



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS  
Y TURISMO**

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL  
DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES EN EL HOTEL RÍO  
AMAZONAS INTERNACIONAL UBICADO EN LA CIUDAD DE  
QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA”**

Realizado por:

**Nadia Carolina Cadena Vega**

Director del proyecto:

**Ing. Ángeles Moreno Msc.**

Como requisito para la obtención del título de:

**INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE  
EMPRESAS HOTELERAS**

QUITO, Septiembre 2014



## **DECLARACIÓN JURAMENTADA**

Yo, NADIA CAROLINA CADENA VEGA, con cédula de identidad # 171518031-9, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado a calificación profesional; y, que ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

Nadia Carolina Cadena Vega

C.C.: 171518031-9

## **DECLARATORIA**

El presente trabajo de investigación titulado:

**“PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO  
DE AMA DE LLAVES EN EL HOTEL RÍO AMAZONAS INTERNACIONAL  
UBICADO EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA”**

Realizado por

**NADIA CAROLINA CADENA VEGA**

Como Requisito para la Obtención del Título de:

**INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS  
HOTELERAS**

Ha sido dirigido por la profesora

**ÁNGELES MORENO**

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor

Ángeles Moreno

DIRECTORA

Los profesores informantes:

María Eulalia Chávez

Juan Carlos Viera

Después de revisar el trabajo presentado, lo han calificado como apto para su defensa  
oral ante el tribunal examinador

.....  
María Eulalia Chávez

.....  
Juan Carlos Viera

Quito, Septiembre de 2014

## **DEDICATORIA**

Este trabajo se lo dedico a mis padres, grandes personas en mi vida que siempre han estado a mi lado apoyándome incondicionalmente.

Papi, gracias por ser mi ejemplo de vida, eres una persona maravillosa que admiro mucho y al cual siempre desde pequeña te he considerado mi héroe.

Mami, gracias por ser mi amiga incondicional y por ayudarme siempre en todo lo que has podido, con tu ejemplo de madre me has enseñado a lograr cosas grandiosas con mi pequeño hijo.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres, por incentivar y presionar para lograr esta meta profesional.

A mi hijo Jossue Damián, “Mi amor” desde el día en que llegaste a mi vida, me has dado una inmensa felicidad y un amor incalculable, te agradezco mi pequeñito, ya que gracias a ti, esta etapa está cumplida.

A mi directora Ángeles Moreno, quien con su sabiduría supo guiarme y aconsejarme, para culminar con este trabajo.

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

<b>PORTADA</b> .....	<b>i</b>
<b>HOJA EN BLANCO</b> .....	<b>ii</b>
<b>DECLARACIÓN JURAMENTADA DE AUTOR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DECLARACIÓN FIRMADA DIRECTOR Y LECTORES</b> .....	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>vi</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>1</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>2</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>3</b>
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	4
1.1.1 Planteamiento del Problema .....	4
1.1.1.1 Diagnóstico del Problema .....	5
1.1.1.2 Pronóstico.....	6
1.1.1.3 Control del Pronóstico.....	6
1.1.2 Formulación del Problema.....	6
1.1.3 Sistematización del Problema .....	7
1.1.4 Objetivo General .....	7
1.1.5 Objetivos Específicos.....	7
1.1.6 Justificaciones .....	7
1.2 MARCO TEÓRICO .....	8
1.2.1 Estado Actual del Conocimiento Sobre el Tema .....	8
1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica .....	11
1.2.3 Marco Conceptual .....	11
1.2.4 Hipótesis .....	13
1.2.5 Identificación y Caracterización variables .....	13
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>14</b>
2.1 NIVEL DE ESTUDIO .....	14
2.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN .....	14
2.3 MÉTODO .....	15
2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	15

2.4.1 Tamaño de la Muestra y Análisis.....	15
2.5 SELECCIÓN INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....	16
2.6 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS.....	16
2.7 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	20
2.8 PROCESAMIENTO DE DATOS .....	24
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>25</b>
3.1 LEVANTAMIENTO DE DATOS .....	25
3.1.1 Análisis del hotel.....	25
3.1.2 Estudio Técnico .....	32
3.2 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	50
3.2.1 Estudio Satisfacción personal .....	61
3.3 APLICACIÓN PRÁCTICA .....	95
3.3.1 Plan de Mejoramiento .....	95
3.3.2 Estudio Financiero .....	123
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>132</b>
4.1 CONCLUSIONES .....	132
4.2 RECOMENDACIONES.....	133
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>134</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>135</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla # 1:</b> Variable dependiente.....	<b>20</b>
<b>Tabla # 2:</b> Variable independiente.....	<b>22</b>
<b>Tabla # 3:</b> Distribución habitaciones.....	<b>26</b>
<b>Tabla # 4:</b> Compañía de buses.....	<b>29</b>
<b>Tabla # 5:</b> Compañía de taxis.....	<b>30</b>
<b>Tabla # 6:</b> Indicadores de macrolocalización.....	<b>33</b>
<b>Tabla # 7:</b> Demografía de la ciudad de Quito.....	<b>34</b>
<b>Tabla # 8:</b> Servicios del Hotel Río Amazonas.....	<b>39</b>
<b>Tabla # 9:</b> Proveedores insumos de limpieza.....	<b>41</b>
<b>Tabla # 10:</b> Mantenimiento de alfombras.....	<b>42</b>
<b>Tabla # 11:</b> Confección de blancos.....	<b>43</b>
<b>Tabla # 12:</b> Confección de uniformes.....	<b>44</b>
<b>Tabla # 13:</b> Evaluación de proveedores de insumos de limpieza.....	<b>45</b>
<b>Tabla # 14:</b> Resultados de proveedores de insumos de limpieza.....	<b>45</b>
<b>Tabla # 15:</b> Evaluación de proveedores de mantenimiento.....	<b>46</b>
<b>Tabla # 16:</b> Resultados proveedores mantenimiento.....	<b>46</b>
<b>Tabla # 17:</b> Evaluación de proveedores de confección de blancos.....	<b>47</b>
<b>Tabla # 18:</b> Resultados de proveedores confección de blancos.....	<b>47</b>
<b>Tabla # 19:</b> Evaluación de proveedores confección uniformes.....	<b>48</b>
<b>Tabla # 20:</b> Resultados proveedores de confección de uniformes.....	<b>48</b>
<b>Tabla # 21:</b> FODA.....	<b>52</b>
<b>Tabla # 22:</b> Mejora en los procesos.....	<b>58</b>
<b>Tabla # 23:</b> Presentación de datos.....	<b>96</b>
<b>Tabla # 24:</b> Número de horas trabajadas.....	<b>101</b>
<b>Tabla # 25:</b> Inasistencias en el trabajo.....	<b>102</b>
<b>Tabla # 26:</b> Molestias o dolencias en el trabajo.....	<b>103</b>
<b>Tabla # 27:</b> Cuadro Laboral.....	<b>106</b>
<b>Tabla # 28:</b> Represalias intrapersonales.....	<b>113</b>
<b>Tabla # 29:</b> Estado de resultados.....	<b>123</b>
<b>Tabla # 30:</b> Inversión anual.....	<b>125</b>
<b>Tabla # 31:</b> Estado de Pérdidas y Ganancias sin Plan de Mejoramiento.....	<b>126</b>
<b>Tabla # 32:</b> Estado de Pérdidas y Ganancias con Plan de Mejoramiento.....	<b>127</b>

<b>Tabla # 33: V.A.N.....</b>	<b>128</b>
<b>Tabla # 34: T.I.R.....</b>	<b>129</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico # 1:</b> Accesibilidad al Hotel Río Amazonas.....	<b>31</b>
<b>Gráfico # 2:</b> Microlocalización del proyecto.....	<b>35</b>
<b>Gráfico # 3:</b> Organigrama Grand Hotel Guayaquil.....	<b>54</b>
<b>Gráfico # 4:</b> Actividades Departamento Ama de Llaves.....	<b>55</b>
<b>Gráfico # 5:</b> Diagrama Pulcritud inicial.....	<b>62</b>
<b>Gráfico # 6:</b> Diagrama Amenities.....	<b>63</b>
<b>Gráfico # 7:</b> Diagrama Contenido Minibar.....	<b>64</b>
<b>Gráfico # 8:</b> Diagrama Temperatura Habitación.....	<b>65</b>
<b>Gráfico # 9:</b> Diagrama Iluminación Habitación.....	<b>66</b>
<b>Gráfico # 10:</b> Diagrama Cambio de Sábanas.....	<b>67</b>
<b>Gráfico # 11:</b> Diagrama Orden de Cosas en Habitación.....	<b>68</b>
<b>Gráfico # 12:</b> Diagrama Nivel de Confianza.....	<b>69</b>
<b>Gráfico # 13:</b> Diagrama Servicio de Lavado.....	<b>70</b>
<b>Gráfico # 14:</b> Diagrama Nivel de Satisfacción de Lavado.....	<b>71</b>
<b>Gráfico # 15:</b> Diagrama Pulcritud del baño.....	<b>72</b>
<b>Gráfico # 16:</b> Diagrama Cerámica de Paredes y Piso del Baño.....	<b>73</b>
<b>Gráfico # 17:</b> Diagrama Inodoro y ducha del baño.....	<b>74</b>
<b>Gráfico # 18:</b> Diagrama Lavabo y Espejo del Baño.....	<b>75</b>
<b>Gráfico # 19:</b> Diagrama Toallas Blancas y Limpias.....	<b>76</b>
<b>Gráfico # 20:</b> Diagrama Funcionamiento Inodoro Ducha o Lavabo.....	<b>77</b>
<b>Gráfico # 21:</b> Diagrama Importancia del Trabajo.....	<b>78</b>
<b>Gráfico # 22:</b> Diagrama Dificultad del Trabajo.....	<b>79</b>
<b>Gráfico # 23:</b> Diagrama Percepción Grupal.....	<b>80</b>
<b>Gráfico # 24:</b> Diagrama Responsabilidad del Cargo.....	<b>81</b>
<b>Gráfico # 25:</b> Diagrama Crecimiento Profesional.....	<b>82</b>
<b>Gráfico # 26:</b> Diagrama Expectativas del Supervisor.....	<b>83</b>
<b>Gráfico # 27:</b> Diagrama Tiempo de Supervisión.....	<b>84</b>
<b>Gráfico # 28:</b> Diagrama Orgullo de marca.....	<b>85</b>
<b>Gráfico # 29:</b> Diagrama Medios del Trabajo.....	<b>86</b>
<b>Gráfico # 30:</b> Diagrama Estrés en el trabajo.....	<b>87</b>
<b>Gráfico # 31:</b> Diagrama Ambiente Laboral.....	<b>88</b>

<b>Gráfico # 32:</b> Diagrama Grado de Experiencia.....	<b>89</b>
<b>Gráfico # 33:</b> Diagrama Capacitación.....	<b>90</b>
<b>Gráfico # 34:</b> Diagrama Información a Cambios.....	<b>91</b>
<b>Gráfico # 35:</b> Diagrama Percepción del Departamento.....	<b>92</b>
<b>Gráfico # 36:</b> Diagrama Resolución de Problemas.....	<b>93</b>
<b>Gráfico # 37:</b> Control de Bodegas.....	<b>119</b>
<b>Gráfico # 38:</b> Flujograma actual del Departamento de Ama de Llaves.....	<b>120</b>
<b>Gráfico # 39:</b> Flujograma con la propuesta del Departamento de Ama de Llaves.....	<b>121</b>
<b>Gráfico # 40:</b> Diagrama de flujo de proceso sin la propuesta.....	<b>122</b>
<b>Gráfico # 41:</b> Diagrama de flujo de proceso con la propuesta.....	<b>122</b>

## **RESUMEN**

Esta investigación pretende ayudar a un departamento de suma importancia dentro de un hotel, que con el paso del tiempo, las gerencias y las personas encargadas de éste, no se han percatado que deben realizar una mejoría en los procesos, y sobre todo enfocarse en las necesidades tanto del cliente externo como del interno.

Se va a investigar al Departamento de Ama de Llaves del Hotel Río Amazonas, se pretende mejorar sus procesos, y sobre todo actualizar y evaluar, ya que durante varios años que el hotel lleva en el mercado no se lo ha realizado.

Dentro de la investigación se lo considera de suma importancia al cliente interno, el cual trabaja arduamente y es la cabeza que lidera este departamento, se verifica si la carga de trabajo que han venido haciendo durante algunos años los empleados es la correcta, al igual que si poseen los recursos necesarios para realizar su trabajo.

## **SUMMARY**

This research aims to help a very important department in a hotel, during these years, the managers and the people responsible for it have not noticed, that they should make an improvement in the processes of it, especially focusing on the needs of internal and external customers.

The Housekeeping Department of the Hotel Rio Amazonas is going to be investigate it, with this investigation it pretends to improve its processes, and especially update and assess, since the hotel has been several years in the market, the people of it, has not done an improvement on the processes.

In the investigation the internal client it is considered very important, who works hard and is the head that leads the department, with this project it's going to verify that the workload they have been doing for several years is correct, and also if they have the resources to do their jobs.

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

La ciudad de Quito capital del Ecuador, con el paso de los años ha crecido bastante últimamente, no solo extensamente si no también turísticamente, posee lugares antiguos como es el centro histórico, en donde se encuentra cultura, arte, historia y tradición. Posee grandes construcciones e establecimientos de ésta época como son lugares de diversión, entretenimiento, educación, salud, entre otros. Que han llevado a ser una de las principales ciudades del Ecuador, que todo turista quiere llegar a conocer.

Debido a la afluencia de turistas que posee la capital, se debe implementar e innovar en los recursos que posee esta ciudad, para así poder dar cada vez, una mejor imagen al turista, no solo extranjero, sino nacional que viene a visitar Quito.

Es por eso que para aportar con la innovación y mejoramiento de recursos, se realiza esta propuesta, con la finalidad de resaltar a un departamento el cual la mayoría no se percata de lo fuerte y necesario que es, para poder dar una buena imagen a un servicio que todo turista requiere al momento de viajar.

En un hotel para su correcto funcionamiento es necesario delimitar los procesos con los que éste debe trabajar y una pieza muy fundamental dentro de la realización de estos, son el personal con el que cuenta el hotel, al igual que los servicios e infraestructura que éste posea.

La presente investigación se realiza con la finalidad de conocer las condiciones actuales de un departamento que se encarga netamente de la imagen del hotel, y es uno de los departamentos que trabaja arduamente con la finalidad de satisfacer a sus clientes. Éste es el Departamento de Ama de Llaves.

Para posteriormente proponer un mejoramiento de los procesos que han venido trabajando desde hace ya bastante tiempo, a fin de elevar la competitividad de la organización al maximizar el aprovechamiento de los recursos que dispone.

Dentro de la propuesta se logrará optimizar los tiempos de operación, la organización de la distribución de funciones, los objetivos, metas, y sobre todo saber si los empleados del departamento están a gusto con las funciones y horarios que tienen actualmente, conocer si los empleados debido a la carga ergonómica puedan en un futuro llegar a tener riesgos físicos.

## 1.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1.1 Planteamiento del problema

El Ecuador es un país pequeño en su territorio, pero rico en biodiversidad y cultura, tiene varios y extensos lugares turísticos, los cuales ofrecen diversos servicios, de los cuales se debe mencionar que son alojamiento, alimentos y bebidas, esparcimiento, entre otros. Quito, la capital de Ecuador, posee alrededor de 2.239.191 habitantes entre hombres y mujeres<sup>1</sup>. La capital posee varios lugares con bastante afluencia turística y uno de estos es la “Plaza Foch”, ubicado en el sector de la “Mariscal”, en este lugar empezaron a florecer diferentes locales que fueron desperdigándose en toda la extensión del barrio. Ahora posee desde hostales adaptados en las mansiones antiguas de 1920, servicio de internet, servicios de lavandería, hasta discotecas, karaokes, restaurantes, bares y pubs de todo tipo. Es por esto que La Mariscal es un barrio donde la mayoría de turistas se hospedan.<sup>2</sup> Es una zona muy transitada a partir de las 6 de la tarde, en donde se observa gran variedad de extranjeros al igual que nacionales.

Según la base de datos del reporte detallado de establecimientos activos, éste calcula que existe en la ciudad de Quito alrededor de 3882 establecimientos<sup>3</sup> que se dedican específicamente a ofrecer servicios de hotelería y turismo, y uno de estos es el “Hotel Río Amazonas Internacional” ubicado en las calles Luis Cordero y Amazonas esquina, el hotel lleva unos 15 años de funcionamiento<sup>4</sup>, es un hotel catalogado como cuatro estrellas,

---

<sup>1</sup> INEC. (s.f.). INEC. Recuperado el 10 de Noviembre de 2012, de <http://www.inec.gob.ec/cpv/>

<sup>2</sup> Quito find your adventure. Recuperado el 15 de Diciembre de 2012. de <http://www.quitoadventure.com/espanol/relax-ecuador/diversion-quito/lugares/plaza-foch.html>.

<sup>3</sup> EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO. (2012). *Copia reporte detallado de establecimientos activos*. Quito Turismo, Quito.

<sup>4</sup> LECAROS, R. (05 de Noviembre 2012). Información sobre el Hotel Río Amazonas Internacional. (C. Nadia, Entrevistador) Quito, Pichincha, Ecuador.

posee 74 habitaciones, una suite y tres salones para eventos y uno de ellos con capacidad máxima para 350 personas, tiene el privilegio de contar con el “Restaurante la Canoa” franquicia guaqueña, en donde ofrecen platos típicos ecuatorianos, el restaurante funciona las 24 horas del día. También cuenta con el Bar Restaurant “Café de París” que funciona a partir de las 7 de la noche, es un restaurante estilo europeo de comida gourmet tanto nacional como internacional, es muy elegante, tiene música en vivo y gran variedad de finos licores, ideal para una cena romántica, o cualquier ocasión especial.

El hotel se encuentra en una zona comercial, bancaria y turística de la ciudad, debido a su buena ubicación los clientes que más demandan los servicios del hotel son nacionales y en su mayoría empresarios, los cuales algunas veces, hacen uso de los salones de eventos que posee el hotel, para realizar cualquier evento que las compañías quieran hacer.

Al ser éste, un hotel catalogado cuatro estrellas se realiza una investigación, que se enfoca en un departamento que se encarga de dar una buena imagen a su clientela: el Departamento de Ama de Llaves.

Para el hotel, es importante generar una buena imagen frente a sus clientes y uno de los departamentos encargados de esto es el Departamento de Ama de Llaves, el cual tiene un contacto directo con la generación de la imagen del hotel, pues es el encargado de crear la atmosfera de satisfacción y bienestar al cliente, es por eso que se cree pertinente que el departamento esté en constante capacitación y profesionalización de sus servicios para que genere lo mejor de sí y lograr la satisfacción total del cliente, tanto externo como interno.

#### **1.1.1.1 Diagnóstico del problema**

En un hotel, el departamento que debe tener bastante cuidado con la seguridad y la salud de los huéspedes es el Departamento de Ama de Llaves, que se encarga principalmente, de limpiar, higienizar y organizar las habitaciones y áreas sociales; inspeccionar la

habitación para la salida del huésped; reponer y controlar el material; atender pedidos y reclamos, también se encuentra a cargo del área de limpieza y de lavandería<sup>5</sup>.

Esta investigación pretende crear una mejora a los servicios que ofrecen las camareras y los demás empleados, para que puedan ofrecer un servicio más eficaz y seguro.

### **1.1.1.2 Pronóstico**

Según el panorama antes mencionado del hotel, en un poco tiempo se quedaría estancado, sin clientes debido a un proceso que ya lleva así varios años. Y es por eso que es necesario enfatizar la necesidad que debe tener el hotel de profesionalizar a su personal, de tener una capacitación constante y de innovar procesos que optimicen el trabajo de las camareras y de los empleados encargados de la limpieza.

### **1.1.1.3 Control del pronóstico**

Es muy importante implementar una mejora de procesos y sobre todo en este departamento, ya que gracias al trabajo de estos empleados mejoran la cara del hotel y renuevan la calidad que esta empresa brinda al ser catalogado cuatro estrellas. Al igual que logran innovar y mejorar el trabajo que llevan día tras día.

## **1.1.2 Formulación del problema**

¿En qué beneficiará una propuesta de mejoramiento de procesos del Departamento de Ama de Llaves al Hotel Río Amazonas Internacional, ubicado en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha?

## **1.1.3 Sistematización del problema**

- ¿Por medio de qué se basará para analizar los procesos del departamento de Ama de llaves?

---

<sup>5</sup> Competencias laborales. (s.f.). Recuperado el 10 de Noviembre de 2012 de <http://www.hotelesecuador.com/downloads/CAMARERADEPISOS.pdf>

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral que tiene el cliente interno dentro del departamento?
- ¿Cuál es el fin de esta investigación?
- ¿Cuánto va a costar la implementación de este estudio?

#### **1.1.4 Objetivo general**

Verificar los procesos y la satisfacción laboral del cliente interno, a fin de encontrar áreas de oportunidad en el Departamento de Ama de llaves, para luego realizar una propuesta de mejoramiento de procesos del departamento de ama de llaves en el Hotel Río Amazonas Internacional ubicado en la ciudad de Quito provincia de Pichincha.

#### **1.1.5 Objetivos específicos**

- Identificar la eficiencia y eficacia de los procesos definidos para la operación y administración del departamento.
- Investigar el medio de satisfacción laboral dentro del departamento
- Aplicar un sistema de inventarios de la bodega de Ama de Llaves dentro del negocio para tener un control sobre el mismo.

#### **1.1.6 Justificaciones**

Este es un estudio que con la ayuda de los empleados del hotel, específicamente los del Departamento de Ama de Llaves, se va a poder sacar resultados, que van a ayudar bastante para realizar la investigación y poder hacer una propuesta de mejoras de los procesos.

Además, en la propuesta, se podrá analizar la posibilidad de optimizar los recursos con los que trabajan, al igual que investigar si a los empleados se les está aplicando la cantidad de carga ergonómica que se le debe asignar a cada uno, según la ley de turismo.

Por medio del análisis de esta investigación, se organizará y se crearan procesos para superar las debilidades y consolidar a este departamento.

Este estudio puede ayudar a los estudiantes a entender mejor las materias de especialidad hotelera, al igual que destacar y analizar cómo realizar un plan de mejoramiento de procesos, que servirá para el desarrollo profesional del estudiante.

## **1.2 MARCO TEÓRICO**

### **1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema**

Para poder explicar de mejor manera el tema planteado se toma algunas teorías ya investigadas anteriormente.

Rafael Martínez explica desde su punto de vista lo que es un proceso hotelero, dice lo siguiente:

Es un conjunto de actividades, interconectadas, encaminadas a la consecución de un objetivo en forma de servicio que, lejos de ofrecer al cliente un beneficio cuantificable, éste se medirá en términos de sensaciones culminadas en un concepto de bienestar total. Y todo esto en un lapso de tiempo relativamente mínimo que abarca desde la elección de nuestro hotel, pasando por la prestación del servicio y extendiéndose a un periodo lo suficientemente lejano a la propia estancia del cliente en nuestro establecimiento.<sup>6</sup>

La teoría de Administración de Procesos dice lo siguiente:

... las administraciones suelen contar con una estructura rígida, generalmente con un número excesivo de niveles, donde los procesos fluyen a través de una organización compleja que dificulta la coordinación, la delimitación de responsabilidades y de objetivos y el logro de resultados. Los procesos son programas en ejecución que básicamente tienen un hilo principal en el cual cada uno de ellos desempeña distintas funciones con información privada...<sup>7</sup>

Proveedores:

Un proveedor puede ser una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Turismo desde la red. Recuperado el 30 de Noviembre de 2012, de <http://turismodesdelared.com>

<sup>7</sup> Emprendedores siglo XXI. Recuperado el 20 de Marzo de 2013, de <http://www.emprendedoresxxi.com/trabajosprocesos>.

<sup>8</sup> E-economic. Recuperado 21 de marzo de 2013, de <http://www.e-economic.es>

Logística:

Conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribuciones. La logística empresarial cubre la gestión y la planificación de las actividades de los departamentos de compras, producción, transporte, almacenaje, y distribución.<sup>9</sup>

El Hotel Río Amazonas Internacional está catalogado como un hotel de cuatro estrellas, éste no solo brinda servicio de alojamiento, sino también servicio de alimentos y bebidas. Posee un parqueadero privado las 24 horas del día para huéspedes y clientes, mini bares en todas sus habitaciones, servicio de internet inalámbrico, servicio de atención médica las 24 horas del día, TV Cable, posee un business center, discado directo, baño privado, caja de seguridad, servicio de lavandería, transporte (transfer in/out), tres salones para convenciones y también cuenta con el servicio de una agencia de viajes “Galasam” que también es propiedad de la dueña del hotel, ésta se encuentra a lado del hotel.

Cabe recalcar que al ser catalogado un hotel de cuatro estrellas la ley de turismo dice:

Todo hotel de 4 estrellas deberán contar con personal para el mantenimiento de las habitaciones así como para su limpieza y preparación, que estará a cargo de una Ama de llaves, auxiliada por las camareras de pisos, debiendo existir como mínimo una camarera por cada catorce habitaciones, al igual que contar con el servicio de lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del establecimiento. Esta dependencia deberá tener una batería de lavado con una capacidad mínima de una libra por habitación.<sup>10</sup>

Por medio de esta investigación se comprobará si el hotel cumple con lo que dice el artículo anterior, y si no lo es, se va a tratar de reorganizar al personal para que cumpla con las órdenes decretadas en este artículo.

---

<sup>9</sup> Logística. Recuperado el 21 de marzo de 2013, de [http:// www.logistica-servicios.com](http://www.logistica-servicios.com)

<sup>10</sup> Ley de Turismo. (2011). *Reglamento General de Actividades Turísticas*. Quito. Corporación de Estudios y Publicaciones. Sección 1, Documento 5.

El Hotel Río Amazonas Internacional es catalogado un hotel de cuatro estrellas, por medio de la Ley de Turismo se comprueba que si cuenta con los servicios que debe tener, y para esto se verifica en la ley que dice lo siguiente:

Los hoteles de cuatro estrellas deberán contar con los siguientes servicios:

- De recepción y conserjería permanentemente.
- De pisos para el mantenimiento de las habitaciones así como para su limpieza y preparación.
- De habitaciones, para atender los pedidos de comida y bebidas a las habitaciones de manera permanente.
- De comedor que estará atendido por un Maitre o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario.
- Telefónico, existirá una central con por lo menos cinco líneas atendida permanentemente por personal experto y eficiente.
- De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del establecimiento.
- Médico, debidamente atendido por un médico y un enfermero permanentemente. (Art.11. Ley de Turismo).

Es importante destacar que el Departamento de Ama de llaves es uno de los más importantes para el buen funcionamiento del establecimiento hotelero, es el encargado de:

Controlar, mantener el ordenamiento y la limpieza de todas las áreas al igual que la decoración y ambientación de la instalación, velar por el confort y la imagen de la misma, proporcionando al mismo tiempo un servicio de calidad y profesionalidad.<sup>11</sup>

Como estamos investigando este departamento, cabe recalcar también las funciones principales del servicio de lavandería:

Controlan y se encargan del inventario de toda la ropa del hotel, lavan, planchan y reparan la ropa del hotel y por ultimo brindan el servicio de lavandería y planchado de prendas del cliente.<sup>12</sup>

### **1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica**

---

<sup>11</sup> López, Collado. (1990). *La gobernanta. Manual de hotelería*. Madrid. Editorial Asunción. Pp. 58.

<sup>12</sup> González, Talón. (2003). *Dirección hotelera operaciones y procesos*. Madrid. Editorial Síntesis. Pp. 170.

Según la ley de turismo, en el reglamento de actividades turísticas se toma como dato importante para esta investigación lo siguiente:

Modificaciones en los establecimientos: Toda modificación en la estructura, características o sistema de administración de los establecimientos, que pueda afectar a su clasificación, deberá ser notificada previamente para su aprobación al Ministerio de Turismo. (Art. 7. Ley de Turismo).

Se debe tomar en cuenta este artículo ya que al hacer los cambios en los procesos del departamento, se debe enviar la propuesta completa al Ministerio de Turismo para que este sea aprobado.

Se debe tomar en cuenta los siguientes pasos para lograr una buena gestión de mejora de procesos:

- Salida y flujo de salida del proceso.
- Destinatarios del flujo de salida.
- Los intervinientes del proceso.
- Secuencia de actividades del proceso.
- Recursos.
- Indicadores.<sup>13</sup>

Estos pasos son fundamentales para esta investigación, los cuales son de gran ayuda para la propuesta de este trabajo.

### **1.2.3 Marco conceptual**

Se analizan algunos significados, que van a ser útiles conforme se avance con la investigación como son:

Tipos de Inventarios:

---

<sup>13</sup> Serenelli, Agustín. (2012). *Mejoramiento de procesos*. Madrid. Editorial EAE. Pp. 20.

- **Inventario periódico:** Es un control periódico físico, que consiste en un conteo detallado de las mercancías tanto del almacén como de las otras áreas (cocina, cafetería y bar). Este tipo de inventario se debe efectuar en forma obligatoria por lo menos cada fin de mes.
- **Inventario perpetuo:** Los inventarios son registros permanentes de las mercancías, con la finalidad de resguardar la materia prima, evitar pérdidas o sustracciones.

**Mejoramiento:**

Tiene como propósito mejorar o aumentar la calidad en una o más áreas dentro de un establecimiento que se encuentra en funcionamiento.

**Estrategia:**

Principio y ruta fundamental que orienta el proceso a alcanzar los objetivos a los que se desea llegar. Muestra cómo un establecimiento pretende llegar a dichos objetivos. Existen tres tipos de estrategias, de corto, mediano y largo plazos según el horizonte temporal.<sup>14</sup>

**Calidad:**

Significa llegar a un estándar más alto en lugar de estar satisfecho con alguno que se encuentre por debajo de lo que se espera cumpla con las expectativas.

**Flujograma de procesos:**

También denominado diagrama de flujo, es una muestra visual de una línea de pasos de acciones que implican un proceso determinado. Consiste en representar gráficamente, situaciones, hechos, movimientos y relaciones de todo tipo a partir de símbolos. Éste ayuda a que sea mucho más sencillo el análisis de un determinado proceso.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Manso, Francisco. (2003). *Diccionario Enciclopédico de Estrategia Empresarial*. Madrid. Editorial Díaz de Santos. Pp. 25.

<sup>15</sup> Definición ABC. Recuperado el 22 de marzo de 2013, de <http://www.definicionabc.com/general/flujograma>.

Ley de Turismo:

La presente Ley tiene por objetivo determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios. (Art.1. Ley de Turismo).

#### **1.2.4 Hipótesis**

El desarrollo de una mejora de procesos, permitirá al Departamento de Ama de Llaves del Hotel Río Amazonas ser más competitivo, más eficiente, proactivo, y a lograr que tanto el cliente externo como interno se sienta más a gusto en el establecimiento.

#### **1.2.5 Identificación y caracterización de variables**

Variable dependiente sería la satisfacción tanto del cliente externo como interno, y como variable independiente la mejora de los procesos del Departamento de Ama de Llaves.

## **CAPITULO II MÉTODO**

### **2.1 NIVEL DE ESTUDIO**

En la investigación de este proyecto se utilizará dos tipos de investigaciones la primera:

- La investigación exploratoria: Por medio de esta investigación se utilizará medios como libros, de los cuales sacaremos definiciones importantes para aportar con este tema, es muy importante recalcar que se tendrá ayuda de expertos en el tema como son, el Jefe de Alojamiento, la Jefa de Ama de llaves y el Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional, se buscará información dentro de entidades turísticas como Quito Turismo, al igual que el Ministerio de Turismo.

La segunda investigación:

- La investigación descriptiva: Por medio de esta investigación se va a conocer la situación en la que se encuentra el departamento a investigar, la experiencia que tiene, las actividades que realizan diariamente los empleados de este departamento, investigar los procesos, el fin de esta investigación es identificar todas las características de este problema.

## **2.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN**

Las modalidades de investigación que se van a utilizar son las siguientes:

- De campo: Esta es una investigación claramente de campo ya que todo el proceso de estudio se lo va a hacer dentro del hotel, en dónde se observará, analizará y se hará encuestas al personal.
- Proyecto de desarrollo: Se escogió como modalidad ésta, debido a que por medio de la investigación se podrá analizar si el tema planteado tiene o no validez para su implementación en un futuro.

## **2.3 MÉTODO**

El método más eficaz que se puede usar en esta investigación es:

- Método Histórico-Lógico: El hotel lleva bastante tiempo en el mercado y desde un principio no se ha analizado con profundidad lo que es el departamento de

Ama de Llaves, solo se ha trabajado por la experiencia y los años que lleva de funcionamiento, por medio de este método se analizaran los procesos implementados desde los primeros años de funcionamiento del hotel hasta hoy en día. Se logrará tener un conocimiento exacto del porqué se labora de esa manera.

## **2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

Método estadístico: Mediante la población, muestra y fórmula

Para deducir el universo de nuestra investigación, tomaremos de muestra la ocupación promedio anual que tiene el hotel que es de un 70%, siendo la capacidad máxima de 140 personas al día, en un año tendríamos 35770 personas, este número representaría nuestro universo y aplicando la fórmula de un universo finito para determinar nuestra muestra sería la siguiente formula.

### **2.4.1 Tamaño de la muestra e análisis**

Esta sería la fórmula que se va a emplear para sacar el dato de número de encuestas que se debe hacer.

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

$$n = \frac{35770}{0.05^2(35769) + 1}$$

$$n = 400$$

El tamaño de nuestra muestra será entonces de 400 encuestas.

## **2.5 SELECCIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Dentro de los instrumentos de investigación que se utilizará para este estudio son libros, información de entidades turísticas, internet, se harán encuestas al personal que labora dentro del departamento, encuestas a los clientes externos, entrevistas a las personas a

cargo de los departamentos, tanto como Alojamiento, de Ama de llaves y de Seguridad y Salud Ocupacional.

## 2.6 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Para hacer valida esta investigación se procede a hacer encuestas a los clientes externos del hotel.

Ejemplo:



### **Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Turismo** **Encuesta de Satisfacción Percibida.**

Fecha: .....

El siguiente cuestionario tiene por objetivo determinar el actual nivel de satisfacción percibida de Usted Sr/a. Huésped del trabajo que desarrolla el departamento de ama de llaves, toda esta información es confidencial y será una herramienta fundamental en el mejoramiento de los actuales procesos del departamento, su opinión es importante. Hotel Rio Amazonas.

**Instrucciones:** Lea con atención las preguntas, una vez entendido proceda a responderlas marcando una “X” sobre el valor que usted estime, las preguntas se valoraran entre el rango de 5 a 1, siendo 5 = Muy Satisfactorio, 4 = Satisfactorio, 3= Bueno, 2 = Poco Satisfactorio, 1 = Insatisfactorio.

### **Percepción inicial**

a) ¿Cómo considera el nivel de pulcritud que tiene la habitación al momento de ingresar en ella por primera vez?

5.....            4.....            3.....            2.....            1.....

- b) ¿Los amenities con los que cuenta la habitación le parecen los adecuados?  
 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....
- c) ¿Le satisface el contenido del minibar?  
 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....
- d) ¿Qué percepción tiene de la temperatura de la habitación?  
 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....
- e) ¿El nivel de iluminación es el adecuado?  
 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....

### **Estadía**

- f) ¿Considera que la frecuencia de cambio de sábanas es adecuado?  
 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....
- g) ¿Encontró sus cosas en el mismo orden y en los lugares donde los dejó al salir?  
 Si..... No.....
- h) ¿Qué nivel de confianza inspiraron las camareras en su estadía?  
 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....
- i) ¿Utilizó el servicio de lavado de ropa del Hotel? (Si responde No, pase a la pregunta n)  
 Si..... No.....  
 ¿Qué nivel de satisfacción encontró en el servicio de lavado?  
 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....
- j) Califique el nivel de pulcritud que tuvo el baño de su habitación  
 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....
- k) Al ingresar al baño de su habitación, ¿encontró la cerámica del piso y paredes completamente limpias?  
 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....
- l) ¿Qué tan satisfecho estuvo con la limpieza del inodoro y ducha?  
 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....
- m) ¿La limpieza en el área del lavabo y espejo fueron buenas?  
 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....
- n) ¿Encontró las suficientes toallas necesarias para usted, y las mismas estuvieron completamente blancas y limpias?  
 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....

o) ¿Tuvo algún inconveniente con el funcionamiento del inodoro, ducha o lavabo?

Si..... No.....

Especifique:

.....  
.....

Se toma también en cuenta la percepción del cliente interno, y se procede a realizar encuestas a cada uno de los empleados del Departamento de Ama de Llaves.

Ejemplo:



**Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Turismo**  
**Encuesta de Satisfacción Laboral.**

Fecha: .....

El siguiente cuestionario tiene por objetivo determinar el actual nivel de satisfacción laboral del empleado con su trabajo en el departamento de ama de llaves, toda esta información es confidencial y será una herramienta fundamental en el mejoramiento de los actuales procesos del departamento, su opinión es importante. Hotel Rio Amazonas.

**Instrucciones:** Lea con atención las preguntas, una vez entendido proceda a responderlas marcando una “X” sobre el valor que usted estime, las preguntas se valoraran entre el rango de 5 a 1, siendo 5 = Muy Satisfactorio, 4 = Satisfactorio, 3= Bueno, 2 = Poco Satisfactorio, 1 = Insatisfactorio.

**Establecimiento de Objetivos y Valoraciones**

a) ¿Qué importancia cree usted que representa su trabajo para el Hotel?

5..... 4..... 3..... 2..... 1.....

b) ¿Qué tan difícil considera que es su trabajo?

- 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....
- c) ¿Qué grado de eficiencia tiene su unidad de trabajo según su percepción grupal?
- 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....
- d) ¿Qué claridad tiene de las responsabilidades que conllevan su cargo?
- 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....

### **Comunicación Interna**

- e) ¿Con qué frecuencia las tareas asignadas por su supervisor le ayudan a crecer profesionalmente?
- 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....
- f) ¿Considera que las expectativas de su supervisor son realistas con respecto a su desenvolvimiento?
- 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....
- g) ¿El tiempo de trabajo que es usted supervisado, le parece el correcto?
- 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....

### **Entorno Laboral**

- h) ¿Qué tan orgulloso está usted de la marca “Hotel Rio Amazonas”?
- 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....
- i) ¿Los medios disponibles para realizar su trabajo son los adecuados?
- 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....
- j) En una semana típica, ¿con qué frecuencia se siente estresado en el trabajo?
- 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....
- k) ¿Qué calificación le daría al ambiente laboral actual del departamento de Ama de llaves?
- 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....

### **Formación y Desarrollo**

- l) ¿Considera adecuado su grado de experiencia y conocimiento sobre su actual cargo?
- 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....

- m) ¿Cómo considera la capacitación hasta ahora recibida para desenvolver su cargo?  
 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....
- n) ¿Recibe suficiente información cuando un proceso es cambiado en su cargo de responsabilidad?  
 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....
- o) ¿Cómo percibe el departamento de Ama de llaves hasta ahora sus recomendaciones?  
 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....
- p) Cuando tiene un problema dentro de su trabajo, ¿Qué nivel cree que tiene el departamento de Ama de llaves para resolverlo?  
 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....

El departamento de Ama de llaves le agradece cordialmente por la sinceridad demostrada en esta encuesta, recuerde que sus respuestas son para mejorar su entorno laboral y nuestros procesos. Gracias.

## 2.7 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**TABLA # 1:** Variable dependiente

POSICIÓN TEÓRICA	ELEMENTOS VARIABLE	INDICADORES	CUESTINAMIENTO	TÉCNICAS	INFORMANTES
En el hotel hay una falta de actualización en los procesos del departamento de Ama de llaves,	Opinión acerca de la limpieza de la habitación	El 63% está muy satisfecho con la pulcritud de la habitación	Pulcritud inicial al entrar en la habitación	Encuesta	Huéspedes
	Apreciación de los amenities ofertados en la habitación	El 79% de huéspedes se encuentra satisfecho con los productos ofertados en la habitación	Amenities adecuados	Encuesta	Huéspedes
	Variedad de productos en minibar	El 66% está contento con los productos del minibar	Contenido minibar	Encuetas	Huéspedes

se necesita reforzar este departamento para que funcione en óptimas condiciones, y se logre satisfacer al cliente tanto interno como externo.	Percepción de la temperatura de la habitación	El 82% le agrada la temperatura establecida por las amas de llaves	Temperatura habitación adecuada	Encuestas	Huéspedes
	Opinión sobre iluminación habitación	El 89% le parece que la iluminación de la habitación es la adecuada	¿La iluminación de la habitación es la adecuada?	Encuestas	Huéspedes
	Sugerencia para el cambio de sábanas.	El 45% de los huéspedes prefiere que se lo haga en un lapso menor de días.	¿La frecuencia del cambio de sábanas fue aceptable?	Encuesta	Huéspedes
	Opinión del orden de las cosas del huésped	El 85% dijo que si	¿Encontró sus cosas en el mismo orden?	Encuesta	Huéspedes
	Queja sobre el servicio de lavado de ropa del hotel	Solo el 42% está muy satisfecho con el servicio, los demás están descontentos.	¿El servicio de lavado de ropa fue bueno?	Encuesta	Huéspedes
	Opinión sobre limpieza del baño	El 64% está muy satisfecho con la limpieza	Pulcritud del baño	Encuesta	Huéspedes
	Opinión sobre limpieza de cerámica y paredes del baño	El 80% de los huéspedes está satisfecho con la limpieza de las mismas	¿La cerámica del piso y paredes estuvieron limpias?	Encuesta	Huéspedes
	Opinión sobre limpieza inodoro y ducha	El 76% muy satisfecho, pocas quejas en la limpieza de los mismos.	¿La limpieza del inodoro y ducha estuvieron impecables?	Encuesta	Huéspedes
	Opinión sobre el lavabo espejo	El 70% muy satisfecho	¿La limpieza del lavabo, espejo fueron impecables?	Encuesta	Huéspedes
	Opinión sobre lencería del baño	El 84% está muy contento con la lencería del baño	¿Fueron suficientes la cantidad de toallas y éstas estuvieron limpias?	Encuesta	Huéspedes

	Variedad de medios disponibles en el trabajo	El 40% piensa que necesitan más medios para realizar su trabajo	Existe variedad de medios disponibles para el trabajo	Encuesta	Empleados
--	--	---	---	----------	-----------

**TABLA # 2:** Variable independiente

<b>POSICIÓN TEÓRICA</b>	<b>ELEMENTOS VARIABLE</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>CUESTINAMIENTO</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>INFORMANTES</b>
Por medio de la investigación se logra percibir la satisfacción tanto del cliente externo e interno, para poder mejorar, apoyar, incentivar, y sobre todo logra un departamento más eficaz y actualizado.	Trato descortés y desconfiable por parte de los empleados	El 45% de los huéspedes percibió un trato descortés y desconfianza por parte de las amas de llaves	Nivel de confianza por parte de las amas de llaves	Encuesta	Huéspedes
	Empleados consideran su trabajo significativo para el hotel	El 80% cree que su trabajo es muy importante para el hotel	¿Qué tan importante considera su trabajo para el hotel?	Encuesta	Empleados
	Opinión sobre dificultad del trabajo	El 60% considera que su trabajo es difícil	Dificultad del trabajo	Encuesta	Empleados
	Que tan eficiente es la unidad de trabajo	El 70% se encuentra satisfecho con su unidad de trabajo	¿Qué grado de eficiencia tiene su unidad de trabajo según su percepción grupal?	Encuesta	Empleados
	Responsabilidades claras	El 100% sabe las responsabilidades de su cargo	¿Las responsabilidades que conllevan su cargo están claras?	Encuesta	Empleados
	Sugerencias para mejorar el crecimiento profesional de cada empleado	La mitad de empleados creen que si les ayuda profesionalmente las tareas asignadas por su supervisor y la	Crecimiento profesional	Encuesta	Empleados

		otra mitad no está de acuerdo			
Opinión expectativas de desenvolvimiento		El 80% cree que las expectativas del supervisor son realistas para el desenvolvimiento de cada uno	Expectativas del supervisor	Encuesta	Empleados
Sugerencias y expectativas para el tiempo de supervisión		La mitad está contenta la otra mitad no se siente a gusto.	Tiempo que el empleado es supervisado	Encuesta	Empleados
Aceptación marca del hotel		El 80% se siente identificado con la marca el hotel	¿Se siente orgulloso de la marca Hotel Río Amazonas?	Encuesta	Empleados
Motivación y satisfacción laboral		La mitad de los empleados se siente estresado en las horas de su trabajo	Estrés en el trabajo	Encuesta	Empleados
Clima laboral se requiere reforzar		La mitad de los empleados piensa que se debería mejorar el ambiente laboral de su unidad de trabajo	Ambiente Laboral	Encuesta	Empleados
Preparación laboral		Más de la mitad de empleados considera aceptable la capacitación recibida por parte del departamento	Capacitación recibida para su cargo fue buena	Encuesta	Empleados
Existe falta de comunicación en los procesos del departamento		La mayoría considera que existe falta de comunicación sobre este tema	¿Al cambiar algún proceso de su cargo en el departamento se le informa?	Encuesta	Empleados

Opinión sobre sugerencias y recomendaciones	Un 75% opina que es escuchado ante cualquier duda, sugerencia hacia el departamento	Sugerencias y recomendaciones por parte del empleado hacia el departamento	Encuesta	Empleados
Sugerencia para nivel de conflictos del departamento	La mayoría de empleados considera que el manejo de conflictos ante un problema no es manejado de la mejor manera	¿Si existe algún problema dentro del trabajo, que capacidad tiene para resolver el conflicto el departamento?	Encuesta	Empleados

## 2.8 PROCESAMIENTO DE DATOS

Una vez recolectado toda la información y los datos se procede a revisar lo más destacado para poder sacar conclusiones, y usar lo más relevante que ha sido sacado en esta investigación, las gráficas utilizaremos el modelo de grafico circular, para poder destacar los porcentajes.

## CAPÍTULO III RESULTADOS

### 3.1 LEVANTAMIENTO DE DATOS

### **3.1.1 Análisis del hotel**

#### **Análisis de Infraestructura. Hotel Rio Amazonas**

El edificio donde funciona el hotel Rio Amazonas es sin duda una de las joyas del sector de “La Mariscal” en Quito está ubicado en una de las principales zonas turísticas y financieras de la ciudad, en la Av. Amazonas. Muy cerca del Hotel podrá encontrar tiendas de artesanías, agencias de viaje, galerías de arte, cafeterías, restaurantes, museos y un sin número de bares y discotecas. El Hotel se encuentra a sólo 15 minutos del antiguo Aeropuerto Mariscal Sucre de Quito, a 1 hora del actual y a pocos minutos del Centro Histórico de la ciudad.

#### **Habitaciones**

El hotel consta de 74 habitaciones y suites equipadas con todas las comodidades que un hotel de su categoría debe ofrecer, brinda diferentes opciones de alojamiento desde habitaciones simples, hasta habitaciones triples o suites, todas las habitaciones brindan los siguientes servicios:

- Caja de seguridad in room
- Secador de cabello y teléfono en cada baño
- Alarma de incendios
- Internet Wifi inalámbrico
- Aire Acondicionado

El hotel posee un Restaurante y servicio a la habitación 24 horas, así como una tienda de regalos & souvenirs, Servicio de lavandería y parqueadero privado cubierto.

#### **Distribución**

El edificio del hotel Rio Amazonas está distribuido de la siguiente manera:

Es una edificación de 12 pisos con lujosas habitaciones sencillas, dobles y triples, en el octavo piso, se encuentra la Suite Matrimonial con una vista privilegiada de la ciudad.

1 Subterráneo de parqueadero con 35 plazas disponibles.

Tiene una capacidad máxima para 140 personas

**TABLA # 3: Distribución de Habitaciones**

<b>HABITACIONES</b>	
<b>TIPO</b>	<b>UNIDADES</b>
Simple	11
Doble	40
Triple	4
Matrimonial	18
Suites	1
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>

**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Nadia Cadena

### **Características generales de la infraestructura.**

Este edificio lleva siendo parte de la ciudad desde los 70's, y es sin duda uno de los iconos de modernidad y expansión que tuvo la ciudad en su época, al irse apartando paulatinamente del centro antiguo y empezar a construir el sector que ahora denominamos "centro financiero" de la ciudad.

Por ende, para poder acceder a la categorización de 4 estrellas que el hotel posee actualmente muchas de sus características han tenido que ir siendo actualizadas de acuerdo a las normativas que se fueron aprobando a lo largo del tiempo, he querido desplegarlas en grupos grandes para poder analizarlos con propiedad.

### **Sistema de agua potable**

El hotel posee un sistema de cisternas así como de tanques elevados que le permite garantizar el servicio de agua potable, aun cuando la red pública dejase de suministrar tal

servicio durante 2 semanas. Posee así mismo un tanque de filtración lo que garantiza la calidad del agua dentro de todo el circuito de tuberías que suministra el servicio al hotel.

Así mismo el sistema sanitario es centralizado, con lo cual las condiciones de asepsia en general son garantizadas.

### **Sistema de energía eléctrica**

El hotel Rio Amazonas posee una planta propia de energía para abastecer a todo el edificio, dicha planta se ubica en el subterráneo del edificio, además de que en su construcción se le dio el diseño adecuado a todo el cableado eléctrico para evitar cortocircuitos y posibles accidentes.

El suministro de energía eléctrica provendrá de la red pública de baja tensión, siendo la tensión existente de 120 V, cabe decir que tanto el material eléctrico como su estructura de distribución superan los márgenes recomendados de calidad INEN para construcción de Hoteles y Hostales.

### **Análisis de Clientes**

El Hotel Rio Amazonas tiene varios segmentos de mercado que abarca y de acuerdo a cada uno de estos perfiles los servicios ofrecidos a estos se adaptan a los gustos y necesidades de cada uno, estos serían los perfiles más destacados a los que sirve el Hotel Rio Amazonas:

*Huésped Corporativo.*- Este tipo de huésped usualmente está vinculado con una empresa, son el mercado más importante para el Hotel Rio Amazonas y esta es la razón por la que el hotel dirige a este mercado sus productos y servicios específicos para cubrir sus necesidades, como un entorno tranquilo.

El hotel ofrece facilidades tales como: salas de reuniones, servicios de computación, acceso a Internet, etc. Los viajeros de negocios no suelen ser muy sensibles a los precios y, a menudo utilizan la comida del hotel (especialmente el servicio de habitaciones y Mini-bar) así como de bebidas. Es un conveniente y rentable mercado y es un segmento importante debido a su nivel estable de demanda a precios que representan un buen margen de ganancia para el hotel.

*Operadores de Turismo y Líneas aéreas.*- Los primeros usualmente vienen en grupos, este tipo de huésped está más motivado por conocer la ciudad y adentrarse dentro de ella, generalmente son extranjeros con lo cual el manejo del idioma inglés por parte del personal de recepción tiene que ser impecable con ellos, buscan hoteles como Rio Amazonas que estén ubicados en el corazón de la ciudad para a partir de allí, hacer su epicentro de recorrido turístico, se les ubica generalmente en los mismos pisos no solo en vistas de su privacidad sino también para la organización del departamento de ama de llaves en cuanto a su limpieza de habitaciones.

El hotel cuenta con una agencia de viajes propia llamada “Galasam S.A” que opera varios cruceros en las Islas Galápagos, motivo por el cual la llegada de turistas extranjeros que se alojan en el hotel es continua.

Prefieren tener una organización completa de su estadía, por lo que se les informa de los horarios de sus transfer así como de los “city tours” contratados. El caso del personal de líneas aéreas es diferente, este segmento busca descanso después de una larga jornada de vuelo y trabajo, por lo cual se les suele asignar habitaciones más silenciosas.

### **Transporte, acceso y seguridad**

En cuanto al tema del transporte, se puede mencionar que existen varias posibilidades de traslado de cualquier sitio de la ciudad hacia el hotel. Entre estos tipos de transporte se encuentran el público y privado.

En lo referente al transporte público, se ha considerado compañía de buses y taxis, tal como se muestra a continuación:

### **Transporte Público**

**TABLA # 4: Compañías de Buses**

<b>Nombre</b>	<b>Compañía</b>	<b>Recorrido</b>
Mitad del Mundo	Transhemisféricos	San Vicente, Av. Mariscal Sucre, Av. Prensa y Amazonas
Condado – Congreso	Águila Dorada	Av. Galo Plaza Lasso, Av. Miguel Zambrano, Av. Real Audiencia de Quito y Amazonas.
Carcelén – Ejido	Catar	Carcelén, Av. Eloy Alfaro y Av. Amazonas.
Carcelén – Marín	Catar	Carcelén, Av. Diego de Vásquez, Av. Prensa, Av. Gaspar de Villarroel y Av. Amazonas.
Carcelén – Ejido	Catar	Carcelén, Av. Diego de Vásquez, Av. Mariscal Sucre (Condado Shopping), Av. Prensa y Av. Amazonas.
Machala – Congreso	San Carlos, Águila Dorada y Paquisha	Av. Machala, Av. La Florida, Av. Prensa y Av. Amazonas.
Colón – Camal	Victoria	Camal, Marín, Av. 10 de Agosto, Av. 9 de Octubre y Av. Colón y Av. Amazonas.
Loma de Puengasí – La Comuna	Trans Alfa	Av. Gran Colombia, Casa de la Cultura, Av. 12 de Octubre y Av. Colón.
Primavera – Balcón del Valle – Las Casas	Trans Alfa	Autopista General Rumiñahui (Sector

Monjas), Trébol, Marín, Av. Gran Colombia, Casa de la Cultura, Av. 12 de Octubre y Av. Colón.

**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Nadia Cadena

**TABLA # 5: Compañía de Taxis**

<b>Nombre de la Compañía</b>	<b>Ubicación</b>
Cooperativa Julio Jaramillo	En las afueras del hotel.
Cooperativa Quito Taxi 40U28	Colegio Manuela Cañizares.
Cooperativa Quito Taxi 40U36	Av. Diego de Almagro.
Cooperativa Tourist Taxi 29U23	Av. Ladrón de Guevara.
Cooperativa Hotel Quito 44U18	Av. Federico Gonzales Suarez.
Cooperativa Santa Clara 24U27	Av. Fray Antonio de Marchena.
Cooperativa Rueda Taxi	Av. Domingo Espinar N25-155 y Ponce de León.

**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Nadia Cadena

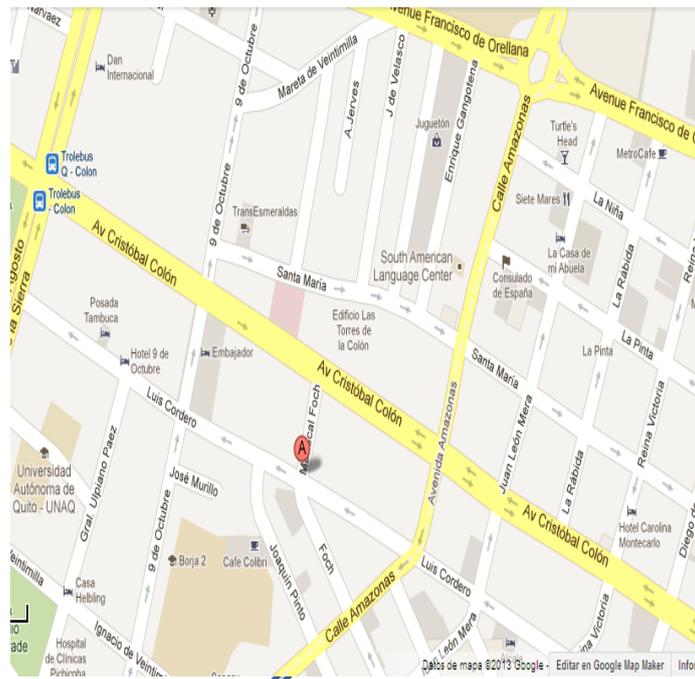
El Hotel Río Amazonas, cuenta con el apoyo de la “Cooperativa de Taxis Julio Jaramillo”, los vehículos de esta cooperativa se encuentran estacionados a las afueras del hotel, y cuando se necesita de sus servicios ellos regularmente están disponibles, o si es que estos se encuentran ocupados los señores de seguridad del hotel, están encargados de llamar a la cooperativa por medio de sus motorolas, para solicitar más unidades para que proporcionen su servicio.

El Hotel, también cuenta con el servicio de transfer in/transfer out, que es proporcionado por la empresa “Achupalla Tours”, ellos previa anticipación y reserva, están encargados de ir a retirar a los huéspedes tanto desde el aeropuerto hacia el hotel, como desde el hotel hacia el aeropuerto. Este servicio tiene un costo adicional para cada huésped.

Respectivamente si se considera el nivel de seguridad que existe en la zona en donde se encuentra ubicado el hotel, por ser este un sitio de gran importancia debido a que en el mismo están localizadas tanto empresas públicas como privadas y es considerado como distrito de negocios siempre existe la presencia de numeroso personal policial, el cual se muestra presto para brindar su colaboración ante cualquier tipo de eventualidad.

Finalmente en cuanto a la accesibilidad de la zona donde se encuentra ubicado el Hotel Río Amazonas se puede establecer que este cuenta con importantes vías colectoras en sentido norte – sur como la Av. Amazonas y la Av. 10 de Agosto; en sentido noroeste – sureste como la Av. Orellana y la Av. Colón. Esta malla vial importante permite, a pesar del alto nivel de congestión de tráfico de la zona, acceder al lugar con total facilidad a cualquier hora desde cualquier lugar extremo de la ciudad, tal como se puede ver a continuación:

### GRÁFICO # 1: Accesibilidad Hotel Río Amazonas



Fuente: Mapa Google

### 3.1.2 Estudio técnico

Para obtener buenos resultados en este trabajo se realiza un estudio técnico.

El estudio técnico examina “*los aspectos técnicos - operativos necesarios en el uso eficiente de los recursos disponibles para la producción de un bien o servicio deseado y en el cual se analizan la determinación del tamaño óptimo del lugar de producción, localización, instalaciones y organización requeridos*”, tal como lo establece (Belikov, 2013, pág. 7).

La importancia de considerar el desarrollo de este tipo de estudio en el proceso de la determinación de la factibilidad de un proyecto de inversión radica en que, mediante la incorporación del mismo se permite valorar la viabilidad técnica, acceder a la realización de una valorización económica más o menos aproximada de los recursos que se requieren para poner en marcha el proyecto en estudio y de igual forma contribuir con información relevante para el posterior desarrollo del estudio económico – financiero. (Belikov, 2013, pág. 7).

De forma particular, los objetivos del estudio técnico para el presente proyecto de inversión son los siguientes:

- Determinar la localización
- Exponer las características con las que cuenta la zona de influencia donde se ubicará el proyecto.
- Definir tamaño y capacidad
- Establecer la distribución y diseño de las instalaciones
- Verificar la viabilidad técnica necesaria para la implementación del proyecto en estudio.

### **Macrolocalización del proyecto**

La macrolocalización del proyecto, o también llamada macro zona, “*es el estadio de localización que tiene como propósito encontrar la ubicación más ventajosa para el proyecto, determinando sus características físicas e indicadores socioeconómicos más relevantes*”, según lo afirma (Martinez, 2013, pág. 5).

Habiéndose definido el concepto de macrolocalización y por el hecho de tratarse de una propuesta de mejoramiento, ya se encuentra previamente definida la macrolocalización del proyecto que se está planteando, la misma que en este caso corresponde a la siguiente, como afirma (Martinez, 2013, pág. 5).

**TABLA # 6: Indicadores de Macrolocalización**

<b>VARIABLES GEOGRÁFICAS</b>	<b>INDICADORES</b>
País:	Ecuador
Región:	Sierra
Provincia:	Pichincha
Cantón:	Quito
Ciudad:	Quito

**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Nadia Cadena

En cuanto a los indicadores de macrolocalización se ha considerado al país de Ecuador, región Sierra, Provincia de Pichincha, Cantón Quito, Ciudad de Quito.

### **Generalidades de la Ciudad de Quito**

Con la finalidad de poder acceder a un mayor conocimiento acerca de la ubicación establecida por la macrolocalización, se proporciona los siguientes datos relevantes relacionados con el tema.

Según el sitio web In – Quito.com, en el cual se puede acceder a información de la Ciudad de Quito, se establece lo siguiente:

Quito, capital del Ecuador, rodeado de grandes volcanes, formada por calles y casas coloniales, es una ciudad donde la gente trata de conservar sus coloridas tradiciones.

Quito está localizado sobre una franja horizontal entre hermosas montañas. El esplendor natural de la ciudad, combinado con sus atractivas plazas, parques y monumentos así como el calor de su gente, convierten a Quito en un lugar único e inolvidable (In-Quito.com).

**TABLA # 7: Demografía de la Ciudad de Quito**

<b>Localización</b>	: Región Sierra a 2.800 metros sobre el nivel del mar
<b>Población</b>	: 1.4 millones de habitantes
<b>Provincia</b>	: Pichincha
<b>Moneda</b>	: Dólar Americano
<b>Idioma</b>	: Español
<b>Fundación</b>	: 6 de Diciembre de 1934

**Fuente:** Información de Quito

### **Límites Geográficos**

**Norte:** Provincia de Imbabura.

**Sur:** Cantones Rumiñahui y Mejía.

**Este:** Cantones Pedro Moncayo y Provincia de Napo.

**Oeste:** Cantones Pedro Vicente Maldonado, Los Bancos y la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

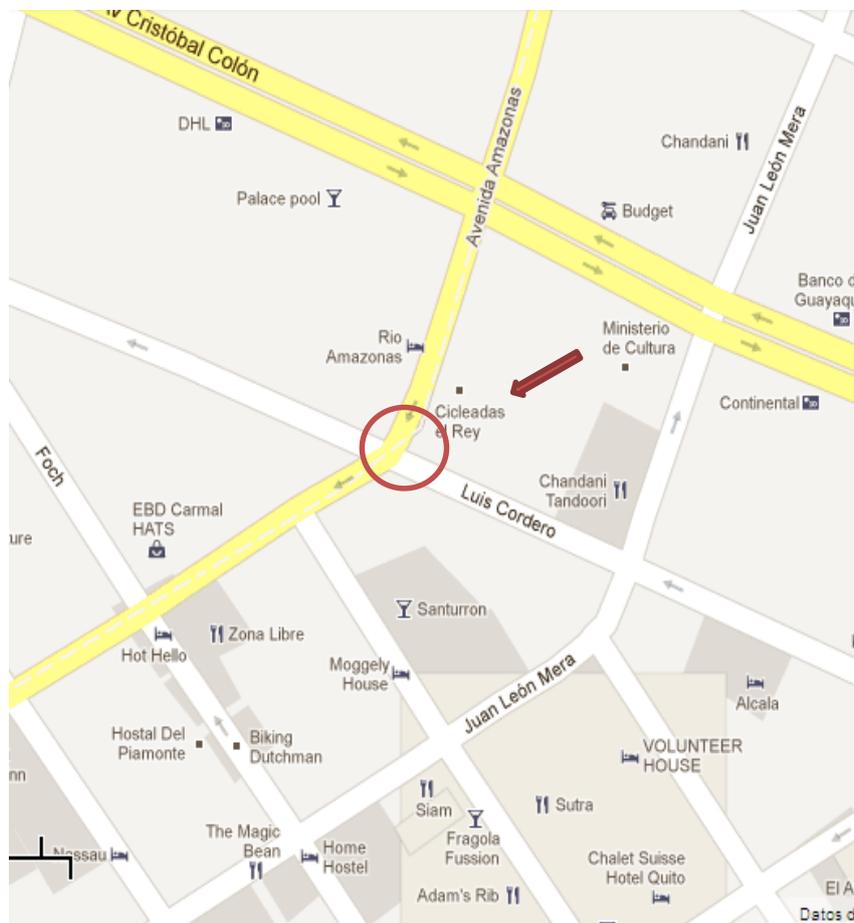
### **Microlocalización del proyecto**

La microlocalización del proyecto “*conjuga los aspectos relativos a los asentamientos humanos, identificación de actividades productivas, y determinación de centros de desarrollo, selección y relimitación precisa de las áreas, también denominada sitio, en*

que se localizara y operara el proyecto dentro de la macro zona”, como lo afirma (Sánchez, 2013, pág. 19).

En este caso como ya se encuentra previamente establecido el objeto de estudio, no se hace necesario desarrollar métodos de evaluación a través de los cuales se pueda determinar la localización óptima del proyecto, la misma que en este caso corresponde a la siguiente:

## GRÁFICO # 2: Microlocalización del Proyecto



Fuente: Mapas GOOGLE

### Atractivos turísticos

Tomando en consideración que los atractivos turísticos “son los conjuntos de lugares, bienes, costumbres y acontecimientos que por sus características, propias o de ubicación

*en un contexto, atraen el interés de un visitante”*, como lo define (Maldonado, 2010, pág. 2), la ciudad de Quito tiene los siguientes atractivos turísticos:

- **Basílica del Sagrado Voto Nacional**

El documento de sitio web denominado Lituart del Ecuador, proporciona información relacionada con la historia e importancia de esta basílica y manifiesta lo siguiente:

Esta basílica es llamada “La Consagración o Basílica de San Juan” por su ubicación en el centro histórico de la ciudad y porque tiene el panteón de los presidentes de la nación, es decir que en el subsuelo guarda las criptas donde reposan los restos de varios ex mandatarios de la República (Conforme, 2010).

- **Capilla del Hombre**

La información presentada por la página web de La Capilla del Hombre, es la siguiente:

La Capilla del Hombre es un cuerpo arquitectónico de tres pisos que desembocan en una cúpula con forma de cono trunco, es un monumento al hombre americano. Al de los pueblos oprimidos en estos 504 años de occidentalización.

Y por supuesto, también se referirán a la nueva raza ya que los españoles traen al continente una religión, una lengua, unas costumbres nuevas que, al mezclarse con los aborígenes y negros, dan lugar a una simbiosis cultural que corresponde al mestizaje étnico (La Capilla del Hombre).

- **Casa de la Cultura Ecuatoriana**

En el sitio web de esta institución, se puede acceder a la siguiente información:

La Casa de la Cultura Ecuatoriana es una institución orientada a fortalecer el devenir histórico de la patria y cuyo fundamental propósito busca dirigir la cultura con espíritu esencialmente nacional, en todos los aspectos posibles a fin de crear y robustecer el pensamiento científico, económico, jurídico y la sensibilidad artística de la colectividad ecuatoriana (Capital Americana de la Cultura, 2011).

- **Catedral de Quito**

La Catedral de Quito es una de las de mayor importancia a nivel nacional y mundial, por lo que ha sido considerada como un atractivo turístico de gran importancia (In-Quito.com).

- **Centro Histórico de la Ciudad**

Quito posee el centro histórico más grande, menos alterado y el mejor preservado de América. Fue, junto al centro histórico de Cracovia en Polonia, los primeros en ser declarados Patrimonio Cultural de la Humanidad por la Unesco, el 18 de septiembre de 1978.

- **El Panecillo**

La página del sitio web: Atractivos Turísticos de Quito, provee la siguiente información de interés:

Esta elevación natural se erige en medio de la ciudad como un mirador natural desde el cual se aprecia la belleza andina de la zona y la disposición urbana de la ciudad. El montículo recibió su calificativo de los conquistadores españoles, pero se cree que su nombre auténtico es "Shungoloma" que en quichua significa "loma del corazón".

La loma del Panecillo, con tres mil metros de altitud sobre el nivel del mar, es una referencia para los quiteños porque marca la división entre el sur y el centro de la ciudad y aún mantiene el legado de la época incaica porque allí se encuentra la Olla del Panecillo, una especie de cisterna circular de ocho metros de profundidad que fue utilizado para el riego de sembríos (In-Quito.com).

- **Mercado Artesanal de La Mariscal**

El Mercado abrió sus puertas el 12 de Mayo del 2000, éste lugar se encuentra a 6 cuadras al sur del hotel, más o menos unos 10 minutos de caminata.

En los casi 200 locales se venden infinidad de productos, que van desde artesanías, instrumentos musicales, ropa, joyas hasta alimentos (Descubrecuador, 2011).

- **Museo de la Ciudad**

El Museo de la Ciudad es un servicio cultural del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, que desarrolla proyectos sobre la historia de la ciudad y fomenta sus prácticas culturales (In-Quito.com).

- **Museo del Banco Central de Ecuador**

El Museo Nacional, tiene como premisa que la muestra permanente y las temporales permitan leer la historia del país de un modo distinto, a manera de un libro abierto por el cual la sociedad conozca el sustrato básico de su cultura a través del patrimonio cultural arqueológico y artístico que expone en sus salas (Capital Americana de la Cultura, 2011). Se encuentra hacia el sur del hotel, unos 15 minutos caminando.

- **Plaza de la Independencia**

Plaza de la Independencia, también conocida como Plaza Grande es una plaza histórica de la ciudad de Quito (Ecuador), ubicada en el corazón del casco antiguo de la ciudad. Se trata de la plaza mayor de la urbe y símbolo del poder ejecutivo de la nación. Su característica principal es el monumento dedicado a los próceres de la independencia del 10 de agosto de 1809, fecha recordada como el Primer Grito de Independencia Hispanoamericana.

- **Teleférico UIO**

Es un centro turístico que posee bastante diversión, y mirador bastante grande y natural, en el cual se puede observar la inmensa ciudad de Quito. El bus que lleva a este lugar se estaciona en la puerta principal del hotel.

### **Ventajas competitivas**

Las ventajas competitivas representan el conjunto de atributos que posee una empresa ante otras del mismo sector o mercado, que le permite destacar o

sobresalir ante ellas y tener una posición competitiva, según así lo establece (Koenes 1997).

Las ventajas competitivas más conocidas son la diferenciación de los productos o servicios y la de liderazgo en costos. Como en este caso la propuesta que plantea la presente investigación se enfoca más hacia el tratamiento del área administrativa del Hotel Río Amazonas y al tratarse de un hotel de cuatro estrellas, las ventajas competitivas se direccionarán a especificar las características de los servicios que se ofrecen en este tipo de subcategoría. Un hotel de cuatro estrellas propone un alto nivel de calidad en sus servicios, ya que marcan unos estándares con un alto nivel de exigencia. Los alojamientos de esta categoría suelen estar localizados en la parte centro, o en lugares con una buena comunicación para facilitar al cliente las visitas turísticas que tenga planeadas. Los hoteles de cuatro estrellas en Quito se caracterizan por su excelencia y su diseño, notable aunque a veces pueda parecer sobrio.

Un hotel de cuatro estrellas en Quito son muy populares entre la gente que viaja por negocios y requiere de un lugar acogedor que ponga a su disposición todas sus instalaciones y la más alta tecnología, suele disponer de servicio de Internet e instalaciones deportivas, así como restaurante y diversas zonas de ocio. De forma particular se puede mencionar que el Hotel Río Amazonas, como una de sus ventajas competitivas contempla los servicios que éste ofrece, debido a la profesionalidad del capital humano con el que cuenta y a la gran infraestructura de la cual dispone. A continuación se presenta una detalla tabla en la cual se puntualizan los servicios que ofrece Hotel Río Amazonas en la actualidad.

**TABLA # 8: Servicios del Hotel Río Amazonas**

<b>Transporte:</b>	No Incluido
<b>Internet inalámbrico:</b>	Disponible
<b>Gimnasio:</b>	No disponible
<b>Business center:</b>	Disponible
<b>Teléfono:</b>	Disponible
<b>Desayuno:</b>	Incluido

<b>Restaurante:</b>	Disponible
<b>Parqueadero:</b>	Disponible
<b>Salón de Eventos:</b>	Disponible
<b>Lavandería:</b>	Disponible
<b>Caja Fuerte:</b>	Disponible

**Fuente:** Página Web Hotel Río Amazonas

**Elaborado por:** Nadia Cadena

Como se puede observar mediante el análisis de la Tabla No. 3, el hotel pone a la disposición de sus visitantes una gran variedad de servicios, dentro de los cuales el servicio de transporte no se encuentra incluido en el precio fijado por concepto de hospedaje, sin embargo este se encuentra disponible para las personas que lo solicitan, previo la cancelación del mismo.

El servicio de transporte contempla únicamente el traslado del hotel – aeropuerto – hotel y el recorrido en bus por zonas turísticas de la ciudad.

En lo que respecta a las medidas de seguridad asumidas por parte del hotel para brindar un mayor confort y seguridad a sus visitantes durante su estadía, se encuentran las siguientes:

- Alarma contra incendios.
- Caja de seguridad in room.
- Servicio de emergencias médicas las 24 horas.
- Sistema de seguridad proporcionado por personal calificado y cámaras.

### **Análisis de Proveedores**

Es misión del departamento de ama de llaves el manejo de compras y existencias para la operación del mismo, es por ello que el departamento requiere un análisis profundo de sus potenciales proveedores para de ellos escoger los mejores en calidad de producto y servicio, así también aquellos que brinden mayores facilidades de pago o crédito.

Para esto procederemos a analizar cada uno de ellos con sus respectivos datos así como la facilidad de crédito de cada uno, con la idea de ser lo mayormente objetivo y poder decidir entre una gama de productos que ofrezcan al departamento de Ama de llaves así

como al Hotel, las mayores garantías de calidad y seguridad, para de esta manera garantizar calidad a todos los huéspedes.

**TABLA # 9: Proveedores Insumos de Limpieza**

Proveedor 1	Proveedor 2	Proveedor 3
<p>UNILIMPIO</p> <p>Teléfono: (593) (2) 2805303</p> <p>Dirección: De los Eucaliptos E1 - 140</p> <p>Web: www.unilimpio.com</p>	<p><i>DAYSILUETA PRODUCTOS INSTITUCIONALES</i></p> <p>Teléfono: (593) (2) 2482954</p> <p>Dirección: Av. Eloy Alfaro, n74c y Gonzalo Correa</p> <p>Web: www.daysisilueta.com</p>	<p>SPARTAN DEL ECUADOR PRODUCTOS QUÍMICOS S.A.</p> <p>Teléfono: (593) (2) 2484320</p> <p>Dirección: Av. Eloy Alfaro y Eucaliptos ESQ.</p> <p>Web: www.spartanecuador.com</p>
Gama de productos	Gama de productos	Gama de productos
<p>Suministros de Limpieza</p> <p>Dispensadores</p> <p>Desinfectantes</p> <p>Contenedores</p> <p>Accesorios de Implementos</p> <p>Químicos de limpieza</p>	<p>Suministros de Limpieza</p> <p>Dispensadores</p> <p>Desinfectantes</p> <p>Accesorios de Implementos</p> <p>Químicos de limpieza</p>	<p>Suministros de Limpieza</p> <p>Dispensadores</p> <p>Desinfectantes</p> <p>Accesorios de Implementos</p> <p>Químicos de limpieza</p>
Días Plazo de Crédito	Días Plazo de Crédito	Días Plazo de Crédito
30	45	45

**Origen:** Investigación de Proveedores

**Elaborado por:** Nadia Cadena

**TABLA # 10: Mantenimiento de Alfombras**

Proveedor 1	Proveedor 2	Proveedor 3
<p>TECSUCORTINAS</p> <p>Teléfono: (593) (2) 5134829</p> <p>Dirección: Av. Amazonas N45-99 y El Inca</p> <p>Web: www.texucortinas.com</p>	<p>ADEMCA</p> <p>Teléfono: (593) (2) 2414679</p> <p>Dirección: Félix Valerino e10-44 y Joaquín Sumaita</p> <p>Web: www.ademcalider.com</p>	<p>ALFOMBRAS J.J. CLEAN INTERNACIONAL</p> <p>Teléfono: (593) (2) 2802882</p> <p>Dirección: Ramón Valarezo oe4-56 y Pedro Freile</p> <p>Web: No posee</p>
Gama de productos	Gama de productos	Gama de productos
<p>Limpieza de Alfombras</p> <p>Limpieza de Cortinas</p> <p>Limpieza de Muebles y Tapicería en general</p> <p>Desinfección de Ácaros</p> <p>Arreglo y confección de Alfombras y cortinas</p> <p>Elaboración de Blancos</p>	<p>Limpieza de Alfombras</p> <p>Limpieza de Cortinas</p> <p>Limpieza de Muebles y Tapicería en general</p> <p>Desinfección de Ácaros</p>	<p>Lavado de Alfombras a vapor</p> <p>Lavado de muebles</p> <p>Lavado de Vidrios interior y exterior</p> <p>Pintura interior y exterior</p> <p>Limpieza diaria de Empresas</p>
Días Plazo de Crédito	Días Plazo de Crédito	Días Plazo de Crédito
30	No hay crédito	30

**Origen:** Investigación de Proveedores

**Elaborado por:** Nadia Cadena

**TABLA # 11: Confección de Blancos**

Proveedor 1	Proveedor 2	Proveedor 3
<p>SUMINCOGAR S.A.</p> <p>Teléfono: (593) (2) 2261626</p> <p>Dirección: Av.de la Prensa n48-26 y Río Topo</p> <p>Web: www.sumincogar.com</p>	<p>ART. 2000</p> <p>Teléfono: (593) (2) 2435418</p> <p>Dirección: Av. 6 de diciembre n44- 162 y Río Coca</p> <p>Web: www.decorart2000.com</p>	<p>TECSUCORTINAS</p> <p>Teléfono: (593) (2) 5134829</p> <p>Dirección: Av. Amazonas N45-99 y El Inca</p> <p>Web: www.texucortinas.com</p>
Gama de productos	Gama de productos	Gama de productos
<p>Confección de sabanas</p> <p>Confección de cobertores De cama</p> <p>Confección de toallas</p> <p>Confección de uniformes</p> <p>Tapicería en general</p>	<p>Confección de sabanas</p> <p>Confección de toallas</p> <p>Confección de uniformes</p> <p>Mantenimiento de alfombras</p> <p>Elaboración de Alfombras</p> <p>Limpieza de Alfombras</p>	<p>Elaboración de Blancos</p> <p>Elaboración de cortinas</p> <p>Limpieza de Alfombras</p> <p>Limpieza de Muebles y Tapicería en general</p> <p>Desinfección de Ácaros</p>
Días Plazo de Crédito	Días Plazo de Crédito	Días Plazo de Crédito
45	30	30

**Origen:** Investigación de Proveedores

**Elaborado por:** Nadia Cadena

**TABLA # 12: Confección de Uniformes**

Proveedor 1	Proveedor 2	Proveedor 3
<p>AMPARO CARIDAD CADENA</p> <p>Teléfono: (593) (2) 2447161</p> <p>Dirección: Louvre n42-c e Isla Pinzón</p> <p>Web: No tiene.</p>	<p>ALTA COSTURA Y UNIFORMES ROBINSON</p> <p>Teléfono: (593) (2) 3812764</p> <p>Dirección: Av. Brasil n48-174 y Nicolás López</p> <p>Web: www.decorart2000.com</p>	<p>VANIDADES</p> <p>Teléfono: (593) (2) 2249651</p> <p>Dirección: Enrique Iturralde OE3- 44 y Av. De la Prensa</p> <p>Web: www.texucortinas.com</p>
Gama de productos	Gama de productos	Gama de productos
<p>Creación de Moda Corporativa Creación de Moda Industrial Sastrería Femenina Alta Costura Uniformes</p>	<p>Creación de Moda Corporativa Creación de Moda Industrial Sastrería Femenina Creación de Blancos Uniformes</p>	<p>Creación de Moda Corporativa Creación de Moda Industrial Sastrería Femenina Creación de Blancos Uniformes</p>
Días Plazo de Crédito	Días Plazo de Crédito	Días Plazo de Crédito
30	30	30

**Origen:** Investigación de Proveedores

**Elaborado por:** Nadia Cadena

## Matriz de Evaluación de Proveedores

Para la siguiente evaluación, aplicaremos esta matriz donde 10 es la calificación más alta del proveedor y 1 la más baja, de esta manera determinaremos si el respectivo proveedor cumple o no con las expectativas de calidad esperadas por el departamento.

### Valoración Asimétrica:

- Cumple Satisfactoriamente: 10 puntos.
- Cumple Parcialmente: 5 puntos.
- Resultado insatisfactorio: 1 punto.

**TABLA # 13: Evaluación de Proveedores Insumos de Limpieza**

Proveedores Insumos de Limpieza							
Proveedores	Garantía	Calidad	Tiempo Entrega	Precio	Crédito	Promoción	Total
Unilimpio	10	10	10	5	10	5	50
Daysi Silueta Productos Institucionales	5	10	5	5	5	5	35
Spartan del Ecuador	10	10	10	1	5	10	46
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>131</b>

**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Investigación de proveedores

**TABLA # 14: Resultados de Proveedores Insumos de Limpieza**

Proveedores	Total	Porcentaje
Unilimpio	50	38,2%
Daysi Silueta Productos Institucionales	35	26,7%
Spartan del Ecuador	46	35,1%
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>

**Interpretación:** Después de haber puesto en análisis a los diferentes proveedores de Insumos de limpieza y confrontarlos uno frente a otro en nuestra tabla de evaluación, se ha decidido que “Unilimpio” es el proveedor más eficiente y conveniente para el Departamento de Ama de llaves del Hotel Rio Amazonas debido a sus características.

**Valoración Asimétrica:**

- Cumple Satisfactoriamente: 10 puntos.
- Cumple Parcialmente: 5 puntos.
- Resultado insatisfactorio: 1 punto.

**TABLA # 15: Evaluación de Proveedores Mantenimiento**

Proveedores Mantenimiento							
Proveedores	Garantía	Calidad	Tiempo Entrega	Precio	Crédito	Promoción	Total
TecsuCortinas	5	10	1	5	5	5	31
Ademca	10	10	5	10	1	1	37
Alfombras J.J Clean Internacional	5	10	10	1	5	10	41
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>109</b>

**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Investigación de proveedores

**TABLA # 16: Resultados de Proveedores Mantenimiento**

Proveedores	Total	Porcentaje
TecsuCortinas	31	28,4%
Ademca	37	34%
Alfombras J.J Clean Internacional	41	37,6%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

**Interpretación:** Después de haber puesto en análisis a los diferentes proveedores de mantenimiento y confrontarlos uno frente a otro en nuestra tabla de evaluación, se ha decidido que “Alfombras J.J Clean Internacional” es el proveedor más eficiente y conveniente para el Departamento de Ama de llaves del Hotel Rio Amazonas debido a sus características.

**Valoración Asimétrica:**

- Cumple Satisfactoriamente: 10 puntos.
- Cumple Parcialmente: 5 puntos.
- Resultado insatisfactorio: 1 punto.

**TABLA # 17: Evaluación de Proveedores de Confección de Blancos**

Proveedores Confección de Blancos (Cobertores, sábanas, toallas)							
Proveedores	Garantía	Calidad	Tiempo Entrega	Precio	Crédito	Promoción	Total
Sumincogar	5	10	5	5	5	5	35
Art. 2000	5	10	5	10	10	5	45
TecsuCortinas	5	5	5	10	5	5	35
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>115</b>

**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Investigación de proveedores

**TABLA # 18: Resultados de Proveedores Confección de Blancos**

Proveedores	Total	Porcentaje
Sumincogar	35	30,4%
Art. 2000	45	39,2%
TecsuCortinas	35	30,4%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

**Interpretación:** Después de haber puesto en análisis a los diferentes proveedores de mantenimiento y confrontarlos uno frente a otro en nuestra tabla de evaluación, se ha decidido que “Art. 2000” es el proveedor más eficiente y conveniente para el Departamento de Ama de llaves del Hotel Rio Amazonas debido a sus características.

**Valoración Asimétrica:**

- Cumple Satisfactoriamente: 10 puntos.
- Cumple Parcialmente: 5 puntos.
- Resultado insatisfactorio: 1 punto.

**TABLA # 19: Evaluación de Proveedores Confección de Uniformes**

Proveedores Confección de Uniformes							
Proveedores	Garantía	Calidad	Tiempo Entrega	Precio	Crédito	Promoción	Total
Amparo Caridad Cadena	10	10	1	5	5	5	36
Alta Costura y Uniformes Robinson	10	10	5	5	10	5	45
Vanidades	10	10	5	5	10	10	50
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>131</b>

**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Investigación de proveedores

**TABLA # 20: Resultados de Proveedores de Confección de Uniformes**

Proveedores	Total	Porcentaje
Amparo Caridad Cadena	36	25%
Alta Costura y Uniformes Robinson	45	37%
Vanidades	50	38%
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>

**Interpretación:** Después de haber puesto en análisis a los diferentes proveedores de mantenimiento y confrontarlos uno frente a otro en nuestra tabla de evaluación, se ha decidido que “Vanidades” es el proveedor más eficiente y conveniente para el Departamento de Ama de llaves del Hotel Rio Amazonas debido a sus características.

**Valoración Asimétrica:**

- Cumple Satisfactoriamente: 10 puntos.
- Cumple Parcialmente: 5 puntos.
- Resultado insatisfactorio: 1 punto.

**Insumos del Ama de llaves**

Cada una de las camareras debe asegurarse de dejar la siguiente lista de insumos completa en cada habitación al momento de hacer una limpieza.

- AMENITIES

- ❖ 1 shampoo
- ❖ 1 rinse
- ❖ 1 crema para el cuerpo
- ❖ 1 lustrador de calzado
- ❖ 1 peinilla
- ❖ 2 jabones
- ❖ 2 vasos de vidrio.

- TOALLAS

- ❖ 2 toallas de cuerpo
- ❖ 2 toallas de mano
- ❖ 1 toalla facial
- ❖ 1 toalla de pies

- MINIBAR

- ❖ 1 chocolate crunch
- ❖ 1 chocolate nestle classic
- ❖ 1 bolsita de chocolates m&m
- ❖ 1 bolsita de caramelos sparkies
- ❖ 1 bolsita de chocolates hersheys
- ❖ 2 chicles orbits
- ❖ 1 tarro pequeño papas pringles
- ❖ 1 cerveza corona
- ❖ 1 gatorade
- ❖ 1 cerveza club
- ❖ 1 agua natural
- ❖ 1 jhonny red label
- ❖ 1 red bull
- ❖ 1 vodka
- ❖ 1 vino tinto y blanco
- ❖ 1 coca cola normal y una light

### **3.2 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

#### **Análisis FODA**

Para identificar las necesidades que se tiene en el hotel Rio Amazonas se estableció el uso de la técnica FODA, que según Joaquín menciona “Es un dispositivo para determinar los factores que pueden favorecer (fortalezas y oportunidades) y obstaculizar (debilidades y amenazas) el logro de objetivos organizacionales”(Valencia and Joaquín pág. 142)

#### **FORTALEZAS:**

Son aquellas tareas, acciones e incluso la forma de presentar sus servicios a sus clientes que identifican a una empresa, es decir, los factores relevantes que observan los diferentes usuarios. Para el hotel Rio Amazonas sus principales fortalezas son:

- ✓ Cuenta con una varios años de servicios en la ciudad

- ✓ Su infraestructura es moderna acorde a las exigencias actuales
- ✓ Ofrece ambientes para diferentes eventos de sus clientes
- ✓ Sus habitaciones poseen una presentación de elegancia
- ✓ Cuenta con personal calificado para la atención y administración del hotel
- ✓ Ofrece diversos beneficios extras a sus empleados

### **OPORTUNIDADES:**

Consideradas como aquellos eventos externos que pueden ayudar a la consecución de los objetivos planteados en la empresa.

- ✓ Tiene acceso rápido a diferentes atractivos turísticos de la ciudad.
- ✓ Cada año en la ciudad se presenta un incremento de los turistas.
- ✓ Las autoridades de la ciudad realizan durante todo el año diferentes eventos.

### **DEBILIDADES:**

Identificadas como aquellas tareas que se necesitan mejorar para cumplir con la satisfacción que los clientes esperan.

- ✓ No cuenta con una infraestructura de recreación amplia
- ✓ Falta de difusión de los valores y objetivos del hotel a todos sus colaboradores
- ✓ Procesos de inducción son muy básicos
- ✓ Falta de planificación en las temáticas de capacitaciones al personal

### **AMENAZAS:**

Siendo los eventos externos que pueden interrumpir las actividades cotidianas

- ✓ Los turistas buscan lugares con infraestructura de recreación amplias
- ✓ Controles excesivos por parte de las autoridades de regulación
- ✓ Cambios de los requisitos para calificar los servicios del hotel.

### **TABLA # 21: FODA**

MATRIZ DE ESCENARIOS EXTERNOS E INTERNOS			
No.	FORTALEZAS	No.	OPORTUNIDADES
1	✓ Cuenta con una varios años de servicios en la ciudad	1	✓ Tiene acceso rápido a diferentes atractivos turísticos de la ciudad. ✓ Cada año en la ciudad se presenta un incremento de los turistas. ✓ Las autoridades de la ciudad realizan durante todo el año diferentes eventos.
2	✓ Su infraestructura es moderna acorde a las exigencias actuales	2	
3	✓ Ofrece ambientes para diferentes eventos de sus clientes	3	
4	✓ Sus habitaciones poseen una presentación de elegancia		
5	✓ Cuenta con personal calificado para la atención y administración del hotel		
6	✓ Ofrece diversos beneficios extras a sus empleados		
No.	AMENAZAS	No.	DEBILIDADES
1	✓ Los turistas buscan lugares con infraestructura de recreación amplias	1	✓ No cuenta con una infraestructura de recreación amplia ✓ Falta de difusión de los valores y objetivos del hotel a todos sus colaboradores ✓ Procesos de inducción son muy básicos ✓ Falta de planificación en las temáticas de capacitaciones al personal
2	✓ Controles excesivos por parte de las autoridades de regulación	2	
3	✓ Cambios de los requisitos para calificar los servicios del hotel.	3	
		4	

Elaborado por: Nadia Cadena

**Descripción de procesos en cadenas o establecimientos de 4 estrellas.**

Para aquellos hoteles que se encuentre en la categoría de cuatro estrellas se establecen los siguientes procedimientos a presentar en sus instalaciones como parte del servicio ofrecido a los clientes:

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

- a) De recepción y conserjería, permanentemente atendidos por personal experto. El Jefe de Recepción y el Capitán de Botones conocerán, además del idioma español, otro idioma, preferentemente el inglés. El Capitán de Botones, así como los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la recepción;
- b) De pisos para el mantenimiento de las habitaciones así como para su limpieza y preparación, que estará a cargo de un Ama de Llaves, auxiliada por las camareras de pisos, cuyo número dependerá de la capacidad del alojamiento, debiendo existir como mínimo una camarera por cada catorce habitaciones;
- c) De habitaciones, para atender los pedidos de comidas y bebidas a las habitaciones de manera permanente. Este servicio deberá estar atendido por personas especializadas bajo las órdenes del Mayordomo o Jefe del Servicio de Habitaciones, quien deberá tener conocimientos del idioma inglés, además de hablar el español;
- d) De comedor que estará atendido por un Maitre o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario, según la capacidad del establecimiento, con estaciones de seis mesas como máximo. Los jefes de Comedor, a más de conocer el español, deberán tener por lo menos conocimientos básicos del idioma inglés.  
Se ofrecerá una carta con variedad de platos de cocina internacional y otros típicos de cocina ecuatoriana. La carta de vinos será amplia y contendrá marcas de reconocido prestigio.  
En todo caso, el menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre cuatro o más especialidades dentro de cada grupo de platos;
- e) Telefónico. Existirá una central con por lo menos cinco líneas atendida permanentemente por personal experto y eficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz. Los encargados de este servicio deberán conocer además, del español, el idioma inglés;
- f) De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del establecimiento. Esta dependencia deberá tener una batería de lavado con una capacidad mínima de una libra por habitación; y,
- g) Médico, debidamente atendido por un médico y un enfermero; este último atenderá permanentemente. Estos servicios se prestarán con cargo al cliente que los requiera. En los hoteles de la región interandina, será conveniente la existencia de algunas máscaras y equipos de oxígeno. (El Reglamento General de Actividad Turística)

Estas son los procedimientos que una la entidad de control supervisa en la calificación de un hotel de categoría cuatro estrellas, como principales servicios que debe ofrecer a sus clientes. De no cumplir con estos requisitos los hoteles serán sancionados e incluso pueden perder su categoría.

**Departamento Ama de Llaves**

Dentro de las instalaciones de un hotel, se establece las responsabilidades que deben ser ejecutadas, para el departamento de ama de llaves estas son:

- ✓ Realizar la limpieza en las habitaciones
- ✓ Organizar la limpieza de pasillos y ambientes externos en el hotel
- ✓ Ofrecer a los huéspedes el servicio de lavandería
- ✓ Informa de las novedades encontradas en los diferentes ambientes

Para cumplir con estas responsabilidades es necesario que todos los colaboradores tengan claro sus tareas a desarrollar durante sus horas laborables. Por estas circunstancias es necesario disponer de un organigrama, a continuación se presenta un esquema del hotel “GRAND HOTEL GUAYAQUIL”

### GRÁFICO # 3: Organigrama Grand Hotel Guayaquil



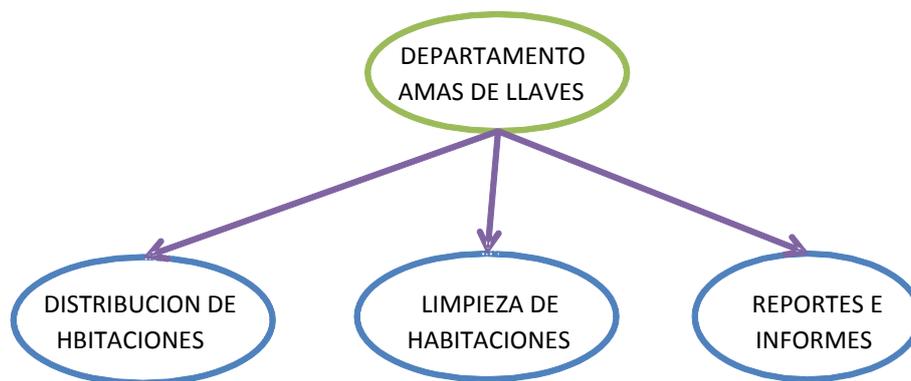
**Fuente:** Investigación de Campo “GRAND HOTEL GUAYAQUIL”)

Es uno de los organigramas más utilizados en los diferentes hoteles, pero pueden modificarse según sean las exigencias o requerimientos de cada institución. El Hotel Rio Amazonas cuenta con su propio organigrama para este departamento.

Se presenta a continuación un flujo general de las actividades que desempeña el departamento de Amas de Llaves del hotel Rio Amazonas:

### Actividades Departamento Ama de Llaves: Hotel Rio Amazonas

#### GRÁFICO # 4: Actividades Departamento Ama de Llaves HRA



**Elaboración:** Nadia Cadena

En cada actividad se establecen varias tareas que serán ejecutadas con el fin de cumplir los objetivos del área.

#### **Distribución de habitaciones**

En cada establecimiento, se instauran diferentes procedimientos que se ejecutara de forma periódica, sean estos diarios, semanales, mensuales, o anuales. En un hotel sus procedimientos buscan ofrecer el mejor servicio a los huéspedes, es así que siempre se encuentran perfeccionando sus labores.

El primer procedimiento que un hotel establece es, la correcta planificación de la limpieza de las habitaciones, esta limpieza estará a cargo del departamento de Amas de Llaves; el área debe observar las mejores alternativas para la ejecución de sus actividades.

Debido a las responsabilidades que son necesarias para el puesto, quien se encuentre a cargo del área debe reunir varios requisitos y también presentar los resultados que la institución ha establecido para el cargo.

Los procedimientos que debe realizar el encargado de Ama de Llaves según la norma técnica ecuatoriana INEN 430:2008 son:

#### **5.1 Resultados Esperados**

5.1.1 El ama de llaves debe:

5.1.1.1 Planificar el trabajo de su departamento

- 5.1.1.2 Organizar, capacitar y supervisar el equipo humano de trabajo:
- 5.1.1.3 Coordinar los servicios realizados por el equipo de trabajo:
- 5.1.1.4 Contratar y supervisar servicios de terceros:
- 5.1.1.5 Administrar materiales a su cargo:
- 5.1.1.6 Diseñar y mantener la decoración de los diferentes ambientes a su cargo:
- 5.1.1.7 Operar los equipos relacionados con su actividad:
- 5.1.1.8 Asegurar la satisfacción del huésped
- 5.1.1.9 Interactuar con los demás departamentos:
- 5.1.1.10 Apoyar a la gestión del negocio: (NORMA TÉCNICA INEN 430:2008)

En el Hotel Rio Amazonas, la distribución de la habitación se la realiza en base a la cantidad de habitaciones ocupadas y libres, relacionadas con el número de responsables para la tarea.

### **Limpieza de Habitaciones**

Con la distribución de las habitaciones, cada una de los encargados deberá realizar la respectiva limpieza de ellas. Para ello el hotel proporciona los materiales que serán de utilidad en la actividad.

Según la norma técnica INEN 432:2008, los procedimientos que debe realizar una camarera de piso son:

#### **5.1 Resultados esperados**

- 5.1.1 La camarera de pisos debe:
  - 5.1.1.1 Limpiar, asear y ordenar las habitaciones:
  - 5.1.1.2 Adecuar la habitación para recibir al huésped:
  - 5.1.1.3 Inspeccionar el estado de una habitación:
  - 5.1.1.4 Verificar el funcionamiento y el control de la habitación:
  - 5.1.1.5 Ordenar la habitación ocupada:
  - 5.1.1.6 Efectuar controles y registros:
  - 5.1.1.7 Operar equipos de trabajo:
  - 5.1.1.8 Brindar información del establecimiento al huésped:



El Hotel Rio Amazonas cuenta con el respectivo organigrama del departamento, sin embargo no se ha establecido a manera de estándares los tiempos respectivos que deben ser ocupados para cada tarea designada a los colaboradores.

Para realizar mejoras en los procesos del hotel se indican las actividades que deberán ser ejecutadas:

**TABLA # 22: Mejora en los procesos**

**Distribución de habitaciones:**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DETALLE</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>COSTO</b>
Fijar tiempo de reunión de planificación	Designar el tiempo máximo en conformación del número de habitaciones para cada colaborador	Jefe de Ama de Llaves	150,00
Capacitación distribución de tareas	Establecer temas sobre delegación de responsabilidad eficientes.	Jefe de Ama de Llaves	200,00
Implementar materiales para reuniones	Contar con materiales que ayuden a la distribución de las tareas más eficientes.	Jefe de Ama de Llaves	100,00

**Limpieza de Habitaciones:**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DETALLE</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>COSTO</b>
Manejo eficiente de materiales	Capacitar en el uso adecuado de los materiales, para un mejor rendimiento	Jefe de Ama de Llaves	200,00
Curso para la actualización de limpiezas de habitaciones	Actualizar los conocimientos para una eficiente limpieza de la habitación	Todo el departamento	350,00

Contratación de Personal	Incorporar a nuevos colaboradores para ayuda en las actividades del hotel	Recursos humanos	400,00
Compra de nuevos implementos para los colaboradores	Comprar los materiales para los nuevos colaboradores	Departamento financiero	550,00

**Reportes:**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DETALLE</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>COSTO</b>
Nuevos diseños para reportes	Buscar nuevos diseños para los reportes de las camareras	Departamento financiero	150,00
Cotización de implementación de un software para las actividades del hotel	Conocer el costo para la implementación de un software de control en el área.	Departamento financiero	2500,00

La jornada laboral de las camareras, tiene que ser de ocho horas diarias por 5 días a la semana, en total 40 horas.

Su trabajo consiste en la limpieza del baño, tendido de camas, aspirado, limpieza en general, sus estándares de tiempo tienen que ser veinte minutos cuando una habitación está ocupada, treinta minutos cuando una habitación que ha salido el huésped, treinta minutos cuando se hace un mantenimiento a la habitación, diez minutos para una limpieza básica y diez minutos para la cobertura de habitaciones, los tiempos pueden variar un poco más debido a que las camareras tienen que preparar el material de limpieza, regresar el material sucio a la lavandería, y encargarse de informar a la jefa de cualquier novedad que exista en la habitación o con el material de trabajo.

La jornada de trabajo de las camareras se calcula de la siguiente manera:

**Jornada:** # de habitaciones del hotel  
capacidad de producción

La semana de trabajo se calcula de la siguiente forma:

**Una semana de:** # de habitaciones x día x # días de operación a la semana  
**trabajo**            capacidad de producción x # días de producción a la semana

### **Descripción de Personal en cadenas o establecimientos de 4 estrellas.**

La misión del personal del área de ama de llaves será atender con un verdadero espíritu de servicio y amabilidad a todos los clientes por igual, es sin duda uno de los más relevantes de un hotel pues estos son los encargados de la imagen que proyecta este frente a sus huéspedes, de ellos depende la pulcritud de todas las áreas del hotel y su desempeño debe ser impecable manteniendo limpias las habitaciones y áreas públicas, y buscando en todo momento la mejor forma de atender las necesidades de los huéspedes durante su estancia en el hotel. El personal de limpieza y Ama de llaves de un hotel es vital por eso que para su selección se deberán aplicar procesos que puedan definir el perfil que el hotel necesita.

### **Reclutamiento y selección de personal. Hotel Rio Amazonas.**

El proceso inicia con el reclutamiento, se abre la convocatoria mediante los medios de comunicación que bien disponga el hotel a llamar a quienes se sientan en las capacidades de cubrir las vacantes que el área de Ama de llaves disponga en el momento, una vez que se disponga de este grupo de solicitantes, se iniciara el procesos de selección. Esta fase implica una serie de pasos que añaden complejidad a la decisión de contratar a la persona idónea al cargo. Pueden resultar tediosos tanto para los candidatos que desean una breve introducción al cargo para iniciar con sus labores como para los contratistas, pero son pasos muy relevantes en el proceso para seleccionar a los más indicados.

### **Descripción del proceso de selección de personal.**

El proceso de selección comprende en una serie de pasos específicos que se utilizan al momento de decidir que participante del proceso debe ser contratado.

El proceso inicia con la solicitud de empleo del aspirante, contar con un grupo grande y bien calificado de candidatos para llenar las vacantes disponibles constituye la situación

ideal del proceso de selección, algunos puestos son más difícil de llenar que otros, particularmente los que requieren conocimientos especiales.

La selección inicia con una cita o entrevista entre el candidato y la oficina de personal del hotel, así como un representante o el gerente del área de ama de llaves. Es importante esta reunión ya que el futuro empleado empieza a fundarse una opinión del hotel y la organización del mismo. Una vez se ha repetido el proceso con todos los candidatos, las personas encargadas del proceso analizaran los puntos a favor y en contra de cada uno de los candidatos, y seleccionaran al mejor perfil para la vacante que se necesitaba.

### **3.2.1 Estudio de satisfacción personal**

Los resultados de la encuesta hecha para el cliente externo fue la siguiente.

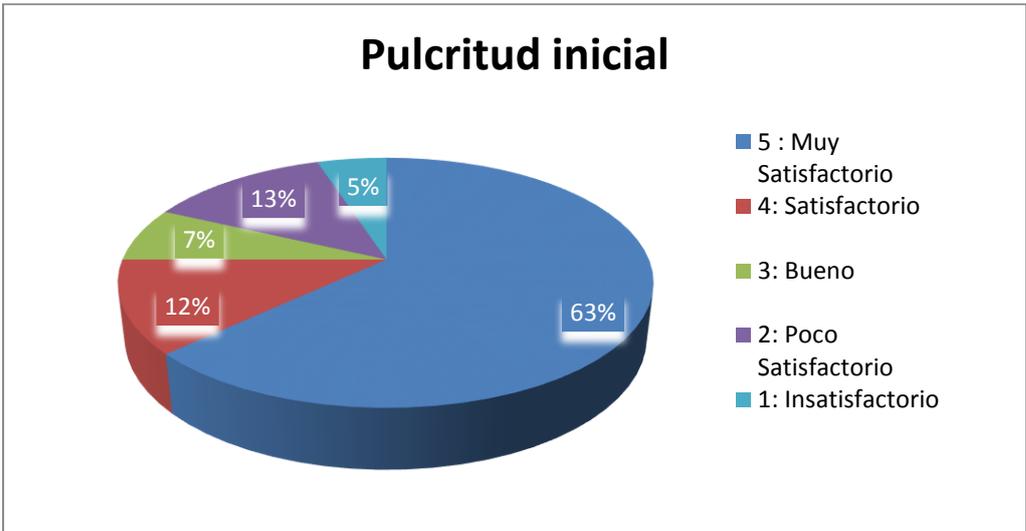
#### **Resultados de la encuesta**

Pregunta A

¿Cómo considera el nivel de pulcritud que tiene la habitación al momento de ingresar en ella por primera vez?

	Cantidad	Porcentaje
5 = Muy Satisfactorio	250	63%
4 = Satisfactorio	48	12%
3 = Bueno	28	7%
2 = Poco Satisfactorio	53	13%
1 = Insatisfactorio	21	5 %
Total	400	100%

#### **GRÁFICO # 5: Diagrama pulcritud inicial**



**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Propia

**Conclusión**

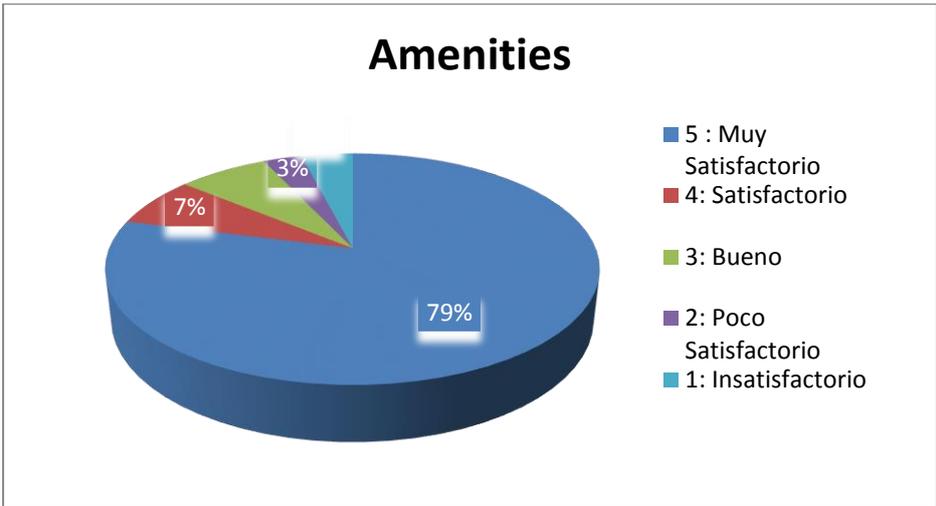
El cliente tiene mayoritariamente una buena percepcion del trabajo de limpieza del departamento de Ama de llaves asi como de la pulcritud de laas habitaciones

**Pregunta B**

¿Los amenities con los que cuenta la habitación le parecen los adecuados?

	Cantidad	Porcentaje
5 = Muy Satisfactorio	316	79%
4 = Satisfactorio	29	7%
3 = Bueno	30	7%
2 = Poco Satisfactorio	10	3%
1 =Insatisfactorio	15	4 %
Total	400	100%

**GRÁFICO # 6: Amenities**



**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Propia

**Conclusión**

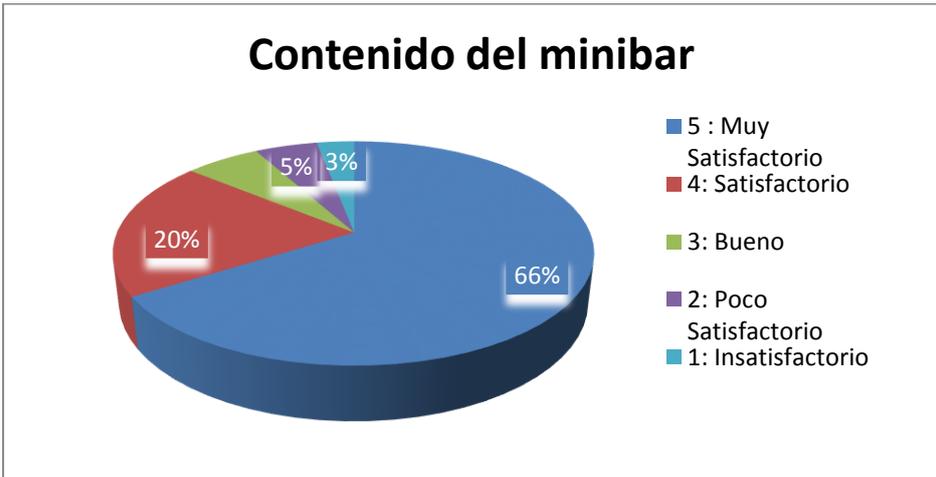
El nivel de satisfacción que generan los amenities entre los clientes es en un gran porcentaje muy satisfactorio, lo que determina que los actuales amenities son aceptados en buena manera por los clientes, sin embargo cabe la pena analizar en si seria necesario incrementar los amenities para una mayor satisfacción.

**Pregunta C**

¿Le satisface el contenido del minibar?

	Cantidad	Porcentaje
5 = Muy Satisfactorio	265	66%
4 = Satisfactorio	81	20%
3 = Bueno	25	6%
2 = Poco Satisfactorio	20	5%
1 = Insatisfactorio	9	3 %
Total	400	100%

**GRÁFICO # 7: Contenido minibar**



**Elaborado por: Nadia Cadena**

**Fuente: Propia**

**Conclusión**

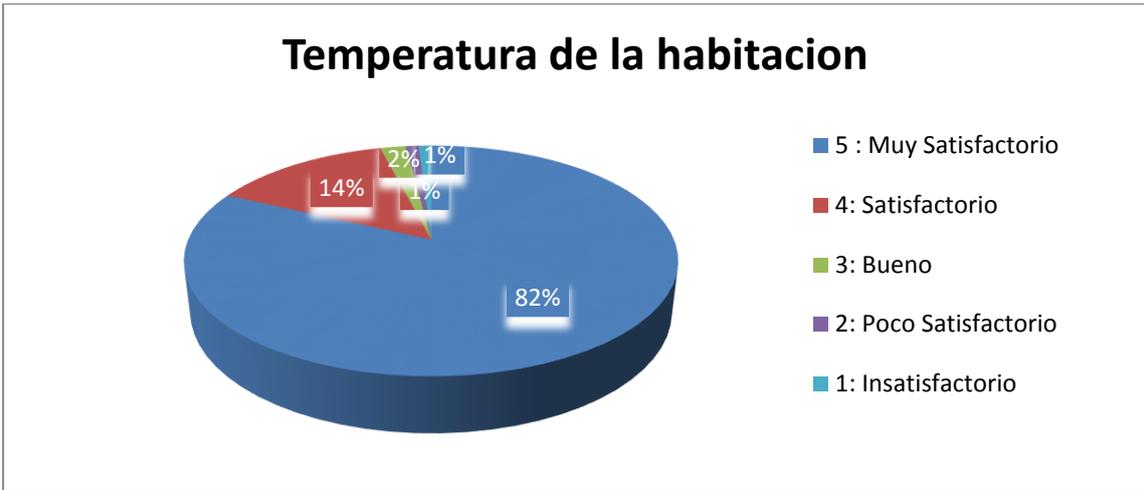
En terminos generales los actuales productos del minibar tienen una gran aceptación entre los huéspedes, un 92% de estos cree que al menos estos productos son buenos, por lo cual la calidad y variedad actuales del minibar cumplen con la satisfacción del cliente.

**Pregunta D**

¿Qué percepción tiene de la temperatura de la habitación?

	Cantidad	Porcentaje
5 = Muy Satisfactorio	328	82%
4 = Satisfactorio	55	14%
3 = Bueno	8	2%
2 = Poco Satisfactorio	5	1%
1 =Insatisfactorio	4	1 %
Total	400	100%

**GRÁFICO # 8: Temperatura de la habitación**



**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Propia

### Conclusión

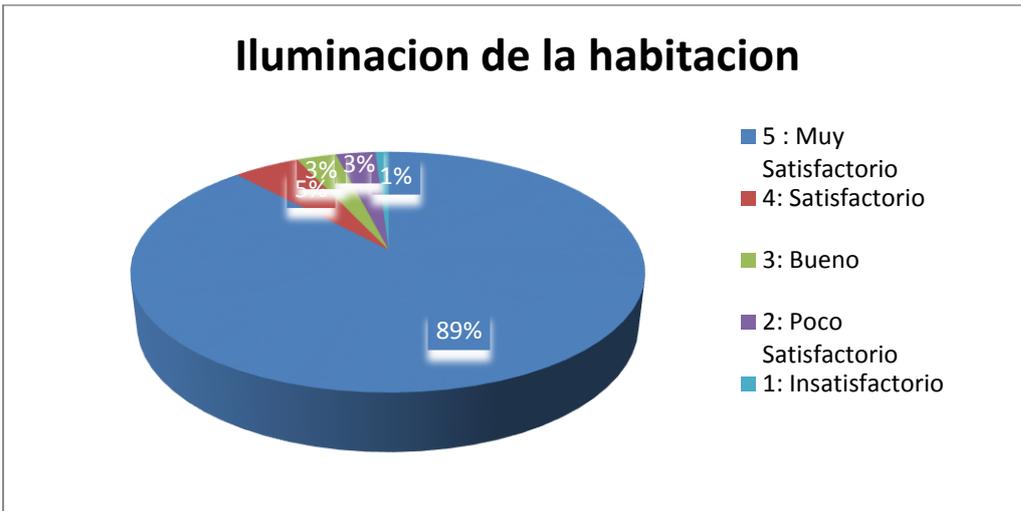
La temperatura es fundamental para crear una percepción de recepción, la actual utilizada por el hotel Rio Amazonas se promedia entre los 23° – 28° C, esta es una temperatura que genera calidez y según la encuesta ideal para el hoesped.

### Pregunta E

¿El nivel de iluminación es el adecuado?

	Cantidad	Porcentaje
5 = Muy Satisfactorio	355	89%
4 = Satisfactorio	19	5%
3 = Bueno	10	3%
2 = Poco Satisfactorio	14	3%
1 =Insatisfactorio	2	1 %
Total	400	100%

### GRÁFICO # 9: Iluminación de la habitación



**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Propia

### Conclusión

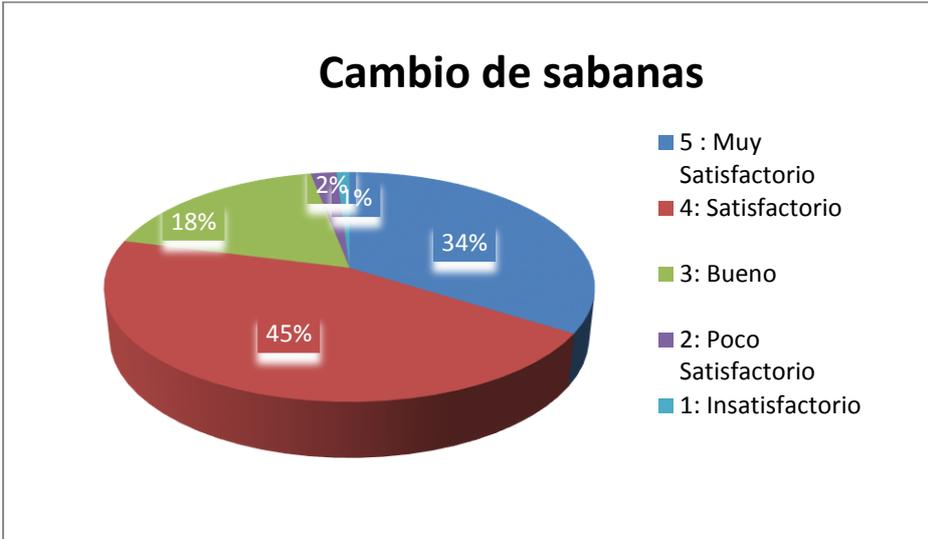
La encuesta demuestra claramente que la iluminacion actual de las habitaciones es bien recibida por parte del huesped, es tan solo una pequeña minoria la que se siente insatisfecha con la iluminacion por lo cual, se recomienda mantener el nivel luminico actual.

### Pregunta F

¿Considera que la frecuencia de cambio de sábanas es adecuada?

	Cantidad	Porcentaje
5 = Muy Satisfactorio	134	34%
4 = Satisfactorio	181	45%
3 = Bueno	70	18%
2 = Poco Satisfactorio	9	2%
1 =Insatisfactorio	6	1 %
Total	400	100%

### GRÁFICO # 10: Cambio de sábanas



**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Propia

**Conclusión**

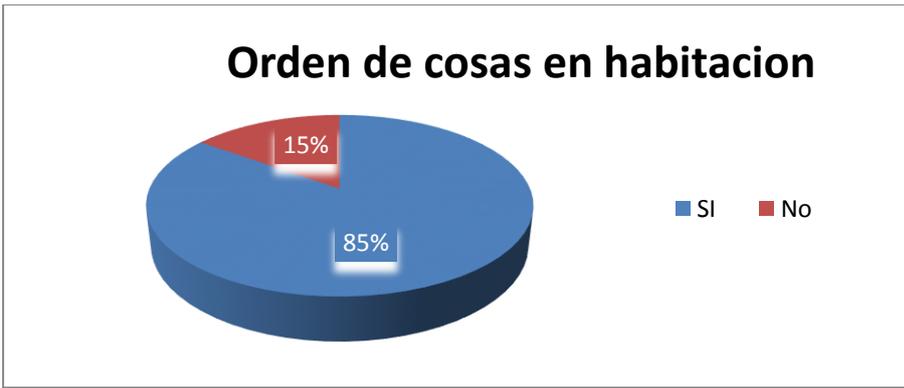
Es curioso que la mayoría de huéspedes se sienta satisfecho, siendo muy satisfecho la segunda opción más elegida, esto demuestra que aunque el servicio actual es aceptado en mayoría, hay pequeños detalles que faltan por pulir para llegar a la excelencia total.

**Pregunta G**

¿Encontró sus cosas en el mismo orden y en los lugares donde los dejó al salir?

	Cantidad	Porcentaje
SI	339	85%
NO	61	15%
Total	400	100%

**GRÁFICO # 11: Orden de cosas en habitación**



**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Propia

**Conclusión**

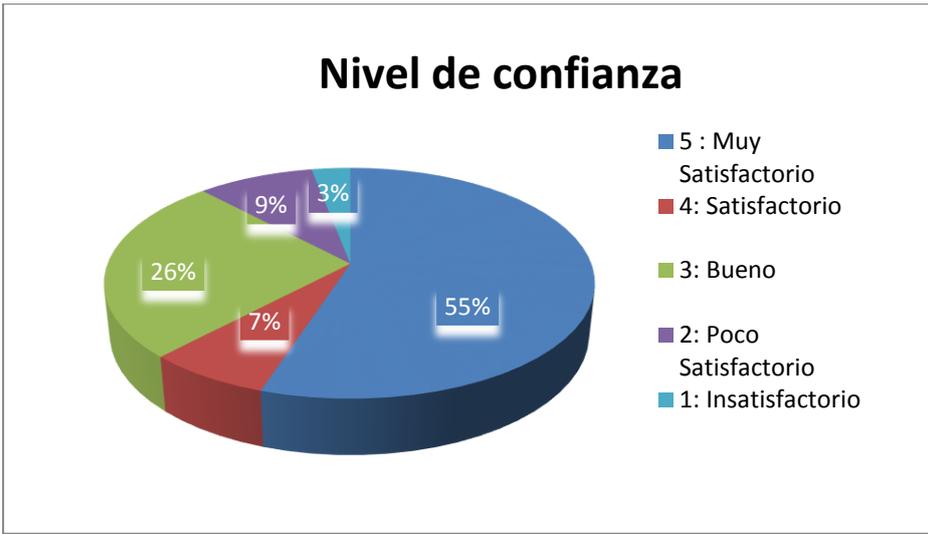
Los huéspedes sienten un alto nivel de confianza al dejar sus artículos personales dentro de la habitación lo que resalta el alto profesionalismo del personal de Ama de llaves, esta percepción se ve completamente confirmada al responder en un 85% de los huéspedes que sus cosas efectivamente estaban en el mismo lugar donde las dejaron, así queda demostrada la confianza que los empleados generan al huésped en la función de sus trabajos.

**Pregunta H**

¿Qué nivel de confianza inspiraron las camareras en su estadía?

	Cantidad	Porcentaje
5 = Muy Satisfactorio	219	55%
4 = Satisfactorio	27	7%
3 = Bueno	103	26%
2 = Poco Satisfactorio	35	9%
1 = Insatisfactorio	16	3 %
Total	400	100%

**GRÁFICO # 12: Nivel de confianza**



**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Propia

**Conclusión**

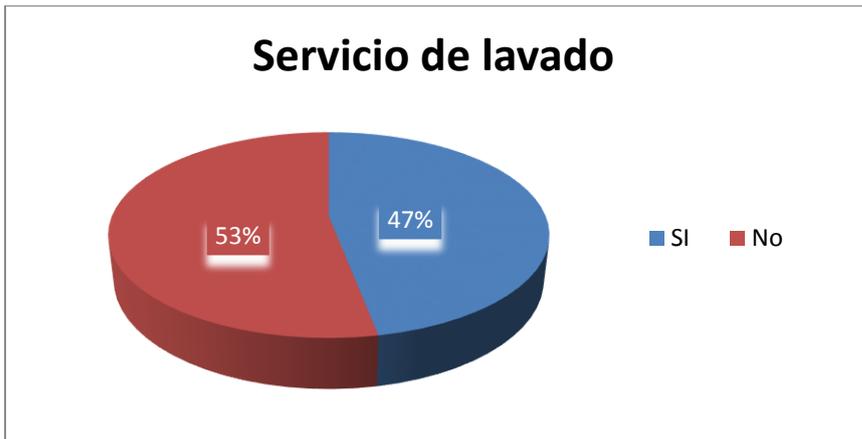
La confianza que transmiten nuestros empleados a los huéspedes es sin duda una de las claves de éxito de la gestión del hotel, pues estos son la representación física, la cara que el hotel muestra a los huéspedes siendo vital.

**Pregunta I**

¿Utilizó el servicio de lavado de ropa del Hotel?

	Cantidad	Porcentaje
SI	189	47%
NO	211	53%
Total	400	100%

**GRÁFICO # 13: Servicio de lavado**



**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Propia

### **Conclusión**

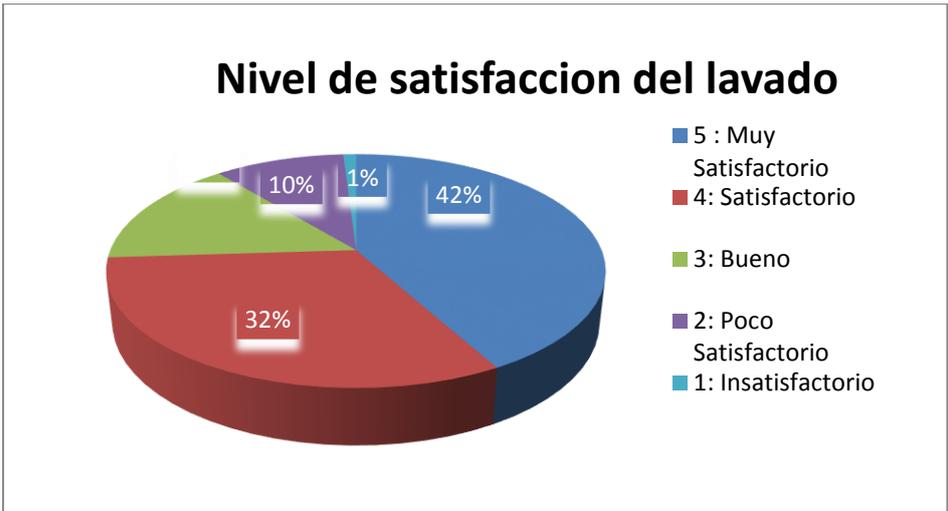
La encuesta es muy clara y demuestra que el servicio actual de lavandería no satisface del todo las expectativas de los huéspedes, la recomendación sería cambiar el actual proveedor de este servicio por uno nuevo, más eficiente y que logre incrementar el uso de este servicio.

### **Pregunta I.1**

¿Qué nivel de satisfacción encontró en el servicio de lavado?

	Cantidad	Porcentaje
5 = Muy Satisfactorio	79	42%
4 = Satisfactorio	60	32%
3 = Bueno	28	15%
2 = Poco Satisfactorio	20	10%
1 = Insatisfactorio	2	1%
Total	189	100%

**GRÁFICO # 14: Nivel de satisfacción del lavado**



**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Propia

**Conclusión**

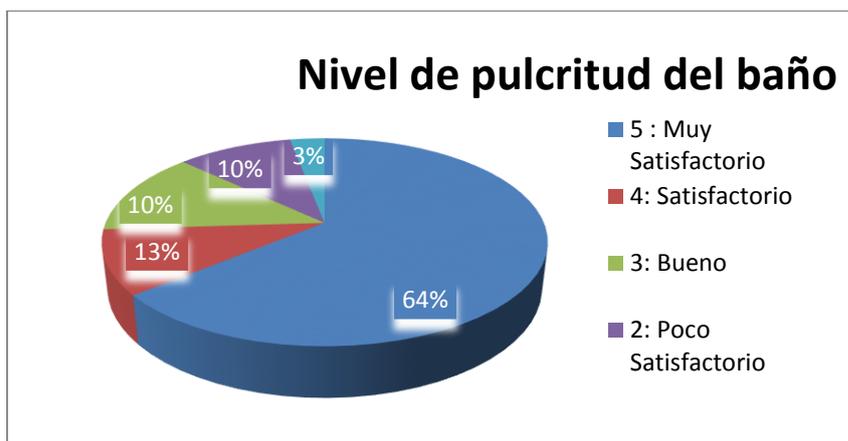
Aunque de quienes optan por el servicio de lavandería, hay una mayoría que le parece satisfactorio el servicio, habría que recalcar en la recomendación anterior, quizás lo mejor sería cambiar al proveedor de la lavandería para procurar un mayor nivel de satisfacción.

**Pregunta J**

Califique el nivel de pulcritud que tuvo el baño de su habitación

	Cantidad	Porcentaje
5 = Muy Satisfactorio	254	64%
4 = Satisfactorio	38	10%
3 = Bueno	53	13%
2 = Poco Satisfactorio	39	10%
1 = Insatisfactorio	16	3%
Total	400	100%

**GRÁFICO # 15: Nivel de pulcritud del baño**



**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Propia

### Conclusión

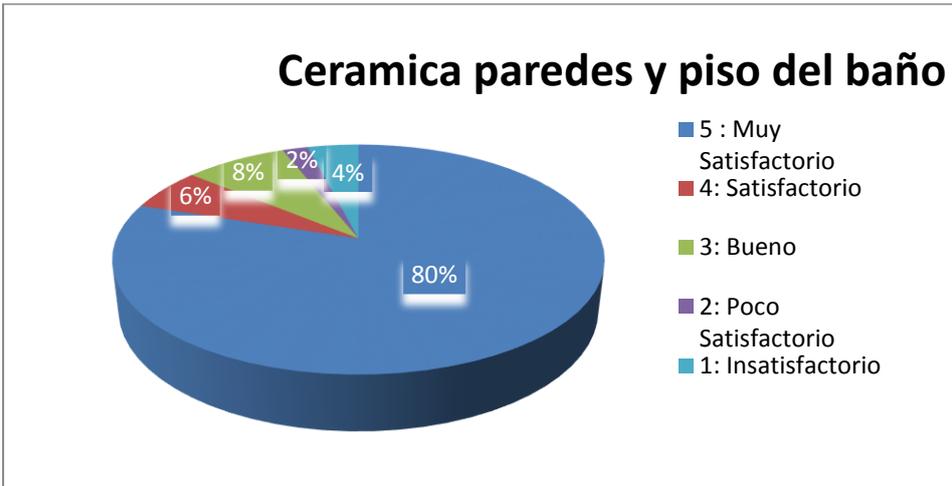
Los resultados demuestran que mayoritariamente los huéspedes tienen una buena percepción de limpieza y pulcritud del baño al ingresar a este por primera vez, sin embargo vemos un grupo alto de huéspedes cuyas respuestas fueron negativas, lo que nos hace reflexionar sobre la importancia de reforzar esta actividad en los operarios.

### Pregunta K

Al ingresar al baño de su habitación, ¿encontró la cerámica del piso y paredes completamente limpias?

	Cantidad	Porcentaje
5 = Muy Satisfactorio	320	80%
4 = Satisfactorio	24	6%
3 = Bueno	33	8%
2 = Poco Satisfactorio	9	2%
1 = Insatisfactorio	14	4%
Total	400	100%

### GRÁFICO # 16: Cerámica paredes y piso del baño



**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Propia

**Conclusión**

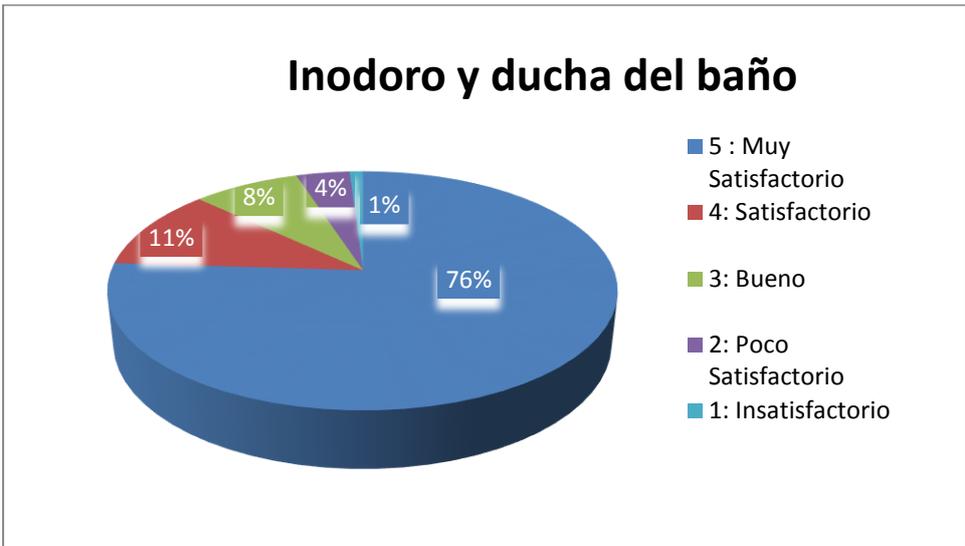
La respuesta mayoritaria de los huéspedes deja claro que la percepción de limpieza en ceramica y pisos del baño es impecable por parte del personal, por lo cual se debera seguir reforzado aquellas actividades de la misma manera que se ha llevado hasta ahora.

**Pregunta L**

¿Qué tan satisfecho estuvo con la limpieza del inodoro y ducha?

	Cantidad	Porcentaje
5 = Muy Satisfactorio	305	76%
4 = Satisfactorio	43	11%
3 = Bueno	30	8%
2 = Poco Satisfactorio	17	4%
1 =Insatisfactorio	5	1%
Total	400	100%

**GRÁFICO # 17: Inodoro y ducha del baño**



**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Propia

**Conclusión**

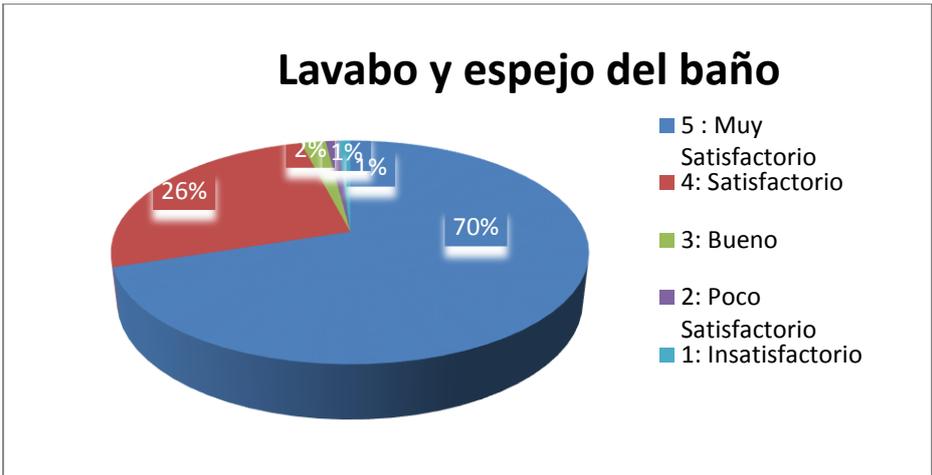
Mayoritariamente los huéspedes tienen una percepción de limpieza en inodoro y ducha muy satisfactorio, por lo cual se deberá seguir reforzando aquellas actividades de la misma manera para continuar brindando un buen servicio.

**Pregunta M**

¿La limpieza en el área del lavabo y espejo fueron buenas?

	Cantidad	Porcentaje
5 = Muy Satisfactorio	281	70%
4 = Satisfactorio	103	26%
3 = Bueno	9	2%
2 = Poco Satisfactorio	4	1%
1 = Insatisfactorio	3	1%
Total	400	100%

**GRÁFICO # 18: Lavabo y espejo del baño**



**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Propia

**Conclusión**

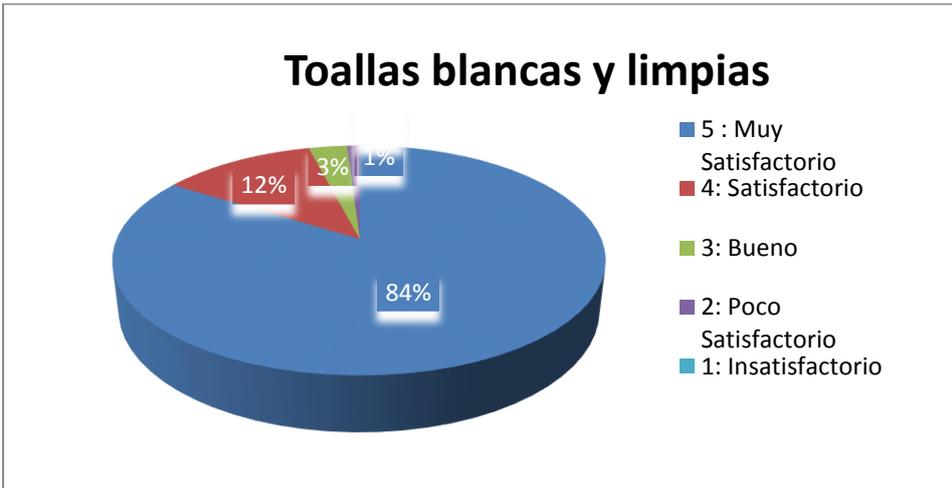
La encuesta es clara al determinar que un 96% considera la aceptancia de lavabo y espejo de baño esta dentro de lo satisfactorio y muy satisfactorio, por lo cual se debera seguir reforzado aquellas actividades de la misma manera que se ha llevado hasta ahora.

**Pregunta N**

¿Encontró las suficientes toallas necesarias para usted, y las mismas estuvieron completamente blancas y limpias?

	Cantidad	Porcentaje
5 = Muy Satisfactorio	337	84%
4 = Satisfactorio	49	12%
3 = Bueno	10	3%
2 = Poco Satisfactorio	4	1%
1 =Insatisfactorio	0	0%
Total	400	100%

**GRÁFICO # 19: Toallas blancas y limpias**



**Elaborado por: Nadia Cadena**

**Fuente: Propia**

**Conclusión**

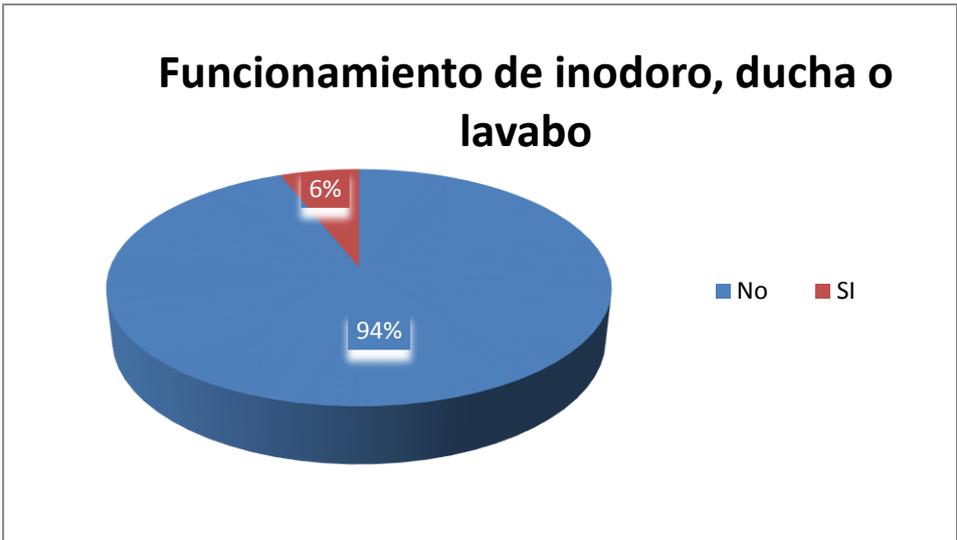
Las toallas son vitales en la operación de un hotel, son la prueba máxima de limpieza y por lo tanto es imprescindible que se continúe con la labor actualmente realizada, ya que contribuye a una percepción de limpieza ideal.

**Pregunta O**

¿Tuvo algún inconveniente con el funcionamiento del inodoro, ducha o lavabo?

	Cantidad	Porcentaje
SI	376	94%
NO	24	6%
Total	400	100%

**GRÁFICO # 20: Funcionamiento de inodoro, ducha o lavabo**



**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Propia

**Conclusión**

Rotundamente la respuesta fue afirmativa, lo cual nos indica que el departamento de mantenimiento esta realizando de manera correcta sus funciones, arreglando y dando mantenimiento preventivo de todas las unidades del hotel.

**Muestra para la encuesta al Cliente interno**

Para el cliente interno se aplicó una encuesta que persigue encontrar el nivel de satisfacción laboral que tienen los trabajadores del departamento de ama de llaves los cuales son 10 empleados.

**Resultados encuesta a empleados**

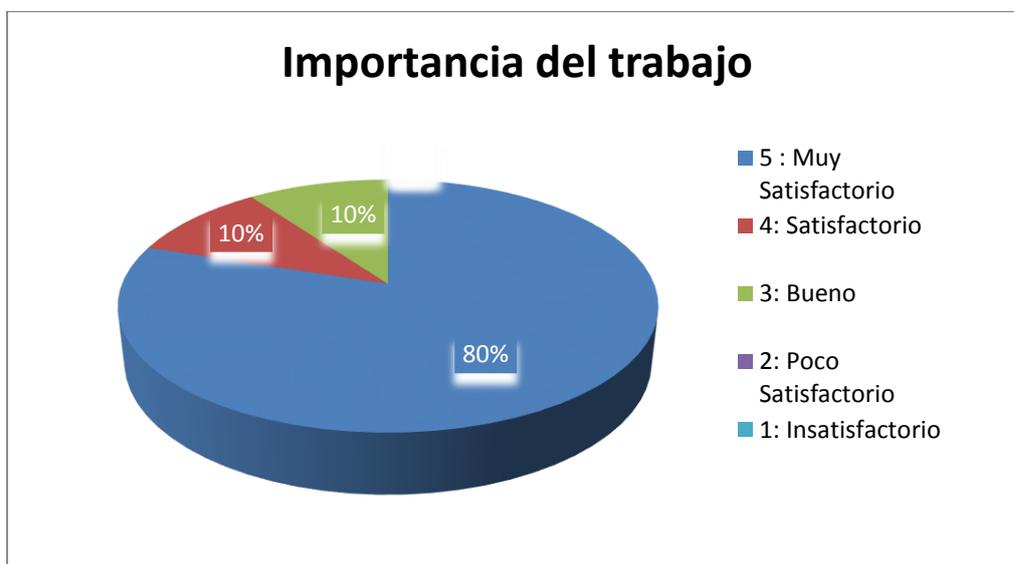
Pregunta A

¿Qué importancia cree usted que representa su trabajo para el Hotel?

	Cantidad	Porcentaje
5 = Muy Satisfactorio	8	80%

4 = Satisfactorio	1	10%
3 = Bueno	1	10%
2 = Poco Satisfactorio	0	0%
1 = Insatisfactorio	0	0 %
Total	10	100%

**GRÁFICO # 21: Importancia del trabajo**



**Elaborado por: Nadia Cadena**

**Fuente: Propia**

### Conclusión

La mayoría de los empleados se sienten identificados y creen relevante su trabajo dentro del hotel, esto es sin duda un buen sintoma del ambiente laboral interno.

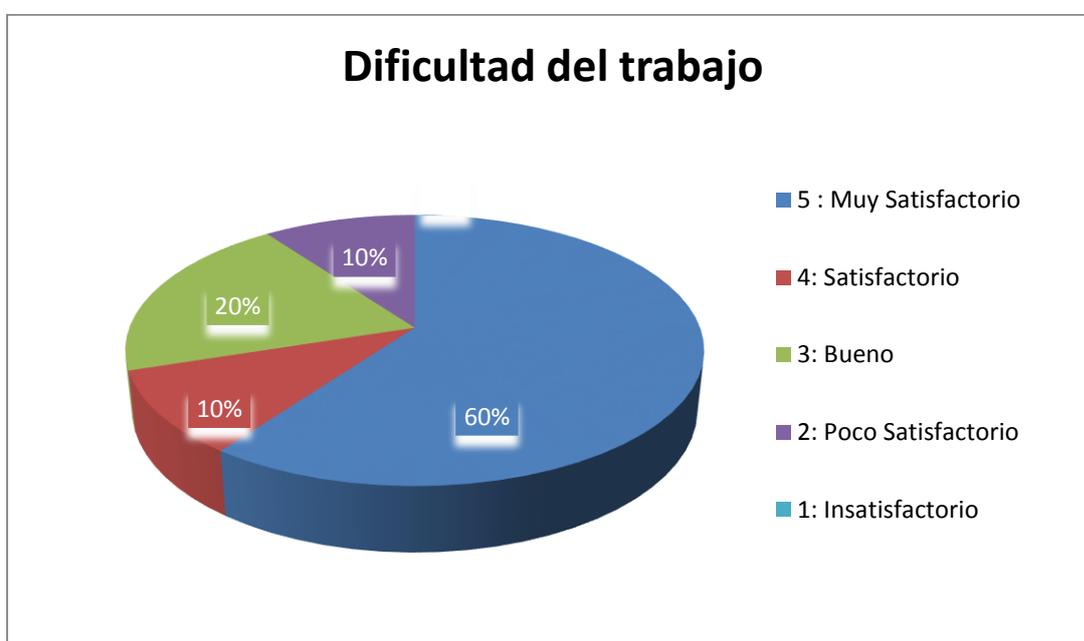
### Pregunta B

¿Qué tan difícil considera que es su trabajo?

	Cantidad	Porcentaje
5 = Muy Satisfactorio	6	60%

4 = Satisfactorio	1	10%
3 = Bueno	2	20%
2 = Poco Satisfactorio	1	10%
1 = Insatisfactorio	0	0 %
Total	10	100%

**GRÁFICO # 22: Dificultad del trabajo**



**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Propia

### Conclusión

Los empleados en mayoría se sienten bien capacitados y por ende la función de sus labores diarias no resultan ser algo complicado, por lo cual la mayoría se siente capaz debido a las múltiples capacitaciones que el hotel a ofrecido continuamente a sus empleados.

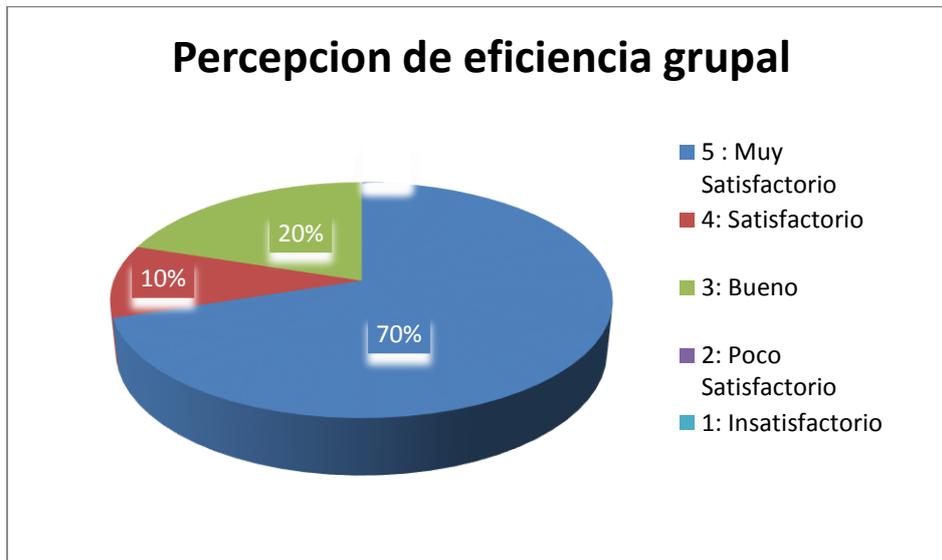
### Pregunta C

¿Qué grado de eficiencia tiene su unidad de trabajo según su percepción grupal?

	Cantidad	Porcentaje

5 = Muy Satisfactorio	7	70%
4 = Satisfactorio	1	10%
3 = Bueno	2	20%
2 = Poco Satisfactorio	0	0%
1 = Insatisfactorio	0	0 %
Total	10	100%

**GRÁFICO # 23: Percepción de eficiencia grupal**



**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Propia

### Conclusión

Es evidente que existe un ambiente de compañerismo y colaboración mutua por conseguir los objetivos planteados a todos por el departamento, el hecho de estar tan seguros respecto a su desempeño grupal no es más que una muestra tangible de la confianza que tienen como grupo.

### Pregunta D

¿Qué claridad tiene de las responsabilidades que conllevan su cargo?

	Cantidad	Porcentaje

5 = Muy Satisfactorio	10	100%
4 = Satisfactorio	0	0%
3 = Bueno	0	0%
2 = Poco Satisfactorio	0	0%
1 = Insatisfactorio	0	0%
Total	10	100%

**GRÁFICO # 24: Responsabilidad del cargo**



**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Propia

### **Conclusión**

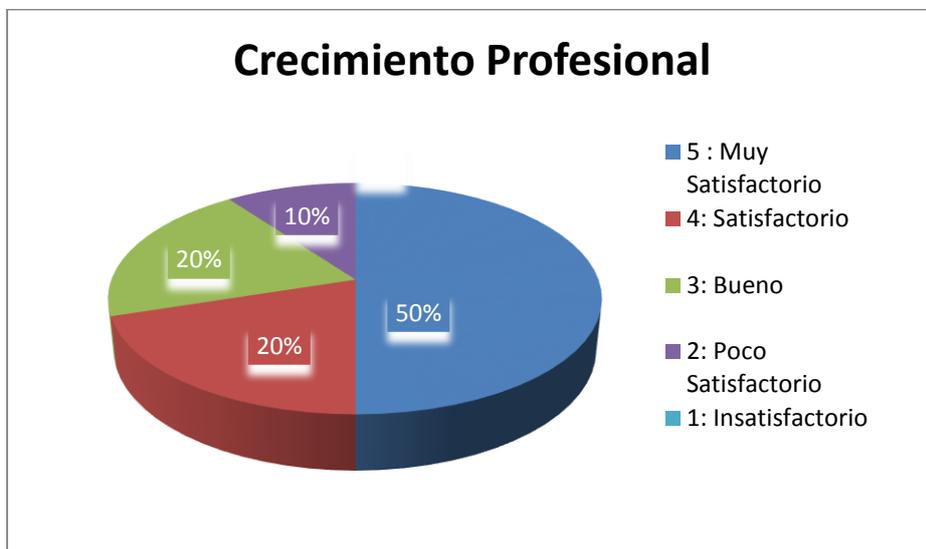
El equipo de trabajo del departamento de ama de llaves está comprometido al 100% con sus responsabilidades dentro del hotel, esto es una muestra del compromiso profesional que tienen con el hotel y con sus funciones, pues tienen perfectamente definido sus responsabilidades.

### **Pregunta E**

¿Con qué frecuencia las tareas asignadas por su supervisor le ayudan a crecer profesionalmente?

	Cantidad	Porcentaje
5 = Muy Satisfactorio	5	50%
4 = Satisfactorio	2	20%
3 = Bueno	2	20%
2 = Poco Satisfactorio	1	10%
1 = Insatisfactorio	0	0 %
Total	10	100%

**GRÁFICO # 25: Crecimiento profesional**



**Elaborado por: Nadia Cadena**

**Fuente: Propia**

### **Conclusión**

En este aspecto se debería aplicar un mayor control de las tareas que se asignan a los empleados para que corresponda con sus aspiraciones de crecimiento profesional de manera más personalizada.

### **Pregunta F**

¿Considera que las expectativas de su supervisor son realistas con respecto a su desenvolvimiento?

	Cantidad	Porcentaje
5 = Muy Satisfactorio	8	80%
4 = Satisfactorio	2	20%
3 = Bueno	0	0%
2 = Poco Satisfactorio	0	0%
1 = Insatisfactorio	0	0 %
Total	10	100%

**GRÁFICO # 26: Expectativas del supervisor**



**Elaborado por: Nadia Cadena**

**Fuente: Propia**

### **Conclusión**

Los empleados consideran que las expectativas que el supervisor tiene respecto al desenvolvimiento de sus tareas y actividades es realista, es decir se planifica lo justo y no se sobre exige a realizar trabajo forzado o fuera de lugar.

### **Pregunta G**

¿El tiempo de trabajo que es usted supervisado, le parece el correcto?

	Cantidad	Porcentaje

5 = Muy Satisfactorio	5	50%
4 = Satisfactorio	2	20%
3 = Bueno	2	20%
2 = Poco Satisfactorio	0	0%
1 = Insatisfactorio	1	10 %
Total	10	100%

**GRÁFICO # 27: Tiempo de supervisión**



**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Propia

### Conclusión

Los empleados consideran que el tiempo de supervisión es en mayoría el adecuado para desenvolverse en su trabajo, es decir sin sentir presión ni observación intensa del supervisor lo que les permite desenvolverse de manera más relajada y tranquila.

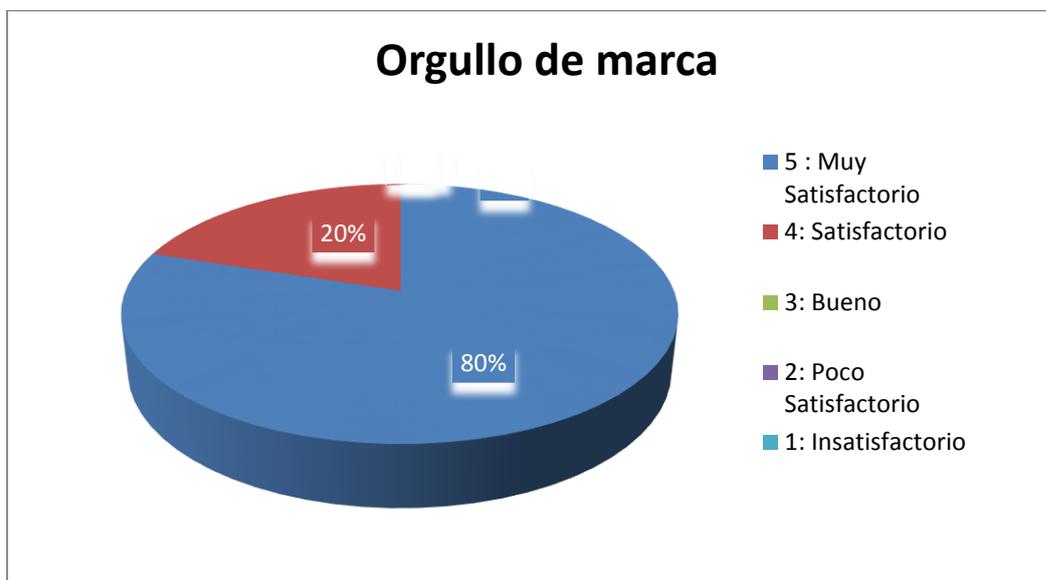
### Pregunta H

¿Qué tan orgulloso está usted de la marca “Hotel Rio Amazonas”?

	Cantidad	Porcentaje

5 = Muy Satisfactorio	80	80%
4 = Satisfactorio	2	20%
3 = Bueno	0	0%
2 = Poco Satisfactorio	0	0%
1 = Insatisfactorio	0	0 %
Total	10	100%

**GRÁFICO # 28: Orgullo de marca**



**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Propia

### **Conclusión**

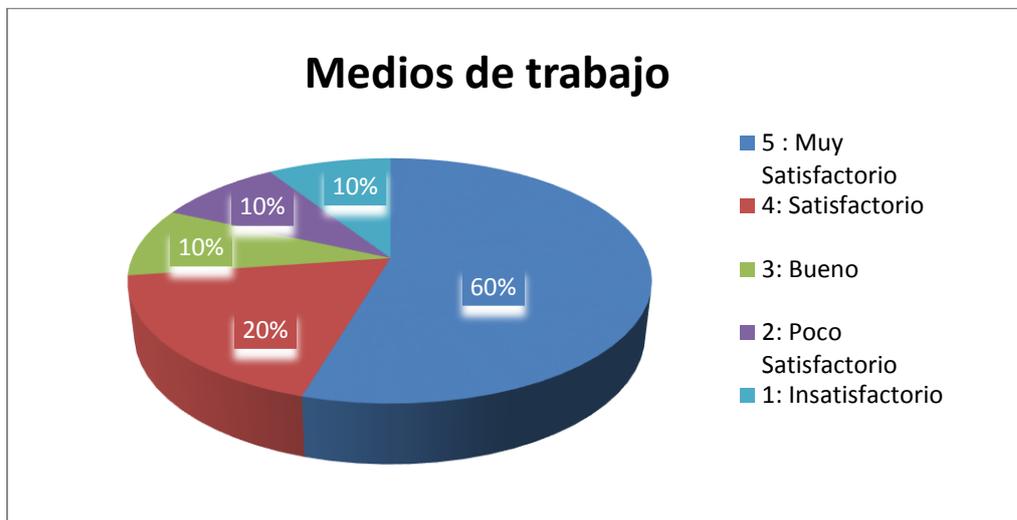
La encuesta nos demuestra claramente como los empleados tienen una profunda identidad de marca, lo que implica que sienten un verdadero compromiso con el hotel y sus funciones, en otras palabras están dispuestos a ponerse la camiseta y trabajar por el equipo de Rio Amazonas.

### **Pregunta I**

¿Los medios disponibles para realizar su trabajo son los adecuados?

	Cantidad	Porcentaje
5 = Muy Satisfactorio	6	60%
4 = Satisfactorio	2	20%
3 = Bueno	1	10%
2 = Poco Satisfactorio	1	10%
1 =Insatisfactorio	1	10 %
Total	10	100%

**GRÁFICO # 29: Medios de trabajo**



**Elaborado por: Nadia Cadena**

**Fuente: Propia**

## **Conclusión**

La base para realizar bien un trabajo es contar con las herramientas adecuadas para desarrollarlo, es por ello que el hotel Rio Amazonas proporciona a sus empleados las herramientas necesarias para cumplir el trabajo a realizar.

## **Pregunta J**

En una semana típica, ¿con qué frecuencia se siente estresado en el trabajo?

	Cantidad	Porcentaje
5 = Muy Satisfactorio	5	50%
4 = Satisfactorio	2	20%
3 = Bueno	1	10%
2 = Poco Satisfactorio	1	10%
1 = Insatisfactorio	1	10 %
Total	10	100%

**GRÁFICO # 30: Estrés en el trabajo**



**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Propia

### **Conclusión**

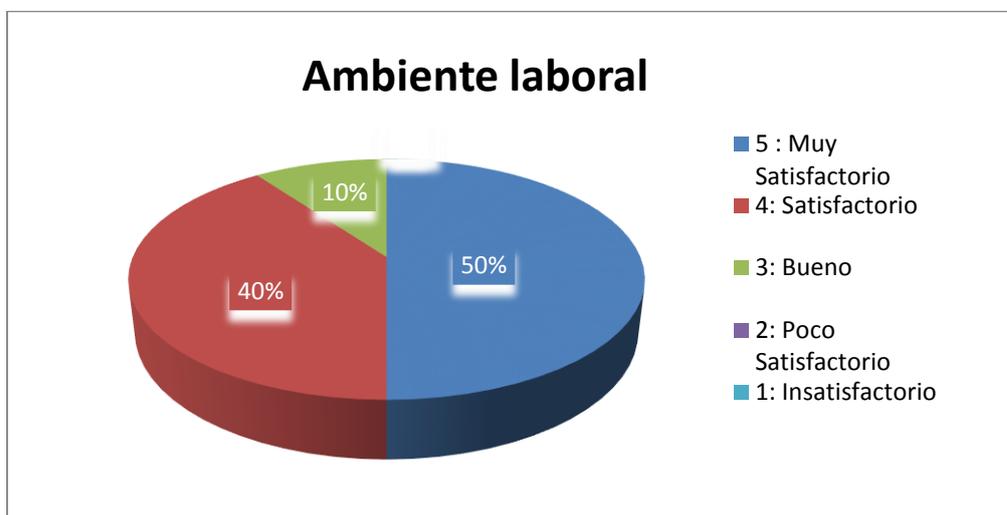
Sin duda el estrés es un problema que ocasiona muchos inconvenientes en el diario vivir humano y sobre todo en ambientes laborales, sin embargo en esta propuesta de mejoramiento se plantearan alternativas para que los empleados puedan lidiar con este problema global.

### **Pregunta K**

¿Qué calificación le daría al ambiente laboral actual del departamento de Ama de llaves?

	Cantidad	Porcentaje
5 = Muy Satisfactorio	5	50%
4 = Satisfactorio	4	40%
3 = Bueno	1	10%
2 = Poco Satisfactorio	0	0%
1 = Insatisfactorio	0	0 %
Total	10	100%

**GRÁFICO # 31: Ambiente laboral**



**Elaborado por: Nadia Cadena**

**Fuente: Propia**

### **Conclusión**

La encuesta refleja el buen ambiente laboral que se maneja en el departamento de Ama de llaves, sin embargo, en el plan de mejoramiento se plantea incrementar más todavía este buen ambiente haciendo actividades de recreación y reconocimiento personal.

Pregunta L

¿Considera adecuado su grado de experiencia y conocimiento sobre su actual cargo?

	Cantidad	Porcentaje
5 = Muy Satisfactorio	10	100%
4 = Satisfactorio	0	0%
3 = Bueno	0	0%
2 = Poco Satisfactorio	0	0%
1 = Insatisfactorio	0	0 %
Total	10	100%

**GRÁFICO # 32: Grado de experiencia**



**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Propia

### **Conclusión**

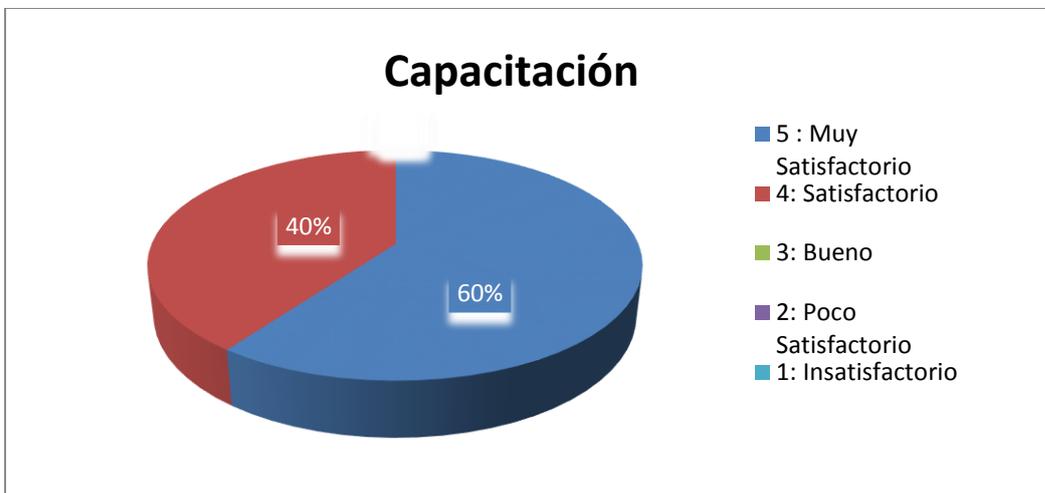
Los empleados del departamento están preparados en todos los aspectos para enfrentar su trabajo de una manera seria y profesional, pero sobre todo con la experiencia que implica llevar años trabajando y aprendiendo en esta empresa.

Pregunta M

¿Cómo considera la capacitación hasta ahora recibida para desenvolver su cargo?

	Cantidad	Porcentaje
5 = Muy Satisfactorio	6	60%
4 = Satisfactorio	4	40%
3 = Bueno	0	0%
2 = Poco Satisfactorio	0	0%
1 = Insatisfactorio	0	0 %
Total	10	100%

**GRÁFICO # 33: Capacitación**



**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Propia

**Conclusión**

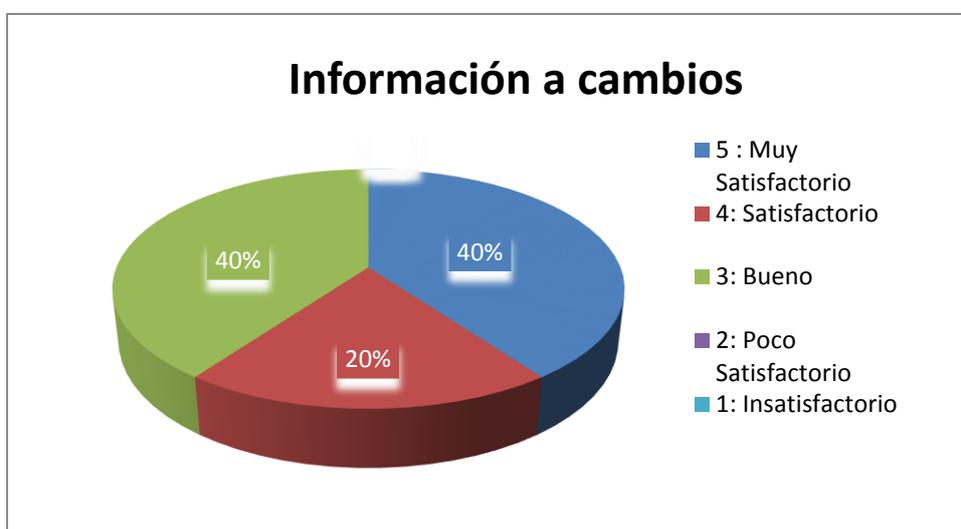
El hecho de que la apreciación que tienen los empleados respecto a las capacitaciones recibidas en la empresa no dejen de ser por menos satisfactorias, implica el gran compromiso que tiene el hotel con el crecimiento profesional de sus colaboradores.

**Pregunta N**

¿Recibe suficiente información cuando un proceso es cambiado en su cargo de responsabilidad?

	Cantidad	Porcentaje
5 = Muy Satisfactorio	4	40%
4 = Satisfactorio	2	20%
3 = Bueno	4	40%
2 = Poco Satisfactorio	0	0%
1 = Insatisfactorio	0	0 %
Total	10	100%

**GRÁFICO # 34: Información a cambios**



**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Propia

### **Conclusión**

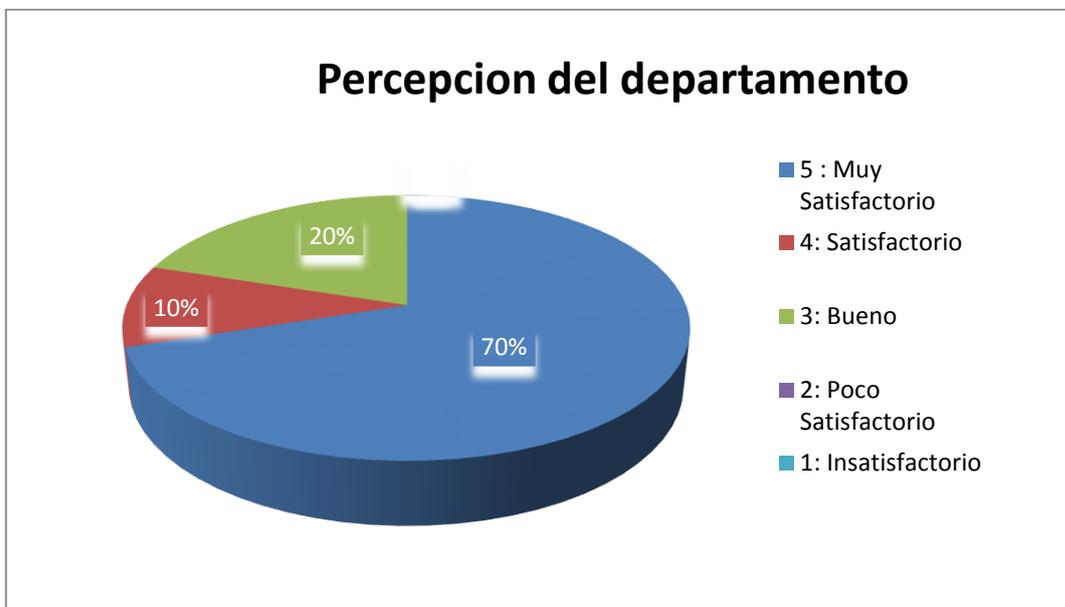
La adaptación a los cambios nunca resulta fácil, sin embargo cuando estos cambios se producen de una manera planificada y con el debido tiempo y preparación de la información, estos se pueden asimilar de una mejor manera, mucho más ordenada y coherente.

### **Pregunta O**

¿Cómo percibe el departamento de Ama de llaves hasta ahora sus recomendaciones?

	Cantidad	Porcentaje
5 = Muy Satisfactorio	7	70%
4 = Satisfactorio	1	10%
3 = Bueno	2	20%
2 = Poco Satisfactorio	0	0%
1 = Insatisfactorio	0	0 %
Total	10	100%

**GRÁFICO # 35: Percepción del departamento**



**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Propia

### **Conclusión**

El retorno o feedback es importante para la correcta comunicación interna dentro de una empresa, el 70% de los empleados del departamento de ama de llaves considera muy satisfactorio la atención recibida a sus opiniones, críticas y recomendaciones

## Pregunta P

Cuando tiene un problema dentro de su trabajo, ¿Qué nivel cree que tiene el departamento de Ama de llaves para resolverlo?

	Cantidad	Porcentaje
5 = Muy Satisfactorio	4	40%
4 = Satisfactorio	1	10%
3 = Bueno	2	20%
2 = Poco Satisfactorio	2	20%
1 = Insatisfactorio	1	10 %
Total	10	100%

**GRÁFICO # 36: Resolución de problemas**



**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Propia

## Conclusión

Esta es una pregunta que deja mucho a la interpretación, pues depende del problema suscitado para poder dar una solución, sin embargo vemos que la mayoría de los

empleados considera eficiente el poder de resolución de problemas que el departamento tiene hacia sus colaboradores.

### **Conclusiones del departamento de Ama de llaves.**

El departamento de Ama de llaves después de tabular y analizar los resultados de las dos encuestas, tanto para el cliente externo como interno ha llegado a las siguientes conclusiones:

#### **Cliente Externo**

- Aplicar una política de calidad en los servicios y los procesos que el departamento aplica para mejorar todas aquellas posibles falencias que los operarios puedan cometer por el libre albedrío actual en el que se encuentran ciertos procesos, de esta manera se mejoraran aquellos procesos que implican limpieza de pisos, duchas, cerámicas y lavamanos para llegar a la excelencia y la percepción de limpieza total por parte de los huéspedes.
- El servicio de lavandería ha demostrado ser uno de los puntos bajos de los servicios del hotel, pues en la encuesta fue de los que menor percepción de calidad demostró frente a los huéspedes consultados, para mejorar esta situación actual, se recomienda encontrar nuevos proveedores de este servicio ya que al parecer el problema es que los clientes no perciben calidad en el servicio que oferta la actual empresa proveedora de este servicio al hotel.
- Sin salir del tema de la lavandería, se aplicara una cartilla de recomendación ecológica, que incluirá la leyenda “Cada gota cuenta, si desea aportar al medio ambiente, espere antes de cambiar sus sabanas. Si desea cambiarlas inmediatamente, por favor coloque esta cartilla sobre su cama. Gracias” De esta manera, creamos en el huésped una conciencia con el medio ambiente y su cuidado.

## **Cliente Interno**

- Los empleados actualmente tienen un fuerte compromiso con la empresa y la marca del hotel, esto es positivo para el desenvolvimiento de los mismos en sus tareas diarias, sin embargo se recomienda diversificar las tareas apuntando hacia el crecimiento profesional del empleado, ya que muchas veces al repetir las mismas tareas entra en un círculo de monotonía el cual le provoca estrés y puede llevar a que ese individuo sea un creador de problemas dañando así el buen ambiente laboral existente.
- El empleado es muy seguro de su experiencia y capacidad, por lo cual definir claramente las responsabilidades de los mismos creara en ellos una idea de profesionalismo enfocando sus esfuerzos hacia las tareas asignadas de manera específica, de esta manera el empleado creara un hábito de especialización sobre sus funciones, que serán varias.

### **3.3 APLICACIÓN PRÁCTICA**

#### **3.3.1 Plan de mejoramiento**

El plan de mejoramiento es una propuesta para brindar soluciones sobre las diferentes deficiencias en los actuales procesos de atención y servicio al cliente, esto claro esta después del detallado análisis, sobre qué puntos críticos son los que el departamento de Ama de llaves debe reforzar.

Para ello se procederá con una investigación de satisfacción laboral para crear un vínculo de retroalimentación con el cliente interno (trabajadores).

#### **Objetivos de la Investigación de satisfacción laboral.**

- Determinar el nivel de satisfacción laboral que tienen todos los trabajadores del departamento de ama de llaves del Hotel Rio Amazonas.
- Recibir recomendaciones y aportaciones directamente de los empleados que viven y ejecutan diariamente los procesos del departamento para mejorar sus condiciones.

- Definir si los procesos actuales son realmente eficientes y eficaces para optimizar el tiempo y esfuerzo de los empleados del departamento.

### Presentación de datos

Para la presentación de estos datos se ha utilizado la escala Likert, estos son:

**TABLA # 23: Presentación de datos**

PUNTOS CRITICOS	Empleado	Empleado	Empleado	Empleado	Empleado	Total
	1	2	3	4	5	
Entorno Laboral	3,8	4	3	2,5	4,2	3,5
Comunicación Interna	3,2	2,8	4	3,8	3,8	3,5
Establecimiento de Objetivos	4,2	3,5	2,8	4	3,5	3,6
Formación y desarrollo	4	4,2	3,8	3,8	4	3,9
<b>TOTAL</b>						<b>3,6</b>

**Realizado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Empleados Hotel Rio Amazonas

Además dentro de cada tema, se dejó un reglón para sugerencias personales, estas sugerencias serán tomadas en cuenta también en la interpretación de datos ya que también resumen muchas de las preocupaciones o sugieren ciertos cambios en los procesos actuales del hotel.

### Estudio e Interpretación de datos.

Una vez que hemos determinado mediante la encuesta el nivel de satisfacción laboral que tienen los empleados de su entorno dentro del Hotel Rio Amazonas, definimos los puntos críticos para proponer soluciones a los siguientes temas:

- Trabajo en Equipo.
- Delimitación y segregación de responsabilidades.
- Ambiente Laboral.
- Seguridad industrial. (Herramientas para laborar)
- Objetivos del hotel y del departamento.

- Calidad del Trabajo
- Comunicación Interna
- Inteligencia Emocional

## **Trabajo en Equipo**

### **Objetivo de la Estrategia**

Comprometer a todos los empleados del área de ama de llaves del Hotel Rio Amazonas a unir esfuerzos y trabajar todos en conjunto por el desarrollo y la buena imagen del hotel frente al huésped, formando un verdadero equipo de trabajo el cual sea capaz de responder a las exigencias de huéspedes como de supervisores, todo esto gracias a la suma de habilidades de cada individuo mediante el uso de las diferentes herramientas que el departamento proporcionara a sus empleados, estas serán técnicas, tecnológicas así como factores ético y morales que propulsaran la creación de un verdadero equipo comprometido con la producción de resultados positivos para el departamento y el hotel.

### **Dirección de la estrategia**

Dirigido a todos los empleados del área de ama de llaves, con énfasis en supervisores y operadores del área.

### **Tiempo de aplicación**

Será un taller a realizarse en 2 módulos, el primero será teórico de 4 horas, y el segundo al aire libre, de 3 horas.

### **Resultados esperados**

Afianzar los lazos y compromisos entre supervisores y empleados operativos para formar un equipo de trabajo que supere cualquier barrera o complejo y crear dentro del departamento un ambiente de confianza y buen clima organizacional, así mismo hacer entender la importancia de la retroalimentación que debe existir entre todos para el crecimiento profesional de supervisores así como también de empleados operativos para juntos obtener los resultados que la gerencia espera del departamento.

### **Presupuesto**

Según la empresa Coaching Ecuador, un seminario para 15 personas o menos tiene un valor de \$800 dólares americanos, la recomendación para el departamento de ama de llaves, sería tener un seminario de Afinación de Equipos de trabajo cada principio de semestre, es decir 2 veces al año, con un valor para el departamento de \$1600 dólares americanos.

## **Delimitación y segregación de responsabilidades**

### **Objetivo de la Estrategia**

Establecer el inicio y el fin de cada una de las responsabilidades de quienes conforman el departamento de ama de llaves, de tal manera que sea claro para cada uno las responsabilidades de su puesto de trabajo, para que no existan confusiones ni excesos sobre la asignación y desenvolvimiento del mismo, tanto para supervisores como para empleados operativos las reglas deben ser claro y es justamente para despejar todo tipo de dudas respecto a las funciones de cada quien que se propone esta estrategia, la cual involucrara una campaña de información interna por medio de material impreso dentro del departamento, áreas de bodega y lugares estratégicos del hotel donde los operarios realizan su trabajo para dar a conocer estas delimitaciones. Así mismo se entregara pequeños manuales de trabajo (Anexo 2) de cada puesto a cada operario para que sepan sus deberes, derechos y responsabilidades así como los distintos puestos que tiene el departamento.

### **Dirección de la estrategia**

Dirigido a todo el departamento de área de ama de llaves, para ser aplicado por los supervisores y ejecutado por los operadores del área.

### **Tiempo de aplicación**

Será una campaña a realizarse dentro del departamento de Ama de llaves con una duración de 3 meses.

### **Resultados esperados**

La publicación de material impreso dentro del departamento y áreas de influencia para todos los empleados del departamento persiguen el objetivo de informar clara y definitivamente las responsabilidades de cada puesto dentro del departamento, que lean y aprendan las funciones propias y las de sus compañeros, para que así cada persona sea capaz de autoevaluarse en su trabajo y apreciar el trabajo de los demás con un conocimiento cabal del trabajo realizado y las responsabilidades por cada uno adquiridas.

### **Presupuesto**

Para llevar a cabo esta campaña se necesitara un presupuesto corto, en realidad la campaña la impulsara el mismo departamento de Ama de llaves, con su principal a la cabeza, quien repartirá los pequeños manuales de trabajo a los empleados y colocara carteles informativos en áreas estratégicas del hotel para el conocimiento de todos los empleados por 3 meses.

Material impreso: \$200 dólares americanos.

### **Ambiente Laboral**

#### **Objetivo de la Estrategia**

El ambiente laboral es una de las determinantes principales para medir el desempeño y la productividad de un empleado, mientras más agradable y claro sea para el trabajador, este brindara mejores resultados, al contrario un ambiente malo provoca una caída del desempeño, puede llevar a muchos a la frustración y el estrés, lo cual produce una caída de la productividad y trae como consecuencia pérdidas para la empresa. Para que un trabajador rinda, para que alcance todo su potencial, debe tener las condiciones adecuadas. No basta con que tenga el entrenamiento y las herramientas necesarias. Hace falta también que se siente cómodo en su trabajo, en el medio, con sus compañeros de trabajo y sobre todo, con sus jefes o líderes. Es por eso que mediante un seminario se discutirá sobre este importante tema para enmarcar todo lo que involucra un ambiente laboral sano y cómodo para todos.

#### **Dirección de la estrategia**

El taller se dirige a todos los trabajadores operativos del departamento de ama de llaves.

### **Tiempo de aplicación**

El taller tendrá una duración de 6 horas y se realizara dentro de uno de los salones del Hotel para comodidad de todos los trabajadores.

### **Resultados esperados**

Lo que el taller busca es concientizar a los trabajadores sobre los valores fundamentales que construyen un buen ambiente laboral, el trabajo en equipo, el respeto hacia todos y la tolerancia en las diferencias, sin duda el mejor ambiente laboral se construye en el respeto a todos los demás, es sencillamente ahí donde las diferencias se aceptan y se empieza a crear una conciencia de equipo donde quienes saben más ayudan a quienes menos conocen para lograr objetivos conjuntos.

### **Presupuesto**

La empresa Coaching Ecuador provee este tipo de taller - seminario por un valor de \$800 dólares americanos, el cual se llevara dentro de uno de los salones del hotel, lo cual implicara un coste cero para la administración del departamento.

## **Seguridad Industrial**

### **Objetivo de la Estrategia**

Aplicar los más actuales conceptos y normas de seguridad industrial dentro del departamento de ama de llaves para prevenir accidentes y futuras lesiones de todos los trabajadores, ya que su salud es primordial, llevando la percepción de seguridad a todo el personal para que este realice su trabajo con total confianza manteniendo los procesos adecuados y responsables con su integridad física.

### **Dirección de la estrategia**

Dirigido a todo el departamento de área de ama de llaves, con énfasis en el personal operativo. En esta estrategia toparemos varios puntos que conciernen a la seguridad industrial y la salud integral de los trabajadores, para especificar y ahondar sobre sus prioridades.

1.- Prevención de accidentes.- Lo que busca esta estrategia es prevenir todos los posibles accidentes físicos que puedan darse por descuido personal o accidente ocasional, para eso debemos saber primero que tan prioritaria es actualmente esta estrategia para saber qué tan conveniente es cambiar los actuales estándares de seguridad que rigen en el departamento de ama de llaves al momento, para ello realizaremos el siguiente calculo.

*Coefficiente de Fracuencia*

$$= \frac{N^{\circ} \text{ de accidentes con inacistencia al trabajo } \times 100000}{\text{No. de Horas persona trabajadas}}$$

De esta manera tendremos el número de accidentes con inasistencia por cada cien mil horas trabajadas en un periodo determinado de horas.

En el número de horas persona trabajada, se involucran las horas de todo el departamento, incluidas horas extras, con este dato calculamos al mes:

**TABLA # 24: Número de horas trabajadas**

	No. De trabajadores	Horas trabajadas / dia	2013			Horas Extras del trimestre	Total horas Trimestre
			Horas trabajadas Octubre/23 D. Laborables	Horas trabajadas Noviembre/22 D. Laborables	Horas trabajadas Diciembre/ 22 D. Laborables		
Operadores	8	8	1472	1408	1408	0	4288
Personal Administrativo	1	8	184	176	176	0	536
Direccion de Servicios	1	8	184	176	176	0	536
						Total Departamento	5360

**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Departamento de Ama de llaves Hotel Rio Amazonas.

Una vez expresados estos datos aplicamos la formula comentada al principio, se sabe que el número de accidentes con inasistencia al trabajo fueron 5 en el trimestre octubre – diciembre 2013, así con estos datos tenemos.

$$CF = \frac{5 \times 100000}{5360} = 93$$

Esto nos da como resultado que por cada 100000 horas de trabajo del departamento se han reportado 93 accidentes o dolencias que han meritado reposo e inasistencia al trabajo.

**TABLA # 25: Inasistencias en el trabajo**

	Octubre	Noviembre	Diciembre	Costo	Total
Número de Accidentes	1	2	2		5
Días concedidos por permiso medico					
Operadores	22	14	13		49
Administrativos	3	3	5		11
Dirección de Servicios	6	2	0		8
Promedio / Operadores				1,25	
Promedio /Administrativos				1,9	
Promedio /Dirección de Servicios				5,4	
<b>COSTO INASISTENCIAS MES</b>	61,25	20,9	43,2		\$125,35

**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Departamento de Ama de llaves Hotel Rio Amazonas

**Tiempo de aplicación**

Se capacitara al personal en 2 semanas desde la aplicación del plan de seguridad industrial, para ello se deberá además evaluar todas las posibles afectaciones para la salud de los trabajadores, no solo por accidentes sino como producto del trabajo cotidiano, para ello determinamos un pequeño estudio donde los trabajadores nos indicaron que molestias presentaron y en que fechas, estos son los resultados.

**TABLA # 26: Molestias o dolencia en el trabajo**

	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje de incidencia
Lumbalgia	1	0	0	1	20%
Tendinitis	0	1	0	1	20%
Inflamación Hombros	0	1	0	1	20%
Caídas	0	0	2	2	40%
Total Accidentes	1	2	2	5	100%

**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Departamento de Ama de llaves Rio Amazonas

Para entender mejor de que se trata estas afecciones, adjunto un concepto o descripción del mal y como este afecta a la persona.

Lumbalgia.- Es un término para el dolor de espalda baja, en la zona lumbar, causado por un síndrome músculo-esquelético, es decir, trastornos relacionados con las vértebras lumbares y las estructuras de los tejidos blandos como músculos, ligamentos, nervios y discos intervertebrales.<sup>1</sup> Es importante un buen diagnóstico, descartando infección, cáncer, osteoporosis o lesiones que requieran cirugía, antes de comenzar el tratamiento para la lumbalgia inespecífica. (Sarno, 2005, pág. 79)

Tendinitis.- La tendinitis es la inflamación de un tendón (banda de tejido conectivo denso que normalmente conecta el músculo con el hueso). Es sobre todo frecuente en el tendón de Aquiles y el tendón bicipital. La tendinitis aquilea produce dolor en el talón, y a

menudo el tendón aumenta de calibre y la piel suprayacente se inflama. (Hinrichs, 1999, pág. 157)

### **Presupuesto**

El presupuesto para esta estrategia se divide en 2 partes, por un lado se aplicara una charla de seguridad industrial de 1 hora a cargo de la empresa Coaching Ecuador. Este seminario tiene un valor de \$300 dólares americanos, el cual se llevara dentro de uno de los salones del hotel.

Para la corrección de ciertas enfermedades que se han presentado por las malas posturas en el trabajo, la estrategia propone al Departamento proveer de un par de calzado apto para el trabajo a cada uno de los trabajadores operativos, estos zapatos deben poseer las siguientes características.

- Suela antideslizante: Para prevención de caídas y resbalones al momento de limpiar superficies mojadas
- Plantilla Ergonómica: Asiste y ayuda al descanso del pie, ideal para largas jornadas de trabajo.
- Microfibra: Para la respiración del pie y la absorción de la humedad.
- Goma Ergonómica: Logra la distribución del peso en el pie.

El valor de un par de zapatos de estas características actualmente en el mercado es de \$60, siendo 8 los trabajadores operativos que se verían beneficiados de la estrategia, el valor suma 480\$ dólares americanos.

Es decir el presupuesto de esta estrategia es \$780 dólares americanos.

### **Objetivos del hotel y del Departamento**

### **Objetivo de la Estrategia**

Concientizar a todos los trabajadores sobre los verdaderos pilares y objetivos que persigue el hotel, de manera que sea claro para todos sobre los objetivos a lograr y el trabajo que el hotel espera de cada uno de sus trabajadores para llegar a un consenso común de satisfacción y buen ambiente laboral en base a los excelentes objetivos logrados. Todo esto apunta además a una mayor identificación corporativa del trabajador con el hotel y a lograr la satisfacción laboral y profesional de los trabajadores.

### **Dirección de la estrategia**

La estrategia persigue por objetivo motivar y crear un ambiente de compromiso de los trabajadores hacia la empresa y viceversa, para ello empezaremos con la aplicación de un cronograma de objetivos en la pizarra del departamento de Ama de llaves con el fin de que todos tengan presente tanto la aplicación de la estrategia como la real consecución de los objetivos allí marcados para lograr una especie de motivación hacia el personal.

La campaña se crea como consecuencia del estudio de campo realizado a los trabajadores quienes manifestaron no tener conocimiento o tener muy poco acerca de la visión, misión y objetivos del Hotel y del departamento, por eso considero importante que se aplique esta estrategia para crear dentro del departamento un ambiente de profesionalismo y compromiso hacia el hotel.

### **Presupuesto**

La campaña tendrá una duración de 3 meses en los cuales se comunicara continuamente a los trabajadores sobre la visión, misión y objetivos del Hotel y del departamento, todo ello mediante la utilización de papelería informativa y carteles en las áreas de trabajo del personal, los cuales de una manera amigable comunicaran los diferentes mensajes que la gerencia desea implementar en el espacio de trabajo, el costo de esta campaña tiene un valor de \$ 240 dólares americanos.

### **Calidad del trabajo**

### **Objetivo de la Estrategia**

Establecer un verdadero proceso en que todos los funcionarios y operadores del departamento de Ama de llaves tengan como misión hacer que se propulse la calidad total del trabajo que los empleados realizan, para ello se debe planificar el trabajo en tiempos de eficiencia y eficacia, así los empleados sentirán que su tiempo de trabajo es bien aprovechado por lo cual empezaran a ser eficientes, además a medida de que los trabajadores sientan que el esfuerzo que aplican en sus operaciones diarias es justo y además bien recompensado.

### **Dirección de la estrategia**

Es por eso que esta estrategia se direcciona a la motivación laboral de todo el personal del departamento, para ello se plantea a continuación el siguiente cuadro laboral para organizar el tiempo de Calidad de trabajo del departamento de Ama de llaves.

**TABLA # 27: Cuadro laboral**

Hora	Actividades	Lugar
07:00	Ingreso	Oficina Central Dep. Ama de Llaves
07:00	– Desayuno	Comedor del Hotel
07:30		
07:30	– Inicio de actividades	Dispensa de Materiales del Dep. Ama de Llaves
08:00		
08:00	– Operaciones	Áreas del Hotel
13:00	Cotidianas	
13:00	– Almuerzo	Comedor del Hotel
14:00		
14:00	– Revisión actividades	Áreas del Hotel
16:30		
16:30	Puesta a punto del dep. Generación de reportes	Oficina Central Dep. Ama de Llaves
	Salida	

**Elaborado por:** Nadia Cadena.

**Fuente:** Departamento Ama de llaves Hotel Rio Amazonas.

De esta manera organizamos mejor los tiempos del departamento, haciendo que el tiempo sea visto como un espacio de calidad y aprovechamiento que nos conduzca a utilizarlo de la mejor y más prudente manera posible, organizando además los espacios de tiempo libre que tienen nuestros trabajadores para descansar y socializar, de una manera ordenada y correcta, y haciendo del tiempo de trabajo, tiempo imprescindible para lograr la calidad de trabajo deseada por todos.

Además de aplicar esta estrategia de implementar un horario fijo definido con espacios para el descanso y la socialización, tenemos dentro de esta misma estrategia el plan de motivación para la Calidad de Trabajo, donde se explicara y motivara sobre las ventajas del óptimo aprovechamiento del tiempo en los horarios de trabajo.

Además, como parte de la política de calidad del trabajo, los operadores del departamento deberán tener claro los objetivos y política de calidad del Hotel, para que los apliquen como consigna personal dentro de sus operaciones diarias, estos son los siguientes.

- Objetivos de Calidad
  - 1.- 80 % de satisfacción del cliente externo
  - 2.- 70% de cumplimiento de ocupación mensual
  - 3.- 5% de incremento en el vale promedio anual

Así mismo la Política de calidad deberá ser aprendida por todos los empleados para ser aplicada, esta es.

*“El HRA (Hotel Rio Amazonas) está comprometido en brindar calidad, bienestar y seguridad en hospedaje y alimentación a sus clientes, con personal capacitado para alcanzar el liderazgo en el sector hotelero, obteniendo así niveles de rentabilidad satisfactorios para la compañía, mediante la innovación y la mejora continua de sus servicios.”*

### **Presupuesto**

La campaña en su primera fase no tendrá coste alguno, pues comprende la organización interna del departamento. En su segunda fase, esta estrategia comprenderá un seminario

sobre “Calidad de Trabajo” a cargo de la empresa Coaching Ecuador. Este seminario tiene un valor de \$300 dólares americanos, el cual se llevara dentro de uno de los salones del hotel.

## **Comunicación Interna**

### **Objetivo de la Estrategia**

Esta estrategia apunta a 2 pilares fundamentales para la correcta Comunicación interna de todo el departamento. Designación de Funciones y Manejo de novedades y represalias intrapersonales. Todas ellas en su conjunto se deben complementar para hacer del departamento eficaz y clara entre los directivos y los operarios, de tal manera que las reglas de trabajo, así como la solución de problemas, dudas e inconvenientes al interior del departamento, una vez implementada esta estrategia, serán resueltas de manera rápida y eficiente.

### **Dirección de la estrategia**

Como hemos indicado previamente serán tres nuestras sub-estrategias para complementar nuestro plan completo de Comunicación interna.

Designación de Funciones.- Para ello tenemos que primero aclarar las funciones del departamento y luego las de los diferentes componentes humanos que lo conforman, así tenemos que las funciones del departamento son:

Funciones del Departamento de Ama de llaves.

- Limpieza y mantenimiento de las unidades de alojamiento.
- Cambio de ropa de cama.
- Reposición de artículos de acogida o bienvenida (amenities).
- Conservación de mobiliario y enseres
- Limpieza de otras áreas del hotel (Espacios públicos)
- Revisión de habitaciones (control entrada - salida)
- Control de objetos olvidados.
- Control de inventarios de mobiliario y enseres.

- Atención al cliente.
- Cambio de habitación.
- Cobertura.
- Minibares.
- Control e inventario de toda la ropa del hotel.
- Lavado, planchado y reparación de dicha ropa.
- Ropa de clientes. (Servicio terciarizado)

A continuación describiremos las funciones de la Jefa de Ama de llaves.

- Organización de tareas.- A primera hora de la mañana, una vez que ha llegado todo el personal, la Ama de llaves reparte el trabajo diario, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: Personal con que cuenta, cualificación del mismo, dimensión y características de la habitación, ocupación de las habitaciones, los amenities o artículos de acogida que hay que colocar en la habitación, etc.

La limpieza siempre se hará en la mañana respetando el descanso de los clientes. Entregará un impreso a cada camarera (Anexo 1) en el cual ella deberá redactar un informe del estado de las habitaciones así como de observaciones varias, asignándole la cantidad de habitaciones a trabajar, normalmente la media suele ser 18 habitaciones por camarera. Se detallara las habitaciones que tienen prioridad, recorrido de ejecución y los métodos adecuados de operación.

El trabajo debe estar estandarizado, por lo que la jefa de ama de llaves establecerá la normativa que recoge los procedimientos para las tareas del departamento.

Durante el desarrollo del servicio, la jefa de Ama de llaves deberá estar pendiente de las salidas que se vayan produciendo a lo largo del día e informara a recepción de las habitaciones que ya están listas, así como del control de inventario y minibar al momento de las salidas de los huéspedes.

- Turnos de trabajo, días libres y vacaciones.- La jefa de Ama de Llaves deberá elaborar un cuadro de trabajo que usualmente se realiza por semana de acuerdo a la ocupación real y estimada del hotel, este se deberá colocar en un lugar visible para el resto de operarias del departamento, se aconseja:

- a. Otorgar al menos un fin de semana al mes a cada camarera.
  - b. Tener el máximo número de camareras de vacaciones en época de temporada baja.
  - c. No contar con una camarera específica para el turno de la tarde, sino que todas las camareras roten en este turno, lo que reflejará un sentido de imparcialidad y justicia entre las camareras del departamento.
  - d. El reparto de días libres y de vacaciones se atenderá a las disposiciones de la política del departamento de Recursos Humanos, intentando siempre llegar a acuerdos entre las posiciones de empleados y la empresa, que suelen ser distintas en ciertas ocasiones.
- Revisión de los trabajos y control de habitaciones.- Es la principal función de la Jefa de Ama de llaves, se desprenden varios aspectos a realizar como son:
- a. Elaboración de inventarios de los efectos de las habitaciones.
  - b. Detección de averías y desperfectos. Bloqueo de habitaciones.
  - c. Control de objetos olvidados.
  - d. Parte de incidencias a recepción.

Por la mañana, a primera hora el departamento de Recepción entregará al Ama de llaves la hoja de control de habitaciones en donde se especificara el estado de cada una de ellas es decir cuántas están ocupadas, libres, bloqueadas, las que ya han sido desocupadas y las que lo serán esa mañana. Con esos datos, la Jefa de Ama de llaves decidirá el orden de inicio de la limpieza, lo usual es empezar por las áreas públicas (Salones, pasillos, escaleras, lobby, servicios higiénicos, etc) puesto que a esas horas de la mañana la mayoría de huéspedes aun permanecerán en sus habitaciones.

Una vez que las camareras hayan finalizado la limpieza de las habitaciones, la Jefa de Ama de llaves procederá con la revisión de las mismas, para ello utilizara la Hoja mensual de revisiones, en ella se mantendrá un registro de cuantas habitaciones se han examinado y cuantas veces al mes para evitar examinar repetidamente una misma habitación o dejar sin revisar otras.

También se deberá llenar otro documento llamado check list para revisión de habitación, en él se detallaran todos los enseres que se encuentran en cada habitación y servirá para reportar cualquier avería o faltante del inventario original de la habitación. Una vez que se tiene constancia de la avería, la Jefa de Ama de llaves dará parte al departamento de mantenimiento a través de la hoja de averías, con el objeto que el departamento mencionado se acerque a arreglar el desperfecto en el menor tiempo posible.

Cuando la avería ha sido arreglada, el departamento de mantenimiento pasara un documento con los detalles de la reparación, número de habitación y tipo de desperfecto a la Jefa de Ama de llaves, esta comprobara personalmente que la avería haya sido efectivamente arreglada, lo firmara y devolverá para dejar constancia de haber recibido en buenas condiciones la incidencia solucionada.

Así mismo, mantendrá un control de objetos olvidados en las habitaciones, para ello deberá entregar a las camareras un documento de registro de objetos olvidados en él se detallaran el número de habitación, la fecha, la hora y descripción del objeto que ha sido olvidado por parte del huésped, estos objetos serán guardados en bodega para su reclamación posterior con el respectivo documento, si estos no fuesen reclamados a lo largo de 2 años serán rematados entre el personal.

Para finalizar su jornada de labores la Jefa de Ama de llaves, deberá elaborar un Reporte de incidencias con todos aquellos eventos de relevancia y novedades que hayan pasado durante su operación del día, este reporte será dirigido a Recepción para que en aquel departamento se tomen las decisiones y asuntos pertinentes a cada caso específico, como bloqueos de habitaciones por averías o simplemente para cambiar los estados de las habitaciones.

A continuación, detallare las funciones que debe tener la camarera dentro del hotel.

- Limpiar correctamente las habitaciones del hotel.
- Surtir diariamente el carro de servicio con todo lo necesario.
- Limpiar pasillos.

- Reportar fallas de mantenimiento en las habitaciones.
- Enviar ropa sucia a lavandería.
- Llenar reporte de trabajo.
- Reportar novedades, hechos sospechosos o comportamientos extraños de los huéspedes.
- Bloquear y desbloquear habitaciones de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- Colaborar en el levantamiento de inventarios.
- Reportar consumo de minibar.
- Responsabilizarse de las llaves de las habitaciones.
- Recoger y reportar objetos olvidados.
- Reportar a recepción o ama de llaves huéspedes con poco o ningún equipaje.

Manejo de novedades y represalias intrapersonales.- La estrategia de comunicación interna enfoca el tema del bienestar de los trabajadores hacia la salud laboral, es decir la creación de un ambiente laboral apto para el trabajo diario y la comodidad de sentirse en una empresa que toma en cuenta las sugerencias de sus colaboradores. Para ello el manejo de novedades y represalias debe ser claro para todos y difundido para que todos los trabajadores sepan el procedimiento correcto para dirigir sus quejas y el departamento por su parte, saber la manera correcta de manejar las represalias intrapersonales con sus colaboradores, para ello se tomara en cuenta el siguiente procedimiento.

**TABLA # 28: Represalias intrapersonales**

Novedad	Documento Justificación	para Procedimiento y Sanción
Atraso	Ninguno	Averiguación del motivo. Llamado de Atención Verbal. Tercera reincidencia se procederá a multa económica.

Día de falta	Certificado Médico del IESS, u otra justificación valida.	Descuento de 1 día de vacaciones.
Queja de mal Servicio por parte del huésped	Ninguno	Averiguación del motivo. Llamado de Atención Verbal.
Ingresar al trabajo en estado etílico o bajo la influencia de estupefacientes.	Ninguno	Multa económica. Solicitud de Visto Bueno.

**Elaborado por:** Nadia Cadena.

**Fuente:** Departamento Ama de llaves Hotel Rio Amazonas.

Sera importante que todos los trabajadores sean informados sobre el cuadro anterior para que sean conocedores de las sanciones a las que pueden ser acreedores por demostrar algunas de las novedades que aquí se han mencionado, por supuesto que la idea de tener un cuadro así no es la de ejercer un control represor, al contrario, el departamento busca mediante esta estrategia dejar claras las reglas de convivencia y comportamiento interno dentro del hotel.

### **Presupuesto**

Esta estrategia comprenderá un seminario sobre “Comunicación interna” a cargo de la empresa Coaching Ecuador. Donde se les dará a conocer sus funciones dentro del departamento así como el manejo de novedades y represalias, este seminario tiene un valor de \$300 dólares americanos, el cual se llevara dentro de uno de los salones del hotel.

### **Inteligencia Emocional**

## **Objetivo de la Estrategia**

Preparar a los trabajadores para los momentos de cambio, tanto personales como institucionales, de esta manera llegar a que comprendan qué es y cómo funciona la inteligencia Emocional y su aplicación a la tarea de relacionarse con las personas.

Así mismo la estrategia busca que aprendan a fondo a cómo trabajar en una forma distinta de ser inteligentes, la cual consiste en ser “emocionalmente inteligentes”, desarrollen la autoconciencia, la autoestima, el autocontrol, la empatía, la dedicación, la integridad, la habilidad para comunicar, y sobre todo, la pericia para aceptar e iniciar cambios. Tomen conciencia de cómo manejar esta información emocional que fluye en la organización.

## **Dirección de la estrategia**

Para ello veremos algunos temas que son puntales estratégicos que harán de todos los trabajadores del departamento de llaves personas optimas y capaces de reaccionar frente a situaciones de cambio y manejar su vida de una manera mucho más responsable, sobre todo enfocándose con la inteligencia emocional hacia la consecución de sus metas personales y profesionales, dirigiéndose siempre con la visión de la excelencia, por ello se tomara los siguientes puntos.

Competencias Personales: estas competencias determinan el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos.

Conciencia de uno mismo: es la conciencia de nuestros propios estados internos, recursos e intuiciones.

Conciencia Emocional: Reconocer las emociones propias y sus efecto.

Valoración adecuada de uno mismo: Conocer las fortalezas y debilidades propias.

Confianza en uno mismo: Seguridad en la valoración de lo que hacemos sobre nosotros mismos y nuestras capacidades.

Autorregulación: control de nuestros estados, impulsos y recursos internos.

Autocontrol: Capacidad de mejorar adecuadamente las emociones y los impulsos conflictivos.

Confiabilidad: Fidelidad al criterio de sinceridad e integridad.

Integridad: Asumir responsabilidades de nuestras actuaciones personales.

Adaptabilidad: Flexibilidad para afrontar los cambios.

Innovación: Sentirse cómodo y abierto ante las nuevas ideas y enfoques.

Motivación: las tendencias emocionales que guían o facilitan el logro de nuestros objetivos.

Motivación de logro: Esforzarse por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia.

Compromiso: Secundar los objetivos de un grupo u organización.

Iniciativa: Prontitud para actuar cuando se presenta la ocasión.

Optimismo: Persistencia en la consecución de los objetivos a pesar de los obstáculos y los contratiempos.

Competencias Sociales: estas competencias determinan el modo en que nos relacionamos con los demás.

Empatía: conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas.

Comprensión de los demás: tener la capacidad de captar los sentimientos y los puntos de vista de otras personas, e interesarnos activamente por las cosas que les preocupan.

Orientación hacia el servicio: Anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes.

Aprovechamiento de la diversidad: Aprovechar las oportunidades que nos brindan distintos tipos de personas.

Conciencia política: Capacidad de darse cuenta de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo.

Habilidades sociales: capacidades para inducir respuestas deseables en los demás.

Influencia: Utilizar tácticas de persuasión eficaces.

Comunicación: Emitir mensajes claros y convincentes.

Liderazgo: Inspirar y dirigir a grupos y personas.

Canalización del cambio: Iniciar o seguir los cambios.

Resolución de conflictos: Capacidad de negociar y resolver conflictos.

Colaboración y cooperación: Ser capaces de trabajar con los demás en la consecución de unas metas comunes.

Habilidades de equipo: Ser capaces de crear la sinergia grupal en la consecución de metas colectivas.

### **Presupuesto**

Esta estrategia comprenderá un seminario sobre “Inteligencia Emocional” a cargo de la empresa Coaching Ecuador. El cual se realizara en 2 jornadas de 8 horas cada una, cada

jornada será realizada en fin de semana, este seminario tiene un valor de \$800 dólares americanos, el cual se llevara a cabo en una hostería en las afueras de la ciudad, como modo de integración social y emocional del personal del departamento de llaves.

## **Sistema de control de inventarios de bodegas de Ama de llaves**

### **Objetivo de la Estrategia**

Implementar un sistema de control de inventarios en las bodegas del departamento de ama de llaves del hotel, a pedido de la coordinación del departamento, tal sistema deberá controlar los ingresos y egresos de material de trabajo, blancos, manteles, toallas y demás enseres que se encuentran almacenados en las bodegas del departamento. Actualmente el deficiente sistema de control de bodegas del departamento reporta perdidas de blancos y otros enseres, por lo que es vital encontrar una solución y una pronta implementación de tal sistema.

### **Dirección de la estrategia**

La estrategia se direccionara en 2 partes, la primera a capacitar a los empleados con los temas de administración, gestión y almacenamiento de bodegas, ya que actualmente resulta imposible para el hotel contratar una persona que se desenvuelva únicamente en la función de “Bodeguero”, es entonces que se ha resuelto convenientemente implementar un sistema de control de bodegas, esta segunda parte de la estrategia tiene por objetivo que este tal sistema se rija a través de la Jefa de Ama de llaves, este sistema se llama Stock Control, el cual será explicado para su aplicación.

El curso “Administración de Bodegas e inventarios” será dictado por la empresa “Coaching Ecuador” el cual contendrá los siguientes ítems.

Los participantes estarán en condiciones de:

- Identificar el proceso administrativo de bodega
- Reconocer la Documentación que se genera en el proceso

- Utilizar parámetros para el almacenamiento y el control del inventario de las materias primas y productos terminados
- Aplicar técnicas de control para la reposición de materiales

En la parte de presupuesto se profundizara en más detalles acerca del curso, el cual lo tomaran todos los operarios del departamento para que estén familiarizados con el nuevo sistema, adicional a la preparación académica respecto al control de bodegas, se realizara también una capacitación para la implementación del sistema Stock Control, esto mediante video conferencias para que los empleados puedan operar esta herramienta, que entre sus funciones tiene:

➤ **Áreas de Seguimiento**

- Manejo de varias bodegas / Áreas
- Administración de Racks
- Historial de entradas / salidas /movimientos internos
- Administración de consumos / perdidas / robos
- Pedidos de movimiento de material
- Maestro de ítems
- Niveles ilimitados de categorías de productos totalmente configurables que permiten organizar mejor su información y mejorar sus búsquedas.
- Loteado de productos
- Atributos para categorías / Ítems / Lotes
- Administración de clientes / proveedores
- Etiquetas de códigos de barras configurables
- Armado / desarmado de contenedores
- Administración de cajas sin perder el control del contenido
- Paletizado

➤ **Reportes**

- Reportes de movimientos
- Reportes de consumos
- Reportes de fabricación

- Reportes de arqueos
- Exportar los reportes en formato PDF o Word.

➤ **Seguridad**

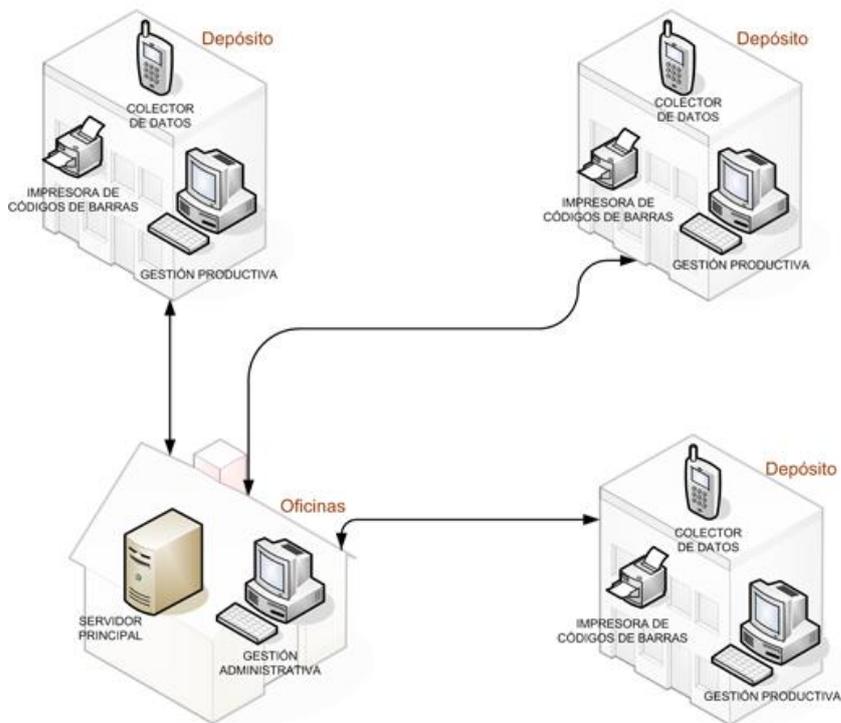
- Resguardo de su información de forma automática en el servidor
- Acceso al programa por medio de un usuario con permisos asignados por el administrador
- Llave de seguridad para bloquear el software en el computador

StockControl ofrece la posibilidad de mantener las bodegas ordenadas y bajo control. Administra la ubicación de los ítems en racks de una manera intuitiva y rápida usando colectores de datos industriales.

Mantiene las bodegas en orden en todo momento, tiene un inventario actualizado a todo momento con la posición de cada paquete o materia prima registrada.

Puede realizar arqueos periódicos parciales o totales de una manera rápida y obtener resultados en minutos. Diseña fórmulas para administrar la fabricación de nuevos ítems a partir del stock. Gestiona reservas y órdenes sobre el stock, modificando la disponibilidad del mismo.

**GRÁFICO # 37: Control de bodegas**



(<http://www.dacosys.com/>)

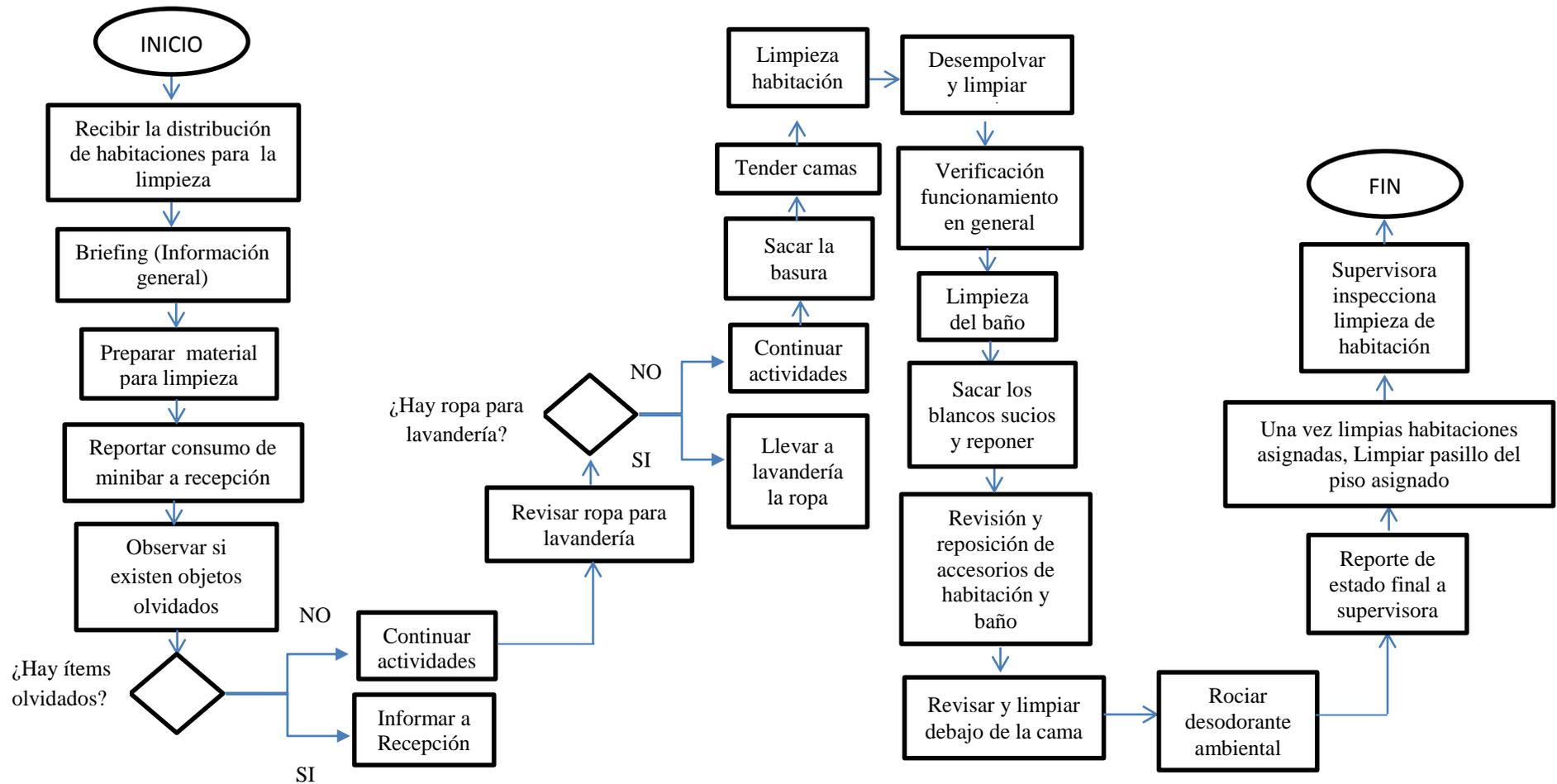
Así el control de bodegas tendrá dos refuerzos en comparación con el actual manejo, por una parte la capacitación humana para tener un concepto claro de lo que implica el control y por otro lado, la aplicación de la tecnología para superar aquellos problemas que se acrecentaban en el pasado.

### **Presupuesto**

La campaña tendrá una duración de 2 semanas en su primera fase para inducir al empleado en el manejo y control de la bodega, el curso que será dictado por ([www.couchingecuador.com](http://www.couchingecuador.com)), el costo de esta campaña tiene un valor de \$ 350 dólares americanos.

En su segunda parte, se tendrá que aplicar el sistema Stock Control, un delegado de la empresa tendrá que hacer una inducción vía Skype para asistir al departamento en la implementación del sistema así como en el manejo de software y hardware, la adquisición del software y hardware necesarios requieren de una inversión de \$ 8000 dólares americanos.

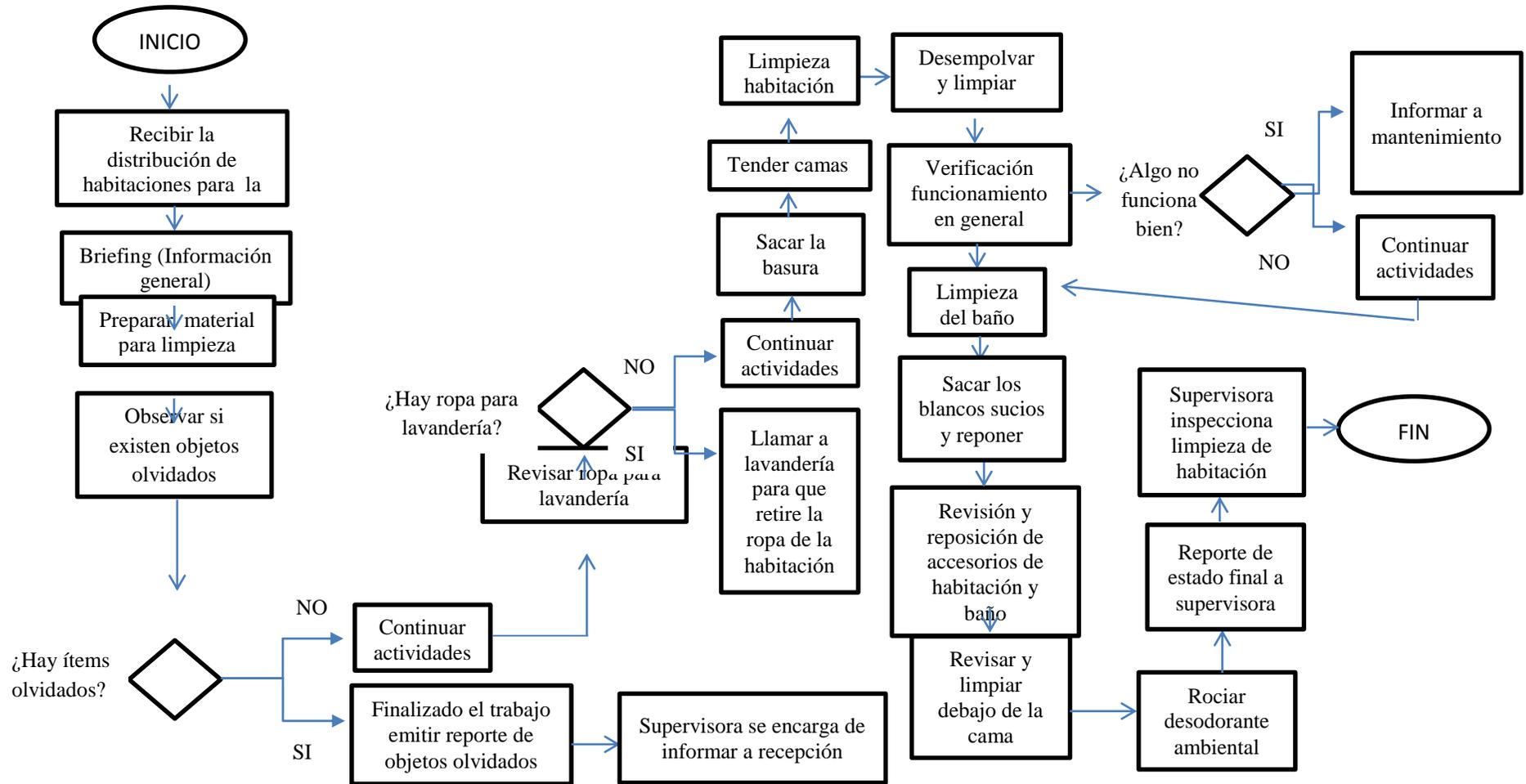
**GRÁFICO # 38: Flujograma actual del Departamento de Ama de Llaves**



**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Hotel Río Amazonas

**GRÁFICO # 39: Flujograma con la propuesta del Departamento de Ama de Llaves**



Elaborado por: Nadia Cadena

Fuente: Propia

### Gráfico #40: Diagrama de flujo de proceso sin la propuesta

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO  
DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

Objetivo del Diagrama: Distribución de habitaciones para limpieza  
El diagrama inicia en: Recepción  
El diagrama termina en: Camareras  
Elaborado por: Nadia Cadena

ITEMS	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD					TIEMPO (Minutos)	OBSERVACIÓN
		●	➔	■	◆	▬		
1	Recibir la distribución de habitaciones para la limpieza	●					2	
2	Briefing (Información general)		●				1	
3	Preparar material para limpieza			●			4	
4	Reportar consumo de minibar a recepción			●			2	
5	Observar si existen objetos olvidados			●			1	
6	¿Hay Items olvidados?				●			
7	Si existen objetos olvidados informar a recepción			●			3	
8	Revisar ropa para la lavandería			●			1	
9	¿Hay ropa para lavandería?				●			
10	Llevar ropa a lavandería			●			5	
11	Sacar la basura			●			1	
12	Tender camas			●			5	
13	Limpieza habitaciones			●			5	
14	Desempolvar y limpiar espejos			●			1	
15	Verificación funcionamiento en general			●			1	
16	Limpieza del baño			●			3	
17	Sacar blancos sucios y reponer			●			3	
18	Revisión y reposición de accesorios de habitación y baño			●			2	
19	Revisar y limpiar debajo de la cama			●			2	
20	Rociar desodorante ambiental			●			1	
21	Reporte de estado final a supervisora			●			2	
22	Limpiar pasillo del piso asignado			●			5	
23	Supervisora inspecciona limpieza de habitación			●			2	
<b>Tiempo Total</b>							<b>52</b>	

### Gráfico # 41: Diagrama de flujo de proceso con la propuesta

Objetivo del Diagrama: Distribución de habitaciones para limpieza  
El diagrama inicia en: Recepción  
El diagrama termina en: Camareras  
Elaborado por: Nadia Cadena

ITEMS	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD					TIEMPO (Minutos)	OBSERVACIÓN
		●	➔	■	◆	▬		
1	Recibir la distribución de habitaciones para la limpieza	●					1	
2	Briefing (Información general)		●				1	
3	Preparar material para limpieza			●			2	
5	Observar si existen objetos olvidados			●			1	
6	¿Hay Items olvidados?				●			
7	Si existen objetos olvidados informar a recepción			●			1	
8	Revisar ropa para la lavandería			●			1	
9	¿Hay ropa para lavandería?				●			
10	Llamar a lavandería			●			1	
11	Sacar la basura			●			1	
12	Tender camas			●			2	
13	Limpieza habitaciones			●			4	
14	Desempolvar y limpiar espejos			●			1	
15	Verificación funcionamiento en general			●			1	
16	¿Hay algo que no funciona bien?				●			
17	Si algo no funciona informar a mantenimiento			●			1	
18	Limpieza del baño			●			5	
19	Sacar blancos sucios y reponer			●			2	
20	Revisión y reposición de accesorios de habitación y baño			●			2	
21	Revisar y limpiar debajo de la cama			●			2	
22	Rociar desodorante ambiental			●			1	
23	Reporte de estado final a supervisora			●			1	
24	Supervisora inspecciona limpieza de habitación			●			1	
<b>Tiempo Total</b>							<b>26</b>	

Elaborado por: Nadia Cadena

Fuente: Propia

### 3.3.2 Estudio Financiero

#### Objetivo

Conocer el estado financiero actual del hotel para tener un escenario más claro de las capacidades económicas del hotel y definir la conveniencia del presente plan de mejoramiento y su futura aplicabilidad.

#### Estado de resultados

El estado de resultados expresa los movimientos que ha tenido la caja dentro de un periodo, tanto ingresos como egresos son acoplados para demostrar si el establecimiento ha generado una utilidad neta en su periodo contable.

**TABLA # 29: Estado de resultados**

	2013
Ventas	316429
Costos de Ventas	-100853,07
Utilidad Bruta de Ventas	= 215575,93
Gastos Ventas	-42000
Gastos Administrativos	-40026
Utilidad Operacional	= 133549,93
Servicios Básicos	-4800
Depreciación	-3502,67
Nomina	-68.942,78
Utilidad antes de Impuesto	56304,045
Impuesto	-20410,22
Utilidad Final	35893,83
Efecto Flujo	3502,67
Utilidad Neta	39396,50

**Elaborado por:** Nadia Cadena **Fuente:** Hotel Rio Amazonas

Una vez que nos empapamos de la realidad financiera del hotel, propongo a continuación el siguiente plan:

Para la propuesta de “Trabajo en equipo” la recomendación sería tener un seminario de Afinación de Equipos de trabajo cada principio de semestre, es decir 2 veces al año, con un valor para el departamento de \$1600 dólares americanos.

En cuanto a la delimitación y segregación de responsabilidades, esta campaña se necesitara un presupuesto corto, en realidad la campaña la impulsara el mismo departamento de Ama de llaves, presupuesto: \$100 dólares americanos.

Para mejorar el Ambiente Laboral, se ha decidido brindar un taller - seminario de integración personal y laboral por un valor de \$800 dólares americanos.

En cuanto a la estrategia de Seguridad Industrial, por un lado se aplicara una charla de seguridad industrial de 1 hora por un valor de \$300 dólares americanos.

Además, se deberá adquirir pares de zapatos con suelas antideslizantes, plantilla microfibra ideal para garantizar la salud de las empleadas del departamento, el valor es de 480\$ dólares americanos.

Se concluyó también que debería haber una campaña en la cual se comunicara continuamente a los trabajadores sobre la visión, misión y objetivos del Hotel y del departamento, el costo de esta campaña tiene un valor de \$ 240 dólares americanos.

Se contemplara un seminario sobre “Calidad de Trabajo” con un valor de \$300 dólares americanos. Se brindara un seminario sobre “Comunicación interna” donde se le dará a conocer sus funciones dentro del departamento así como el manejo de novedades y represalias, este seminario tendrá un valor de \$300 dólares americanos. Además, se brindara un seminario sobre “Inteligencia Emocional” el cual se realizara en 2 jornadas de 8 horas cada una, este seminario tiene un valor de \$800 dólares americanos.

Para finalizar las propuestas de este plan de mejoramiento, se aplicara un software de control de bodegas llamada Stock Control, en la primera fase se llevara cabo un curso para inducir al empleado en el manejo y control de la bodega, con un costo de \$ 350 dólares americanos. En su segunda parte, se tendrá que aplicar el sistema Stock Control, la adquisición del software y hardware necesarios requieren de una inversión de \$ 8000 dólares americanos.

A continuación, un cuadro ilustrativo que demuestra la inversión anual que deberá tener el departamento de Ama de llaves para implementar este plan de mejoramiento.

**TABLA # 30: Inversión Anual**

Descripción	Periodo	Costo Anual	Observación
Trabajo en Equipo	Enero y Junio	1600	Seminario a doble jornada
Delimitación y segregación de responsabilidades	Febrero	100	Campaña informativa interna
Ambiente Laboral	Marzo	800	Taller – Seminario
Seguridad Industrial	Marzo	300	Conversatorio
Equipamiento de Seguridad Laboral	Abril	480	Zapatos antideslizantes para camareras
Valores del Hotel	Abril	240	Campaña informativa interna
Calidad del Trabajo	Mayo	300	Seminario
Comunicación Interna	Mayo	300	Seminario
Inteligencia Emocional	Junio	800	Doble Jornada con vivencial y Seminario.
Stock Control – Inducción teórica	Junio	350	Clase Taller
Stock Control – Implementación de Software y Hardware	Julio	8000	Adquisición y Aplicación de Equipos
	<b>Total</b>	<b>13270</b>	

**Elaborado por:** Nadia Cadena

**Fuente:** Hotel Rio Amazonas

**Proyección de Estado de pérdidas y ganancias SIN este Plan de Mejoramiento.**

**TABLA # 31: Estado de pérdidas y ganancias SIN Plan de Mejoramiento**

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Ventas</b>	<b>316429</b>	324339,73	332448,22	340759,42	349278,41	358010,37
Costos de Ventas	-100853,07	-103374,40	-105958,76	-108607,73	-111322,92	-114105,99
Utilidad Bruta de Ventas	215575,93	220965,33	226489,46	232151,70	237955,49	243904,38
Gastos Ventas	-42000	-43050,00	-44126,25	-45229,41	-46360,14	-47519,14
Gastos Administrativos	-40026	-41026,65	-42052,32	-43103,62	-44181,21	-45285,75
Utilidad Operacional	133549,93	136888,68	140310,90	143818,67	147414,13	151099,49
Servicios Básicos	-4800	-4920,00	-5043,00	-5169,08	-5298,30	-5430,76
Depreciación	-3502,67	-3590,24	-3679,99	-3771,99	-3866,29	-3962,95
Nomina	-68.942,78	-70666,35	-72433,01	-74243,83	-76099,93	-78002,43
Utilidad antes de Impuesto	56304,045	57711,65	59154,44	60633,30	62149,13	63702,86
Impuesto	-20410,22	-20920,48	-21443,49	-21979,57	-22529,06	-23092,29
Utilidad Final	35893,83	36791,18	37710,96	38653,73	39620,07	40610,57
Efecto Flujo	3502,67	3590,24	3679,99	3771,99	3866,29	3962,95
Utilidad Neta	39396,5	40381,41	41390,95	42425,72	43486,36	44573,52

**Elaborado por:** Nadia Cadena **Fuente:** Hotel Rio Amazonas

**Proyección de Estado de Pérdidas y Ganancias CON este Plan de Mejoramiento.**

**TABLA # 32: Estado de Pérdidas y Ganancia CON Plan de Mejoramiento**

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Ventas</b>	<b>316429</b>	348071,90	382879,09	421167,00	463283,70	509612,07
Costos de Ventas	-100853,07	-110938,38	-122032,21	-134235,44	-147658,98	-162424,88
Utilidad Bruta de Ventas	215575,93	237133,52	260846,88	286931,56	315624,72	347187,19
Gastos Ventas	-42000	-46200,00	-50820,00	-55902,00	-61492,20	-67641,42
Gastos Administrativos	-40026	-44028,60	-48431,46	-53274,61	-58602,07	-64462,27
Utilidad Operacional	133549,93	146904,92	161595,42	177754,96	195530,45	215083,50
Servicios Básicos	-4800	-5280,00	-5808,00	-6388,80	-7027,68	-7730,45
Depreciación	-3502,67	-3852,94	-4238,23	-4662,05	-5128,26	-5641,09
Nomina	-68.942,78	-75837,06	-83420,76	-91762,84	-100939,12	-111033,04
Utilidad antes de Impuesto	56304,045	61934,45	68127,89	74940,68	82434,75	90678,23
Impuesto	-20410,22	-22451,24	-24696,37	-27166,00	-29882,60	-32870,86
Utilidad Final	35893,83	39483,21	43431,53	47774,69	52552,16	57807,37
Efecto Flujo	3502,67	3852,94	4238,23	4662,05	5128,26	5641,09
Utilidad Neta	39396,5	43336,15	47669,77	52436,74	57680,42	63448,46

**Elaborado por:** Nadia Cadena **Fuente:** Propia

Así implementando el proyecto el hotel que actualmente tiene una meta de crecimiento del 5,1% anual, basándose ellos en el incremento del PIB Ecuatoriano se tendría un 4.9% más adicional sobre la eficiencia de ventas, lo que llevaría al 10% de proyección de ventas.

### Evaluación Financiera de Rentabilidad

Por medio de estas evaluaciones podemos denotar si un proyecto es financieramente conveniente o no, los indicadores que vamos a implementar son:

- V.A.N
- T.I.R

### Valor Actual Neto (V.A.N)

Es la sumatoria de cada uno de los flujos de caja de cada periodo, menos la inversión inicial del proyecto, expresados al día de hoy. Si el V.A.N es mayor a cero, el proyecto es viable, si el V.A.N es menor a cero, el proyecto resulta ser no viable, y si es igual a cero, el proyecto resulta tener un riesgo indiferente.

**TABLA # 33: V.A.N**

VAN				
Flujo 1	43336,15	/1,2	36467,78	10678,90
Flujo 2	39396,50	/1,2	32830,42	10534,29
Flujo 3	36591,38	/1,2	25410,68	15123,61
Flujo 4	37679,94	/1,2	21805,52	13318,09
Flujo 5	38803,13	/1,2	22455,52	19137,42
			VAN	19137,42

**Elaborado por:** Nadia Cadena

Es un proyecto viable ya que el V.A.N es positivo

### Tasa Interna de Retorno (T.I.R)

La T.I.R es la tasa de rendimiento del proyecto que nos indica en porcentaje que tan rentable resulta ser la inversión, es por eso que para que exista viabilidad en un proyecto, la tasa de interés que utilizamos para descontar el V.A.N debe ser menor a la T.I.R, ya que si la T.I.R fuese menor que la tasa de interés que descontamos, no tendría sentido invertir en el proyecto.

**TABLA # 34: T.I.R**

TIR			10%	5%
Flujo 1	43336,15	/1,2	36467,78	36467,78
Flujo 12	39396,50	/1,2	30305,00	31517,20
Flujo 3	36591,38	/1,2	21651,70	23418,48
Flujo 4	37679,94	/1,2	17150,63	19292,13
Flujo 5	38803,13	/1,2	13586,05	15893,76
TIR			-671,32	6756,86

**Elaborado por:** Nadia Cadena.

**T.I.R = 9%**

Como observamos la tasa interna de retorno de este proyecto es de 9% lo que significa que es un proyecto financieramente viable.

### Ventajas financieras de la implementación del Plan de Mejoramiento

❖ Optimización de costos

El plan de mejoramiento propone la “Delimitación y segregación de responsabilidades” con lo cual se procura la optimización de los puestos de trabajo,

tanto en el personal como en el tiempo de trabajo de cada uno de estos, aplicando esta medida se persigue incrementar la eficiencia de la operatividad del hotel. Lo cual permitirá que las diferentes tareas del hotel sean cubiertas de manera óptima y en su tiempo correcto.

#### ❖ Reducción de gasto en asistencia médica

El plan busca reducir la asistencia médica por accidentes laborales mediante la implementación de medidas de salud preventiva, por ejemplo en la propuesta de “seguridad industrial” se propone que se dote al personal operativo de los implementos básicos necesarios para reducir el riesgo laboral al que están expuestos, esto en la práctica real, significa la reducción de accidentes laborales y la reducción de gasto en asistencia médica por parte de la empresa a sus empleados, pues al existir mejores condiciones de seguridad laboral el número de accidentes se reducirá. El promedio de caídas en el trabajo actualmente está sobre el 40%, la idea es reducir este porcentaje al 10% con la implementación de este plan de mejoramiento.

#### ❖ Control de Bodegas

Según estadísticas del hotel Rio Amazonas, con el actual sistema manual de control de Bodegas y mini bares el desperdicio de materia prima en Bodegas llega a ser del 18%, lo cual es un índice alarmante. Este plan de mejoramiento propone dentro de sus estrategias la implementación del software Stock Control, este software impondrá un sistema automatizado del control de bodegas mediante el uso de códigos de barras, lo cual garantiza el registro y control de existencias en su totalidad, con este sistema se evitara y se intentara reducir el desperdicio en bodegas al 100% significándole al hotel un ahorro significativo en sus margen de costos de materias primas. En el año 2013 los costos de ventas fueron de \$100853,07, solo implementando este sistema de control de Bodegas generaríamos un ahorro de \$ 18153.55 por concepto de un control eficiente de la bodega y el desperdicio evitado.

#### ❖ Redefinición de proveedores

El plan de mejoramiento sugiere la redefinición de proveedores como una medida de salud financiera para el hotel, pues algunos de los actuales proveedores realmente no dejan mucho tiempo para pagar sus cuentas lo cual corta la liquidez inmediata del hotel para cubrir tales compromisos. Con la aplicación del plan y la asignación de proveedores de materias primas y servicios que brinden condiciones de financiamiento más convenientes para el hotel así como plazos de pago a tiempo más largo para que el flujo de caja pueda enfrentar posibles problemas financieros con mayor solidez.

## **CAPÍTULO IV**

### **DISCUSIÓN**

#### **4.1 CONCLUSIONES**

##### **Conclusiones**

- Los empleados deben tener un proceso de inducción y formación íntegro para asumir sus puestos de trabajo, para ello es necesario aplicar un plan como este que brinde pautas al empleado sobre la empresa en que trabaja, los objetivos que esta persigue y la misión que él debe ayudar a cumplir.
- El ambiente de trabajo siempre tendrá tensiones y roces, es normal en la conducta humana, sin embargo cuando la empresa se deja de mostrar como una institución y más como un espacio de convivencia humana, este ambiente siempre tendera a mejorar por el simple hecho de sentir que toda opinión cuenta.
- La seguridad industrial es una de las grandes pautas que exige la hotelería moderna, este plan de mejoramiento en su investigación detecto algunas falencias producto del descuido o la falta de actualización por parte del departamento, es importante la detección de estas para su corrección futura.
- Los empleados son personas valiosas, son el engranaje perfecto que mueve la gran maquinaria que es el hotel, por ello es importante que aprendan a aplicar la inteligencia emocional en sus trabajos como también en sus vidas.
- La tecnología no reemplaza personas, ayuda a mejorar sus condiciones de trabajo, por ello no se debe permitir que el ambiente se llene de miedo frente al cambio, debe ser al revés, la implementación de tecnología debe ser una oportunidad para crecer y aprender más sobre los procesos del trabajo.

- El estudio Financiero determino la real factibilidad que tiene el proyecto, pues los indicadores financieros demuestran que una mejoría de los procesos incrementaría la optimización de recursos y el éxito del hotel.

## **4.2 RECOMENDACIONES**

- El departamento de ama de llaves generalmente es subestimado por la gerencia y olvida que es la cara directa entre el Hotel y los huéspedes por lo cual la actualización y capacitación del personal debe ser constante, se debe aplicar medidas preventivas antes que solucionar problemas con rumbo desconocido.
- Plantear un proceso de estandarización marca una pauta hacia el orden y la disciplina, es importante tener en cuenta los procesos que aún no han sido estandarizados para aplicar en ellos el plan de mejoramiento.
- La tecnología no debe ser vista con miedo hacia lo desconocido, más bien debe ser aceptada como una oportunidad para mejorar los procesos que actualmente causan problema, por ello la implementación de tecnología deberá ser vista como una oportunidad de aprender un sistema nuevo.
- Brindar al personal una capacitación continua y crear un ambiente laboral agradable, ya que si el personal está cómodo y a gusto, es eso lo que proyectara al cliente, por lo cual el servicio será un punto a favor para ganar clientes.
- Establecer el trabajo en equipo como una norma natural de la cotidianidad laboral marca sin dudas una pauta hacia conseguir un ambiente laboral sano entre todos quienes conforman el departamento de ama de llaves.
- Controlar los despilfarros de agua y energía eléctrica, que no solo ayudan a reducir los costos fijos del hotel, sino que también ayudan al medio ambiente y significan un verdadero compromiso con la sociedad.

## BIBLIOGRAFÍA

- ANDRADE, Simón. Diccionario de Economía, Tercera Edición, Editorial Andrade.
- CHIAVENATO, Idalberto. Administración, proceso administrativo, Tercera Edición, McGraw – Hill, México 2001.
- CHONG, Esteban. Contabilidad Intermedia – tomo I, Estados financieros y cuentas del activo, Primera Edición
- DE LA TORRE, Francisco. Administración Hotelera 1, Tercera Edición, Editorial Trillas, México D.F 2007.
- DURAN, Alfonso. Psicología de la publicidad y de la venta. Ediciones CEAC. Barcelona 1992.
- FERNÁNDEZ DE TEJADA MUÑOZ, Victoria. Dirección de Recursos Humanos, Primera Edición.
- Gonzalez, Talón. (2003). *Dirección hotelera operaciones y procesos*. Madrid. Editorial Síntesis.
- GUTIERREZ, Abraham. Curso de métodos de investigación y elaboración de la monografía. Séptima Edición, Editorial Serie Didáctica, Quito 2002. KOTTLER, Phillippe. Fundamentos de Marketing, Estados Unidos, 2004
- Ley de Turismo. (2011). *Reglamento General de Actividades Turísticas*. Quito. Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Real Academia Española. (1995). *Diccionario de la Lengua Española*. Bogotá. Voluntad S.A
- SANTESMASES MESTRE, Miguel. Marketing. Conceptos y estrategias. Tercera edición, Madrid, España. Ediciones Pirámide.
- <http://www.captur.com>
- <http://www.bce.fin.ec>
- <http://www.hotelesecuador.com/downloads/CAMARERA%20DE%20PISOS.pdf>
- Superintendencia de Compañías

# ANEXOS



2.- Lista de productos Proveedor seleccionado de Insumos de limpieza “Mega Distribuciones”

<b>PRODUCTO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>PRESENTACION</b>
<b>QUÍMICOS</b>			
AMBIENTAL OZZ	DESODORANTE AMBIENTAL	DRAK, O. ROSS, BOUQ, MZ.	GALÓN, GRANEL
DESINFECTANTE DE PISOS	DESINFECTANTE LIMPIADOR	BOUQ, MZ, PIN, LAV, LIM.	GALÓN, GRANEL
SULFAPÓN	DETERGENTE LÍQUIDO NEUTRO	SIN FRAGANCIA	GALÓN, GRANEL
JABÓN LÍQUIDO OZZ	SHAMPOO PARA MANOS	ALM, CHIC, MZ, DUR,	GALÓN, GRANEL
CERA LÍQUIDA OZZ	CERA LÍQUIDA PARA PISOS FRÍOS O LACADOS	CON O SIN FRAGANCIA	GALÓN, GRANEL
COLORO OZZ	COLORO LÍQUIDO	CONCENTRACIÓN 5,5% Y 10%	GALÓN, GRANEL
LIMPIA VIDRIOS	LIMPIAVIDRIOS LÍQUIDO		GALÓN, GRANEL
SHAMPOO DE ALFOMBRAS	PARA ALFOMBRAS	CEREZA	GALÓN, GRANEL
ANTISARRO	REMOVEDOR DE SARRO		GALÓN, GRANEL
LAVAVAJILLAS	SHAMPOO DE VAJILLAS		GALÓN, GRANEL
LAVACAR	SHAMPOO PARA AUTOS		GALÓN, GRANEL
ARRASA GRASA INDUSTRIAL	DESENGRASANTE ALCALINO		GALÓN, GRANEL
TORNADO	LIMPIADOR MULTIUSO DESENGRASANTE		GALÓN, GRANEL
SILICÓN PROTECTOR	ABRILLANTADOR SUPERFICIES DE CUERO, PLÁSTICO		GALÓN, GRANEL
DESINFECTANTE DE LEGUMBRES	PARA FRUTAS Y LEGUMBRES		GALÓN, GRANEL
VINAGRE BLANCO			GALÓN, GRANEL
<b>JABÓN LÍQUIDO PARA DISPENSADOR</b>			

JABÓN LIQ. PARA DISPENS.	LOTION SOAP	PARA MANOS	UNIDAD
	BODY SHAMPOO	PARA CABELLO - CUERPO	UNIDAD
	ANTIBACTERIAL	ELIMINA 100% BACTERIAS	UNIDAD
	ANTICÉPTICO	SIN ENJUAGUE	UNIDAD
	CREMA 500 ML.	PARA MANOS	UNIDAD
<b>ABSORBENTES - PAPEL HIGIÉNICO</b>			
PAPEL JUMBO ÉLITE	EXTRA BLANCO 250 MTRS. DOBLE HOJA	EXTRA FINO	BULTO X 6 UNID.
PAPEL JUMBO ÉLITE	EXTRA BLANCO 600 MTRS. UNA HOJA	BLANCO	BULTO X 4 UNID.
PAPEL JUMBO NIEVE	BLANCO 200 MTRS. DOBLE HOJA	BLANCO	BULTO X 6 UNID.
P.H. ROLLO NORMAL	BLANCO DOBLE HOJA	BLANCO	BULTO X 48 UNID.
<b>SERVILLETAS</b>			
KLASS	BLANCA 22X22 / 24X22	PAQ. X 100 UNID.	CAJA X 50 PAQ.
ÉLITE	BLANCA 24X24	PAQ. X 50 UNID.	CAJA X 120 UNID.
ÉLITE	BLANCA 30X30	PAQ. X 100 UNID.	CAJA X 36 UNID.
ÉLITE	BLANCA 33X33	PAQ. X 50 UNID.	CAJA X 63 UNID.
<b>TOALLAS Y PAÑUELOS</b>			
TOALLA Z ARIES	BLANCA	PAQ. X 200 HOJAS	CAJA X 20 UNID.
PAÑUELOS FACIALES ÉLITE	CAJA JUNIOR	CAJA X 90 PAÑUELOS	CAJA X 72 UNID.
<b>DETERGENTES Y JABONES</b>			
JABÓN TIPO HOTEL	OVALADO - ESTRIADO	10 Y 12 GRS.	CAJA X 500 UNID.
PROTEX	JABÓN DE TOCADOR	125 GRS.	CAJA X 72 UNID.

PALMOLIVE	JABÓN DE TOCADOR	125 GRS.	CAJA X 72 UNID.
JABÓN DE SEGURIDAD	TECNI OZZ	140 GRS.	CAJA X 90 UNID.
DETERGENTE INDUSTRIAL	WISE	250 GRS.	BULTO X 48 UNID.
DETERGENTE INDUSTRIAL	WISE	500 GRS.	BULTO X 40 UNID.
DETERGENTE INDUSTRIAL	WISE	1000 GRS.	BULTO X 20 UNID.
DETERGENTE INDUSTRIAL	WISE	3000 GRS.	BULTO X 6 UNID.
DETERGENTE INDUSTRIAL	WISE	20 KILOS	UNIDAD
LAVAVAJILLAS LAVA	LAVAVAJILLAS	500 GRS.	CAJA X 18 UNID.
LAVAVAJILLAS LAVA	LAVAVAJILLAS	1000 GRS.	CAJA X 12 UNID.
LAVAVAJILLAS	BALDE X 5 KLS.	BALDE 5 KLS.	UNIDAD
<b>DESECHABLES</b>			
SORBETES	RECTO Y CURVOS	PAQ. X 120 UNID	CAJA X 50 PAQ.
GUANTES MÁSTER	CALIBRE C-20 / C-25 TODA TALLA	PAQ. X 12 UNID.	UNIDAD
FUNDAS DE BASURA	ESTÁNDAR 23X28	PAQ. X 10 UNID.	BULT. X 150 UNID.
FUNDAS DE BASURA	INDUSTRIALES 30X36	PAQ. X 10 UNID.	BULTO X 70 UNID.
FUNDAS DE BASURA	INDUSTRIALES ESPECIALES 35 X 47	PAQ. X 50 UNID.	BULTO X 500 UNID.
FUNDAS DE BASURA	BLANCAS 18X24	PAQ. X 100 UNID.	UNIDAD
<b>AMBIENTALES Y LIMPIADORES</b>			
PASTILLAS TIPS	AMBIENTAL - BAÑO - TANQUE	FRAGANCIAS SURTIDAS	CAJA X 144 UNID.
FIBRAS	FIBRA VERDE - MIXTA - PAÑOS CON APRESTO		UNIDAD
ESCOBAS	PLUMADAS SUAVES - NYLON DURO - FIBRA NEGRA	UNIDAD	CAJA X 12 UNID.
TRAPEADORES	ALGODÓN LARGOS - REDONDOS	30 - 40 - 60 CMS.	UNIDAD
ATOMIZADORES	PISTOLA ROCIADORA	UNIDAD	UNIDAD

<b>DISPENSADORES</b>			
DISPENSADOR DE PAPEL JUMBO	CON CENEFA MARMOLEADA CAMBIABLE	UNIDAD	UNIDAD
DISPENSADOR DE TOALLA	CON CENEFA MARMOLEADA CAMBIABLE	UNIDAD	UNIDAD
DISPENSADOR DE JABÓN LÍQUIDO	CON CENEFA MARMOLEADA CAMBIABLE	500 - 800 ML.	UNIDAD
DISPENSADOR DE FRAGANCIAS	CON CENEFA MARMOLEADA	3400 EXPULSIONES	UNIDAD
DISPENSADOR PARA URINARIOS	CON CENEFA MARMOLEADA CAMBIABLE	UNIDAD	UNIDAD
DISP.FUNDAS TOALLA SANITARIA	CON CENEFA MARMOLEADA	RECARGA X 50 FUNDAS	UNIDAD
<b>MOPAS Y COCHES PARA LIMPIEZA</b>			
MOPAS ACRÍLICAS PARA POLVO	40 / 60 / 80 / 100 CM.	UNIDAD	UNIDAD
BASES PARA MOPAS	MIXTA 40 / 60 / 80 / 100 CM.	UNIDAD	UNIDAD
LIMPIAVIDRIOS	ACERO INOXIDABLE CON MANGO TELESCÓPICO	UNIDAD	UNIDAD
SEÑALES DE PISO	PISO MOJADO	UNIDAD	UNIDAD
COCHES DE LIMPIEZA	CON EXPRIMIDOR VARIOS TIPOS	UNIDAD	UNIDAD
ESCURRIDORES DE PISO	AZUL CON CAUCHO NEGRO 55 CM.	UNIDAD	UNIDAD

### 3.- Catalogo de uniformes “Empresa Vanidades”

# VANIDADES

E X E C U T I V E S U I T I N G  
& M O D A E M P R E S A R I A L



Mod.HOT-01



Mod.HOT-01 detalle



Mod.HOT-02



Mod.HOT-03



Mod.HOT-04



Mod.HOT-04 detalle



Mod.HOT-05



Mod.HOT-05 detalle



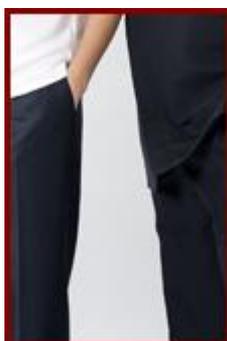
Mod.HOT-06



Mod.HOT-06 detalle



Mod.HOT-07



Mod.HOT-07 detalle



Mod.HOT-08



Mod.HOT-08 detalle



Mod.HOT-09



Mod.HOT-10



Mod.HOT-11



Mod.HOT-12



Mod.HOT-13



Mod.HOT-14

❖ Uniformes para servicio y camarera.



Uniforme Chef Dama  
Mod. URH05



Uniforme hoteles  
Mod. URH06



Uniforme mucama hotel  
Mod. URH07



Uniforme Limpieza  
Mod. URH08



Uniforme servicio hotel  
Mod. URH09



Mesero con chaleco  
Mod. URH10



Uniforme restaurante  
Mod. URH11



Uniforme con mandil  
Mod. URH12

