tiene contacto con productos químicos se deben utilizar guantes y así evitar quemarse las manos.

2.14.26.3 Riesgos Ambientales

- Los productos de limpieza por lo general desengrasantes contaminan el agua; es por ello se recomienda utilizar en lo posible productos amigables con el medio ambiente.

2.14.27 Programa de Limpieza de Áreas Comunes.

Detalla minuciosamente la metodología para realizar el trabajo de limpieza en las áreas comunes del hotel, pudiendo examinarla mucho mejor en el anexo #10.

2.14.27.1 Actividades del Programa de Limpieza de Áreas Comunes.

- El /la encargado/a de esta actividad limpia, trapea las áreas de acceso, puertas, pasillos, mesón de servicio, de las áreas comunes del establecimiento con productos de limpieza.
- El /la encargado/a limpia las áreas de circulación interna que se encuentran en todo el establecimiento y con los elementos de limpieza más adecuados para cada caso.
- El /la encargado/a barre, trapea y limpia áreas de descanso interno, áreas deportivas, gradas, pasillos; con los elementos adecuados a cada caso.
- El /la encargado/a limpia los polvos de los marcos de los cuadros, elementos decorativos, luminarias y mobiliario que están en las áreas comunes del establecimiento, utilizando los elementos de limpieza adecuados a cada caso, posteriormente pondrá agua en las plantas.
- El encargado/a llena el REGISTRO SEMANAL DE LIMPIEZA, este proceso se repite dos veces al día: antes del inicio y al finalizar la jornada.

- Para finalizar el proceso el administrador realiza un control visual de la actividad realizada por el encargado/a de la limpieza.

2.14.27.2 Riesgos de Trabajo en el Programa de Limpieza de Áreas Comunes.

- Se pueden desarrollar aspectos de evaporación de químicos, provocando posibles deficiencias respiratorias; para ello se debe utilizar mascarilla.
- Caídas en piso mojado provocando fracturas, para ello se deben mantener ordenadas las áreas de trabajo secas y limpias
- Como se tiene contacto con productos químicos se deben utilizar guantes y así evitar quemarse las manos.

2.14.27.3 Riesgos Ambientales en el Programa de Limpieza de Áreas Comunes.

- Los productos de limpieza por lo general desengrasantes contaminan el agua; es por ello se recomienda utilizar en lo posible productos amigables con el medio ambiente.

22.14.28 Programa de Limpieza de Habitaciones.

Este instructivo establece la metodología en el trabajo de limpieza específicamente en el área de habitaciones. Por la estructura muchas veces se maneja de manera independiente la habitación y sus respectivos baños, esto lo detallamos en el anexo # 12.

2.14.28.1 Actividades del Programa de Limpieza de Habitaciones.

- El /la encargado/a de esta actividad vacía papeleras, recoge vasos, limpia puertas, pasillos y trapea pisos o aspira alfombras de áreas de acceso y de la habitación.
- El /la encargado/a desviste la cama, retira la lencería usada, viste y cubre la cama.

- El /la encargado/a limpia elementos decorativos, muebles, accesorios, closets, usando los elementos de limpieza más adecuados a cada situación.
- Pasa un trapo blanco por las hendijas, soportes y superficies donde el polvo se puede acumular.
- El /la encargado/a limpia a profundidad el cuarto de baño de la habitación utilizando los elementos químicos adecuados a cada situación.
- El /la encargado/a limpia el cuarto de baño, con absoluta prolijidad. Iniciando por pisos, puertas, inodoro; utilizando los elementos químicos adecuados a cada situación y los EPP correspondientes.

2.14.29 Programa de Limpieza de Habitaciones

La limpieza en el Cuarto de Baño es extremadamente indispensable es por ello que se detallan mediante un cuadro fotográfico en el anexo 13.

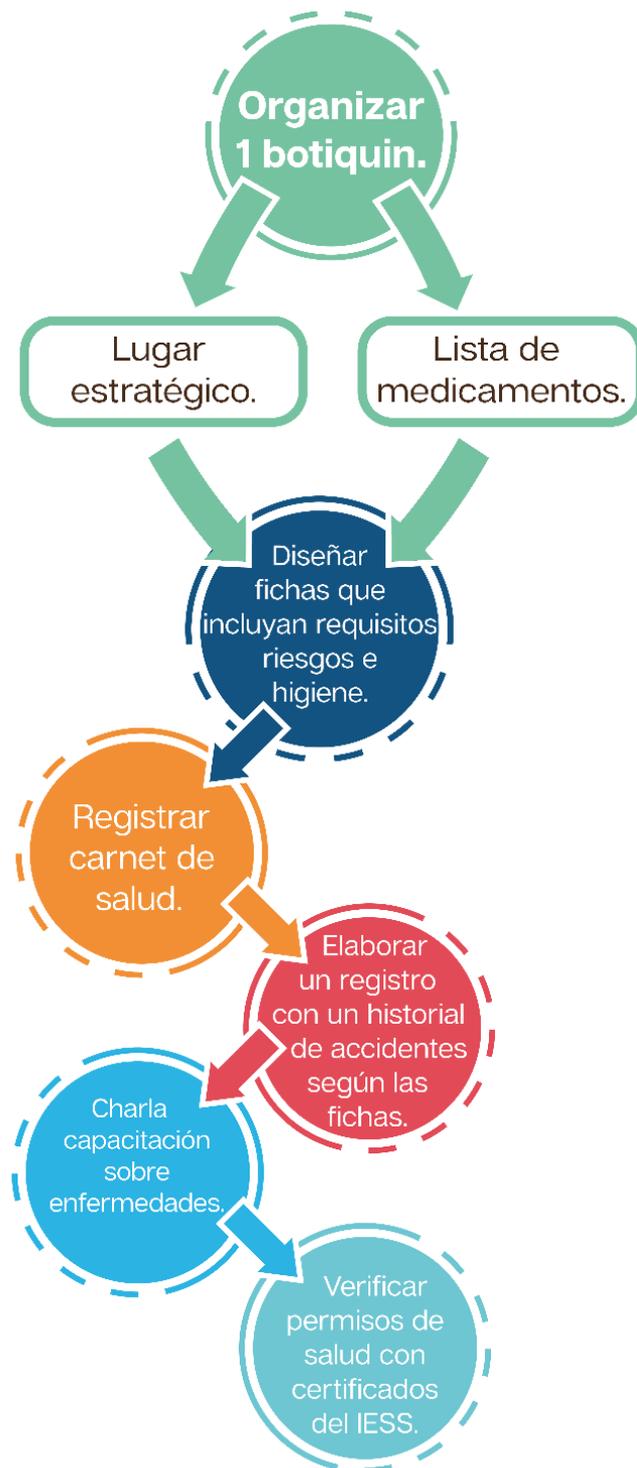
- El /la encargado/a limpia a profundidad el cuarto de baño de la habitación utilizando los elementos químicos adecuados a cada situación.
- El /la encargado/a limpia el cuarto de baño, con absoluta prolijidad. Iniciando por pisos, puertas, inodoro; utilizando los elementos químicos adecuados a cada situación y los EPP correspondientes.
- El /la encargado/a limpia en el cuarto de baño: lavamanos, espejos, elementos decorativos, dispensadores de jabón, utilizando los elementos químicos adecuados a cada situación y los EPP correspondientes.
- El /la encargado/a limpia en el cuarto de baño: área de ducha, paredes, piso, puertas o cortinas de baño, llaves y elementos metálicos, utilizando los elementos químicos adecuados a cada situación y los EPP correspondientes.
- El /la encargado/a limpia en el cuarto de baño: área de ducha, paredes, piso, puertas o cortinas de baño, llaves y elementos metálicos, utilizando los elementos químicos adecuados a cada situación y los EPP correspondientes.

- El /la encargado/a procederá a la desinfección y sanitación de la habitación y cuarto de baño, asegurándose que se eliminen los posibles contaminantes, utilizando los elementos químicos desinfectantes adecuados y los EPP correspondientes.
- El /la encargado/a coloca artículos complementarios y amenities en el cuarto de baño cumpliendo las definiciones estéticas determinadas por la administración del establecimiento.
- El encargado/a llenara el REGISTRO SEMANAL DE LIMPIEZA, este proceso se repetirá una vez al día y a la salida de un huésped.
- Para finalizar el proceso, ama de llaves deberá realizar un control visual de la actividad realizada por el encargado/a de limpieza.

2.14.30 Programa de Vigilancia de la Salud

Nuevamente el responsable de este programa es el administrador, quien especificará las actividades, presupuesto y cronograma de trabajo de las acciones relacionadas con la vigilancia de la salud para los empleados, comenzando en el primer momento en la contratación con el Carnet de Salud.

2.14.31 Gráfico #10. Control y Verificación de Requisitos para una Buena Organización de Seguridad y Salud.



Fuente: Ministerio de Turismo Norma NTE INEN 2451-2008

2.14.32 Programa de Buenas Prácticas Ambientales.

Sirve para prevenir y reducir los impactos ambientales que se realizan dentro de la actividad hotelera, generando respeto por la biodiversidad y su conservación; esto lo podrá revisar en el anexo #15; mediante medidas preventivas y acciones de ejecución tales como.

- a) Manejo de residuos y contaminación.
- b) Ahorro de agua.
- c) Consumo de productos biodegradables, orgánicos.
- d) Uso de materiales reciclados.
- e) Ahorro de electricidad.
- f) Mejor funcionabilidad y mantenimiento de máquinas (lavadora, secadora, lavador de vajilla; etc.)

2.14.32.1 Actividades para el Programa de Buenas Prácticas Ambientales.

- Definir las acciones para un uso eficiente del agua y socializar aquellas que le permitan un ahorro.
- Revisar periódicamente el sistema de provisión de agua, detectar y reparar las fugas en los servicios higiénicos, tubería de agua limpia, cañería de aguas servidas, duchas y otras instalaciones.
- Disponer el uso de agua para riego solamente en la noche
- Comunicar a los clientes las medidas que permiten ahorrar agua y promoverlas (anuncios en servicios higiénicos parar cerrar el grifo o informar fugas)
- Promover medidas para el máximo aprovechamiento de la iluminación natural.
- Instalar y mantener iluminación lámparas ahorradoras y con sensores movimiento. Ministerio de Turismo Norma NTE INEN 2451-2008"Resolución

2.14.33 Gráfico #11. Programa Buenas Prácticas Ambientales.



Fuente: Cobos Izquierdo Norma Catalina.

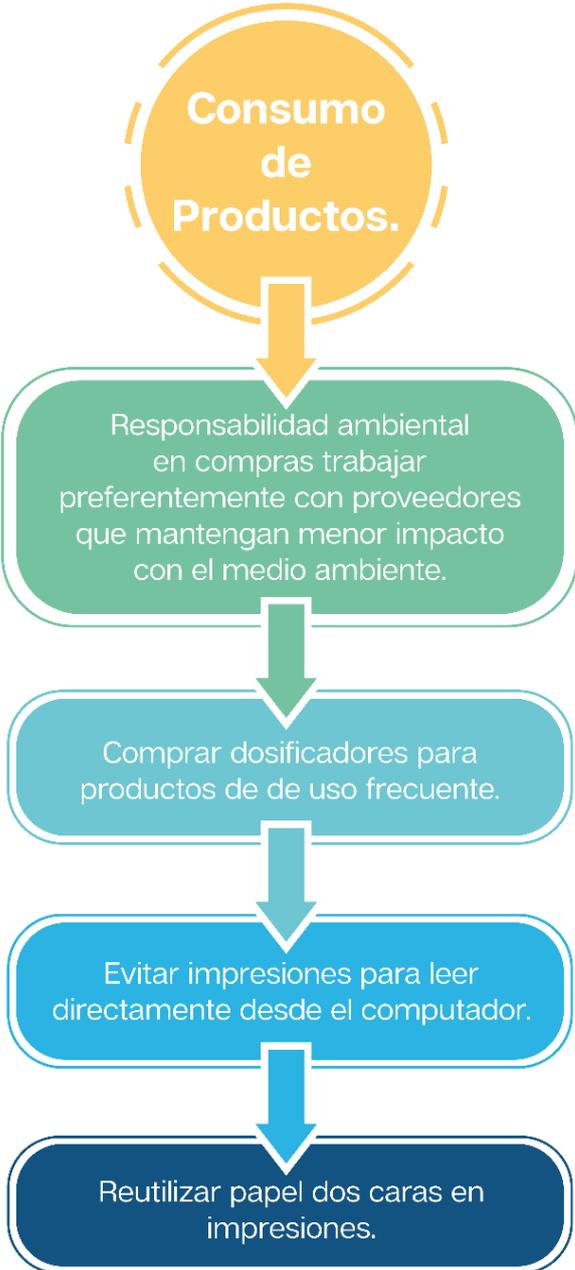
2.14.34 Programa de Consumo de Productos

Los productos de consumo deben manejarse cuidadosamente para evitar gastos innecesarios, amigables con el medio ambiente y a su vez se requiere una selección detallada de los proveedores; esto lo podrá revisar en el anexo # 16.

2.14.34.1 Actividades del Programa de Consumo de Productos.

- Utilizar un criterio de responsabilidad ambiental para las compras, favoreciendo a los proveedores de productos biodegradables, orgánicos, reciclables o de material reciclado y, en general, aquellos con características que minimizan el impacto medioambiental (envases degradables, etc.)
- Promover la recepción de productos con embalajes mínimos para reducir la generación de residuos
- Promover la adquisición de dosificadores para el uso de productos de alta rotación
- Promover el reciclaje de empaques, embalajes, papel, envases, bolsas y contenedores
- Promover el uso de papel 100% reciclado post consumo y totalmente libre de cloro.
- Crear y promover una clara política de no impresión y se facilita el uso de dispositivos de información y lectura no impresos
- No consumir ni demandar para preparación de alimentos, especies protegidas o sus derivados, ni especies hidrobiológicas fuera de su talla mínima.

2.14.35 Gráfico #12. Programa de Consumo de Productos.



Fuente: Cobos Izquierdo Norma Catalina.

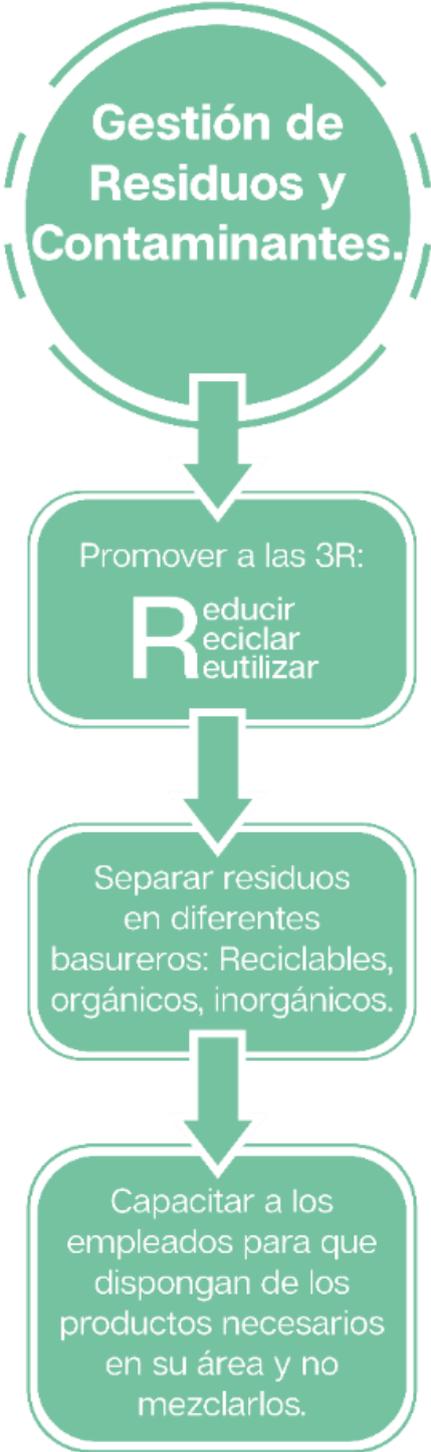
2.14.36 Programa de Residuos Contaminantes

Toda empresa debe manejar correctamente los residuos contaminantes; puesto que afectarán notablemente al hotel como a la sociedad en general, lo podrá revisar en el anexo # 17.

2.14.36.1 Actividades del Programa de Residuos Contaminantes

- Promover y apoyar el tratamiento de residuos sólidos bajo el esquema 3R (reducir, reciclar, reutilizar).
- Ejecutar campañas de información entre los empleados para la minimización y correcta gestión de los residuos y evitar la contaminación.
- Disponer la separación de residuos y desechos en contenedores diferentes para: reciclables, orgánicos, inorgánicos y peligrosos.
- Ejecutar campañas de información entre los empleados para la minimización y correcta gestión de los residuos y evitar la contaminación
- Promover y adiestrar a empleados y clientes en no contamina cuerpos de agua con productos tóxicos o peligrosos. Ministerio de Turismo Norma NTE INEN 2451-2008",

2.14.37 Gráfico #13. Programa de Residuos Contaminantes



Fuente: Ministerio de Turismo Norma NTE INEN 2451-2008

2.14.38 Procedimiento de Objetos Olvidados.

El jefe de recepción es el encargado de este proceso el cual describe el método por el cual se manejarán los objetos olvidados en las instalaciones del hotel.

Este aplica desde que se encuentra un objeto olvidado en la habitación, en un área pública, un pasillo, baño, restaurante, lobby, etc., hasta que es devuelto al huésped o se ha dispuesto del mismo para otros fines.

2.14.38.1 Revisión de Habitación.

Lo primero que hará la camarera (o) cuando el cliente ha dejado la habitación al finalizar su estancia, será revisarla minuciosamente por si éste descuidadamente hubiese olvidado algo. Esta revisión la hará tan pronto como el cliente abandone la habitación.

Si ha encontrado un objeto olvidado inmediatamente debe comunicarse con la Recepción para confirmar si el cliente aún no ha salido del hotel y restituirle el objeto olvidado.

Por el contrario, si el cliente ya se marchó o no se le ha podido localizar, se procederá llenando el formulario de REGISTRO DE OBJETOS OLVIDADOS.

Este formato hará constar las características del objeto en cuestión, el número de la habitación o lugar donde fue encontrado, la fecha, hora y firma de quien lo encontró.

El formato se hará por duplicado. Inmediatamente será entregado al Ama de Llaves quien al final del turno hará la entrega de los objetos olvidados en el área de Recepción. Las personas que participan del proceso deberán firmar el Registro de Objetos Olvidados.

2.14.38.2 Custodia de Objetos Olvidados.

El Jefe de Recepción guardará todos los objetos olvidados en un lugar que tenga las debidas seguridades y que sea destinado únicamente para ese efecto. Los objetos olvidados permanecerán allí durante un tiempo de 1 año a la espera de que alguien los reclame.

2.14.39 Gráfico #14. Custodia de Maletas.



Fuente: Propio de Hotel Rosa Mía.

2.14.39.2 Devoluciones.

El recepcionista intentará localizar al dueño a través de los datos consignados en la Tarjeta de Registro si el cliente lo solicita, se enviará el objeto por mensajería o correo postal, con cargo por cobrar en destino.

En el caso de objetos de menor valor (prendas de vestir, accesorios, cargadores de dispositivos electrónicos, alimentos, artículos de limpieza e higiene personal) se esperará que sea el cliente quien realice el reclamo ya sea vía telefónica o por e-mail. Sin embargo, es responsabilidad del hotel guardar los objetos olvidados.

2.14.39.3 Manejo de Objetos Olvidados

Para resguardar la responsabilidad del establecimiento en cuanto al manejo de objetos olvidados, es importante cumplir con las siguientes políticas:

Luego del periodo definido de espera (1 año), la Dirección del hotel determinara, cuál será el destino de los objetos olvidados, y no tendrá el huésped derecho a reclamo alguno.

Si el pasajero que ha olvidado el objeto, no realiza el reclamo en el tiempo estipulado, el Hotel dispondrá de los objetos para:

Donar a una institución de asistencia social.

Utilizarlos, cuando aplique, para el servicio al cliente. Por ejemplo: en el caso de libros que no son reclamados, el hotel dispondrá de una biblioteca particular en varios idiomas a disposición de otros huéspedes. En el caso de cargadores de dispositivos móviles éstos serán guardados para cuando un huésped olvida el suyo y podrá pedir uno prestado en recepción, siempre y cuando se disponga la marca y modelo requerido

2.14.40 PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El administrador y recepcionista de turno junto con la autorización del administrador o gerente son quien se encargará de planificar, desarrollar y dar seguimiento en cuanto a quejas, reclamos y sugerencias que se den en el hotel por parte de los huéspedes.

Su propósito es el de realizar las acciones necesarias de manera oportuna y eficiente con la participación siempre activa de los empleados, brindando una atención inmediata para solucionar e ir documentando lo sucedido para darles seguimiento que permitan establecer las causas de las quejas y sugerencias de los clientes con el

propósito de impulsar siempre acciones de mejora y así atender oportuna y efectivamente a los huéspedes.

2.14.40.1 Atención de Quejas de Alojamiento.

Se ha asignado un nombre para cada tipo de queja con el objetivo que los empleados al escuchar que se trata de una "Queja 1" por ejemplo, la reconozcan y sepan que hacer para darle solución.

Cabe mencionar que las quejas más comunes hacen referencia a:

2.14.40.1.1 Reclamo 1 por Habitaciones:

- Insatisfacción en las Habitaciones.
- Habitación se encuentra sucia.
- Falta de agua caliente en las habitaciones. Falta de iluminación interna en la habitación.
- Humedad en la habitación,

2.14.40.1.2 Reclamo por Servicio.

- Error en la reserva.
- Precios elevados.
- Recepcionista no se expresa con claridad.
- Falta de claridad en las tarifas (tarifas normales, tarifas de feriado, tarifas promocionales, tarifas de redes sociales).
- Lentitud en el servicio.
- Averías en el servicio de Internet

2.14.40.1.3 Reclamo 3 Infraestructura del Hotel.

- Deficiente limpieza.
- Baños en mal estado (averías).
- Escasez de puestos de parqueo.
- Gradas resbalosas.

2.14.40.2 Responsabilidad para la Gestión de Quejas y Reclamos.

Según la página: <https://www.gediscovery.edu.pe/blog/gestion-hoteleria-manejar-quejas-clientes/> existen algunos consejos respecto a cómo manejar las quejas de los clientes de manera efectiva y garantizar la satisfacción de los clientes.

1. Permite que el cliente hable: Es importante escuchar al cliente mientras se queja y no interrumpirlo. El cliente ya está molesto y la interrupción causará que su temperamento aumente. Permite que describa al detalle la razón de su molestia con el hotel y su servicio.
2. Los clientes son la mejor publicidad del hotel; Los hoteles nunca deben olvidar que la mejor forma de promocionar sus servicios es a través de un cliente satisfecho. Es muy importante dejar que el huésped descargue todo su malestar para posteriormente identificar el verdadero problema y resolverlo de inmediato.
3. Respeta a los clientes: Sin importar la raza, el idioma, el aspecto o la cultura del cliente, debe ser tratado con respeto y se le debe hacer sentir valorado y especial. Esto debe ser así en todos los departamentos del hotel. Cuando respetas a los clientes harás el esfuerzo de cumplir con sus necesidades y lograr que se sientan satisfechos.
4. Maneja las quejas de forma diplomática: Al lidiar con un cliente irritado en persona o por teléfono, es importante ser profesional y cortés. Utilizar un tono y una conducta amables permitirá mostrar al cliente que estás haciendo un esfuerzo para entender y calmar la situación. No debes mostrar nerviosismo, ya que esto crea una sensación de incertidumbre. Al estar calmado y seguro, tendrás un efecto más positivo. El hecho de que un cliente se te acerque debe ser una señal que cree que podrás ayudar y resolver su problema. Asimismo, maneja la situación de forma positiva. Considéralo una oportunidad para

mejorar el servicio al cliente, en lugar de tomarlo personal. Proporciona alternativas y sugerencias a los clientes si un servicio particular no está disponible. Intenta convencer al cliente de que ha tomado nota de sus sugerencias y muestra tu aprecio mencionando que las implementarás tan pronto como sea posible.

5. Colócate en la posición del cliente: Si miras un problema o una situación desde la perspectiva del cliente, podrás comprender mejor su frustración o molestia. Incluso si no estás equivocado o no eres parte del problema, es importante que brindes disculpas. Las molestias incluso si no estás equivocado o no eres parte del problema, es importante que brindes disculpas. Las disculpas deben brindarse incluso si el cliente está molesto y gritando. Ser empático con el cliente es una buena forma de manejar las quejas porque muestra que entiendes por lo que está pasando. Permitirá apaciguar la situación.
6. Hazte responsable de la resolución del problema: Tanto como sea posible, debes intentar resolver el problema del cliente. Recuerda que el cliente ha venido hacia ti con la esperanza de que puedas ayudarlo. Este es el momento para demostrar que estás dispuesto a ayudarlo. A menos que la situación sea algo que no puedas resolver o abordar, evita transferir el problema a otra persona. Si tienes que transferir la queja a alguien más, permanece en la llamada hasta que el compañero conteste. Primero, presenta al huésped y luego traslada la situación. Luego, garantiza que esa persona entienda el problema con claridad y sepa por completo el nombre del cliente y el problema. Nunca transfieras ciegamente a un cliente enojado. Si la llama se envía a un mensaje de voz o se desconecta, el cliente estará más molesto cuando vuelva a llamar.

7. Pregunta al cliente por una solución adecuada: Muchas veces, preguntar al cliente por una solución apropiada puede ayudar mucho a calmar la situación. Si la situación es razonable y tienes la autoridad, puedes actuar de forma inmediata. Si no tienes la autoridad, explica esto al cliente y proporciona un periodo de tiempo dentro del cual se resolverá el problema. Si el cliente da una solución poco razonable, mantente calmado y explica por qué el hotel no puede aplicarla. Luego, otorga una alternativa para calmarlo. Es importante que primero te disculpes y luego tomes acción para resolver la situación. Esta transición no debe tener interrupciones. Inmediatamente después de disculparse por el inconveniente causado, debes informar al cliente los pasos que tomarás para abordar su queja y cuánto tiempo tomará. Esto solo es posible si escuchas la queja y la entiendes por completo.
8. Haz un seguimiento a los problemas: Una vez que se ha resuelto el problema, es importante que hagas un seguimiento con el cliente para saber si está contento con la solución. Esto te permitirá confirmar que el problema si ha sido resuelto y que el cliente ahora está feliz con los servicios del hotel. Un seguimiento también hace que el cliente se sienta especial y esto puede marcar una gran diferencia en la impresión general que el cliente tiene del hotel. El seguimiento puede construir la lealtad del cliente y pavimentar el camino hacia los clientes frecuentes.

Para que el procedimiento de quejas funcione, es necesario que se asignen responsabilidades en cuanto a atención al cliente, y calidad de los servicios. Es muy importante dejar que el huésped descargue todo su malestar para posteriormente identificar el verdadero problema y conservar la tranquilidad y la calma sin pretender que el problema sea de tipo personal, tomando imparcialidad en las decisiones que

se tomen; así mismo se debe observar si la solución que se manifestó el cliente lo pudo tomar satisfactoriamente y si no lo hizo debe justificar con una opción más.

2.14.41 Gráfico #15. Acciones del Recepcionista Frente a una Queja.



Fuente: Cobos Izquierdo Norma Catalina.

La comunicación interna según <https://www.marketing-xxi.com/la-comunicacion-interna-119.htm>, dice que la comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido.

Para esto se debe capacitar al personal en cuanto a la importancia del manejo de quejas reclamos y sugerencias.

El administrador (responsable) por lo general realiza las capacitaciones en las que es preferible que se realicen bajo el role playing para que junto a sus empleados dramatiquen los posibles incidentes para que luego sean resueltos.

2.14.42 Proceso de Check Out.

El recepcionista en ejecución es el que realiza este procedimiento, el cual describe los pasos a seguir para realizar la salida, facturación y cobro a los huéspedes del hotel. Se aplica desde que el huésped anuncia su salida hasta que abandona las instalaciones.

2.14.42.1 Preparación Previa para el Check Out.

El Recepcionista del turno de la noche elaborará el LISTADO DE SALIDAS, que es un documento que muestra las salidas previstas por los huéspedes en la mañana; este registro lo llevan impreso las camareras; quienes durante la mañana están monitoreando directamente con recepción las salidas de los huéspedes por medio de los walkie – talkies.

2.14.42.2 Consulta de Servicios Utilizados por el Cliente.

Una vez que el cliente se acerque a la recepción, el responsable del proceso le solicitará la entrega de la llave de la habitación, y confirmará con las camareras el detalle de la situación de la habitación (número de toallas, mobiliario en buen estado, consumos extras, room service)

Asimismo, se tendrá en cuenta las condiciones especiales de facturación (rebajas en precios, descuentos, corporativos, fundaciones; entre otras.), los cuales figurarán en la Tarjeta de Registro del Huésped.

En el caso de grupos o agencias, se realizará la facturación según los acuerdos establecidos

2.14.42.3 Cobro al Cliente.

1.- Verificación de datos de la tarjeta de registro con el sistema de facturación (nombres, apellidos, ruc, dirección, correo electrónico, teléfono).

2.- Enviar la factura al Sistema del SRI (Facturación Electrónica)

3.- Revisión de envío.

Se confirmará con el cliente el medio de pago a realizar, por lo general para la recepción en feriados o fechas festivas; realizan anticipos mediante transacciones bancarias o depósitos, y en fechas ordinarias al realizar su Check In muchos de los Huéspedes realizan un anticipo sea en efectivo o tarjeta de crédito; por las noches de estancia en el hotel.

Las facilidades de cobro estarán expuestas al cliente de manera visible.

Generalmente las formas de pago son:

1.- En efectivo: con moneda nacional

2.- A crédito: a través de tarjeta de crédito, débito, o crédito que se gestiona a Empresas o corporativos.

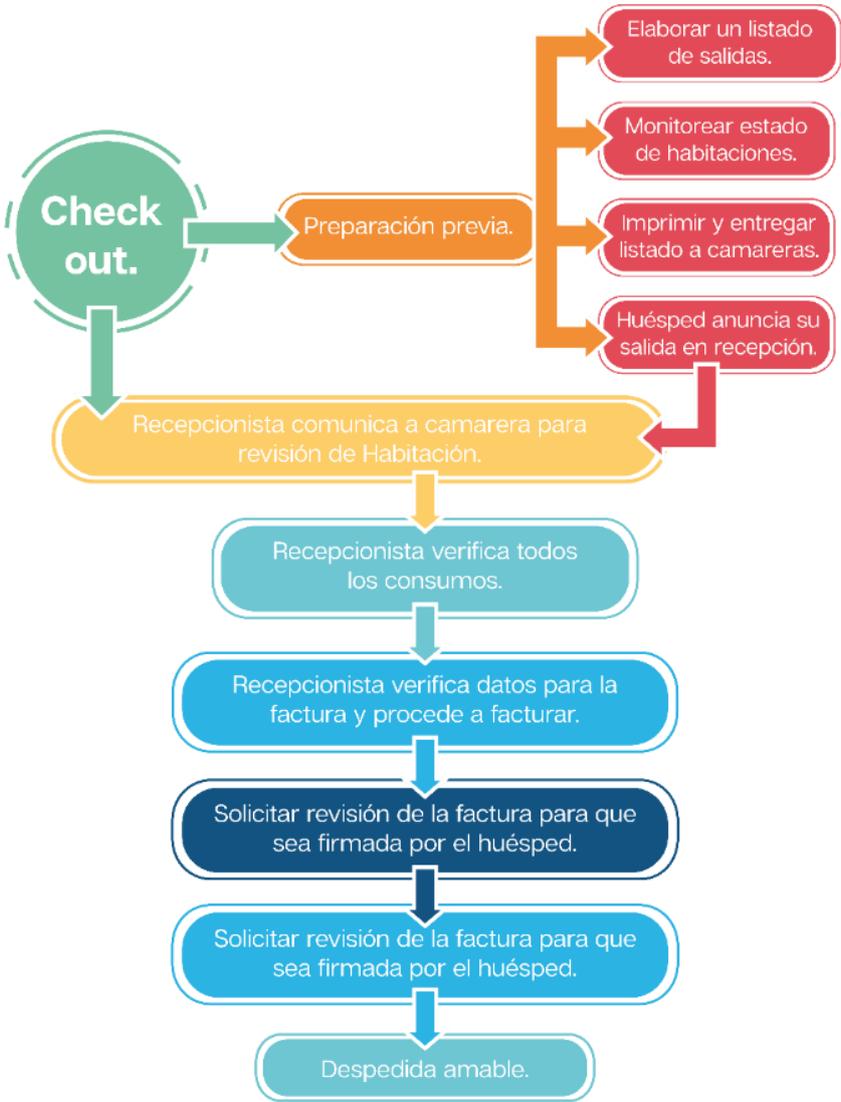
Una vez cerrada la factura se agrupa en Recepción junto con toda su documentación soporte y el resto de facturas emitidas por los check – out realizados durante el turno. Generalmente suelen clasificarse por modalidad de pago y según el número correlativo de cada factura. Este número de identificación de cada

factura es asignado automáticamente por el programa informático en el momento de su emisión.

2.14.42.4 Despedida al Cliente.

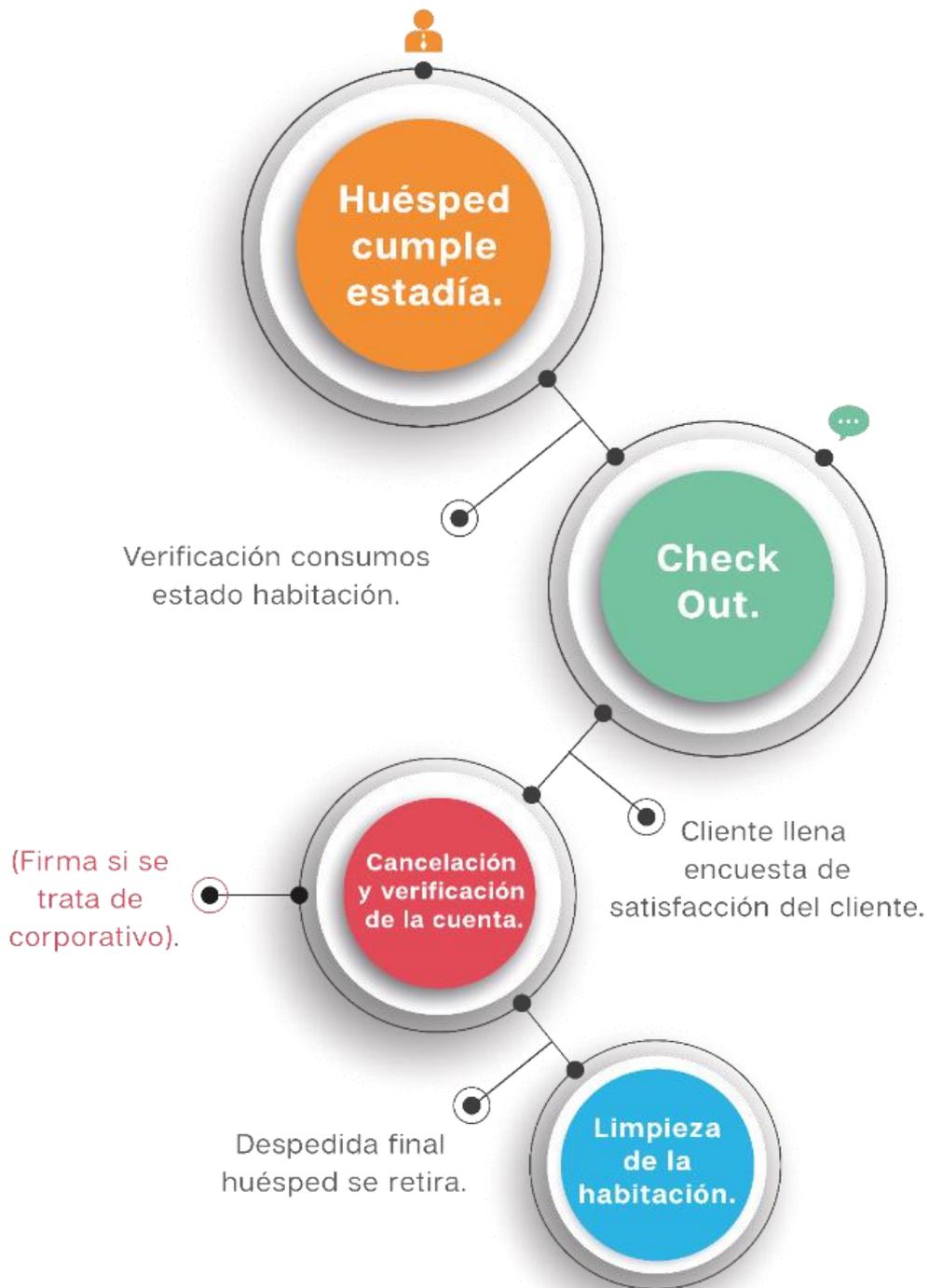
Una vez finalizado el proceso de facturación y pago se pedirá al cliente que valore su estancia en el hotel. Para proceder a la despedida amable solicitando al Botones su ayuda con el traslado del equipaje.

2.14.43 Gráfico #16. Pasos Generales para el Check Out.



Fuente: Cobos Izquierdo Norma Catalina.

2.14.44 Gráfico #17. Cumplimiento de la Estadía



Fuente: Cobos Izquierdo Norma Catalina.

2.14.45 Proceso de Evaluación y Selección de Proveedores.

El responsable de este procedimiento será siempre el administrador quien elabora y actualiza la selección y lista de proveedores.

Este procedimiento servirá para mejorar el desempeño de los proveedores para una mejor sostenibilidad económica, así como también para integrarla con los sistemas de gestión existentes dentro de la empresa y brindar a los clientes la mejor opción del servicio de alojamiento.

2.14.45.1 Estrategias de Compras.

La política para evaluar, seleccionar y reevaluar proveedores tiene como inicio conocer qué tipo de servicios abarca la política y por tanto, qué proveedores se es preferible que se realicen bajo el role playing para que junto a sus empleados dramaticen. Lo podemos también verificar en el anexo #18.

Los elementos a evaluar han sido incluidos en la FICHA DE EVALUACION

2.14.45.2 REEVALUACION DE PROVEEDORES. Esta incluye 3 partes:

1. Datos de la empresa evaluada
2. Evaluación inicial
3. Reevaluación

La política de Compras de HOTEL ROSA MIA tiene como objetivo construir una base sólida de proveedores y colaboradores que facilite la adquisición de bienes y servicios en las mejores condiciones posibles.

Para esto se tendrá muy en cuenta:

- Precio
- Calidad
- Plazo de entrega

- Nivel de servicio
- Cobertura geográfica
- Integridad
- Responsabilidad financiera
- Capacidad técnica y productiva. (Ministerio de Turismo Norma NTE INEN 2451-2008).

2.14.45.3 Evaluación de Proveedores.

Con las indicaciones establecidas en la política de compras, se realiza una evaluación de todos los proveedores actuales de la empresa y se llena el registro correspondiente.

Para ser proveedor seleccionado se requiere:

- a. Tenga permiso de funcionamiento al día.
- b. La empresa disponga de medios adecuados para la entrega del producto/servicio al cliente.
- c. Utilice métodos para el control de la calidad de sus productos/ servicios.
- d. Gestione las quejas, reclamos y sugerencias documentadamente.
- e. Mida la satisfacción de los clientes.
- f. Cuantos días de crédito establece para mi hotel.

Con los proveedores seleccionados, establecen acciones para mejorar la sostenibilidad de la empresa.

2.14.46 Proceso de Comercialización de Servicios de Alojamiento

Este procedimiento comienza con la promoción y comercialización de servicios y termina con la confirmación de la reserva, para esto se definen estrategias para promocionar y comercializar todos los servicios de hospedaje. Se comenzará con la promoción de los servicios de alojamiento y culminará con la confirmación efectiva de la reserva, para lo que es necesario que el administrador defina las estrategias mediante las cuales se pretende promocionar al hotel.

Para la comercialización de los servicios de hospedaje se requiere:

- Participar en ferias y eventos: En donde se pueda dar a conocer los servicios del hotel.
- Workshops: Participar en encuentros que organizan los representantes de la oferta de un destino con los representantes de operadoras y agencias de viajes con el objetivo de dar a conocer los servicios del hotel.
- Merchandising: Al terminar el año se podrán definir los objetos llamativos que causen impacto para la venta u obsequios en ferias, eventos, workshops, corporativos, para atraer a los representantes de dicha exposición.
- Es recomendable que la Publicidad y promoción de ventas lo realice una empresa experta externa que maneje de mejor manera tanto en redes sociales, medios de comunicación y promociones que junto con el administrador o representante los puedan ir monitoreando dependiendo de fechas temporada baja, feriados, promociones; entre otras. Es la capacidad de capturar la atención de potenciales clientes o de clientes ya ganados, para que se vuelvan recurrentes, hacia cierto producto o servicio en particular. www.improma.com/que-es-la-publicidad/

2.14.47 El Precio o Tarifa del Servicio de Hospedaje:

El Precio o Tarifa que se fija con respecto al servicio de hospedaje es de vital importancia; para ello dependen algunos componentes especiales para poderlo establecer. Aquí enumeramos algunos factores:

2.14.47.1 FACTORES INTERNOS:

Se refieren a las tarifas o precios que se fijan al establecer los costos esenciales para fijar la tarifa interna del servicio de hospedaje a esto nos referimos a los costos fijos en cuanto a: (tiempo de ejecución de limpieza de habitación, mano de obra del personal, porcentaje en ml. de detergentes, cloros, desinfectantes, agua, electricidad, amenities; entre otros).

2.14.47.2 FACTORES EXTERNOS:

Demanda: Se refiere a la cantidad de bienes y servicios que son adquiridos por los huéspedes o clientes a diferentes precios.

Competencia: Se refiere a las empresas, en este caso hoteleras que compiten bajo los mismos parámetros: legales y operacionales; brindando un servicio diferenciado sea esto por su exclusividad, técnicas y métodos en el servicio.

2.14.47.2.1 TEMPORADAS:

2.14.47.2.1.1 TEMPORADA ALTA:

Se refiere a la época del año en la que crece la actividad turística, y la visita de huéspedes es muy frecuente, las fiestas de Independencia de la Ciudad de Cuenca es catalogada como temporada alta. Por lo general en esta temporada los precios se elevan ya que existe mucha demanda de turistas.

2.14.47.2.1.2 TEMPORADA BAJA:

Se refiere a la época del año en la que disminuye la actividad turística, y la visita de huéspedes es muy escasa, en Cuenca se cataloga como temporada baja los

meses de diciembre y enero principalmente; debido a que por navidad y fin de año las personas usualmente disfrutan más en familia. Las tarifas en temporada baja suelen bajarse para captar más visitantes.

2.14.47.2.1.2 FERIADOS:

Se refiere a los días festivos, que no son laborables, muchas personas suelen utilizar estos días para descansar, salir de paseo o viaje en familia o con amistades. Las tarifas en feriados por lo general suelen subir cierto porcentaje pero en cada uno de estos factores dependerán de los criterios de cada empresa.

2.15 CONCLUSIONES

Este capítulo para mi parecer es el más importante puesto que en él se desarrollaron y ejecutaron los procesos correspondientes al desarrollo minucioso de todas las tareas o actividades que se desarrollen en cada área o departamento del hotel considerando siempre que se deben tomar las acciones correspondientes a la realidad absoluta en "Hotel Rosa Mía", mediante recorridos interesantes que me ayudaron a identificar su situación actual para poder proyectar el manual correspondiente que sin duda les servirá como una excelente herramienta de gestión y así mejorar sus tiempos y tareas.

CAPITULO 3. Socialización del Manual de Procesos Previo a la Obtención de la Q de Calidad de Hotel Rosa Mía.

3.1 Introducción.

Hoy en día se desconocen los beneficios asociados a la certificación "Q" de Calidad; generando retrasos en el sector; con respecto a la calidad de los servicios; así como la desorientación de sus recursos humanos, operacionales y de infraestructura.

Este desconocimiento ha generado que en los últimos años exista en el mercado hotelero un exorbitante crecimiento de establecimientos informales, los mismos que operan fuera de los parámetros legales, técnicos; sin realizar un estudio de mercado, proyecciones, procesos, alcances de objetivos, tarifas; entre otras; generando con el transcurso del tiempo una guerra de precios por la tarifa más baja para acaparar huéspedes; y afectando de manera simbólica al sector, que hoy se encuentra en crisis.

Se espera que en la ciudad se pueda regularizar este particular; que exista competencia en donde se pugnen bajo los mismos parámetros, pero el que gane sea el cliente con las empresas que estén altamente capacitadas y por ende brinde servicio de calidad, la mejor experiencia en cuanto a la satisfacción de los clientes, generando que el destino Cuenca sea apetecido por los turistas

La elaboración de la socialización del manual fue muy satisfactoria, puesto que se cumplieron con los propósitos de presentar su producción y transformación; así como sus contenidos y el diseño del manual como resultado final del proyecto.

Dividiendo a esta socialización en cuatro etapas de forma secuencial y sistemática.

En la primera etapa se dieron a conocer los conceptos generales que nos permiten conocer más a fondo el tema de socialización.

La segunda etapa se basó en la experiencia realizada en Hotel Rosa Mía; donde bajo previa autorización se realizó el reconocimiento de sus instalaciones, su personal, sus registros internos, así como sus reglamentos, y sus obligaciones.

En la tercera etapa se recolectó toda la información y se procedió con el diseño de los procesos del manual.

Para la última etapa nos basamos en la experiencia realizada por Hotel Yanuncay con su certificación "Q", y siguiendo los lineamientos brindados por el Ministerio de Turismo en el 2015, se establecen las divisiones por áreas.

En estas áreas o departamentos se realizan múltiples acciones que requieren ser registradas sistemáticamente con la ayuda de los empleados de "Hotel Rosa Mía", quienes ejecutaron sus labores paso a paso para que sean debidamente observadas, redactadas y plasmadas para la elaboración del manual.

En los últimos años el sector hotelero ha tenido márgenes de ocupación muy preocupantes, entidades como la Universidad de Cuenca y la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad han realizado un levantamiento de información con respecto al promedio de hospedaje que rige desde julio del 2015 se tiene un 30%, en 2016 un 24.09%, en 2017 un 25.53% y para el 2018 un 27.41% ; las mismas apuntan a la construcción del Tranvía, a la falta de conexiones aeroportuarias, el terremoto, la informalidad, la falta de regularización y control, la falta de publicidad del destino Cuenca principalmente.

Para la socialización se prepararon los temas más sobresalientes y de importancia para su correcta interpretación, así como la respectiva invitación a la audiencia relacionada con el turismo particularmente en el ámbito de la hotelería, con el propósito de generar conciencia en la importancia que conlleva el adquirir una

mejor planificación y organización que requiere un mejoramiento continuo donde la calidad sea la base fundamental para satisfacer al cliente y como objetivo final provocar interés hacia los gerentes, dueños o administradores; así como a sus empleados para que se puedan interesar en desarrollar su propio manual basándose en los parámetros que hemos manifestado en esta socialización.

3.2 Desarrollo Previo a la Socialización del Manual de Procesos de Hotel Rosa Mía

Para poder socializar nuestro material tuvimos que tomar en cuenta múltiples factores indispensables para una buena presentación; así tenemos los siguientes:

- 1.- Se fija la fecha, hora, y lugar donde se va a realizar la socialización.
- 2.- Se debe considerar siempre el tiempo que se dispone, para preparar esta socialización.
- 3.- Se planifican minuciosamente los temas que se van a señalar, estos temas deben ser dominados.
- 4.- Organizamos el material extra con el que vamos a desarrollar esta socialización en este caso (registro de control de asistencia; preguntas estratégicas entregadas a los participantes para que nos ayude a diagnosticar el interés de la charla, presentación en power point que incluye palabras clave, así como imágenes y cuadros interactivos, y el ejemplar físico del manual de procesos de Hotel Rosa Mía).
- 5.- Se realiza una lista de participantes; los mismos deben estar relacionados directa en el área del turismo (hotelería); ellos son contactados para brindarles toda la información pertinente a la socialización (tema, día, hora, lugar).
 - Sr. Juan Pablo Vanegas Presidente de la Asociación Hotelera del Azuay, y su representante o delegado.
 - Ing. Patricio Miller Presidente de la Cámara Provincial de Turismo del Azuay.

- Ing. Andrea Farfán Gerente de Hotel Rosa Mía y sus empleados.
- Ing. José Luis Correa Gerente de Hotel Yanuncay.
- Lcda. Silva Mora Administradora de La Querencia su Casa en Cuenca.
- Ing. John Montero y su delegado de Hotel el Quijote.
- Sr. Daniel Hernández de Hostal Posada del Ángel y su delegado.

6.- Se realiza la logística del lugar en el cual se va a realizar la exposición, (coffee break, amplificación, sonido, proyector; micrófono, entre otros).

7.- Se realiza un itinerario en el que se hallan especificados los pasos que se van a realizar para la exposición.

3.3 Desarrollo de la Socialización.

- a) La socialización se desarrolla el día jueves 18 de abril del 2019 a partir de las 16h00 en el "Hotel Yanuncay".
- b) Al contar con un número de 8 participantes se procede a invitarles a registrarse para posteriormente comenzar con la socialización.
- c) Se realizó la introducción del producto final (manual de procesos), así como se trataron temas como:
 - El desconocimiento que existe en el sector.
 - Informalidad.
 - Información de temas relacionados a la certificación "Q" de Calidad, y quien la otorga.
 - Conceptos generales de Procesos y Procedimientos.
 - Beneficios que se presentan al elaborar el manual de procesos.
 - Identificación con cuadros interactivos los procesos en cada área o departamento del Hotel.
 - Breve relato con características de "Hotel Rosa Mía."

- Experiencia de los Hoteleros que obtuvieron la Certificación “Q” de Calidad.
- Puntos vivenciales que se suscitaron en “Hotel Rosa Mía.”
- Presentación Física del Manual de Procesos.
- Revisión y manipulación del Manual por parte de los participantes.
- A partir de esto se indagó al público sobre alguna duda o pregunta.
- Pero más que una pregunta nuestra participante; Silvia Mora propietaria de “La Querencia su Casa en Cuenca” participante en esta socialización, manifestó que: la elaboración de un manual de procesos debería ser un requisito para que los hoteles puedan funcionar y así garantizar la calidad en los servicios.

- Luego de esto los participantes procedieron a llenar las preguntas generales sobre la socialización del manual; éstas fueron 5; las mismas que trataron temas como:

1.- ¿Cómo le pareció la sustentación del manual?

Con respecto a esta pregunta los participantes manifestaron en general que la explicación fue clara y dinámica.

2.- ¿Qué tal le parecieron los contenidos?

En esta pregunta los participantes sostuvieron que los contenidos fueron muy interesantes en el área hotelera, así como dinámicos, fáciles de entender e interactivos.

3.- ¿Qué fue lo que le llamó la atención?

Aquí en cambio para algunos les llamó más la atención el producto físico del manual, para otros coinciden en que los procesos y la certificación "Q" son muy importantes para que los hoteleros y sus empleados brinden un adecuado servicio y se organicen mejor los recursos.

4.- ¿Qué opina sobre la "Q" de Calidad?

Muchos nos comentaron que la "Q" de Calidad sirve para mejorar el campo hotelero, y traen consigo varios beneficios para operar mejor un establecimiento hotelero, así como una herramienta importante para mejorar en función del cliente, y lo que nos llamó la atención fue una respuesta de que es muy importante a tal punto que debería catalogarse como un requisito para que los hoteles puedan operar y ser designados en cierta categoría para así poder optimizar sus tareas y asegurar la calidad en los servicios

5.- ¿Le gustaría aplicar la "Q" de Calidad?

A la mayoría les gustaría aplicar la "Q" de Calidad puesto que es óptima, garantiza un mejor servicio; pero a su vez les gustaría tener alguna guía; por lo extensa y minucioso que resulta en cada área.

Así los participantes que han obtenido la Certificación "Q" se vieron interesados en contar con el manual físico.

3.3.1 Reseña de Hotel Rosa Mía.

Hotel Rosa Mía conocido en su inicio como "Hotel la Joya" surge como iniciativa privada que nace a partir del año 1998, está ubicado estratégicamente en el Centro histórico de Cuenca.

A partir del 2013 a la situación económica del país, la construcción del Tranvía, la falta de control con respecto a la informalidad hotelera, falta promoción destino Cuenca; siente una baja de huéspedes significativa y cierra sus puertas al público.

Durante 2 años los propietarios del hotel planearon su remodelación, y en 2015 lo abren nuevamente, bajo el nombre de Hotel Rosa Mía que cuenta con 30 habitaciones muy confortables, parqueadero privado, lavandería, ducha de agua caliente, baño privado, internet y demás servicios.

Su Gerente la Licenciada Andrea Farfán nos abre las puertas de "Hotel Rosa Mía", quien con mucha atención nos indica minuciosamente todas las instalaciones del hotel; así también comunica a sus empleados de las áreas de camarería, recepción y botones, me brinden la apertura necesaria para que les pueda acompañar en sus rutinas diarias, detallando sus labores que realizan en el hotel, en forma sistemática mediante un registro fotográfico.

3.3.2 Observaciones Principales que se verificaron en Hotel Rosa Mía.

3.3.2.1 En el Área de Recepción:

- Las reservas se realizan en forma manual.
- No existe un sistema de facturación.
- Las facturas se realizan en forma manual, sin disponer de la facturación electrónica.
- Existe un computador portátil que maneja sólo el administrador más no el resto de recepcionistas.

3.3.2.2 En el Área de Camarería:

- Se requieren implementos para que las camareras realicen su labor optimizando tiempos.

La administración está consiente de estos particulares , al mismo tiempo está abierta y manifiesta que le encantaría realizar los cambios con respecto al manejo de procesos, con respecto a la adquisición de nuevo material operacional, considerando que paulatinamente irá mejorando debido a la baja ocupación que se reportan en estos últimos años.

- Al finalizar el desarrollo del manual se brindó un coffee break en el que todos pudimos compartir y exponer nuestros puntos de vista.

3.4 Gráfico # 18. Hoja de Identificación y Registro de los Participantes.

SOCIALIZACION					
PARTICIPANTES	Firma	DIA	HORA	CONTENIDO	OBSERVACIONES
Luz Patricia Miller		18/04/2019	16:00	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
- Israel Varegas		18/04/2019	16:10	CERTIFICACION "Q"	
- Ing. José Luis Corrales		18/04/2019	16:10	CERTIFICACION "Q" CALIDAD	
- Julio Mario G.		18/04/2019	16:10	CALIDAD DE LOS SERVICIOS	
- Eddy Enciso		18/04/2019	16:12	CERTIFICACION CALIDAD	
- Dayanna Gonzalez		18/04/2019	16:15	MANUAL PROCESOS	
- Johana Acosta		18/04/2019	16:15	MANUAL PROCESOS	
- Jessica Sialima		18/04/2019	16:15	Manual Proceso de Calidad	

Fuente: Cobos Izquierdo Norma Catalina.

3.5 Gráfico # 19. Entrevista con Preguntas relacionadas a la Socialización del Manual de Procesos a los Participantes.

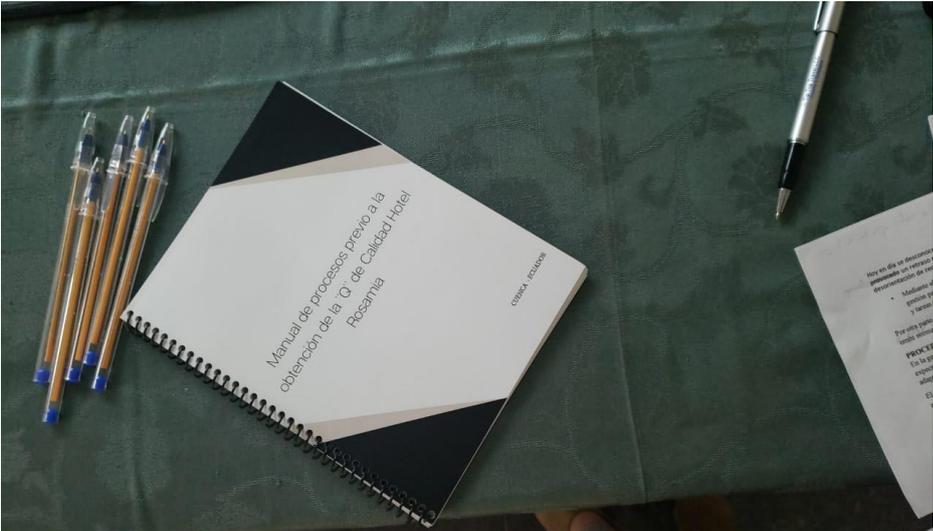
ENTREVISTA	
1. ¿Cómo le pareció la sustentación del manual?	Es un documento práctico y necesario para cada empresa. Catalina lo hizo de la manera más óptima y concreta.
2. ¿Qué tal le parecieron los contenidos?	Los contenidos fueron los necesarios para que sea un manual de fácil entendimiento.
3. ¿Qué fue lo que le llamó la atención?	La explicación de lo que significa la certificación de Q de calidad y establecer un manual preciso de procedimiento para los empresarios hoteleros.
4. ¿Qué opina sobre la "Q" de Calidad?	La certificación debería ser un requisito para los hoteles de cierta categoría para así optimizar y asegurar la calidad de servicios brindados por los hoteleros.
5. ¿Le gustaría aplicar la "Q" de Calidad?	Si sería bastante óptima en la 'diferencia'.

Fuente: Cobos Izquierdo Norma Catalina.

3.6 Fotografía # 1. Auditorio Previo a la Socialización del Manual de Procesos



3.7 Fotografía # 2. Manual de Procesos de “Hotel Rosa Mía”.



3.8 Fotografía # 3. Exposición en el “Salón de Recepciones Tres Puentes de Hotel Yanuncay”.



3.8.1 Fotografía # 4 Invitados.



3.8.2 Fotografía # 5. Invitados desarrollando las respuestas a las preguntas sobre la socialización.



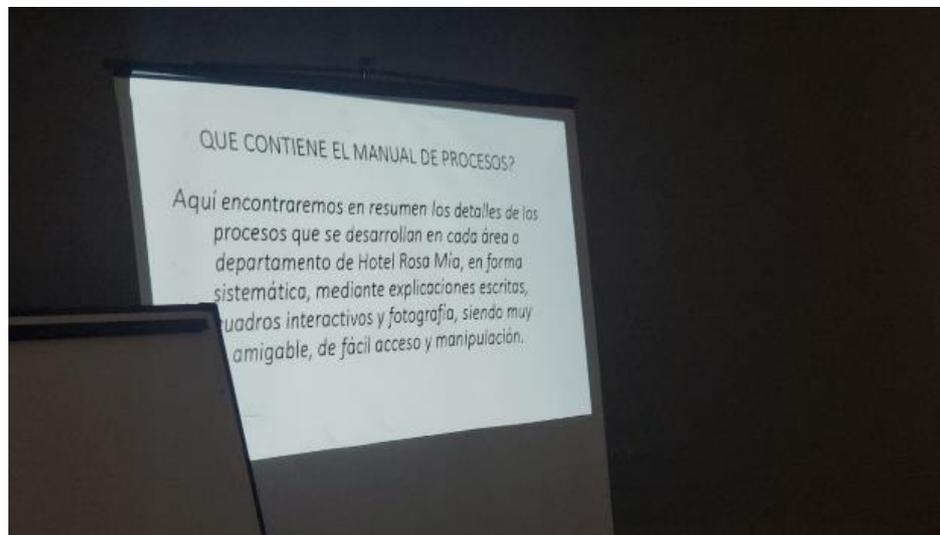
3.8.3 Fotografía # 6. Exposición frente a los participantes.



3.8.4 Fotografía # 7. Socialización del Manual de Procesos de Hotel Rosa Mía.



3.8.5 Fotografía # 8. Presentación en Power Point del desarrollo del Manual de Procesos.



3.9 CONCLUSION

La socialización de este manual de procesos fue muy satisfactoria, puesto que se cumplieron con los parámetros para presentar su producción y transformación; así como sus contenidos y el diseño del manual; que sin duda llamó la atención de los participantes e incluso como sugerencia dentro de la socialización se da el hecho de considerar tomar este manual como requisito para poder ser registrado dentro del registro formal de hotelería, esto avalaría el buen servicio que se brinda a los huéspedes, garantizando el retorno de los mismos y sus posibles recomendaciones.

Catalogando siempre a la Calidad como unidad de medida de todo establecimiento hotelero que busque satisfacer las necesidades y expectativas que requieren los clientes.

Sin duda alguna el manual es una herramienta de gestión muy significativa.

Estamos seguros que optimizarán recursos, mejorando y perfeccionando los tiempos y tareas que realiza el personal de "Hotel Rosa Mía".

4. CONCLUSIONES FINALES DEL PROYECTO

En la presente tesis se pudo evidenciar que las experiencias de los hoteleros que fueron encuestados y que han obtenido la Certificación "Q" de Calidad, legitiman su satisfacción ya que pudieron evidenciar su mejora y su óptimo desenvolvimiento en cuanto a las actividades y tiempos, mejorando el manejo de recursos.

Por otro lado existe una preocupación por la falta de regularización a entidades hoteleras catalogadas como informales, y que operan fuera de los márgenes legales, esto ha provocado una disminución de la calidad de servicios, y una baja de precios, luchando cada uno de ellos por subsistir.

Para poder demostrar la situación de los hoteles encuestados primero se averiguó la lista de hoteles que han obtenido la certificación "Q", realizando su selección para posteriormente visitarles y realizar una entrevista personalizada.

En los últimos años el sector hotelero ha tenido márgenes de ocupación muy preocupantes, entidades como la Universidad de Cuenca y la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad han realizado un levantamiento de información con respecto al promedio de hospedaje que rige desde julio del 2015 se tiene un 30%, en 2016 un 24.09%, en 2017 un 25.53% y para el 2018 un 27.41% ; las mismas apuntan a la construcción del Tranvía, a la falta de conexiones aeroportuarias, el terremoto, la informalidad, la falta de regularización y control, la falta de publicidad del destino Cuenca principalmente.

La segunda parte personalmente fue muy interesante ya que se pudieron desarrollar y ejecutar los procesos correspondientes al desarrollo minucioso de todas las tareas y actividades que se desarrollen en cada área o departamento del hotel considerando siempre que se deben tomar las acciones correspondientes a la realidad absoluta en

“Hotel Rosa Mía”, mediante recorridos interesantes que me ayudaron a identificar su situación actual para poder proyectar el manual correspondiente que sin duda les servirá como una excelente herramienta de gestión y así mejorar sus tiempos y tareas.

La socialización de este manual de procesos fue muy satisfactoria, puesto que se cumplieron con los parámetros para presentar su producción y transformación; así como sus contenidos y el diseño del manual; que sin duda llamó la atención de los participantes e incluso como sugerencia dentro de la socialización se da el hecho de considerar tomar este manual como requisito para poder ser registrado dentro del registro formal de hotelería, esto avalaría el buen servicio que se brinda a los huéspedes, garantizando el retorno de los mismos y sus posibles recomendaciones.

Catalogando siempre a la Calidad como unidad de medida de todo establecimiento hotelero que busque satisfacer las necesidades y expectativas que requieren los clientes.

Sin duda alguna el manual es una herramienta de gestión muy significativa.

Estamos seguros que optimizarán recursos, mejorando y perfeccionando los tiempos y tareas que realiza el personal de “Hotel Rosa Mía”.

5 RECOMENDACIONES FINALES DEL PROYECTO.

- Se recomienda que esta herramienta de gestión esté al alcance de los empleados, para que se puedan informar de las actividades que tienen que desarrollar.
- Se calcula que el manual debe ser constantemente revisado por el administrador para que pueda ser actualizado si lo requiere.
- Si se establecen nuevos departamentos o se han adquirido nuevas maquinarias se debe actualizar el manual de inmediato.
- Se recomienda tener al alcance el computador en la recepción para que los recepcionistas de cada turno tengan acceso a información como: reservas online, envío de proformas, registro de reservas; entre otras.
- Implementar un sistema de reservas.

6. GLOSARIO

Manual

Según Múnera (2002), "es la forma en la cual se gestionan, dentro de los diferentes procesos de la empresa, mecanismos mediante los cuales se pueda aprovechar de una forma inteligente todo el conocimiento que se maneja en la organización". (Múnera 2002).

Otra definición que plantea Susan Diamond (2003) de los manuales es la siguiente "... son un medio de comunicación muy especializada y requiere de habilidades de comunicación especializada, que se estructuran a través de pasos simples y lógicos...". (Diamond 2003).

El manual de Procesos en Hotel Yanuncay es utilizado para la verificación, control de cada área.

Sistema de Gestión Integrado

(SGI) Un Sistema de Gestión Integrado es una plataforma común para unificar los sistemas de gestión de la organización en distintos ámbitos en uno sólo, recogiendo en una base documental única los antes independientes manuales de gestión, procedimientos, instrucciones de trabajo, documentos técnicos y registros, realizando una sola auditoría y bajo un único mando que centraliza el proceso de revisión por la dirección. <http://www.mailxmail.com/curso-modelos-implantacion-gestion-calidad-total-sistema-integrado-gestion/concepto-sistema-integrado-gestion-sig>

Marca "Q"

La Marca Q busca mejorar la calidad de servicio y la rentabilidad de la industria turística del país" Así lo afirmó el Subsecretario de Desarrollo Turístico del Ministerio de Turismo (Mintur).

<https://www.turismo.gob.ec/marca-q-busca-mejorar-la-calidad-de-la-industria-turistica-del-pais/>

Competencia Laboral

Según el autor (Vargas, Casanova y Montanaro p.30 gestiopolis2013) "señalan que competencia laboral es la capacidad de desempeñar efectivamente una actividad de trabajo movilizando los conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarios para lograr los objetivos que tal actividad supone. El trabajo competente incluye la movilización de atributos del trabajador como base para facilitar su capacidad para solucionar situaciones contingentes y problemas que surjan durante el ejercicio del trabajo". (Vargas, Casanova y Montanaro p.30 2013 gestiopolis).

Auditoría

Referente al concepto de Kell Zeigler (2014), "Auditoría es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones ejecutadas con la finalidad de evaluarlas, verificarlas y emitir un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones". (Kell Zeigler).

Las auditorías se realizan cada 6 meses excepto la contable que se realiza anualmente.

Gestión de Talento Humano

De acuerdo con la página (talentoindustrialufps.blogspot.com 2015), "la administración del Talento Humano consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también como control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales, relacionados directamente o indirectamente con el trabajo.

La gestión del talento humano es la responsable de la dimensión humana en la organización que incluye:

- Contratar personas que cumplan con las competencias necesarias para ejercer un cargo.
- Capacitar a los empleados.

Proporcionar los mecanismos y ambientes necesarios que propicien la motivación y la productividad en la organización.”
(talentoindustrialufps.blogspot.com).

En Hotel brinda a sus empleados un manual de funciones, previo a su selección y capacitación, para que de esta manera puedan mirar hacia un mismo objetivo, definiendo las funciones que le fueron encomendadas.

Servicio al Cliente

Según el autor (Humberto Serna Gómez 2006) define que el “servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos considerado indispensable para el desarrollo de una empresa”. (Humberto Serna Gómez 2012).

El cliente es considerado la base primordial del hotel; en la que todos los integrantes del equipo de trabajo satisfacen las necesidades del cliente.

Procedimiento

De acuerdo con Prieto (2014), “es una serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente disminuyendo la probabilidad de error, omisión o de accidente. También lo define como el modo de ejecutar determinadas operaciones que suelen realizarse de la misma manera”. (Prieto 2014).

Mediante los procedimientos se pretende disminuir los errores que se pueden suscitar en cada área, de manera eficaz.

Calidad

Según Philip B. Crosby 2012 desarrolló el tema de la calidad "se enfocan en prevenir y evitar la inspección, se busca que el cliente salga satisfecho al cumplir ciertos requisitos desde la primera vez y todas las veces que el cliente realice transacciones con una empresa, se basan en la creencia de la calidad puede ser medida y utilizada para mejorar los resultados empresariales, por esto se le considera una herramienta muy útil para competir en un Mercado cada vez más globalizado" (Crosby).

Para nosotros la calidad es muy importante ya que nos permite medirnos y auto evaluarnos para mejorar deficiencias y así lograr una mejor hacia los clientes.

Mejoramiento Continuo

Eduardo Deming (2011), "según la óptica de este autor, la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca". (Eduardo Deming 2011).

Continuamente nos estamos autoevaluando para medir los aciertos y desaciertos de tal manera que nos permita mejorar como empresa turística.

Capacitación

Según, Gary Dessler, autor de A Framework for Human Resource Management (Marco para la gestión de Recursos Humanos), en 2016, amplía el concepto introduciendo el objetivo de la misma: "La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo" (Gary D., 2016).

La capacitación para el hotel es muy importante por la cual se busca asesoría tanto externa como interna para los diferentes departamentos, y de esa manera llegar a optimizar procesos.

Demanda Turística

Según Dionicio Domínguez, 2005 “la demanda turística es el conjunto de clientes, actuales y potenciales de bienes y servicios turísticos, susceptible de ser segmentado por criterios geográficos o temáticos”.

(Dionicio Domínguez 2005).

La demanda ha sido muy afectada debido a factores como son:

- La falta de promoción.
- La informalidad.
- Construcción del tranvía.
- Mayor oferta, poca demanda.

ANEXOS

ANEXO # 1. Formato de las Empresas que obtuvieron su certificación “Q” de Calidad en la Ciudad de Cuenca hasta el 11 de septiembre del 2015.

CZ	Destino	Empresa
CZ6	CUENCA	HOTEL ORO VERDE
CZ6	CUENCA	HOTEL INCA REAL
CZ6	CUENCA	HUALAMBARI
CZ6	CUENCA	PRO & TURIS
CZ6	CUENCA	HOSTERIA DURAN
CZ6	CUENCA	HOSTERIA DOS CHORRERAS
CZ6	CUENCA	TRIP AND LIFE
CZ6	CUENCA	HOTEL SANTA BARBARA
CZ6	CUENCA	HACIENDA UZHUPUD
CZ6	CUENCA	SOUTLAND TURISMO CIA LTDA
CZ6	CUENCA	HOTEL CARVALLO
CZ6	CUENCA	HOTEL EL QUIJOTE
CZ6	CUENCA	EL DORADO
CZ6	CUENCA	MANSIÓN ALCAZÁR
CZ6	CUENCA	RIONE HOTEL BOUTIQUE
CZ6	CUENCA	TIERRA DE FUEGO
CZ6	CUENCA	HOTEL CONQUISTADOR
CZ6	CUENCA	MOLINOS DEL BATAN RESTAURANTE
CZ6	CUENCA	MORENICA DEL ROSARIO
CZ6	CUENCA	HOTEL SANTA MONICA
CZ6	CUENCA	HOSTAL 4 MUNDOS
CZ6	CUENCA	HOTEL YANUNCAY
CZ6	CUENCA	HOTEL RIOS DEL VALLE
CZ6	CUENCA	HOTEL LA VICTORIA
CZ6	CUENCA	VALGUS HOTEL Y SUITES
CZ6	CUENCA	POSADA DEL ANGEL
CZ6	CUENCA	HOTEL CASA DEL AGUILA
CZ6	CUENCA	HOTEL CORDERO

Fuente: Ministerio de Turismo de DCAL MARCA Q CRONOGRAMA IMPLEMENTACION RESUMIDO 4 SEPTIEMBRE 2015.

ANEXO #2. Preguntas realizadas a los Hoteleros.

PREGUNTAS HOTELEROS QUE HAN OBTENIDO LA Q DE CALIDAD

HOTEL YANUNÇAY

1.- Cómo fue la situación de su hotel antes de obtener la Q de Calidad.

No se tenía un orden en los procesos, no se tenía una guía en el tema de reclamos, tampoco había un sistema para el mantenimiento, además se pudo optimizar procesos de mercadería, atención al cliente, limpieza y ahorro de energía.

2.- Cómo ayudó o no a su Hotel el Manual de Procesos para la obtención de la Q de Calidad.

Con el manual se tiene una guía para el control y manejo de todos los procesos.

3.- Cuáles fueron los beneficios y desventajas que tuvieron o tienen sus huéspedes al establecer el Manual.

Existe una mayor fluidez en cuanto al manejo de quejas y sugerencias, mejor limpieza y rapidez al momento de la limpieza de las habitaciones.

4.- Cuáles son los impactos de la Demanda Turística a partir de la obtención de la Q de Calidad.

Ayudó a estar respaldados por un sistema de calidad Q, existe la confianza del cliente al saber que se maneja todo por procesos.

5.- Cómo fue la situación de su hotel después de la obtención de la Q de Calidad.

Mejoramos muchísimo en todos los procesos en función del cliente.

6.- Mejoraron sus ventas y buenos comentarios en redes sociales.

Mejoramos en 95% en buenos comentarios en redes sociales.

En cuanto a ventas sí mejoramos pero considerando la situación económica, desastres naturales y políticos, nos sostuvimos por esa mala etapa ahora mejoramos en mayor grado.

7.- Existe seguimiento por parte de las autoridades luego de la obtención de la Q de Calidad.

Muy poco control de las autoridades.



Fuente: Cobos Izquierdo Norma Catalina.

ANEXO # 3. Instructivo de Atención Telefónica y Medios Electrónicos.

Este instructivo establece la metodología para la atención telefónica y por medios electrónicos de manera adecuada.

DESCRIPCION	ACTIVIDAD
	<p>El recepcionista procura contestar inmediatamente (antes del tercer timbre) el teléfono. Utilice el mensaje institucional, salude de manera amable con el saludo Hotel Rosa Mia buenos días, buenas tardes, buenas noches mi nombre es..... un placer saludarle, en que le puedo ayudar....? Es un placer poder atenderlo !!. Hable con buena articulación, vocalización y en el idioma adecuado para el cliente.</p>
	<p>El /la encargado/a da al cliente una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación. Si se debe poner en espera al cliente, el tiempo debe ser menor a 30 segundos. Solicite al cliente la información pertinente para determinar el tipo de servicio a suministrar. Sea asertivo con las respuestas ofrecidas al cliente. Pregunte al final de la comunicación si quedo satisfecho con la respuesta y si necesita algo más.</p>



El /la encargado/a, para mecanismos de atención virtual, utilice el aplicativo dispuesto por la institución para la atención virtual de peticiones, sugerencias, reclamos. Siga las instrucciones dadas para el manejo del aplicativo, diligenciando completamente la información solicitada. Garantice la rapidez en la respuesta. Use la tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura en la pantalla. Evite el uso de emoticones, imágenes o contenidos fuera de requerimiento.



El /la encargado/a, en los mensajes electrónicos, debe ser cordial al saludar y despedirse. Use el aplicativo institucional para dar respuestas, no use correos personales. Cuando el cliente solicite información sea preciso y haga referencia a la información alojada en su portal. Redacte en tercera persona y no utilice siglas ni abreviaturas. Siempre firme con su nombre y cargo.

	<p>El /la encargado/a cuida siempre los buenos modales y es paciente con el cliente que atiende. Si la comunicación se complica, pase la llamada a un jefe o supervisor.</p>
	<p>El /la encargado/a, cuando el cliente o huésped, solicite información no disponible o accesible; solicite disculpas, explique los motivos y ofrezca proveer la información en el menor tiempo posible. Indague la información y provea la respuesta de forma inmediata.</p>

Fuente: Cobos Izquierdo Norma Catalina.

ANEXO # 4. Instructivo del Programa de Capacitación y Adiestramiento

ITEM	ACTIVIDAD	RESP.	DIRIGIDO A	CRONOGRAMA	RECURSOS
1	A partir de los riesgos por puesto de trabajo y las competencias del trabajador: Identificar las necesidades de capacitación en procesos, ambiente y SST	Administrador	Todo el personal	En octubre se planifica el siguiente año	Humano Económico
2	Inducción en procesos, ambiente y SST a todo nuevo trabajador. Explicación del puesto de trabajo con el Profesiograma. Entrega de un ejemplar del Reglamento de Seguridad y salud.	Administrador	Personal nuevo	Permanente	Humano
4	Entrenamiento en el puesto de trabajo	Responsable de Área	Personal con bajo desempeño	Permanente	Humano
5	Capacitación Cultural Turística	Responsable de Área	Personal de Atención al Cliente	Permanente	Humano Económico

Fuente: Ministerio de Turismo Norma NTE INEN 2451-2008"

ANEXO # 5. Instructivo de Programa de Inspección y Mantenimiento.

ITEM	ACTIVIDAD	RESP.	CRONOGRAMA	RECURSOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
1	Elaborar Cronograma anual de mantenimiento de equipos	Técnico especialista	Enero de cada año	Económico	Plan anual de mantenimiento aprobado
2	Verificar la disponibilidad, el estado de herramientas y equipos críticos para mantenimiento (incluidas las instrucciones de manejo): cocina, extractor, neveras, calefones; etc.	Técnico especialista	Mensual	Humano Económico	Informe trimestral de mantenimiento
3	Mantener y actualizar un registro con el historial de equipos manuales en la HOJA DE VIDA DE EQUIPOS (mantenimiento preventivo, calibración, prueba de campo, reparaciones, sustitución de piezas y repuestos)	Técnico especialista	Permanente	Humano	Bitácora de maquinaria y equipos
4	Verificar e inspeccionar cada día el estado de los equipos de protección personal de los trabajadores: Guantes Calzado	Responsable del proceso	Permanente	Humano	Bitácora de maquinaria y equipos para uso de clientes
5	Mantener y actualizar un registro de los equipos de medición (mantenimiento)	Técnico especialista	Julio de cada año	Humano	Bitácora de equipos de medición
6	Registrar, verificar y aprobar los trabajos de mantenimiento subcontratados	Especialista técnico	Permanente	Humano	Documento de aprobación o recibimiento de la máquina o equipo

Fuente: Cobos Izquierdo Norma Catalina.

ANEXO # 6. Instructivo de Limpieza y Desinfección.

ITEM	ACTIVIDAD	RESP.	CRONOGRAMA	RECURSOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
1	<ul style="list-style-type: none"> Esquema diario, por horas, de limpieza de habitaciones, limpieza de áreas comunes, limpieza de oficinas. Esquema anual de control de plagas. Esquema diario de desinfección, por áreas. 	Administrador	Última semana del trimestre anterior	Humano Económicos	Plan anual de trabajo, por trimestres, con los puntos específicos.
2	Capacitación en buenas prácticas de para prácticas de aseo personal, uso de utensilios, mantenimiento de utensilios y uso de químicos para limpieza y desinfección.	Administrador	En octubre, para el año siguiente	Humano Económico	Plan anual de capacitación y entrenamiento
3	Tener al día los requisitos e inspecciones solicitadas por las autoridades de salud.	Administrador	Permanente	Económico	Carpeta de permisos, autorizaciones, patentes, etc.
4	Dotar de ropa trabajo, equipos de protección personal, utensilios para la limpieza y desinfección de áreas contaminadas	Administrador	Permanente	Económico	Factura de entrega de ropa de trabajo
5	Capacitar y habilitar al personal en técnicas de limpieza, desinfección y un sistema de registro de actividades.	Administrador	Trimestral	Humano Económico	Registro de firmas de capacitación o entrenamiento
6	Establecer protocolos de técnicas para la limpieza y desinfección de todas las áreas; esto incluyen las bodegas, techos; entre otros.	Jefe de servicios de limpieza	Permanente	Humano	Manual de procedimientos y protocolos de limpieza
7	Establecer protocolos para la limpieza de cortinas, alfombras y menaje de baño.	Jefe de servicios de limpieza	Permanente	Humano	Manual de procedimientos

Fuente: Cobos Izquierdo Norma Catalina

ANEXO # 7. Instructivo del Programa de Limpieza de Sanitarios

ACTIVIDAD	DESCRIPCION
	<p>Debe colocar un cartel avisando que el piso esta mojado.</p>
	<p>Debe eliminar todos los residuos sólidos con un buen barrido del piso.</p>

	<p>En cuanto a los sanitarios debe eliminar los residuos orgánicos como inorgánicos con la escoba de cerdas fuertes</p>
---	---

	<p>Una vez eliminado todo tipo de residuos limpia los mismos con agua caliente mezclando con detergente.</p> <p>Además utiliza desinfectantes amigables con el ambiente.</p>
	<p>Debe mantener un perfecto estado de limpieza de las paredes a fondo cuando sea necesario.</p>

	<p>El vaciado de basureros, la reposición de papel higiénico, papel toalla y jabón líquido debe hacerlo a diario</p>
	<p>Posteriormente realiza el lavado de la bañera restregando uniformemente la misma con detergente y agua caliente.</p>
	<p>Finalmente realiza la limpieza de la grifería y del espejo de baño con limpia cristales.</p>

Fuente: Cobos Izquierdo Norma Catalina.

ANEXOS #8. Riesgos en el Trabajo.

Orden	Aspectos de Trabajo	Accidentes / Incidentes	Prevención
1	Evaporación de químicos usados	Inhalación, deficiencia Respiratoria	Utiliza mascarilla
2	Caída en piso mojado	Fractura, daños a persona incapacidad temporal y/o permanente	Mantiene limpias, secas y ordenadas las áreas de trabajo
3	Contacto con químicos	Quemarse las manos.	Utiliza guantes

Fuente: Cobos Izquierdo Norma Catalina.

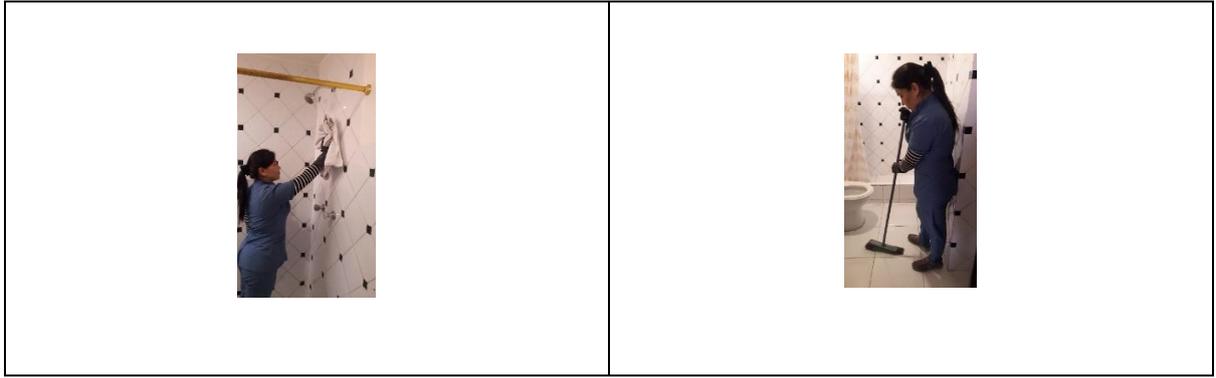
ANEXOS #9. Riesgos Ambientales.

Orden	Aspectos de Trabajo	Impactos ambientales	Prevención
1	Productos de limpieza (desengrasantes)	Contaminación Agua	Utiliza productos amigables con la naturaleza

Fuente: Cobos Izquierdo Norma Catalina.

ANEXO # 10. Detalles Operativos de Limpieza.

<p style="text-align: center;">TAPAS</p>	<p style="text-align: center;">ASIENTOS</p>
	
<p style="text-align: center;">CERAMICA</p>	<p style="text-align: center;">INTERIOR</p>
	
<p style="text-align: center;">GRIFOS</p>	<p style="text-align: center;">LAVAMANOS</p>
	
<p style="text-align: center;">LIMPIEZA DE PAREDES</p>	<p style="text-align: center;">LIMPIEZA DE PISOS</p>



Fuente: Cobos Izquierdo Norma Catalina

ANEXO # 11. Instructivo del Programa de Limpieza de Áreas Comunes.

DESCRIPCION	ACTIVIDAD
	<p>El /la encargado/a de esta actividad limpia, trapea las áreas de acceso, puertas, pasillos, mesón de servicio, de las áreas comunes del establecimiento con productos de limpieza.</p>
	<p>El /la encargado/a limpia las áreas de circulación interna que se encuentran en todo el establecimiento y con los elementos de limpieza más adecuados para cada caso.</p>



El /la encargado/a barre, trapea y limpia áreas de descanso interno, áreas deportivas, gradas, pasillos; con los elementos adecuados a cada caso.



El /la encargado/a limpia los polvos de los marcos de los cuadros, elementos decorativos, luminarias y mobiliario que están en las áreas comunes del establecimiento, utilizando los elementos de limpieza adecuados a cada caso, posteriormente pondrá agua en las plantas.

	<p>El encargado/a llena el REGISTRO SEMANAL DE LIMPIEZA, este proceso se repite dos veces al día: antes del inicio y al finalizar la jornada.</p>
	<p>Para finalizar el proceso el administrador realiza un control visual de la actividad realizada por el encargado/a de la limpieza.</p>

Fuente: Cobos Izquierdo Norma Catalina.

ANEXO # 12. Riesgos Ambientales.

Orden	Aspectos de Trabajo	Impactos ambientales	Prevención
1	Productos de limpieza (desengrasantes)	Contaminación Agua	Utilizar productos amigables con la naturaleza
2	Desechos	Contaminación de Suelo	Realizar una clasificación adecuada de desechos.

Orden	Aspectos de Trabajo	Accidentes / Incidentes	Prevención
3	Evaporación de químicos usados	Inhalación, deficiencia Respiratoria	Utilizar mascarilla
4	Caída en piso mojado	Fractura, daños a persona incapacidad temporal.	Mantener limpias, secas y ordenadas las áreas de trabajo
5	Contacto con químicos	Quemarse las manos.	Utilizar guantes

Fuente: Cobos Izquierdo Norma Catalina.

ANEXO # 13. Equipos de Limpieza.

GUANTES	ATOMIZADOR
	
TRAPEADOR	ESTROPAJOS
	

Fuente: Cobos Izquierdo Norma Catalina.

ANEXO # 14. Instructivo del Programa de Limpieza de Habitaciones

DESCRIPCION	ACTIVIDAD
	<p>El /la encargado/a de esta actividad vacía papeleras, recoge vasos, limpia puertas, pasillos y trapea pisos o aspira alfombras de áreas de acceso y de la habitación.</p>
	<p>El /la encargado/a desviste la cama, retira la lencería usada, viste y cubre la cama.</p>
	<p>El /la encargado/a limpia elementos decorativos, muebles, accesorios, closets, usando los elementos de limpieza más adecuados a cada situación.</p> <p>Pasa un trapo blanco por las hendidias, soportes y superficies donde el polvo se puede acumular.</p>

ANEXO # 15. Instructivo del Programa de Limpieza en el Cuarto de Baño

	<p>El /la encargado/a limpia a profundidad el cuarto de baño de la habitación utilizando los elementos químicos adecuados a cada situación.</p>
	<p>El /la encargado/a limpia el cuarto de baño, con absoluta prolijidad. Iniciando por pisos, puertas, inodoro; utilizando los elementos químicos adecuados a cada situación y los EPP correspondientes.</p>

	<p>El /la encargado/a limpia en el cuarto de baño: lavamanos, espejos, elementos decorativos, dispensadores de jabón, utilizando los elementos químicos adecuados a cada situación y los EPP correspondientes.</p>
	<p>El /la encargado/a limpia en el cuarto de baño: área de ducha, paredes, piso, puertas o cortinas de baño, llaves y elementos metálicos, utilizando los elementos químicos adecuados a cada situación y los EPP correspondientes.</p>

	<p>El /la encargado/a procederá a la desinfección y sanitación de la habitación y cuarto de baño, asegurándose que se eliminen los posibles contaminantes, utilizando los elementos químicos desinfectantes adecuados y los EPP correspondientes.</p>

	<p>El /la encargado/a coloca artículos complementarios y amenities en la habitación y el cuarto de baño cumpliendo las definiciones estéticas determinadas por la administración del establecimiento.</p>
	<p>El encargado/a llenara el REGISTRO SEMANAL DE LIMPIEZA, este proceso se repetirá una vez al día y a la salida de un huésped.</p>
	<p>Para finalizar el proceso, ama de llaves deberá realizar un control visual de la actividad realizada por el encargado/a de limpieza.</p>

Fuente: Cobos Izquierdo Norma Catalina

ANEXO # 16. Programa de Buenas Prácticas Ambientales.

ITEM	ACTIVIDAD	RESP.	CRONOGRAMA	RECURSOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
1	Definir las acciones para un uso eficiente del agua y socializar aquellas que le permitan un ahorro.	Responsable de gestión	Permanente	Humano	Política de manejo de recursos.
2	Revisar periódicamente el sistema de provisión de agua, detectar y reparar las fugas en los servicios higiénicos, tubería de agua limpia, cañería de aguas servidas, duchas y otras instalaciones.	Responsable de mantenimiento	Mensual	Humano Económico	Hojas de inspección y mantenimiento
3	Disponer el uso de agua para riego solamente en la noche	Responsable de mantenimiento	Permanente	Humano	Registro mantenimiento de jardines
4	Comunicar a los clientes las medidas que permiten ahorrar agua y promoverlas (anuncios en servicios higiénicos para cerrar el grifo o informar fugas)	Responsable de mantenimiento	Permanente	Humano Económico	Cartilla de información a clientes
5	Promover medidas para el máximo aprovechamiento de la iluminación natural.	Responsable de mantenimiento	Permanente	Económico	Reporte de acciones de mejora
6	Instalar y mantener iluminación lámparas ahorradoras y con sensores movimiento.	Res. Mantenimiento	Permanente	Humano Económico	Reporte de acciones de mejora

Fuente: Ministerio de Turismo Norma NTE INEN 2451-2008",
DIRECCION EJECUTIVA DE LA AGENCIA NACIONAL DE REGULACION, CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA – ARCSA

ANEXO # 17 Instructivo Consumo de Productos.

ITEM	ACTIVIDAD CONSUMO DE PRODUCTOS	RESP.	CRONOGRAMA	RECURSOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
1	Utilizar un criterio responsable sobre compras, favoreciendo a los proveedores de productos biodegradables, orgánicos, reciclables o de material reciclado y, en general, aquellos con características que minimizan el impacto medioambiental (envases degradables, etc.)	Gerente	Permanente	Humano Económico	Procedimiento de control de proveedores
2	Promover la recepción de productos con embalajes mínimos para reducir la generación de residuos	Responsable de compras	Permanente	Humano	Procedimiento de control de proveedores
3	PROMOVER LA ADQUISICIÓN DE DOSIFICADORES PARA EL USO DE PRODUCTOS DE ALTA ROTACIÓN	Responsable de compras	Permanente	Humano	Órdenes de compra
4	Promover el reciclaje de empaques, embalajes, papel, envases, bolsas.	Responsable de compras	Permanente	Humano	Reporte de productos y cantidad reciclada
5	Promover el uso de papel 100% reciclado post consumo y totalmente libre de cloro.	Responsable de compras	Permanente	Humano	Órdenes de compra de papel
6	Crear una política de no impresión para facilita el uso de dispositivos de información y lectura no impresos	Responsable de Talento humano	Permanente	Humano	Política de manejo de recursos
7	No preparar alimentos, especies protegidas o sus derivados	Responsable de compras	Permanente	-	Procedimiento de control de proveedores

Fuente: Cobos Izquierdo Norma Catalina.

ANEXO # 18 Instructivo de Residuos y Contaminantes.

ITEM	ACTIVIDAD	RESP.	CRONOGRAMA	RECURSOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
8	Promover y apoyar el tratamiento de residuos sólidos bajo el esquema 3R (reducir, reciclar, reutilizar)	Responsable de gestión ambiental	Permanente	Humano Económico	Soporte físico de campañas y promoción
9	Ejecutar campañas de información entre los empleados para la minimización y correcta gestión de los residuos y evitar la contaminación.	Responsable de gestión ambiental	Semestral	Humano	Registro de firmas de capacitación
10	Disponer la separación de residuos y desechos en contenedores diferentes para: reciclables, orgánicos, inorgánicos y peligrosos.	Responsable de gestión ambiental	Permanente	Humano	Fotografía de contenedores
11	Promover y adiestrar a empleados y clientes en no contamina cuerpos de agua con productos tóxicos o peligrosos	Responsable de gestión ambiental	Permanente	Humano Económico	Registro de firmas de capacitación Cartilla de información al cliente

Ministerio de Turismo Norma NTE INEN
2451-2008

ANEXO # 19. Documento Interno de Hotel Rosa Mía con respecto a su Plan de Emergencia.

Fotografía # 10. PLAN DE EMERGENCIAS HOTEL ROSA MIA



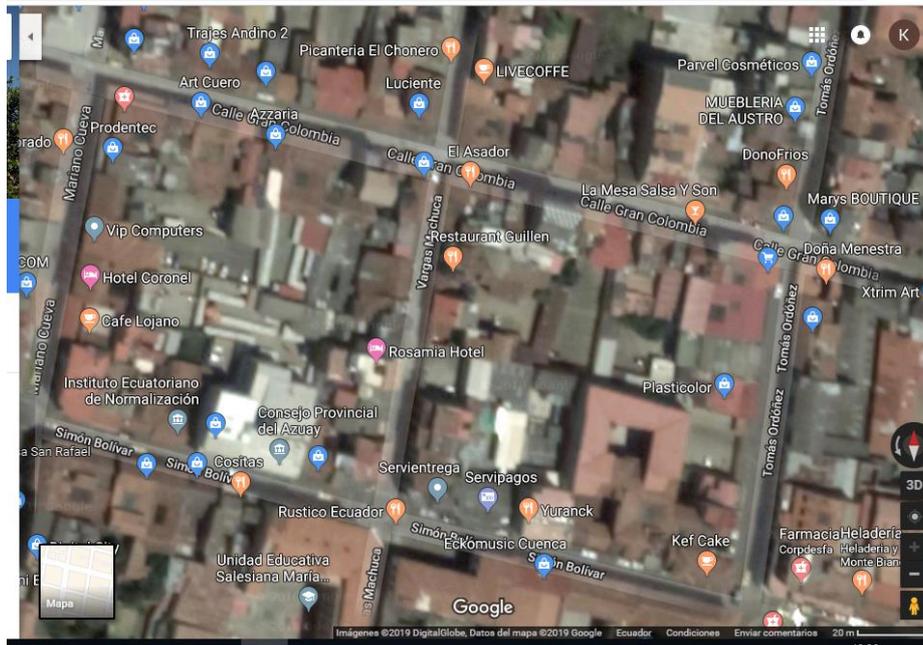
DIRECCIÓN:
Vargas Machuca 9-43

REPRESENTANTE LEGAL:
Ing. Andrea Farfán

RESPONSABLE DE SEGURIDAD:
Ing. Andrea Farfán

FECHA DE ELABORACION:
03 de Mayo del 2018

19.2 Fotografía # 10. Mapa o Croquis de Hotel Rosa Mía.



1 VIAS PRINCIPALES O ALTERNAS

Vargas Machuca 9-43 entre Simón Bolívar y Gran Colombia.

1.1 Información general de la entidad

- Nombre Comercial: Hotel Rosa Mía
- Dirección exacta: Vargas Machuca 9-43 entre Simón Bolívar y Gran Colombia
- Responsable de la seguridad: Ing. Andrea Farfán

Actividad empresarial: Alojamiento Medidas de superficie total: 625 mt²

Área útil de trabajo: 150 mt²

Cantidad de Población: 6 personas

Huéspedes entre 1 – 100

Administrativos Hombres: 1

Administrativos Mujeres: 2

Capacidades especiales: N/A

Cantidad aproximada de visitantes: 100

Fecha de elaboración: 03 de mayo 2018

Fecha de implantación del plan: 05de Junio del 2018

1.2 Situación general frente a las emergencias

Antecedentes (Emergencias suscitadas): Ninguna

Justificación del por qué se elabora el plan:

La elaboración del plan es por solicitud del Gerente del Hotel Rosa Mía como prevención para cualquier siniestro de incendio que pueda desarrollarse en dicha entidad.

1.3 Objetivos del plan de emergencia.

Estar preparados ante cualquier tipo de amenaza de incendio o terremotos que puedan existir en esta institución hotelera, salvaguardando las vidas del personal y posibles huéspedes que se encuentren en el establecimiento.

Responsable: (Del desarrollo e implantación del plan)

Ing. Andrea Farfán

Identificación de factores de riesgo propios de la organización (incendios, explosiones, derrames, terremotos y otros).

2. Descripción por cada área, dependencia, niveles o plantas:

Planta Baja.- Formato 1

1ra Planta.- Formato 2

2da Planta.- Formato 3

Tipo y años de construcción:

Planta Baja año 2005

1 planta 2005

2 planta 2005

3 planta 2005

4 planta 2015

5 planta 2015

Hormigón armado

Todos los pisos cuentan con cámara

Maquinaria: N/A

2.1 Equipos de emergencia

Ver formatos 1, 2 y 3

Sistema de combustión: existe 1 cilindro de Gas en la cocina

Materia Prima: N/A

Desechos Generados: papel, plásticos, alimentos

Materiales peligrosos usados: cilindro de gas en cocina.

Nombre: cilindro de Gas

Cantidad mensual: 2

Flamabilidad: Si

Toxicidad: No

Reactividad: No

Consideraciones especiales: ninguna

2.2 FACTORES EXTERNOS QUE GENEREN POSIBLES AMENAZAS

A los alrededores solo existen casas de familias particulares sin ningún riesgo de peligro mayor, tampoco se detecta estancamiento de aguas lluvias, ríos, lagunas, reservorios o sector sísmico.

2.3 EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGOS DETECTADOS

El método utilizado para Hotel Rosa Mía fue el de Meseri, dando como resultado la siguiente evaluación:

EVALUACIÓN CUALITATIVA: P = 5,64 Riesgo Medio

EVALUACIÓN TAXATIVA: Riesgo Aceptable

2.3.1 Para la estimación de daños y pérdidas, según las valoraciones de riesgos se determinó los siguientes valores por planta (Formatos 4, 5 y 6).

2.3.2 Según la evaluación realizada mediante la Matriz de Riesgo (Formato 7), se determinó que la planta baja y la 2da Planta tienen medio Importantes (medio Moderado), la cual se deberán tomar las precauciones establecidas en dicha matriz.

Ver Anexos: 1A, 1B y 1C.

2.4 PREVENCIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

Dentro de la Matriz de Riesgo realizada (Formato 7), se detectaron tres riesgos importantes (alto moderado)

Gráfico # 20 Prevención de Riesgos.

TIPO PELIGRO	MEDIO DE TRANSMISIÓN ACCIONES DE CONTROL Y PROTECCION INTERPUESTAS ENTRE LA FUENTE GENERADORA Y EL TRABAJADOR	TRABAJADOR MECANISMOS PARA EVITAR EL CONTACTO DEL FACTOR DE RIESGO CON EL TRABAJADOR EPPs, ADIESTRAMIENTO Y CAPACITACION	COMPLEMENTO APOYO A LA GESTION, SEÑALIZACION, INFORMACION, COMUNICACION, INVESTIGACION
EXPLOSION DEL CILINDRO DE GAS	INSPECCION DIARIA VISUAL ANTES Y DESPUES DE UTILIZAR LA COCINA	INDUCCION RIESGO EXPLOSIVO	DELIMITAR ZONA DE PREPARACION DE ALIMENTOS, LETRERO. PROHIBIDO FUMAR
FLAMABILIDAD EN SARTEN	INSPECCION DIARIA VISUAL DURANTE LA PREPARACION DE LOS ALIMENTOS	INDUCCION SOBRE FLAMABILIDAD	DELIMITAR ZONA DE PREPARACION DE ALIMENTOS, LETRERO. PROHIBIDO USAR AGUA COMO EXTINGUIDOR DE FUEGO
BODEGA DE SUMINISTROS	VENTILAR EL AREA Y PROHIBIR EL INGRESO DE PERSONAL NO AUTORIZADO	INDUCCION SOBRE FACTORES QUE PROVOCAN UN INCENDIO	COLOCAR LETRERO QUE INDIQUE: INGRESO SOLO A PERSONAL AUTORIZADO Y PROHIBIDO FUMAR

Fuente: Informe de Seguridad DR. Fernando Suarez.

2.5 Todo establecimiento que por sus características industriales o tamaño de sus instalaciones disponga de más de 25 personas en calidad de trabajadores o empleados, deberá organizar una BRIGADA CONTRA INCENDIOS, periódica y debidamente entrenada para combatir incendios dentro de las zonas de trabajo.

3. Equipos Contra Incendios de Hotel Rosa Mía.

3.1 Pulsadores contra incendio Estación manual de simple acción fabricado en aluminio resistente y bajo norma UL. Se ubica en lugares donde exista tránsito de personas cuya función es de alarmar en caso de que se produzca un amago de incendio y es accionado por una persona.

Para realizar el “reset”, cuenta con una llave permitiendo su fácil restablecimiento.

3.2 Detector.- detector de humo fotoeléctrico para paneles de incendio de 2 hilos con led indicadores de funcionamiento y alarma, fabricado bajo norma UL. Para paneles de incendio.

Diseño extra plano.

- Sistema para evacuación de humo: **N/A**

Gráfico # 21 Extintores.

EXTINTORES								
Nivel	Cantidad	Ubicación	Ag ext en interior	Capacidad Lb	Escalera de evacuación	Ubicación	Emergencia de luces	Ubicación
Planta Baja	1	Recepción	PQS	10	---	---	---	---
	1	Cocina	PQS	10	---	Pasillo	---	---
	1	Parqueadero	PQS	10	---	---	---	---
1er Piso	1	101-106	PQS	10	1	Pasillo	1	Pasillo
2do Piso	1	201-206	PQS	10	1	Pasillo	1	Pasillo
3do Piso	1	301-306	PQS	10	1	Pasillo	1	Pasillo
Total	5	---	---	---	3		3	---

Fuente: Informe de Seguridad DR. Fernando Suarez

Sistemas fijos de extinción (rociadores, agua-espuma, gabinetes contra incendios, monitores, gases inertes limpios y otros.

4. Mantenimiento

Gráfico # 22 Mantenimiento de Recursos

Mantenimiento de Recursos y Control											
LISTA DE VERIFICACION											
VIGENCIA: AÑO 2017-2018											
Nivel	Equipos contra incendio	Periodicidad					Método de ejecución		Ubicación	Responsables	
		Me ns ual	Bi me ns ual	Tri me str al	Se me str al	An ual	Vis ual	Fisi co			
Planta Baja	Extintor PQS de 10 Lb		x					x		Consejería Ejecutiva	Andrea Farfán
	Extintor PQS de 10 Lb		x					x		Cocina	
	Pulsadores contra incendio				x				x	Recepción	
	Alarmas contra incendio				x				x	cocina	
1er Piso	Extintor PQS de 10 Lb		x					x		Pasillo	Andrea Farfán
	Escalera de evacuacion					x	x	x		Pasillo	
	Pulsadores contra incendio				x				x	Pasillo	
	Alarmas contra incendio				x				x	Pasillo	
2do Piso	Extintor PQS de 10 Lb		x					x		Pasillo	Andrea Farfán
	Luces de emergencia			x					x	Pasillo	
	Detector de humo				x				x	Pasillo	
	Pulsadores contra incendio				x				x	Pasillo	
ELABORADO POR					REVISADO POR						

Fuente: Informe de Seguridad DR. Fernando Suarez.

5 Protocolo de Alarma y comunicaciones para emergencias

- El tipo de detección que se tiene es automática
- La detección de alarma prolongada es para incendio, la intermitente es para otros tipos de siniestros (terremotos etc.)

Gráfico # 23 Protocolo en Emergencias

Nivel	Quien Informa ?	Que ocurre ?	Donde Ocurre ?
Planta Baja	Supervisora del nivel	Conato de Incendio	La persona responsable de la evacuación alerta la ubicación del siniestro
1er Piso	Supervisora del nivel	Conato de Incendio	La persona responsable de la evacuación alerta la ubicación del siniestro
2do Piso	Supervisora del nivel	Conato de Incendio	La persona responsable de la evacuación alerta la ubicación del siniestro

Fuente: Informe de Seguridad DR. Fernando Suarez.

Gráfico # 24 Fases de Emergencias

Fases de Emergencia	Criterio	Actuacion	Observaciones	Activar la alarma
Emergencia en Fase inicial o conato (Grado I)	Evaluar el área de desarrollo (eléctrico, papel, madera o combustible.	Tomar el extintor más cercano y combatir el conato	Validar que no queden residuos de chispas o cenizas que activen el fuego de nuevo	NO
Emergencia sectorial o Parcial (Grado II)	Evaluar el área de desarrollo (eléctrico, papel, madera o combustible.	Tomar el extintor más cercano y combatir el incendio	La persona responsable de llamar a los bomberos debe hacerlo al escuchar la alarma	SI
Emergencia General (Grado III)	Llamado de alerta a los brigadistas del plantel	Cada brigadista debe traer sus extintores	La persona responsable de llamar a los bomberos debe hacerlo al escuchar la alarma	SI

Fuente: Informe de Seguridad DR. Fernando Suarez.

Adicional a la activación de la alarma, el Hotel cuenta con los siguientes medios de comunicación que serán de gran utilidad para alertar a los brigadistas o demás personas que se encuentren de visita:

- Celulares
- Teléfonos convencionales

Protocolos de Intervención ante emergencias

Organización de Brigadas contra incendio

N/A.

6. Procedimiento de actuación con cada una de las Organizaciones.

Gráfico # 25 Entidades de Emergencia.

ENTIDAD	DIRECCION	CONTACTOS	TELEFONO 1	TELEFONO 2
ECU 911			911	
SUBCIRCUITO 04	Gran Colombia	POLICIA DE TURNO	482390	

Fuente: Informe de Seguridad DR. Fernando Suarez.

Gráfico # 26 Actuación y Coordinación en una Emergencia.

EMERGENCIA	PASOS	PROCEDIMIENTO	ENTIDAD	TELEFONOS
INCENDIO	1	Evaluar el área, si es Emergencia II o Emergencia III activar la alarma		
	2	Llamar al 911	ECU 911	911
	3	Evacuar el área lo más pronto posible		
	4	Combatir el incendio		
	5	Colocarse en el punto de encuentro más cercano		
	6	Llamar al Gerente del Hotel: Ing. Andrea Farfán	CELULAR	991737315
TERREMOTO	1	Evacuar el área lo más pronto posible		
	2	Colocarse en el punto de encuentro más cercano		
	3	Llamar al 911	ECU 911	911
	4	Llamar al Gerente del Hotel: Ing. Andrea Farfán	CELULAR	2424455

Fuente: Informe de Seguridad DR. Fernando Suarez.

7. Forma de actuación durante la emergencia

N/A

Gráfico # 27 Actuación y Coordinación en una Emergencia.

SECUENCIA	RECURSO NECESARIO	PERSONAL
1	Gerente	1
2	Administrador	1
3	Recepcionista	1
4	Línea telefónica directa	1

Fuente: Informe de Seguridad DR. Fernando Suarez.

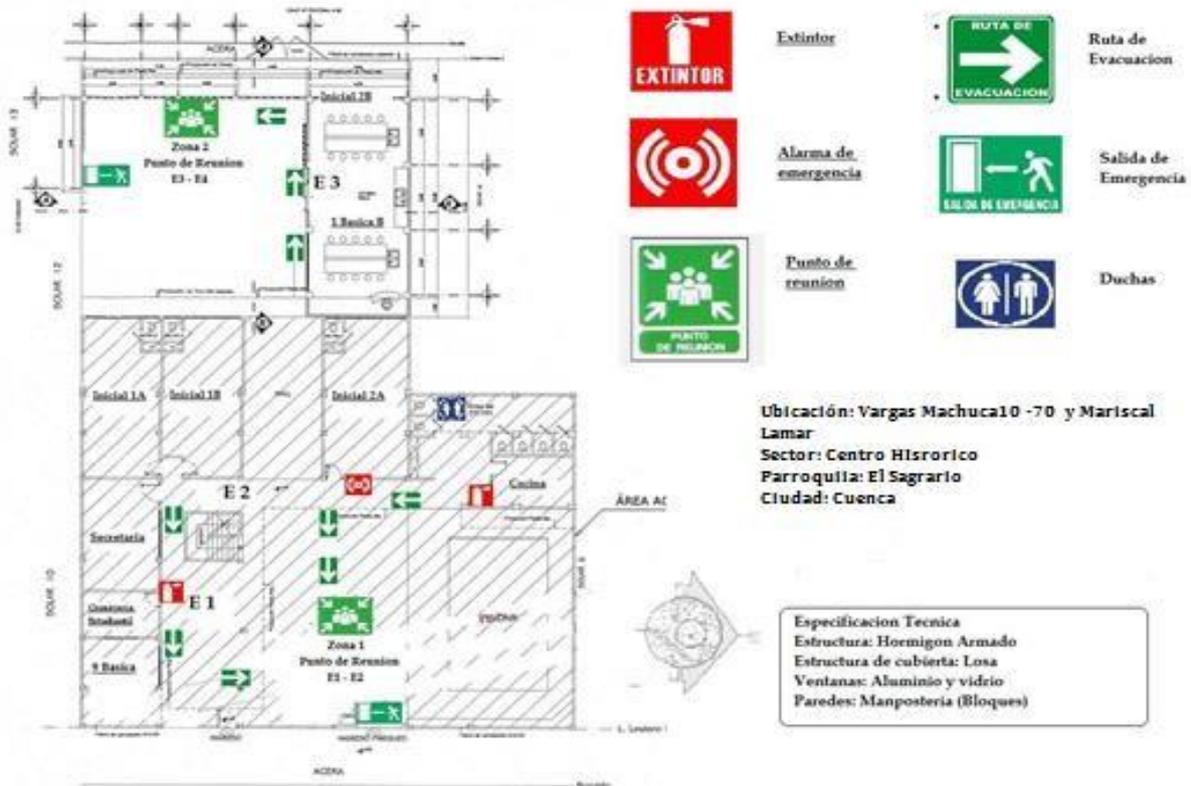
8. Evacuación

Gráfico # 28 Criterios de Evacuación

TIPO DE EVACUACION	Criterio	Actuación	Observaciones
TOTAL	Llamado de alerta a los brigadistas del plantel	La evacuación se la realizara a todo nivel sin excepción alguna	Validar que no quede nadie en el lugar afectado
PARCIAL	Llamado de alerta a los brigadistas del plantel	La evacuación se la realizara en el área o sector afectado	Validar que no quede nadie en el lugar afectado
INSITO	Evaluar el área antes de llamar a los demás brigadistas	La evacuación se la realizara solo en el sitio de la emergencia	Cerrar el área con conos o cintas de peligro

Fuente: Informe de Seguridad DR. Fernando Suarez.

Gráfico # 29 Vías de Evacuación y Salida de Emergencia.



Fuente: Informe de Seguridad DR. Fernando Suarez.

9 Procedimientos para la evacuación

9.1 PASOS DE EVACUACIÓN

- El desalojo del inmueble se puede suscitar por diversas causas, entre las que se encuentran, la ocurrencia de un sismo, incendio o el aviso de amenaza de artefacto explosivo, en cualquiera de estas situaciones es responsabilidad de los brigadistas. poner en marcha el procedimiento de evacuación.
- El procedimiento se activa cuando así lo indique el personal de las Brigadas contra emergencias, quienes se auxiliarán de megáfono, silbato, alarma de sismo e incluso a través de la voz de los propios brigadistas.
- Al presentarse alguna emergencia, el desalojo del mismo es la medida extrema a tomar para evitar o minimizar los riesgos a los que puedes estar expuesto.
- La evacuación deberá ser sencilla, ya que diariamente recorreremos el camino hasta nuestra área de trabajo, sin embargo al

encontrarnos en una situación de estrés, los mecanismos de reacción de cada persona ante una situación de riesgo hacen que sea complicado, por lo que tu participación es importante y es necesario que consideres lo siguiente:

- Cuando los sonidos de la señal de alerta se active, debes actuar con rapidez, pero en orden y de forma segura, siguiendo las indicaciones de los brigadistas; ellos te informarán que acciones seguir.
- Conserva la calma y procura que ésta impere también entre tus compañeros.
- Ubica las rutas de evacuación, las mismas están señalizadas en espacios visibles de cada área.
- Si los brigadistas, te dan la indicación de iniciar el desalojo de las instalaciones, sigue las señales de la ruta de evacuación, ellas te conducirán de forma ágil a las salidas de emergencia.
- Durante el proceso de evacuación, si transitas por las escaleras, procura que las personas avancen en una sola fila, descendiendo pegados a la pared. Este hecho se debe a que es importante dejar un espacio libre para que transiten los cuerpos especializados, en atención de la emergencia, si acaso fuera necesario.
- Durante el desalojo, repite para ti mismo las acciones básicas en un proceso de evacuación: **NO CORRER, NO GRITAR Y NO EMPUJAR.**
- Por ningún motivo intentes regresar a tu lugar de trabajo, además de ser un riesgo, sólo provocarás descontrol entre tus compañeros.
- Al salir del inmueble dirígete hasta los puntos de reunión externos previamente señalados y de los cuales ya tienes conocimiento.
- En caso de que estén contigo personas de otras áreas o externos guíalos contigo ya que ellos no conocen las rutas de evacuación.
- Permanece en los pos puntos externos de reunión, ahí te darán indicaciones los brigadistas.
- En caso de notar la ausencia de algún compañero que se encontraba en el Inmueble, informa inmediatamente a los brigadistas.
- En caso de que el inmueble no represente ningún riesgo para ti, te darán instrucciones de regresar y reanudar las actividades, al término de evento, si observas situaciones anormales repórtalas de inmediato a los Brigadistas.
- No fumar en los puntos de reunión.

9.2 En Caso de Sismo.

Acciones que debes considerar

- Permanece atento a las indicaciones de los Brigadistas, ellos indicarán las acciones a seguir.
- Abstente de permanecer en el interior de las instalaciones.
- Aléjate de cristales, libreros u otros objetos que puedan caer.
- No utilices los elevadores por ningún motivo.
- Dirígete a la Zona de Seguridad o punto de reunión y permanece en éste, hasta que termine el sismo.

9.3 En Caso de Incendio.

- Desconecta todos tus equipos de las tomas de corriente.
- Si sabes cómo utilizar un extintor y cuál es el tipo apropiado a usar para cada tipo de fuego, ten presente siempre llevar a cabo los pasos siguientes:

1.- Toma el extintor de la parte superior con la mano derecha, sujetándolo de la base con la mano izquierda, levantándolo un poco y sepáralo del gancho.

2.- Traslada el extintor hasta el lugar donde se presenta el fuego.

3.- Ubícate al lado contrario de las llamas o del humo.

4.-Aproxímate al punto donde se origina el fuego, a no menos de 3 metros, baja el extintor al suelo sin soltarlo sepáralo de tu cuerpo y de tus piernas

5.- Quita el seguro del extintor, con la mano derecha apunta la manguera hacia la base del fuego y acciónalo con la mano izquierda efectuando con la manguera movimientos de izquierda a derecha, varias veces.

7.- Dispara toda la carga del extintor a la base del fuego.

8.- Una vez apagado el fuego no des la espalda, aléjate caminando hacia atrás, siempre de frente al punto donde se originó el fuego.

9.- No cuelgues de nuevo el extintor, déjalo acostado en el piso para que los brigadistas sepan que el equipo ya fue utilizado y se encuentra fuera de servicio.

10. Procedimiento para la implantación del Plan de emergencia

10.1 Programación de implantación del sistema de señalización

La implementación se la realizo el viernes 08 de Junio de 14:00 a 15:30 en las instalaciones del Hotel Rosa Mia, donde se revisó mediante proyección y actuación de los participantes lo siguiente:

- Anexo 1 A: Mapa de riesgos internos y externos
- Anexo 1 B: Mapa de riesgos internos y externos
- Anexo 1 C: Mapa de riesgos internos y externos
- Anexo 2: N/A
- Anexo 3: acciones básicas de los grupos de la brigada de emergencia.

10.2 Implementación de carteles informativos

Se publicaran los planos de evacuación en todo el hotel como también el mapa de riesgo.

Gráfico # 30 Programación de Cursos Anuales

PERSONAL	Brigadas de emergencia
	Mandos Altos
	Mandos Medios
FECHA	Jueves 3 Agosto 2018
FECHA	Jueves 3 Agosto 2018
RESPONSABLE DE LA TEMATICA	Ing. ANDREA FARFÁN
TEMAS	Manejo de extintores
	Primeros Auxilios

Fuente: Informe de Seguridad DR. Fernando Suarez.

Gráfico # 31 Formato de Evaluación de Riesgos Contra Incendios.

 EVALUACIÓN DE RIESGOS CONTRA INCENDIOS					
Nombre de la Empresa:	HOTEL ROSA MIA	Fecha:	Agosto 2018	Área:	HOTEL

Persona que realiza evaluación:			Ing. Andrea Farfán																																		
Concepto	Coficiente	Puntos	Concepto	Coficiente	Puntos																																
CONSTRUCCION			DESTRUCTIBILIDAD																																		
Nº de pisos	Altura		Por calor																																		
1 o 2	menor de 6m	3	Baja	10	10																																
3,4, o 5	entre 6 y 15m	2	Media	5																																	
6,7,8 o 9	entre 15 y 28m	1	Alta	0																																	
10 o más	más de 28m	0	Por humo																																		
Superficie mayor sector incendios			Baja	10	10																																
de 0 a 500 m ²		5	Media	5																																	
de 501 a 1500 m ²		4	Alta	0																																	
de 1501 a 2500 m ²		3	Por corrosión																																		
de 2501 a 3500 m ²		2	Baja	10	10																																
de 3501 a 4500 m ²		1	Media	5																																	
más de 4500 m ²		0	Alta	0																																	
Resistencia al Fuego			Por Agua																																		
Resistente al fuego (hormigón)		10	Baja	10	10																																
No combustibel (metálica)		5	Media	5																																	
Combustible (madera)		0	Alta	0																																	
Falsos Techos			Vertical																																		
Sin falsos techos (Galpon metalico)		5	Baja	5	5																																
Con falsos techos incombustibles (Cemento,Piedra,Yeso)		3	Media	3																																	
Con falsos techos combustibles(Maderav, PVC,Palamidas)		0	Alta	0																																	
FACTORES DE SITUACIÓN			Horizontal																																		
Distancia de los Bomberos			Baja	5	5																																
menor de 5 km	5 min.	10	Media	3																																	
entre 5 y 10 km	5 y 10 min.	8	Alta	0																																	
entre 10 y 15 km	10 y 15 min.	6	SUBTOTAL (X) -----																																		
entre 15 y 25 km	15 y 25 min.	2	106																																		
más de 25 km	25 min.	0	FACTORES DE PROTECCIÓN																																		
Accesibilidad de edificios			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>SV</th> <th>CV</th> <th>Puntos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Extintores portátiles (EXT)</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Bocas de incendio equipadas (BIE)</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Columnas hidrantes exteriores (CHE)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Detección automática (DTE)</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Rociadores automáticos (ROC)</td> <td>5</td> <td>8</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Extinción por agentes gaseosos (IFE)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td colspan="3">SUBTOTAL (Y) -----</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>			Concepto	SV	CV	Puntos	Extintores portátiles (EXT)	1	2	1	Bocas de incendio equipadas (BIE)	2	4	2	Columnas hidrantes exteriores (CHE)	0	0	0	Detección automática (DTE)	0	4	0	Rociadores automáticos (ROC)	5	8	0	Extinción por agentes gaseosos (IFE)	0	0	0	SUBTOTAL (Y) -----			3
Concepto	SV	CV	Puntos																																		
Extintores portátiles (EXT)	1	2	1																																		
Bocas de incendio equipadas (BIE)	2	4	2																																		
Columnas hidrantes exteriores (CHE)	0	0	0																																		
Detección automática (DTE)	0	4	0																																		
Rociadores automáticos (ROC)	5	8	0																																		
Extinción por agentes gaseosos (IFE)	0	0	0																																		
SUBTOTAL (Y) -----			3																																		
Buena		5	Factor B: BRIGADA INTERNA DE INCENDIO																																		
Media		3	Coficiente																																		
Mala		1	Brigada interna																																		
Muy mala		0	<table border="1"> <tr> <td>Si existe brigada / personal preparado</td> <td>1</td> <td rowspan="2">0</td> </tr> <tr> <td>No existe brigada / personal preparado</td> <td>0</td> </tr> </table>			Si existe brigada / personal preparado	1	0	No existe brigada / personal preparado	0																											
Si existe brigada / personal preparado	1	0																																			
No existe brigada / personal preparado	0																																				
PROCESOS			CONCLUSIÓN (Coficiente de Protección frente al incendio)																																		
Peligro de activación			$P = \frac{5X}{120} + \frac{5Y}{22} + 1(BCI)$																																		
Bajo		10	CALIFICACIÓN RIESGO (TOTAL P) SOBRE 10																																		
Medio		5	5,098484848																																		
Alto		0	Categoría: RIESGO MEDIO																																		
Carga Térmica			OBSERVACIONES: Cada vez que se hacen me factores X y Y disminuimos los riesgos de inc permite cuantificar los daños y su aplicación f los daños a personas.																																		
Bajo		10																																			
Medio		5																																			
Alto		0																																			
Combustibilidad																																					
Bajo		5																																			
Medio		3																																			
Alto		0																																			
Orden y Limpieza																																					
Alto		10																																			
Medio		5																																			
Bajo		0																																			
Almacenamiento en Altura																																					
menor de 2 m.		3																																			
entre 2 y 4 m.		2																																			
más de 6 m.		0																																			
FACTOR DE CONCENTRACIÓN																																					
Factor de concentración \$/m²																																					
menor de 500		3																																			
entre 500 y 1500		2																																			
más de 1500		0																																			

Realizado por: Ing. Andrea Farfán	Revisado por: Ing. Andrea Farfán	Aprobado por: Ing. Andrea Farfán

Fuente: Informe de Seguridad DR. Fernando Suarez.