

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

TRABAJO DE FIN DE CARRERA TITULADO:

“Estudio de mejoramiento de procesos y procedimientos en el
Departamento Operativo de Ama de Llaves de los Hoteles de 3
Estrellas en el Centro Histórico de la ciudad de Quito, año 2013”

REALIZADO POR:

MAYRA ALEJANDRA QUINTERO GÓMEZ

COMO REQUISITO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE
EMPRESAS HOTELERAS

QUITO, Noviembre 2013

DECLARACION JURAMENTADA

Yo, MAYRA ALEJANDRA QUINTERO GÓMEZ, con cédula de identidad # 171416373-8, 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.

Mayra Alejandra Quintero Gómez

C.C.: 171416373-8

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado:

**“Estudio de mejoramiento de procesos y procedimientos en el
Departamento Operativo de Ama de Llaves de los Hoteles de 3 Estrellas
en el Centro Histórico de la ciudad de Quito, año 2013”**

Realizado por:

Mayra Alejandra Quintero Gómez

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

Los Profesores Informantes:

José Flores

Patricia Pazmiño

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

Quito, Noviembre de 2013

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación les dedico a mis padres quienes me han apoyado incondicionalmente en todos los aspectos de mi vida y han estado a mi lado en cada etapa de mi carrera estudiantil.

Mamá y Papá, este logro se los dedico a ustedes.

AGRADECIMIENTO

A mi directora Ángeles Moreno, quien supo guiarme en cada paso de la elaboración de este trabajo y quien fue más que una profesora una amiga. Sus puntos de vista fueron cruciales para finalizar mi investigación.

A todos mis profesores de la Universidad que han aportado de gran manera en mis logros académicos y a tres de ellos en especial por su ayuda y guianza durante el desarrollo de mi trabajo de investigación. Darío Díaz, José Flores y Patricia Pazmiño, muchas gracias!

A mi familia, a mis hermanos que siempre me motivaron para continuar con la elaboración de mi tesis.

Un agradecimiento especial para el Hotel San Francisco de Quito, el cual me dio la apertura para obtener información necesaria y a la vez trabajar conjuntamente con el personal.

Índice General de Contenidos

CAPÍTULO I.....	1
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.1.1.1 Diagnóstico del Problema.....	2
1.1.1.2 Pronóstico.....	3
1.1.1.3 Control del pronóstico.....	3
1.1.2 Formulación del Problema	3
1.1.3 Sistematización del Problema	3
1.1.4 Objetivo General	4
1.1.5 Objetivos Específicos	4
1.1.6 Justificaciones	4
1.2 MARCO TEÓRICO	5
1.2.1 Estado Actual del conocimiento sobre el tema.....	5
1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica	12
1.2.3 Marco Conceptual	13
1.2.4 Hipótesis	14
1.2.5 Identificación y Caracterización de las variables	14
CAPÍTULO II.....	15
2.1 NIVEL DE ESTUDIO.....	15
2.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN	15
2.3 MÉTODO	15
2.4.1 Tamaño de la muestra y análisis.....	16
2.5 SELECCIÓN INSTRUMENTOS INVESTIGACIÓN	17
2.6 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS	17
2.7 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	19
2.8 PROCESAMIENTO DE DATOS.....	23
CAPÍTULO III	24
3.1 LEVANTAMIENTO DE DATOS	24
3.1.1 Análisis Situacional	24
3.1.2 Matriz de Escenarios Externos e Internos	34
3.1.3 Instrumentos para registro de datos	35

3.2 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	41
3.2.1 Tabulación y Análisis de Resultados	46
3.3 ESTUDIO TÉCNICO.....	69
3.3.1 Análisis de Proveedores	72
3.4 APLICACIÓN PRÁCTICA.....	81
3.4.1 Introducción	81
3.4.2 Propuesta aplicado al Hotel San Francisco de Quito	81
3.4.3 Manual de Procesos para Limpieza en Habitaciones	83
3.5 ANÁLISIS FINANCIERO DE PROPUESTA	101
CAPÍTULO IV	106
DISCUSIÓN.....	106
4.1 CONCLUSIONES	106
4.2 RECOMENDACIONES	106
Bibliografía.....	107
ANEXOS.....	109

Índice de Tablas

Tabla 1: Variable Independiente.....	19
Tabla 2: Variable Dependiente	21
Tabla 3: Porcentajes de Ocupación 2012	32
Tabla 4: Precios Habitaciones	33
Tabla 5: Matriz Escenarios Externos e Internos	34
Tabla 6: Análisis FODA.....	35
Tabla 7: Fortalezas y Debilidades	41
Tabla 8: Evaluación de Factores Externos	41
Tabla 9: Factores Claves de Éxito	42
Tabla 10: Nacionalidades	47
Tabla 11: Edades.....	48
Tabla 12: Primera Estadía	49
Tabla 13: Calificación Hotel	50
Tabla 14: Bienvenida Llegada.....	50
Tabla 15: Reserva	51
Tabla 16: Precisión Factura.....	51
Tabla 17: Limpieza de habitación Llegada	52
Tabla 18: Limpieza durante Estadía.....	53
Tabla 19: Suministros y Amenities	54
Tabla 20: Confort de la Habitación.....	54
Tabla 21: Funcionalidad de Habitación	55
Tabla 22: Limpieza del baño	56
Tabla 23: Cortesía y Amabilidad	57
Tabla 24: Condición de Habitación	57
Tabla 25: Control de Temperatura.....	58
Tabla 26: Instalación Sanitaria	59
Tabla 27: TV	59
Tabla 28: Decoración	60
Tabla 29: Limpieza general Hotel.....	61
Tabla 30: Facilidades Recreacionales	62
Tabla 31: Eficacia del Servicio.....	62
Tabla 32: Actitud del Personal	63
Tabla 33: Habilidad del Personal.....	65
Tabla 34: Estadía General	66
Tabla 35: Recomendación	66
Tabla 36: Problemas en Estadía.....	67
Tabla 37: Precio adecuado	68
Tabla 38: Proveedores Insumos Limpieza	73
Tabla 39: Proveedores Mantenimiento de Alfombras.....	74
Tabla 40: Proveedores Confección Ropa de Cama.....	75

Tabla 41: Proveedores Uniformes	76
Tabla 42: Evaluación Proveedores de Insumos	77
Tabla 43: Resultados Proveedores de Insumos.....	77
Tabla 44: Evaluación Proveedores Mantenimiento	78
Tabla 45: Resultados Proveedores Mantenimiento.....	78
Tabla 46: Evaluación Proveedores Confección Ropa de Cama.....	79
Tabla 47: Resultados Proveedores Confección Ropa de Cama	79
Tabla 48: Evaluación Proveedores Uniformes	80
Tabla 49: Resultados Proveedores Uniformes.....	80
Tabla 50: Hoja de Estado de Habitaciones	84
Tabla 51: Registro de Objetos Olvidados.....	86
Tabla 52: Nota de Lavandería	96
Tabla 53: Registro de Uso de Productos de Limpieza	97
Tabla 54: Hoja de Control de Limpieza	98
Tabla 55: Información Financiera Real.....	101
Tabla 56: Costo Total Propuesta.....	103
Tabla 57: Rol de Pagos	103
Tabla 58: Estado Pérdidas y Ganancias Sin Proyecto.....	104
Tabla 59: Estado Pérdidas y Ganancias Con Proyecto	104
Tabla 60: Flujo del Proyecto	105

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Observaciones de Hoteles 3 Estrellas	1
Gráfico 2: Organigrama Funcional Departamento de Ama de Llaves	10
Gráfico 3: Actividades y Horarios de Camareras	25
Gráfico 4: Hoja de Registro.....	26
Gráfico 5: Planos Distribución de Habitaciones.....	28
Gráfico 6: Porcentajes de Pernotaciones	33
Gráfico 7: Sexo.....	46
Gráfico 8: Nacionalidades	46
Gráfico 9: Edades	48
Gráfico 10: Primera Estadía	49
Gráfico 11: Calificación Hotel	49
Gráfico 12: Bienvenida Llegada.....	50
Gráfico 13: Reserva	51
Gráfico 14: Precisión Factura.....	52
Gráfico 15: Limpieza de habitación Llegada	52
Gráfico 16: Limpieza durante Estadía.....	53
Gráfico 17: Suministros y Amenities	54
Gráfico 18: Confort de la Habitación.....	55
Gráfico 20: Limpieza del baño	56
Gráfico 19: Funcionalidad Habitación	56
Gráfico 21: Cortesía y Amabilidad	57
Gráfico 22: Condición de Habitación	58
Gráfico 23: Control de Temperatura.....	58
Gráfico 24: Instalación Sanitaria	59
Gráfico 25: TV.....	60
Gráfico 26: Decoración.....	60
Gráfico 27: Limpieza General Hotel.....	61
Gráfico 28: Facilidades Recreacionales	62
Gráfico 29: Eficacia del Servicio.....	63
Gráfico 30: Actitud del Personal	63
Gráfico 31: Cortesía y Amabilidad	64
Gráfico 32: Habilidad del Personal.....	65
Gráfico 33: Estadía General	66
Gráfico 34: Recomendación.....	67
Gráfico 35: Problemas en Estadía.....	67
Gráfico 36: Precio Adecuado	68
Gráfico 37: Organigrama Funcional Jerárquico, Departamento Ama de Llaves.....	82
Gráfico 38: Pasos Tendido de Cama.....	87
Gráfico 39: Cobertor de Cama.....	88
Gráfico 40: Pasos Finales tendido de Cama	88

Gráfico 41: Procesos Habitación en Bizagi Process Modeler	92
Gráfico 42: Subproceso- Tender la Cama	93
Gráfico 43: Subproceso- Limpieza en el Baño	94
Gráfico 44: Proceso Lavandería en Bizagi Process Modeler	99

RESUMEN

El sector del centro histórico de Quito cuenta con un gran número de hoteles debido a su alto porcentaje de visitantes. Tomando en cuenta las opiniones negativas de algunos huéspedes, se plantea una pregunta, “¿Cómo aportaría un estudio de mejoramiento de los procesos y procedimientos del departamento operativo de ama de llaves en los hoteles tres estrellas del Centro Histórico de Quito?”. El correcto funcionamiento del departamento de ama de llaves en un hotel es crucial para la satisfacción del huésped. Basándonos en un hotel en particular, el Hotel San Francisco de Quito, se realizó la propuesta de un mejoramiento y obtuvo resultados positivos a corto y a largo plazo. En este trabajo de investigación se tomaron en cuenta aspectos que deben mejorar en el departamento de ama de llaves como es la limpieza general del hotel, la capacitación de las camareras y el aspecto general de la habitación.

ABSTRACT

The historic center of Quito has a great number of hotels due to the high percentage of tourists it receives. Taking in consideration negative opinions of certain hotel guests, a question was formulated, “How would an improvement study contribute to the existing procedures in the housekeeping department of 3 star hotels in the historic center of Quito?” The correct operation of the housekeeping department in a hotel is crucial for the fulfillment of guests’ expectations. Basing ourselves in one hotel in particular, the San Francisco Hotel, an improvement study was presented and it had positive results, both in short and long term. In this research there were certain aspects that were taken into account in the housekeeping department such as cleanliness in the hotel, training for housekeepers and overall appearance of the hotel.

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.1 Planteamiento del Problema

Luego de una breve investigación de campo en el centro histórico de Quito, se pudieron detectar varias falencias y errores dentro de algunos hoteles de 3 estrellas. Éstos se observaron a simple vista y por opiniones de los huéspedes que se habían alojado en ellos. El siguiente cuadro indicará ésta información en dichos hoteles.

OBSERVACIONES DE HOTELES 3 ESTRELLAS¹

Gráfico 1: Observaciones de Hoteles 3 Estrellas

Hotel Boutique Plaza Sucre	Hotel San Francisco de Quito	Hotel Catedral Internacional
<ul style="list-style-type: none">• Pertenencias perdidas y dinero robado de las habitaciones.• Personal aparentemente desmotivado, falta de amabilidad.	<ul style="list-style-type: none">• Sabanas visiblemente gastadas• Almohadas planas• La limpieza en el área de lobby es deficiente.• Opiniones positivas en cuanto al hotel, se referían a su ubicación más no de la calidad.	<ul style="list-style-type: none">• Alfombras sucias• Mármol en las duchas con manchas visibles y moho.• Habitaciones y muebles descuidados.

ELABORADO POR: MAYRA QUINTERO

¹ Datos tomados de la página electrónica Tripadvisor.com y de los huéspedes alojados en estos hoteles.

Ismail Ahmed (2002) señala: “En la industria hotelera las habitaciones son el producto estrella de cualquier hotel.” (pág. 4)

En su texto, Miguel Ángel Simón (2004) sostiene que la razón por la cual las personas acuden a los hoteles es el alojamiento, el principal objetivo de estos establecimientos.

Las tres funciones principales de ingresos de un hotel son: el servicio de catering, la venta de servicios complementarios y la venta de habitaciones, ésta última es la base de sus ingresos.

No existe una habitación perfecta, pero que el huésped sienta perfecta comodidad y tranquilidad en la habitación y que las personas que trabajen en este departamento entiendan por qué se podrían corregir ciertos procedimientos, sería el objetivo más grande.

1.1.1.1 Diagnóstico del Problema

Los problemas asociados para el tema son principalmente la ausencia de mejoramiento en el departamento, la falla en la puesta en práctica de ciertos procedimientos fundamentales que son primordiales en cuestión de calidad en el servicio que ofrece el hotel y las necesidades no anticipadas del huésped.

Estos problemas vienen con causas y con efectos. Debido a que el personal no tiene experiencia laboral previa, las camareras no han tenido una preparación profesional ni una guianza por parte de sus superiores de procesos básicos de calidad que se debería llevar a cabo, con referencia a la limpieza de las habitaciones y de hotel, lo cual produce la insatisfacción del huésped con su habitación. La inexistencia de capacitaciones para el personal y las camareras conlleva a la deficiencia en el Departamento de Ama de Llaves. Por medio de la observación directa, no existe un buzón de sugerencias o algún sistema para darle una voz al huésped y expresar su satisfacción o insatisfacción con el hotel, al no saber lo que está mal con el servicio ofrecido, la gerencia y los empleados ignoran cualquier falencia que se está dando. Otra causa de los problemas diagnosticados es el hecho que no hay supervisión en cuanto al trabajo hecho por parte

las camareras. Esto significa que no se lleva un control de las actividades que practican las camareras a diario y no se corrigen los errores antes de la llegada del huésped.

1.1.1.2 Pronóstico

Al no resolver éstos problemas, los hoteles se verían enfrentados a una imagen negativa o a una mala reputación por parte de los huéspedes que se han alojado en sus establecimientos. Esto desencadena promoción hacia los futuros clientes que no beneficia al hotel, lo que podría significar pérdida.

1.1.1.3 Control del pronóstico

Es necesario implantar un plan de mejoramiento para concientizar a los involucrados dentro del departamento de ama de llaves. Prepararlos de mejor manera, capacitarlos continuamente y buscar siempre la opinión y el punto de vista del huésped. Esto conjuntamente con la supervisión de las actividades que se llevan a cabo en el departamento.

1.1.2 Formulación del Problema

¿Cómo incide un inadecuado manejo del departamento de ama de llaves en los hoteles tres estrellas del Centro Histórico de Quito?

1.1.3 Sistematización del Problema

- ¿Cuál es la situación actual del departamento operativo de ama de llaves de un hotel tres estrellas de Quito?
- ¿Cómo se maneja la calidad y los procesos en el departamento de ama de llaves de un hotel tres estrellas en comparación a un hotel de cinco estrellas?
- ¿Cuál sería la propuesta de mejoramiento para el departamento de ama de llaves y como beneficiaria al hotel?
- ¿Cuán viable será la puesta en marcha de esta propuesta de mejoramiento?

1.1.4 Objetivo General

Desarrollar un estudio de mejoramiento de procesos y procedimientos en el Departamento operativo de Ama de Llaves en los hoteles tres estrellas ubicados en el Centro Histórico de Quito.

1.1.5 Objetivos Específicos

- Elaborar el análisis situacional del departamento operativo de ama de llaves.
- Indicar el análisis técnico operacional del departamento de un hotel tres estrellas.
- Diseñar la propuesta para implementación de estándares.
- Evaluar económicamente la propuesta.

1.1.6 Justificaciones

En el transcurso de esta investigación, se pondrá en práctica varios temas de hotelería estudiados en el pasado y a la vez se investigarán nuevos métodos para desarrollar procesos y procedimientos en el departamento de ama de llaves. A través de libros y espacios en páginas web se obtendrá la justificación teórica. Esta investigación tiene justificaciones prácticas y metodológicas debido a la aplicación concreta que se da por medio de la observación e investigación de fuentes internas y externas para posteriormente ofrecer un plan para mejorar en varios aspectos las funciones de ésta área. Se usarán varias técnicas de investigación como la encuesta y el uso de fichas de observación.

Esto evidentemente va a ayudar tanto a los empleados como a los procedimientos que se ejecuten en el departamento de Ama de Llaves de los hoteles 3 Estrellas. Las posibles ventajas que se obtendrían de esta propuesta de mejoramiento serían costos más bajos, mejor uso del tiempo, aumento de huéspedes, la satisfacción de los mismos y muy buenas referencias. El resultado de esta investigación será una respuesta directa a cualquier falencia del hotel en el área de ama de llaves y tendrá la posibilidad de mejorarlos.

1.2 MARCO TEÓRICO

1.2.1 Estado Actual del conocimiento sobre el tema

El Decreto Presidencial del Registro Oficial de la Ley del Ministerio de Turismo, capítulo VI define a un hotel como: “Aquellos establecimientos que facilitan de manera principal el servicio de alojamiento para clientes en habitaciones completas, sin importar el número de ellas, el servicio complementarios y un área pública significativa; debiendo además cumplir con los estándares que se definirán en las normas técnicas de rigor.”

El Decreto Ejecutivo 3400 Registro Oficial 726 de 17 de Diciembre del 2002 indica lo siguiente:

EL SIGUIENTE REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS.

TÍTULO I

DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS

Capítulo I

DE LOS ALOJAMIENTOS

Sección I

Disposiciones Generales

Art. 1.- Alojamientos.- Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios. El Ministerio de Turismo autorizará la apertura, funcionamiento y clausura de los alojamientos.

Art. 2.- Categorías.- La categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo por medio del distintiva de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondientes a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías. Para el efecto, se atenderá a las disposiciones de este reglamento, a las características y calidad de las instalaciones y a los servicios que presten.

En la entrada de los alojamientos, en la propaganda impresa y en los comprobantes de pago, se consignará en forma expresa la categoría de los mismos.

Art. 3.- Clasificación.- Los alojamientos se clasifican en los siguientes grupos:

“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”

Grupo 1.- Alojamientos Hoteleros.

Subgrupo 1.1. Hoteles.

Hotel (de 5 a 1 estrellas doradas).

Sección 2

Hoteles

Art. 8.- Hotel.- Es hotel todo establecimiento que de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde, las siguientes:

- a) Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo;
- b) Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas, a excepción de los hoteles residencias y hoteles apartamentos; y,
- c) Disponer de un mínimo de treinta habitaciones.

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

- a) De recepción y conserjería, permanentemente atendido por personal experto. El Jefe de Recepción conocerá los idiomas español e inglés. Los demás recepcionistas y el Capitán de Botones deberán tener conocimientos básicos de algún idioma extranjero. El Capitán de Botones, los ascensoristas, los mozos de equipajes y los botones o mensajeros, dependerán de la recepción;
- b) De pisos, para mantenimiento de las habitaciones así como para su limpieza y preparación; estará a cargo de un Ama de Llaves ayudada por las camareras de pisos. El número de camareras dependerá de la capacidad del establecimiento, debiendo existir al menos una camarera por cada diez y seis habitaciones;
- c) De comedor, que estará atendido por el Maître o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario, según la capacidad del alojamiento, con estaciones de ocho mesas como

máximo. Los jefes de comedor, además de conocer el idioma español, tendrán conocimientos básicos del inglés. El menú del hotel permitirá al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos. El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido, de

no existir el personal específicamente destinado a tal efecto, por el del comedor.

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

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

f) Botiquín de primeros auxilios. (Turísticas, 2002)

Según Miguel Ángel Simón (2004), “La Hotelería ha sido siempre uno de los pilares fundamentales del turismo. Con el paso del tiempo la industria hotelera se redimensionó, se sofisticó y demandó de una mayor profesionalismo por parte de sus agentes operarios.”(pág. 26)

Del correcto funcionamiento del Departamento de Ama de Llaves dependerá en gran parte el éxito de un hotel.

Todos los hoteles tienen la característica de tener dos ramas de departamentos de suma importancia: departamentos operativos y departamentos de servicio.

Los **departamentos operativos** son los que se encargan de brindar los servicios que ofrecen el hotel y la atención directa al huésped. Como son:

- Housekeeping²(Ama de Llaves)
- Recepción
- Alimentos y Bebidas

² Término en inglés que se ha adoptado para hacer referencia a las funciones que el departamento de Ama de Llaves cumple, ya sea de habitaciones o de áreas públicas en el hotel.

Los **departamentos de servicios** son los que cumplen sus propias funciones sin involucrar ni tener contacto directo con el huésped para brindar mayor eficiencia a los departamentos operativos. Estos son:

- Seguridad
- Mantenimiento
- Compras

Todos los hoteles tienen una estructura organizacional diferente, implementación variada de elementos que posee y políticas empresariales que pueden cambiar dependiendo de la categoría del hotel, y algo fundamental es que los sectores y funciones, y métodos que componen el departamento de ama de llaves pueden ser organizados de muchas maneras. Esta investigación estará basada en las funciones operativas que cumple el Departamento de Ama de Llaves en los hoteles 3 estrellas del Centro Histórico de Quito. La elección de categorización se debe a que tiene mayor factibilidad que cualquier otra a un cambio. Un hotel con mayor categoría suelen tener procesos estandarizados los cuales no están sujetos a un cambio. Un hotel de 3 o menos estrellas, debido no tiene muy bien establecido este departamento y se enfocan más en el servicio de alojamiento y no en un servicio de calidad al huésped.

De acuerdo a Miguel Simón (2004) “En muchos hoteles no se le da al Departamento de Ama de Llaves la debida importancia, simplemente cuentan con un grupo de personas que se dedican a limpiar las habitaciones y áreas de servicio sin seguir ningún método o sistema.” (pág. 13)

Lo que cita el autor Miguel Ángel Simón, se da actualmente en el país. Se toma muy a la ligera la importancia que tiene este departamento por lo que no se desarrollan correctamente las funciones del hotel. Muchos establecimientos de hospedaje que tienen entre 15 y 30 habitaciones tienen un grupo de personas que limpian a diario las habitaciones y las áreas públicas, pero no siguen ningún manual de calidad de procesos de este departamento debido a que no cuentan con uno. Muchos se enfocan en precios, ubicación, espacio, pero no en la higiene, limpieza, imagen u organización del hotel.

“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”

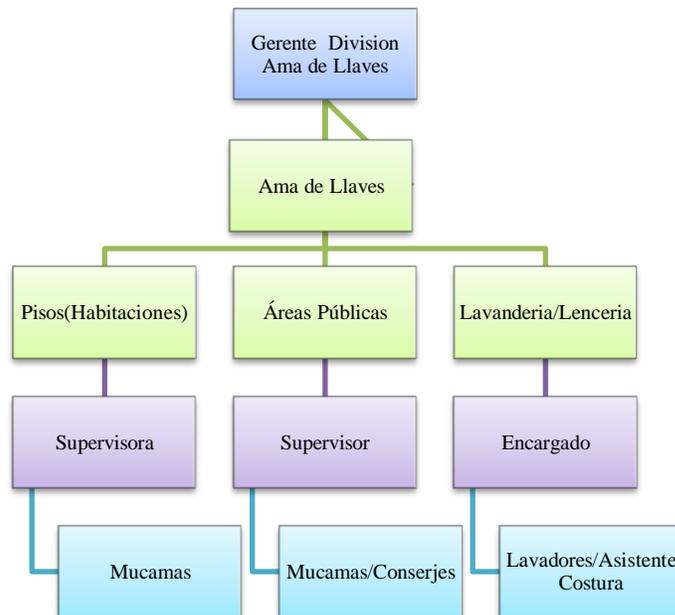
En su libro, María José Olmo Garre (2001) sostiene que para un funcionamiento adecuado del Departamento de Ama de Llaves se necesita de trabajo en equipo, profesionalismo y dedicación. Las funciones de este departamento pueden variar pero generalmente son:

- Pisos(habitaciones)
- Áreas Públicas
- Lavandería
- Tintorería
- Lencería

El departamento de Housekeeping está vinculado con la mayoría de los otros departamentos del hotel. Este departamento está en constante comunicación con recepción, en casos de actualizar las habitaciones listas, en proceso de limpieza y desalojadas para empezar el procedimiento de limpieza. Este vinculo es de gran importancia ya que en el caso de no existir una buena comunicación pueden entregar una habitación que no estuvo en el lista de una de las mucamas y se reporto que la habitación ya esta lista, si es que no hay una confirmación directa del departamento de Ama de Laves se pueden mandar mensajes equivocados. Está vinculado con Mantenimiento e Ingeniería para fallos en la habitación, como el cambio de un foco, problemas en tuberías de agua en las habitaciones y áreas públicas, falta de electricidad, cuestiones de pintura, etc. Se comunica también con alimentos y bebidas al momento de pedir servicio a la habitación como el desayuno a la cama, o bebidas complementarias. Una función del hotel siempre dependerá de otra.

Organigrama Funcional del Departamento de Ama de Llaves

Gráfico 2: Organigrama Funcional Departamento de Ama de Llaves



Elaborado por: Mayra Quintero

Fuente: Departamento De Gobernanta de Hotel, María José Olmo (2011)

Cada hotel, dependiendo de su capacidad, tendrá determinadas secciones no mencionadas. Esta investigación está basada en los hoteles de categoría de 3 Estrellas, por lo cual estas funciones señaladas son las básicas y fundamentales.

Encabezando el organigrama esta el Ama de Llaves, quien es la que se encarga de las operaciones principales en su cargo. Tiene autoridad sobre los supervisores y encargados, por ende de los conserjes y mucamas. Estará también encargada del entrenamiento individual de las mucamas o de delegar esta responsabilidad a los supervisores.

En el caso de no tener supervisores en el hotel, el ama de llaves será responsable de tomar la lista de recepción, de habitaciones ocupadas y distribuirlas entre las mucamas en el horario de día para el servicio completo y de noche para un servicio menos completo, como para refrescar la habitación. (Mesalles, 2001)

Responsabilidades de un Ama de Llaves

La Gobernanta o cabeza de Ama de Llaves es la que debería imponer disciplina y dar el ejemplo. Tiene como misión controlar el trabajo de las mucamas, conserjes, valets, etc., lo que quiere decir todo el personal encargado de las habitaciones y del área pública. Esta es una gran responsabilidad por lo que es su deber vigilar a los demás. Corregirlos y enseñarlos no quiere decir reprender o faltar el respeto ya que el respeto es la base del funcionamiento correcto de este departamento.

“El mejor dirigente no es el que se hace temer por su carácter duro e intransigente, sino el que es más humano, respetuoso y sabe escuchar. Saber escuchar es una cualidad que debe poseer todo el que tenga a su cargo la dirección de un grupo.” (Collado, 2002, pág. 65)

En algunos establecimientos hoteleros no se maneja esto de una manera adecuada, por lo que no se respeta el trabajo ni a los dirigentes. Esto es algo que se gana y se motiva tanto en los empleadores como a los empleados.

La mayoría de huéspedes prefiere tener una sola mucama que se ocupe su habitación durante su estadía. Estas serán características que debe tener en cuenta la supervisora al momento de designar las habitaciones. Así como el ama de llaves tiene características que debe tener en mente, las mucamas también. Ellas deberán saber las preferencias de los huéspedes, más aun si su estadía es prolongada. Así sea saber el lado donde duerme el huésped para saber donde haría el dobléz en el horario de la noche, o si prefiere que le despierten con una llamada a cierta hora.

Según Luis Mesalles en su libro “La Gobernanta” (2000), existen cuatro reglas básicas para el éxito profesional de un ama de llaves.

- 1) Unidad de Criterio: que todo el personal use el mismo método de trabajo
- 2) Entrenamiento Constante: trabajo en equipo
- 3) Control Sistemático: sistema de seguimiento que garantice que el trabajo ha sido bien ejecutado
- 4) Comunicación fluida: buenas relaciones y cooperación entre todos (pág., 20)

Sin considerar categoría o tamaño de un hotel, estas son reglas que todo establecimiento de alojamiento debería seguir.

Estandarización del Servicio

Muchos hoteles de renombre internacional o de cadenas tienen la característica especial de tener un servicio estandarizado en el departamento de Ama de Llaves, lo cual significa en crear una puesta distintiva y crear un método prefijado de cada detalle y para cada categoría de habitación. Esto se puede referir a que la habitación tiene un número determinado de toallas, o una forma estandarizada de tender una cama.

1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica

De acuerdo a la Ley de Turismo, dentro del reglamento general de actividades turísticas, se considera para esta investigación lo siguiente:

Sección I: Doc. 5: Art. 12.- Hoteles de tres estrellas.- Los hoteles de tres estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

b) De pisos, para mantenimiento de las habitaciones así como para su limpieza y preparación; estará a cargo de un Ama de Llaves ayudada por las camareras de piso. El número de camareras dependerá de la capacidad del establecimiento, debiendo existir al menos una camarera por cada diez y seis habitaciones.³

Se tomara en cuenta estas disposiciones al momento de pensar en algún cambio dentro del hotel.

En cuanto a una adaptación de ciertos procesos en las operaciones dentro del departamento de ama de llaves, se usara como base lo que aconseja usar María José Olmo Garre (2001).

“Para que en un departamento se consideren definidos los procesos de trabajo, dentro de una sistema de calidad estos deben estar: desarrollados, comunicados y controlados.” (pág. 162)

Según Olmo, los procesos deben estar desarrollados, en otras palabras deben tener nombre, objetivo, personas designadas, descripción y explicación de los procesos.

³ El Artículo 12 de la primera sección de la Ley de Turismo consta de 6 literales, solo se tomo en cuenta la segunda ya que aplica directamente con esta investigación.

Deben también ser comunicados, esto quiere decir que todos deben estar informados sobre estos procesos y a la vez estar de acuerdo con dichos procesos.

Por último, los procesos también deben ser controlados. Esta parte vendría a ser fundamental al finalizar esta investigación. El control no solo se regirá a los resultados obtenidos, sino también al proceso en sí. El control no solo dependerá de los superiores, los empleados serán responsables también de controlar su trabajo.

1.2.3 Marco Conceptual

Procesos: Se denomina proceso al conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar con un fin. (Definición abc, 2013)

Procedimientos: El término procedimiento es usado para hacer referencia a todo aquel sistema de operaciones que implique contar con un número más o menos ordenado y clarificado de pasos cuyo resultado sea el mismo una y otra vez. El procedimiento se vuelve entonces en algo posible de ser conocido y repetido de modo que al buscar un determinado tipo de resultado para X situación, se sepa de qué manera proceder o actuar. (Definición abc, 2013)

Estudio de mejoramiento: Es un buen instrumento para identificar y organizar las posibles respuestas de cambio a las debilidades encontradas en la autoevaluación institucional. (Educación, 2013)

Camarera: Desempeña un trabajo esencial dentro de un establecimiento de alojamiento. Su actividad diaria le permite un contacto muy cercano al huésped, siempre en un entorno de respeto y profesionalidad. Al relacionarse además con los demás departamentos, imprime una gran influencia sobre la filosofía general de todo el establecimiento. Del resultado de su trabajo eficiente y atento, depende en gran medida de que el huésped alojado disfrute de su estancia satisfactoriamente en el hotel. (Canals, 2010)

Ama de llaves: Es la persona que se encuentra frente a la dirección del departamento de Pisos. Es una gestora de un volumen importante de RRHH y materiales, por lo que aplica el POEC del proceso administrativo, debe poner en juego todos los recursos disponibles para lograr los objetivos del departamento. (Ama de LLaves, 2010)

1.2.4 Hipótesis

La ausencia de procesos y procedimientos en el departamento de Ama de Llaves ocasionan insatisfacción a los huéspedes del hotel.

1.2.5 Identificación y Caracterización de las variables

Como variable independiente, está la ausencia de procesos y procedimientos de actividades en el departamento operativo de ama de llaves. La variable dependiente es la insatisfacción del huésped.

CAPÍTULO II

MÉTODO

2.1 NIVEL DE ESTUDIO

Esta es una investigación descriptiva ya que señala características y la estructura del Departamento de Ama de Llaves. Describe la situación actual de este departamento en la categoría de tres estrellas. Se investigara a fondo estos procesos con la finalidad de obtener una predicción con resultados positivos para el hotel.

2.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

Esta propuesta ofrece un plan de mejoramiento, lo cual significa que la modalidad de investigación es la de un proyecto de desarrollo o factibilidad. Esto se hará mediante una reestructuración de procesos o simplemente un aumento o mejoría de procedimientos que se realicen en el Departamento de Ama de Llaves. Esta investigación tendrá apoyo de fuentes bibliográficas, como también experiencia propia en el hotel en cuestión. El objetivo sería proponer la ejecución de esta oferta de mejoramiento y ser testigo de sus resultados positivos.

2.3 MÉTODO

Para esta investigación se utilizará el método histórico- lógico. Se partirá del estudio profundo del funcionamiento de los procesos actuales de los hoteles desde sus inicios para posteriormente tomar medidas correctivas en cuanto a la calidad de los procesos y procedimientos de los hoteles tres estrellas del Centro Histórico de Quito, en este plan piloto tomando en cuenta al Hotel San Francisco de Quito.

2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

A través de datos estadísticos entregados por el Hotel San Francisco de Quito, se obtuvo la capacidad máxima de huéspedes hospedados en el año 2012. La capacidad máxima de huéspedes que se pueden hospedar en el hotel anualmente es de 12045. El 68.6%, porcentaje que corresponde al de ocupación del año anterior, del total de capacidad máxima resulta en 8262 huéspedes. Éste número se usará como Universo para la fórmula que se empleará a continuación con la finalidad de obtener el tamaño de la muestra.

2.4.1 Tamaño de la muestra y análisis.

Se aplicará la fórmula a continuación para obtener el tamaño de la muestra, en este caso el número de encuestas necesarias.

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

Z= Nivel de confianza

N= Universo

p= Probabilidad a favor

q= Probabilidad en contra

n= tamaño de la muestra.

e= Error de estimación

Z= 95% = 1,96

p= 0,50

q= 0,50

e= 0,08

N= 8262 (Numero de huéspedes alojados en el hotel, año 2012)

Se usó un 8% de error de estimación debido a que los huéspedes son en su totalidad extranjeros por lo que es muy probable que visiten el hotel solo una vez. Esa única estadía puede tener una opinión subjetiva.

$$n = \frac{(1.96)^2 * 8262 * 0.5 * 0.5}{[0.08^2 * (8262 - 1)] + [1.96^2 * 0.5 * 0.5]}$$

$$n = \frac{7934.82}{53.83}$$

$$n = 147 \text{ Clientes/Encuestas}$$

2.5 SELECCIÓN INSTRUMENTOS INVESTIGACIÓN

El instrumento que se usara para esta investigación es la observación. Solo a través de la observación de cómo se desenvuelven los hoteles en cuestión se podrá ver las áreas que tienen lugar para un mejoramiento.

La lista de instrumentos que se usaran en el desarrollo de esta investigación son:

- Encuestas a huéspedes
- Observación directa (Hoteles, habitaciones, áreas públicas)

Se procederá a realizar una prueba piloto en uno de los hoteles tres estrellas del Centro Histórico de Quito.

2.6 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Para validar esta investigación se han elaborado varias fichas de observación y encuestas para los huéspedes del hotel.

Las fichas de observación tienen calificación del 1 al 5, 1 siendo excelente y 5 muy malo. A la vez se usaran los números como referencia a si o no, 1 siendo si y 2 no.

“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”

Ejemplo: **Ficha de Observación**

Limpieza del hotel								
No.1	PUNTOS A OBSERVAR			1	2	3	4	5
1	Limpieza general/superficial de las habitaciones							
	1 - excelente	2 - bueno	3 – regular					
	4 - malo	5- muy malo						

Las encuestas tendrán preguntas concisas calificando al hotel en aspectos generales y específicos como es la limpieza de sus habitaciones, donde tendrán que señalar su opinión con una X.

Ejemplo: **Encuesta**

MARQUE LAS RESPUESTAS CON UNA X POR FAVOR

Servicio de Limpieza

DETALLE	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Limpieza de la habitación a su llegada				
Limpieza del baño				

Estas fichas de observación ayudarán con la calificación de varios aspectos del hotel en general y de su limpieza.

2.7 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Con la ayuda de las variables se podrá pasar de un plano abstracto de la investigación a un plano operativo, observando y midiendo cada una de las variables.

Tabla 1: Variable Independiente

POSICIÓN TEÓRICA	ELEMENTOS DE LA VARIABLE	INDICADORES	CUESTIONAMIENTO	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	INFORMANTES
La ausencia de procesos y procedimientos de actividades realizadas en el departamento operativo de ama de llaves ocasiona deficiencia en la calidad de habitación en general, más que nada en la limpieza. La mayoría de quejas del hotel se refieren a la apariencia y limpieza de espacios públicos y baños. Insumos para limpieza y productos de limpieza no están usados de la mejor manera ni los están aprovechando a su máxima capacidad, esto se refleja en el estado de las habitaciones	El mal estado de las habitaciones crea inconformidad con los huéspedes.	El 40% de los huéspedes manifestaron inconformidad por el estado de las habitaciones.	Limpieza de la habitación a su llegada	encuestas	cuestionario 1	huéspedes
	Sugerencias refiriéndose al mejoramiento en limpieza y servicios del hotel.	El 15% de las sugerencias se refieren al mejoramiento de la limpieza y servicios del hotel.	Limpieza y servicio durante su estadía	encuestas	cuestionario 1	huéspedes
	Quejas sobre la limpieza de los baños.	El 60% de huéspedes expusieron quejas en cuanto a la limpieza de los baños.	Limpieza del baño	encuestas	cuestionario 1	huéspedes
	Opinión acerca de la limpieza general de las habitaciones.	El 60% de huéspedes opinaron sobre la limpieza del hotel como buena o regular.	¿Existe una buena limpieza general en las habitaciones?	Fichas de Observación	cuestionario 2	Autora

“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”

y en las referencias de los huéspedes. Debido a que las actividades diarias realizadas por las camareras no son supervisadas y el personal no ha sido capacitado adecuadamente, estas actividades deben mejorar.	Sugerencias en cuanto a la limpieza de los espacios públicos	El 40% de clientes sugirieron mejorar la limpieza de los espacios públicos.	¿Se observan limpios los espacios públicos y pasillos?	Fichas de Observación	cuestionario 2	Autora
	Opinión sobre el personal y su capacidad	El 80% de personal no ha sido debidamente capacitado.	¿Se considera al personal como calificado?	Fichas de Observación	cuestionario 2	Autora
	Supervisión de las tareas realizadas	El 90% de tareas realizadas no son supervisadas.	¿Existe seguimiento y supervisión de las tareas realizadas por las camareras?	Fichas de Observación	cuestionario 2	Autora
	Motivación y satisfacción del personal	El 90% del personal no se encuentra motivado	¿El personal se encuentra satisfecho y motivado?	Fichas de Observación	cuestionario 2	Autora
	Variedad de insumos de limpieza	el 100% de camareras necesitan más insumos de limpieza	¿Existe variedad de insumos de limpieza para trabajar correctamente?	Fichas de Observación	cuestionario 2	Autora
	Uso continuo de aspiradoras	el 95% de tiempo no se hace uso de aspiradoras	¿Se usa regularmente la aspiradora en las habitaciones con alfombra?	Fichas de Observación	cuestionario 2	Autora
	Uniforme adecuado para actividades diarias de camareras	el 100% de camareras no usan un uniforme adecuado para su trabajo en el hotel	¿Las camareras visten uniforme adecuado para sus actividades diarias?	Fichas de Observación	cuestionario 2	Autora

Tabla 2: Variable Dependiente

POSICIÓN TEÓRICA	ELEMENTOS DE LA VARIABLE	INDICADORES	CUESTIONAMIENTO	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	INFORMANTES
La insatisfacción de los huéspedes se refleja en las sugerencias y opiniones que dan al hotel. La mayoría de veces su descontento va relacionado con la limpieza de su habitación al llegar a ella al igual que durante su estadía. Muchos de los huéspedes dudan en regresar y la gran mayoría no lo recomendaría a sus conocidos. Los precios del hotel no son elevados por lo	Cientes insatisfechos por los servicios que ofrece el hotel.	El 30% de los clientes se sienten insatisfechos con los servicios que ofrece el hotel.	¿Cómo calificaría el hotel en general?	encuestas	cuestionario 1	huéspedes
	Trato descortés del personal hacia los huéspedes.	El 15% de los huéspedes sintieron un trato descortés por parte del personal.	Cortesía y amabilidad en general	encuestas	cuestionario 1	huéspedes
	Huéspedes se hospedan por más de una vez en el hotel.	El 40% de los clientes no se hospedarían nuevamente en el hotel.	¿Se hospedaría nuevamente en el hotel?	encuestas	cuestionario 1	huéspedes
	Huéspedes que recomendarían el hotel a sus conocidos.	El 5% de clientes no recomendarían a sus conocidos hospedarse en el hotel en estudio.	¿Recomendaría este hotel a sus amigos y colegas?	encuestas	cuestionario 1	huéspedes
	Cientes tuvieron problemas a lo largo de su estadía en el	El 20% de huéspedes tuvieron algún tipo de problema durante su	¿Tuvo algún problema durante su estadía?	encuestas	cuestionario 1	huéspedes

“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”

que los huéspedes opinan que es un precio bastante justo para el servicio que	hotel.	estadía.				
están recibiendo. Lo que se busca es que el cliente no tenga problemas en su estadía y tenga ganas de volver y de comentar sobre su estadía a sus amigos o colegas.	Opinión sobre el precio pagado y su relación en cuanto a sus expectativas.	El 80% de huéspedes opinaron que el precio pagado estuvo de acuerdo a sus expectativas.	¿El precio pagado por la habitación está acorde a sus expectativas?	encuestas	cuestionario 1	huéspedes

2.8 PROCESAMIENTO DE DATOS

Luego de haber revisado la información recolectada, los datos y conclusiones de la encuesta serán presentados mediante representaciones gráficas, en este caso gráficos circulares por ser los más recomendados para resultados en porcentajes. Estos serán analizados destacando lo más importante y sus respectivas sugerencias o recomendaciones.

Los procedimientos de la propuesta serán elaborados mediante el programa de modelador de procesos Bizagi, los cuales serán exportados al programa de Microsoft Word donde se detallara paso a paso la propuesta.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

3.1 LEVANTAMIENTO DE DATOS

3.1.1 Análisis Situacional

El análisis se hará en base al Hotel San Francisco de Quito en el cual se aplicará una prueba piloto, verificando que el estudio de mejoramiento haya cumplido con los objetivos establecidos. El Hotel San Francisco ha dado apertura para estudiar a fondo el funcionamiento del departamento de ama de llaves al igual que sus procesos, procedimientos y actividades diarias.

Historia del Hotel San Francisco de Quito

Este hotel se encuentra en el corazón del Centro Histórico de Quito, a pocos pasos de las plazas, iglesias, conventos, museos y lugares turísticos de la vieja ciudad, en las calles Sucre Oe3-17 y Guayaquil.

La casa colonial que fue construida tras el terremoto que destruyó algunos territorios de la Real Audiencia de Quito en el año 1698, es de dos plantas con un patio principal en la planta baja y una segunda planta bastante amplia. En 1987 empezó la reconstrucción de la casa y fue terminada por completo en 1997, año en el cual se nombró Hotel San Francisco de Quito y empezó a funcionar como tal, hace 17 años brindando el servicio de alojamiento en el centro histórico de Quito.

El hotel pertenece a la razón social “Negocios Unidos Paredes e Hijos Cía. Ltda.” Cuenta con 35 habitaciones distribuidas en 5 pisos de la casa colonial. Se distribuyen de la siguiente manera:

- 10 habitaciones simples
- 8 habitaciones dobles
- 8 habitaciones triples
- 1 habitación cuádruple
- 6 Suites (simples y dobles)

- 2 Suites Matrimoniales

El siguiente cuadro indicará los horarios y las actividades del personal dentro del departamento de ama de llaves:

Gráfico 3: Actividades y Horarios de Camareras



Fuente:

Elaborado por: Mayra Quintero

“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”

Los empleados con que cuenta el establecimiento no son personas formadas en hotelería, solo han recibido cursos de inducción y el periodo de trabajo, el cual es de aproximadamente 17 años. Lo que han aprendido a lo largo de su experiencia laboral se debe a la práctica diaria, han recibido 2 capacitaciones, mas no están formadas profesionalmente ni tienen pasadas experiencias en otros hoteles.

Alrededor de las 9.30 am, recepción les entrega su libreta de habitaciones indicando el estado de las mismas. Los estados pueden ser:

- Reservada
- Servicio diario (se queda)
- Libre
- Por salir

Ejemplar de hojas de registro de habitaciones:

Gráfico 4: Hoja de Registro

HAB#	# PERSONAS	SALIDA	RESERVADA	SE QUEDA	P POR SALIR	OBSERVACIONES
22						
23						
24						
25						
27						
28						
29						
30						
31						
32						
33						

Fuente: Hotel San Francisco de Quito

Descripción de Tareas y Tiempos

Las tres camareras empiezan siempre por las habitaciones más grandes, sean estas reservadas o no. Luego de esto no tienen ningún orden en particular a seguir.

Las actividades que realizan en cuanto a las habitaciones desocupadas son las siguientes:

“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”

- Limpieza profunda del baño (lavado de baldosa de piso y ducha, lavabo, inodoro, espejos)
- Situar tapetes, toallas y papel higiénico en el lugar que corresponda.
- Cambio de sábanas y si es necesario de cubrecamas.
- Remover polvos de la habitación. (desempolvar y barrer)
- Ubicar los amenities del hotel para el huésped(shampoo, jabón, botellas de agua)

El tiempo estimado dentro de una habitación desocupada es de 40-45 minutos. Variando en el tipo de habitación. De los cuales alrededor de 15 se toman en las camas, desempolvar y barrer. El tiempo restante en el baño y en ubicar los amenities.

El tiempo estimado para una habitación ocupada es de 25-30 minutos, de la misma manera dependiendo del tamaño de la habitación.

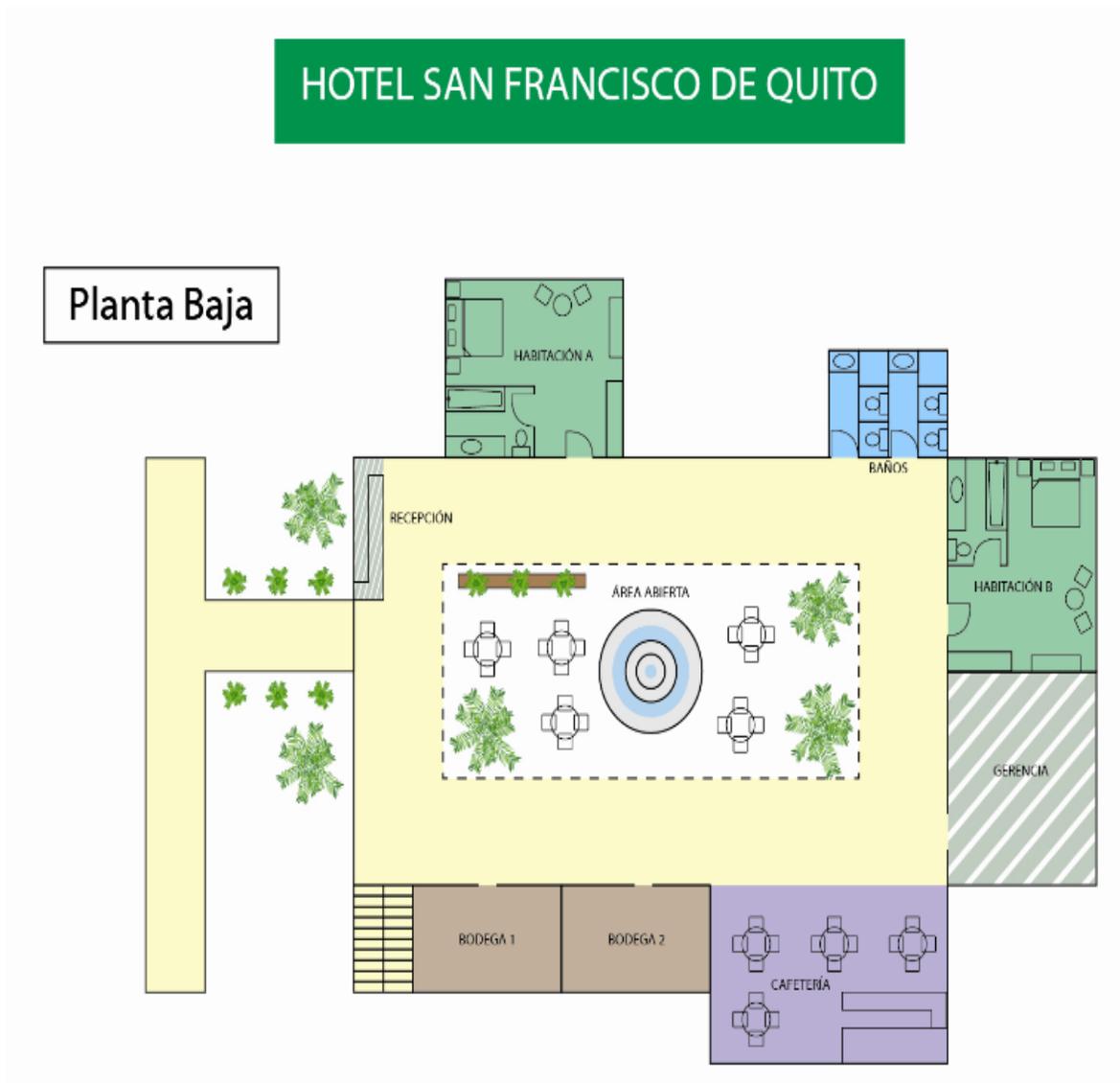
Manejo de Reportes de Ama de Llaves

La recepción cuenta con un registro de forma empírica a través de esquemas en Excel. Este contiene 12 pestañas, una para cada mes del año presente con un listado de las habitaciones en cada celda. Estas celdas indican el nombre o grupo que se encuentra en esa habitación y la fecha hasta cual se quedará.

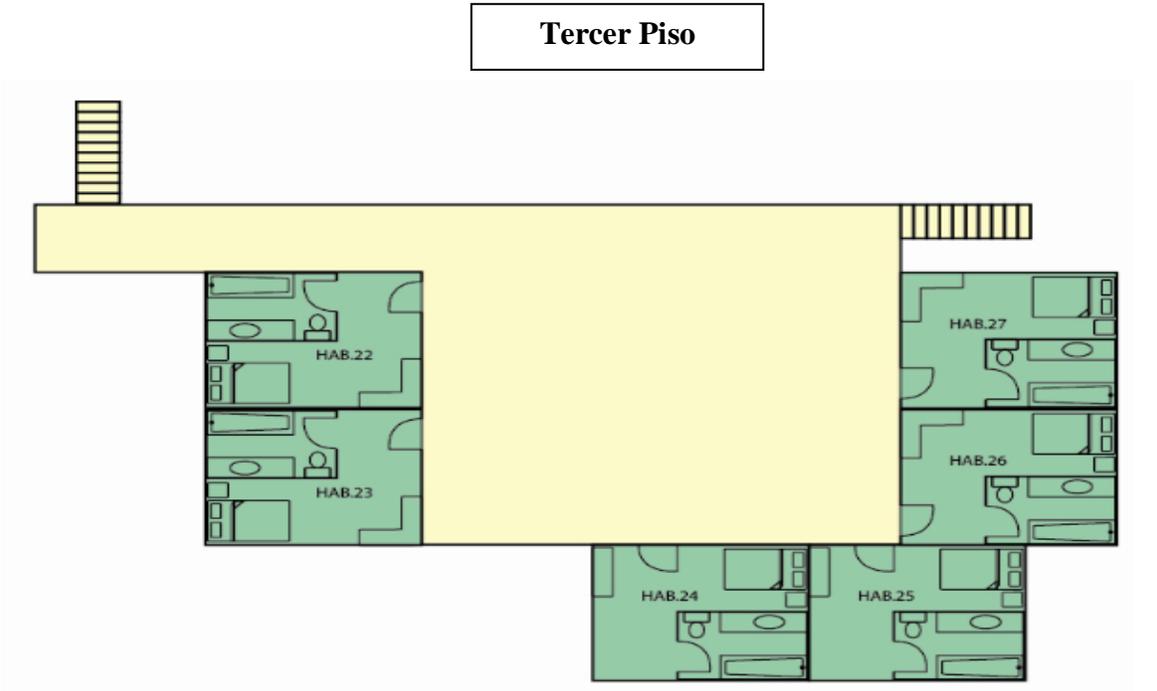
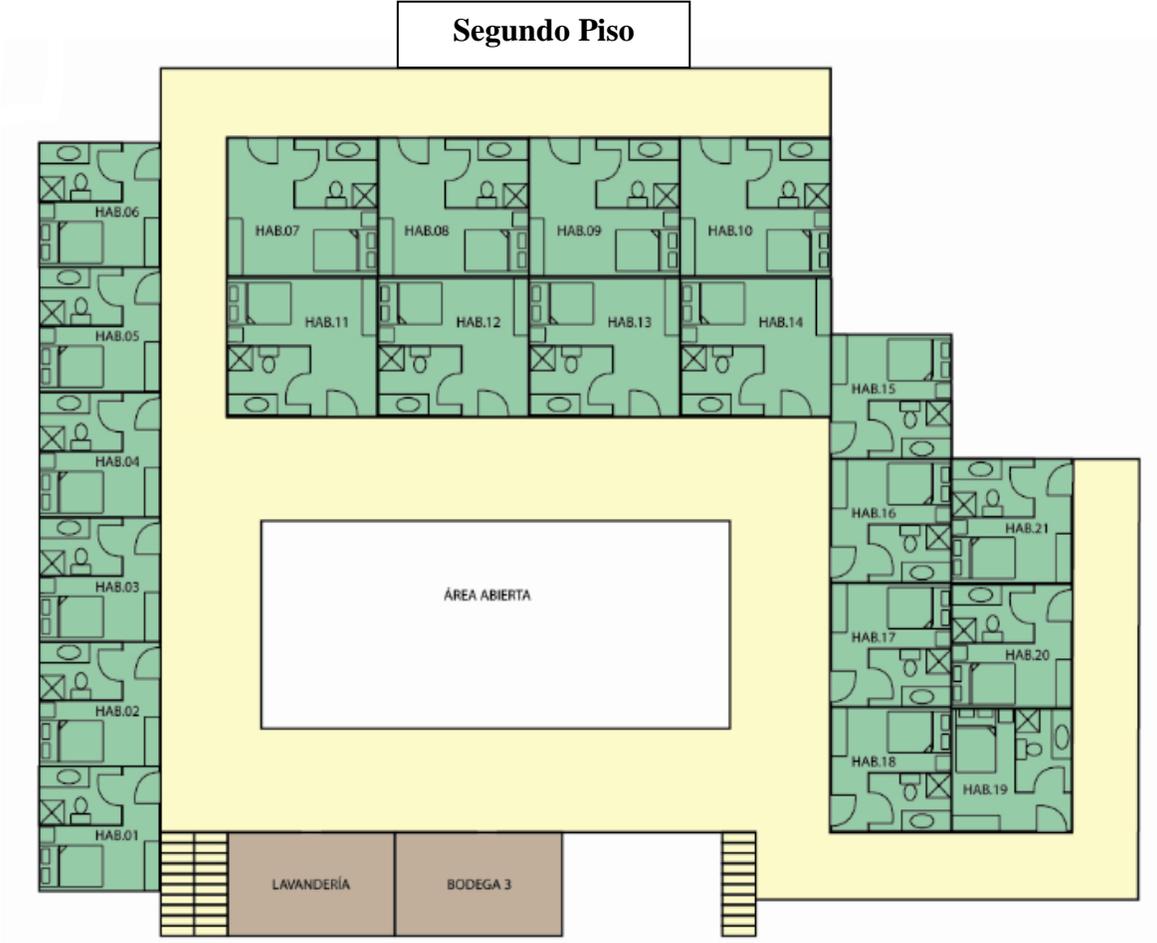
No existen estándares por cumplir dentro del hotel. Las actividades que se realicen son parte de una rutina las cuales no son supervisadas.

El siguiente mapa fue elaborado para entender de mejor manera la distribución de las habitaciones y proyectar el recorrido diario de las camareras.

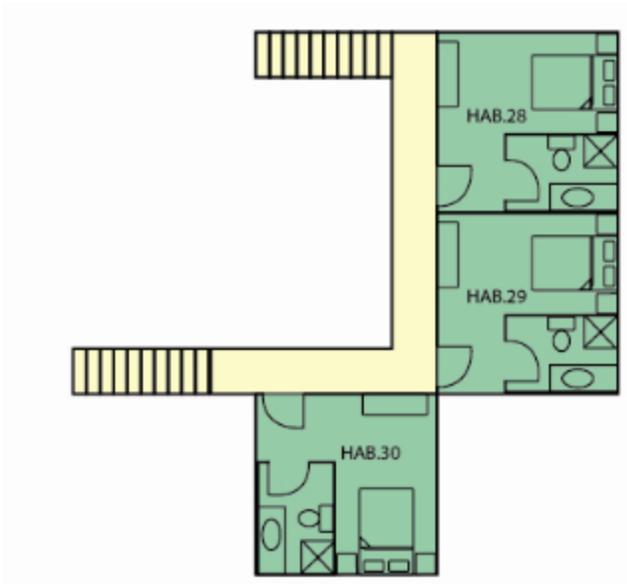
Gráfico 5: Planos Distribución de Habitaciones



“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”



Cuarto Piso



Quinto Piso



Elaborado por: Mayra Quintero
Fuente: Hotel San Francisco de Quito

Porcentajes de Ocupación

El Hotel San Francisco de Quito trabaja en su mayoría con agencias de viajes nacionales e internacionales. El porcentaje de walk-ins que recibe es mínimo comparado con el que tiene con huéspedes clientes de las agencias. Las agencias con las que trabaja el hotel son las siguientes:

- Tributrek
- Mashipura Viajes
- Latitud 0
- Incatrek S.A
- Columbus Cia
- Peak Ecuador
- Ganapar
- TerraNova

Estas agencias trabajan con turistas del exterior como estadounidenses, canadienses, ingleses, australianos, alemanes, holandeses y españoles. Los meses de mayor afluencia son junio, julio y agosto, con reservas hasta de un año de anticipación. El mes con menor porcentaje de ocupación es febrero.

Porcentajes de Ocupación (Mensualmente)

Usando las siguientes formulas, se resolvieron los porcentajes de ocupación del año cerrado 2012:

$$\text{Capacidad Máxima} = \# \text{ Habitaciones} \times \# \text{ Dias en el mes}$$

$$\% \text{ Porcentaje de Ocupacion} = \frac{\text{Habitaciones Ocupados}}{\text{Capacidad Maxima}}$$

Tabla 3: Porcentajes de Ocupación 2012

Mes	Capacidad Máxima	Habitaciones Ocupadas	Porcentaje de Ocupación
Enero	1023	814	80%
Febrero	924	523	56.6%
Marzo	1023	626	61%
Abril	990	594	60%
Mayo	1023	651	66.3%
Junio	990	668	67.4%
Julio	1023	786	76.8%
Agosto	1023	751	73.3%
Septiembre	990	693	70%
Octubre	1023	702	68.6%
Noviembre	990	740	74.7%
Diciembre	1023	700	68.4%
Total			68.6%

Porcentaje de ocupación del año 2012 = 68.6%

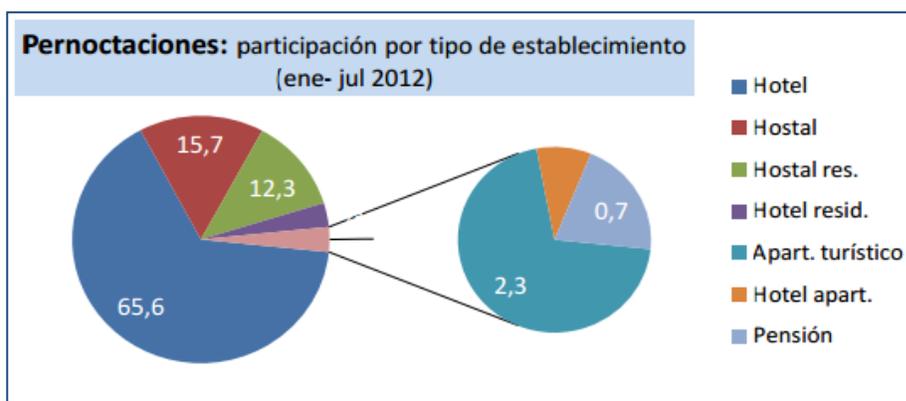
Elaborado por: Mayra Quintero

Fuente: Datos estadísticos Hotel San Francisco de Quito

Según el Boletín de Ocupación Hotelera N°74, la tasa de ocupación hotelera del año 2012 en la ciudad de Quito, incrementó en comparación al año 2011. “La ocupación hotelera en 2012 es sistemáticamente más alta que en el año anterior. En el período enero – julio del presente año alcanza 57,9 %, frente a 52,5 %, en ese lapso de 2011. La mayor diferencia se presenta en junio y la menor en febrero. En julio de 2012 la TOH registra 60,1 % y, en julio de 2011, el nivel de utilización es de 55,1 %.” (Turismo, 2012, pág. 7)

En cuanto a los porcentajes en pernoctaciones, el 65 % de noches hoteleras se las realizan en establecimientos de tipo hotel.

Gráfico 6: Porcentajes de Pernoctaciones



Fuente: Boletín de Ocupación Hotelera

Elaborado por: Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turismo, 2012

Según el Boletín, de la totalidad de 748.650 pernoctaciones efectuadas en el periodo de Enero-Julio 2012, 361.070 las realizaron viajeros residentes (el 48,2 %); y, 387.580 (el 51,8 %) huéspedes no residentes.

Estos datos revelan que el Hotel San Francisco de Quito está sobre el porcentaje general de ocupación dentro de los hoteles. Se encuentra en una buena posición a pesar de que los hoteles ubicados en el centro histórico son los que tienen los porcentajes más bajos de ocupación hotelera, frente a la zona de La Mariscal y el sector del norte.

Tabla 4: Precios Habitaciones

Precios Habitaciones	
Simple	\$19,60
Dobles	\$40,88
Triple	\$65,04
Cuádruple	\$80,72
Quíntuple	\$98,04
Suite Simple	\$39,68
Suite Doble	\$59,96
S. Honey Moon	\$70,16

Elaborado por: Mayra Quintero

Fuente: Hotel San Francisco de Quito

“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”

3.1.2 Matriz de Escenarios Externos e Internos

Las matrices que se desarrollarán a continuación ayudan con el análisis actual del hotel y su situación frente a factores externos. Se identificarán las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Tabla 5: Matriz Escenarios Externos e Internos

BASE DE DATOS			
MATRIZ DE ESCENARIOS EXTERNOS E INTERNOS			
ESCENARIOS POSITIVOS			
No.	EXTERNO (Nacional)	No.	INTERNO (Local)
1	Gran inversión en publicidad turística nacional e internacionalmente	1	El Hotel San Francisco maneja personal antiguo y de confianza
2	Aumento del número de turistas anualmente	2	Los hoteles tres estrellas en cuestión se encuentran en puntos estratégicos del centro histórico
3	Atención prestada para incrementar el número de policías nacionales y metropolitanos	3	Personal familiarizado con el funcionamiento general del hotel
4	Importancia que se ha dado al turismo y hotelería en este gobierno	4	Cumplen con requerimientos establecidos por la ley para ser llamado hotel.
ESCENARIOS NEGATIVO			
No.	EXTERNO (Nacional)	No.	INTERNO (Local)
1	Aún con aumentar número de policías, la seguridad se mantiene en el país	1	Falta de un esquema organizacional y funcional.
2	Muchos establecimientos se hacen llamar hoteles sin cumplir con los requerimientos	2	Poca o ninguna supervisión en las habitaciones de los hoteles. (Hotel San Francisco)
3	Falta de control por parte del Ministerio de turismo en los establecimientos hoteleros	3	Muchas responsabilidades puestas en un(a) solo empleado/empleada
4	La ley aclara disposiciones generales por las cuales los hoteles deben guiarse.	4	Falta de estándares en cuanto a limpieza y calidad
5		5	No existen incentivos ni motivación para los empleados del departamento de ama de llaves.

Tabla 6: Análisis FODA

IDENTIFICACIÓN DE TODOS LOS FACTORES	
Oportunidades o amenazas son externas	
Debilidades o Fortalezas son internas	
<p>Fortalezas Ofrece una ubicación estratégica para hacer turismo muy buena Lleva mas de 15 años en negocio Vinculos con agencias internacionales lo cual significa clientes fieles y fijos para temporadas altas</p>	<p>Oportunidades Aumento de número de turistas anuales Quito nombrado destino turistico del 2013 por la revista National Geographic Gran inversion en promocion turistica a nivel nacional e internacional</p>
<p>Debilidades Falta de mantenimiento en cuanto al aspecto fisico del hotel Falta de supervision de las actividades que se llevan acabo en el hotel y especialmente en el departamento de ama de llaves Se llevan acabo los mismos procesos que hace 10 años</p>	<p>Amenazas Mucha competencia en el sector Inseguridad parcial en el dia, total en la noche Competencia directa con mejor servicio y calidad</p>

3.1.3 Instrumentos para registro de datos

El instrumento que se usará para esta investigación es la encuesta. La encuesta incluirá preguntas concretas para los huéspedes del hotel con el objetivo de saber las opiniones de los mismos acerca de aspectos cruciales para esta investigación.

Encuesta a Huéspedes

Las encuestas se entregaron a los huéspedes del Hotel San Francisco de Quito en un periodo de dos meses.

Ejemplar encuesta:

Encuesta para Huéspedes

Encuesta para conocer el grado de satisfacción de los huéspedes del Hotel San Francisco de Quito, le pedimos que nos ayude respondiendo a las siguientes preguntas.

MARQUE LAS RESPUESTAS CON UNA X POR FAVOR

Nacionalidad:.....

Sexo: Femenino Masculino

Edad: 20-30 30-40 40-50 50-en adelante

1. ¿Es la primera vez que se hospeda en el Hotel San Francisco?

Si
No

2. ¿Cómo calificaría el hotel en general?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>

3. Califique los siguientes ítems en relación a:

a. Servicios de la Recepción:

DETALLE	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Bienvenida a la llegada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Precisión de la reserva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Precisión de la factura a su salida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b. Servicio de Limpieza

DETALLE	Excelente	Bueno	Regular	Malo
<input type="checkbox"/>				

“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”

Limpieza de la habitación a su llegada				
Limpieza y servicio durante su estadía				
Suministros para los huéspedes y amenidades				
Confort de la habitación				
Funcionalidad de las comodidades de la habitación y amenidades				
Limpieza del baño				
Cortesía y amabilidad en general				

c. Hospedajes en las habitaciones

DETALLE	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Condición general de la habitación				
Control de la temperatura en la habitación				
Instalación sanitaria				
TV				
Decoración				
Limpieza general del hotel				
Facilidades recreacionales				
Eficacia del servicio				
Actitud del personal				
Cortesía y amabilidad del personal				

“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”

Habilidad del personal para satisfacer sus necesidades				
--	--	--	--	--

Estadía en General

4. ¿Se hospedaría nuevamente en el hotel?

Si

No

5. ¿Recomendaría este hotel a sus amigos y colegas?

Si

No

6. ¿Tuvo algún problema durante su estadía?

Si

No

7. ¿El precio pagado por la habitación está acorde a sus expectativas?

Si Porque:

No

.....

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Fichas de Observación

Guía de Observación

Limpieza del hotel								
No.	PUNTOS A OBSERVAR			1	2	3	4	5
1	Limpieza general/superficial de las habitaciones							
	1 - excelente	2 - bueno	3 – regular					
	4 - malo	5- muy malo						
2	Visibilidad de manchas y polvo							
	1 – si	2 – no						
3	Limpieza de los baños							
	1 - excelente	2 - bueno	3 – regular					
	4 - malo	5- muy malo						
4	Limpieza de espacios públicos(Lobby, pasillos)							
	1 - excelente	2 - bueno	3 – regular					
	4 - malo	5- muy malo						

Personal								
No.	PUNTOS A OBSERVAR			1	2	3	4	5
1	Personal Calificado							
	1 – mucho	2 – poco	3 – nada					
2	Supervisión de tareas							
	1 – si	2 – no						

“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”

3	Eficiencia de Personal							
	1 – rápido	2 – regular	3 – lento					
4	Personal Satisfecho/Motivado							
	1 – mucho	2 – poco	3 – nada					

Disponibilidad de Insumos de limpieza								
No.	PUNTOS A OBSERVAR			1	2	3	4	5
1	Variedad de productos e insumos para trabajar							
	1 - excelente	2 - bueno	3 – regular					
	4 - malo	5- muy malo						
2	Uso de aspiradora para alfombras							
	1 – Siempre	2 – A veces	3 – Nunca					
3	Uso correcto de materia prima y químicos							
	1 – si	2 – no						
4	Disponibilidad de uniforme del hotel(guantes)							
	1 - Siempre	2 – A veces	Nunca					

3.2 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Tabla 7: Fortalezas y Debilidades

IDENTIFICACIÓN DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES				
No.	FACTOR INTERNO CLAVE	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
1	Ubicación Estratégica	0,25	4	1
2	15 años funcionando	0,08	3	0,24
3	Cientela leal y fija	0,15	4	0,6
4	Vinculos con agencias internacionales	0,1	4	0,4
5	Falta de mantenimiento	0,17	1	0,17
6	Falta de supervision	0,15	1	0,15
7	Necesidad de cambios en procesos	0,1	1	0,1
	TOTAL	1		2,66

El resultado de esta matriz es mayor a 2,50 por lo que muestra que tiene más fortalezas que debilidades. Las tres debilidades señaladas son de gran importancia pero en este caso las fortalezas tuvieron mayor peso.

Tabla 8: Evaluación de Factores Externos

IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS				
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS				
No.	FACTOR INTERNO CLAVE	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
1	Aumento de numero de turistas anuales	0,2	4	0,8
2	Quito: Destino turistico 2013	0,25	4	1
3	Inversion en promocion turistica	0,15	4	0,6
4	Mucha competencia en el sector	0,1	2	0,2
5	Inseguridad en el sector	0,15	1	0,15
6	Competencia directa con mayor calidad	0,15	1	0,15
	TOTAL	1		2,9

Esta matriz señala que existen más oportunidades que amenazas. Una de las amenazas con mayor importancia es la de la competencia directa con mayor calidad, al igual que la inseguridad en el sector. Las tres celdas de oportunidades tendrán que tomarse muy en cuenta podrían usarse en beneficio del plan de mejoramiento.

“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”

Tabla 9: Factores Claves de Éxito

N°	FACTORES CLAVE DE ÉXITO	PONDERACIÓN GENERAL	Hotel San Francisco de Quito		Hotel Real Audiencia		Hotel Boutique Plaza Sucre		
			CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO	
1	Ubicación Estratégica	0,25	4	1	4	1	3	0,75	
2	Organigrama funcional organizado	0,15	1	0,15	3	0,45	2	0,3	
3	Personal de confianza	0,15	4	0,6	3	0,45	1	0,15	
4	Servicio de Calidad	0,15	3	0,45	3	0,45	2	0,3	
5	Personal calificado	0,2	2	0,4	3	0,6	2	0,4	
6	Aniguedad como establecimiento hotelero	0,1	4	0,4	2	0,2	2	0,2	
TOTAL		1		3		3,15		2,1	
				Mas fortalezas			Mas fortalezas	Mas debilidades	

Esta matriz de perfiles de tres hoteles del centro histórico incluyendo al Hotel San Francisco de Quito, indica que frente al Hotel Real Audiencia, se muestra con un 0,15 más bajo en cuanto al resultado ponderado. De todas maneras el Hotel Boutique Plaza Sucre no muestra ser competencia debido a su mal servicio y personal de poca confianza y en algunos casos desleales. Esto se debe al cambio frecuente de personal.

El Hotel Real Audiencia cuenta con un organigrama funcional organizado, un factor importante dentro de un hotel de tres estrellas y con el cual no cuenta el Hotel San Francisco de Quito. El personal se muestra un poco más experimentado por sus empleos anteriores en otros hoteles.

Como conclusión se tiene que el hotel no maneja estándares internacionales ni procesos definidos de distribución de habitaciones.

Conclusiones de Fichas de Observación:

Limpieza del hotel								
No.	PUNTOS A OBSERVAR			1	2	3	4	5
1	Limpieza general/superficial de las habitaciones					X		
	1 - excelente	2 - bueno	3 - regular					
	4 - malo	5- muy malo						
2	Visibilidad de manchas y polvo			X				
	1 - si	2 - no						
3	Limpieza de los baños					X		
	1 - excelente	2 - bueno	3 - regular					
	4 - malo	5- muy malo						
4	Limpieza de espacios públicos(Lobby, pasillos)						X	
	1 - excelente	2 - bueno	3 - regular					
	4 - malo	5- muy malo						

Análisis: La limpieza general de las habitaciones es regular, se ven un tanto descuidadas por falta de mantenimiento y limpieza profunda continua. La limpieza de espacios públicos es bastante descuidada, se barre a diario pero no es suficiente para mantener una imagen de limpieza ante los huéspedes. No se desempolva con regularidad y el polvo parece estar asentado en varios rincones de los pasillos y gradas.

“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”

Personal								
No.	PUNTOS A OBSERVAR			1	2	3	4	5
1	Personal Calificado				X			
	1 – mucho	2 – poco	3 – nada					
2	Supervisión de tareas				X			
	1 – si	2 – no						
3	Eficiencia de Personal				X			
	1 – rápido	2 – regular	3 – lento					
4	Personal Satisfecho/Motivado				X			
	1 – mucho	2 – poco	3 – nada					

Análisis: En cuanto al personal del hotel, hay mucho que mejorar. El 80% del personal no está capacitado en cuanto a las actividades que realicen en sus respectivos departamentos. No existe supervisión alguna al menos que haya alguna queja en particular de algún huésped. El hecho de que no exista supervisión, el personal no sabe sus falencias por lo que no hay mejoría en el caso de deficiencia.

“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”

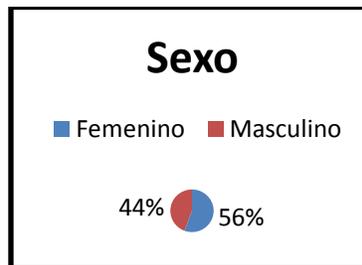
Disponibilidad de Insumos de limpieza								
No.	PUNTOS A OBSERVAR			1	2	3	4	5
1	Variedad de productos e insumos para trabajar						X	
	1 - excelente	2 - bueno	3 – regular					
	4 - malo	5- muy malo						
2	Uso de aspiradora para alfombras				X			
	1 – Siempre	2 – A veces	3 – Nunca					
3	Uso correcto de materia prima y químicos				X			
	1 – si	2 – no						
4	Disponibilidad de uniforme del hotel(guantes)				X			
	1 - Siempre	2 – A veces	Nunca					

Análisis: El uso correcto de insumos de limpieza y del uniforme al momento de trabajar es muy importante para el producto final, en este caso una habitación limpia que satisfaga al huésped. Al momento de no emplear los químicos adecuados y de no usar el uniforme adecuadamente, los procesos a efectuar se ven afectados.

3.2.1 Tabulación y Análisis de Resultados

Sexo: Femenino = 82 Masculino = 65

Gráfico 7: Sexo

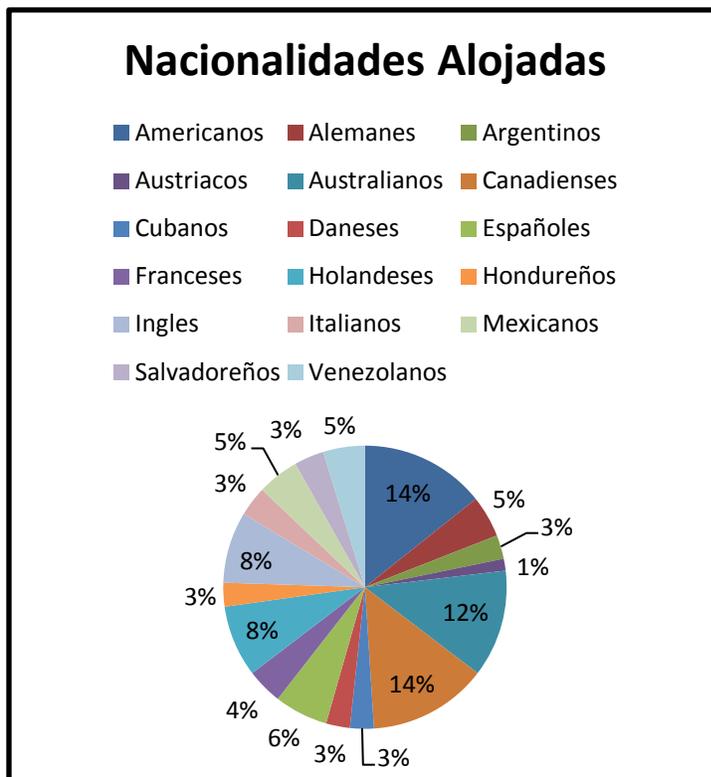


Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mayra Quintero

Análisis: De las personas que se hospedan en el Hotel San Francisco de Quito, la mayoría son mujeres.

Gráfico 8: Nacionalidades



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mayra Quintero

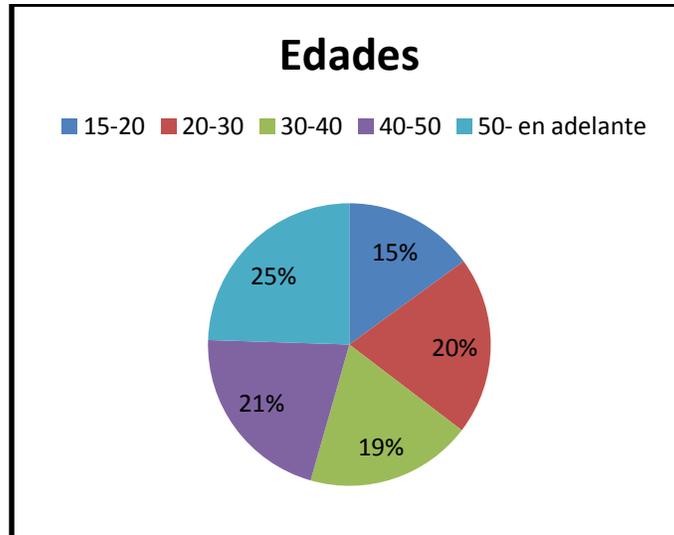
“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”

Tabla 10: Nacionalidades

Americanos	21
Alemanes	7
Argentinos	4
Austriacos	2
Australianos	18
Canadienses	20
Cubanos	4
Daneses	4
Españoles	9
Franceses	6
Holandeses	12
Hondureños	4
Inglés	12
Italianos	5
Mexicanos	7
Salvadoreños	5
Venezolanos	7
Total	147

Análisis: Los grupos encuestados muestran que la totalidad de huéspedes son de origen extranjero y el mayor porcentaje de 14% corresponde a estadounidenses y a canadienses.

Gráfico 9: Edades



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mayra Quintero

Tabla 11: Edades

Edades	
15-20	22
20-30	30
30-40	28
40-50	31
50- en adelante	36

Análisis: El rango de edad de 50 en adelante ocupa el mayor porcentaje. Personas de esta edad fueron los que en su mayoría dieron su opinión acerca de la limpieza y apariencia de su habitación y del hotel en general.

1. ¿Es la primera vez que se hospeda en el Hotel San Francisco?

Gráfico 10: Primera Estadía



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mayra Quintero

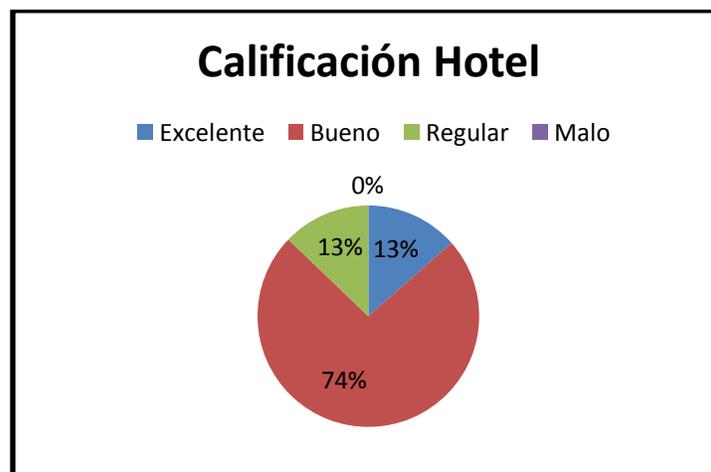
Tabla 12: Primera Estadía

Si	No
131	16

Análisis: Solo 11% de huéspedes han regresado al hotel, después de haberse alojado en el alguna ocasión anteriormente.

2. ¿Cómo calificaría el hotel en general?

Gráfico 11: Calificación Hotel



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mayra Quintero

Tabla 13: Calificación Hotel

Excelente	20
Bueno	109
Regular	19
Malo	0

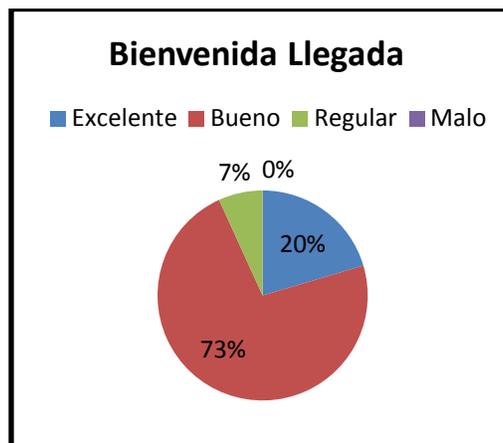
Análisis: Mas de la mitad de encuestados calificaron al hotel, en aspectos generales, como bueno. No obtuvo ninguna respuesta calificándolo como malo.

3. Servicios de la Recepción:

Tabla 14: Bienvenida Llegada

DETALLE	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Bienvenida a la llegada	30	107	10	0

Gráfico 12: Bienvenida Llegada



Fuente: Investigación de campo

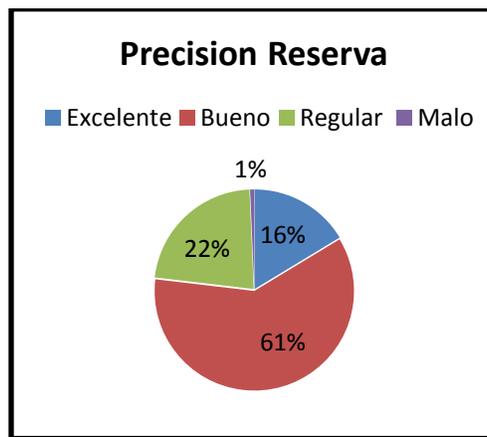
Elaborado por: Mayra Quintero

Análisis: El 73% de huéspedes tuvieron una buena bienvenida por parte del personal del hotel y 20% califico la su bienvenida como excelente.

Tabla 15: Reserva

DETALLE	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Precisión de la reserva	24	89	33	1

Gráfico 13: Reserva



Fuente: Investigación de campo

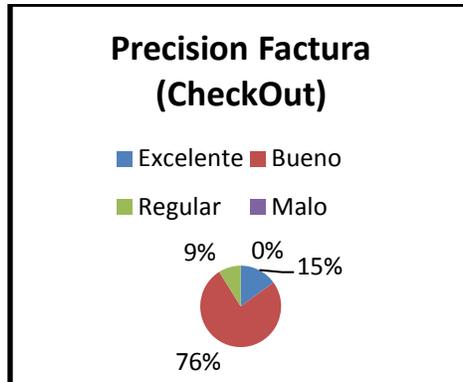
Elaborado por: Mayra Quintero

Análisis: Solo 1% tuvo una mala experiencia al verificar su reserva, la mayoría calificando la precisión en su reserva como buena.

Tabla 16: Precisión Factura

DETALLE	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Precisión de la factura a su salida	22	112	13	0

Gráfico 14: Precisión Factura



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mayra Quintero

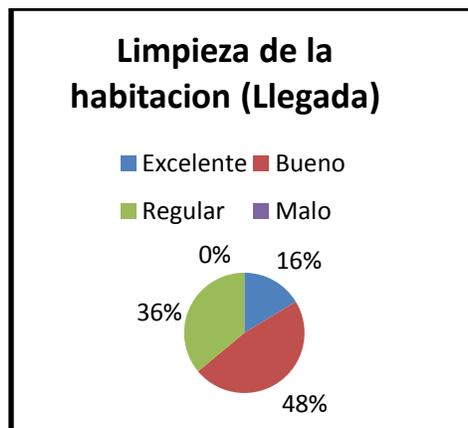
Análisis: La mayor parte de encuestados no tuvieron problemas al solicitar su factura en el CheckOut.

4. Servicio de Limpieza

Tabla 17: Limpieza de habitación Llegada

DETALLE	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Limpieza de la habitación a su llegada	24	70	53	0

Gráfico 15: Limpieza de habitación Llegada



Fuente: Investigación de campo

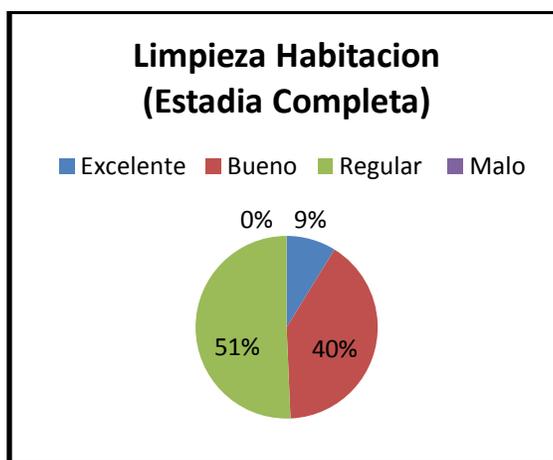
Elaborado por: Mayra Quintero

Análisis: Aproximadamente la mitad de huéspedes encuestados calificaron la limpieza al momento de llegar a su habitación como buena. La mayor parte de la otra mitad de huéspedes la calificaron como regular, lo cual quiere decir que la habitación a pesar de estar lista no cumplió con las expectativas de la primera impresión del huésped.

Tabla 18: Limpieza durante Estadía

DETALLE	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Limpieza y servicio durante su estadía	13	60	75	0

Gráfico 16: Limpieza durante Estadía



Fuente: Investigación de campo

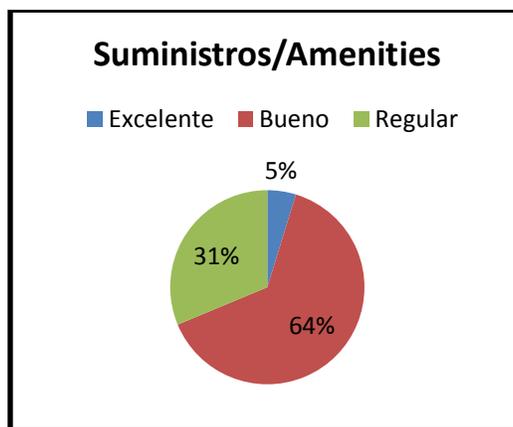
Elaborado por: Mayra Quintero

Análisis: Durante la estadía del huésped, las camareras cumplen con el servicio diario de limpieza en las habitaciones. A este servicio, más de la mitad de encuestas indicaron que les pareció un servicio regular. Del 48% que tuvo una buena primera impresión de la limpieza de su habitación, el porcentaje bajo a 40% en cuanto a la limpieza que se realizó durante su estadía completa.

Tabla 19: Suministros y Amenities

DETALLE	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Suministros para los huéspedes y amenidades	7	94	46	0

Gráfico 17: Suministros y Amenities



Fuente: Investigación de campo

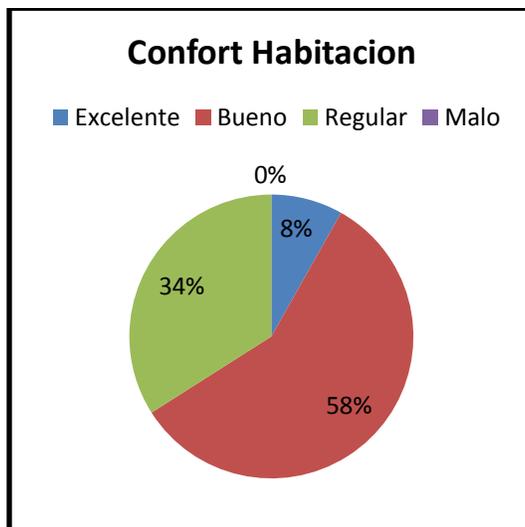
Elaborado por: Mayra Quintero

Análisis: El 64% de huéspedes encuestados consideraron que la cantidad y calidad de amenities (shampoo, acondicionador, jabón, agua) que encontraron en su habitación fue buena.

Tabla 20: Confort de la Habitación

DETALLE	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Confort de la habitación	12	85	50	0

Gráfico 18: Confort de la Habitación



Fuente: Investigación de campo

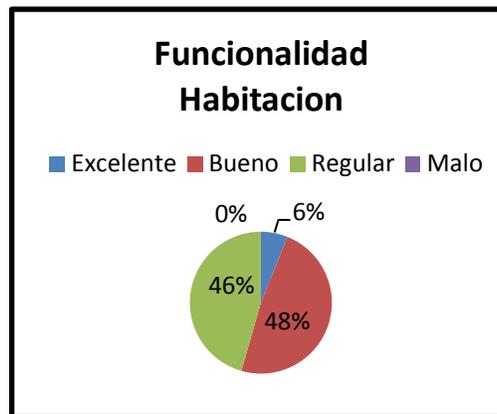
Elaborado por: Mayra Quintero

Análisis: El confort de la habitación, refiriéndose a la comodidad de la cama y de la habitación en general fue calificado por el 58% como buena, siguiéndole un porcentaje bastante alto de 38% como regular.

Tabla 21: Funcionalidad de Habitación

DETALLES	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Funcionalidad de las comodidades de la habitación y amenidades	9	71	67	0

Gráfico 19: Funcionalidad Habitación



Fuente: Investigación de campo

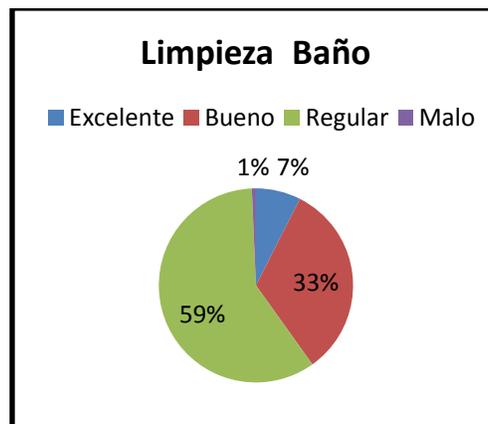
Elaborado por: Mayra Quintero

Análisis: De los 147 encuestados, 71 calificaron la funcionalidad de la habitación en general como buena.

Tabla 22: Limpieza del baño

DETALLE	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Limpieza del baño	11	48	87	1

Gráfico 20: Limpieza del baño



Fuente: Investigación de campo

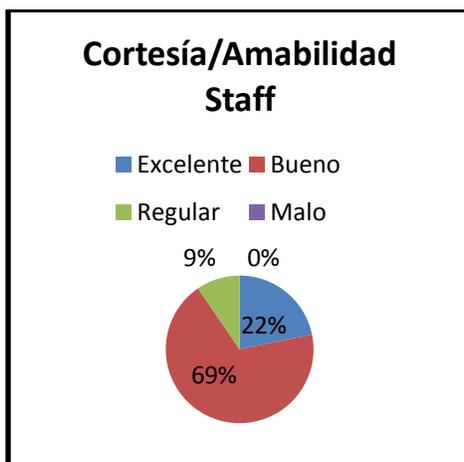
Elaborado por: Mayra Quintero

Análisis: La gran mayoría de huéspedes que llenaron la encuesta calificaron la limpieza del baño como regular. Esto viene a ser crucial para el departamento de ama de llaves y algo que se busca mejorar con el estudio.

Tabla 23: Cortesía y Amabilidad

DETALLE	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Cortesía y amabilidad en general	32	101	14	0

Gráfico 21: Cortesía y Amabilidad



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mayra Quintero

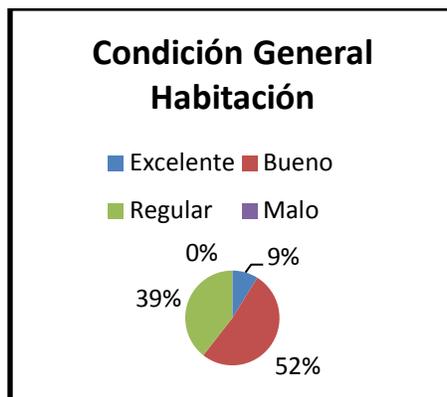
Análisis: La cortesía y amabilidad del staff o personal del hotel obtuvieron buenos resultados en las encuestas. Un 69% la califico como buena y 22% como excelente.

5. Hospedajes en las habitaciones

Tabla 24: Condición de Habitación

DETALLE	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Condición general de la habitación	13	76	58	0

Gráfico 22: Condición de Habitación



Fuente: Investigación de campo

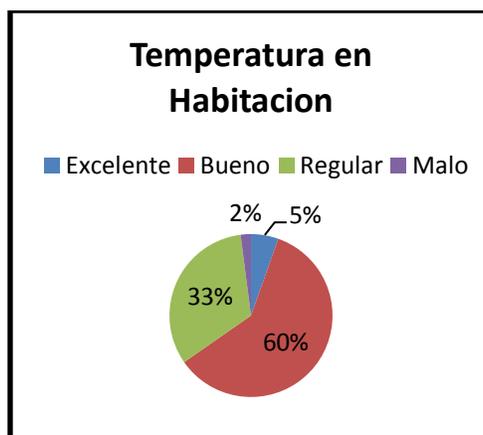
Elaborado por: Mayra Quintero

Análisis: Aproximadamente la mitad de huéspedes encuestados calificaron la condición general de su habitación como buena. De las 147 encuestas, 58 la calificaron como regular, lo que quiere decir que en efecto hay lugar para mejoramiento.

Tabla 25: Control de Temperatura

DETALLE	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Control de la temperatura en la habitación	8	88	48	3

Gráfico 23: Control de Temperatura



Fuente: Investigación de campo

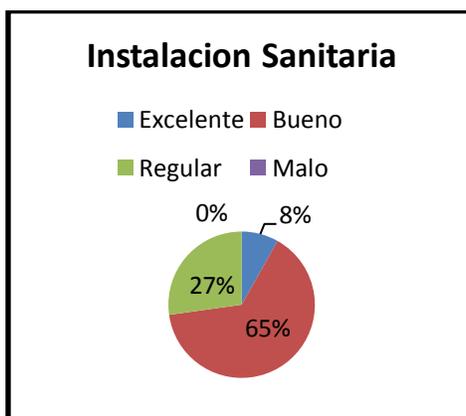
Elaborado por: Mayra Quintero

Análisis: Hubieron tres personas de las 147 que se quejaron de la temperatura de su habitación, debido a su ubicación dentro del hotel. La gran mayoría la calificó como buena.

Tabla 26: Instalación Sanitaria

DETALLE	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Instalación sanitaria	12	95	40	0

Gráfico 24: Instalación Sanitaria



Fuente: Investigación de campo

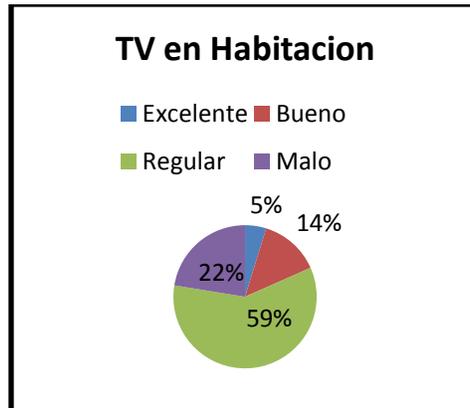
Elaborado por: Mayra Quintero

Análisis: El 65% de encuestas calificaron la instalación sanitaria, refiriéndose a su funcionalidad y estado como buena. Le sigue el 27% que la calificó como regular. Esto da a entender que en ciertas habitación, no todas, a la instalación sanitaria le hace falta algún tipo de mantenimiento o limpieza profunda.

Tabla 27: TV

DETALLE	Excelente	Bueno	Regular	Malo
TV	7	20	87	33

Gráfico 25: TV



Fuente: Investigación de campo

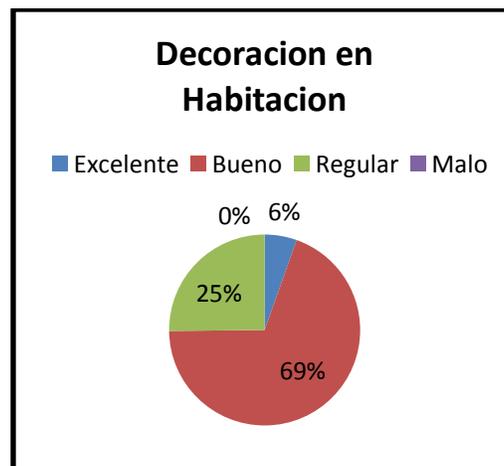
Elaborado por: Mayra Quintero

Análisis: El aspecto de la televisión es uno de los dos puntos que tiene un porcentaje mayor a 2% en la calificación de malo. Las televisiones que se encuentran dentro de las habitaciones son ya obsoletas según el criterio de algunos huéspedes y otras que en ocasiones no se prendían.

Tabla 28: Decoración

DETALLE	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Decoración	8	102	37	0

Gráfico 26: Decoración



Fuente: Investigación de campo

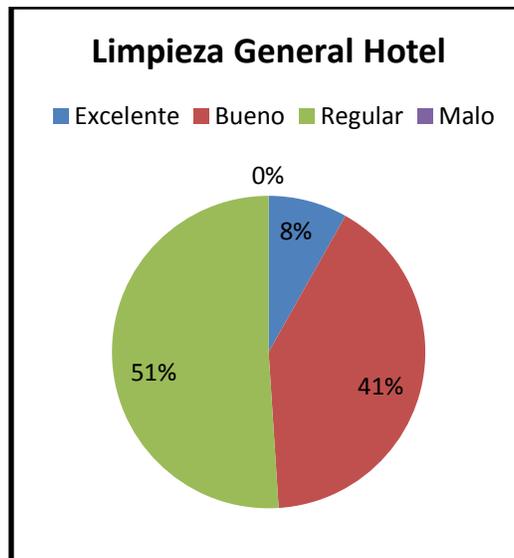
Elaborado por: Mayra Quintero

Análisis: La decoración general de la habitación obtuvo un 69% de calificación buena y un 25% de regular. Se podría mejorar en ciertos aspectos la apariencia de la habitación.

Tabla 29: Limpieza general Hotel

DETALLE	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Limpieza general del hotel	12	60	75	0

Gráfico 27: Limpieza General Hotel



Fuente: Investigación de campo

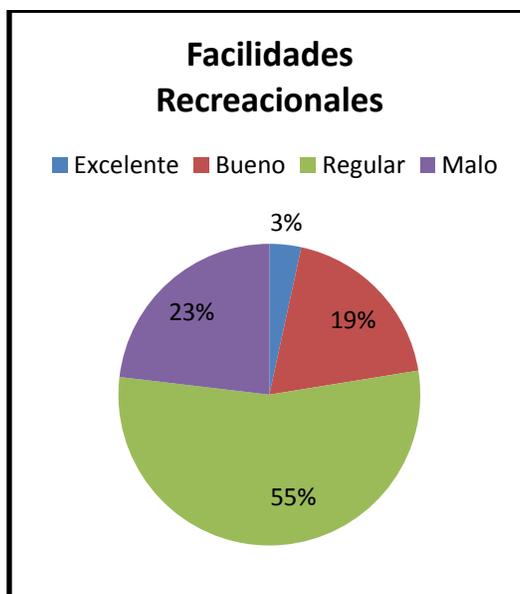
Elaborado por: Mayra Quintero

Análisis: Setenta y cinco encuestados calificaron la limpieza general del hotel como regular. Los problemas de limpieza no se encuentran solamente en la habitación.

Tabla 30: Facilidades Recreacionales

DETALLE	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Facilidades recreacionales	5	28	80	34

Gráfico 28: Facilidades Recreacionales



Fuente: Investigación de campo

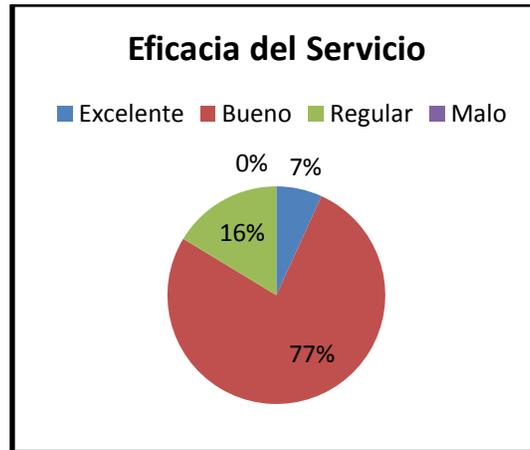
Elaborado por: Mayra Quintero

Análisis: Junto con el aspecto de la televisión, la pregunta sobre las facilidades recreacionales obtuvo el porcentaje más alto dentro de la calificación como malo. Esto quiere decir que el hotel no posee estas facilidades para los huéspedes alojados.

Tabla 31: Eficacia del Servicio

DETALLE	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Eficacia del servicio	10	113	24	0

Gráfico 29: Eficacia del Servicio



Fuente: Investigación de campo

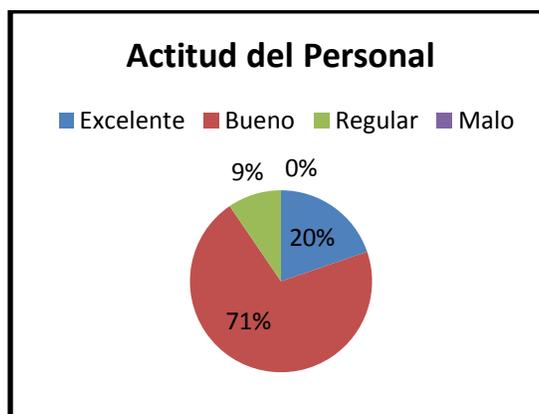
Elaborado por: Mayra Quintero

Análisis: La gran mayoría, 113 huéspedes, calificaron la eficacia del servicio como bueno. La calificación de bueno quiere decir bastante aceptable, podrían tener mejores comentarios acerca de su eficacia.

Tabla 32: Actitud del Personal

DETALLE	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Actitud del personal	29	104	14	0

Gráfico 30: Actitud del Personal



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mayra Quintero

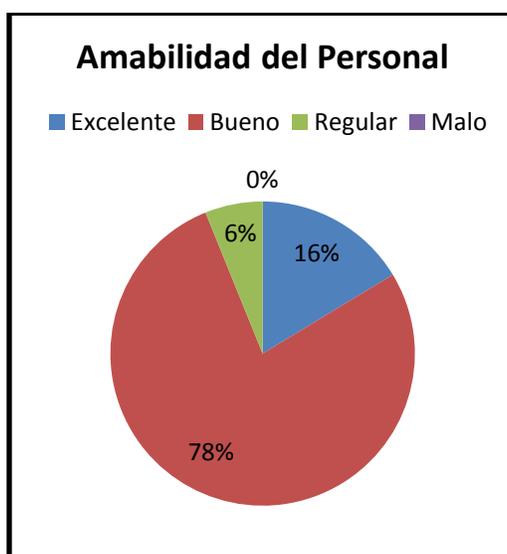
“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”

Análisis: La actitud del personal fue calificado en su mayoría como buena. La actitud del personal es muy importante para la satisfacción del huésped. Los empleados pueden mejorar su actitud para que los huéspedes tengan mejor referencia de ellos.

Tabla 33: Cortesía y Amabilidad

DETALLE	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Cortesía y amabilidad del personal	24	114	9	0

Gráfico 31: Cortesía y Amabilidad



Fuente: Investigación de campo

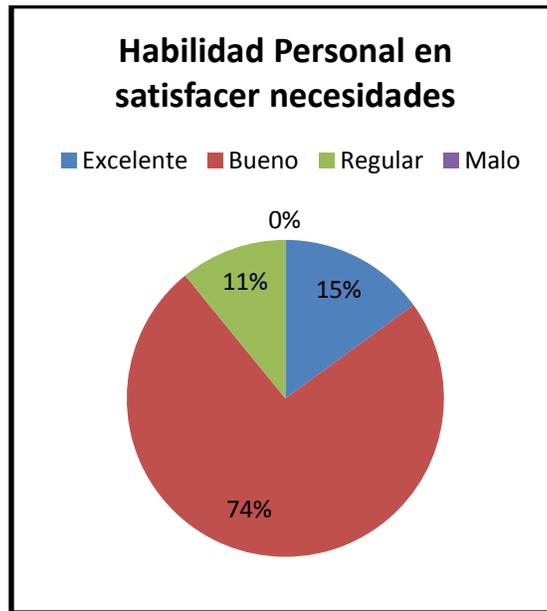
Elaborado por: Mayra Quintero

Análisis: Casi el 80% de encuestados calificaron la amabilidad del personal con ellos como buena. Lo cual quiere decir que no es excelente, tienen lugar para mejorar.

Tabla 33: Habilidad del Personal

DETALLE	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Habilidad del personal para satisfacer sus necesidades	22	109	16	0

Gráfico 32: Habilidad del Personal



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mayra Quintero

Análisis: La habilidad del personal en satisfacer las necesidades de los huéspedes fue calificada como buena por 109 huéspedes y excelente por 22. El número de excelente podría subir si se mejoran ciertos aspectos en servicio y apariencia del hotel.

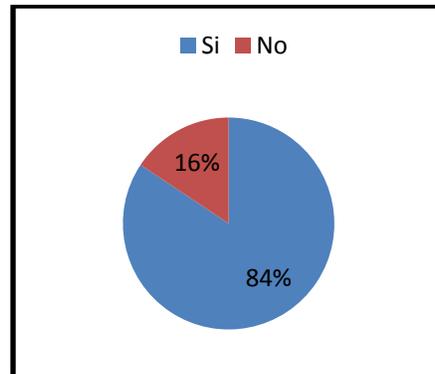
6. Estadía en General

¿Se hospedaría nuevamente en el hotel?

Tabla 34: Estadía General

Si	124
No	23

Gráfico 33: Estadía General



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mayra Quintero

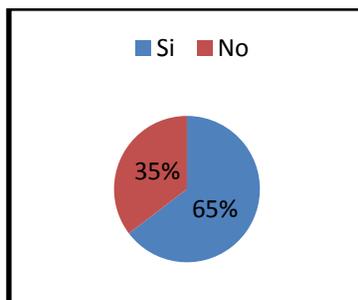
Análisis: De los 147 encuestados, 23 respondieron no volver a hospedarse en el hotel. La gran mayoría contestó que si volverían. El 84% de huéspedes encuestados tuvo una suficientemente buena experiencia en el hotel como para volver.

¿Recomendaría este hotel a sus amigos y colegas?

Tabla 35: Recomendación

Si	95
No	52

Gráfico 34: Recomendación



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mayra Quintero

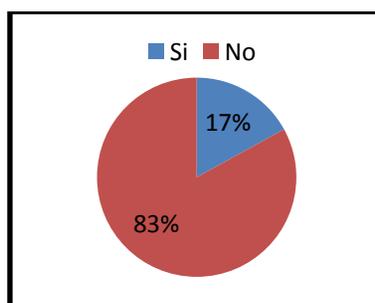
Análisis: Más del 16% que respondió no volver a hospedarse en el hotel, un 35% respondió no recomendar el hotel a colegas o amistades. Pudo ser una buena estadía para el huésped pero no lo suficiente como para recomendarlo.

¿Tuvo algún problema durante su estadía?

Tabla 36: Problemas en Estadía

Si	25
No	122

Gráfico 35: Problemas en Estadía



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mayra Quintero

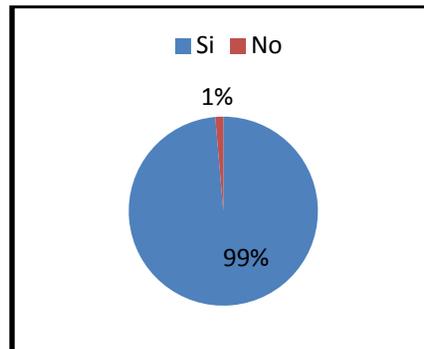
Análisis: De la totalidad de encuestados, 122 no tuvo mayores problemas durante su estadía. Los otros 25 si los tuvieron y en su mayoría fueron relacionados con el desayuno. Se recomendaría a la cafetería mejorar el menú de desayuno para los huéspedes.

¿El precio pagado por la habitación está acorde a sus expectativas?

Tabla 37: Precio adecuado

Si	145
No	2

Gráfico 36: Precio Adecuado



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mayra Quintero

Análisis: Apenas 2 huéspedes de los 147 respondieron que el precio pagado no llenó sus expectativas. El motivo de la gran diferencia se debe a los precios de las habitaciones, los cuales son considerados bastante razonables por parte del 99% de huéspedes encuestados, más que nada por su ubicación.

Conclusiones: El hotel tiene muchas falencias, a pesar de tener un buen porcentaje de ocupación, se encuentran conformados más no hacen por obtener mejor criterio de parte de sus huéspedes en cuanto a la calidad que ofrece como establecimiento de alojamiento lo cual a largo plazo los perjudica como empresa y se ve reflejado en ventas.

Los errores van desde falta de supervisión, a mal uso de insumos de limpieza y procesos mal llevados en el departamento de ama de llaves.

3.3 ESTUDIO TÉCNICO

El estudio técnico permitirá ver y conocer los procesos y procedimientos de una cadena de importancia en la capital y hemos tomado en cuenta al Hotel JW Marriott.

Hotel JW Marriot - Procesos y Procedimientos

Su objetivo principal es: Asegurar estándares de calidad consistentes de limpieza en todos los hoteles de la marca “Marriott Lodging” y cumplir con la expectativa del cliente en cuanto a la limpieza.

El hotel Marriott trabaja conjuntamente con EcoLab⁴ para el mantenimiento y limpieza de las instalaciones del hotel.

Dentro del mantenimiento y limpieza de las habitaciones y baños de huéspedes, el hotel se rige a un mantenimiento diario, mensual, trimestral, y anual. Cada uno con sus procesos a seguir.

1) Mantenimiento diario

a) Eliminación de basura

Objetivo: Proporcionar habitaciones limpias con el mejor aspecto para los huéspedes

Frecuencia: A diario o con más frecuencia aun, dependiendo de la cantidad.

Técnica: Remover la basura y reemplazar funda o bolsa de basura.

b) Cambio de ropa de cama/ sabanas / toallas

Objetivo: Proporcionar habitaciones limpias con el mejor aspecto para los huéspedes

Frecuencia: A diario o con más frecuencia aun, dependiendo de los requerimientos del huésped. El tiempo estimado que se debe tomar en la habitación incluyendo el baño, es de 20-25 minutos en servicio diario en caso de que el huésped se quede. En el caso de que llegue un nuevo huésped el tiempo es de 40-45 minutos ya que la limpieza es más profunda.

Técnica: Remover las toallas, sabanas y demás ropa de cama usadas y reemplazar con ropa de cama limpia.

c) Limpiar todas las superficies

⁴Empresa estadounidense, líder mundial en agua, higiene y tecnologías de energía. Ofreciendo servicios a empresas de alimentos y bebidas, de alojamiento, hospitalidad y educativas.

Objetivo: Proporcionar áreas limpias, higiénicas y libre de olor para los huéspedes.

Frecuencia: A diario o con más frecuencia aun, dependiendo de la cantidad de polvo.

Técnica: Limpiar y desinfectar completamente el baño, remover posibles manchas de las alfombras, desempolvar todas las superficies horizontales, pulir todos los muebles, limpiar manchas en superficies de vidrios o espejos, chapas, puertas, pulir pisos y luego trapearlos, reemplazar amenities o ubicarlos en caso de no estar en su lugar.

2) Mantenimiento Mensual – Bañera

Objetivo: Remover posible moho o suciedad acumulada en el suelo de la bañera.

Frecuencia: Mensualmente

Técnica: Limpiar y desinfectar completamente la bañera.

3) Mantenimiento Trimestral – Limpieza Profunda

Objetivo: Limpiar todas las superficies de la habitación incluyendo espejos, vidrios, cristales, rejillas del aire acondicionado, bombillos, etc. Limpiar y pulir muebles de madera y superficies de metal.

Frecuencia: Trimestralmente

Técnica: Limpiar completamente todos los espejos y vidrios con el limpiador Oasis Pro Glass. Limpiar y pulir muebles de madera con Radiance Furniture pulimento. Limpiar demás superficies de metal, cristal o rejillas.

4) Mantenimiento Trimestral – Limpieza de alfombras.

Objetivo: Limpiar las alfombras y mantener un buen aspecto del mismo.

Frecuencia: Trimestralmente

Técnica: Limpieza Profunda (Bonnet Cleaning)

5) Mantenimiento Anual – Limpieza profunda y extracción de alfombras.

Objetivo: Limpiar profundamente las alfombras y mantener una apariencia de alto nivel.

Frecuencia: Anual

Técnica: Extracción y lavado de alfombras.

Criterios de estándares de calidad en habitaciones:

-Habitaciones con aroma neutral (fresco y limpio)

-Alfombras y sus esquinas serán aspiradas y libres de huecos e hilos.

“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”

-Camas tendidas correctamente. Cubrecama limpio, recto, cayendo a ambos lados de la cama a la misma altura.

-Sábanas limpias, sin manchas, sin roturas o huecos y libre de olores.

-Muebles (por ejemplo sillas, escritorios, veladores, mesas de noche) libre de polvo, marcas y machas.

(Basado en los estándares de la marca):

- Vasos y tazas deberán ser: lavados en lavadora de platos, limpios y sin marcas o residuos de agua, colocados al revés sobre portavasos o dentro de bolsas/fundas para vasos.
- Recipiente de hielo libre de polvo y limpios.
- Cortinas o persianas serán revisadas para asegurar su buen estado y posición correcta.
- Relojes estarán con la hora correcta y las alarmas apagadas.
- Revisar que el termostato este funcionando correctamente.
- Televisiones en buen estado, sin polvo al igual que el control remoto.
- Lámparas (incluyendo el foco) libres de polvo, limpias y funcionando correctamente.
- Prestar atención a la luz de entrada
- Amenities en su lugar
- Espejos y bordes limpios, sin huellas.
- Teléfonos y libreta en su lugar, limpios, sin polvo y la cuerda del teléfono sin enredos.
- Bordes de cuadros limpios y sin polvo.
- Ventanas limpias y sin polvo
- Debajo de las camas limpio y libre de polvo.
- Esquinas de paredes y techos libre de polvo, telarañas, manchas de agua, marcas de humedad.
- Puertas y marco de puertas limpias y sin polvo, incluyendo las puertas de conexión.
- Rejillas de aire, limpias y sin polvo.

- Closet de maletas limpias y sin polvo.
- Basureros siempre con fundas limpias y sin polvo.
- Escritorios y cajones limpios y sin polvo.
- Puertas de closets sin problemas para abrir y sin polvo.
- Bolsas para lavandería, dobladas y ubicadas en el lugar correcto.
- Libros (directorio, biblias, libros de mormones, etc.) en buen estado y limpio.
- Refrigeradores (donde se aplique) sin residuos de hielos, limpias y cerradas.
- Cafeteras limpias y en buen estado.

*Inspeccionar habitaciones luego de limpiarlas.

Equipos y Productos Requeridos

- Aspiradora, guantes, paños para limpiar, trapeador, recogedor, escoba pequeña, toallas de papel.
- Líquido para pulir madera: Radiance Furniture Polish
- Líquido para limpiar vidrios: Oasis Pro Glass Cleaner, Oasis Pro Bathroom Cleaner.
- Líquido Neutralizador de olores: Oasis Pro Odor Neutralizer
- Removedor de manchas: Stain Blaster

Representante autorizado para distribuir el contenido de este manual:

Paola Jarrín/Coordinadora de planificación de eventos

3.3.1 Análisis de Proveedores

Luego de haber revisado los estándares que se deben aplicar en los hoteles tres estrellas al igual que el reglamento en la ley de turismo, se puede establecer que el Hotel San Francisco de Quito debe regirse de manera más estricta a los requerimientos, sean estos de la materia prima utilizada, a requerimientos necesarios del personal y en los procesos usados a diario.

El hotel deberá implementar procesos más estrictos y seguirlos con cuidado y bajo supervisión con la finalidad de mejorar la calidad y la apariencia de las habitaciones al igual que el hotel.

Tabla 38: Proveedores Insumos Limpieza

Insumos de Limpiezas		
1	2	3
Empresa: Insumi Teléfono: (04)5041069- 0999438332 Dirección: Cd. del Maestro MZ E- 7 villa 1 Mail: insumi_ventas@hotmail.com	Empresa: Fesainsumos Teléfono: 2482 276 -0987 087 024 Dirección: Avenida Diego Vásquez de Cepeda, Quito Mail: ventas.fesainsumos@hotmail.com	Empresa: Jesús Clean Teléfono: 02-3454429 09-84478258 Mail: jesusclean@hotmail.com
Gama de Productos	Gama de Productos	Gama de Productos
Suministros de Limpieza Desinfectantes Accesorios de Implementos Dispensadores Contenedores Complementarios de Limp. Químicos	Suministros de Limpieza Desinfectantes Accesorios de Implementos Dispensadores Complementarios de Limp. Químicos	Suministros de Limpieza Desinfectantes Dispensadores Complementarios de Limp. Químicos

Elaborado por: Mayra Quintero

Fuente: Cotizaciones de proveedores

Tabla 39: Proveedores Mantenimiento de Alfombras

Mantenimiento de Alfombras		
1	2	3
Empresa: Homecort Teléfono: 0984267626-2247941 Dirección: Juan de Haro OE558 y Machala Mail: Homecortec@hotmail.com	Empresa: Doctor Alfombra Teléfono: 2431838 - 094185293 Dirección: Quito, Pichincha, Ecuador Mail: info@doctoralfombra.com	Empresa: Integral Clean Teléfono: (593) (2) 6035771,(593) (2) 2556334 Dirección: Toledo N23-126 y Madrid, Ed. Munich Of.13 P.B. Quito Mail: www.integralclean.com.
Gama de Productos	Gama de Productos	Gama de Productos
Lavado de alfombras Lavado de muebles y sillas Eliminación de ácaros Limpieza de cortinas y persianas Desinfección	Lavado de alfombras Lavado de muebles y sillas Limpieza y desinfección Lavado de cortinas Limpieza de pisos	Servicios complementarios de limpieza Mantenimiento Limpieza profunda Post Construcción

Elaborado por: Mayra Quintero

Fuente: Cotización de Proveedores

Tabla 40: Proveedores Confección Ropa de Cama

Confección sábanas, cobertores de cama, toallas	
1	2
Empresa: Fabrica Rotex Teléfono: 072-88-63-02 Dirección: Julia Arizaga 1-17 y Francisco Moscoso, Cuenca Mail: rotex04@hotmail.com	Empresa: Textiles Moreno Teléfono: 0984941333 Dirección: San Fernando, Quito, Ecuador Mail: moreno_textiles@hotmail.com
Gama de Productos	Gama de Productos
Lavado de alfombras Lavado de muebles y sillas Eliminación de ácaros Limpieza de cortinas y persianas Desinfección	Lavado de alfombras Lavado de muebles y sillas Limpieza y desinfección Lavado de cortinas Limpieza de pisos

Elaborado por: Mayra Quintero

Fuente: Cotización de Proveedores

Tabla 41: Proveedores Uniformes

Confección de Uniformes	
1	2
Empresa: Uniformes Quito Teléfono: 6022106 / 604 - 6041743 Dirección: Carcelén, Quito Mail: creditellventas@yahoo.com	Empresa: Confección Uniformes Teléfono: 2417719 / 098507953 Dirección: Calle Ramón Borja, Quito Mail: -----
Gama de Productos	Gama de Productos
Diseño de Uniforme Confección de uniformes Estampado de logo	Confección de Uniformes Estampado de Logo

Elaborado por: Mayra Quintero

Fuente: Cotización de Proveedores

Matriz de Evaluación de Proveedores

Valoración Asimétrica:

- Cumple satisfactoriamente = 9
- Cumple parcialmente = 3
- No cumple = 1

Esta matriz califica a cada uno de los proveedores con un número variando del 1 al 9 (siendo el 9 la calificación más alta) determinando lo que cumple de acuerdo a las expectativas del cliente potencial.

“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”

Tabla 42: Evaluación Proveedores de Insumos

Producto: Insumos de Limpieza											
No.	Proveedores	Características									Total
		Grta.	Sanit.	G. de P.	Tiempo Entrega	Precio	Forma Pago	Disponibilidad	Promocion		
1	Insumi	9	9	3	3	3	9	9	3	45	
2	Fesainsumos	9	9	9	9	1	9	9	3	58	
3	Jesús Clean	3	9	9	3	9	3	9	1	46	
Total		21	27	21	15	13	21	27	7	149	

Elaborado por: Mayra Quintero

Fuente: Cotización de Proveedores

Tabla 43: Resultados Proveedores de Insumos

Proveedores	Total	%
Insumi	45	30.3%
Fesainsumos	58	38.9%
JesusClean	46	30.8%
Total	149	100%

Análisis: De acuerdo a la investigación de probables proveedores, se ha establecido que Fesainsumos es el más recomendable en cuanto a calidad, variedad en su gama de productos, tiempo de entrega y relación beneficio-costos.

Tabla 44: Evaluación Proveedores Mantenimiento

1 Producto: Mantenimiento y Limpieza de Alfombras										
No.	Proveedores	Características								Total
		Grtia.	Sanit.	G. de P.	Tiempo Entrega	Precio	Forma Pago	Disponibilidad	Promocion	
1	Homecort	9	9	3	9	9	9	9	3	60
2	Dr.Alfombra	9	9	9	9	3	9	3	3	54
3	IntegralClean	9	9	3	9	9	9	3	3	57
Total		27	27	15	27	21	27	15	9	171

Elaborado por: Mayra Quintero

Fuente: Cotización de Proveedores

Tabla 45: Resultados Proveedores Mantenimiento

Proveedores	Total	%
Homecort	60	35.08%
Dr. Alfombras	54	31.57%
IntegralClean	57	33.33%
Total	171	100%

Análisis: Homecort es la elección más conveniente en cuanto a precios, garantía y disponibilidad frente a las otras dos opciones que tienen precios más elevados y no cuentan con la disponibilidad que tiene Homecort.

Tabla 46: Evaluación Proveedores Confección Ropa de Cama

1 Producto: Confección sábanas, cobertores de cama, toallas										
No.	Proveedores	Características								Total
		Grta.	Sanit.	G. de P.	Tiempo Entrega	Precio	Forma Pago	Disponibilidad	Promocion	
1	Rotex	9	9	9	3	3	9	3	3	48
2	Textiles Moreno	9	9	3	9	9	9	9	3	60
Total		18	18	12	12	12	18	12	6	108

Elaborado por: Mayra Quintero

Fuente: Cotización de Proveedores

Tabla 47: Resultados Proveedores Confección Ropa de Cama

Proveedores	Total	%
Rotex	48	44.44%
Textiles Moreno	60	55.55%
Total	108	100%

Análisis: Después del análisis de posibles proveedores para la confección de sábanas, cobertores de cama y toallas, Textiles Moreno salió como la opción más conveniente ya que tiene buena garantía, precios económicos y disponibilidad de materiales y de tiempo.

Tabla 48: Evaluación Proveedores Uniformes

1 Producto: Confección de Uniformes										
No.	Proveedores	Características								Total
		Grtia.	Sanit.	G. de P.	Tiempo Entrega	Precio	Forma Pago	Disponibilidad	Promocion	
1	Uniformes Quito	9	9	9	9	3	9	9	9	66
2	Confección Uniformes	3	9	3	9	9	3	9	3	48
Total		12	18	12	18	12	12	18	12	114

Elaborado por: Mayra Quintero

Fuente: Cotización de Proveedores

Tabla 49: Resultados Proveedores Uniformes

Proveedores	Total	%
Uniformes Quito	66	57.89%
Confección Uniformes	48	42.10%
Total	114	100%

Análisis: La calificación de Uniformes Quito es evidentemente más alta que el segundo proveedor debido a su gama de productos, sus facilidades de pago y disponibilidad. Uniformes Quito se encarga además de la confección, el diseño de uniforme por lo que es el seleccionado para la propuesta.

3.4 APLICACIÓN PRÁCTICA

3.4.1 Introducción

La siguiente propuesta será aplicada específicamente para mejorar el departamento de ama de llaves. Se realizara una proyección a cinco años para comprobar que el estudio será un factor que permita un incremento en las utilidades y en las ventas del hotel.

3.4.2 Propuesta aplicado al Hotel San Francisco de Quito

LOGO

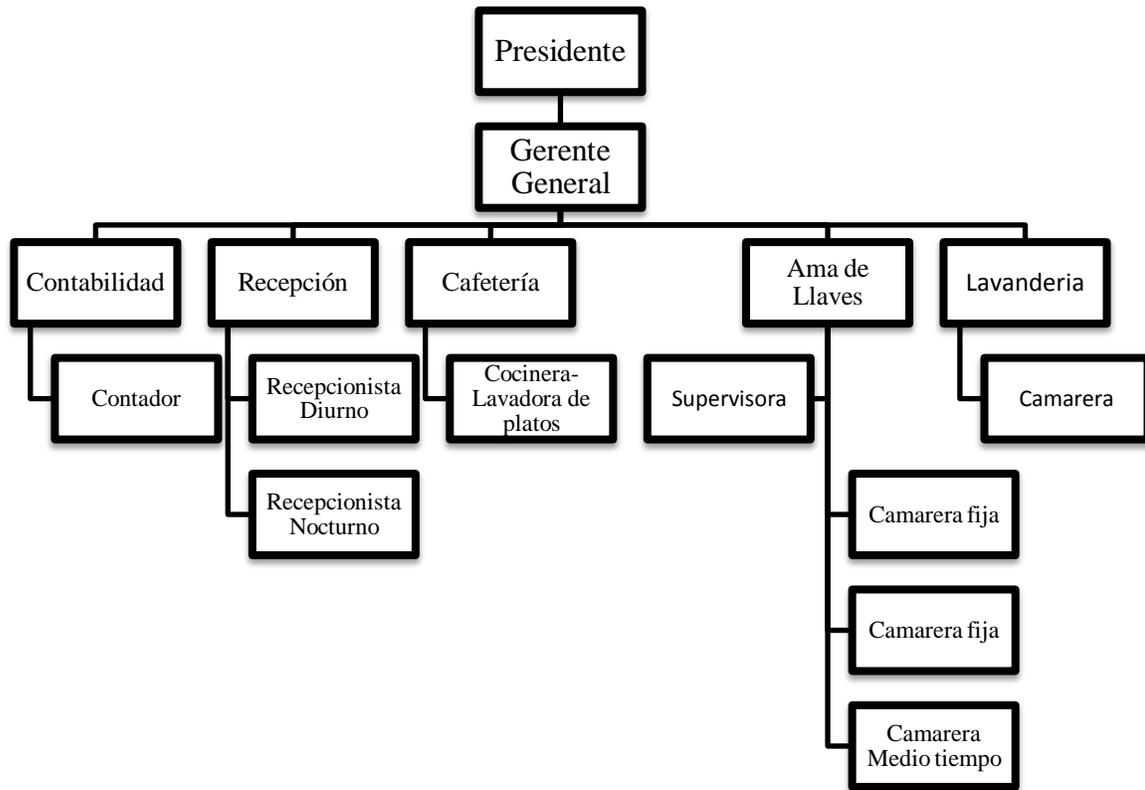


Hotel San Francisco de Quito

Misión: Somos un establecimiento hotelero que cumple con las expectativas de comodidad de los huéspedes mediante la prestación de servicios de alojamiento de calidad, ayudando a completar la experiencia que ofrece el Centro Histórico de Quito para sus visitantes.

Visión: Liderar hoteles de la misma categoría en el Centro Histórico, con la gran responsabilidad de prestar un servicio eficiente, eficaz y de alta calidad.

Gráfico 37: Organigrama Funcional Jerárquico, Departamento Ama de Llaves



Elaborado por: Mayra Quintero
Fuente: Hotel San Francisco de Quito

Requerimientos de Personal

El departamento de Ama de Llaves requiere en total de 5 personas. Dos camareras tiempo completo que se ocupan de la limpieza de habitaciones y espacios públicos, una camarera medio tiempo también encargada de la limpieza de habitaciones y espacios públicos. Una cuarta camarera que se encarga de lavandería. Esto abarca lavado de ropa de cama, toallas, y ropa de huéspedes. La gerente general ocuparía el puesto de supervisora que tendrá que verificar el cumplimiento de procesos varias veces al mes a través de fichas de observación.

3.4.3 Manual de Procesos para Limpieza en Habitaciones

Objetivos:

- Ofrecer una limpieza de calidad diaria y consistente en todas las habitaciones y áreas del hotel, asegurando la satisfacción de los huéspedes.
- Mantener un seguimiento continuo del cumplimiento de las actividades detalladas en el manual.

Campo de Aplicación: Departamento de Ama de Llaves

Alcance: Departamento de Ama de Llaves y Recepción

Responsables: Camareras, Supervisora

Indicadores: Obtener un 85% de excelentes opiniones de los huéspedes acerca de la limpieza del hotel

Procedimiento:

LIMPIEZA DE PISOS/AREAS PÚBLICAS

Al inicio de jornada de las camareras los huéspedes suelen aun permanecer en sus habitaciones por lo que para el momento en el que salgan de ella, deberían encontrar las áreas del hotel limpias.

- Barrer pasillos y gradas
 - El trapear las áreas públicas se realiza preferentemente en un momento en el cual los huéspedes se encuentren fuera del hotel, con el fin de no causar molestias.

Al terminar estas actividades se recogerá la hoja de estado de habitaciones.

HOJA DE ESTADO DE HABITACIONES

Se mantendrá el mismo formato que actualmente usan. Llenando siempre las áreas necesarias.

“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”

Tabla 50: Hoja de Estado de Habitaciones

Reporte de Habitaciones						
Fecha:		Recepción:			Camarera:	
# Habitación	# Personas	Salida	Reservada	Se Queda	Por Salir	Observaciones
A						
B						
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						

Elaborado por: Hotel San Francisco de Quito

Fuente: Hotel San Francisco de Quito

Este reporte será llenado primero por recepción, aclarando el estado de la habitación para la camarera.

- Habitaciones Salidas/Reservadas: Estas serán prioridad para las camareras, especialmente en temporada alta. Esto con el fin de que estén disponibles lo más pronto posible, las cuales se reportaran al momento de terminarlas para

que aparezcan en el sistema como libres y estén listas para el próximo huésped.

- Habitaciones Ocupadas/Se quedan: Estas se las limpiará después de las mencionadas anteriormente, al menos que el huésped haya solicitado que no procedan a limpiar su habitación por el día.
- Habitaciones por Salir: Esto significa que el huésped realice su check-out después que los demás, por lo que no es posible empezar por estas habitaciones. Si la habitación está por salir y reservada, al momento de salida del huésped, recepción debe informar inmediatamente a la camarera a la que le corresponda la habitación su estado de disponibilidad para limpieza y recalcar su estado de reserva.
- Habitaciones Bloqueadas: Estas habitaciones son las que no están ocupadas ni reservadas, se las debe hacer una limpieza superficial pasando un día para evitar acumulación de polvo o mal olor. A la vez, se facilitará el proceso de limpieza para la camarera al momento de estar reservada.

PROCESO DE LIMPIEZA DE HABITACIÓN – SALIDA

El orden preestablecido para la limpieza de una habitación es empezar con el dormitorio y seguir con el baño.⁵

1. Inspección de estado de habitaciones

- Objetos olvidados: Se debe revisar la habitación por objetos que dejan atrás los huéspedes, algunos de importancia por lo que se debe llenar una hoja de registro de objetos olvidados para evitar mal entendidos y de igual manera informar a recepción en el caso de que puedan comunicarse con el huésped y comunicarle al respecto.

⁵ Orden preestablecido según Asunción López Collado, autora del libro La Gobernanta, 2002.

Tabla 51: Registro de Objetos Olvidados

Objetos Olvidados	
Fecha:	
Objeto Encontrado:	
#Habitación:	
Entregado a:	
Firma:	

Elaborado por: Mayra Quintero

Fuente: La Gobernanta, Asunción López Callado

2. Retirar Basura y remover Ropa de Cama/Toallas

- Basura: Se removerá las fundas de basura del dormitorio y del baño, a un rincón donde no estorbe y donde no esté a la vista de otros huéspedes.
- Ropa de Cama/Toallas: Esto de igual manera se colocará en un espacio donde no estorbe y donde no esté a la vista de otros huéspedes.

3. Tender la Cama:

- Desempolvar la cama antes de proceder a colocar las sabanas.
- Verificar que la funda de colchón este limpia, en el caso de que no lo estuviera se la debe cambiar.
- Sabanas: Se coloca encima del colchón la primera sabana muy extendida y sin arrugas. Prestar mucha atención en las esquinas. A continuación el proceso para el dobléz de las esquinas.

Gráfico 38: Pasos Tendido de Cama

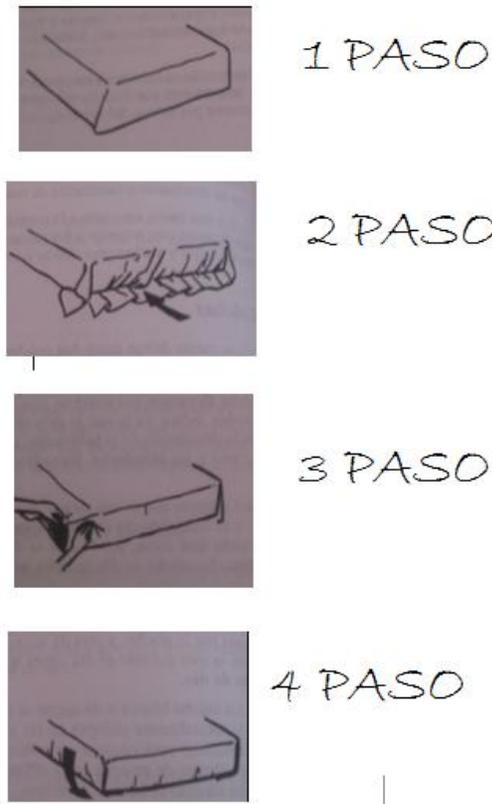


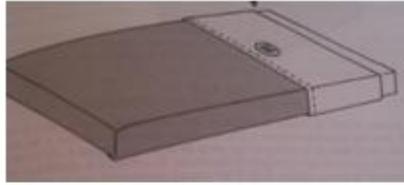
Figura 4.15

Fuente: (Collado, 2002, pág. 146)

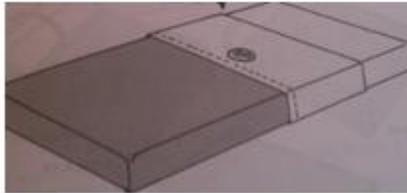
La segunda sabana va al revés de modo que cuando se haga el dobléz en la parte superior se vea la costura del lado correcto. De igual manera con el dobléz en las esquinas contrarias a la cabecera de la cama, en la parte superior ira estirada pero no metida bajo el colchón ya que se hará otro dobléz encima de la cobija.

- Cobijas: Antes del cubrecama se pone la cobija de igual manera estirada y sin arrugas. Con la segunda sabana se realiza el dobléz en la parte superior hacia el pie de la cama y se las mete debajo del colchón, muy apretadas.

Gráfico 39: Cobertor de Cama



Bien



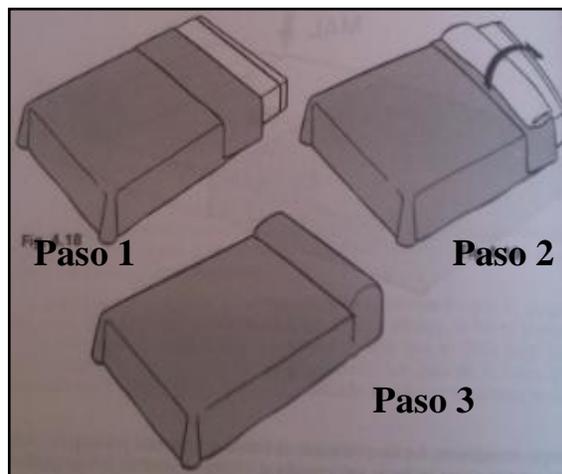
Mal

Figura 4.16

Fuente: (Collado, 2002, pág. 147)

- Cubrecama y almohadas: Encima de todo va el cubrecama doblando la parte superior hacia el pie de cama y colocando las almohadas y sobre ellas los restante del cubrecama.

Gráfico 40: Pasos Finales tendido de Cama



Figuras 4.18, 4.19, 4.20

Fuente: (Collado, 2002, pág. 148)

4. Barrer y Desempolvar

Para terminar con la limpieza del dormitorio se procede a barrer, trapear y desempolvar.

- Barrer: Esta actividad se la hace primero ya que levanta polvo
- Trapear los pisos, aspirar si en la habitación hay alfombras
- Desempolvar: muebles, limpiar espejos, etc.

5. Amenities

- Dependiendo del tipo de habitación (numero de huéspedes) se ubicará la cantidad de botellas de agua de cortesía con vaso y servilletas sobre la mesa noche o escritorio.

6. Limpieza del Baño

La limpieza del baño es la más importante ya que es donde el huésped realiza su aseo personal. Se deben tener dos esponjas para la limpieza del baño, una para la ducha, lavamanos y demás superficies y otra exclusivamente para el inodoro. O un cepillo de baño.

- Ducha: Se sobara el piso y paredes de la ducha con una esponja y el desinfectante de limpieza que corresponda, se enjuaga y se seca.
- Inodoro: De la misma manera se procederá a sobar el interior de la taza y el exterior del inodoro ya sea con la esponja o con el cepillo y el químico de limpieza que corresponda.
- Lavamanos/Superficies: Con la esponja y el desinfectante que corresponda se lava el lavamanos y las superficies. Al finalizar, secar con una tela para limpiar, las superficies y los espejos.
- Abastecer de lo necesario: shampoo, acondicionador, jabón, papel higiénico y toallas
- Trapear: al finalizar con las tareas en el baño se trapea el piso.

7. Ambiente

Al concluir con las actividades, antes de asegurar la habitación se retira cualquier implemento de limpieza y se aplica un ambientador para que la habitación tenga una fragancia agradable al momento de llegada del huésped.

8. Reporte

A través del radio, se comunicara a recepción la habitación salida que esta lista.

PROCESO DE LIMPIEZA DE HABITACION OCUPADA/SE QUEDA

1. Retirar Basura y remover Ropa de Cama/Toallas

Las sabanas de las habitaciones que se quedan, se cambiarian pasando un día, al menos que el huésped solicite cambio diario o a su vez si se detectan manchas de cualquier tipo.

- Basura: Se removerá las fundas de basura del dormitorio y del baño, a un rincón donde no estorbe y donde no esté a la vista de otros huéspedes.
- Ropa de Cama/Toallas: Esto de igual manera se colocará en un espacio donde no estorbe y donde no esté a la vista de otros huéspedes.

2. Tender la Cama:

9. Se aplica el mismo proceso que se menciona en el caso de la habitación salida.

- Desempolvar la cama antes de proceder a colocar las sabanas.
- Verificar que la funda de colchón este limpia, en el caso de que no lo estuviera se la debe cambiar.
- Sabanas: Se coloca encima del colchón la primera sabana muy extendida y sin arrugas. Prestar mucha atención en las esquinas. A continuación el proceso para el dobléz de las esquinas.⁶

La segunda sabana va al revés de modo que cuando se haga el dobléz en la parte superior se vea la costura del lado correcto. De igual manera con el dobléz en las esquinas contrarias a la cabecera de la cama, en la parte superior ira estirada pero no metida bajo el colchón ya que se hará otro dobléz encima de la cobija.

⁶ Revisar Grafico 38

- Cobijas: Antes del cubrecama se pone la cobija de igual manera estirada y sin arrugas. Con la segunda sabana se realiza el dobléz en la parte superior hacia el pie de la cama y se las mete debajo del colchón, muy apretadas.⁷
- Cubrecama y almohadas: Encima de todo va el cubrecama doblando la parte superior hacia el pie de cama y colocando las almohadas y sobre ellas los restante del cubrecama.⁸

3. Barrer y Desempolvar

Para terminar con la limpieza del dormitorio se procede a barrer y desempolvar.

- Barrer: Esta actividad se la hace primero ya que levanta polvo
- Desempolvar: muebles, limpiar espejos, etc.

4. Amenities

- Las botellas de agua no se reemplazarán al menos que lo pida el huésped.

5. Limpieza del Baño

La limpieza del baño en la habitación que se queda no es tan profunda como el proceso anterior pero de igual manera se lava el inodoro, lavamanos y se trapea el piso.

- Abastecer de lo necesario: shampoo, acondicionador, jabón, papel higiénico y toallas
- Trapear: al finalizar con las tareas en el baño se trapea el piso.

6. Ambiente

Al concluir con las actividades, antes de asegurar la habitación se retira cualquier implemento de limpieza y se aplica un ambientador para que la habitación tenga una fragancia agradable al momento de llegada del huésped.

Nota: No tocar ni hacer uso de las pertenencias de los huéspedes, si se encuentran en lugares que impida el proceso de limpieza, se las hará a un lado y se continuará con las actividades.

⁷ Revisar Grafico 39

⁸ Revisar Grafico 40

“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”

Gráfico 41: Procesos Habitación en Bizagi Process Modeler

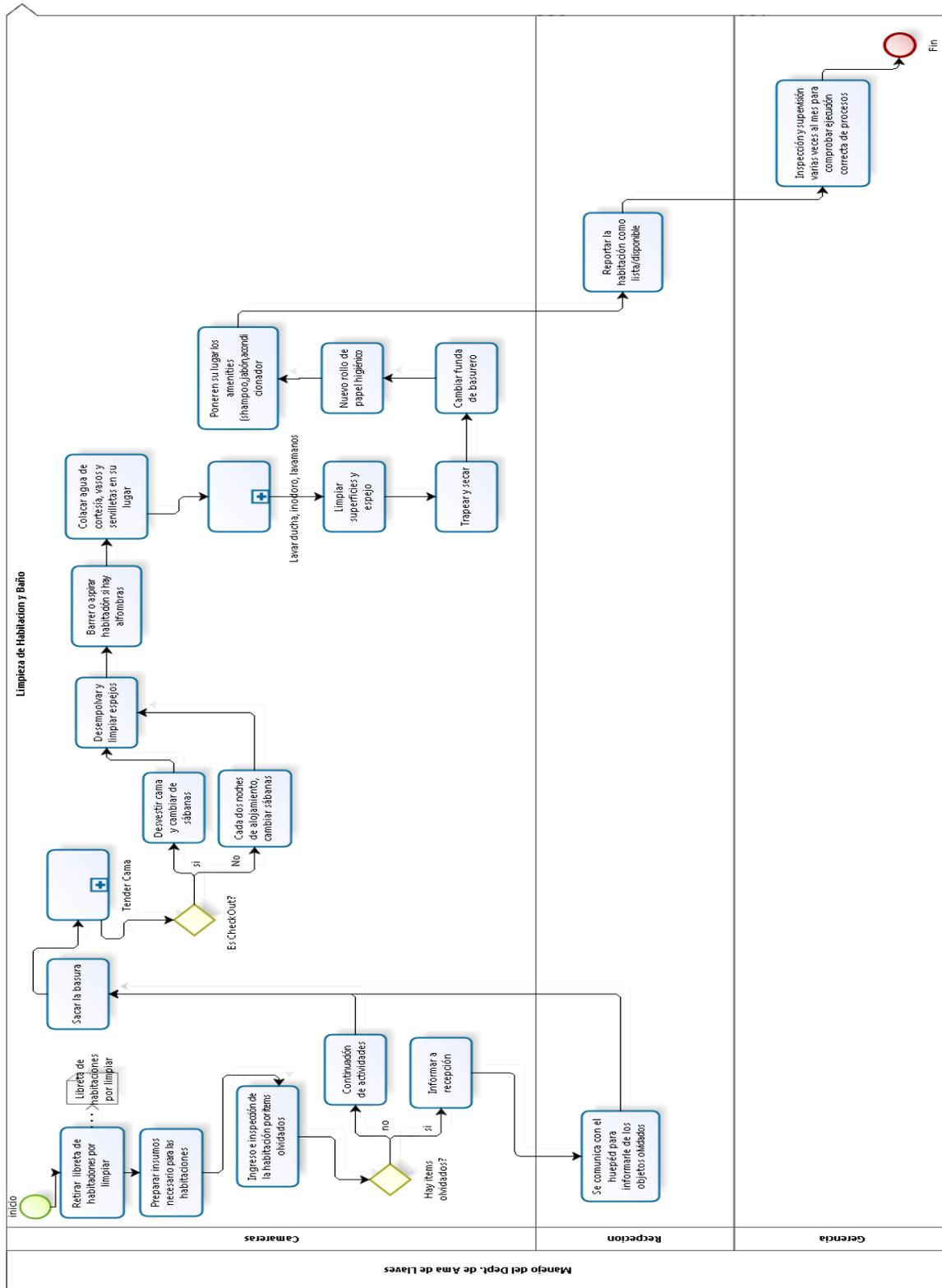


Gráfico 42: Subproceso- Tender la Cama

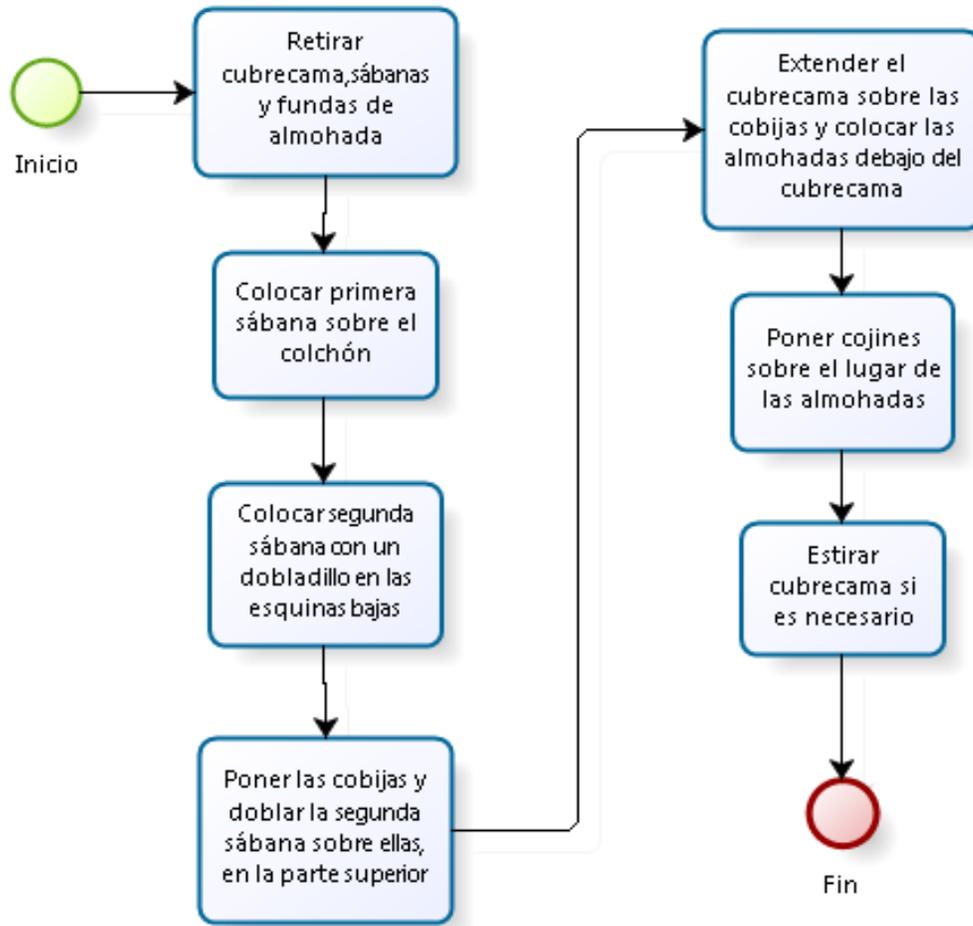
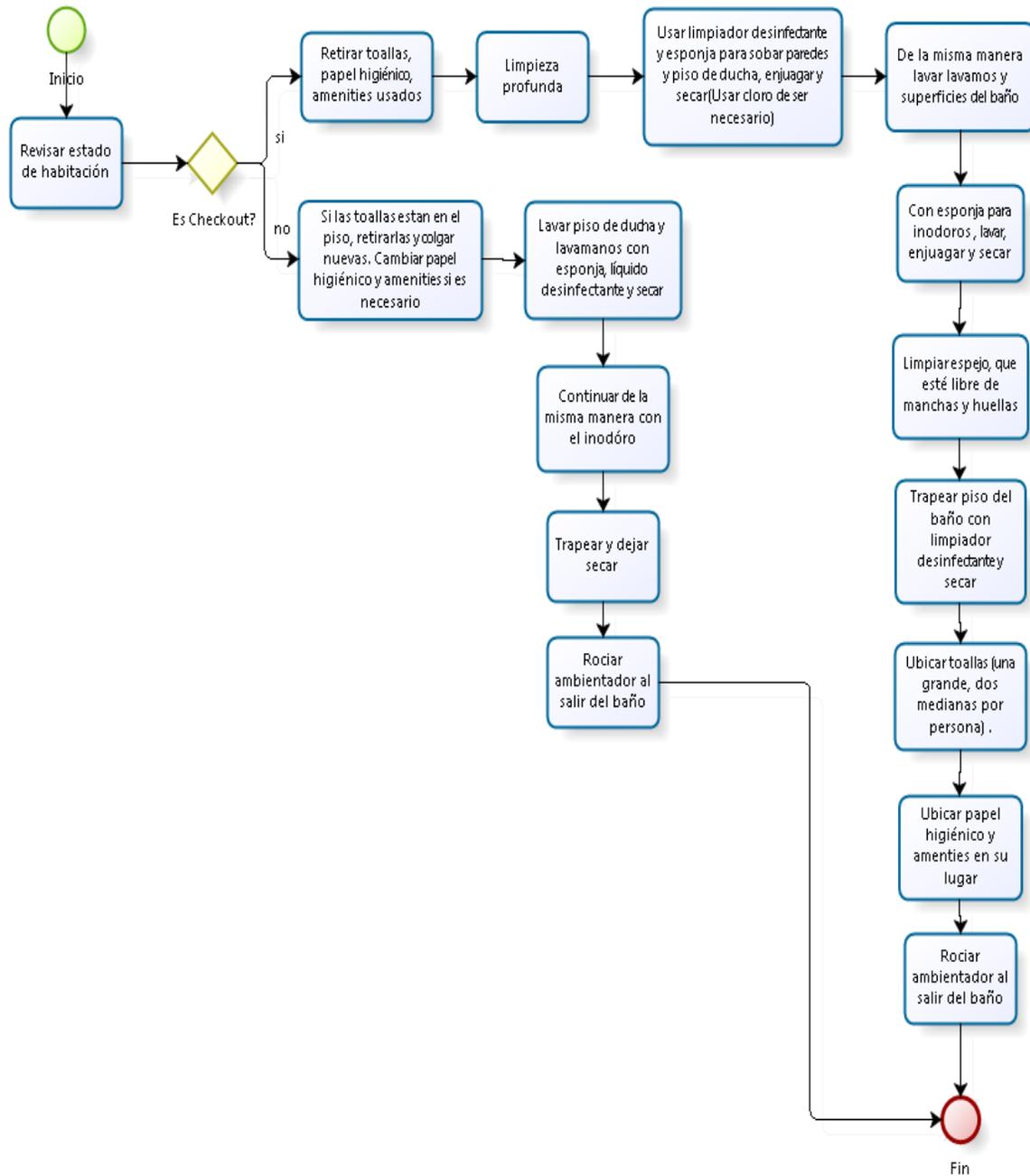


Gráfico 43: Subproceso- Limpieza en el Baño



PROCESO PARA LAVANDERÍA

Dentro de esta propuesta está la contratación de una camarera nueva que se ocupe exclusivamente de lo que es lavandería. En caso de tener momentos libres podría acudir a la ayuda de las otras camareras de serlo necesario. Su horario será como para las demás, de 8.00 am – 4.00 pm.

- Ropa de cama/toallas: La disponibilidad de sábanas y toallas es fundamental, por lo que el cuarto de lavandería debe siempre tener estos ítems listos para uso diario. La camarera debe ser eficiente con su tiempo, mientras se lava y se seca la ropa de cama se debe estar doblando lo que ya está seco, armando juegos de sábana de acuerdo al tamaño de cama.
 - Cama King (2 plazas y media): Solo en suites, una sábana de base tamaño 2 plazas y media, sábana encimera de mismo tamaño, 2 fundas de almohada, 2 toallas grandes, dos toallas medianas, una toalla de piso.
 - Cama Queen (2 plazas): En habitación simple, triple y cuádruple. Una sábana de base tamaño 2 plazas, una sábana encimera del mismo tamaño, 2 fundas de almohada, dos toallas grandes, dos toallas pequeñas, una toalla de piso.
 - Cama Twin (1 plaza y media): Habitaciones dobles, triples y cuádruple. Una sábana de base tamaño plaza y medio, sábana encimera del mismo tamaño, una funda de almohada, una toalla grande, una toalla pequeña, una toalla de piso.
- Ropa de huéspedes: La ropa de huéspedes para lavar será entregado a recepción junto con una nota de lavandería detallando su número de habitación y requerimientos especiales de haber alguno. Recepción será encargado de entregar a la camarera conjuntamente con alguna especificación en especial que haya dado el huésped.
 - Nota de Lavandería

Tabla 52: Nota de Lavandería

Nota de Lavandería/Laundry Note	
Fecha/Date:	# de Habitación/# of your Room:
Hora/Time:	Nombre/Name:
# de Prendas/# of Items:	Especificaciones/Special Instructions:
Recibido por/Received by:	

Elaborado por: Mayra Quintero

Fuente: La Gobernanta, Asunción López Collado, 2002

Las camareras de piso y la camarera de lavandería estarán en constante comunicación a través de sus radios para usar de mejor manera el tiempo que disponen.

PROCESO DE CONTROL/SUPERVISIÓN

La supervisión y seguimiento de las actividades de las camareras es sumamente importante, esto con el fin de verificar el cumplimiento de cada paso dentro de los procesos del departamento de ama de llaves. La gerencia debe cumplir con este deber de supervisión varias veces al mes, como mínimo 4 veces.

- Control de productos de limpieza: Las camareras debe usar correctamente los insumos de limpieza, aprovecharlos pero nunca desperdiciarlos. Estos insumos representan un gran valor económico en los egresos y costos para el hotel, por lo cual se deben usar inteligentemente. Con la ayuda de una hoja de registro, se podrá controlar de mejor manera el uso de los productos de limpieza al igual que los amenities.
 - Hoja de Registro de uso de productos de limpieza/amenities

Tabla 53: Registro de Uso de Productos de Limpieza

Control de Insumos de Limpieza/Amenities		
Camarera:	Semana/Fecha:	Observaciones
Producto	Requerimiento	
Ambientador		
Amenities		
Antibacterial		
Cera		
Cloro		
Desinfectante		
Detergente		
Escobas		
Esponjas		
Fundas		
Guantes		
Limpiador Multiusos		
Papel Absorbente		
Papel Higiénico		
Recogedores		
Suavizante		
Trapeadores		
		Entregado a:

Elaborado por: Mayra Quintero

Fuente: Gobernanta, Asunción López Collado, 2002

Con un registro semanal de lo que se necesita, se obtiene una mejor idea del uso de todos los productos y que tan frecuente se agotan.

- Control y supervisión de Limpieza en las habitaciones y espacios públicos:
Este control se practicara varias veces al mes, como mínimo 4 veces y sin previo aviso. Para obtener un seguimiento adecuado se usara una hoja de registro verificando el cumplimiento de aspectos importantes en la limpieza del hotel.

“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”

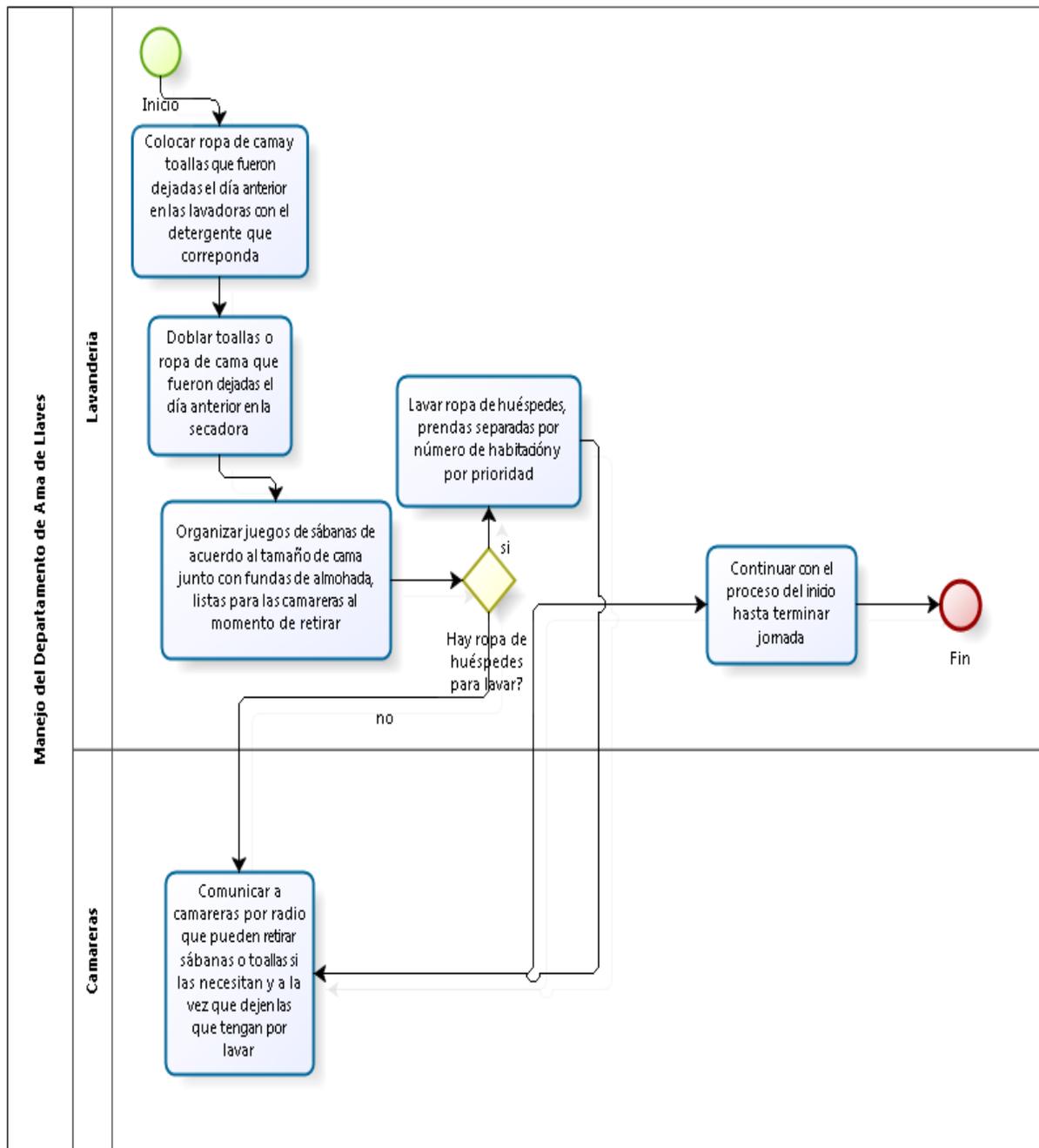
Tabla 54: Hoja de Control de Limpieza

Hoja de Control de Limpieza			
Fecha:			
Aspecto Habitación/Baño	Calificación	Aspecto Espacios Públicos	Calificación
Aroma al ingresar		Aspecto de plantas	
Polvos		Polvos	
Tendido de la cama		Espejos	
Ubicación de Amenities		Insumos de limpieza a la vista	
Sarro en el inodoro, lavamanos, ducha		Rincones y esquinas	
Residuos de Jabón		Apariencia de Basureros	
Ubicación y cantidad de toallas		Ceniceros limpios en área de fumadores	
Manchas		Baños de espacio publico	
Aspecto general del piso		Apariencia de pisos	
Observaciones:			
Supervisado por:		Firma:	

Elaborado por: Mayra Quintero

Fuente: Gobernanta, Asunción López Collado, 2002

Gráfico 44: Proceso Lavandería en Bizagi Process Modeler



IMPLEMENTACIÓN DE UNIFORMES

Un distintivo para las camareras le agrega valor al departamento de ama de llaves. Llevaran un uniforme diseñado con los colores del hotel y con su logo y más que nada serán cómodos para que las camareras se desenvuelvan con facilidad. El uniforme se lo llevará con carácter obligatorio y permanecerá siempre dentro del hotel, donde se lo lavará y secará.

3.5 ANÁLISIS FINANCIERO DE PROPUESTA

De acuerdo con la información de balances proporcionados por el Hotel San Francisco de Quito, se procede a elaborar un balance general y balances de pérdidas y ganancias con proyección a cinco años.

Tabla 55: Información Financiera Real

DESCRIPCIÓN		2012 Real
	VENTAS	160.000,00
(-)	Costos de Ventas proyección en base a la inflación	68.952,00
(=)	Utilidad Bruta en Ventas	91.048,00
	(-) Gastos Administrativos	30.000,00
	(-) Gastos Ventas	0,00
(=)	Utilidad Operacional	61.048,00
	(-) Gastos Financieros	0,00
(=)	Utilidad antes participación	61.048,00
	15% utilidad trabajadores	9.157,20
(=)	Utilidad antes de impuestos	51.890,80
	22 % Impuesto Renta	11.415,98
(=)	Utilidad Neta	40.474,82

Fuente: Información Financiera Hotel San Francisco de Quito

PROPUESTA

Como se menciona varias veces en el desarrollo de la investigación, el personal no está capacitado profesionalmente por lo que se incluye en la propuesta una capacitación de técnicas de regiduría de pisos por Capacitur. Cada capacitación dura 15 horas y tiene un costo total de \$252.00. La capacitación será para las 4 camareras lo cual resulta en \$1,008.00.

En esta propuesta se recomienda la compra de nuevos juegos de sábanas y cubrecamas debido al mal estado de los que posee el hotel al momento. El proveedor más conveniente fue Textiles Moreno. Cada juego de sábanas que incluye cubrecama, una toalla grande y una toalla mediana tiene un costo de \$94,10. Se cotizó por 35 juegos lo cual da un costo total de \$3,293.50.

El mejor uso de químicos e insumos de limpieza es de suma importancia para la puesta en marcha de esta propuesta. Dentro de las matrices de evaluación de proveedores,

“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”

Fesainsumos fue elegido como el más recomendable por sus precios y gama de productos.

Dentro de la cotización están los siguientes productos:

Ítem	Costo \$\$
1 Galón de suavizante	5.52
1 Galón Cloro	4.35
1 Galón Desinfectante	4.49
1 Galón Ambientador	6.49
1 Galón Limpiavidrios	4.49
1 Galón Antibacterial	11.47
18 Esponjas/0.47 c.u	8.48
75 Fundas blancas/0.30 c.u	25.00
50 Fundas negras grandes/0.71 c.u	35.70
25 Rollos Papel Absorbente/0.80 c.u	20.02
50 pares Guantes Resistentes/ 1.87 c.u	93.60
Total/Anual:	219.61 x 12 =2635.32

Elaborado por: Mayra Quintero

Fuente: Cotización Fesainsumos

Para el mantenimiento de alfombras se eligió al proveedor Homecort. Sus costos fueron de \$0.80 por mt². Considerando solo los cuartos que tienen alfombras y que estos estén desocupados la duración del mantenimiento es de un día. Se cotizó para 120 mt² y el total será de \$120.00.

El uso de uniformes es esencial para que el departamento de ama de llaves sea renovado y mejorado. Se le cotizó a Uniformes Quito la confección de 7 uniformes, cada uno a un costo de \$60.00. Con el fin de que las camareras tengan 2 uniformes cada una y la camarera de lavandería también tendría uno. El costo total de los uniformes sería de \$420.00.

A continuación el costo total de la propuesta, especificando la inversión anual que tendría que hacer el Hotel San Francisco de Quito.

“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”

Tabla 56: Costo Total Propuesta

DESCRIPCIÓN	PERIODO	COSTO ANUAL	OBSERVACIÓN
Capacitación	Abril	1.008,00	15 horas por Camarera
Ropa de Cama y Toallas	Inmediato	3.293,50	Se cotiza por 35 sets de ropa de cama
Insumos Limpieza profunda	Inmediato	2.635,32	Mejor uso de insumos y limpieza de habitaciones
Mantenimiento alfombras	Abril y Mayo	120,00	No todas las habitaciones tienen alfombras
Uniformes	Inmediato	420,00	
Contratación Peronal		3.476,52	Tiempo Completo
Papelería Ama de Llaves		256,00	Nuevas hojas de registro
TOTAL PROPUESTA		11.209,34	

Elaborado por: Mayra Quintero

Dentro de la propuesta está incluida la contratación de una nueva camarera para el área de Lavandería. A continuación un ejemplo de su rol de pagos.

Tabla 57: Rol de Pagos

Rol de Pagos		
Detalle	\$ Mensual	Anual
Salario Básico Unificado	319.59	3835.08
Aportes IESS 11.15%	35.63	427.56
13° Sueldo 8.33%	-	319.46
14° Sueldo	-	319.59
Total	355.22	4901.60

Elaborado por: Mayra Quintero

“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS SIN PROYECTO

Tabla 58: Estado Pérdidas y Ganancias Sin Proyecto

DESCRIPCIÓN	2012 Real	2013	2014	2015	2016	2017
VENTAS	160.000,00	171.200,00	183.184,00	196.006,88	209.727,36	224.408,28
(-) Costos de Ventas proyección en base a la inflación	68.952,00	70.131,08	71.330,32	72.550,07	73.790,68	75.052,50
(=) Utilidad Bruta en Ventas	91.048,00	101.068,92	111.853,68	123.456,81	135.936,69	149.355,78
(-) Gastos Administrativos	56.400,00	59.220,00	62.181,00	65.290,05	68.554,55	71.982,28
(-) Gastos Ventas	42.000,00	44.100,00	46.305,00	48.620,25	51.051,26	53.603,83
(=) Utilidad Operacional	-7.352,00	-2.251,08	3.367,68	9.546,51	16.330,87	23.769,68
(-) Gastos Financieros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(=) Utilidad antes participación	-7.352,00	-2.251,08	3.367,68	9.546,51	16.330,87	23.769,68
15% utilidad trabajadores						
(=) Utilidad antes de impuestos	-7.352,00	-2.251,08	3.367,68	9.546,51	16.330,87	23.769,68
22 % Impuesto Renta						
(=) Utilidad Neta	-7.352,00	-2.251,08	3.367,68	9.546,51	16.330,87	23.769,68

Fuente: Hotel San Francisco de Quito

Elaborado por: Mayra Quintero

Se ha tomado en cuenta el porcentaje actual de inflación, el cual es de % 1,71, tomado de la página del Banco Central del Ecuador.

Tabla 59: Estado Pérdidas y Ganancias Con Proyecto

DESCRIPCIÓN	2012 Real	2013	2014	2015	2016	2017
VENTAS	160.000,00	178.048,00	192.343,20	207.767,29	224.408,28	242.360,94
(-) Costos de Ventas proyección en base a la inflación	68.952,00	70.131,08	71.330,32	72.550,07	73.790,68	75.052,50
(=) Utilidad Bruta en Ventas	91.048,00	107.916,92	121.012,88	135.217,22	150.617,60	167.308,44
(-) Gastos Administrativos	56.400,00	58.092,00	59.834,76	61.629,80	63.478,70	65.383,06
(-) Gastos Ventas	42.000,00	43.260,00	44.557,80	45.894,53	47.271,37	48.689,51
(=) Utilidad Operacional	-7.352,00	6.564,92	16.620,32	27.692,89	39.867,53	53.235,87
(-) Gastos Financieros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(=) Utilidad antes participación	-7.352,00	6.564,92	16.620,32	27.692,89	39.867,53	53.235,87
15% utilidad trabajadores	0,00	984,74	2.493,05	4.153,93	5.980,13	7.985,38
(=) Utilidad antes de impuestos	-7.352,00	5.580,18	14.127,27	23.538,95	33.887,40	45.250,49
22 % Impuesto Renta	0,00	1.227,64	3.108,00	5.178,57	7.455,23	9.955,11
(=) Utilidad Neta	-7.352,00	4.352,54	11.019,27	18.360,38	26.432,18	35.295,38

Elaborado por: Mayra Quintero

Fuente: Información Financiera Hotel San Francisco de Quito

“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”

Según los datos contables del Hotel San Francisco de Quito, el hotel se encuentra constantemente en pérdida y en el caso de haber utilidades se aplica la reinversión con varias adecuaciones en el hotel.

Tabla 60: Flujo del Proyecto

		2012	2013	2014	2015	2016	2017
Flujo del proyecto		-11209,34	6.603,62	7.651,59	8.813,87	10.101,30	11.525,71
VAN	\$ 16.882,89						
TIR	64%						
WACC	16%						

El hotel tiene una meta del 7% de incrementación de ventas, con la propuesta se ha aumentado un 4% más, en total un 11% en incremento de ventas para el primer año. En la proyección se aumenta 1% mas para cada año aumentando las ventas y la utilidad mayor a los números previstos por la gerencia del hotel.

Con esta propuesta, debido a la contratación de una nueva camarera para el área de lavandería, se aumenta un 0.05% en los costos operacionales. A la vez se logra que se reduzca en un 2% los gastos administrativos y de ventas. Los precios de las habitaciones también tienen un aumento de 2 dólares.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

4.1 CONCLUSIONES

- El análisis situacional del hotel ayudó para demostrar la necesidad de un mejoramiento de procesos dentro del departamento de ama de llaves.
- El análisis de resultados indicó las falencias que en un principio faltaba por verificar, como es la opinión negativa de los huéspedes en ciertos aspectos de limpieza del hotel.
- La propuesta diseñada señaló beneficios económicos a corto y largo plazo para el Hotel San Francisco de Quito.
- Esta propuesta puede ser aplicada a varios hoteles 3 estrellas del centro histórico para mejorar el funcionamiento del departamento de ama de llaves.

4.2 RECOMENDACIONES

- Se debe aplicar ésta propuesta el año entrante en el hotel para mejorar el servicio que se está entregando a huéspedes procedentes de varios lugares del mundo con el fin de que terminen su estadía con buenas referencias y con deseos de volver.
- El departamento de ama de llaves debería recibir más reconocimiento por su arduo trabajo con algún tipo de motivación o incentivos.
- Hay aspectos de las habitaciones que deben seguir mejorando, se debe invertir en adquisición de nuevas televisiones o televisiones con mejor aspecto y mas funcionalidad.
- Se deben incorporar teléfonos en las habitaciones.
- Se recomienda implementar esta propuesta para el mejoramiento en el departamento de ama de llaves y el incremento en calidad para los huéspedes del hotel.

Bibliografía

- Antonio, D. J. (2000). *Manual de recepción y atención al cliente*. Madrid: Síntesis.
- Axler, B. (1990). *Room Care for Professional Housekeeping*. Boston: CBI.
- Claudia, H. C. (2009). *Calidad en el Servicio* (1ra ed.). México, México: Trillas.
- Collado, A. L. (2002). *La Governanta*. Madrid: Thomson Paraninfo.
- Educacion, M. d. (Junio de 2013). *Ministerio de Educacion*. Obtenido de http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Plan_-Mejora1.pdf
- Garay, M. I. (1999). *Regiduria de Pisos*.
- Garre, M. J. (2001). *Departamento de Governanta de Hotel*. Madrid: Editorial Sintesis.
- Ismail, A. (2002). *Operaciones y Procesos Hoteleros*.
- Jesus Felipe Gallego, R. P. (2004). *Diccionario de Hosteleria: Hoteleria y Turismo*. Ediciones Paraninfo.
- Mesalles, L. (2001). *La Governanta-Tecnica de regiduria de pisos en un hotel de calidad*. Barcelona: Laertes.
- Simon, M. A. (2004). *Housekeeping- Ama de Llaves*. Ediciones Turisticas.
- Turismo, E. P. (2012). *Boletin de Ocupacion Hotelera/Quito Turismo*. Quito.
- Turisticas, R. G. (2002). Decreto Ejecutivo 3400. En C. Juridica.
- Villa, A. M. (2008). *Manual de Calidad para Hoteles*. Asturias, España: Septem Ediciones.
- Documento electrónico disponible: *Ama de LLaves*. (2010). www.administracionenred.edu.do/.../uasd/.../AMA%20DE%20LLAVES 14/08/2013
- Documento electrónico disponible: Canals, L. M. (2010). *Emagister*. <http://www.emagister.com/curso-camarera-pisos-tecnicas-profesionales-limpieza/camarera-pisos-conceptos-base> 28/09/2103
- Documento electrónico disponible: *Definicion abc*. (Junio de 2013). Obtenido de <http://www.definicionabc.com/general/proceso.php#ixzz2WsMBiVgp> 22/08/2013

“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”

Documento electrónico disponible: Educacion, M. d. (Junio de 2013). *Ministerio de Educacion*. Obtenido de http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Plan_-Mejora1.pd 13/09/2013

“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”

ANEXOS

Fotos del Hotel

Imagen Recepción – Planta Baja



Imagen Lobby – Planta Baja



“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”

Imagen Pasillos y Balcón – Segundo Piso (Insumos de Limpieza a la vista)

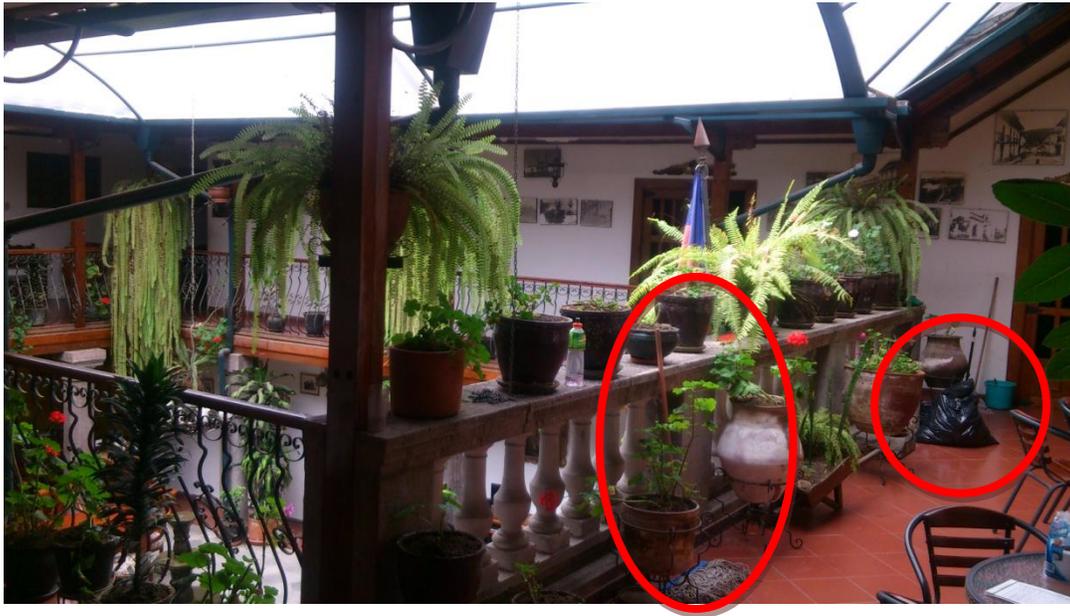


Imagen Habitación Doble – Cobertores de Cama en mal estado



“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”

Imagen Baño



“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”

Imágenes Habitaciones Suite Matrimonial



“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”

COTIZACIONES



Vigencia Sep/2013

PRODUCTO: Lavandería	P.V.P S/I
AMOR Suavizante Lavapla, Bebe, Natural gl x 1	6,13
AMOR Suavizante lavanda lt x 1	1,84
ECO BLUE Detergente Industrial 15 kg x 1	32,45
Plancha Fácil 1-2-3 Infantil-Manzana (Rep) 690ml	2,26
Plancha Fácil 1-2-3 Manzana (Disp) 690 ml x 1	2,82
POWER MAGIC Detergente Desengrasante ca x 1	35,92
POWER MAGIC Detergente Desengrasante gl x 1	7,23
POWER MAGIC Detergente Para Lavadora gl x 1	7,23
SAPOLIO Detergente Floral-Limón 800 gr x 1	1,74
SAPOLIO Detergente Floral-Limón 160 gr x 1	0,42
SAPOLIO Detergente Floral-Limón 2200 gr x 1	4,72
PRODUCTO: Cocina y cafetería	P.V.P S/I
BOPP Vaso Plástico 7 oz Blanco/Transparente x 50	0,54
DANNY Servilleta 24x24 cm 100 x 10	4,90
DARNEL Plástico Alimentos 30 cm x 1400 m x 1	32,45
FAMILIA Limpión Industrial 650 m x 1	19,75
FANTASIA Servilleta Blanca 24cm x24cm x 100	0,48
FIESTA Plato Térmico Blanco No. 6 x 25	0,43
FIESTA Plato Térmico Blanco No. 8 x 25	0,88
FIESTA Plato Térmico Blanco No. 9 x 25	1,01
GOLDERY Papel Aluminio 300 m x 1	35,93
GOLDERY Papel Aluminio 8 m x 1	1,28
HIERBAS PUSUQUI x 25 Variadas (Manzanilla/Anias/Cedron/Torongil/Hierbabuena)	1,18
HORNIMANS Té x 25 Variadas (Mora, Naranja, Limón, Frutas, Fritulla)	1,54
JEX Desengrasante Multiuso gl x 1	6,59
OXFORD Cuchara Plástica Pequeña Blanca x 50	0,40
OXFORD Cuchara Sopera Blanca x 50	0,91
PLASTIUTIL Cuchara Tenedor Plástico Blanco x 50	0,94
PLASTIUTIL Cuchillo Plástico Blanco x 50	0,90
PLASTIUTIL Tenedor Plástico Blanco x 50	0,90
POWER MAGIC Lavavajilla Concentrado gl x 1	8,25
POWER MAGIC Lavavajillas Concentrado ca x 1	41,25
Removedor Para Café x 1	0,98
SAPOLIO Lavavajilla Crema Limón-Manzana-Tutifruiti 1000 gr x 1	1,94
SAPOLIO Lavavajilla Crema Limón-Manzan-Tutifruiti 180gr x 2	0,87
SAPOLIO Lavavajilla Líquido Limón-Manzana-Tutifruiti-Neutro 500 ml x1	1,38
SAPOLIO Pulidor Cocina Multiuso 450 gr x 1	1,18
SCOTT Toalla Absorbente Natural 250m x 6 (HAS)	82,09
Sorbete Flex x 100	0,61
Sorbete Recto x 100	0,26

“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”



PRODUCTO: Baños,Paredes,Pisos y Vidrios	P.V.P S/I
BRONCEX Limpiametales 230 ml x 1	3,14
POWER MAGIC Acido Muriático ca x 1	36,37
POWER MAGIC Acido Muriático gl x 1	7,27
POWER MAGIC Acido Muriático lt x 1	2,19
POWER MAGIC Antisarro ca x 1	29,70
POWER MAGIC Antisarro gl x 1	5,99
POWER MAGIC Antisarro lt x 1	1,87
POWER MAGIC Cera Blanca Antideslizante ca x 1	38,03
POWER MAGIC Cera Blanca Antideslizante gl x 1	7,65
POWER MAGIC Cloro Líquido Al 10% ca x 1	21,75
POWER MAGIC Cloro Líquido Al 10% gl x 1	4,35
POWER MAGIC Cloro Líquido Al 5% ca x 1	12,60
POWER MAGIC Cloro Líquido Al 5% gl x 1	2,57
POWER MAGIC Cloro Líquido Al 5% lt x 1	1,28
POWER MAGIC Creso gl x 1	18,00
POWER MAGIC Desinfectante Cereza-Eucalipto-Floral-Frutal-Lavanda-Limón-Manzana Canela-Pino-Neutro gl x 1	4,49
POWER MAGIC Desinfectante Variado ca x 1	21,98
POWER MAGIC Desinfectante Variado lt x 1	1,58
POWER MAGIC Desodorante Ambiental Frutal-Floral-Tomy-Hombre Ross gl x 1	7,49
POWER MAGIC Desodorante Ambiental Variado ca x 1	37,20
POWER MAGIC Limpia Cañerías gl x 1	5,98
POWER MAGIC Limpiador De Pisos gl x 1	13,50
POWER MAGIC Limpiador Efervescente ca x 1	33,45
POWER MAGIC Limpiador Efervescente gl x1	6,73
POWER MAGIC Limpiador Optico gl x 1	7,49
POWER MAGIC Limpiavidrios ca x 1	24,45
POWER MAGIC Limpiavidrios gl x 1	4,94
POWER MAGIC Limpiavidrios lt x 1	1,61
POWER MAGIC Limpidor De Pisos Ca x 1	67,50
PRIMS Cera Asfáltica Blanca gl x 1	8,91
SAPOLIO Cera Amarilla Doypack 300 ml x 1	1,33
SAPOLIO Pastilla Tanque Azul 45 gr. x 1	1,63
SAPOLIO Pulidor Baño Antibacterial x 45gr	1,29
SAPOLIO Quitasarro (Disp) 500 ml. x 1	2,76
TIPS Ambiental Canela-Cereza-Frutilla-Jazmín-Lavanda-Limón-Manzana-Naranja-Potpourri 95 gr x 1	0,94
TIPS Germicida Cereza-Eucalipto-Frutilla-Jazmín-Lavanda-Limón-Manzana-Canela-Naranja 95 gr x 1	0,98
TIPS Polvo Limpiador Floral/Naranja/Limón 450 gr x 1	1,57
TIPS Vidrios Original-Vinagre (Disp) 690 ml x 1	2,94
WINGLASS Limpiavidrios 500 ml (Disp) x1	2,33

“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”



LINUS ALCOHOLGEL 270 ml dosificador x 1	2,02
LINUS ALCOHOLGEL 500 ml dosificador x 1	2,86
LINUS ALCOHOLGEL gl x 1	10,22
PM Sachet Shampoo Variado 15 cc x 1	0,13
POWER MAGIC Jabón con dosificador 270 ml x 1	1,98
POWER MAGIC Jabón con dosificador 600 ml x 1	2,18
POWER MAGIC Jabón Líquido Variado ca x 1	33,53
POWER MAGIC Jabón Líquido Variado gl x 1	6,81
POWER MAGIC Jabón Líquido Variado lt x 1	1,95
SEGURIDAD Jabón x 2	2,96

PRODUCTO: Utensillos, abrasivos y fundas

P.V.P S/I

BON BRIL Esponja De Alambre x 3	1,33
ESTRELLA Cepillo Económico x 1	0,80
ESTRELLA Cepillo Sanitario Grande x 1	1,54
ESTRELLA Destapador Sanitario plástico x 1	1,51
ESTRELLA Esponja Mixta x 1	0,46
ESTRELLA Esponja Super Brillo x 1	0,62
ESTRELLA Esponjilla De Alambre x 3	0,18
ESTRELLA Esponjilla De Bronce x 1	0,72
ESTRELLA Estropajo Tipo Llanta x 12	1,08
ESTRELLA Fibra Negra Especial 7x10 x 1	0,40
ESTRELLA Fibra Negra Especial x 1	0,73
ESTRELLA Fibra Verde Económica x 100	25,86
ESTRELLA Fibra Verde Especial x 1	0,41
ESTRELLA Palo de escoba/fregador x 1	0,68
ESTRELLA Palo Escoba/Fregador Largo x 1	1,20
ESTRELLA Recogedor Metálico Mango Largo x 1	12,32
ESTRELLA Recogedor Plástico Con Mango x 1	1,89
ESTRELLA Repuesto Escoba Dura x 1	1,43
ESTRELLA Repuesto Escoba Lava Carros x 1	2,75
ESTRELLA Repuesto Escoba Suave x 1	1,49
ESTRELLA Repuesto Fregador Industrial x 1	1,74
ESTRELLA Tubo Emplástico escoba/fregador x 1	0,68
ESTRELLA Viruta Piso No. 4-6 x 1	0,73

COTIZACION FESAINSUMOS



Dir: Cd. del Maestro MZ E-7 villa 1
 Telf.: 5041069 / 099438332 - 0986350631
insumi_ventas@hotmail.com / Guayaquil - Ecuador

“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”

COTIZACION				
CODIGO	DESCRIPCION		PRECIO UNIT.	Total
600000U	Papel Higienico Jumbo Elite Blanco 2 Hojas (250m)		2,78	3,12
600052U	Papel Higienico Jumbo Elite Blanco 2 Hojas (200m)		2,51	2,81
600012B	Papel Higienico Jumbo Biosolutions Blanco 2 Hojas (250m)		2,81	3,14
600000-9	Papel Higienico Jumbo Biosolutions Blanco 2 Hojas (200m) 1 unidad x caja		2,46	2,76
600011A	Toallas en Z Biosolutions Blanco 2 Hojas (23cmx23cm) Paq. 150 unidades		2,58	2,88
600057	Toallas en V Elite Blanco 1 Hojas (21cmx21.6cm) Paq. 250 unidades		2,90	3,25
600650U	Biosolutions Natural 1 Hoja x 300m Paq. X 2 unidades		7,43	8,32
600654	Biosolutions Natural 1 Hoja x 600m Paq. X 1 unidad		13,93	15,60
LINEA DISPENSADORES				
970501	Dispensador Jumbo		14,54	16,28
970005	Dispensador Vasos conicos papel		47,25	52,92
920022	Dispensador Limpion Industrial		21,80	24,42
970016	Dispensador Jabon Liquido Espuma		12,62	14,14
970500	Dispensador Toalla Z 1 X 710g (pn) peso neto		12,11	13,57
970006	Dispensador Ambiental Digital Decort		38,21	42,79
970600	Digital de Fragancia DECORT (con pila) 1 x 391g (pn) peso neto		6,60	7,39
970601	Digital de Fragancia DECORT (con pila) 1 x 391g (pn) peso neto		6,60	7,39
970603	Digital de Fragancia DECORT (con pila) 1 x 391g (pn) peso neto		6,60	7,39
970604	Digital de Fragancia DECORT (con pila) 1 x 391g (pn) peso neto		6,60	7,39
970021	Dispensador de Jabon Liquido 1300ml 1 x 350g (pn) peso neto		28,35	31,75
970003	Dispensador de Jabon Liquido Decort 800ml		18,49	20,71
970007	Botella para dispensador Decort 800ml		4,81	5,39
970022	Dispensador de Jabon Liquido 400ml		1,43	1,60
LINEA INDUSTRIA DE LIMPIEZA				
870141	Mopa de Barrido Acrilico x 40cm		17,79	19,93
870142	Mopa de Barrido Acrilico x 60cm		22,38	25,07
870143	Mopa DE Barrido Acrilico x 80cm		25,83	28,92
870144	Mopa de Barrido Acrilico x100cm		33,86	37,92
870476MV	Mopa Humeda de Microfibra Verde, Amarillo, Azul, Rojo		21,57	24,16
87KM450BW	Mopa Vertical x 450g (algodón)		8,20	9,18
770025AM	Escoba Plumada x 270g Amarillo, Azul, Verde		1,95	2,18
770025RO	Escoba Industrial x 250g Rojo, Negro		1,78	1,99
871047	Bastones de Aluminio para bases y sujetadores x 140cm Aluminio		9,18	10,28
871905	Sujetador para Mopa de Secado Vertical Azul, Rojo, Amarillo, Verde		6,49	7,27
800008	Pala Recogedora Plastica x 400g (pn) peso neto		16,79	18,80
770022AM	Tubo para Escoba Plastificado Amarillo, Azul, Verde, Rojo, Negro		0,70	0,79
860023	Cepillo de Baño con Base		1,69	1,89
878711	Pad Abrasivo para Pisos Café, Verde		7,55	8,46
878700	Base Pad Abrasivo		24,44	27,37

“ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, AÑO 2013”

COTIZACION JESUS CLEAN

Producto	Tamaño	Descripción	Precio
Desinfectante OZZ	Galón	Floral,Herbal,kalipto,lavanda,manzana	4,8
Cloro OZZ 5,5%	Galón	Desifectante y blanqueador	3
Cera Autobrillante OZZ	Galón	Emulsionada,abrillantadora antideslisan	7,56
Ambientales OZZ	600ml c/a	Floral,Manzana,canela mnz,Bouquette a	3,25
Limpiavidrios OZZ	Galón	Limpia grasa y suciedad en cristales	5,35
Detergente	20 litros	Enzimático Lipasa	52,5
Detergente	Galón	Enzimático Lipasa	10,5
Detergente Wise	20 kilos	Floral	40,95
Detergente Wise	10 kilos	Floral	20,5
Detergente Wise	5kilos	Floral	10,77
Detergente Wise	3 kilos	Floral	7,15
Detergente Wise	1 kilo	Floral	2,45
Guantes Biosolution	C:20	Toda talla (7,8,9 y 10)	1,1
Funda P/Basura	35x47	1.7micras Negra PAQx10	2,9
Funda P/Basura	30x36	1.5micras Negra PAQx10	1,7
Funda P/Basura	23x28	1.5micras Negra Standar PAQx10	0,8
Funda P/Basura	18x24	1.1micras Blanca PAQx10	0,7
Paño Microfibra		Rojo,Amarillo,Azul,Verde 400 lavadas	2,2
Fibra Absorbente	38x40 cm	Con apresto paquete x2	1,1
Contenedor 20lt	20lt	Rojo con pedal	21
Contenedor 10lt	10lt	Con pedal	10,61
Contenedor 10lt	10lt	Con tapa Vaiven	9,45
Contenedor 35/53lt	35/53lt	Verde,azul,gris,Rojo con Pedal	\$23,65 \$29,40
Z Biosolution 100% Celulos	1PAQ	Blanca 2 Hoja 23x23 UnidadX150 H	2,3
Escoba Fibra Reforzad C/Ro	27cm	Cuerpo madera, Cerdas fib natura	2,7
Escoba Plumada	Con Palo	PVC Plumada,Varios Colores	2,3
Escoba Industrial	Con Palo	PVC Rigida,Usos Exteriores	2,4
Trapeador Mopa Pabilo		Pabilo algodón 180g c/vincha plast	2,4
Pala Recogedora Plástica		Con mago Material resistente	1,6
Pastilla de Baño TIPS	95gr	Cereza,frutilla,Manzana	1,1
PH Elite	32metros	Blanco sin envoltura,2 Hoja paquete x12	4,32
Jumbo PH Elite	250metros	Blanco,Jumbo,2 Hoja,paquete x6	16,8
Jumbo PH Biosolution	250metros	Blanco,Jumbo,2Hoja,paquete x4	11,2
Jumbo Institucional	250metros	Blanco,Jumbo, 2Hoja, Paquete x4	11,2
klass/Biosolution serv.	240 metros	1 Hoja 24x24cm. 100und PA	0,53
Elite Serv.	330metros	1 Hoja 33x33cm. 50und.	0,87
Dispensador EN Z Decort Bc	30.5x27.5	Protége del polvo y Humedad	20
Dispensador Toalla En Z Un	32.0x26.5	Protége del polvo y Humedad	12,81
Dispensador Jumbo Decort	27.2x29.5cm	Protége del polvo y Humedad	19,95
Dispensador Jumbo Blindad	26.5 Diam	Protége del polvo y Humedad	30,45
Dispensador Jumbo Unilimpio		Protége del polvo y Humedad	12,81
Dispensador Decort 800ML	24.0x1.30	No permite goteo ni deja residuos	15,75
DispensadorUnilimpio 800l	24.0x1.30	No permite goteo ni deja residuos	12
Botella y Unilimpio800ML.	22.0x11.0	No permite goteo ni deja residuos	4,1
Dispensador 500ml		Acero inoxidable de lujo	25,2