



T  
658.15937  
GAV

# ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL

FACULTAD DE INGENIERIA MARITIMA Y CIENCIAS DEL MAR

## "Los Negocios Alrededor de un Hotel - Escuela"

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:  
LICENCIADO EN TURISMO

Presentada por:

PAOLA GÁLVEZ IZQUIETA  
ALINE GUTIÉRREZ NORTHÍA  
MA. DEL ROCÍO REYES ESPINOZA  
CARLA RICAURTE QUIJANO  
MA. VERÓNICA SÁNCHEZ ALEJANDRO

GUAYAQUIL - ECUADOR  
1998

## AGRADECIMIENTO

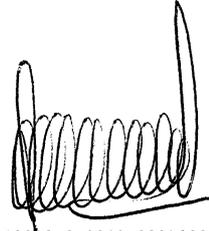
Al Tecnólogo JOSÉ MIGUEL URUÑUELA,  
nuestro Director de Tesis, por su ayuda y cola-  
boración para la realización de este trabajo.

DEDICATORIA

A NUESTROS PADRES



.....  
Presidente del Tribunal



.....  
Director de Tesis



.....  
Miembro Principal



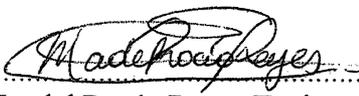
.....  
Miembro Principal

## DECLARACIÓN EXPRESA

"La responsabilidad por los hechos, ideas y doctrinas expuestas en esta tesis, corresponden exclusivamente a sus autores, y el patrimonio intelectual de la Tesis de Grado corresponde a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL"

  
.....  
Paola Gálvez Izquieta

  
.....  
Aline Gutiérrez Northía

  
.....  
Ma. del Rocío Reyes Espinoza

  
.....  
Carla Ricaurte Quijano

  
.....  
Ma. Verónica Sánchez Alejandro

## **RESUMEN**

El Proyecto Hotel-Escuela de la Escuela Superior Politécnica del Litoral estará localizado en un sector del Campus Peñas, cuya misión será prestar un servicio de calidad en todas las torres que lo componen

El conjunto está conformado por varias torres donde funcionarán un Hotel, una Escuela de Hotelería y Turismo, Apartamentos para alquiler y un Centro de Congresos y Convenciones.

Es preciso que funcionen en esta área una Agencia de Viajes, un Departamento de Alimentos y Bebidas, un área para Apartamentos, el servicio de Cambio de Moneda, un Centro de Convenciones, un Centro de Servicios Ejecutivos, una Lavandería, servicio de Parqueos y Telefonía.

Para complementar el servicio que brindan todos estos negocios es necesario que existan otros servicios de empresas de insumos y de complemento, administradas por particulares, los mismos que

funcionarán dentro y fuera de las instalaciones físicas de dicho conjunto.

# **INDICE GENERAL**

	Pág.
RESUMEN .....	VI
INDICE GENERAL .....	VIII
INDICE DE FIGURAS .....	XI
INTRODUCCIÓN .....	12
I. OBJETIVOS Y JUSTIFICACIÓN .....	13
1.1 Objetivo principal .....	13
1.2 Objetivos complementarios .....	13
1.3 Justificación .....	14
II. INFORMACIÓN GENERAL DEL HOTEL-ESCUELA .....	17
2.1 Concepto .....	17
2.2 Misión y objetivos .....	17
2.3 Objetivos complementarios .....	19
2.4 Localización del proyecto .....	20

2.5	Características físicas del proyecto .....	21
2.5.1	Del Hotel .....	22
2.5.2	De los Apartamentos .....	23
2.5.3	De la Escuela .....	25
2.5.4	Del Centro de Convenciones .....	25
2.6	Aspectos Legales .....	26
2.7	Clientes .....	28
2.8	Competencia .....	29
2.9	Proyecciones y tendencias .....	31
III.	NEGOCIOS GESTIONADOS POR EL CONJUNTO .....	34
3.1	Agencia de Viajes .....	35
3.2	Alimentos y Bebidas .....	61
3.2.1	Cocina Central. ....	62
3.2.2	Bares .....	69
3.2.3	Cafeterías .....	77
3.2.4	Eventos y Catering .....	86
3.2.5	Restaurantes .....	92
3.2.6	Room Service .....	100
3.3	Apartamentos .....	137
3.4	Cambio de Moneda .....	153
3.5	Centro de Convenciones.....	159

3.6	Centro de Servicios Ejecutivos .....	177
3.7	Lavandería .....	190
3.8	Parqueos .....	205
3.9	Telefonía. ....	213
IV.	NEGOCIOS GESTIONADOS POR PARTICULARES .....	222
4.1	Dentro de las instalaciones del Conjunto .....	222
4.1.1	Negocios que funcionarán en la Escuela .....	222
4.1.2	Negocios que funcionarán en la Galería Comercial ....	225
4.2	Fuera de las instalaciones del conjunto .....	231
4.2.1	Empresas de insumos para el Hotel-Escuela .....	232
4.2.2	Empresas de complemento para el Hotel-Escuela .....	237
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	240
	APÉNDICES .....	243
A.	MANUAL DE ORGANIGRAMAS .....	244
B.	DIAGRAMAS DE FLUJO .....	263
C.	FORMULARIOS .....	280
	GLOSARIO .....	294
	BIBLIOGRAFÍA .....	296

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

N° Fig	TÍTULO	Pág.
1	Esquema de relaciones de Agencia de Viajes .....	60
2	Esquema de relaciones de Alimentos y Bebidas .....	136
3	Esquema de relaciones de Apartamentos .....	152
4	Esquema de relaciones de Cambio de Moneda .....	158
5	Esquema de relaciones de Centro de Convenciones ..	176
6	Esquema de relaciones de Centro de Servicios .....	189
7	Esquema de relaciones de Lavandería .....	204
8	Esquema de relaciones de Parqueos .....	212
9	Esquema de relaciones de Telefonía .....	224
10	Diagrama de Empresas de Insumos .....	236
11	Diagrama de Empresas de Complemento .....	239

## **INTRODUCCIÓN**

La presente tesis titulada "***Los negocios alrededor de un Hotel-Escuela***" constituye una base para el estudio del proyecto planteado por la Escuela Superior Politécnica del Litoral, puesto que pone de manifiesto aspectos muy importantes de su estado inicial.

Este documento está basado en una investigación de carácter personal, para cuya elaboración se ha utilizado el método deductivo de investigación. De la misma forma, es de tipo conjunto debido a que se han utilizado fuentes de información tanto bibliográfica como de campo.

El lector podrá notar que se ha realizado una investigación descriptiva, lo cual da como resultado un breve análisis de los puntos estudiados en cada capítulo.

## **CAPÍTULO I**

### ***OBJETIVOS Y JUSTIFICACIÓN***

#### **1.1 OBJETIVO PRINCIPAL**

El objetivo principal de este estudio es definir e identificar los diferentes negocios que se originan alrededor de un Hotel-Escuela, plantear la planeación y organización necesarias para el establecimiento de los negocios gestionados exclusivamente por el conjunto, y que este estudio, enfocado a complementar el proyecto de la Escuela Superior Politécnica del Litoral, sea considerado como un aporte al reciente desarrollo turístico de la ciudad.

#### **1.2 OBJETIVOS COMPLEMENTARIOS**

##### **DE LOS NEGOCIOS GESTIONADOS POR EL CONJUNTO**

- Determinar la misión de cada negocio y establecer los medios necesarios para alcanzarla (fase de planeación).

- Definir las estructuras y jerarquías organizacionales de dichos negocios (fase de organización).

## DE LOS NEGOCIOS GESTIONADOS POR PARTICULARES

- Determinar y describir generalizadamente los negocios que sirven de complemento y aquellos que proveen los insumos necesarios para el funcionamiento del Hotel-Escuela.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

Este proyecto de la Escuela Superior Politécnica del Litoral apunta a contribuir con la cultura hotelera de la ciudad a través de la formación de profesionales capacitados para cumplir labores administrativas y operativas en empresas turísticas y de alojamiento; por lo tanto, los negocios que se van a desarrollar en él son importantes en la medida que crean una fuente de prácticas para sus estudiantes, y plazas de trabajo para los futuros graduados.

La presente tesis está basada en la propuesta planteada por el equipo de estudio de la Escuela Superior Politécnica del Litoral, la misma que ha sido complementada en gran proporción con nuestras sugerencias incluidas en las diferentes áreas estudiadas.

Dado que el objetivo fundamental de un hotel es brindar alojamiento a sus huéspedes y el de una escuela, ofrecer una educación integral a sus alumnos; analizaremos

principalmente los negocios que giran alrededor del Hotel-Escuela, ya que ésta es el área apropiada donde podemos aportar con ideas basadas en nuestra formación profesional. Consideramos que el área académica debe ser exclusivamente estudiada por la institución responsable de dicha actividad, en este caso, la Escuela Superior Politécnica del Litoral.

En nuestro análisis trataremos las fases de planeación y organización de cada negocio gestionado por el Consejo Administrativo del Hotel-Escuela, puesto que éstas son apropiadas al estado inicial del proyecto en estudio. Sin embargo, no incluimos las fases de dirección y control debido a que ellas son de carácter dinámico y se realizan básicamente sobre una empresa en funcionamiento.

La importancia de realizar la debida planeación y organización de todos los negocios alrededor del Hotel-Escuela radica principalmente en que estos negocios deberán ser brindados con un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de sus clientes, y por el que éstos estarán dispuestos a pagar el precio demandado. Estos negocios correctamente planeados y organizados serán la base de un servicio turístico acorde con los parámetros hoteleros internacionales, factor muy importante dado que en nuestro medio por lo general no se respetan las normas que rigen la hotelería a nivel mundial.

Además hemos realizado un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, FODA, basado en las características del servicio y su relación con el

entorno, con el fin de establecer las condiciones en que los negocios analizados iniciarán su operación.

Finalmente, los negocios no gestionados por el Hotel-Escuela serán estudiados de manera general, ya que tienen orientaciones particulares muy diversas debido a que su establecimiento y administración estarán a cargo de terceras personas.

## CAPÍTULO II

### *INFORMACIÓN GENERAL DEL HOTEL-ESCUELA*

#### **2.1 CONCEPTO**

El Hotel-Escuela es un establecimiento de alojamiento que brinda a sus huéspedes todos los servicios y comodidades de un hotel de primera convencional, que es atendido y operado parcialmente por estudiantes quienes reciben una educación práctica en sus instalaciones y teórica en sus aulas, salas de estudio y laboratorios.

#### **2.2 MISIÓN Y OBJETIVOS**

La misión del Hotel-Escuela es alojar huéspedes con un servicio de alta calidad y formar a sus estudiantes con una educación completa que les permita laborar apropiadamente en el campo hotelero y turístico.

Sus objetivos principales son:

- Cumplir con los requerimientos internacionales hoteleros para brindar servicios de alta calidad, utilizando además un control de calidad interno que pueda mantener al Hotel en constante evolución.
  
  - Satisfacer eficaz y eficientemente todas las necesidades de los huéspedes y clientes en general a través de los diferentes servicios prestados por el conjunto. Para ello, entiéndase como eficacia, la total satisfacción de la necesidad del cliente y como eficiencia, el ahorro de gastos innecesarios de tiempo, energía y materiales de trabajo al prestar el servicio.
  
  - Formar académicamente a los estudiantes bajo dos modalidades:
    - a) Mediante un pensum establecido, educar Licenciados en Hotelería para que desempeñen funciones de responsabilidad en el Front Office, así como en el departamento de alimentos y bebidas, ama de llaves y otros. Así mismo, podrán elaborar estudios de mercado, de costos y funcionamiento para proyectos hoteleros de mediano alcance y asesoramiento en el montaje de restaurantes, bares u otras empresas de alojamiento, sobre todo en los aspectos de mercado, funcionalidad y prestación de servicios. También se formará Licenciados en Turismo capaces de desempeñar funciones de producción, comercialización y financiamiento de programas turísticos; y de ocupar una función de responsabilidad en las áreas de personal, contabilidad, y relaciones
-

humanas y públicas. Además podrán elaborar estudios de desarrollo turístico, y estarán capacitados para desempeñar cargos ejecutivos dentro de su área de formación académica.

- b) Mediante el estudio de créditos para un área específica seleccionada por el estudiante, la misma que será de su exclusivo interés. Un ejemplo de este tipo de formación será la de un bartender.
- Someter a los estudiantes a la práctica de las bases y técnicas teóricas (recibidas en los primeros niveles de formación), conjuntamente con el manejo de la presión que implica la atención al cliente en una empresa de servicios.

## **2.3 OBJETIVOS COMPLEMENTARIOS DEL PROYECTO**

Dado que este proyecto es una empresa que involucrará directa e indirectamente a todos los sectores de producción de la economía nacional, estará orientada a:

- Actuar como un factor que aumente la productividad del sector turístico local, al educar e incentivar personal capaz de formar empresas propias.
- Crear una cultura hotelera y turística nacional.
- Lograr que la planta hotelera local adopte y reconozca la importancia de laborar bajo los estándares internacionales de empresas de alojamiento, para beneficio de los pasajeros en forma general.

- Atraer una mayor cantidad de extranjeros a la localidad gracias al mejoramiento de la calidad del servicio.
- Proyectar la ciudad como uno de los más importantes destinos turísticos para el desarrollo de convenciones y congresos gracias a su excelente ubicación geográfica.
- Complementar con el Hotel-Escuela, el Proyecto Malecón 2000 y el barrio Las Peñas, revitalizando urbanística, comercial y turísticamente este importante sector histórico de la ciudad.
- Atraer estudiantes de otras zonas geográficas, es decir, en determinado momento, convertirse en exportadora de profesionales y personal capacitado para laborar en empresas turísticas.

## 2.4 LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

Este proyecto de la Escuela Superior Politécnica del Litoral se desarrollará en la ciudad de Guayaquil-Ecuador, dentro del casco comercial, frente al nuevo Malecón 2000 y próximo al histórico barrio de Las Peñas.

Estará localizado en la calle Loja desde el Malecón Simón Bolívar hasta la calle Rocafuerte; se asentará en el terreno donde actualmente se ubican la Piscina

Municipal, la panadería, el Aula Magna, la cancha de uso múltiple de la ESPOL y la Escuela Letras y Vida.

Cabe recalcar que esta área le dará al proyecto la mejor localización posible para un establecimiento turístico en la ciudad, puesto que estará rodeada por el barrio Las Peñas, el Malecón 2000, el centro de la ciudad y además, se encontrará a tan solo 12 minutos del aeropuerto.

## **2.5 CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL PROYECTO**

El proyecto Hotel- Escuela que ha sido planteado hasta la fecha, estará conformado por cuatro bloques:

- Torres del Hotel
- Torre de Apartamentos
- Torre de la Escuela
- Centro de Congresos y Convenciones

El conjunto, además de mantener una uniformidad con el entorno, tendrá un diseño muy moderno que tomará en cuenta los problemas propios de la zona como el tráfico de vehículos e inundaciones.

Sus instalaciones serán construidas con materiales de primera calidad y ofrecerán condiciones de alto confort y distinción. Los suelos, paredes y techos de todas las dependencias a utilizar por los clientes estarán revestidos con materiales nobles y pinturas que armonicen con su ambiente y su categoría. De la misma forma, el mobiliario, tapicería, lámparas y en general todos los elementos decorativos, así como la vajilla, cristalería, cubertería y lencería serán de buena calidad.

Tanto las dependencias de uso general para los clientes como las habitaciones estarán climatizadas mediante un eficaz sistema de aire acondicionado.

### 2.5.1 DEL HOTEL

Este bloque consta de dos torres de 15 y 19 pisos, con un total de 155 habitaciones que podrán albergar un aproximado de 310 huéspedes.

En el primer piso alto estarán ubicadas la recepción, las oficinas destinadas a la administración del Hotel, la cocina central con 400 m<sup>2</sup>, un restaurante con un área de 210 m<sup>2</sup> y una cafetería de 90 m<sup>2</sup>.

En el segundo piso funcionarán la piscina con su respectivo bar, una cafetería de 100 m<sup>2</sup> con una pequeña cocina que servirá principalmente para completar la elaboración de los alimentos provistos por la cocina central y una sala para eventos de 510 m<sup>2</sup>. En el tercer piso existirá una gran sala de eventos y un área destinada a oficinas.

A partir del cuarto piso, el bloque del Hotel se subdivide en dos torres destinadas a las habitaciones. Éstas últimas serán de 24, 32 y 36 m<sup>2</sup> y, por su tamaño, serán operadas como habitaciones simples, dobles y junior suites respectivamente.

Las habitaciones sencillas estarán dotadas de una sola cama individual Queen size.

Las habitaciones dobles son aquellas que permiten la acomodación de dos huéspedes; éstas habitaciones estarán dotadas de dos camas individuales twin o de una sola cama matrimonial Queen size y un baño. En caso de ser necesario se podría implementar una cama adicional para alojar un máximo de tres huéspedes por habitación.

Las junior suites serán el conjunto de una habitación dotada de una cama tipo Queen size, conectada con una sala de estar debidamente acondicionada, y su correspondiente baño. Tendrán además facilidades como un minibar bien provisto.

Finalmente, en el quinto piso, está programada la implementación de un moderno gimnasio.

### 2.5.2 DE LOS APARTAMENTOS

Al describir físicamente esta torre, podemos precisar que en la planta baja del bloque de los Apartamentos se ubicará una entrada en forma de arco que distribuye el tráfico a los distintos sectores de parqueo (de todo el conjunto en general).

La primera planta alta de este bloque también estará destinada a un área de parqueo, con vista hacia los jardines centrales.

En la segunda y tercera planta se localizarán salas de exhibiciones con separadores modulares, que permitirán que éstos sean removidos según las necesidades del cliente.

En la cuarta planta alta empieza la distribución espacial de los apartamentos dentro de este bloque, los cuales serán rentados por períodos y habitados por parejas o familias pequeñas.

Los residentes de los 35 apartamentos tendrán acceso a todas las instalaciones del Hotel mediante el pago de su contrato de arrendamiento. También podrán acceder a otros servicios como el Centro de Servicios Ejecutivos, Lavandería, Room Service, etc.

Así mismo, se podrá utilizar los apartamentos libres en caso de que el Hotel se encuentre completamente ocupado y tenga una sobreventa de habitaciones. Para ello, se ofrecerán dichos apartamentos considerándolos como junior suites y de la misma forma se facturarán los servicios que les sean prestados.

### 2.5.3 DE LA ESCUELA

Aunque se ha establecido que la torre donde funcionará la Escuela contará con aulas, salas de estudio y varios laboratorios en forma de anfiteatro, distribuidos entre 7 a 9 pisos; no se ha concretado aún una distribución del espacio en este bloque desde donde pueda realizarse una descripción física del mismo.

### 2.5.4 DEL CENTRO DE CONVENCIONES

Este proyecto se dirigirá a recibir huéspedes que viajen por negocios y congresos puesto que contará con un Centro de Congresos y Convenciones, cuya capacidad para 2700 personas lo convertirá no sólo en el más importante a nivel local, sino también en un distribuidor de huéspedes hacia otros hoteles.

El primer y segundo piso altos de este bloque serán destinados áreas de parqueo, con los que (junto con las demás áreas del conjunto) se dota al proyecto de un total de 400 parqueos.

En el tercer piso del Centro de Convenciones se ubicarán 10 salas modulares, cada una con capacidad para 65 personas y un anfiteatro que podrá albergar a 550 personas, además de una cafetería que brinde servicio a los asistentes a las conferencias.

En el cuarto piso funcionará una Gran Sala con capacidad para 1500 personas, la misma que contará con facilidades de traducción simultánea y asientos apropiados, inclusive, para la adaptación de computadoras personales.

En la planta baja del bloque se ubicará el Centro Comercial de 440 m<sup>2</sup> y una central de taxis que dará servicio tanto al Centro de Convenciones como al Hotel.

## **2.6 ASPECTOS LEGALES**

Para obtener su Certificado de Registro y su Licencia Anual de Funcionamiento como hotel de primera categoría, provistos por la Corporación Ecuatoriana de Turismo del Ecuador, se cumplirá con los siguientes requisitos:

- Una copia de la escritura de constitución de la compañía.
- Una copia del nombramiento del representante legal de dicha compañía.
- Un certificado de la Dirección de Patentes y Marcas de no encontrarse registrada anteriormente su razón social.
- Justificación de antecedentes personales y comerciales satisfactorios.
- Lista de precios.
- Registro Único de Contribuyentes (RUC).
- Patente municipal.
- Permiso sanitario.

- Comprobantes de pago de registro y licencia.

En lo correspondiente a los aspectos legales que conciernen a la Escuela, sabemos que por ser la Escuela Superior Politécnica del Litoral una universidad autónoma, de acuerdo con la Ley de Universidades, ésta tiene la potestad de crear una carrera que cubra con las necesidades del medio.

Para ello, la creación de cada nueva carrera exige un proceso interno que incluye un estudio de mercado y la presentación del proyecto de creación a la Comisión Académica del Consejo Politécnico. Dicho documento contará con la siguiente información:

- Presentación
- Mercado objetivo de la nueva carrera
- Proceso de admisión
- Modalidad de estudio
- Título a obtener
- Los objetivos y proyecciones de la carrera
- Perfil profesional
- Diagrama de flujo de materias o currículum de estudios
- Los programas de las materias o créditos
- Financiamiento y planta docente de la carrera

## 2.7 CLIENTES

Tomando los datos de la Corporación Ecuatoriana de Turismo del año 1997, los visitantes que llegaron al Ecuador y salieron del país vía aérea residen principalmente en Estados Unidos, Colombia, Venezuela, Perú, Francia, España, Alemania, Reino Unido e Italia; principalmente en las ciudades de Nueva York, Miami, Bogotá, Cali, Caracas, Lima, París, Barcelona, Madrid, Bremen, Hamburgo, Londres y Milán, entre otras. Seccionando el porcentaje dependiendo del continente, tenemos que son procedentes de América el 64,32%; de Europa el 32%; y de Asia, Africa y Oceanía el 03,68%.

Por otro lado, según las estadísticas oficiales, en nuestro país los viajes por negocios constituyen un 16,35% del total de visitas; sin embargo, para la planta hotelera los huéspedes de negocios constituyen entre el 60 y 70% de su ocupación total. Esta contradicción se debe a que las estadísticas oficiales responden a un sondeo a nivel nacional exclusivo entre visitantes extranjeros, en cambio, las estadísticas de la planta hotelera consideran a sus clientes tanto nacionales como extranjeros.

En lo que respecta a la escuela, los clientes, es decir los alumnos, serán todas aquellas personas que deseen recibir una formación profesional para obtener una Licenciatura en Hotelería o en Turismo; o quienes deseen capacitarse para cumplir una función

específica como meseros, hostess, guías, bartender, sommelier o camareras para lo cual realizarán cursos de entrenamiento especial.

## **2.8 COMPETENCIA**

Al iniciar el estudio de todo proyecto, es de suma importancia el considerar el medio en el que éste se va a desarrollar. En el estudio inicial del proyecto Hotel-Escuela, las empresas consideradas como su competencia directa son aquellos establecimientos hoteleros de similar categoría localizados en Guayaquil con sus respectivas salas de eventos y exposiciones, además de las universidades o institutos tecnológicos que actualmente forman profesionales en Hotelería y Turismo.

Los hoteles que por sus características, podrían competir con el Hotel-Escuela en la actualidad son:

- Hilton Colón
- Oro Verde
- Unipark
- Grand Hotel Guayaquil
- Continental
- Ramada

Así mismo, es muy importante considerar también los proyectos hoteleros que están siendo estudiados y presentados pero que no operan al momento, los cuales son:

- Sheraton Hotel
- Radisson Hotel
- Hampton Inn

Las universidades o institutos tecnológicos que podrían ser considerados como competencia para el proyecto son:

- Universidad Cristiana Latinoamericana:
  - Ingeniero en Turismo (5años)
  - Licenciado en Turismo (4años)
  - Tecnólogo en Turismo (3años)
  - Guía Turístico (2años)
- Universidad Estatal de Guayaquil:
  - Licenciado en Turismo (5años)
  - Guía Turístico (3años)
- Tecnológico Espíritu Santo:
  - Tecnólogo en Turismo (3años)
  - Técnico Superior en Turismo (2años)

- Instituto Superior Franklin Verduga:  
Tecnólogo en Turismo (3años)  
Técnico Superior en Turismo (2años)
  
- Jefferson College:  
Administrador Turístico (2años)

Actualmente éstas son todas las instituciones educativas que ofrecen un título en Turismo pero consideramos que el Hotel-Escuela, dada su naturaleza y métodos de enseñanza, no tendría verdadera competencia en el medio.

## **2.9 PROYECCIONES Y TENDENCIAS**

Según los datos obtenidos por medio de la Corporación Ecuatoriana de Turismo en el año 1997, la llegada de visitantes extranjeros al Ecuador estuvo alrededor de 525.000, evidenciándose un incremento del 6.32% en relación al año 1996.

Oficialmente, de los turistas que llegaron al país, el 47.50% visitó Guayaquil, es decir que nuestra ciudad acogió a 249.375 extranjeros ese año, de los cuales el 61.86% utilizaron un establecimiento hotelero para alojarse, es decir 154.113 personas. Sumado a ello debemos recalcar que el 51.55% de residentes en el Ecuador que hacen turismo interno, visitan nuestra ciudad.

Manteniendo el porcentaje de incremento anual de turistas podemos concluir que para el año 2003, fecha en que se calcula la probable inauguración del proyecto Hotel-Escuela, Guayaquil recibirá un total de más de 744.000 visitantes de los cuales 460.685 utilizarán un establecimiento hotelero en lugar de las casas de amigos o parientes.

Una parte muy significativa del proyecto Hotel-Escuela es la creación del Centro de Convenciones con capacidad para 2700 personas y ya que el conjunto tendrá lugar para alojar solamente 310 huéspedes, distribuirá a sus clientes hacia los demás hoteles de la ciudad.

Actualmente Guayaquil cuenta con 1792 plazas en hoteles de lujo y 2332 en hoteles de primera que son las categorías más requeridas por ese tipo de clientes.

Considerando la variación estacional, la mayor afluencia de visitantes extranjeros se ha registrado durante los meses de diciembre, enero, julio y agosto, comportamiento que se ha mantenido en los últimos años.

En lo que respecta al factor académico, existe la tendencia creciente por parte de los Centros de Educación Superior de crear nuevas carreras para formar profesionales en Turismo y Hotelería debido a la importancia que el sector turístico ha tomado en nuestro país. En la ciudad de Guayaquil estos Centros Educativos empezaron a

desarrollar esta especialidad diez años atrás, y el interés por prepararse está muy latente en las nuevas generaciones, razón por la cual el Hotel-Escuela será la mejor opción al permitir a sus estudiantes practicar diariamente lo que están estudiando y ponerse en contacto directo con los clientes y los servicios que éstos demandan.

## **CAPÍTULO III**

### ***NEGOCIOS GESTIONADOS POR EL CONJUNTO***

Los negocios que van a ser tratados a continuación son de vital importancia para el conjunto puesto que, al ser éste el encargado de su gestión, es él quien recibe el beneficio económico que generan y que conjuntamente con las utilidades por venta de habitaciones, constituyen el ingreso principal del establecimiento.

Es importante recalcar que estos negocios no necesitan cumplir con requerimientos legales individuales para poder operar, ya que éstos son considerados como servicios propios de un hotel. Se exceptúan de esta condición a la agencia de viajes y casinos o discotecas (si se pensara instalarlos en un futuro), los cuales sí deberán cumplir con otras disposiciones específicas para poder operar dentro del conjunto.

### **3.1 AGENCIA DE VIAJES**

#### MISIÓN

Operar servicios turísticos a nivel local, vender todos aquellos que se presten dentro o fuera del país, y dar asistencia e información relacionada con los mismos.

#### JUSTIFICACIÓN

Consideramos que la importancia de la agencia de viajes dentro del proyecto radica principalmente en que permitirá a los alumnos de la Licenciatura en Turismo la práctica de lo aprendido en clase, además de ser un negocio altamente rentable si se mantiene un buen volumen de ventas, complementando el resto de servicios que el conjunto ofrece.

#### SERVICIOS AL CLIENTE

Como agencia de viajes internacional ofrecerá directamente al usuario los siguientes servicios:

- Reservaciones de vuelos nacionales e internacionales
- Emisión de boletos
- Planeación de itinerarios
- Reservaciones de cruceros

- Reservas en establecimientos de alojamiento
- Reservas y renta de autom3viles
- Venta de seguros de viaje
- Venta de otros tours en Ecuador.

Como operadora elaborará, organizará, venderá y operará paquetes turísticos directamente al usuario, cuyas visitas incluyan los atractivos de la ciudad de Guayaquil y sus alrededores, por ejemplo:

- Transfers aeropuerto - hotel - aeropuerto
- Asistencias en el aeropuerto
- City tours
- Museo tours.
- Tours de compras dentro de la ciudad
- River tours
- Hacienda tours
- Jardín Botánico
- Cerro Blanco
- Manglares de Churute
- Fundación Ecol3gica Andrade

- Península de Santa Elena
- Playas
- Parque Nacional Machalilla

## MEDIOS FÍSICOS

### AREA UTILIZADA

La agencia de viajes funcionará en uno de los locales de la Galería Comercial, es decir, estará ubicada en el bloque del Centro de Convenciones.

### DISTRIBUCION ESPACIAL

El área aproximada del local es de 70 m<sup>2</sup> con tres ambientes bien definidos: el primero de recepción y atención al cliente con un counter en el que trabajarán el jefe de counter y los dos agentes a su cargo. Serán necesarias además dos oficinas: una para el gerente de agencia y otra un poco más grande para que labore el personal de operaciones.

### EQUIPOS

- 3 computadoras
- 1 impresora

- 1 fax
- 4 teléfonos
- 1 máquina sumadora
- 1 fotocopidora

#### MOBILIARIO

- 1 sillón triple
- 12 sillas de asiento inyectado
- escritorios modulares
- estantes modulares
- 1 archivador
- 1 caja fuerte de hierro o acero (mínimo de 182 kg)

#### MEDIOS HUMANOS

Por lo general, las agencias de viajes se inician vendiendo en pequeña escala y de acuerdo al volumen de ventas y al crecimiento de la agencia, se va incorporando personal y recursos.

Para empezar, la agencia de viajes contará con la siguiente nómina de empleados de planta:

- un gerente de agencia
- un jefe de operaciones
- un jefe de counter
- un agente de operaciones y programación
- un agente de counter internacional
- un agente de counter nacional
- un mensajero

Es necesario además contar con otros empleados que trabajarían de modo free lance, es decir, se les pagará por horas cuando se requiera de sus servicios:

- guías de turismo
- transportistas

### OTROS MEDIOS

La agencia de viajes contará además con un *SRC*<sup>(1)</sup>, sea éste Amadeus o Sabre que son los más utilizados en nuestro medio. El SRC permitirá el acceso directo a los

---

(1) Sistema de reservas por computadora. En Ecuador existen varios sistemas para reserva de servicios turísticos: Amadeus, Sabre, Gabriel y otros utilizados internamente en las empresas privadas.

sistemas de información y reserva de las diferentes compañías de transporte aéreo, alojamiento e incluso renta de automóviles. Un SRC permite revisar rápida y automáticamente la disponibilidad de vuelos, tarifas aéreas y habitaciones alrededor del mundo, permite la venta de espacios aéreos, habitaciones y renta de autos, expedición automatizada de boletos e incluso almacena los datos de los clientes regulares en un "passenger profile".

Un boleto aéreo es válido si tiene el nombre y la ubicación de la agencia de viajes, el número de acreditación de la IATA<sup>(2)</sup> y la fecha de expedición, además del sello de la línea aérea dueña del boleto. Esto se realiza por medio de *placas de validación* y un rastrillo de boletos que imprime la placa en el ticket automáticamente; la agencia debe tener su propia placa de identificación otorgada por la IATA y solicitar además las placas de validación de cada línea aérea las cuales serán solicitadas por separado a cada compañía una vez que se obtenga el permiso IATA.

## ANÁLISIS DE PUESTOS

### GERENTE DE AGENCIA

Este cargo será ocupado por una persona graduada en Turismo (mínimo licenciado) con una experiencia no menor a dos años en un puesto similar de nivel ejecutivo. Debe poseer conocimientos y estar familiarizado con todas las actividades que realiza

---

(2) International Association of Travel Agencies: Asociación Internacional de Agencias de Viajes

una agencia, dominar el inglés y poseer don de mando y habilidad para el manejo de personal. Debe haber aprobado además el Curso de Procedimientos BSP<sup>(1)</sup>.

Sus funciones son:

1. Establecer horarios de trabajo y elaborar el manual de operación de la agencia.
2. Pedir informes al jefe de operaciones y jefe de counter de la agencia.
3. Rendir periódicamente informes financieros y de gestión al Director General.
4. Hacer el pedido de suministros y bienes que requiera la agencia directamente al Gerente de compras.
5. Hacer las veces de Relacionista Público y atender personalmente reclamos de clientes si es necesario.
6. Mantener excelentes relaciones con aerolíneas, empresas de transporte, agencias de viaje y todo tipo de organizaciones y asociaciones de carácter turístico.
7. Contactar clientes corporativos nacionales e internacionales y designar al agente que se encargará de dichas cuentas.
8. Promover relaciones comerciales y acordar las comisiones con otras agencias de viajes operadoras y mayoristas.
9. Establecer, en coordinación con el Jefe de operaciones, los precios y comisiones a cobrarse por los distintos tipos de servicio.
10. Aprobar la solicitud de documentos de viaje a BSP.

---

(1) Bank Settlement Plan. Sistema de prorrateo oficial de IATA de venta de boletos. En Ecuador se realiza a través del Banco del Pacífico.

Horario de trabajo:

Lunes a Viernes de 08h30 a 18h30

#### JEFE DE OPERACIONES

Será una persona con experiencia de por lo menos un año en el manejo de grupos y en la operación de paquetes turísticos, que posea un título profesional en Turismo, mínimo de tecnólogo, domine el inglés y capacidad para la docencia ya que será parte del personal docente de la universidad.

Sus funciones son:

1. Abrir "files" de pasajeros o grupos a quienes se les vaya a brindar servicios con su correspondiente hoja de control.
2. Calcular tarifas a cobrarse por servicio prestado, con un margen de utilidad del 20%.
3. Supervisar el trabajo del agente a su cargo, el reporte diario de ventas y las facturas emitidas a clientes.
4. Facturar los valores a pagar a cada proveedor (hoteles, restaurantes, agencias, guías y transportistas).
5. Hacer un reporte diario de novedades al Gerente de Agencia.
6. Controlar los reportes de los guías y transportistas.
7. Hacer la proyección de gastos e ingresos mensuales del departamento.
8. Tener buenas relaciones con otras agencias operadoras del medio.

9. Contactar otras operadoras en caso de que un cliente solicite un tour fuera de la ciudad.
10. Capacitar a los estudiantes a su cargo y brindar adiestramiento sobre las funciones que éstos deban realizar.
11. Determinar los guías y transportistas que reúnan las cualidades para laborar en la agencia.

Horario de trabajo:

Lunes a viernes de 08h30 a 18h30

#### **AGENTE DE PROGRAMACIÓN Y OPERACIONES**

Será un estudiante del último año que haya aprobado Guianza Turística y por lo menos el 6º módulo de inglés, con gran sentido de la responsabilidad.

Serán sus funciones:

1. Diseñar los circuitos de tours de pasajeros, con su correspondiente cotización.
2. Atender al cliente en caso de que éste requiera mayor información sobre los servicios a proveerse.
3. Cerrar las ventas de paquetes turísticos bajo la supervisión del Jefe de Operaciones.
4. Recibir dinero por concepto de paquetes turísticos e ingresarlos a caja.

5. Hacer facturas a clientes por el dinero recibido que especifique fecha, forma de pago y detalle los servicios a proveerse, con copia firmada para archivo.
6. Hacer el reporte diario de ventas al Jefe de Operaciones
7. Elaborar las hojas de control de los paquetes turísticos vendidos.
8. Solicitar reservas de vuelos nacionales o internacionales a los agentes de counter y su respectiva confirmación, correspondientes a los clientes de operaciones.
9. Asignar guías y transportistas de acuerdo a la hoja de control de cada "file".
10. Emitir la orden de trabajo correspondiente a cada guía o transportista asignado.

Horario de trabajo:

Lunes a Viernes de 09h00 a 17h30

#### JEFE DE COUNTER

Será una persona con una experiencia de dos años en un puesto similar en cualquier aerolínea o agencia de viajes, o en su lugar haya aprobado el Curso de Formación IATA - FUA AV <sup>(1)</sup> o cualquiera de los cursos oficiales dictados por las distintas líneas aéreas autorizadas por IATA. Deberá dominar el inglés, aprobar el curso de procedimientos BSP y conocer a la perfección el manejo del sistema de reservas que posea la agencia.

Sus funciones serán:

---

(1) Federación Universal de Asociaciones de Agencias de Viajes.

1. Brindar capacitación y orientación en la práctica a los agentes que dependen de él.
2. Supervisar constantemente el trabajo de los dos agentes a su cargo.
3. Estar al día con las tarifas aéreas vigentes y promociones de las líneas aéreas.
4. Atender personalmente el manejo de cuentas corporativos.
5. Supervisar la tramitación y entrega por parte del mensajero de boletos y otros documentos de viaje.
6. Revisar las facturas que envíen las agencias mayoristas por servicios prestados y enviarlas a Contraloría General para su respectiva cancelación.
7. Revisar que coincidan los reportes diarios de venta con los reportes que se envíen a BSP.
8. Solicitar documentos de tráfico y formas oficiales a BSP con la firma del Gerente de Agencia.

Su horario de trabajo será

Lunes a viernes: 08h30 a 18h30

#### AGENTE DE COUNTER INTERNACIONAL

Será un estudiante que haya aprobado Tráfico Aéreo y por lo menos el 6° módulo de inglés, además de conocer a la perfección el Sistema de Reservas por computadora que utilice la agencia.

Entre sus funciones estarán:

1. Atender al público que solicite pasajes internacionales y cualquier tipo de reservación o paquete turístico fuera del país.
2. Contactar a agencias de viajes mayoristas para solicitar cualquier tipo de reservación o tour fuera del país.
3. Hacer reservaciones de espacios aéreos directamente a las aerolíneas a través del sistema de reservaciones que utilice la agencia.
4. Expedir boletos internacionales.
5. Hacer los reportes semanales de venta de boletos internacionales a BSP.
6. Hacer los reportes diarios de venta al Jefe de counter.
7. Recibir dinero por concepto de venta de pasajes aéreos internacionales y por cualquier otro tipo de servicio de carácter internacional que se le brinde al cliente.
8. Confirmar reservaciones y vuelos de salida.
9. Entregar a los clientes su documentación completa para viajar.

Horario de trabajo:

Lunes a viernes de 09h00 a 18h00

#### AGENTE DE COUNTER NACIONAL

Será un estudiante que haya aprobado Tráfico Aéreo y por lo menos el 6° módulo de inglés. Debe conocer el producto que opera la agencia para dar información al público.

Sus funciones serán:

1. Atender al público que solicite pasajes de tipo doméstico y paquetes turísticos nacionales.
2. Hacer reservaciones directamente a las líneas aéreas nacionales, vía teléfono o fax.
3. Confirmar reservaciones de pasajeros y vuelos nacionales de salida.
4. Expedir boletos nacionales.
5. Hacer los reportes semanales de ventas a BSP.
6. Hacer reportes diarios de ventas al jefe de counter.
7. Recibir dinero por concepto de venta de pasajes nacionales e ingresarlo a caja.

Horario de trabajo: lunes a viernes de 9h00 a 18h00

## MENSAJERO

El mensajero puede o no ser un estudiante de primer año de la escuela de Turismo, quien en sus ratos libres podría observar el manejo de la agencia. Debe ser una persona muy responsable debido al tipo de documentos que va a manejar.

Sus funciones serán:

1. Tramitar documentos de viaje de los clientes de la agencia.
2. Entregar los documentos de viaje a los clientes asiduos o corporativos directamente en su domicilio u oficina.

3. Llevar los reportes semanales de ventas nacionales e internacionales a BSP.
4. Retirar las correspondientes facturas de pago BSP y llevar los cheques correspondientes.
5. Realizar cualquier tipo de trámite fuera de la agencia que se le asigne.

Horario de trabajo:

Lunes a viernes de 9h00 a 14h00

## GUÍAS DE TURISMO

Los guías de la Agencia de Viajes serán principalmente personas con su respectivo permiso expedido por CETUR<sup>(1)</sup>, a los que se les pagará por trabajo realizado. Los estudiantes previa selección, podrán acompañar a los guías para aprender sobre el manejo de grupos y la operación de tours dentro de la ciudad de Guayaquil.

## TRANSPORTISTAS

Los transportistas serán seleccionados directamente por el Jefe de Operaciones, serán contratados por trabajo a realizarse y contarán con su propio vehículo, el mismo que estará en perfectas condiciones.

---

(1) Corporación Ecuatoriana de Turismo

Los transportistas se contratarán de acuerdo al número de pasajeros y a la capacidad del vehículo, para lo cual es importante que la agencia tenga un listado que especifique el tipo de vehículo y número de personas que puede transportar.

### ASPECTOS LEGALES

Para que una agencia de viajes de estas características pueda operar dentro del conjunto del Hotel-Escuela, deberá cumplir con ciertos requisitos legales para la obtención de su registro y licencia anual de funcionamiento otorgados por la Corporación Ecuatoriana de Turismo, los cuales son:

Para el *Registro* :

- Presentación del nombre de la Compañía a la Superintendencia de Compañías y su respectivo establecimiento.
- Solicitar el registro de la empresa como agencia de viajes operadora e internacional, dirigido a la Dirección Ejecutiva de CETUR.
- Copia certificada de la escritura de constitución de la Compañía debidamente inscrita en el Registro Mercantil.
- Copia del Registro Único de Contribuyentes.
- Se deberá tener un equivalente a doscientos salarios mínimos vitales como activo real, el cual estará justificado mediante la declaración de responsabilidad efectuada por el representante legal de la Compañía.

- Copia certificada del nombramiento del representante legal debidamente inscrito en el Registro Mercantil.
- Curriculum Vitae de los ejecutivos y nómina del personal administrativo que certifique que el representante legal de la Compañía posee título académico a nivel superior y/o experiencia continua de por lo menos seis años a nivel ejecutivo en actividades turísticas.
- Se requiere que el local tenga una superficie mínima de 30 mts<sup>2</sup> y que cuente con servicios básicos de luz, agua, teléfono y fax y una batería de servicios higiénicos, cuando menos.
- Copia del contrato de arrendamiento.

Para la *Licencia Anual de Funcionamiento*, que tiene validez durante el año que se la otorga y los 60 primeros días del siguiente, se debe presentar:

- Una copia del Nombramiento del Representante Legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil.
- Una lista del personal de la agencia, respaldada con la copia de la planilla de pago de aportes al IESS, correspondiente al mes inmediato anterior.
- Una carta de responsabilidad suscrita por el Representante Legal con la indicación de que las circunstancias legales y comerciales de la compañía no han variado y los documentos pertinentes cuando estas circunstancias han tenido variación.

- Demostrar ser depositarias y expendedoras de títulos de transportes aéreos y/o internacionales.

Cumplidos estos requisitos, el Departamento correspondiente en CETUR emitirá la orden de pago, que corresponderá a la suma de la licencia anual de operadora más la de agencia internacional.

Para la expedición y venta de boletos, la Agencia de Viajes solicitará además la *Licencia IATA*, para lo cual enviará los documentos necesarios a la oficina de IATA en Miami y sus respectivas copias a las oficinas IATA en Quito, éstos documentos son:

- Carta de presentación a IATA, solicitando la aprobación para la Licencia.
- Cuestionario IATA, previamente solicitado a Quito.
- Informe notariado de los Activos y Pasivos de la Empresa junto con un balance general de los últimos seis meses que incluya estado de pérdidas y ganancias.
- Informe de un Auditor externo o firma de auditores.
- Cuota de aprobación de USD 635 en cheque internacional a favor de IATA.
- Copias de las Actas de Constitución (escrituras) debidamente legalizadas y notarizadas.
- Copia del permiso de CETUR actualizado.

- Fotografías de la Agencia, de diferentes ángulos: dos del exterior, dos del interior y una de la caja fuerte.
- Una carta de intención comprometiéndose formalmente a entregar una garantía bancaria a favor de la IATA sucursal Ecuador, por tiempo indefinido, incondicional, irrevocable y de cobro inmediato por la cantidad de USD 30,000.

### POLÍTICAS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO

1. La agencia de viajes atenderá al público de lunes a viernes de 09h00 a 18h00.
2. Los tours serán operados todos los días de la semana.
3. El pago a los proveedores de servicios se realizará de manera puntual cada 15 días.
4. Los guías y transportistas no firmarán contratos de trabajo.
5. No se contratarán servicios a proveedores que hayan demostrado irresponsabilidad en el cumplimiento de los servicios.
6. La operación de los tours será realizada de manera puntual, cualquier retraso por parte de guías o transportistas será amonestado por el jefe de operaciones.
7. El valor del tour será cancelado en su totalidad antes de la realización del mismo.
8. No se devolverá el 50% abonado por concepto de paquetes turísticos si el cliente anula los servicios en un período de 48 horas previas a la operación del mismo.
9. Todos los ingresos a caja serán reportados diariamente con documentos de respaldo y la copia enviada a Contraloría General.

10. Todos los documentos de tráfico, las placas de validación y formas administrativas BSP serán guardadas en la caja fuerte bajo la responsabilidad del jefe de counter.
11. La agencia de viajes recibirá el pago de servicios en efectivo (suces o dólares), tarjetas de crédito o cheques de viajero.
12. No se recibirán cheques bajo ningún concepto.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTO DE VENTA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES

1. El cliente solicita el servicio personalmente o vía telefónica.
2. El agente counter nacional lo atiende, preguntándole el destino y la fecha del viaje, le especifica además los horarios de vuelo.
3. El cliente escoge el horario.
4. El agente de counter solicita la reservación vía telefónica directamente a la línea aérea, y le confirma al cliente su hora de salida. Solicita al jefe de counter el boleto nacional y lo expide, avisándole al cliente que pase a retirarlo.
5. El cliente cancela el valor del ticket aéreo.
6. El agente de counter ingresa el dinero a caja y le entrega al cliente el correspondiente recibo, la copia del mismo es guardada para archivo.

## PROCEDIMIENTO DE VENTA DE SERVICIOS INTERNACIONALES

1. El cliente solicita el servicio.
2. Es atendido por el agente de counter internacional quien solicita la siguiente información del cliente para abrirle un passenger profile:
  - Nombre completo
  - Dirección
  - Características (hábitos, salud, alimentación, preferencias)
  - Ciudad(es) de destino
  - Fecha de viaje y tiempo de estancia

A continuación el agente le elabora al pasajero el itinerario de viaje eligiendo la tarifa más baja y procurando el menor número de conexiones posibles con poco tiempo de espera, este proceso se realiza por medio del Sistema de Reservas que posee la agencia. El agente le informa al pasajero su itinerario de viaje y la tarifa correspondiente. Si éste está de acuerdo, procede a hacer la correspondiente reservación indicando al pasajero la línea aérea, el número de vuelo, horas de salida, conexiones y requerimientos de inmigración y sanidad del país de destino.

3. El pasajero indica si necesita que le tramiten los documentos de viaje, reservación en hotel o renta de un automóvil en la ciudad de destino.

4. El agente de counter solicita la documentación respectiva para la tramitación y hace las demás reservaciones por medio del SRC o de una agencia de viajes mayorista.
5. El cliente entrega su documentación completa.
6. El agente solicita al jefe de counter la autorización para emitir el ticket aéreo.
7. El jefe de counter da la respectiva autorización y envía al mensajero a tramitar los documentos de viaje del cliente.
8. El pasajero cancela la cantidad correspondiente al ticket aéreo, tramitación de documentos y demás reservaciones en caso de que las haya solicitado.
9. El agente de counter recibe el dinero, le entrega el ticket aéreo y los respectivos vouchers al cliente, junto con el recibo correspondiente.
10. El cliente firma la copia del recibo.
11. El agente ingresa el dinero a caja y registra la venta en el reporte diario, guardando el recibo para archivo.

#### PROCEDIMIENTO DE VENTA DE PAQUETES TURÍSTICOS

1. El cliente solicita el servicio.
2. Es atendido por el jefe de counter o por el agente de counter nacional quienes tendrán a la mano un manual con todos los paquetes que ofrece la agencia, el detalle de precios, lo que incluye cada uno y una breve descripción del recorrido.
3. El cliente indica el servicio que requiere, el número de pasajeros que lo van a tomar y la fecha.

4. El agente de counter toma los datos del cliente y los pasa a operaciones.
5. El agente de programación arma el itinerario y cotiza el precio, la cotización debe ser autorizada por el jefe de operaciones antes de ser mostrada al cliente. El agente le indica al cliente que el servicio debe ser cancelado en un 50% y el saldo justo antes de la operación del tour.
6. El cliente indica si está de acuerdo.
7. Si el cliente está de acuerdo cancela el 50% del servicio y el agente de programación entrega un recibo en el que conste la fecha y los servicios a proveérsele; cuya copia firmada por el cliente es guardada para archivo.

#### PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DE TOURS

1. El agente de programación realiza la hoja de control de acuerdo a los servicios que el cliente ha solicitado, y la pasa al jefe de operaciones.
2. El jefe de operaciones abre una carpeta con el apellido del cliente, le asigna un número de tour e indica la fecha en que éste debe ser operado. Las carpetas serán archivadas por fecha de operación.
3. El agente de programación se encarga de asignar guías y transportistas a cada tour de acuerdo a la fecha de operación del mismo, los guías y transportistas asignados se especifican en la hoja de control de cada carpeta. A continuación elabora las correspondientes órdenes de trabajo que son una constancia de los servicios prestados por los mismos.

4. Si el tour no será operado por la agencia, el jefe de operaciones es quien contactará a la agencia operadora correspondiente a quien se le comprará el paquete.
5. El jefe de operaciones estará presente antes del inicio de cada tour si es que éste no ha sido cancelado en su totalidad para recibir el valor correspondiente al saldo.
6. Una vez operado el tour el jefe de operaciones hará la facturación del mismo especificando el valor a pagar a los proveedores de servicios. Esta hoja de facturación tendrá tres copias: una para el Gerente de Agencia, una para enviar a Contraloría y una para archivar en operaciones.

#### PROCEDIMIENTO DE REPORTE Y PAGO A BSP

El dinero que ingrese a caja por concepto de venta de boletos nacionales e internacionales debe ser reportado al BSP de IATA, cuyo receptor en Ecuador es el Banco del Pacífico.

1. Los agentes de counter nacional e internacional harán un reporte de ventas semanal a manera de listado de boletos vendidos que incluirá:
  - Número del ticket aéreo.
  - Código numérico de la compañía aérea a la que pertenece el boleto.
  - Moneda en que fue cancelado el boleto aéreo.
  - Tarifa
  - Forma de pago (contado o crédito).

A este informe se le adjuntarán los cupones de auditor de cada boleto, los tickets anulados y las formas administrativas BSP que correspondan. Los informes de ventas nacionales e internacionales serán realizados y enviados por separado de acuerdo a las fechas establecidas en el calendario BSP.

2. El jefe de counter autoriza los reportes a BSP de acuerdo a las ventas que se han realizado en la semana.
3. El mensajero lleva el reporte correspondiente al Banco del Pacífico y recoge la factura a pagar por el reporte anterior, es decir, el que fue enviado una semana antes. Lleva la factura a la agencia y la entrega al jefe de counter.
4. El jefe de counter revisa las facturas que generalmente son dos: una por las ventas realizadas en sucres y otra por las ventas realizadas en dólares y si no hay novedades las envía inmediatamente a Contraloría para su respectiva cancelación.
5. Finalmente Contraloría emite dos cheques: uno por cada factura a nombre del Banco del Pacífico.

### ANÁLISIS FODA

Este negocio tiene varios puntos a considerarse al momento de realizar un análisis para la situación inicial de operación:

1. Su fortaleza radica en que operará sus propios paquetes realizados dentro de la ciudad y por lo tanto, tiene un mayor margen de ganancia que si la contratara con

otra agencia. Además está integrado horizontalmente lo cual agiliza la función administrativa

2. El hecho de la cercanía de la mayor parte de los lugares turísticos de la ciudad actuales y futuros constituye una oportunidad adecuada al momento del inicio de su operación. Además de este factor externo, es considerable también la gran importancia de su ubicación, puesto que se encuentra en medio de una unidad turística que le pone en ventaja sobre otras agencias, al disponer de mayor cantidad de clientes. Por último la diversidad del turismo nacional es otra oportunidad importante.
3. Se consideran puntos de debilidad el hecho de que la agencia no estará en capacidad para operar paquetes turísticos fuera de la ciudad. Es un negocio nuevo en el que la ESPOL no tiene experiencia.
4. Por último, las amenazas que atacarían fuertemente son la gran cantidad de agencias de viajes que están localizadas en el centro de la ciudad y cerca del conjunto.

# ESQUEMA DE RELACIONES FUNCIONALES DE AGENCIA DE VIAJES



FIG. Nº 1

## 3.2 ALIMENTOS Y BEBIDAS

### MISIÓN

La misión de este departamento es satisfacer la necesidad básica de alimentación de sus clientes, brindando un servicio rápido y eficaz cuyas características dependen de la orientación de cada negocio que lo integre.

### JUSTIFICACIÓN

Aunque la producción de este departamento constituye entre el 30% y el 35% de las ganancias totales de un hotel, su importancia radica en que servicio que brinda se ha convertido en indispensable para medir la calidad de un establecimiento hotelero, puesto que satisface las necesidades de sus clientes.

Sin embargo, el departamento de Alimentos y Bebidas se establecerá básicamente debido a la alta rentabilidad (30 - 35%) que su operación representa para todo el conjunto. Para su operación se dividirá de acuerdo a los distintos negocios que lo conforman que serán: un bar y una cafetería clásicos, un bar de piscina, una cafetería ejecutiva, la sección de eventos y catering, un restaurante de comida internacional con especialidad en mariscos, un restaurante de comida nacional y el room service, todos ellos basados en la operación de la cocina general.

### 3.2.1COCINA CENTRAL

Debido a que la cocina central es el eje del negocio de Alimentos y Bebidas es necesario hablar de ella, a pesar de que no genera ganancias ni brinda servicios directamente al público. Sin embargo es aquí donde serán preparados los diferentes fondos de sopas y salsas, así como el pan, los postres y además se limpiarán y se dispondrán las porciones de los alimentos con los que trabajarán las cuatro cocinas de terminación de los demás restaurantes y cafeterías.

### SERVICIOS

- Provee a las cocinas de terminación de los insumos necesarios para que elaboren sus platos.
- Elabora los postres y panes a ser utilizados por las distintas áreas de Alimentos y Bebidas.
- Elabora los menús solicitados por Eventos y Catering.
- Almacena los alimentos y materia prima para la elaboración de los platos.
- Limpia y porciona los alimentos.

## MEDIOS FÍSICOS

### AREA UTILIZADA

La cocina funcionará en un área de 400 m<sup>2</sup> que estará dividida en secciones para facilitar el flujo de alimentos y personas y reducir el tiempo de preparación de los platos.

### DISTRIBUCIÓN ESPACIAL

- En la parte posterior de la cocina estarán localizadas la bodega, las cámaras de refrigeración y el sector designado para pastelería y panadería.
- En el costado derecho se localizará el office de la vajilla así como la lavadora de platos y la de vasos y copas.
- Sobre el costado izquierdo estará el sector de comida fría con sus equipos, junto a las máquinas peladoras y cortadoras.
- Y en la parte central se ubicará el sector de comida caliente con las parrillas, freidoras, planchas, estufas, hornos, etc.
- Los fregaderos estarán ubicados entre el sector de cocina caliente y bodegas.

Para su correcto funcionamiento una cocina debe estar provista de todo lo necesario en el manejo y preparación de los alimentos, la cocina central del Hotel-Escuela tendrá los siguientes elementos físicos:

### EQUIPOS

- Armario calienta platos
- Balanza
- Batidora industrial
- Cámara fría
- Cámara para legumbres
- Campana extractora automática
- Carros transportadores
- Cocina industrial de 8 hornillas
- Congelador
- Esterilizador de vajilla
- Freidor
- Horno industrial
- Lavadora de platos
- Licuadora industrial

- Marmitas
- Microondas
- Módulos transportadores
- Molino industrial
- Nevera
- Picadora de legumbres
- Peladora de papas
- Plancha para asar
- Planchas individuales
- Rebanadora

## UTENSILIOS

- Abrelatas
- Bandejas
- Batidora manual
- Batidores
- Boquillas para decorar
- Cafeteras
- Canastas para pan

- Cedazos
- Coladeras
- Cortadora
- Cucharones
- Cucharones soperos
- Cuchillo rebanador
- Cuchillos
- Espátula perforada
- Espátula triangular
- Espátulas
- Extractores de jugo
- Jarras
- Latas
- Manga pastelera
- Máquina de chantilly
- Mesa caliente
- Moldes para bocadillos
- Ollas a presión
- Ollas de 10 litros

- Ollas de 15 litros
- Ollas de 2 litros
- Ollas de 20 litros
- Ollas de 4 litros
- Ollas de 8 litros
- Pelaçora
- Pinzas
- Porcionador de helados
- Recipientes para mezclar
- Rodillos
- Sanduchera
- Sartenes
- Sartenes de teflón
- Tablas para picar
- Tostadora
- Trinches

## MOBILIARIO

- Casilleros

- Estantes
- Fregaderos
- Mesones
- Perchas

### MEDIOS HUMANOS

- un Chef
- tres Cocineros de cocina caliente
- seis ayudantes de cocina caliente
- un Cocinero de cocina fría
- dos ayudantes de cocina fría
- un Chef de repostería
- un ayudante de repostería
- un bodeguero
- un carnicero
- un ayudante de carnicería
- un Chef Steward
- diez stewards

## 3.2.2 BARES

### 3.2.2.1 Bar *El Mangle Azul*

En este bar se expenderán bebidas alcohólicas y no alcohólicas en un ambiente tranquilo, donde tanto extranjeros como nacionales se sientan a gusto. Tendrá capacidad para 63 personas y su horario de atención será de 12h00 a 02h00.

## SERVICIOS AL CLIENTE

- Venta de bebidas alcohólicas y no alcohólicas en la barra o mesa.
- Servicio de pasabocas en la barra o mesa.

## MEDIOS FÍSICOS

### AREA UTILIZADA

El área donde funcionará el bar será de 120 mt<sup>2</sup>. Por ser este un sitio de encuentro y el lugar ideal para tomar un aperitivo estará ubicado en la primera planta alta junto al lobby y la recepción.

## DISTRIBUCIÓN ESPACIAL

Dentro del área prevista para el bar, existirá una barra con forma curva de 16.5 m de longitud para dar cabida a 15 personas. Así mismo existirán 12 mesas redondas bajas para 4 personas cada una con asientos cómodos y anchos.

## EQUIPOS

Licuadaora	1
Máquina para cubos de hielo	1
Máquina para enfriar cristalería	1
Máquina para hielo frappé	1
Nevera	1

## UTENSILIOS

Abrelatas	2
Ceniceros	30
Charoles	15
Cocteleras	5
Coladores	2
Copa catavino	20

Copa coctel (doble)	50
Copa coctel (sencilla)	50
Copa para aperitivos y amargos	50
Copa para champagne	80
Copa para cognac	40
Copa para grop	10
Copa para Irish Coffee	20
Copa para licor	40
Copa para Pernod	10
Copa para vino blanco	80
Copa para vino tinto	80
Copas medidoras	5
Cucharillas	5
Cuchillos	10
Descorchador	3
Destapador	3
Goteros	5
Gusanillos	5
Hieleras con pinzas	15
Plato ovalado	80
Plato pequeño	80
Tablas de madera	3

Vaso cervecero	120
Vaso cubeta	80
Vaso de shoot	100
Vaso en las rocas	120
Vaso long drink	120
Vaso mediano	80
Vasos mezcladores	5

#### MOBILIARIO

- 12 mesas
- 50 sillas
- 15 bancos para la barra

#### MEDIOS HUMANOS

- dos bartenders
- dos meseros
- un cajero

### 3.2.2.2 Bar *El Trópico*

Este bar ofrecerá servicio exclusivamente al área de la piscina, evitando de esta manera que los clientes tengan que utilizar otras instalaciones de alimentos y bebidas en traje de baño. Atenderá al público de 10h00 a 18h00.

#### SERVICIOS AL CLIENTE

- Servicio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas en la barra, parasoles o perezosas.
- Servicio de comida rápida y pasabocas en la barra, parasoles o perezosas.

#### MEDIOS FÍSICOS

##### DISTRIBUCIÓN ESPACIAL

Se ha considerado que el bar sea de forma redonda a manera de cabaña con una capacidad para 10 personas en su barra, para lo cual tendrá un diámetro de 11m. De la misma forma, existirán parasoles y perezosas alrededor de la piscina, donde los clientes serán atendidos por los meseros.

## EQUIPOS

Estractor de jugos	1
Licadoras	2
Máquina para cubos de hielo	1
Máquina para enfriar cristalería	1
Máquinas para hielo frappé	1
Nevera	1

## UTENSILIOS

Abrelatas	2
Boles	10
Ceniceros	15
Charoles	10
Cocteleras	2
Coladores	4
Copa balón	25
Copa coctel (doble)	25
Copa coctel (sencilla)	25
Copa para Irish Coffee	25
Copas medidoras	2

Copas para aperitivos y amargos	25
Copas para helado	25
Copas para licor	25
Cucharas cuchillos y tenedores para postre	50
Cucharas para helado	50
Cucharillas	2
Cuchillos	5
Cuchillos trincheros	50
Destapadores	3
Goteros	5
Gusanillos	2
Hieleras con pinzas	10
Jarras de cristal	10
Platos medianos	50
Platos para postre	50
Platos trincheros	50
Porta sorbetes	2
Ralladores	3
Saleros y pimenteros	10
Tablas de madera	3
Tenedores trincheros	50
Vasos cervancieros	50

Vasos cubeta	25
Vasos en las rocas	25
Vasos long drink	50
Vasos medianos	25
Vasos mezcladores	2

### MOBILIARIO

- 5 mesas redondas
- 25 sillas
- 10 perezosas
- parasoles
- 5 mesitas bajas

### MEDIOS HUMANOS

- un bartender
- un mesero
- un cajero

### 3.2.3 CAFETERÍAS

#### 3.2.3.1 Cafetería *La Torre*

Esta cafetería dará servicio de desayunos, almuerzos y meriendas además de comidas rápidas y pasabocas; ideal para aquellos que deseen pasar un momento agradable en un ambiente acogedor. Tendrá capacidad para 50 personas y atenderá al público las 24 horas del día.

#### SERVICIOS AL CLIENTE

- Servicio de desayuno, almuerzos, cenas y comida rápida en la mesa y la barra.
- Servicio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas en la mesa y la barra.

#### MEDIOS FÍSICOS

##### AREA UTILIZADA

El espacio donde se localizará la cafetería será de 90 m2.

## DISTRIBUCION ESPACIAL

Se ubicará en primer plano una barra con capacidad para 7 personas, además de 3 mesas redondas con capacidad para 3 personas, 7 mesas redondas con capacidad para 4 personas y 1 una mesa redonda para 6 personas.

## EQUIPOS

Batidora	1
Cafetera	1
Estractor de jugos	1
Licuadaora	1
Máquina para cubos de hielos	1
Nevera	1

## UTENSILIOS

Azucarera	15
Cafetera	10
Candelabros	26
Ceniceros	30

Charoles	10
Consomera	50
Convoy	10
Copa para agua	100
Copa para coctel	50
Copa para Irish Coffee	15
Copa para vino blanco	50
Copa para vino tinto	50
Cremera	10
Cubre mantel	100
Cuchara para consomé	70
Cuchara para helado	70
Cuchara para postre	70
Cuchara sólida para servir	10
Cuchara sopera	70
Cucharita para café moka	70
Cucharita para café o té	70
Cuchillo para mantequilla	70
Cuchillo para postre	70
Cuchillo rebanador	5
Cuchillo trincherero	100
Espátula triangular para torta o pie	10

Espátulas	10
Floreros	26
Jarra para agua	10
Mantel	44
Molinillo de pimienta	26
Muletón	22
Pinzas multiusos	10
Plato base	70
Plato mediano	100
Plato ovalado	50
Plato para el pan	75
Plato para postre	100
Plato sopero	50
Plato trincherero	100
Plato y taza para café	100
Plato y taza para café expreso	100
Plato y taza para té	100
Porcionadores de helado	5
Saleros	26
Salseros	10
Servilletas	250
Tenedor de ensalada	70

Tenedor para postre	70
Tenedor trincherero	100
Tetera	10
Vaso cervecero	100
Vaso long drink	150

### MOBILIARIO

- 11 mesas redondas
- 45 sillas
- sillas para bebés
- 2 aparadores
- 1 carro de pastelería

### MEDIOS HUMANOS

- una hostess
- un cajero
- tres meseros

### 3.2.3.2 Cafetería *El Muelle*

Ubicada en el Centro de Servicios Ejecutivos, brindará servicio de desayunos y además mantendrá una carta con platos sencillos y bebidas alcohólicas. Tendrá capacidad para 48 personas y su horario de atención será de 07h00 a 23h30.

#### SERVICIOS AL CLIENTE

- Servicio de desayunos y comida ligera en la mesa.
- Servicio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas en la mesa.

#### MEDIOS FÍSICOS

##### AREA UTILIZADA

El área que se ha previsto utilizar para brindar este servicio es de 100 m<sup>2</sup>.

##### DISTRIBUCIÓN ESPACIAL

Se ubicarán ocho mesas cuadradas para cuatro personas y ocho mesas cuadradas para dos personas, las mismas que van a estar distribuidas de forma alternada dejando en

su mayoría las mesas de dos contra la pared. El ambiente estará muy bien iluminado y la discreción del mismo se creará mediante adornos combinados con vitrales, los mismos que darán sobriedad al lugar.

### EQUIPOS

Batidora	1
Extractor de jugos	1
Licuadora	2
Máquina para cubos de hielo	1
Máquina para enfriar copas	1
Máquina para hielo frappé	1
Nevera	1

### UTENSILIOS

Abrelatas	1
Azucareras	10
Boles de varios tamaños	10
Canastilla para vinos	3
Ceniceros	32
Charoles	5

Coctelera	1
Copa coctelera	50
Copa medidora.	1
Copa para agua	80
Copa para aperitivos y amargos	40
Copa para cocteles	50
Copa para Irish Coffee	10
Copa para vino blanco	40
Copa para vino tinto	40
Cubre mantel	100
Cucharita para café expreso	50
Cuchara para helado	50
Cuchara para postre	70
Cucharita para café	80
Cuchillo para postre	70
Cuchillo trincherero	70
Descorchador	5
Destapador	3
Goteros	5
Hielera con pinzas	5
Jarras para agua	3
Manteles	40

Muleton	20
Plato base	60
Plato mediano	70
Plato ovalado	70
Plato para postre	70
Plato para taza de café	70
Plato para taza de café expreso	50
Plato trincherero	70
Saleros	10
Taza para café	70
Taza para café expreso	50
Tenedor de ensalada	70
Tenedor para postre	70
Tenedor trincherero	70
Vaso cervecero	50
Vaso cubeta	70
Vaso en las rocas	70
Vaso long drink	100
Vaso mezclador	1

## MOBILIARIO

- 16 mesas
- 50 sillas
- aparadores

## MEDIOS HUMANOS

- un Capitán
- un bartender
- cuatro meseros
- un cajero

## 3.2.3 EVENTOS Y CATERING

Este departamento se encargará del montaje, decoración y servicio de eventos, recepciones y banquetes tanto dentro de las instalaciones del conjunto como fuera de él.

## SERVICIOS AL CLIENTE

- Alquiler de salas y salones para eventos.
- Servicio de bocaditos.
- Servicio de tortas y dulces blancos.
- Servicio de buffet.
- Servicio de Coffee Break.
- Servicio de desayuno.
- Servicio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas.
- Servicio de fotografía y filmación.
- Servicio de decoración y flores.
- Entretenimiento musical.
- Plan de Bodas.
- Podio con parlante incorporado al momento de realizar una presentación u ofrecimiento.
- Plan de descuento en el alojamiento de invitados que vengan de fuera de la ciudad.
- Servicio a domicilio de lo antes mencionado.
- Equipo para auxiliar para conferencias

## MEDIOS FÍSICOS

Aunque el servicio de eventos puede ser ofrecido en las distintas áreas del conjunto como el foyer del Auditorio, las salas de exhibición, las salas de reuniones y más; es necesario mencionar que existirá un salón de 510 m2 que servirá para eventos grandes y que podrá ser decorado y arreglado según la necesidad del cliente. Así mismo existirán diez pequeñas salas, además de las del Centro de Servicio Ejecutivo, con capacidad para 65 personas.

El número de equipos y utensilios requeridos para cada evento estará dado por el número de asistentes y la capacidad de las salas donde se desarrollará dicho evento.

## EQUIPOS

- Samovares
- Vehículos transportadores

## MOBILIARIO

- Mesas
  - Sillas
  - Tableros
-

## UTENSILIOS

- Abrelatas
- Azucarera
- Bandejas
- Campanas
- Canastilla para vinos
- Candelabros
- Cenicero
- Champanera con/sin pedestal
- Coctelera
- Convoy
- Copa balón
- Copa catavino
- Copa medidora
- Copa para agua
- Copa para amargos
- Copa para aperitivos
- Copa para champagne
- Copa para coctel doble
- Copa para coctel sencillo
- Copa para cognac
- Copa para grop
- Copa para Irish Coffee
- Copa para licor
- Copa para pousse café
- Copa para vino blanco
- Copa para vino tinto
- Cubremantel
- Cuchara cuchillo
- Tenedor para postre
- Cuchara para consomé
- Cuchara para helado
- Cuchara sopera

- Cuchara y tenedor para ensaladas
- Cucharilla para café o té
- Cucharita para café moka
- Cucharón sopero
- Cuchillo para carne
- Cuchillo para quesos
- Cuchillo salsero
- Cuchillo trincharo
- Cuchillo y tenedor para trinchar
- Descorchador
- Destapador
- Floreros
- Frontal
- Fuentes
- Hieleras y pinzas
- Jarra para agua
- Mostacero
- Muletilla
- Muleton
- Pala para huevos
- Pala para pastelería
- Pala para pescado
- Palillero
- Plato base
- Plato mediano
- Plato ovalado
- Plato para pan
- Plato para postre
- Plato para taza de café o té
- Plato para taza de consomé
- Plato para taza de tinto
- Plato sopero
- Plato trincharo
- Rechaud
- Saleros y pimenteros
- Servilletas
- Sopera
- Taza para café o té

- Taza para consomé
- Taza para desayuno
- Taza para moka
- Tenedor para pescado
- Tenedor trincherero
- Tiras de mantel
- Vaso cervecero
- Vaso cubeta
- Vaso en las rocas
- Vaso long drink
- Vaso mediano
- Vaso mezclador

### MEDIOS HUMANOS

- un Maitre
- Capitanes
- Hostess
- Saloneros
- Ayudantes
- Aprendices
- Bartender

### 3.2.4 RESTAURANTES

#### 3.2.4.1 Restaurante *El Astillero*

Ofrecerá platos de la Cocina Internacional y Especialidades en Mariscos, servidos en un ambiente elegante con una atención de alto nivel que pueda competir con otros restaurantes de su género en nuestra ciudad. Tendrá capacidad para 50 personas y atenderá al público de 12h00 a 15h00 y de 19h00 a 01h00.

### SERVICIOS AL CLIENTE

- Servicio de cenas cuyos platos estarán compuestos por mariscos y especialidades internacionales, atendidos en la mesa.
- Servicio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas atendidos en la mesa.

### MEDIOS FÍSICOS

#### AREA UTILIZADA

Se ha considerado apropiado utilizar un área de 110 m<sup>2</sup>

## DISTRIBUCIÓN ESPACIAL

En la entrada habrá un mueble donde estará ubicado el Maitre y una pared o biombo detrás del cual están ubicadas las mesas. Las mesas estarán distribuidas en forma alternada, quedando las 6 mesas con capacidad para dos personas contra la pared, con lo que se busca dar una mayor intimidad. Estas estarán separadas entre sí por plantas naturales.

También habrá 8 mesas para 4 personas en la parte central, dos mesas para 4 personas y una mesa para 6 personas con la vista a la ría. Así mismo se jugará en la decoración con las luces y candelabros para crear un ambiente más íntimo y comfortable.

## UTENSILIOS

Azucarera	20
Canasta de vinos	5
Candelabros	30
Ceniceros	30
Consomera	50
Convoy	10
Copa licor	30
Copa para agua	100

Copa para aperitivos	50
Copa para champagne	40
Copa para cocteles	50
Copa para cognac	20
Copa para vino blanco	80
Copa para vino tinto	80
Cubre mantel	135
Cuchara para consomé	50
Cuchara para postre	50
Cuchara sopera	50
Cucharita para café	70
Cuchillo mantequillero	70
Cuchillo para postre	50
Cuchillo trincherero	100
Enfriador de botella	1
Floreros	30
Jarra para servir agua	10
Manteles	45
Molinillo de pimienta	30
Muletón	30
Pala para pescado	50
Plato base	70

Plato ovalado	50
Plato para pan	85
Plato para postre	80
Plato soperero	50
Plato trincherero	100
Plato y taza para café expreso	50
Saleros	30
Salseros	10
Servilletas	150
Tenedor de ensalada	50
Tenedor para pescado	50
Tenedor para postre	50
Tenedor trincherero	100
Vaso long drink	100

## MOBILIARIO

- 15 mesas
- 55 sillas
- 1 carro caliente
- 1 carro de pastelería
- carros de flambeado

- rechaud
- aparadores
- guerdones

### MEDIOS HUMANOS

- un Maitre
- un Sommelier
- un cajero
- tres meseros
- tres ayudantes
- dos aprendices

#### 3.2.4.2 Restaurante *La Ría*

Ofrecerá a sus clientes lo mejor de la Cocina Ecuatoriana servida en ambiente típico tropical y tendrá capacidad para cien personas. Su horario de atención será de 12h00 a 00h00.

## SERVICIOS AL CLIENTE

- Servicio de almuerzos y cenas nacionales, además de las recomendaciones del Chef y comida rápida, atendidos en la mesa.
- Servicio de bebidas no alcohólicas a excepción de cerveza y vinos, atendidos en la mesa.

## MEDIOS FÍSICOS

### AREA UTILIZADA

El área estimada para brindar este servicio será de 210 m<sup>2</sup>.

### DISTRIBUCIÓN ESPACIAL

Habrán cuatro mesas para seis personas, quince mesas para cuatro personas y ocho mesas para dos personas, las cuales serán dispuestas alternadamente, todo combinado con una decoración muy tropical ya que se ubicarán plantas naturales entre las mesas para darles un ambiente más privado y acogedor.

## UTENSILIOS

Azucarera	15
Bandejas	10
Carro de pastelería	1
Cenicero	50
Convoy	10
Copa para agua	150
Cubre mantel	300
Cuchara consome	50
Cuchara para café	100
Cuchara para helado	50
Cuchara para postre	100
Cuchara sopera	50
Cuchillo carne	50
Cuchillo mantequilla	150
Cuchillo para postre	100
Cuchillo trincherero	150
Gueridon	5
Manteles	80
Muleton	30
Palillero	10

Pimentero	30
Plato base	150
Plato mediano	100
Plato ovalado	50
Plato para consome	50
Plato para pan	100
Plato para postre	150
Plato para tinto	50
Plato sopero	100
Plato trincherero	150
Salero	30
Taza para consome	50
Taza para tinto	50
Tenedor para pescado	50
Tenedor para postre	100
Tenedor trincherero	150
Vaso cervecero	100
Vaso largo	150

## MOBILIARIO

▪ 27 mesas

- 105 sillas
- 9 sillas para niños
- 5 aparadores

### MEDIOS HUMANOS

- dos Capitanes de Meseros
- un cajero
- cinco meseros
- cinco ayudantes

### 3.2.5 ROOM SERVICE

El servicio a la habitación funcionará las 24 horas del día y trabajará conjuntamente con la Cafetería La Torre.

### SERVICIOS AL CLIENTE

- Servicio de desayunos, almuerzos, cenas y comida rápida a la habitación.
- Servicio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas a la habitación.

## MEDIOS FÍSICOS

Debido a que no es necesario un espacio físico muy amplio, el área de Room Service estará ubicada dentro de la cocina de la Cafetería La Torre y el equipo que se utilizará será el mismo de esta última. En caso de necesitarse algo extra será requerido directamente a la Cocina Central. Sin embargo necesita de los siguientes utensilios especiales:

- 10 carritos
- campanas
- bandejas

## MEDIOS HUMANOS

- un Capitán de Room Service
- cuatro meseros para el desayuno.
- dos meseros para el almuerzo.
- tres meseros para la cena

## ANÁLISIS DE PUESTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

A continuación serán descritos todos los puestos de las personas que laborarán en el departamento de Alimentos y Bebidas en general, para que puedan ser analizados en conjunto ya que en todas las áreas se necesitan empleados de las mismas características.

### **GERENTE DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

Debe ser una persona con disponibilidad a tiempo completo y experiencia en el manejo del Departamento de Alimentos y Bebidas, capacidad de liderazgo y aptitudes para trabajar bajo presión. Además debe ser trilingüe, tener capacidad docente y disposición para transmitir conocimientos ya que ejercerá como profesor de área práctica.

Entre sus funciones estarán:

1. Ser el responsable ante el Gerente del Hotel del correcto funcionamiento del Departamento de Alimentos y Bebidas.
2. Supervisar el trabajo de quienes están bajo su mando.
3. Elaborar las listas estándares de compras.
4. Fijar los precios de venta de Alimentos y Bebidas.

5. Elaborar la hoja de costos de las recetas estándares.
6. Elaborar menús con la ayuda del Chef.
7. Analizar el reporte diario de ventas en Alimentos y Bebidas.
8. Autorizar las notas de ventas de promoción y cortesías.
9. Realizar los presupuestos anuales de ingresos y egresos de Alimentos y Bebidas .
10. Presentar informes mensuales al gerente de los resultados de su departamento.
11. Verificar que se preparen los alimentos según las hojas de costos de recetas estándares.
12. Supervisar que los alimentos se elaboren según las normas y procedimientos establecidos.
13. Coordinar con el Departamento de Ventas la promoción de su departamento.
14. Seleccionar y evaluar a los empleados que dependen directamente de él.
15. Promover las buenas relaciones dentro de su departamento y fuera del mismo.

#### DIRECTOR DE EVENTOS Y CATERING

Será una persona con experiencia en el manejo de Eventos y Catering, con facilidad de palabra, buen manejo de las relaciones públicas y aptitudes para la docencia, puesto que será también uno de los profesores de la escuela.

Sus funciones serán:

1. Promover la realización de eventos.

2. Conocer las facilidades con las que cuenta el Hotel para el servicio de banquetes, tanto interno como externo.
3. Conocer las capacidades de los salones según el servicio y las políticas de crédito del Hotel.
4. Controlar los horarios y las fechas de ocupación de los salones.
5. Conocer y aplicar las políticas de descorche.
6. Elaborar junto con el Chef un manual de menús, buffets, cocteles, coffee breaks, etc.
7. Realizar las cotizaciones para los eventos.
8. Elaborar contratos para eventos.
9. Coordinar con el gerente de alimentos y bebidas los presupuestos anuales de banquetes.
10. Notificar de los eventos a los demás departamentos del Hotel.
11. Supervisar el servicio en los eventos.
12. Verificar el pago de la cuenta una vez terminado el servicio.
13. Confirmar con los clientes que tengan fechas tentativas.
14. Elaborar reportes de ingresos y egresos al termino de cada evento.
15. Elaborar reportes mensuales de productividad de Eventos y Catering.
16. Contratar servicios externos en caso de que el Hotel no los ofrezca.

## JEFE DE RESTAURANTES

Será una persona con capacidad para la docencia y experiencia en el manejo de restaurantes.

Sus funciones serán:

1. Capacitar y evaluar a Maitres, Hostess, Capitanes.
2. Supervisar el trabajo del personal a su cargo.
3. Elaborar horarios de trabajo.
4. Decidir los platos que se ponen en la carta, conjuntamente con el Chef y el Gerente de Alimentos y Bebidas.
5. Determinar la especialidad del día conjuntamente con el Chef.
6. Colaborar en la elaboración de las recetas estándares.
7. Elaborar presupuestos de ventas y gastos.
8. Solicitar los suministros faltantes al jefe de compras.
9. Supervisar la rotación de inventarios en los restaurantes.
10. Autorizar transferencias entre restaurantes.

## JEFE DE BARES

Será una persona con conocimientos en bebidas y licores, con capacidad para la docencia y don de mando.

Sus funciones principales serán:

1. Capacitar y evaluar a los bartenders.
2. Supervisar el trabajo de los bartenders y meseros que laboran en los bares.
3. Elaborar horarios de trabajo.
4. Decidir los tipos de licores que se deben usar en las bebidas compuestas con el visto bueno del Gerente de Alimentos y Bebidas.
5. Determinar la carta de licores y cocteles que se deban vender en cada bar.
6. Elaborar las recetas estándares de cada bebida.
7. Establecer la cantidad de tragos que se obtienen por botella.
8. Colaborar en la determinación de precios de bebidas para banquetes.
9. Elaborar el presupuesto de ventas y gastos.
10. Solicitar los equipos y suministros faltantes al jefe de compras.
11. Revisar los sellos en las botellas de los bares.
12. Supervisar la rotación de inventario en los bares.
13. Autorizar transferencias entre bares o la cocina.
14. Supervisar los montajes de bares móviles en eventos.
15. Revisar las botellas en caso de que existiera descorche en un evento.

## MAITRE

Será una persona con buena presencia que conozca su oficio, domine el inglés y posea conocimientos de francés.

Sus funciones serán:

1. Ser responsable ante el Gerente de Alimentos y Bebidas del servicio a la mesa dado en los Restaurantes, Bares o Salones de Eventos en el Hotel.
2. Asignar tareas a sus empleados.
3. Programar turnos de trabajo y vacaciones.
4. Autorizar tiempo extra.
5. Autorizar permisos a su personal.
6. Elaborar reportes de asistencia.
7. Supervisar aseo, puntualidad y disciplina de su personal imponiendo las correcciones necesarias.
8. Evaluar constantemente a su personal.
9. Establecer juntas periódicas entre sus empleados.
10. Supervisar el uso de los materiales y el equipo de restaurantes.
11. Capacitar a su personal.
12. Supervisar la calidad del servicio exigidas por el Hotel.
13. Revisar el equipo antes de abrir el restaurante o bar y de cerrarlo.
14. Ofrecer los servicios del restaurante.
15. Atender personalmente a los clientes importantes.
16. Dominar el arte de trinchar, flamear y deshuesar.
17. Atender quejas de los clientes por problemas que se han dado en su puesto de trabajo.
18. Coordinar el servicio de banquetes, tanto en el Hotel como a domicilio.
19. Reclutar personal eventual para eventos especiales.

20. Cumplir las funciones de capitán de saloneros en eventos importantes.
21. Establecer normas con referencia al cuidado del equipo que tiene a su cargo.
22. Hacer revisiones constantes al sistema de comandas.
23. Previa autorización del Gerente de Alimentos y Bebidas solicitar al departamento de compras lo que necesita.
24. Solicitar servicios al departamento de mantenimiento del conjunto en el caso de necesitarlo.
25. Colaborar con el Jefe de Banquetes para calcular la productividad al terminar cada evento.
26. Colaborar con el Gerente de Alimentos y Bebidas en la elaboración de los presupuestos de ventas y gastos del restaurante.
27. Revisar periódicamente los resultados de la operación de su departamento.

### CAPITÁN

Será capaz de manejar situaciones difíciles, debe dominar el arte de servir alimentos y tener capacidad para la docencia, además de dominar el inglés.

Sus funciones serán las siguientes:

1. Ser el responsable ante el Maitre del perfecto funcionamiento del Restaurante, Cafetería, Bar, Eventos, Catering o Salón de Convenciones al cual es asignado.
  2. Revisar diariamente que el lugar esté aseado.
-

3. Revisar que el material y el equipo esté completo, así como que el montaje del lugar sea el correcto.
4. Revisar que las estaciones estén limpias y se encuentre lo necesario para trabajar.
5. Verificar que el mise en place esté completo.
6. Verificar que su equipo de trabajo este completo y que su presentación sea intachable.
7. Comunicar la especialidad del día.
8. Verificar que los saloneros tengan sus mesas asignadas.
9. Revisar si existen reservaciones de mesas.
10. Supervisar que se cumplan las normas y procedimientos establecidos por el Hotel.
11. Recibir a la clientela con cortesía y la acompañará a la mesa, evitando cargar un rango o sector.
12. Tomar la orden al cliente.
13. Conocer los ingredientes de cada plato y el tiempo aproximado de preparación.
14. Entregar la comanda al salonero y supervisará que sea surtida en la cocina o bar a la mayor brevedad posible.
15. Ayudar al mesero que lo necesite.
16. Supervisar el servicio que se brinda en el restaurante o bar a su cargo.
17. Supervisar que se cumplan las medidas de control que se han establecido en el restaurante o bar, especialmente las cuentas y comandas.
18. Revisar siempre que el material y equipo se encuentre en el lugar previamente asignado para evitar pérdidas.

19. Conocer los procedimientos a seguir en caso de accidente en el comedor.
20. Conocer y aplicar las técnicas de flameado, trinchado y deshuesado.
21. Conocer los diferentes tipos de montajes para banquetes.
22. Conocer los cinco tipos de servicios y los aplicará.
23. Colaborar con el Maitre en la elaboración y revisión del presupuesto de ventas y gastos del restaurante o bar a su cargo.
24. Cuidar que los objetos olvidados en su sector de trabajo sean enviados al departamento de objetos olvidados.

## HOSTESS

Tendrá buena presencia y capacidad para trabajar bajo presión y manejar situaciones difíciles. Deberá dominar el inglés. Podrá ser una estudiante de cuarto semestre que haya aprobado la materia de Relaciones Públicas e Interpersonales.

Entre sus funciones estarán:

1. Responder ante el Maitre del Hotel.
2. Supervisar junto con el capitán de saloneros el montaje del restaurante, bar o cafetería.
3. Controlar las reservaciones en el servicio de alimentación.
4. Dar la bienvenida a los clientes y los conducirá a su mesa.
5. Distribuir paralelamente la clientela en los diferentes rangos.
6. Supervisar la calidad del servicio al salonero.

7. Reportar los problemas que se presentan entre clientes y saloneros al gerente de alimentos y bebidas e intervendrá en ellos.
8. Despedir a los clientes y los invitará a regresar.
9. Conocer los diferentes puestos para poder ayudarlos.
10. Presentar la carta de menú a los clientes.

### SOMMELIER

Será una persona con grandes conocimientos en vinos y licores, deberá dominar el francés.

Sus funciones serán:

1. Presentar la lista de vinos al llegar los clientes.
2. Recomendar a los comensales los vinos que vayan acorde con los platos solicitados.
3. Tomar la comanda de licores y los servirá.
4. Evaluar y decidir junto con el Gerente de Alimentos y Bebidas, la calidad de la cava y licores que se requieran en el Hotel.

### BARTENDER

Poseerá un título profesional de bartender, podrá incluso ser un estudiante de cuarto semestre que haya aprobado Relaciones Públicas e Interpersonales y créditos relacionados con el área de Alimentos y Bebidas.

1. Será el responsable de la correcta administración del bar ante el Gerente de Alimentos y Bebidas.
2. Realizar los cocteles ofrecidos en la carta o en casos especiales solicitados por el cliente.
3. Solicitar al departamento de compras lo que hace falta en el bar con una autorización previa del gerente de alimentos y bebidas.
4. Ser responsable del equipo del bar.

#### MESERO

Podrá ser un estudiante de la Escuela de Hotelería con facilidad para aprender y disposición para ayudar y servir.

Sus funciones serán:

1. Responderá directamente al Capitán por el rango a su cargo.
  2. Servir los platos pedidos por el cliente en las mesas de su rango.
  3. Conocer el uso del material y equipo en su departamento.
  4. Limpiar mesas, estaciones de servicios, ceniceros, candelabros, menús, lámparas de mesas, charoles, etc.
  5. Cambiar las velas de los candelabros.
  6. Ser el responsable del correcto montaje de las mesas y su servicio.
  7. Cambiar los blancos sucios por limpios.
  8. Doblar servilletas.
-

9. Conocer el correcto manejo de la loza y la cristalería para evitar roturas.
10. Tener surtidas las estaciones de servicio con todo lo necesario.
11. Servir agua en las copas de los clientes.

## CHEF

Será una persona con entrenamiento culinario formal y experiencia en la preparación de alimentos. Deberá tener capacidad para la docencia y disposición para transmitir sus conocimientos.

Entre sus funciones estarán:

1. Responder directamente al Gerente de Alimentos y Bebidas
  2. Ser responsable de Cocina.
  3. Dirigir la preparación de los alimentos.
  4. Supervisar al personal de Cocina, contratar y capacitar nuevos empleados y programar los turnos.
  5. Coordinar y asignar las labores a los empleados de la cocina.
  6. Desarrollar, vigilar y supervisar los métodos de producción de alimentos para asegurar que se cumplan las normas y especificaciones del Hotel.
  7. Realizar los inventarios y llevar un control del consumo de comidas.
  8. Planear menús y recetas junto con el Gerente de Alimentos y Bebidas, supervisar los costos de los alimentos e implantar controles de costos.
-

## REPOSTERO (CHEF)

Será un Chef con experiencia en repostería y panadería y capacidad docente.

Se encargará de:

1. Elaborar los distintos tipos de panes.
2. Elaborar los dulces para los distintos servicios de alimentos y bebidas.
3. Realizar las recomendaciones en los buffets.
4. Elaborar las masas que se necesitan en la elaboración de comidas y pasteles.

## AYUDANTE DE REPOSTERO

Será un estudiante de cuarto semestre que haya aprobado los créditos en el área de Alimentos y Bebidas.

Se encargará de:

1. Asistir al Chef Repostero.
  2. Preparar masa.
  3. Vigilar el tiempo de horneada.
  4. Preparar los pedidos de postres.
  5. Despachar los pedidos a las diferentes áreas de Alimentos y Bebidas.
-

### COCINERO (COCINA CALIENTE)

Será un cocinero profesional con facilidad para expresarse y transmitir sus conocimientos.

Entre sus funciones estarán:

1. Elaborar todo tipo de comida caliente.
2. Preparar las diferentes salsas, fondos y sopas bases para los platos a ofrecer.
3. Ser responsable de que la elaboración de alimentos esté dentro de los parámetros del tiempo fijado.
4. Conocer las técnicas de cortar carnes, técnicas de asar y hornear.
5. Ser el responsable del almacenamiento.
6. Responder directamente ante el Chef.
7. Coordinar la elaboración de los platillos.
8. Controlar el uso de la materia prima.
9. Ayudar al Chef en los platos.

### AYUDANTE DE COCINA CALIENTE

Estudiante de cuarto semestre de la Escuela de Hotelería.

Sus funciones serán:

1. Trabajar directamente bajo el mando del cocinero.
  2. Encender estufas, hornos.
-

3. Preparar salsas.
4. Picar y determinar las porciones para cada plato.
5. Sustituir al cocinero eventualmente.

#### COCINERO (COCINA FRÍA)

Será un cocinero profesional con experiencia y facilidad para transmitir sus conocimientos.

Se encargará principalmente de:

1. Elaborar platillos fríos.
2. Manejar la decoración de buffets.
3. Preparar ensaladas, cocteles, salsas y acompañantes fríos.

#### AYUDANTE DE COCINA FRÍA

Estudiante de cuarto semestre de la Escuela de Hotelería.

Sus funciones serán:

1. Trabajar directamente con el cocinero de comida fría.
  2. Preparar las porciones de salsas.
  3. Limpiar y cortar frutas y verduras.
  4. Sustituir al cocinero eventualmente.
-

5. Preparar cremas, servir helados, postres, etc.
6. Preparar jugos, bebidas frías sin alcohol y batidos con leche.
7. Conocer las maneras de servir la fruta.

### CARNICERO

Será una persona con experiencia en seleccionar, limpiar y cortar carnes, mariscos y embutidos. Con facilidad para expresarse y transmitir sus conocimientos.

Se encargará de:

1. Surtir de carne, mariscos y embutidos a las cocinas.
2. Calificar y seleccionar las carnes.
3. Cortar y dividir las carnes, mariscos y embutidos.

### BODEGUERO

Será una persona responsable con o sin experiencia en el manejo de bodegas, podría ser un estudiante de la Escuela de Hotelería.

Se encargará de:

1. Revisar que el pedido esté completo y que sea el correcto.
2. Revisar los alimentos contra la hoja de pedidos para verificar el peso, tamaño y cantidad.

3. Actualizar el precio de los productos.
4. Realizar las devoluciones de los productos dañados, descompuestos o expirados.
5. Ubicar los productos en las áreas de almacenamiento.
6. Realizar la rotación de inventarios constantemente.
7. Llevar el control de los productos que salen de la bodega.

### CHEF STEWARD

Será una persona con experiencia y conocimientos en pocillería y montaje de eventos y banquetes, con capacidad para la docencia.

Entre sus funciones estarán:

1. Limpiar las cocinas y áreas relacionadas.
2. Realizar el plan de limpieza semanal.
3. Revisar constantemente los eventos que se darán en el conjunto para enviar a su personal.
4. Evaluar las actividades realizadas por el steward.
5. Llevar el equipo solicitado en el servicio de catering.
6. Estar en contacto constante con el Chef.
7. Supervisar los inventarios mensuales.
8. Controlar el desalojo diario de la basura.
9. Llevar un control sobre pérdidas y roturas de equipo.

10. En caso de daño, solicitar al departamento de mantenimiento la reparación del equipo.
11. Coordinar la fumigación de las cocinas.
12. Hacer requisiciones de compra.
13. Coordinar el pulido de los cubiertos.
14. Supervisar el mantenimiento preventivo de equipos, maquinarias y áreas de alimentos y bebidas.
15. Realizar los horarios de trabajo del personal a su cargo, programando las vacaciones y días de descanso.
16. Aplicar sanciones a su personal.
17. Capacitar y evaluar a su personal.

## STEWARD

Será un estudiante que esté tomando créditos en el área de Alimentos y Bebidas.

Se encargará de:

1. Limpiar la cocina y áreas que le hayan sido asignadas.
2. Responsable de satisfacer las requisiciones de la limpieza .
3. Operar las máquinas de lavar vajillas y cristalería.
4. Ordenar la cocina.
5. Reportar las fallas en los equipos.
6. Realizar las tareas que le asigne el Chef Steward.

## CAPITÁN DE ROOM SERVICE

Será una persona que domine el inglés, posea una voz agradable y facilidad de palabra. Podrá ser un estudiante de cuarto semestre con créditos en el área de Alimentos y Bebidas.

Sus funciones serán:

1. Tomar las ordenes del servicio de Room Service.
2. Entregar las órdenes al mesero.
3. Controlar el tiempo de despacho.
4. Controlar la facturación de lo solicitado.

## POLÍTICAS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO

Entre las políticas generales de funcionamiento del Departamento de Alimentos y Bebidas estarán las siguientes:

1. Todos los empleados deberán llevar su uniforme limpio y una presencia impecable.
2. Todo el personal deberá estar debidamente identificado.
3. Se supervisará continuamente la limpieza y buen estado de los utensilios y alimentos utilizados.

4. El cliente responderá ante el Hotel por cualquier daño o perjuicio que cause mientras se le brinda el servicio.
5. Todos los empleados podrán recibir propinas de los clientes.
6. Los objetos olvidados por los clientes serán entregados al Departamento de Ama de Llaves.
7. En caso de anomalías o dificultades, todos los empleados deberán reportarlas al jefe inmediato superior.
8. En las cocinas se deberá llevar un riguroso control del almacenamiento y refrigeración de los productos alimenticios.
9. En las cocinas estará prohibido el ingreso de personas ajenas al área.
10. En todos los establecimientos de atención al público del Departamento de Alimentos y Bebidas se separará a los clientes en fumadores y no fumadores.
11. Los menús serán presentados en español e inglés.
12. El personal que tome las órdenes a los clientes deberá ser bilingüe.
13. El tiempo máximo de servicio será:
  - 4 minutos una bebida
  - 10 minutos los pasabocas en el bar
  - 8 minutos los alimentos en las cafeterías
  - 15 minutos la orden en los restaurantes
  - 15 minutos la orden de Room Service
14. Específicamente en el servicio de Eventos y Catering:
  - Se realizará el 10% adicional de comida a partir del número confirmado de asistentes al evento.

- En caso de no cancelarse la factura 48 horas después del servicio, el Hotel cobrará intereses de acuerdo al interés bancario vigente.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA LA ENTREGA DE UN PLATO

1. El mesero lleva una copia de la comanda sellada por caja a la cocina de terminación.
2. El Chef recibe la comanda y realiza el plato con la ayuda del cocinero.
3. El Chef da la aprobación y el toque final.
4. El mesero o su ayudante recibe el plato y se prepara a servirlo.

### PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA RECIBIR CLIENTES Y TOMAR PEDIDO EN EL RESTAURANTE EL ASTILLERO

1. El cliente ingresa al restaurante.
2. El Maitre da bienvenida y pregunta para cuántas personas desean la mesa. A continuación los ubica en la mesa y les extiende la carta.
3. El mesero les sirve el agua, el pan y la mantequilla.
4. El Maitre toma el pedido y se lo entrega al mesero a cargo del rango.

5. El mesero entonces se encarga de llevar la comanda a caja, la hace sellar y deja la original, lleva la primera copia a cocina para que le despachen el pedido y él se queda con la segunda copia.
6. El Sommelier ofrece la carta de vinos y licores. Las cartas se ofrecen por el lado derecho.
7. El Sommelier recomienda los vinos según lo pedido y toma la orden para inmediatamente el mismo despacharla, pero antes hace sellar la comanda en caja, dejando allí la original y llevándose la copia.

#### PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA RECIBIR CLIENTES Y TOMAR EL PEDIDO EN EL RESTAURANTE LA RÍA

1. El cliente ingresa al restaurante.
2. El Capitán los recibe, les da la bienvenida y los ubica en la mesa. Luego les entrega la carta.
3. El mesero sirve el agua, el pan y la mantequilla.
4. El Capitán verifica que estén listos para ordenar, toma el pedido y lo entrega al mesero.
5. El mesero lleva la comanda a caja para que se la sellen y deja el original, entrega una copia en Cocina para que despachen el pedido y él se queda con la última copia.

### PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA REALIZAR EL SERVICIO EN EL RESTAURANTE EL ASTILLERO

1. El aprendiz prepara la mesa, colocando los cubiertos según lo que ha ordenado cada cliente.
2. El ayudante retira los platos preparados en Cocina.
3. El mesero sirve los platos según el orden de importancia de quienes estén en la mesa, comenzando por las damas y siendo el último el anfitrión.
4. El mesero verifica que todo esté a gusto de los clientes.
5. El ayudante permanece cerca de la mesa para verificar que no falte nada y dispuesto a llenar las copas vacías.

### PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA REALIZAR EL SERVICIO EN EL RESTAURANTE LA RÍA

1. El mesero alista la mesa verificando que los cubiertos sean los adecuados en relación a lo ordenado.
2. Retira platos en Cocina y realiza el servicio en orden de importancia de quienes estén en la mesa, empezando por las damas y finalizando por el anfitrión.

3. El mesero verifica que todo este en orden y a gusto del cliente, retirándose pero sin despreocuparse de la mesa.

#### PROCEDIMIENTOS A SEGUIR EN LA ENTREGA DE LA CUENTA AL CLIENTE

1. El cliente solicita cuenta.
2. El mesero va a caja y pide que se realice la factura de la mesa.
3. El cajero reúne todas las comandas de la mesa y emite una factura.
4. El mesero verifica que la cuenta esté en orden y que no falte ni se le aumente nada. A continuación entrega la cuenta en una carpeta o charol pequeño y se retira por un momento.
5. Luego el mesero retira la cuenta con su respectivo pago, ya sea éste en efectivo o con tarjeta de crédito. La lleva a caja. En el caso de que el pago sea en efectivo, espera el vuelto y se lo lleva al cliente. En el caso de que sea con tarjeta de crédito lleva el voucher para que sea firmado por el cliente. Verifica que esté correcto y entrega el respectivo comprobante y la tarjeta al cliente.

#### PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA RECIBIR CLIENTES Y TOMAR PEDIDO EN LA CAFETERÍA LA TORRE

1. La Hostess da la bienvenida y los acompaña hacia una mesa desocupada según el número de personas.
2. El Capitán los ubica en la mesa, les entrega la carta y les recomienda los platos del día. A continuación toma la orden y se la entrega al mesero a cargo del rango.
3. El mesero hace sellar la comanda en caja, dejando allí el original, lleva una copia a Cocina para que se despache el pedido y él se queda con la segunda copia.

#### PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA RECIBIR CLIENTES Y TOMAR ÓRDENES EN LA CAFETERÍA EL MUELLE.

1. El Capitán recibe a los clientes y los ubica en la mesa, según el número que sean. A continuación les entrega la carta y les pregunta si desean algo de beber primero.
2. El Capitán toma el pedido y se lo entrega al mesero a cargo del rango.
3. El mesero recibe la comanda, la lleva a caja para hacerla sellar dejando el original allí, luego lleva una copia a Cocina para que preparen el pedido y se queda con la segunda copia.
4. En caso de que se hubiera pedido alguna bebida alcohólica, el mesero debe acercarse al bartender entregándole una copia de la comanda de bebidas para que éste prepare la orden.

#### PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA EL CAMBIO DE PLATO SOLICITADO

1. El cliente pide que se le cambie el plato que ha solicitado.

2. El mesero toma la orden en una nueva comanda poniendo la palabra RETOUR (devolución) y especifica el plato solicitado anteriormente. Luego coloca la palabra EN PLACE (en su lugar) y especifica el nuevo plato solicitado por el cliente. Lo lleva a caja, lo hace sellar dejando la original allí, lleva la primera copia a la cocina y se queda con la segunda copia.

#### PROCEDIMIENTO PARA DESBARASAR LA MESA

1. El cliente termina de comer la entrada.
2. El mesero retira los platos una vez que todos hallan terminado, realizándolo por el lado derecho.
3. El mesero coloca los cubiertos nuevos mientras terminan de salir los segundos platos.
4. El cliente termina de comer el plato fuerte.
5. Entonces, el mesero retira los platos, incluso los de pan y limpia la mesa. En caso de que hubiere copas de vino, las retira también dejando únicamente las copas de agua.

#### PROCEDIMIENTO PARA SERVIR EL VINO

1. El cliente solicita una botella de vino.
2. El Sommelier trae el pedido y muestra la botella de vino por el lado izquierdo y por el lado derecho le sirve un poquito de vino al anfitrión.

3. El anfitrión prueba el vino y da su aprobación o lo rechaza.
4. En caso de ser aprobado, el Sommelier les sirve a las damas primero, empezando por la de mayor edad, siendo el último el anfitrión. En caso de que se trate de un vino tinto de cosecha, luego de haber realizado lo antes mencionado coloca el corcho en un platillo y se lo coloca a la derecha del anfitrión.

#### PROCEDIMIENTO PARA OFRECER POSTRES

1. Cuando el cliente termina de comer plato fuerte, el capitán ofrece la carta de postres en caso de que no la haya solicitado.
2. El cliente ordena.
3. El mesero toma el pedido en una nueva comanda colocando la palabra SUITE (lo que significa que continua de otra comanda), la hace sellar en caja, dejando allí la original, lleva la primera copia a cocina para que le despachen el pedido y el mesero se queda con la otra copia. En el caso de que los clientes no deseen postre sino un café, té o agua aromática el mesero pondrá en la nueva comanda SIN POSTRES y seguirá los pasos antes mencionados.

#### PROCEDIMIENTO PARA DESPACHAR LOS DESAYUNOS DE ROOM SERVICE

1. La tarde anterior las camareras dejan una carta de perilla de Room Service en las habitaciones.
2. El cliente llena la orden seleccionando el número y tipo de desayuno que desea y la deja en la perilla externa de su puerta, firmada e indicando la hora a la que desea el servicio.
3. Los meseros a las 04h00 retiran las órdenes y las clasifican por horas y pisos.
4. Los meseros preparan el mise en place.
5. Los meseros llenan el formulario donde indican el equipo y cantidad que suben a la habitación. Luego suben el servicio según horarios.
6. El mesero entrega el servicio y verifica que todo este en orden.

#### PROCEDIMIENTO PARA DESPACHAR LAS COMIDAS DE ROOM SERVICE

1. El Capitán de Room Service recibe la llamada y toma el pedido. Entrega una orden de despacho a la cocina y asigna al mesero que deberá hacerse cargo.
2. El mesero llena formulario indicando el equipo que sube a la habitación. Luego alista el pedido y lo sube con su respectiva orden.
3. El mesero entrega el pedido en la habitación y hace firmar la cuenta. A continuación verifica que todo este en orden y se retira. Si el pedido se realiza durante el día, el mesero tiene que subir luego de un tiempo considerable a retirar el equipo.
4. El mesero hace firmar la cuenta dejándole la original al cliente.
5. Luego entrega la primera copia a caja de la Cafetería La Torre.

6. El cajero ingresa la cuenta al sistema.
7. El cajero de recepción factura los servicios de Room Service en el momento en que el cliente cancela la cuenta.

#### PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA LA TOMA Y DESPACHO DE ORDEN EN LOS BARES

1. El mesero se acerca al cliente, saluda y ofrece la carta.
2. El cliente ordena lo que va a servirse.
3. El mesero toma la orden, la hace sellar en caja dejando la original allí, entrega una copia al bartender para que le despache el pedido y se queda con la otra copia.
4. El bartender prepara las bebidas solicitadas y las entrega al mesero.
5. El mesero sirve las órdenes y verifica que todo esté a gusto del cliente. En caso de que el cliente solicite algún pasabocas, la orden será llevada a la cocina de la Cafetería La Torre de donde se despacharán las órdenes. El mesero del bar realizará esta gestión.

#### PROCEDIMIENTO A SEGUIR EN LA TOMA Y DESPACHO DE ORDEN REALIZADA DIRECTAMENTE EN LA BARRA DE LOS BARES

1. El cliente se sienta en la barra.
2. El bartender saluda y ofrece carta.
3. El cliente ordena lo que va a servirse.

4. El bartender toma la orden y la hace sellar por caja, dejando allí la original, él se queda con una copia y deja la otra copia para control del bar. A continuación prepara y sirve el pedido. En caso de que el cliente solicite algún pasabocas, el mesero es quien realizara la gestión antes mencionada.

#### PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE EVENTOS

1. El cliente se acerca a la oficina de Eventos y Catering y solicita información sobre los servicios.
2. Un agente de eventos atiende a cliente y por medio de brochures presenta los salones y salas con que dispone el Hotel y el Centro de Convenciones, con sus capacidades. Además muestra los menús del Hotel de acuerdo al motivo de la celebración.
3. El cliente decide el sitio y menú de su preferencia y comunica la hora y la fecha en que desea realizar el evento.
4. El agente de eventos verifica que el sitio seleccionado por el cliente este libre el día y la hora del evento. Si está ocupado menciona las fechas cercanas en que estará libre el salón o verifica si existe otro salón desocupado.
5. El cliente llena un formulario donde describe los detalles del servicio a prestarse tales como número de personas, hora, fecha, tipo de servicio, menú seleccionado, servicios extras, etc.
6. El agente de eventos elabora un presupuesto y negocia el precio final.

7. El cliente decide si desea o no el servicio.
8. De ser confirmado el servicio, el agente de eventos ingresa al sistema la reserva del evento.
9. En caso de considerarse como tentativo el evento, el agente de eventos deberá hacer un seguimiento a la cotización para motivar al cliente a que realice el evento en las instalaciones del conjunto.
10. El cliente confirma que desea el servicio y firma un contrato pagando el 50% del costo del evento.
11. El agente de eventos entrega la primera copia del contrato al cliente.
12. El agente de eventos reporta la venta al Director de Eventos entregándole el original y demás copias del contrato, quedándose él con la última para un control de ventas.
13. El Director de Eventos y Catering entrega la segunda copia a Contabilidad y la tercera copia a Auditoría.
14. Una semana antes del evento, el Director de Eventos y Catering reparte copias del formulario a las personas y departamentos relacionados directamente como el Chef, el Chef Steward, el Jefe de Compras, Capitán asignado para el evento, Costos, Auditoría de Ingresos, Contabilidad.
15. El Director de Eventos y Catering se encarga de enviar una semana antes la información sobre el evento, especificando el día, la hora, el tipo de evento, el salón, etc. a los departamentos de Teléfonos, Recepción, Ama de Llaves, Mantenimiento y Seguridad para que tengan conocimiento.

16. El cliente se acerca a pagar el 50% restante y los consumos extras hasta 48 horas después del evento.
17. El agente de ventas recibe la cancelación y lo entrega con un reporte a Caja al final del día.
18. El agente emite un comprobante entregando la primera copia al cliente, el original se queda en caja y la segunda copia se la reporta a Alimentos y Bebidas.

#### PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CATERING

1. El cliente se acerca a la oficina de Eventos y Catering y solicita información sobre el servicio.
2. El agente de ventas lo atiende y le presenta una carpeta con la información de los menús y servicio extras que ofrecen según el tipo de celebración.
3. El cliente decide el menú y los servicios extras en caso de necesitarlos. A continuación llena un formulario donde detalla el servicio, colocando la cantidad de personas, el día, la hora, el lugar, etc.
4. El agente realiza la cotización.
5. El cliente decide si desea o no el servicio y debe confirmar su realización con 48 horas de anticipación, realizando un pago del 50% por adelantado.
6. Caja emite la factura correspondiente.

7. El cajero entrega una copia del comprobante al cliente, el original se queda en caja, otra copia la envían al Director de Eventos y Catering y la última a Auditoría.
8. El agente de ventas reporta a Director de Eventos y Catering por medio de un formulario de catering.
9. El Director de Eventos y Catering comunica al Chef, Chef Steward, y Capitán designados.
10. Una vez realizado el evento, el cliente se acerca a cancelar el saldo.
11. El cajero emite la factura correspondiente.
12. El cajero entrega una copia al cliente, se queda con el original, entrega una copia al Director de Eventos y la otra a Auditoría.

#### PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR UN CAMBIO EN EL SERVICIO DEL EVENTO

1. El cliente se acerca a la oficina de Eventos y Catering, junto con su contrato y solicita el cambio en el servicio.
  2. El agente de ventas atiende al cliente y realiza una *nota de cambio*, en la que se especifica el pedido anterior y el cambio solicitado.
  3. El cliente firma la nota de cambio, quedándose con la primera copia.
  4. El agente de ventas pide el visto bueno al Director de Eventos y Catering y le entrega la nota de cambio.
-

5. El Director de Eventos y Catering reparte copias a Contabilidad, Auditoría, al Chef, al Chef Steward, Jefe de Compras, Capitán del Evento y costos.

### ANÁLISIS FODA

Este negocio presenta las siguientes características para ser analizadas:

1. Su fortaleza principal está representada por su atención al público las 24 horas del día y con servicio especializado en diferentes tipos de comida.
2. La operación del Centro de Convenciones constituye su oportunidad más fuerte para tener éxito.
3. Puesto que este departamento estará atendido por estudiantes, es probable que el servicio no sea el más rápido, lo cual es una debilidad importante a considerarse.
4. La competencia directa del negocio será la operación de los restaurantes y patios de comida del Malecón 2000, lo cual es una amenaza directa.

## ESQUEMA DE RELACIONES FUNCIONALES DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

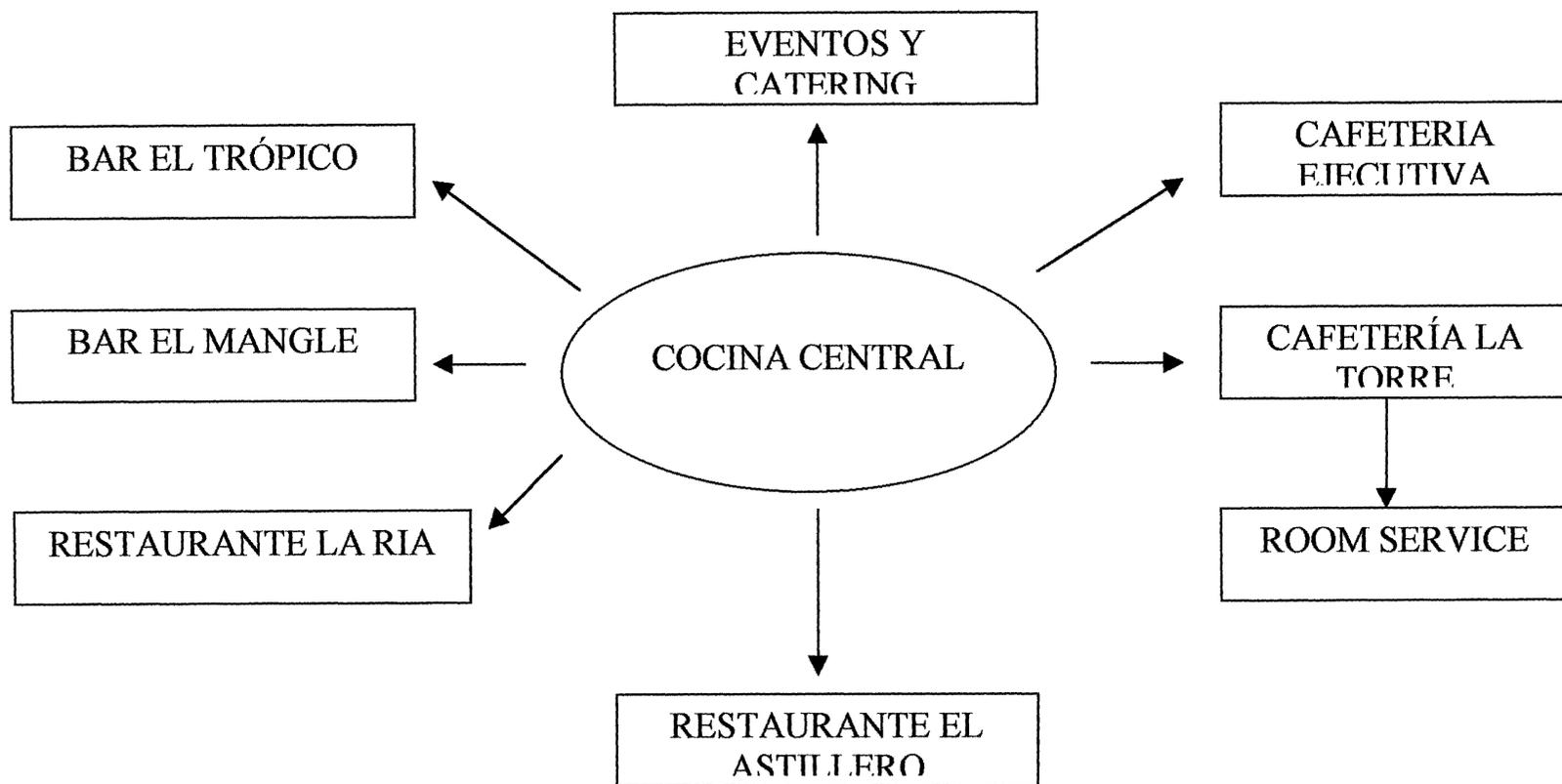


FIG. Nº 2

### 3.3 APARTAMENTOS

#### MISIÓN

Alojar permanentemente a clientes adultos y ejecutivos principalmente, ofreciéndoles todas las comodidades y servicios de un Hotel dentro de un ambiente seguro y agradable.

#### JUSTIFICACIÓN

Los apartamentos son un negocio altamente rentable a largo plazo puesto que sus costos operacionales son bajos con relación a su precio de alquiler. Su importancia es además de tipo social ya que a través de su operación se conseguirá reactivar como una zona urbana al centro de la ciudad, la cual es considerada en la actualidad únicamente como zona comercial y bancaria.

#### SERVICIOS AL CLIENTE

Incluidos en el alquiler:

- Limpieza de apartamentos y áreas públicas
- Mantenimiento de los apartamentos y áreas públicas
- Servicio de vigilancia 24 horas

- Parqueo

No incluidos en el alquiler:

- Room service
- Centro de servicios ejecutivos
- Lavandería
- Cambio de moneda

## MEDIOS FÍSICOS

### AREA UTILIZADA

El bloque de apartamentos y salas de exhibiciones estará ubicado en la calle Loja, entre los bloques del Hotel y el Centro de Convenciones.

### DISTRIBUCIÓN ESPACIAL

Se ha establecido que habrá dos tipos de apartamentos:

- Las Master suites, con capacidad para cuatro personas, estarán conformadas por dos dormitorios con baños privados completos, cocina tipo americano, sala y comedor.

- Las Junior suites, con capacidad para dos personas, tendrán un dormitorio con su respectivo baño completo, además de la cocina tipo americano, sala y comedor.

Los apartamentos serán entregados a los arrendatarios con los medios necesarios para que puedan permanecer en ellos cómodamente; a continuación una lista de los equipos, utensilios y mobiliario que tendrá cada apartamento:

	CANTIDAD	
	MASTER SUITES	JUNIOR SUITES
EQUIPOS:		
REFRIGERADORA	1	1
COCINA DE 4 HORNILLAS	1	1
HORNO ELÉCTRICO	1	1
TELEVISOR	2	1
VHS Y MODULAR	2	1

UTENSILIOS:

INDIVIDUALES	6	4
PORTAVASOS	6	4
PORTASERVILLETAS	1	1
AZUCARERA	1	1
JARRA	1	1
JUEGO SEIS VASOS	1	1
CONVOY	1	1

SALERO Y PIMENTERO	1	1
PLATOS TRINCHEROS	6	4
PLATOS SOPEROS	6	4
PLATOS MEDIANOS	6	4
PLATOS PEQUEÑOS	6	4
JUEGO DE AGARRADERAS	1	1
OLLAS	3	2
ESCURRIDOR DE PLATOS	1	1
ENSALADERA	1	1
JUEGO DE BOLES	1	1
JUEGO DE PIREX	1	1
TABLA DE CORTAR	1	1
JUEGO DE TRES CUCHILLOS	1	1
BANDEJA	1	1
JUEGO DE CUCHARETAS	1	1
SARTEN PEQUEÑO CON TAPA	1	1
CANTINA	1	1
DESTAPADOR	1	1
ABRELATAS	1	1
DESCORCHADOR	1	1
ESCOBA	1	1
BOTES DE BASURA	3	2

## MOBILIARIO:

JUEGO SALA 2 PIEZAS	1	1
SOFÁ CAMA	1	1
MESA DE CENTRO	1	1
MESITA COMPLEMENTARIA	1	1
CAMA KING SIZE	1	1
CAMA FULL SIZE	2	
MESITAS DE NOCHE	3	2
LÁMPARAS	3	2
ESPEJO CON ILUMINACIÓN	2	1
LAVAMANOS	2	1
BIDÉ	2	1
SANITARIO	2	1
TINA DE BAÑO	2	1

Para que los apartamentos sean operados eficientemente se necesitará además una recepción en la planta baja del bloque que necesitará de los siguientes equipos y mobiliario:

1 computador

1 teléfono

1 juego de sala con mesa de centro

1 silla de asiento inyectado

1 dispensador de periódicos y revistas

## MEDIOS HUMANOS

En esta torre trabajarán para cada turno:

- una recepcionista
- una supervisora de pisos
- cinco camareras
- un botones

## OTROS MEDIOS

La recepción estará conectada al resto del conjunto por medio del sistema de cómputo del mismo, el cual le indicará:

- El número de apartamentos libres, ocupados y disponibles o en mantenimiento.
- Cuántos huéspedes hay en cada apartamento y su nacionalidad.
- Tipo de apartamento que ocupa el arrendatario.
- Día de llegada y de vencimiento del contrato.
- Forma y monto de pago.
- Valores cargados en la cuenta del cliente por concepto de otros servicios.

## ANÁLISIS DE PUESTOS

### RECEPCIONISTA

Será un estudiante de segundo año con buena presencia que haya aprobado la materia de Relaciones Públicas y por lo menos el sexto módulo de inglés.

Sus funciones serán:

1. Recibir a los nuevos huéspedes, indicarles su número de habitación y entregarles las llaves de su apartamento.
2. Recibir dinero por concepto de alquiler de apartamentos.
3. Cobrar a los huéspedes los valores que adeuden por concepto de servicios recibidos en el Hotel como lavandería, centro de servicios ejecutivos u otros, de acuerdo a los valores correspondientes a cada huésped que le aparezcan en pantalla.
4. Recibir dinero por concepto de servicios prestados a los huéspedes en lavandería, centro de servicios ejecutivos u otros.
5. Entregar recibos a los huéspedes por cada valor recibido y hacer que el huésped firme la copia que queda para archivo.
6. Hacer reportes de ingresos de caja por cada turno que serán entregados al Jefe de recepción del Hotel.
7. Cada turno debe cuadrar la caja que recibe de acuerdo a los reportes de ingresos.

8. Dar información sobre las exposiciones y eventos que se estén realizando en las salas de exposiciones.

Horarios de trabajo de lunes a domingo:

Primer turno: De 07h00 a 15h30.

Segundo turno: De 15h00 a 23h30.

Tercer turno: De 23h00 a 07h30.

#### SUPERVISORA DE PISOS

Será una persona con experiencia en este puesto y de total confianza del ama de llaves.

Sus funciones serán:

1. Supervisar el trabajo efectuado por las camareras de apartamentos.
2. Recibir los reportes de trabajo realizados por las camareras.
3. Hacer reportes diarios al ama de llaves del Hotel y a la recepción de los apartamentos, indicando cuáles están ocupados, libres y disponibles.
4. Cerciorarse de que los apartamentos desocupados estén en buen estado y listos para utilizarse.
5. Autorizar el envío de blancos a lavandería.
6. Recibir las dotaciones de ropa limpia proveniente de lavandería.

7. Ordenar el lavado de alfombras, cortinas, paredes y tapicería así como su reposición.
8. Solicitar los servicios del departamento de mantenimiento en caso de que haya algo en mal estado, con la autorización del ama de llaves.
9. Ordenar cargos a las cuentas de los clientes por concepto de daños en los utensilios, equipos o mobiliario de los apartamentos.

Horario de lunes a domingo:

Primer turno: de 06h30 a 11h30

Segundo turno: de 11h00 a 16h00

## CAMARERA

Será la persona que lleva a cabo la limpieza de los apartamentos y habitaciones del conjunto, puede ser una persona con experiencia, un estudiante de Hotelería o una persona que tome créditos para la especialización de Ama de Llaves. Cada camarera tiene a su cargo la limpieza de 7 a 10 apartamentos durante su jornada; dependiendo del tamaño y tipo de limpieza tardan en alrededor de una hora en arreglar un apartamento ocupado.

Sus funciones serán:

1. Ser la única responsable de la llave maestra que abre los apartamentos que le han asignado.

2. Realizar la limpieza de los apartamentos (no incluye el lavado de vajilla).
3. Surtir su carro de limpieza con todo lo necesario.
4. Es responsable de la limpieza del pasillo o corredor donde se encuentra su piso.
5. Permitir el ingreso del valet que recogerá los blancos a lavar.
6. Cambiar las sábanas y toallas sucias de cada apartamento.
7. En los apartamentos desocupados revisar que no haya ningún objeto olvidado y si lo hay, entregarlo a la supervisora de pisos.
8. Hacer reportes de trabajo diario, indicando los apartamentos que ha limpiado, novedades, faltantes y si hay alguna avería en los mismos.

Horarios de trabajo:

Las camareras deben trabajar de lunes a viernes de 07h00 a 16h00. Los sábados y domingos se trabajarán por turnos en el mismo horario.

## BOTONES

El botones puede ser un estudiante de primer año o un muchacho a quien se capacitará correctamente para el puesto.

Sus funciones serán:

1. Encargarse del equipaje de los clientes a su llegada y salida de los apartamentos.
2. Indicar el apartamento correspondiente a cada huésped.
3. Indicar al nuevo huésped la ubicación de los interruptores y el funcionamiento de los diversos aparatos del apartamento.

4. Se reportará directamente con el capitán de botones del Hotel al final de su turno.
5. Colaborar con el mantenimiento del bloque de apartamentos, comunicando desperfectos en áreas públicas a la supervisora de pisos.
6. Dar información sobre las exposiciones y eventos que se estén realizando en el bloque.
7. Colaborar con la seguridad, reportando cualquier anomalía con respecto a la presencia de personas sospechosas en pasillos y corredores.

Horarios de trabajo de lunes a domingo:

Primer turno: de 07h00 a 15h30

Segundo turno: de 15h00 a 23h30

Tercer turno: de 23h00 a 07h30

### POLÍTICAS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO

1. Los arrendatarios de los apartamentos podrán utilizar las instalaciones del conjunto y tendrán derecho a un estacionamiento, cuyo costo estará incluido en el contrato de alquiler.
2. Existirá una línea de teléfonos por apartamento que será entregada sin ningún tipo de deudas, es el arrendatario quien asume el valor correspondiente a la misma, así como de la energía eléctrica, de acuerdo al consumo que indique el medidor de cada apartamento.

3. Los arrendatarios podrán solicitar los servicios que el Hotel ofrece como Lavandería, Centro de Servicios Ejecutivos, Room Service, etc. Las cuentas a pagar por los mismos serán enviadas por medio del sistema de cómputo del conjunto, directamente a la recepción de los apartamentos.
4. Los apartamentos se arrendarán por períodos no menores a quince días.
5. En caso de que el Hotel esté lleno, los apartamentos podrán ser ofrecidos a los huéspedes para una estadía corta.
6. Si el apartamento está ocupado por un tiempo menor a quince días, el departamento de teléfonos asumirá el control de las llamadas que se realicen desde éste para ser facturadas de acuerdo a las tarifas de una habitación del Hotel. Así mismo, el Hotel asumirá la cuenta del medidor de energía eléctrica, ya que su valor estará incluido en la tarifa de habitación.
7. Estará prohibido el ingreso de animales a los apartamentos.
8. No se podrán realizar fiestas o reuniones dentro de cada apartamento que alteren el orden o provoquen molestias a los vecinos.
9. Cada apartamento tendrá una caja de seguridad donde el inquilino podrá guardar sus objetos de valor. El Hotel no se responsabilizará por los objetos de valor que se mantengan fuera de la caja de seguridad.
10. Cualquier daño o pérdida en los equipos o mobiliario del apartamento será cargado a la cuenta del arrendatario.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTO DE ARRIENDO DE UN APARTAMENTO

1. El cliente que solicita una reservación es atendido por el agente de reservas a quien le indica la fecha y el tiempo de estadía, así como el tipo de apartamento que necesita.
2. El agente de reservas le indica que debe cancelar el 50% por adelantado en el momento que firme el contrato y el saldo en el momento que reciba la llave.
3. El cliente debe acercarse a la recepción del bloque de apartamentos a cancelar el 50% de adelanto y firmar el contrato; si prefiere puede enviar un cheque o un giro y firmar el contrato posteriormente.
4. El cliente cancela el saldo en recepción el día que llega a hospedarse.
5. La recepcionista le entrega la llave.
6. El botones se encarga de su equipaje y le indica el camino a seguir.

### PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE UN APARTAMENTO

1. La supervisora de pisos asigna cada día el trabajo a realizar por cada camarera, es decir, le indica los apartamentos que le corresponden. En la mañana se limpiarán las habitaciones ocupadas y en las tardes se dará mantenimiento a las desocupadas.
2. La camarera toma su orden de trabajo y se dirige a cada apartamento.

3. Toca la puerta antes de entrar, si el apartamento está ocupado pide permiso y entra, si no, utiliza su llave para abrirlo.
4. Deja la puerta abierta (con el carro atravesado)
5. Apaga luces, TV, radio, aire acondicionado si el huésped no se encuentra en la habitación.
6. Abre las ventanas.
7. Verifica que el apartamento no tenga ningún daño (muebles o alfombra quemada, vidrios rotos, cortinas rotas, etc.)
8. Acomoda la ropa de cama del huésped, recoge objetos del piso.
9. Desviste las camas quitando sábanas y fundas de almohadas.
10. Viste la cama con lencería limpia y en perfecto estado.
11. Saca la basura del apartamento.
12. Limpia el baño.
13. Trapea el piso del apartamento.
14. Desempolva muebles, cuadros, lámparas, mesitas. Limpia espejos, ventanas.
15. Revisa que todo haya quedado en orden y cierra el apartamento.
16. La camarera hace un reporte por cada apartamento y lo entrega a la supervisora.

### ANÁLISIS FODA

Este negocio tiene varios puntos a considerarse al momento de realizar un análisis para la situación inicial de operación:

1. Su fortaleza radica en que el alquiler de cada apartamento brinda al arrendatario un sinnúmero de facilidades y servicios de fácil acceso.
2. La ubicación estratégica de estos apartamentos será una oportunidad excelente para su alquiler, puesto que le da a sus clientes la facilidad de estar en contacto con la mayor parte de los lugares de su interés.
3. Se considera un punto de debilidad el hecho de que no exista un gerente exclusivo para apartamentos y que sea manejado por el Gerente de Habitaciones y Apartamentos.
4. Por último, las amenazas que atacarían potencialmente a este negocio son la operación del Apart-Hotel proyectado para el proyecto del Malecón 2000 y la delincuencia reinante en la zona.

# ESQUEMA DE RELACIONES FUNCIONALES DE APARTAMENTOS

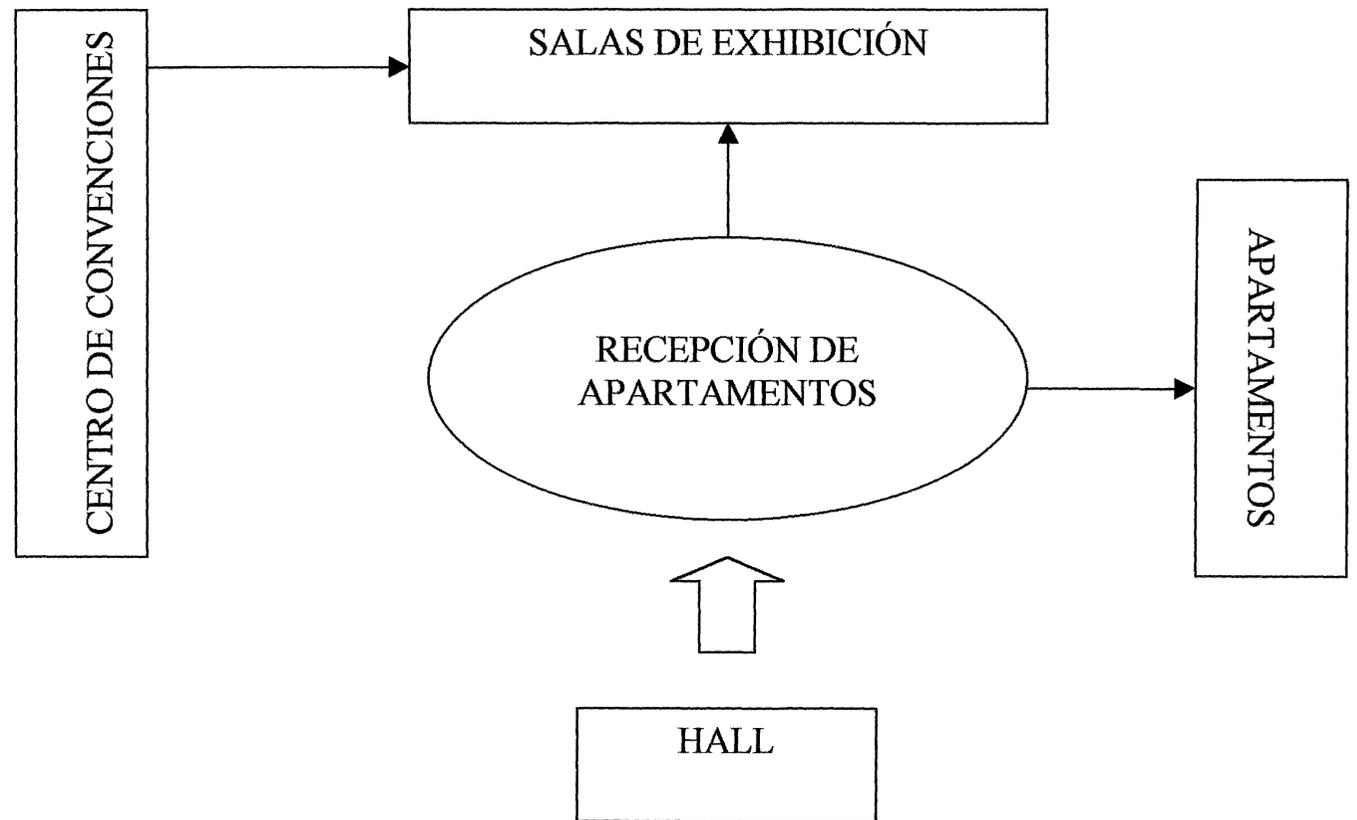


FIG. Nº 3

### **3.4 CAMBIO DE MONEDA**

#### MISIÓN

El negocio de cambio de moneda tiene como propósito comprar los dólares de los huéspedes (con un cierto margen de ganancia) de manera que éstos cuenten con moneda local para su estancia en la ciudad.

#### JUSTIFICACIÓN

En un hotel, aunque Cambio de Moneda no constituye un negocio de alta rentabilidad, es de suma importancia puesto que, al proveer al huésped de moneda local, satisface una de sus necesidades básicas. Debido a ello, el Hotel brinda un mejor servicio, lo que lo hace más atractivo para futuros clientes.

#### SERVICIO AL CLIENTE

- Cambio de dólares a moneda local

## MEDIOS FÍSICOS

El Cambio de Moneda funcionará dentro del área de caja de recepción del Hotel, de manera que no necesita equipamiento ni mobiliario especial, sino que se utiliza para su funcionamiento:

- el counter de caja
- una máquina calculadora
- la caja registradora.

## MEDIOS HUMANOS

- cajero de recepción

## ANÁLISIS DE PUESTOS

El cargo de cajero de recepción será desempeñado por un estudiante que haya aprobado la materia de Contabilidad Aplicada, ya sea de la Licenciatura en Hotelería o en Turismo.

Las funciones del cajero de recepción serán:

- 1) Confirmar cada día al departamento financiero el tipo de cambio que el Hotel va a manejar.

- 2) Comprar los dólares al tipo de cambio establecido.
- 3) Elaborar un recibo por cada cambio realizado y hacer que el huésped lo firme.
- 4) Entregar una copia del recibo al cliente y archivar otra para hacer el cierre de caja.
- 5) Facturar los gastos del huésped por concepto de alojamiento, alimentación, teléfono y demás servicios requeridos.
- 6) Llevar un registro de los recibos y vouchers.
- 7) Cuadrar la caja al cierre de la jornada.
- 8) Hacer entrega de la caja al departamento de contabilidad.
- 9) Pasar un reporte al jefe de recepción del dinero recibido por habitaciones y servicios.

Su horario de trabajo dependerá del turno en el que labore:

Primer turno: de 07h00 a 15h30.

Segundo turno: de 15h00 a 23h30.

Tercer turno: de 23h00 a 07h30.

### POLÍTICAS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO

1. El cajero de recepción atenderá las 24 horas del día, todos los días de la semana.
2. No aceptará billetes rayados o rotos.
3. El cliente deberá firmar cada recibo entregado por transacción.

4. El recibo original deberá ser entregado al cliente y la copia guardada para la elaboración de reportes.
5. El tipo de cambio será establecido por el departamento financiero, el mismo que será un poco más bajo que el del Banco Central.
6. El tipo de cambio que utilice el Hotel estará publicado en un lugar visible de la recepción.
7. No se venderán dólares a los huéspedes.

#### PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE DÓLARES

1. El huésped se acerca a recepción y observa a cuánto está el tipo de cambio.
2. Solicita al cajero que calcule el monto total de los dólares que desee cambiar a moneda nacional.
3. El cajero calcula el monto total y lo comunica al huésped.
4. Si el cliente decide cambiar el dinero, entrega sus dólares al cajero.
5. El cajero recibe los dólares, elabora un recibo y entrega el valor correspondiente en moneda nacional.
6. El huésped recibe la moneda local, firma el recibo y conserva una copia.
7. El cajero hace el reporte diario de cambio de dólares y lo entrega al tesorero general adjuntando los recibos de las transacciones efectuadas.

## ANÁLISIS FODA

Este negocio tiene varios puntos a considerarse al momento de realizar un análisis para la situación inicial de operación:

1. Su fortaleza radica en la seguridad que se da al cliente cuando éste realiza la transacción dentro de las instalaciones del conjunto puesto que no se le expone a obtener billetes falsificados o adulterados ni a ser estafado con una cantidad mucho menor a la adecuada.
2. El hecho de la falta de otros negocios similares cercanos al conjunto constituye una oportunidad adecuada al momento del inicio de su operación. Además de este factor externo, es considerable también la gran importancia del funcionamiento del Centro de Convenciones y la torre de Apartamentos dentro del conjunto, puesto que ellos son grandes proveedores de clientes para este negocio en particular.
3. Se consideran puntos de debilidad el hecho de que el servicio sea exclusivamente dirigido a los clientes del conjunto, puesto que limita el crecimiento individual de este negocio, además de que sólo se cambie dólares americanos sin considerar otro tipo de monedas extranjeras como francos o libras esterlinas, por ejemplo.
4. Por último, la amenaza que atacarían potencialmente a este negocio es la probable negociación con dinero falsificado, lo cual obviamente perjudicaría al conjunto.

# ESQUEMA DE RELACIONES FUNCIONALES DE CAMBIO DE MONEDA

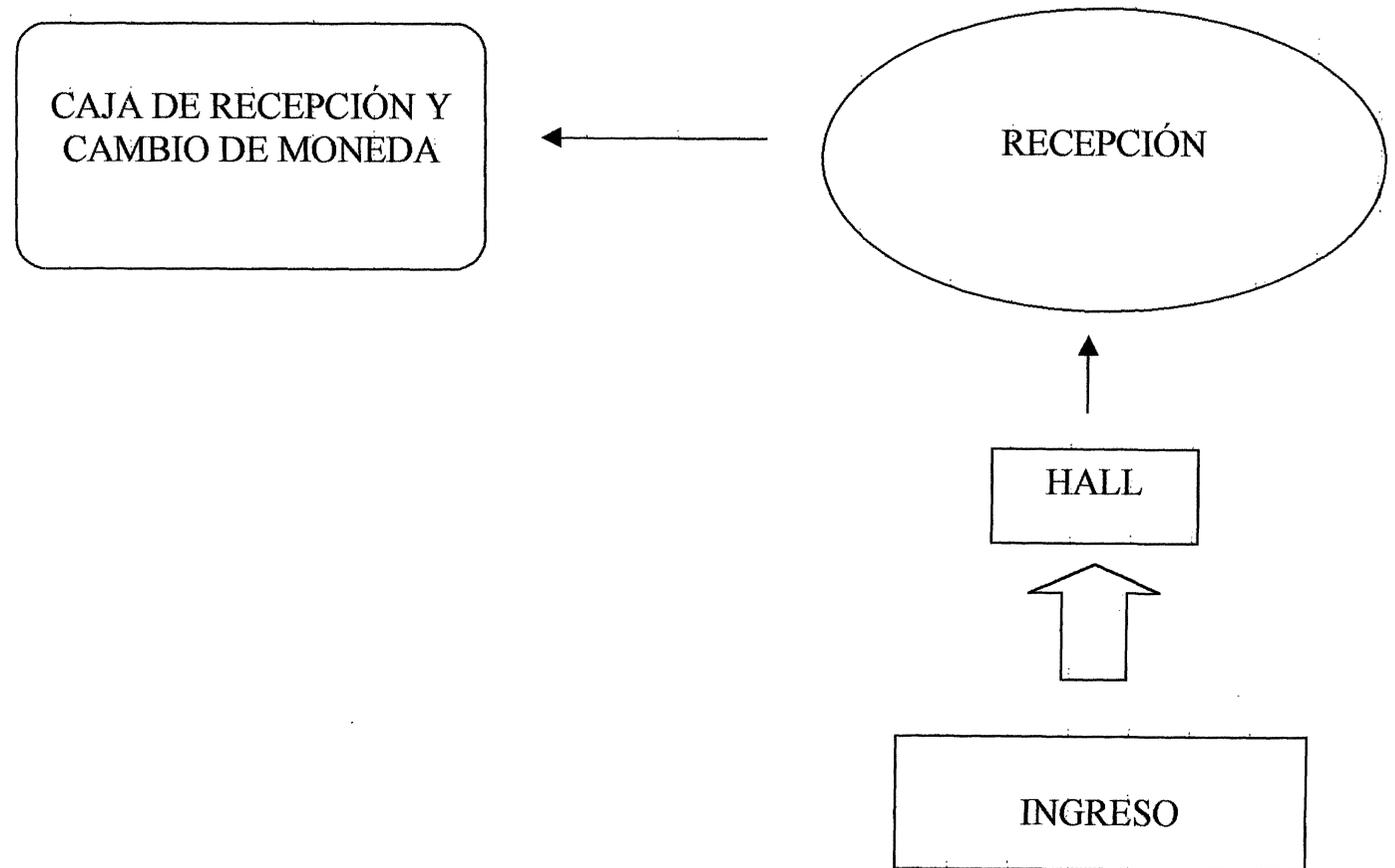


FIG Nº 4

## **3.5 CENTRO DE CONVENCIONES**

### MISIÓN

El Centro de Congresos y Convenciones es una edificación diseñada especialmente para acoger y realizar eventos diversos que congreguen una gran cantidad de participantes, cuya misión será brindar a sus clientes salas y auditorios dotados de completos sistemas de comunicación. Estas salas serán adaptadas para reuniones, exhibiciones, convenciones y congresos, las mismas que serán complementadas con un servicio de soporte de alta calidad para que sus clientes puedan desarrollar sus eventos con la garantía de total satisfacción.

### JUSTIFICACIÓN

El Centro de Congresos y Convenciones es un negocio muy importante para el proyecto, puesto que tiene grandes posibilidades de convertirse en el más importante de Sudamérica, gracias a su excelente situación geográfica y a su planeación basada en los estándares de calidad de la Asociación Internacional de Palacios de Congresos, AIPC (Association Internationale des Palais de Congres). Por ello, incentivará el turismo local, atraerá una mayor cantidad de huéspedes, plazas para prácticas laborales y generará fuentes de empleo, por lo cual jugará un papel preponderante dentro del proyecto.

## SERVICIOS AL CLIENTE

Entre los diferentes servicios que proveerá el Centro se encuentran:

- La facilitación física y técnica para las exhibiciones, los seminarios, las convenciones y los congresos.
- Servicio de parqueo.
- Distribución de documentación de convenciones y congresos.
- Transportación desde y hacia los terminales de transporte.
- Guianza multilingüe y traducción simultánea.
- Cafetería.
- Primeros auxilios.
- Comunicación satelital.

## MEDIOS FÍSICOS

### DISTRIBUCIÓN ESPACIAL

La distribución espacial de la localidad donde funcionará el Centro de Congresos y Convenciones será la siguiente:

1. Existirá un Auditorio de plenarios que albergará 1500 personas.
2. Un anfiteatro con capacidad para 550 personas.

3. Funcionarán 10 salas alternas con capacidad de 65 personas cada una que conjuntamente con el anfiteatro totalizan un 80% de la capacidad total del Auditorio para plenarios.

Existen varias especificaciones de calidad para estas tres áreas:

- La plataforma de escenario será acorde con el evento: la del Auditorio será de por lo menos 70 cm de altura y un mínimo de 50 m<sup>2</sup>.
  - La altura del tumbado tendrá un mínimo de 3.60 m y existirá una vista sin obstrucciones hacia la pantalla de proyecciones desde cualquier punto de la sala.
  - Oscuridad total disponible en la sala.
  - Iluminación de seguridad acorde con la normativa nacional
  - Salidas de emergencia debidamente indicadas
  - Detectores de humo.
4. La recepción, destinada al registro de los delegados, tendrá un área de 1050 m<sup>2</sup>, es decir que representará el 0.70 m<sup>2</sup> por persona de la capacidad máxima del Auditorio para plenarios.
  5. Un área de coffee break con una capacidad de asientos para 900 personas (60% de la del Auditorio), con un área de 1 m<sup>2</sup> por persona.
  6. Oficinas para los organizadores de un mínimo de 9 m<sup>2</sup>.
  7. Un área de exhibiciones, localizada en los pisos 2 y 3 del bloque de apartamentos.

Sus especificaciones de calidad son:

- Altura mínima del tumbado de 3 m.

- Capacidad mínima de peso de 500 kg por m2.
  - Servicios iniciales existentes: electricidad, conexiones telefónicas y de banco de datos.
8. Una Galería Comercial
  9. Una estación de primeros auxilios.
  10. Areas de descanso junto a las salas alternas.
  11. Un área de guardarropa con la capacidad del Auditorio para plenarios.

Los sistemas específicos para la realización de eventos con los que se dará el servicio serán los siguientes:

1. Sistema de difusión sonora.
2. Sistema de televisión con circuito cerrado.
3. Equipo de proyecciones.
4. Sistema de traducción simultánea.
5. Sistema de votación electrónica.
6. Sistema de altavoces.

## EQUIPOS

Estos sistemas trabajarán con los siguientes equipos:

1. Mezcladores de sonido, micrófonos, amplificadores y difusores.

2. Pantallas con dimensiones proporcionadas a las diferentes salas, televisores, monitores, VHS y video grabadores.
3. Proyectores cinematográficos, de televisión para pantalla grande, de diapositivas universal, halógenos y retroproyectores (pantalla luminosa).
4. Instalaciones fijas para traducción simultánea.
5. Paneles de mando personal para votaciones.
6. Instalaciones fijas para comunicación satelital.

## MOBILIARIO

También será indispensable contar con el siguiente mobiliario:

- Sillas forradas, con un ancho de 60 cm y ubicadas filas espaciadas con un mínimo de 80 cm.
- Mesas con una altitud mínima de 55 cm para acomodación en tipo aula.
- Mesas especiales adaptables para un podium.
- Muebles para ubicar las exposiciones de arte.
- Paneles para señalización.
- Paneles modulares para divisiones.
- Lámparas de 3 focos en cadena

## MEDIOS HUMANOS

El Centro de Convenciones contará con dos áreas de operación, en las cuales trabajará un equipo humano muy bien definido, bajo el mando del Gerente General de este centro.

Para el área técnica laborarán:

- 1 Jefe técnico
- 1 Ingeniero de luces
- 1 Ingeniero de sonido
- 1 Tramoyista
- Técnicos de luces
- Técnicos de sonido
- Diseñadores y montadores de interiores.

Para el área receptiva trabajarán:

- 1 Jefe receptivo
- 1 Supervisor de registro de asistentes
- 1 Supervisor de hostesses
- Registradores de inscripciones
- Distribuidores de materiales de trabajo
- Hostesses

- Traductores
  
- Encargados de guardarropa.

Debido a que se contará también con áreas de apoyo a la operación del Centro de Convenciones, laborarán para esta sección:

- 1 Supervisor de cafetería
- 1 Supervisor de teléfonos y 2 operadores provistos por el departamento de Teléfonos del Hotel
- 1 Valet de estacionamiento provisto por la recepción del Hotel
- Guías y transportistas provistos por la agencia de viajes
- 1 médico y enfermeras del departamento de personal del conjunto
- Guardias de seguridad
- Electricistas, pintores, plomeros y otros, del departamento de mantenimiento

Además, dentro de las instalaciones físicas del Centro de Convenciones funcionará una Galería Comercial, manejada por un supervisor, quien se reportará directamente al Gerente del Centro de Convenciones y al Tesorero General.

## ANÁLISIS DE PUESTOS

### JEFE TÉCNICO

El cargo de Jefe Técnico será desempeñado por Ingeniero Eléctrico, encargado de supervisar y planificar las actividades del área técnica, asegurando la operación segura y eficiente de todos los equipos, controlando costos y dirigiendo el programa de conservación de energía.

Las funciones del Jefe Técnico serán:

1. Administrar todas las actividades del área.
2. Planear, dirigir y ejecutar un programa de mantenimiento de los equipos a su cargo.
3. Reportar a Gerencia los consumos energéticos mensualmente.
4. Organizar las actividades del personal a su cargo para la asistencia técnica a los eventos del Centro.
5. Racionalizar los consumos de energía y materiales de trabajo, optimizando los procedimientos de mantenimiento y operación.

Su horario de trabajo será de 09h00 a 17h00 de lunes, miércoles y viernes y además estará presente supervisando todos los eventos.

## JEFE RECEPTIVO

Este cargo será ocupado por una persona con vasta experiencia en Relaciones Públicas y trato con el personal a su cargo.

Sus funciones serán:

1. Coordinar con el Gerente General del Centro de Convenciones las actividades del área a su cargo, considerando los diferentes aspectos de la programación semanal.
2. Supervisar el correcto desenvolvimiento de todo el personal a su cargo al momento del contacto con los asistentes al Centro.
3. Solicitar al departamento de compras, los diferentes materiales de trabajo, acorde con el tipo de servicio, el número de asistentes, el tipo de evento, etc.
4. Coordinar con la agencia de viajes del conjunto al momento de necesitar servicio de guianza y/o transportación turística, para ser operada desde y hacia el Centro.

Su horario de trabajo será de 09h00 a 17h00 los días lunes, miércoles y viernes y además estará presente al inicio de todos los eventos supervisando que su equipo de trabajo provea los servicios adecuadamente.

## INGENIERO DE LUCES

Este cargo será desempeñado por un ingeniero especialista en sistemas de iluminación y proyecciones para todas las salas del Centro.

Sus funciones serán:

1. Coordinar con el jefe técnico las actividades a tomarse en su área para la preparación de los eventos programados.
2. Programar las actividades a tomarse en su área para la adecuación y mantenimiento de los sistemas de iluminación y proyecciones del centro.
3. Establecer planes de ahorro de energía al operar los sistemas de iluminación durante la realización de los eventos y las actividades diarias en general.
4. Notificar los daños y desperfectos de los sistemas de iluminación al jefe de área técnica para poder realizar los respectivos cambios y requisiciones de repuestos.

#### INGENIERO DE SONIDO

Este cargo será desempeñado por un ingeniero especialista en sistemas de difusión sonora y altavoces que dará asistencia a todas las áreas del centro.

Sus funciones serán:

1. Coordinar con el jefe técnico las actividades a tomarse en su área para la preparación de los eventos programados.
2. Programar las diferentes acciones para la operación de los sistemas de sonido a su cargo.
3. Supervisar el mantenimiento adecuado de los equipos de su área.

4. Notificar daños y desperfectos en sus equipos de trabajo al jefe de área técnica para poder realizar los respectivos cambios y requisiciones de repuestos especiales.

#### **SUPERVISOR DE HOSTESSES**

Este cargo será ocupado por una persona muy capacitada en Relaciones Públicas y Etiqueta Social y que será la encargada de supervisar las actividades de los practicantes del Centro.

Sus funciones serán:

1. Coordinar con el Jefe de Recepción el tipo de servicio que se requerirá para los eventos programados.
2. Programar las actividades y tipo de recepción a realizarse de acuerdo a los eventos y al número de asistentes confirmados.
3. Organizar las actividades particulares de su equipo de hostesses y de traductores.
4. Realizar las solicitudes de servicios de guías y trasportistas turísticos a la agencia de viajes en caso de ser necesario.

#### **SUPERVISOR DE REGISTRO DE ASISTENTES**

Será una persona con facilidad para tratar directamente con los clientes, deberá ser un licenciado en Hotelería o Turismo.

Entre sus principales funciones están:

1. Controlar que los registradores cumplan eficientemente su labor.
2. Controlar el material usado por los registradores.
3. Ordenar el material necesario a bodega.
4. Dirigir a los distribuidores el material de trabajo para los convencionistas.
5. Supervisar la labor de los distribuidores para que el día del evento esté todo en orden.

#### POLITICAS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO

1. Los eventos podrán ser realizados desde las 07h00 hasta las 01h00.
2. La atención al público para reservas y contrataciones se realizará a través del departamento de Eventos y Catering del Hotel.
3. Los eventos serán reservados con anticipación, de acuerdo a la disponibilidad de espacio del Centro y se requerirá el pago del 70% del costo total de evento al momento de realizar su reserva.
4. Todo el personal del área receptiva hablará y escribirá perfectamente el idioma inglés.
5. Todos el personal del Centro estará obligado a reportar a su inmediato superior cualquier desperfecto que notara en las instalaciones de uso público.

6. Los empleados del Centro no están autorizados a participar en los eventos contratados por clientes externos.
7. Ningún empleado del Centro estará autorizado a circular en las áreas de uso público sin estar apropiadamente uniformado y usando su credencial de identificación.
8. Los empleados del Centro no podrán utilizar la cafetería ni área de coffee breaks, sino el comedor para empleados del conjunto en general.
9. Los asistentes a los eventos vestirán de forma semiformal y formal, y de ningún modo de forma deportiva.
10. No les será permitido a los asistentes a los eventos ingerir alimentos o bebidas fuera de las zonas de cafetería y coffee break.
11. No se permitirá el ingreso de infantes ni menores de 12 años al Auditorio, anfiteatro o salas de reuniones, salvo que el evento sea organizado exclusivamente para niños.
12. Los organizadores de los eventos se responsabilizarán por daños causados por los asistentes a las instalaciones del Centro, durante la realización de dichos eventos.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El procedimiento de operación del Centro empieza en el departamento de Eventos y Catering ubicado en la torre del Hotel, cuando los agentes de ventas asisten a los

clientes, registrando el número de personas para el evento, la fecha, el tipo de servicio requerido, el costo y detalles extra. Estos agentes de ventas son los que negocian con el cliente para determinar los detalles del servicio a ofrecer y su respectivo costo.

Luego de que el cliente ha aceptado realizar su evento en el Centro, el Director de Eventos autorizará al agente a realizar el cobro del 70% del costo total del evento para que pueda realizar la reserva del área solicitada con sus respectivos servicios.

A partir de ese momento, el Director de Eventos comunicará los detalles del servicio vendido a las áreas involucradas, enviando una solicitud de servicios al Gerente General del Centro de Convenciones, al Chef Ejecutivo y al Jefe de Centro de Servicios Ejecutivos.

El Chef Ejecutivo se encargará de la elaboración de los alimentos y bebidas requeridos para el evento y de su distribución a las áreas de cafetería y coffee break, a través del supervisor de cafetería que laborará en el Centro de Convenciones. A su vez, Jefe del Centro de Servicios Ejecutivos dispondrá su personal para la preparación adecuada del centro para recibir las solicitudes de los asistentes a dichos eventos.

Por su parte, el Gerente del Centro de Congresos y Convenciones informará al Jefe Técnico y al Jefe Receptivo de los servicios solicitados con su respectivo detalle, para que éstos puedan programar sus actividades propias y las del personal a su cargo. Además notificará al supervisor de la cafetería, al de teléfonos y al médico de la estación de primeros auxilios.

En este momento, se divide la operación en dos tipos de procedimientos.

#### PROCEDIMIENTO PARA EL AREA TÉCNICA

El procedimiento para el área técnica será el siguiente:

1. El Jefe técnico recibe del Gerente, los detalles del servicio solicitados por el cliente.
2. El Jefe programa las acciones a tomarse en su área, para ser expuestas en la reunión semanal para la programación de actividades.
3. En la reunión semanal, el Jefe técnico coordinará con el Ingeniero de Luces, el Ingeniero de Sonido y el Tramoyista las actividades a tomarse para la realización del servicio solicitado.
4. Cada uno de estos supervisores de área se pondrá en contacto con su personal free-lance, con los que trabajará en la realización de las actividades asignadas a su cargo.

#### PROCEDIMIENTO PARA EL AREA RECEPTIVA

El procedimiento para el área receptiva en cambio, será como se describe a continuación:

1. El Jefe receptivo recibe del Gerente, los detalles del servicio solicitado por el cliente.
2. El Jefe solicitará al departamento de compras del conjunto los materiales de trabajo para los asistentes a los eventos, dependiendo del número de asistentes, tipo de materiales solicitados y características del evento.
3. El jefe se reunirá semanalmente con el supervisor de registros y con el supervisor de hostesses, para informarles de los detalles del servicio solicitado.
4. El supervisor de registros se encargará de contactar a su personal free-lance con que trabajará, además de recibir y controlar el perfecto estado de los materiales de trabajo para los asistentes a los eventos, previamente solicitados al departamento de Compras del conjunto.
5. El supervisor de hostesses reclutará su equipo de hostess y traductores para dar asistencia al evento, así como será el responsable de solicitar a la agencia de viajes la asistencia de los guías y transportistas, según lo haya requerido el cliente.

### ANÁLISIS FODA

Este negocio tiene varios puntos a considerarse al momento de realizar un análisis para la situación inicial de operación:

1. Su fortaleza se basa en que se encuentra integrado en un conjunto hotelero y que todos los servicios se proveerán bajo las regulaciones de calidad internacionales para Centros de Convenciones.

2. Son notables las grandes oportunidades que el negocio tiene al no existir en el país ciudad ningún Centro de estas características y que además se sitúe cerca del aeropuerto.
3. Son debilidades importantes la capacidad insuficiente del parqueo, tanto para el Centro como para el conjunto en general y que los servicios complementarios sean proporcionados principalmente por el Hotel.
4. Por último, su amenaza la constituye la poca demanda inicial que seguramente tendrá el Centro.

## ESQUEMA DE RELACIONES FUNCIONALES DEL CENTRO DE CONVENCIONES

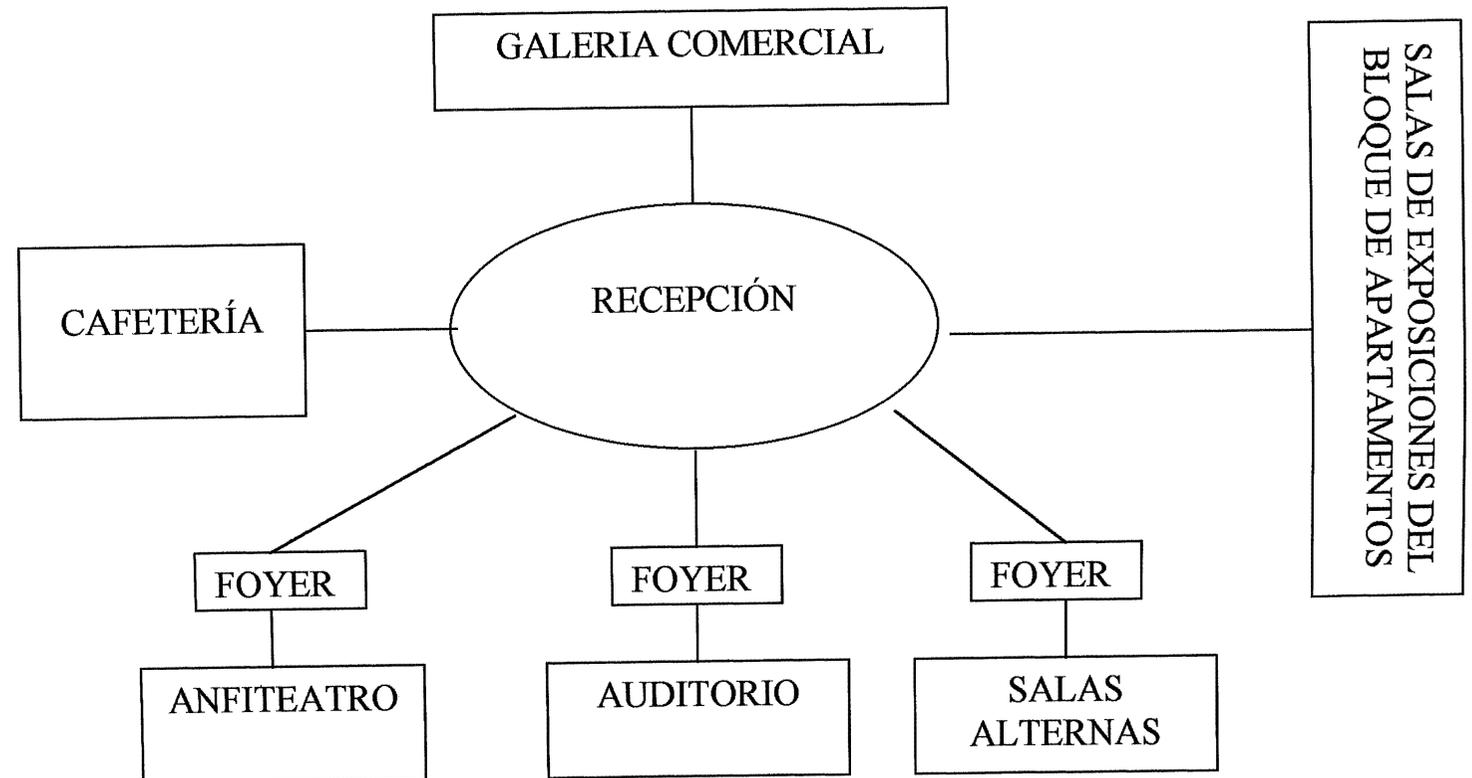


FIG. Nº 9

### **3.6 CENTRO DE SERVICIOS EJECUTIVOS**

#### MISIÓN

El Centro de Servicios Ejecutivos es un área localizada en la torre del Hotel, cuya misión es asistir a los clientes del conjunto que necesiten realizar sus actividades comerciales particulares desde sus instalaciones.

#### JUSTIFICACIÓN

Este negocio, es tan importante como rentable dentro del conjunto, puesto que al contar con un Centro de Servicios Ejecutivos de este tipo se atraerá una mayor cantidad de clientes tanto para el Hotel como para el Centro de Convenciones. Esto se debe a que este servicio complementario es imprescindible para los clientes ejecutivos.

Además, con su operación se crearán más plazas de trabajo donde los estudiantes podrán realizar sus prácticas.

## SERVICIOS AL CLIENTE

Entre los diferentes servicios que proveerá el Centro de Servicios Ejecutivos se encuentran:

- Envío de mensajes por fax.
- Centro de copiado.
- Tipeado de documentos.
- Traducciones.
- Servicio de conexión a internet.
- Servicio de impresión de documentos.
- Reproducción de documentos por scanner.
- Encuadernación.
- Salas de reuniones.

## MEDIOS FÍSICOS

El Centro de Servicios Ejecutivos funcionará en un piso completo del Hotel.

## DISTRIBUCIÓN ESPACIAL

El piso destinado a este Centro será dividido en los siguientes ambientes:

1. Una recepción donde el cliente solicite los servicios que requiere, donde trabajarán el jefe, la secretaria y las asistentes del centro y donde estarán ubicados los equipos para el servicio secretarial.
2. Una sala de estar donde el cliente disponga de los principales canales de televisión, periódicos y revistas económicas del mundo.
3. Una sala de cómputo donde el cliente trabajará en sus documentos personales.
4. Tres salas para reuniones de trabajo con capacidad para 5, 10 y 20 personas respectivamente y que podrán ser conectadas entre sí.
5. Una cafetería para brindar servicio a ejecutivos.

## EQUIPOS

Para el correcto funcionamiento de las actividades propias de este centro, se necesitan los siguientes equipos:

- 1 máquina para encuadernación
- 1 fotocopidora
- 5 computadoras
- 1 máquina de escribir eléctrica
- 2 teléfonos

- 1 impresora blanco y negro
- 1 impresora a color
- 1 scanner
- 1 proyector de slides

## MOBILIARIO

El mobiliario a utilizarse será:

- 1 escritorio independiente
- 1 escritorio modular
- 4 escritorios individuales para computadora
- 1 mueble para fotocopidora y fax
- 1 mueble para impresora a color y scanner
- 1 mueble para televisión
- 1 juego de sala con mesa de centro
- 1 televisor
- 1 dispensador de periódicos y revistas
- 3 mesas para salas de reunión
- 3 pizarras para tiza líquida
- 47 sillas

## MEDIOS HUMANOS

Las actividades del centro serán realizadas por:

- un jefe
- una secretaria
- dos asistentes

## OTROS MEDIOS

El centro utilizará el sistema interno computarizado del conjunto y necesitará además, la suscripción a internet para brindar el servicio de conexión a la red.

## ANÁLISIS DE PUESTOS

El jefe del Centro de Servicios Ejecutivos será una persona con preparación universitaria en administración de empresas.

Serán sus funciones:

- 1) Conocer todos los servicios que el piso ejecutivo brinda a sus clientes.
- 2) Llevar una cartera de clientes actualizada.

- 3) Organizar promociones en coordinación con el departamento de Relaciones Públicas del conjunto.
- 4) Determinar servicios especiales para clientes VIP.
- 5) Coordinar la publicidad con el departamento de Promoción y Publicidad.
- 6) Vender los eventos de las salas de reuniones.
- 7) Presentar un reporte semanal de actividades al Gerente de Habitaciones y Apartamentos.
- 8) Presentar un reporte diario de ventas al Tesorero General.

Su horario de trabajo será desde las 09h00 a 17h00.

La secretaria en cambio, deberá poseer un título en secretariado bilingüe, conocimientos actualizados en computación y varios años de experiencia en el uso de equipos de oficina.

Sus funciones consisten en:

- 1) Establecer forma de pago del cliente.
- 2) Proveer servicio secretarial solicitado.
- 3) Ordenar asistencia al cliente para servicio de cómputo.
- 4) Dar asistencia para impresiones especiales y uso de scanner.
- 5) Cobrar valores correspondientes a servicio secretarial y de cómputo.
- 6) Realizar traducciones.
- 7) Emitir reporte diario de actividades y de ventas al Jefe del Centro.

- 8) Mantener un archivo actualizado con todos los formularios usados para los diferentes servicios del centro.
- 9) Dirigir y supervisar el trabajo de los asistentes.
- 10) Reemplazar al Jefe en caso de ser necesario.

Su horario de trabajo será:

Primer turno: de 07h00 a 15h30.

Segundo turno: de 15h00 a 23h30.

Los asistentes serán estudiantes de la Escuela que cursen los niveles intermedios de la Licenciatura en Hotelería, o en Turismo y que hayan aprobado el curso de computación.

Sus funciones serán:

- 1) Manipular las computadoras y dejarlas listas para el uso de los clientes.
- 2) Dar asistencia para impresiones y manejo de scanner.
- 3) Dar asistencia a los usuarios de internet.
- 4) Las que le sean asignadas por el jefe y la secretaria.

Su horario de trabajo será:

Para el primer turno: de 07h00 a 15h30.

Para el segundo turno: de 15h00 a 23h30.

## POLÍTICAS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO

1. El horario de atención al público será de 07h00 a 23h30, todos los días de la semana.
2. El costo de los servicios que el cliente solicita se presentarán antes de ser efectuados.
3. Las características del servicio serán descritas al cliente que las solicita.
4. No se permitirá ingresar con comidas o bebidas alcohólicas a las salas de reuniones ni al área de cómputo, lo que deberá ser explicado a los clientes al momento de solicitar el servicio.
5. Los servicios del centro serán realizados únicamente en su área física.
6. Los servicios que sean solicitados a la habitación serán enviados una vez realizados, por medio de un valet.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTO DE SERVICIO SECRETARIAL

Al requerir el cliente algún servicio secretarial, el procedimiento será el siguiente:

1. El cliente se acerca a la secretaria y solicita el servicio.
2. La secretaria pregunta al cliente si la cuenta será cancelada directamente o si se la recarga a su cuenta.
3. La secretaria llena el formulario numerado de solicitud del servicio.

4. La secretaria o su asistente realiza el servicio solicitado y lo entrega.
5. El cliente firma el formulario numerado escrito por la secretaria al momento de recibir el servicio, autorizando de esta forma que dicha factura sea cargada a su cuenta de hotel. El cobro respectivo se realizará en recepción al momento del check out.

Si el cliente prefiere pagar su factura directamente, la secretaria recibe el dinero en efectivo o realiza el cobro con tarjeta de crédito. Luego, la secretaria sella dicha factura para que conste como cancelada.

#### PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS DE CÓMPUTO

Al requerir el cliente algún servicio del área de cómputo, el procedimiento será el siguiente:

1. El cliente solicita el servicio de cómputo.
2. La secretaria le pregunta si pagará directamente o con recargo a la habitación.
3. La secretaria da la orden de asistir al cliente:
  - a) Si el cliente va a usar la computadora, la asistente se encarga del manejo de la misma hasta obtener la hoja de trabajo que el cliente necesite utilizar.
  - b) Si el cliente necesita navegar por internet, la asistente se encarga de conectar la computadora al servidor al que está afiliado el Centro, ingresar usuario y clave y conectar la computadora con la red.

Ambos servicios se facturarán por tiempo de uso y de conexión respectivamente.

- c) Si el cliente necesita imprimir un documento, la asistente se encarga de abrir el documento a imprimir, seleccionar el tipo de impresión (blanco y negro o color), manipular la impresora e imprimir.
  - d) Si el cliente necesita reproducir un documento por scanner, la asistente se encarga de manipular la computadora y el scanner, tanto si el cliente desea archivar el documento en un disquete como si desea imprimirlo. Ambos servicios se facturarán por tiempo de uso y tipo de impresión.
4. Mientras se presta el servicio, la secretaria llena el formulario numerado de solicitud de servicio.
  5. El cliente firma el formulario, autorizando de esta forma que la factura sea cargada a su cuenta y cobrada al momento del check out. Si el cliente paga la cuenta directamente, la secretaria recibe el dinero o tarjeta de crédito con la que se cancela el servicio. Luego, la secretaria sella la factura para que conste como cancelada.

#### PROCEDIMIENTO DE REPORTE DIARIO DE ACTIVIDADES Y VENTAS

Tanto en el servicio secretarial como el de cómputo, luego de que el cliente ha cancelado o firmado la factura, se continúa con los siguientes pasos:

1. La secretaria emite el reporte diario de actividades y de ventas y se lo entrega al Jefe de Centro de Servicios Ejecutivos.

2. El Jefe de Servicios Ejecutivos informa diariamente el movimiento de ventas a Tesorería General y las actividades se reportan semanalmente al Gerente de Habitaciones y Apartamentos.
3. La secretaria archiva una copia de cada formulario para el control interno.

#### PROCEDIMIENTO DE ALQUILER DE SALAS DE REUNIONES

Para el servicio de sala de reuniones de este centro, se seguirá el siguiente procedimiento:

1. El cliente se acerca al Jefe de Centro de Servicios Ejecutivos y solicita el servicio.
2. El jefe pregunta al cliente el número de personas asistentes, la fecha, el tipo de evento, los servicios que requiere y demás detalles del evento.
3. El jefe informa el tipo de servicios apropiados a las necesidades del cliente, su respectivo costo y las fechas de disponibilidad.
4. El jefe llena el formulario de solicitud de servicio y lo hace firmar del cliente.
5. El jefe cobra el 60% del costo total del servicio al realizar la reserva. El pago se realizará en efectivo, con tarjeta de crédito o cheques. Emite el recibo de pago y se lo entrega al cliente con una copia del formulario de solicitud del servicio.
6. El jefe cobra el 40% restante del costo total del servicio máximo dos días después de su realización. El pago se lo realizará en efectivo o con tarjeta de crédito.
7. El jefe emite el contrato numerado definitivo, lo firma y hace firmar al cliente, entregándole el original.

8. El jefe envía el informe del contrato a Tesorería General, junto con los valores cobrados y copia de los formularios.

### ANÁLISIS FODA

Este negocio tiene varios puntos a considerarse :

1. Su fortaleza radicaré en la eficacia del servicio, el mismo que será muy completo, puesto que el centro contará con las instalaciones apropiadas para su actividad.
2. El hecho de que Guayaquil sea una ciudad especialmente atractiva a los viajeros de negocios constituye una oportunidad notoria para el Centro, puesto que es a éste tipo de clientes a los que se dirige.
3. Se considera una debilidad el hecho de que el Centro no atenderá las 24 horas del día ni dará servicio directo a la habitación, ya que al momento de realizar un negocio internacional no es importante la hora local ni las instalaciones físicas sino las facilidades que se poseen para realizar una venta.
4. Por último, la amenaza que atacaría a este negocio serían los servicios de los Business Centers de otros hoteles, ya que nuestros servicios no se dirigen exclusivamente a los clientes del conjunto, sino a clientes del medio que podrían escoger también los servicios de la competencia.

## ESQUEMA DE RELACIONES DEL CENTRO DE SERVICIOS EJECUTIVOS

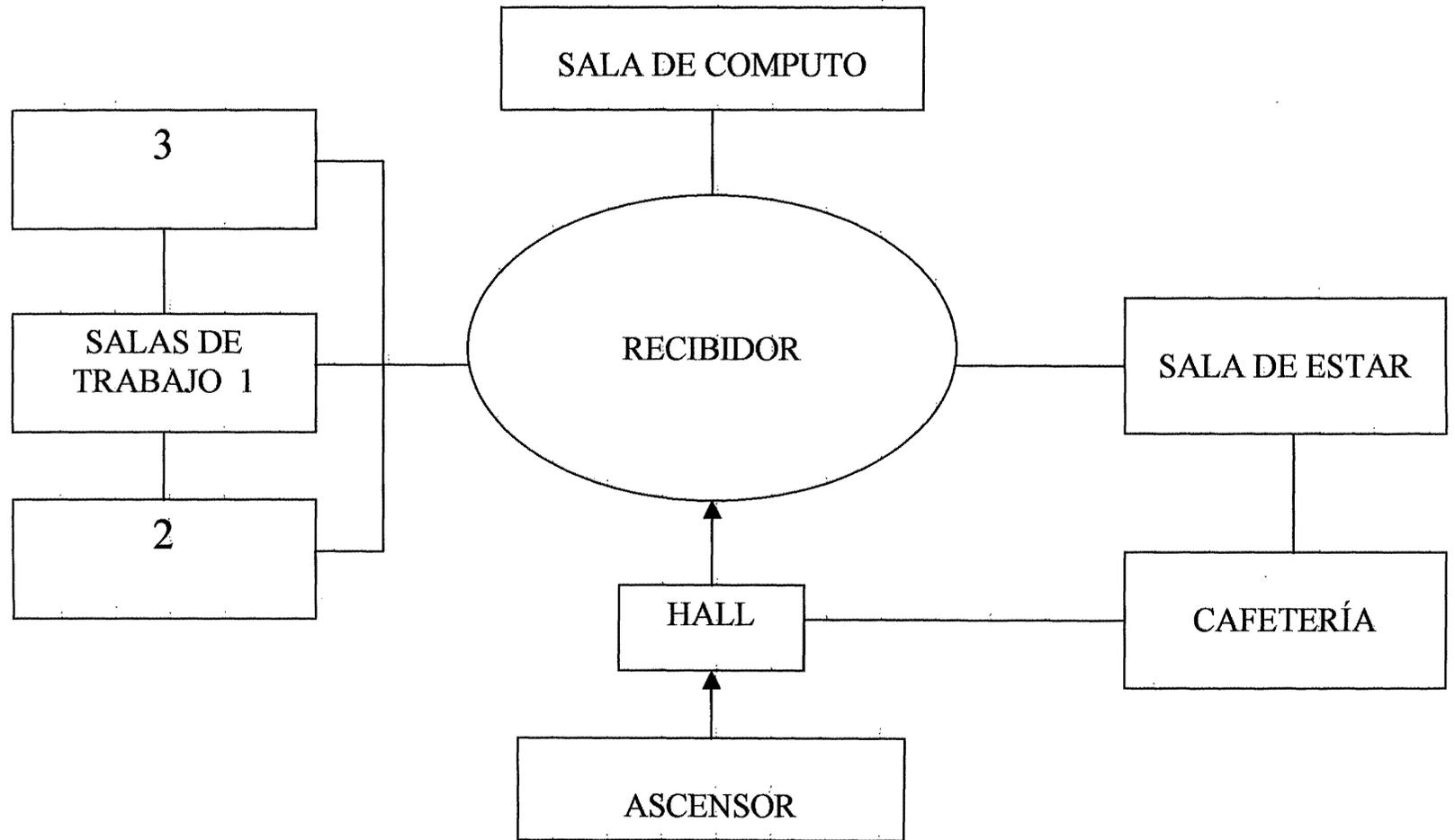


FIG N°6

## **3.7 LAVANDERÍA**

### MISIÓN

Prestar servicio de lavado y mantenimiento de ropa a huéspedes y a otros departamentos operativos del conjunto.

### JUSTIFICACIÓN

Dentro de un hotel, la lavandería es un negocio a partir del momento en que se brinda como un servicio al cliente. Al ser ésta un requerimiento de la reglamentación internacional hotelera para hoteles de cuatro estrellas, será establecida para dar un mejor servicio, satisfacer las necesidades del huésped y reducir gastos en el lavado de blancos del conjunto.

### SERVICIOS AL CLIENTE

- Lavado, secado y/o planchado de ropa ya sea ésta de damas, caballeros o niños.
- Lavado en seco.
- Servicio especial: la ropa lavada y entregada el mismo día.
- Reparación de ropa.

## MEDIOS FÍSICOS

### AREA UTILIZADA

El área a ser utilizada para la lavandería será de 120m<sup>2</sup> y se localizará en el subsuelo, puesto que las máquinas que se utilizan tienen gran movimiento y al ubicarlas en pisos superiores ocasionarían vibraciones que podrían causar daños a la estructura del edificio.

### DISTRIBUCION ESPACIAL

Para que cada fase de lavado tenga su área específica, se dividirá a la lavandería en ambientes bien definidos:

1. Uno donde va a estar ubicado el supervisor con su escritorio,
2. El área de clasificación, recepción y entrega de la ropa,
3. Área de lavado y secado,
4. El área de planchado,
5. Área de reparación y costura de ropa.

La distribución de cada ambiente dentro del área total de la lavandería depende de la ubicación que se les asigne a las máquinas de lavado y planchado de manera que no

interrumpan la circulación, y tomando siempre en cuenta la seguridad de las personas que las operan.

## EQUIPOS

- lavadoras industriales
- 1 lavadora especial para ropa delicada
- exprimidoras
- secadoras
- 2 rodillos para el planchado
- 1 plancha a vapor
- 2 planchas manuales

## UTENSILIOS

- 10 bandejas para la ropa
- armadores

## MOBILIARIO

- 1 escritorio para el supervisor de lavandería

- 1 silla
- 1 tabla de planchar
- perchas

### MEDIOS HUMANOS

- un supervisor de lavandería
- una clasificadora
- dos lavanderas
- dos planchadoras
- dos operadores de rodillos
- una costurera
- un valet

### ANÁLISIS DE PUESTOS

El supervisor de lavandería será un estudiante de nivel superior de Licenciatura en Hotelería.

Sus funciones serán:

- 1) Organizar las solicitudes de lavado de los clientes junto con los reportes de novedades de lavado.
- 2) Hacer las facturas respectivas.
- 3) Realizar el pedido de suministros.
- 4) Supervisar el proceso que sigue la ropa de los huéspedes.
- 5) Vigilar el correcto funcionamiento de las máquinas.
- 6) Elaborar el presupuesto de gastos e ingresos de la lavandería.
- 7) Hacer reportes diarios, adjuntando las facturas de lavado que correspondan a cada departamento del conjunto así como las de los huéspedes para que sean ingresadas al sistema de cómputo general.

Horario de trabajo: de 08h00 a 12h00 y de 15h00 a 18h00.

Las lavanderas serán contratadas por el Hotel y deberán ser personas que tengan experiencia en el manejo de las máquinas.

Tendrán como funciones:

- 1) Operar las máquinas lavadoras, de exprimir, y secadoras.
- 2) Verificar que la ropa salga totalmente limpia.
- 3) Llevar un registro de los productos que se usan para el lavado de la ropa.
- 4) Avisar al supervisor de lavandería en caso de que haya que hacer un pedido de suministros.
- 5) Preparar la ropa para el planchado.

Horario de trabajo: de 08h00 a 16h00.

Las planchadoras también formarán parte del personal contratado por el Hotel para tal fin, y deberán contar con experiencia en trabajos similares.

Sus funciones son:

- 1) Ayudar a la clasificadora con la ropa que ingresa a lavandería.
- 2) Planchar a mano la ropa que ha sido clasificada para tal fin, tomando en cuenta las especificaciones para cada tipo de tela.
- 3) Doblar la ropa o colocarla en armadores.
- 4) Entregar la ropa a la clasificadora para su organización.

Horario de trabajo: de 09h00 a 17h00.

La clasificadora de la ropa deberá ser una persona muy cuidadosa con el trato de las prendas.

Sus funciones son:

- 1) Recibir la ropa junto con sus respectivos formularios de lavado en el que se especifica el número y el tipo de prenda.
- 2) Separarla por colores y tipos para enviarla a lavar.
- 3) Marcar las prendas de acuerdo al número de habitación del que provienen.
- 5) Determinar la ropa que se deberá lavar en seco.

- 6) Doblar y empaquetar la ropa limpia. Hacer un reporte de lavado al supervisor de lavandería en que especifique si hay prendas que llegaron en malas condiciones o si se produjo alguna novedad en el proceso.
- 7) Clasificar la ropa de los huéspedes de acuerdo a la habitación que corresponde.
- 8) Devolver la ropa limpia por medio del valet.

Horario de trabajo: de 08h00 a 16h00.

Los operadores de rodillos deberán ser personas fuertes y ágiles para manejarlos.

Las funciones que deberán cumplir son:

- 1) Planchar la lencería y blancos del conjunto.
- 2) Doblar lo planchado.
- 3) Si se encuentra algo roto, enviarlo al departamento de costura.

Horario de trabajo: de 10h00 a 16h00.

La costurera deberá tener conocimiento de la operación de los diferentes tipos de máquinas de coser y contar con experiencia indispensable para este trabajo.

Son funciones de la costurera:

- 1) Hacer un registro de las prendas rotas o descosidas.

- 2) Reparar las prendas ya sea que pertenezcan a los huéspedes o a los blancos del conjunto.
- 3) Marcar la lencería arreglada para ser usada sólo internamente en el Hotel y no enviarla a los huéspedes.

Horario de trabajo: de 10h00 a 18h00.

Las tareas del valet serán desempeñadas por un estudiante de los primeros niveles de la Licenciatura en Hotelería.

Sus funciones son:

- 1) Recoger la ropa sucia de las habitaciones.
- 2) Llevarla a lavandería y entregarla a la clasificadora.
- 3) Recoger la ropa limpia de la lavandería.
- 4) Entregarla a los huéspedes.
- 5) Realizar otras funciones que la supervisora de pisos le asigne.

Horario de trabajo: de 08h00 a 17h00

## POLÍTICAS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO

1. La lavandería funciona normalmente de lunes a viernes, desde las 08h00 hasta las 18h00, en que el supervisor termina los reportes y cierra.
2. Los huéspedes llenarán personalmente el formulario de solicitud de lavado. De otra manera deberá ser aceptado el recuento del Hotel.
3. Toda reclamación por faltantes deberá ser presentada por el cliente de inmediato.
4. La ropa será lavada bajo la responsabilidad del cliente. El Hotel no se hará responsable por las prendas de color o la ropa que se encoja.
5. Las piezas deterioradas o manchadas se lavarán sin responsabilidad alguna.
6. La ropa recibida antes de las 9am será entregada al día siguiente a las 4pm.
7. Se facturará al cliente por prenda y tipo de servicio.
8. Se facturará a los distintos departamentos del conjunto por peso y a precio de costo.
9. Si se necesita la ropa para el mismo día, se requiere de un servicio especial el cual tendrá un recargo del 50% en el valor normal de lavado.
10. El servicio de Dry Cleaning se realizará a través de una lavandería particular y se facturará con un recargo a manera de comisión por prenda.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTO PARA LAVADO DE ROPA DE HUÉSPEDES

1. El cliente recoge la ropa que desea enviar a lavandería y la introduce en la funda que para el efecto tiene en su habitación o apartamento. Llena además el formulario indicando el número y el tipo de prendas que va a enviar. El cliente debe firmar éste formulario que tendrá un original y una copia.
2. El valet recoge la funda con la ropa y el formulario adjunto. El original lo deja en la habitación para constancia del cliente. Lleva la ropa a lavandería y la entrega a la clasificadora de ropa junto con el formulario de solicitud de lavado.
3. La clasificadora de ropa realiza su trabajo y envía la ropa lista a la sección de lavado. La ropa a lavarse en seco se envía a una lavandería particular con la que el Hotel generalmente mantendrá un acuerdo.
4. Las lavanderas reciben la ropa clasificada y la lavan, exprimen y secan en un proceso de 45 minutos aproximadamente.
5. La ropa de los huéspedes es planchada, doblada y nuevamente clasificada de acuerdo a la habitación a la que será enviada.
6. La clasificadora de ropa entrega al supervisor de lavandería todos los formularios de solicitud de lavado junto con el reporte de novedades.
7. El supervisor de lavandería factura el servicio provisto a cada cliente y lo ingresa al sistema de cómputo, guarda los formularios para archivo.

## PROCEDIMIENTO PARA LAVADO DE BLANCOS Y ROPA DEL CONJUNTO

1. Cada departamento envía los blancos y uniformes a lavandería por medio de valets especificando el número de prendas entregadas.
2. El valet entrega la ropa con su formulario correspondiente a la clasificadora quien chequea que coincida el número de piezas con lo que está marcado en el formulario, envía la ropa a lavado o a costura en caso de que haya que darle mantenimiento.
3. La lavadora se encarga de los blancos sin juntarlos con la ropa de huéspedes, luego los seca.
4. Los operadores de rodillo reciben los manteles y sábanas para plancharlos, la ropa más pequeña como uniformes y servilletas es planchada manualmente.
5. La ropa es doblada y clasificada de acuerdo al departamento del que procede y enviada por medio de los valets.
6. La clasificadora de ropa entrega los formularios de la ropa del conjunto, junto con el reporte de lavado al supervisor de lavandería para que éste los facture al departamento correspondiente.
7. El supervisor de lavandería factura el lavado de ropa de cada departamento a precio de costo para efectos de contabilidad interna.

## PROCEDIMIENTO PARA CLASIFICAR LA ROPA DE LOS HUÉSPEDES

1. Abrir cada funda
2. Contar las piezas y compararlas al formulario enviado por el huésped.
3. Grapar una etiqueta en cada prenda especificando el número de habitación o apartamento del que proviene.
4. Chequear nuevamente el número en la etiqueta con el formulario enviado.
5. Verificar si las piezas están en buen estado (manchas, huecos), sacudirlas y revisar que no tengan objetos en los bolsillos. Si la prenda no está en buen estado, especificarlo en el reporte de lavado.
6. Si la funda está marcada con la etiqueta de "servicio especial" verificar la hora en que desea el servicio y darle prioridad en el lavado.
7. Colocar en un canasto aparte la ropa que será enviada al establecimiento de lavado en seco junto con un listado que especifique el número y tipo de prendas enviadas.
8. Una vez lavadas, secadas y planchadas las prendas serán clasificadas nuevamente de acuerdo al número de habitación o apartamento del que proviene y enviadas por medio del valet.

## PROCEDIMIENTO DE LA PERSONA QUE LAVA

1. Selecciona la ropa del conjunto para colocar en la lavadora. Lavar y secar.
2. Dar prioridad a los servicios especiales de huéspedes en caso de que los haya.

3. Antes del mediodía debe retirar todos los productos químicos que se utilizan en el lavado de blancos que podrían ocasionar daños a la ropa de huéspedes.
4. Recoge la ropa de huéspedes ya clasificada, la lava y la seca por separado de acuerdo al tipo de tela.
5. Cuando termina con la ropa de huéspedes la envía a planchar y continúa con los blancos del conjunto.

#### PROCEDIMIENTO DE LA PERSONA QUE PLANCHA

1. Planchar la ropa que tiene pendiente. Si no hubiese nada pendiente, ayudar a la clasificadora de ropa.
2. Planchar y doblar la ropa de los huéspedes, colocar en armadores lo que sea necesario con su correspondiente etiqueta de número de habitación.
3. Planchar y doblar la ropa del conjunto.

#### ANÁLISIS FODA

Este negocio tiene varios puntos a considerarse al momento de realizar un análisis para la situación inicial de operación:

1. Su fortaleza radica en la posibilidad de ofrecer servicio incluso a los apartamentos, puesto que amplía su margen de ganancia como negocio individual.
2. El hecho de la humedad y el clima cálido de la ciudad crea en los huéspedes y clientes en general una necesidad mucho mayor de limpieza de su ropa, que la

existente entre los clientes de establecimientos de otras localidades. Esto se constituye como una buena oportunidad para el desarrollo de este negocio.

3. Se consideran puntos de debilidad el hecho de que el servicio de lavado en seco sea subcontratado y el que no contemos con un servicio inmediato puesto que el procedimiento de lavado de huéspedes en un determinado momento de mezcla con el de lavado de blancos del conjunto.
4. Por último, las amenazas que atacan a este negocio las constituyen los servicios que dan las lavanderías locales que operan fuera del conjunto.

## ESQUEMA DE RELACIONES FUNCIONALES DE LAVANDERÍA

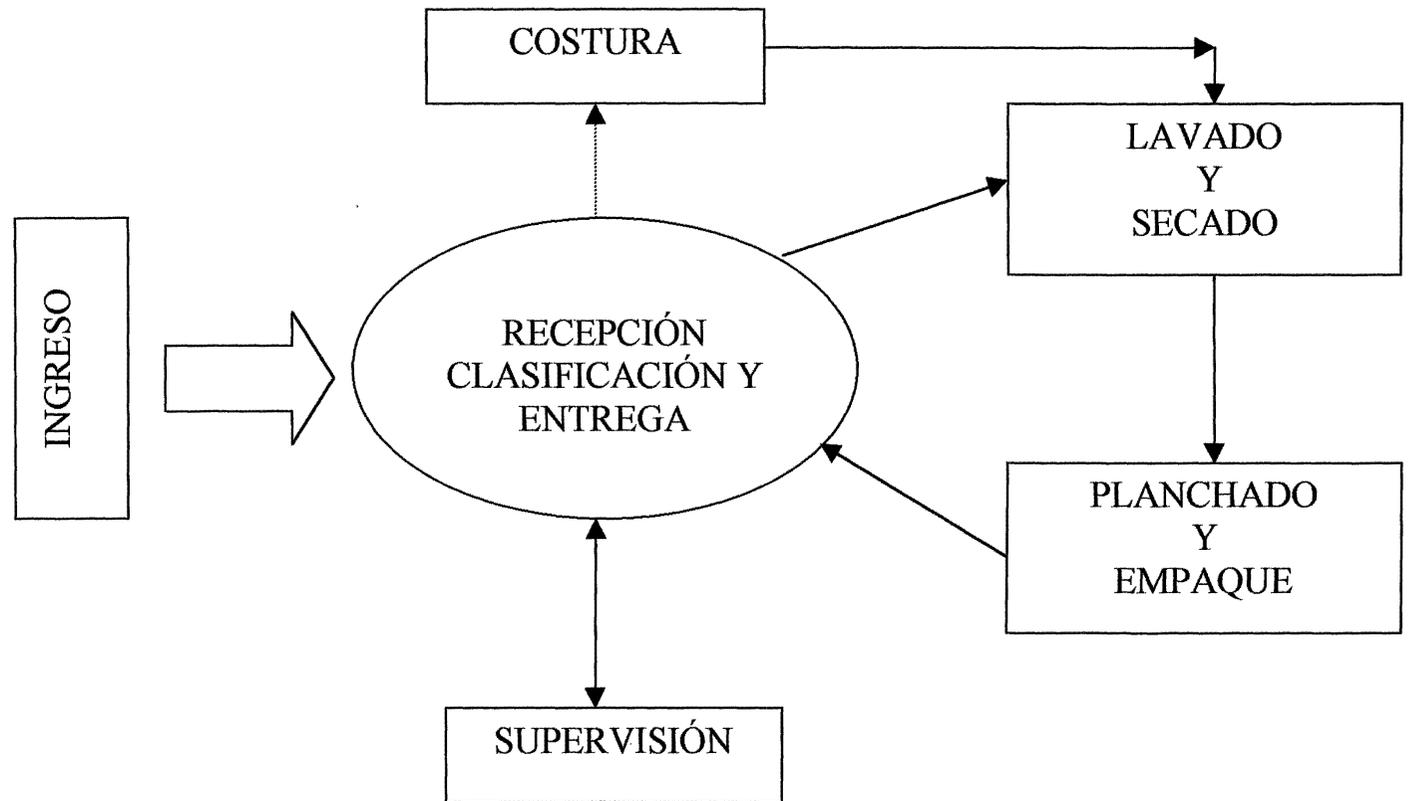


Fig. N°7

## **3.8 PARQUEOS**

### MISIÓN

La misión de este negocio es custodiar los vehículos de los clientes que ingresen al conjunto.

### JUSTIFICACIÓN

Tener un área de parqueos dentro del conjunto es de suma importancia ya que proporcionará al cliente la seguridad de un lugar específico donde éste pueda dejar su vehículo. Al dar este servicio, no solamente se opera un negocio rentable para el conjunto, sino que se complementa favorablemente el servicio principal del mismo.

### SERVICIOS AL CLIENTE

Los servicios que dará el parqueo son:

- Alquiler de estacionamientos para clientes en general que necesiten un sitio para parquear su vehículo en el centro de la ciudad.
- Servicio gratuito de valet parking para huéspedes y clientes del conjunto.

## MEDIOS FÍSICOS

Los parqueaderos estarán localizados en la planta baja y primer piso alto del conjunto.

En la entrada de los parqueos se ubicará una garita con un cajero, la cual contará con lo siguiente:

### EQUIPOS

- Calculadora.
- Caja registradora.
- Teléfono.
- Placas numeradas.

### MOBILIARIO

- Un mostrador.
- Casilleros de seguridad.

## MEDIOS HUMANOS

Para brindar el servicio de parqueo requeriremos el siguiente personal:

- Un cajero
- Tres valets de estacionamiento
- Un guardia de seguridad

En ocasiones especiales en que se requiera un número mayor de valets, éstos serán contratados adicionalmente.

## ANÁLISIS DE PUESTOS

El guardia de seguridad será una persona que haya tomado cursos sobre el manejo de armas.

Sus funciones son:

- Controlar el acceso y salida de los automotores.
- Velar por la seguridad de los mismos.

Su horario de trabajo variará de acuerdo al turno en que le toque laborar:

Primer turno: de 07h00 a 15h30.

Segundo turno: de 15h00 a 23h30.

Tercer turno: de 23h00 a 07h30.

El cajero de parqueos será un estudiante de primer año de Licenciatura en Hotelería o Turismo.

Sus funciones son:

- Cobrar los valores correspondientes por el parqueo.
- Registrar la hora de llegada y salida de los autos.
- Custodiar las llaves de los autos en los respectivos casilleros.
- Entregar el cuadro de caja, junto con su respectivo soporte y número de tickets.

Horario de trabajo:

Primer turno: de 07h00 a 15h30.

Segundo turno: de 15h00 a 23h30.

Tercer turno: de 23h00 a 07h30.

Los valets de estacionamiento serán choferes profesionales con su documentación correcta y varios años de experiencia en el manejo de automóviles.

Tienen como funciones:

- Llevar el auto al estacionamiento.
- Entregar las placas numeradas a los dueños de los automóviles.

- Entregar las llaves al cajero para ser colocadas en un casillero.
- Traer el auto del estacionamiento a la puerta del Hotel.

Horario de trabajo:

Primer turno: de 07h00 a 15h30.

Segundo turno: de 15h00 a 23h30.

Tercer turno: de 23h00 a 07h30.

### POLÍTICAS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO

1. El servicio de parqueo se dará las 24 horas del día, todos los días de la semana.
2. Todo inconveniente será reportado a tiempo.
3. Cuando el puesto de valet de estacionamiento esté desocupado, un botones asumirá su lugar, hasta que regrese.
4. Los valets de estacionamiento se presentarán limpios y correctamente uniformados.
5. El servicio se brindará siempre con cortesía y amabilidad.
6. Para los huéspedes y clientes del Hotel, el parqueo y el servicio de valet de estacionamiento serán ofrecidos sin costo alguno.
7. Para los inquilinos de los apartamentos, el costo del parqueo está incluido en la tarifa del mismo.

8. Los servicios del parqueo se cobran a todos los clientes que no requieran los servicios del Hotel o alquilen apartamentos.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTO DE ALQUILER DE PARQUEOS

1. Al llegar, el cliente recibe un ticket es emitido por una máquina que registra la hora exacta de llegada.
2. El cliente hace uso del parqueo.
3. Al salir muestra su ticket al cajero.
4. El cajero verifica el tiempo que el parqueo fue utilizado.
5. El usuario procede a cancelar el servicio y abandonar el lugar.
6. El cajero hace el cuadro diario del dinero y los tickets recibidos.
7. Luego procede a elaborar un informe para ser entregado el conserje.

### PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE VALET PARKING

1. Al llegar el cliente al Hotel, el valet parking se acerca para abrir la puerta del automóvil.
2. El dueño se baja y entrega las llaves.
3. El estacionador le entrega una placa metálica numerada.

4. Luego lleva el auto al parqueadero donde lo estacionará.
5. Coloca las llaves en un casillero numerado.
6. Al momento de retirarse el cliente, se solicita por radio al valet parking el auto cuyo número está en la placa numerada, lo trae hasta la puerta y devuelve las llaves a su dueño.

### ANÁLISIS FODA

En este negocio, los puntos importantes son:

1. Su fortaleza está dada por el sistema computarizado de registro de automóviles, el cual es casi infalible.
2. La dificultad de obtener lugares para parqueo en el centro de la ciudad constituye una oportunidad que tiene este negocio para su desarrollo.
3. Se considera un punto de debilidad muy importante el hecho de que el servicio no cubre con las necesidades de todo el conjunto, aunque sí lo haga con las del Hotel exclusivamente.
4. Por último, las amenazas que atacarían potencialmente a este negocio son los nuevos edificios de parqueo que se encuentran en el centro de la ciudad y los parqueos del proyecto Malecón 2000.

## ESQUEMA DE RELACIONES FUNCIONALES DE PARQUEOS

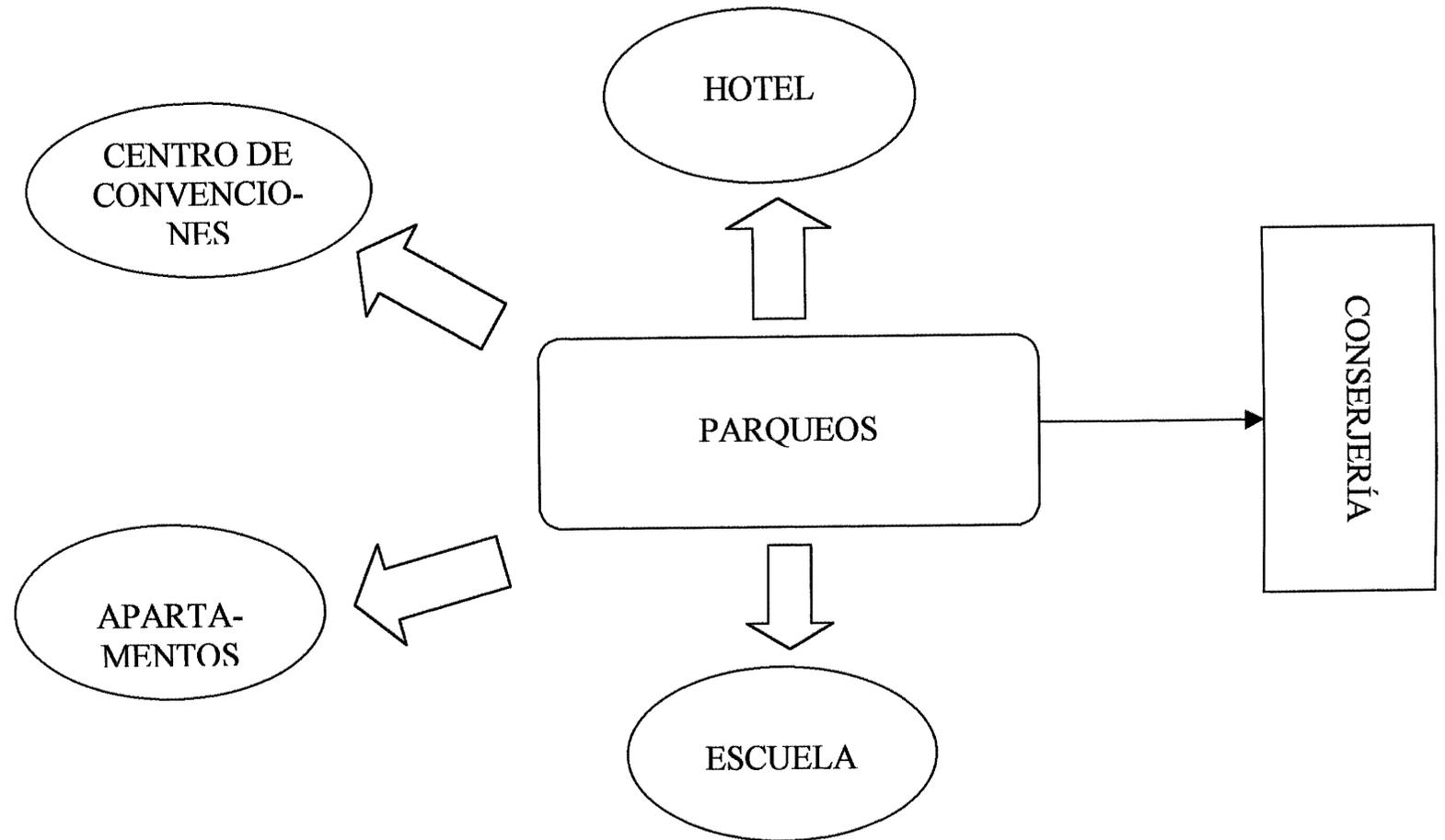


FIG. N° 8

## **3.9 TELEFONÍA**

### MISIÓN

El departamento de telefonía administra las llamadas hechas por y para los clientes del conjunto.

### JUSTIFICACIÓN

Este servicio es uno de los más importantes para el conjunto, puesto que la comunicación es un aspecto fundamental en las actividades diarias.

### SERVICIOS AL CLIENTE

Los servicios que el departamento de telefonía ofrecerá a sus clientes son:

- Llamadas telefónicas locales o de larga distancia desde las cabinas que podrán ser realizadas por huéspedes, clientes o público en general.
- Toma e impresión de mensajes para huéspedes del Hotel que no se encuentran disponibles o que no desean ser molestados.
- Envío de faxes locales, nacionales o internacionales cuando el centro de servicios ejecutivos se encuentre cerrado.

## MEDIOS FÍSICOS

### AREA UTILIZADA

La sección de telefonía se desarrolla en un área de 6 m<sup>2</sup> ubicada en el primer piso donde se encuentra la recepción, de manera que pueda ofrecer sus servicios con total facilidad también a los clientes que no se hospedan en el Hotel.

### EQUIPOS

- 2 conmutadores electrónicos
- 1 computadores
- 1 máquina de fax
- teléfonos para uso de los clientes

### MOBILIARIO

- 1 mostrador
- 2 sillas
- 3 cabinas telefónicas

## MEDIOS HUMANOS

Este departamento será atendido por:

- Un jefe de teléfonos
- Dos operadores

## OTROS MEDIOS

Telefonía contará con el sistema de cómputo del conjunto, en el cual se cargará, a través de la computadora, el valor de las llamadas realizadas o los faxes enviados por los huéspedes, de manera que al momento de hacer el registro de salida, el cajero de recepción tenga un registro de todos los servicios que el huésped ha requerido durante su estancia.

## ANÁLISIS DE PUESTOS

El jefe de teléfonos será una persona capaz de tratar cordialmente con el público, que domine el idioma inglés y español, y tenga conocimientos básicos de computación.

Las funciones del jefe de teléfonos son:

- 1) Supervisar las funciones de los operadores.
- 2) Revisar los informes.

- 3) Confirmar que los mensajes y faxes hayan sido entregados.
- 4) Hacer las requisiciones de suministros.
- 5) Reportar las anomalías al Gerente Residente o a su asistente.

Horario de trabajo : de 09h00 a 17h00.

Las tareas de los operadores de teléfonos serán llevadas a cabo por estudiantes del nivel superior de la Licenciatura en Hotelería que hablen perfectamente el inglés y el español.

Las funciones de los operadores son:

- 1) Atender cortésmente las llamadas que llegan al conmutador.
- 2) Comunicar las llamadas con el destinatario.
- 3) Realizar las llamadas nacionales e internacionales que los huéspedes requieran.
- 4) Facturar dichas llamadas.
- 5) Realizar los WAKE UP CALLS.
- 6) Tomar los mensajes que se dejan a los huéspedes e imprimirlos.
- 7) Facturar las llamadas que realizan quienes no son huéspedes del Hotel.
- 8) Reportar las novedades al jefe de teléfonos.

Horarios de trabajo:

Primer turno: de 07h00 a 15h30.

Segundo turno: de 15h00 a 23h30.

Tercer turno: de 23h00 a 07h30.

### POLÍTICAS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO

- Telefonía atenderá las 24 horas del día, todos los días de la semana.
- Los operadores deberán efectuar todas las llamadas que los huéspedes soliciten, sean estas locales, nacionales o internacionales.
- Se deberá especificar el costo de las llamadas según el lugar de la conexión antes de ser efectuadas.
- No se dará información personal de los huéspedes a personas ajenas al Hotel.
- Todas las llamadas hechas desde las cabinas deberán ser facturadas para ser canceladas o cargadas a la habitación.
- Los mensajes telefónicos para los huéspedes deberán ser tomados textualmente y entregados de inmediato.
- Los operadores no manejarán dinero proveniente del pago de llamadas.
- No se permitirá el consumo de comidas o bebidas por parte de los operadores en su lugar de trabajo.
- El trato telefónico debe ser siempre amable y cordial.
- No utilizar modismos al teléfono.
- Los operadores deberán mantener una presencia impecable ya que tratan directamente con el público.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTO PARA LLAMADAS REALIZADAS DESDE LAS CABINAS

1. El cliente solicita una llamada al operador.
2. El operador efectúa el contacto.
3. El cliente hace la llamada.
4. El operador emite una factura según la duración de la llamada.
5. Digita en la computadora el total a pagar.
6. La factura será cancelada en caja o cargada a la cuenta de la habitación según sea el caso.
7. La operación se reporta para ser supervisada por el jefe de teléfonos.
8. El jefe de teléfonos realiza un reporte diario de las llamadas locales, nacionales o internacionales realizadas, para ser entregado al Gerente de Habitaciones.

### PROCEDIMIENTO DE TOMA DE MENSAJES PARA HUÉSPEDES

1. El operador informa a quien llame que la persona con quien desea comunicarse no se encuentra disponible.
2. Procede a preguntarle si desea dejar algún mensaje.
3. Si la respuesta es afirmativa el operador toma el mensaje que es debidamente tipeado e impreso.
4. El mensaje es entregado en conserjería.

5. Los conserjes entregan el mensaje a su destinatario personalmente, o lo echan por debajo de la puerta de la habitación en caso de no encontrarlo.

### PROCEDIMIENTO PARA ENVÍO DE FAXES

1. El cliente solicita el envío del fax.
2. El operador hace la conexión y envía el fax al destino requerido.
3. Debe revisar el tiempo que tomó el documento en ser transmitido y hacer la factura tomando en cuenta la tarifa del envío, es decir, si es local, nacional o internacional.
4. El cliente firma la factura.
5. El operador entrega el documento original a su dueño junto con la confirmación de que el fax fue recibido.
6. La factura será cancelada en caja o cargada a la cuenta de la habitación según sea el caso.
7. El envío es reportado para ser supervisado por el jefe de teléfonos.
8. El jefe de teléfonos realiza un reporte diario de los faxes enviados para el Gerente de Habitaciones.

## ANÁLISIS FODA

Este negocio tiene varios puntos a considerarse al momento de realizar un análisis para la situación inicial de operación:

1. Su fortaleza radica en la atención las 24 horas del día, con la seguridad que se da al cliente cuando éste solicita una llamada urgente y existe personal capacitado para asistirle adecuadamente.
2. El servicio deficiente que la empresa estatal de telecomunicaciones da a sus clientes tanto en el centro de la ciudad como en el aeropuerto, le da al negocio la oportunidad de captar mayor número de clientes, puesto que en el Hotel contarán con asistencia bilingüe al momento de realizar sus llamadas.
3. Se consideran puntos de debilidad la dificultad de obtener personal trilingüe en esta sección, tal como lo exige la reglamentación hotelera internacional.
4. Por último, la renta de teléfonos celulares en el aeropuerto constituye una amenaza importante para este negocio, puesto que es más manejable para el cliente.

ESQUEMA DE RELACIONES FUNCIONALES DE TELEFONÍA

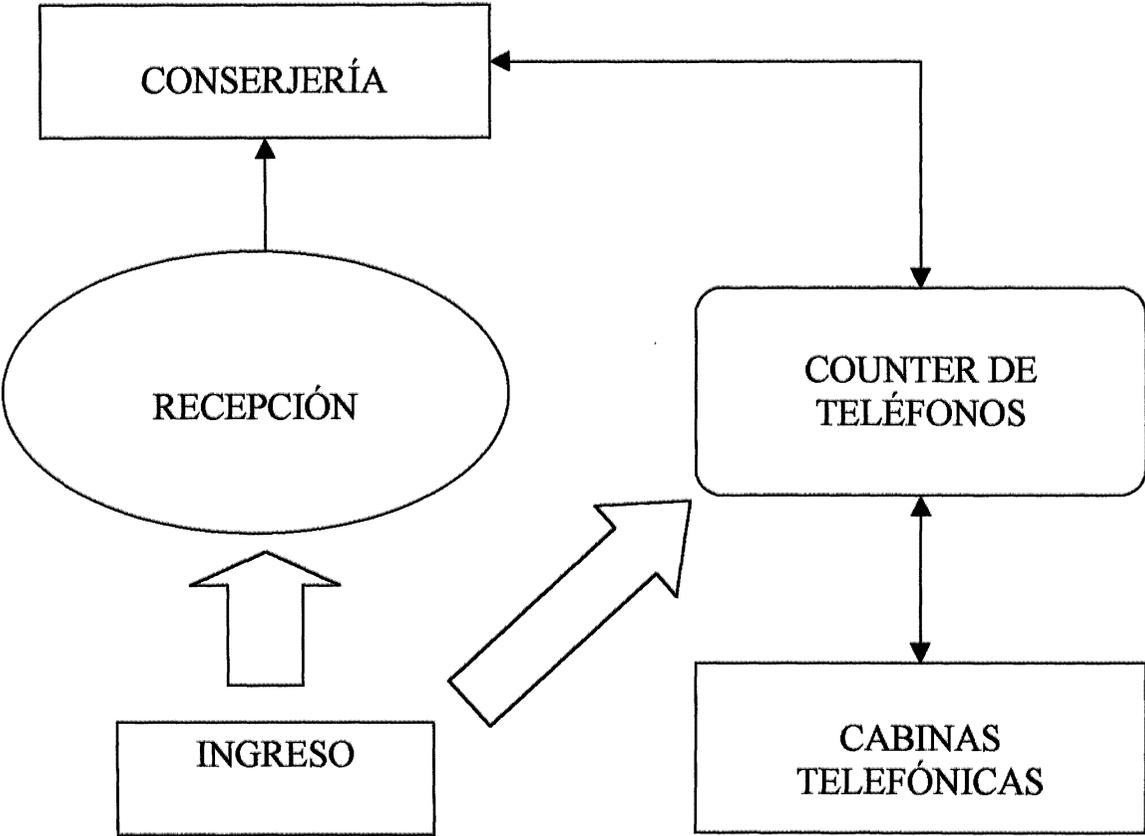


FIG. Nº 9

## CAPÍTULO IV

### ***NEGOCIOS GESTIONADOS POR PARTICULARES***

Estos negocios, a pesar de ser gestionados por personas ajenas al Consejo Directivo del conjunto y de que no representan una utilidad directamente generada por la actividad hotelera y turística, son de vital importancia puesto que, conjuntamente con los negocios tratados con anterioridad, complementan el servicio básico de alojamiento y educación que pretende brindar el proyecto.

#### **4.1 DENTRO DE LAS INSTALACIONES DEL CONJUNTO**

##### **4.1.1 NEGOCIOS QUE FUNCIONARÁN EN LA ESCUELA**

Entre los negocios gestionados por particulares encontramos los que están dentro de la Escuela, cuyo objetivo es satisfacer las necesidades de los estudiantes a cambio de un precio.

Para su funcionamiento estos negocios necesitarán contar con la autorización del Coordinador Académico de la Escuela, para lo cual deberán establecer el horario de trabajo, los servicios que se brindarán; los precios que se cobrarán y deberán cumplir con las políticas establecidas.

### POLÍTICAS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO

1. No se permitirá la venta de mercadería fuera del local.
2. Queda prohibido introducir y/o conservar material inflamable o explosivo en los locales.
3. No se permitirá la venta de drogas o demás productos ilegales.
4. Queda prohibida la venta de bebidas alcohólicas.
5. No se permite subarrendar el local.
6. Se pagará el arriendo en mensualidades adelantadas.
7. El arrendatario se comprometerá a mantener en buenas condiciones el local.
8. El arrendatario presentará un garante ante la administración a momento de solicitar el arrendamiento de un local.
9. Se firmará un contrato de arrendamiento.
10. Cada arrendatario estará obligado a pagar el valor correspondiente a la electricidad que corresponda a su medidor y la planilla telefónica que le sea facturada en forma puntual.
11. Además del pago del arriendo se fijará un pago mensual por concepto de mantenimiento, seguridad y limpieza.

Los negocios más importantes e imprescindibles son:

### SNACK BAR

Varios de ellos ubicados en sitios estratégicos de la universidad de manera que los estudiantes puedan recurrir a ellos en busca de comidas ligeras como sánduches, golosinas, bocaditos, productos prefabricados o refrescos; y no tengan la necesidad de acudir a los restaurantes o cafeterías del Hotel.

### LIBRERÍA/PAPELERÍA

Es muy importante contar con un lugar donde los estudiantes puedan encontrar los textos necesarios para su carrera a un precio más bajo que en el mercado, así como todos los suministros y útiles que puedan requerir. De ésta manera podrán adquirirlos sin necesidad de salir de la Escuela.

### CENTRO DE COPIADO/ENCUADERNACIÓN

Sería de gran utilidad para los estudiantes tener dentro de la universidad un centro que les brinde el servicio de fotocopiado, encuadernación y empastado de trabajos o documentos, cómputo, impresión a colores o blanco y negro, alquiler de máquinas de

escribir y otros servicios relacionados para asistir a los alumnos en la realización de sus actividades educativas.

#### 4.1.2 NEGOCIOS QUE FUNCIONARÁN EN LA GALERÍA COMERCIAL

La Galería Comercial estará localizada en el bloque del Centro de Convenciones, con una entrada principal desde la calle Rocafuerte. Así mismo para brindar una mayor facilidad a los arrendatarios, se ha previsto que exista un callejón hacia donde darán las puertas de servicio de sus respectivos locales, para efectos de aprovisionamiento de mercadería e insumos.

Para brindar un servicio variado a sus clientes, la Galería Comercial contará con 17 locales comerciales en un área de 440 m<sup>2</sup>. Cada local medirá entre 60 y 70 m<sup>2</sup>, y estará dotado de un baño y sus respectivas instalaciones eléctricas.

#### POLÍTICAS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO

1. No se permitirá mantener mercadería fuera del local, ni el ingreso de ésta por la puerta principal de la Galería Comercial.
2. Las decoraciones de las vitrinas no deben ser extravagantes.

3. Los carteles publicitarios deberán mantener una medida uniforme.
4. No se permite subarrendar el local.
5. Esta prohibido introducir y conservar en los locales material inflamable o explosivo.
6. Se pagará el arriendo en mensualidades adelantadas.
7. El arrendatario se compromete a mantener en buenas condiciones el local.
8. El arrendatario deberá presentar un garante ante la administración al momento de solicitar el arrendamiento de un local.
9. Se deberá firmar un contrato de arrendamiento donde se especificará el valor y el período de arrendamiento entre otros detalles.
10. Cada arrendatario estará obligado a pagar a más de la mensualidad, el valor correspondiente a la electricidad que corresponda a su medidor y la planilla telefónica que se le sea facturada en forma puntual.
11. Tendrán que regir su horario de atención al cliente a los establecidos por la administración.
12. Además del arriendo se fijará un pago mensual por concepto de mantenimiento, seguridad y limpieza.

Los negocios más importantes con los que la galería comercial deberá contar son:

## TIENDA DE ARTESANÍAS Y SOUVENIRS

Es muy importante para los viajeros, encontrar en un hotel de primera categoría una tienda de artesanías, razón por la cual se hace imprescindible la presencia de un establecimiento que de a los turistas la oportunidad de adquirir una marimba esmeraldeña, un sombrero de paja toquilla de Montecristi, un collar de bambú, una escultura en madera de San Antonio, un bolso de cuero de Cotacachi, una joya de plata de Chordeleg, una olla de barro de Samborondón, un amuleto de los indios colorados, una tzantza, y muchas otras muestras del arte popular de nuestro país.

De la misma forma es importante contar con una variedad de souvenirs como camisetas estampadas, llaveros, gorras y demás recuerdos que los turistas gustan de adquirir.

## MINI MARKET

El mini market es un factor primordial de un hotel de categoría, porque satisface las necesidades inmediatas de los huéspedes al poner a su alcance objetos de aseo personal, comida procesada, bebidas, golosinas, y todo lo que se puede encontrar en un pequeño supermercado, ya sean productos nacionales o extranjeros.

Para ello, este establecimiento estará abierto al público las 24 horas y todos los días de la semana.

## GALERÍA DE ARTE

La galería de arte daría indiscutiblemente el toque cultural al Hotel, al permitir que propios y extranjeros aprecien las muestras artísticas de los diferentes períodos de la historia de nuestro pueblo. Además de exhibir obras que posean un gran valor histórico, esta galería deberá tener a la venta trabajos de los más significativos artistas ecuatorianos de renombre nacional e internacional, y organizar exposiciones esporádicas a las que tenga acceso el público en general.

## LIBRERÍA

Es importante que todo buen hotel cuente con un establecimiento donde se puedan adquirir libros de lectura en varios idiomas, revistas, guías turísticas, folletos informativos, tarjetas, posters, útiles de oficina y todo aquello que sirva a los huéspedes que en su tiempo libre gustan dedicarse a la lectura o a quienes prefieran trabajar en la tranquilidad de su habitación.

## RENTADORA DE AUTOS

Los hoteles de primera categoría alojan huéspedes que requieren servicios especiales, uno de ellos es definitivamente el alquiler de un auto que les permita movilizarse con libertad y sin pérdida de tiempo. Para ellos, sería imprescindible contar con una

rentadora confiable y prestigiosa que de a los usuarios un servicio de excelente calidad.

## PELUQUERÍA / SALÓN DE BELLEZA

Los huéspedes de un hotel de primera se ocupan mucho de su apariencia personal, razón por la cual se debe contar con una peluquería o salón de belleza unisex que ofrezca a sus clientes la oportunidad de lucir siempre bien y de recibir tratamientos de belleza de las manos de profesionales.

## BOUTIQUE

Sería muy importante contar con una boutique o almacén donde tanto los huéspedes del Hotel como el público en general, encuentre una gran variedad de ropa, zapatos, cosméticos, regalos, bisutería, artículos de belleza y demás.

## JOYERÍA

Para dar un toque de distinción y elegancia al Hotel, se ofrecerá a sus huéspedes la oportunidad de contar con una joyería sin tener que ir hasta el centro de la ciudad.

## TABAQUERÍA / LICORERÍA

Este establecimiento permitirá a los clientes adquirir cigarrillos, chocolates, caramelos, licores nacionales y extranjeros, bebidas no alcohólicas, hielo, agua mineral. Para que este servicio sea de óptima calidad abrirá sus puertas al público las 24 horas del día.

## TIENDA PARA CABALLEROS

Es de fundamental importancia para un buen hotel ofrecer a sus clientes especialmente de negocios, un local donde adquirir trajes, pañuelos, billeteras, plumas, perfumes, encendedores, llaveros, ropa interior, relojes y demás accesorios que todo caballero podría necesitar.

## COURIER

El Hotel contará con una empresa de entrega inmediata que permita a sus clientes enviar sus paquetes o correspondencia con la certeza de que llegarán a su destino rápida y seguramente.

## CAJERO AUTOMÁTICO

Es imprescindible contar con al menos dos ventanillas de cajeros automáticos como BANRED y CIRRUS que abarcan prácticamente todas las empresas bancarias de nuestro país, para que los huéspedes tengan la facilidad de retirar dinero las 24 horas del día.

## FLORERÍA

Una florería dará un toque muy especial a la galería comercial ya que ofrece a los huéspedes la posibilidad de enviar arreglos florales para sus compromisos personales y profesionales sin necesidad de salir del conjunto. Además, abastecerá las necesidades del Hotel y sus instalaciones.

## **4.2 FUERA DE LAS INSTALACIONES DEL CONJUNTO**

Por último, podemos decir que hay otro tipo de negocios que, aunque no se originan necesariamente como consecuencia del establecimiento del Hotel- Escuela, y tampoco le representan una utilidad directa, constituyen una parte primordial de su desarrollo y funcionamiento.

Estos negocios son definidos como *negocios de estructura de apoyo* y se subdividen en empresas de insumos y empresas de complemento.

#### 4.2.1 EMPRESAS DE INSUMOS PARA EL HOTEL-ESCUELA

Son empresas de insumos las que se encargan de elaborar y/o proveer los productos y servicios necesarios que van a constituir los factores de producción del Hotel y la Escuela.

Estas empresas se subdividen en dos tipos: las de insumos de bienes y las de insumos de servicios. Las empresas de insumos de *bienes* ofrecen productos de origen agrícola, ganadero, pesquero e industrial. Entre los insumos de este tipo que el Hotel-Escuela requerirá se encuentran:

##### BIENES PERECEDEROS

Carnes

Pescados

Legumbres frescas

Frutas

Lácteos

**BIENES SEMIDURABLES**

Harinas

Cereales

Azúcar

Sal

Frutos secos

Conservas de pescado

Conservas de legumbres

Conservas de frutas

**BIENES DURABLES**

Automóviles

Mobiliario

Equipos

Utensilios

Uniformes

Material bibliográfico

**MATERIAS CONSUMIBLES**

Materiales de oficina

Productos de limpieza

Productos higiénicos

De otro modo, los insumos que ofrecen las empresas de *servicios* son:

- Energía eléctrica
- Agua potable
- Televisión por cable
- Telefonía y telecomunicaciones
- Publicidad
- Internet
- Sistemas de reservaciones por computadora

Los insumos requeridos por los diversos departamentos del conjunto, serán adquiridos por el departamento de compras cuyo criterio básico de actuación será obtener la máxima calidad al más bajo precio posible, sirviéndose para ello principalmente de tres sistemas:

- Mercado abierto: cuando no se tiene un proveedor fijo
- Cotizaciones: cuando se solicitan precios a distintos proveedores y se hace el pedido a quien mejores condiciones ofrezca.
- Contrato: cuando se establece el compromiso de comprar exclusivamente a un determinado proveedor, el cual le concede al establecimiento precios especiales.

En la selección de los proveedores se buscará directamente a las empresas mayoristas o productoras ya que, a fin de reducir costos, lo óptimo es evitar intermediarios.

Entre las medidas que se tomarán para evitar prácticas dudosas en el abastecimiento de bienes están:

- Separar las funciones de compra y recepción.
- Hacer un registro de los artículos ordenados.
- Las cotizaciones de cada proveedor serán reportadas por medio de un informe escrito.
- La persona que verifica las entregas será confiable, además de conocer la calidad de los artículos.
- Comprobar que los precios de cotización y los cargados no varíen.
- Inspeccionar las entregas de manera frecuente y sin previo aviso.

## DIAGRAMA DE EMPRESAS DE INSUMOS

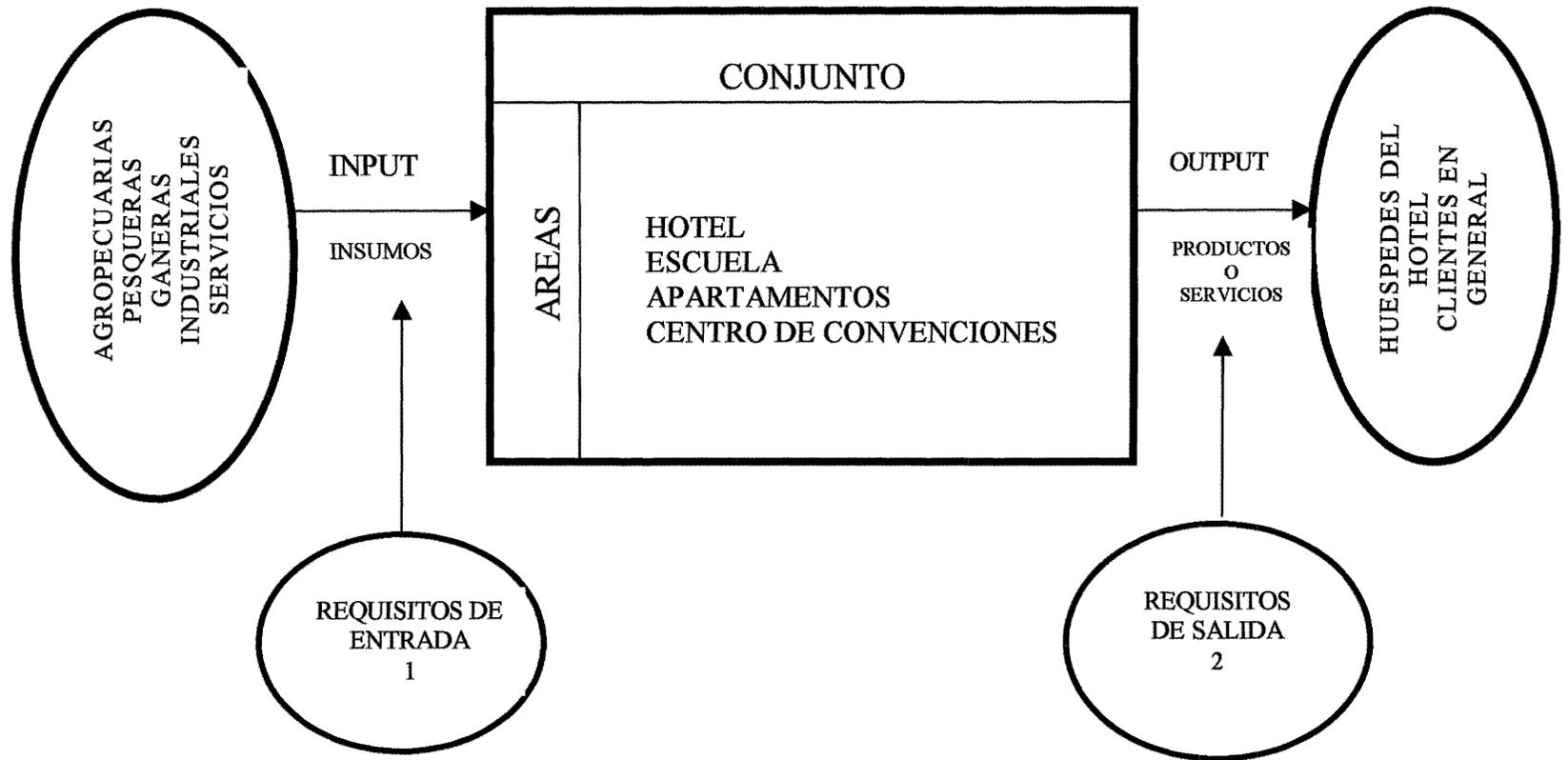


FIG. N° 10

#### 4.2.2. EMPRESAS DE COMPLEMENTO PARA EL HOTEL-ESCUELA

Las empresas de complemento se ubican también fuera de las instalaciones del conjunto, y en el caso particular del Hotel-Escuela serán todos los negocios que sirven de apoyo a los servicios que éste ofrece.

Este grupo de empresas estará conformado por:

##### SERVICIOS DE TRANSPORTE

Cooperativas de taxis

Autobuses de línea

Autobuses de turismo

Transporte fluvial

##### EMPRESAS DEL SECTOR VIAJES

Tour operadores

Agencias de viaje

Aerolíneas

##### NEGOCIOS DE ESPARCIMIENTO

Casinos

Discotecas

Centros Comerciales

Teatros

Centros Comerciales

Estadios

Otros

#### SERVICIOS BANCARIOS

Tarjetas de crédito

Cheques de viaje

Cambio de monedas

Cajeros automáticos

#### SERVICIOS EDUCATIVOS

Formación y capacitación hotelera

Enseñanza de idiomas extranjeros

Biblioteca

#### SERVICIOS ASISTENCIALES MÉDICOS

Clínicas privadas

Hospitales

Droguerías

Laboratorios médicos

## DIAGRAMA DE EMPRESAS DE COMPLEMENTO

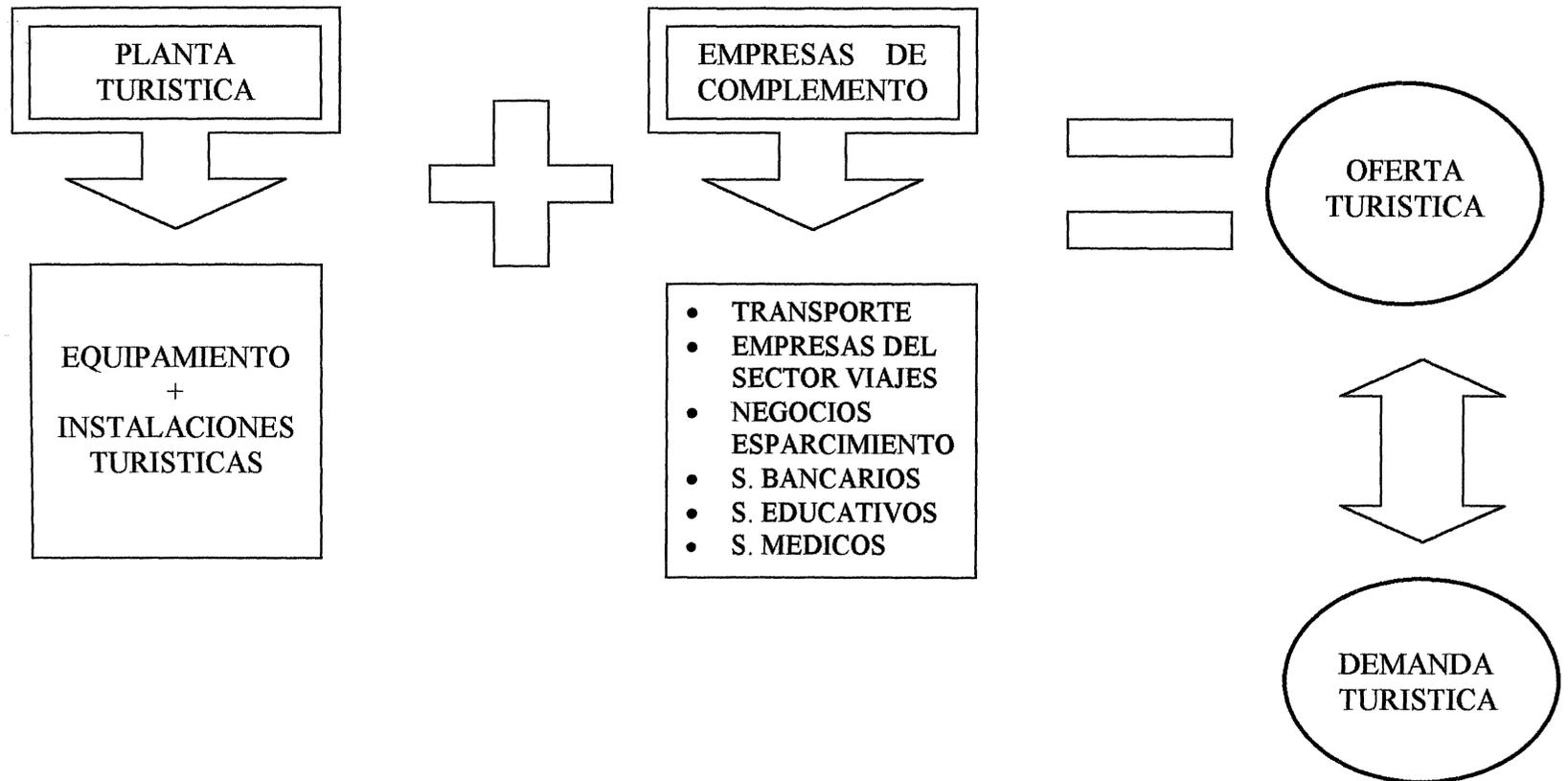


FIG. Nº 11

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### CONCLUSIONES

1. La presencia de todos los negocios que han sido tratados es imprescindible para dar un servicio completo y de calidad en este proyecto, ya que ellos forman el complemento de los servicios básicos que son el alojamiento y la educación.
2. Consideramos que inicialmente los negocios deberían depender de una misma administración para ahorrar gastos.
3. Puesto que el proyecto Hotel-Escuela está dirigido a captar los clientes de negocios que surgen en la ciudad como resultado de las inversiones que se están realizando localmente, repercutirá en el incremento de proyectos de inversión, beneficiando la economía de la ciudad y del país.
4. Los negocios analizados son doblemente productivos porque además de ser rentables económicamente, generan personal capacitado y entrenado para trabajar en Hotelería y Turismo.

5. El conjunto no solamente representa beneficios económicos para sí mismo sino también para la comunidad ya que demanda productos de las empresas de insumos y genera clientes para las de complemento.

#### RECOMENDACIONES

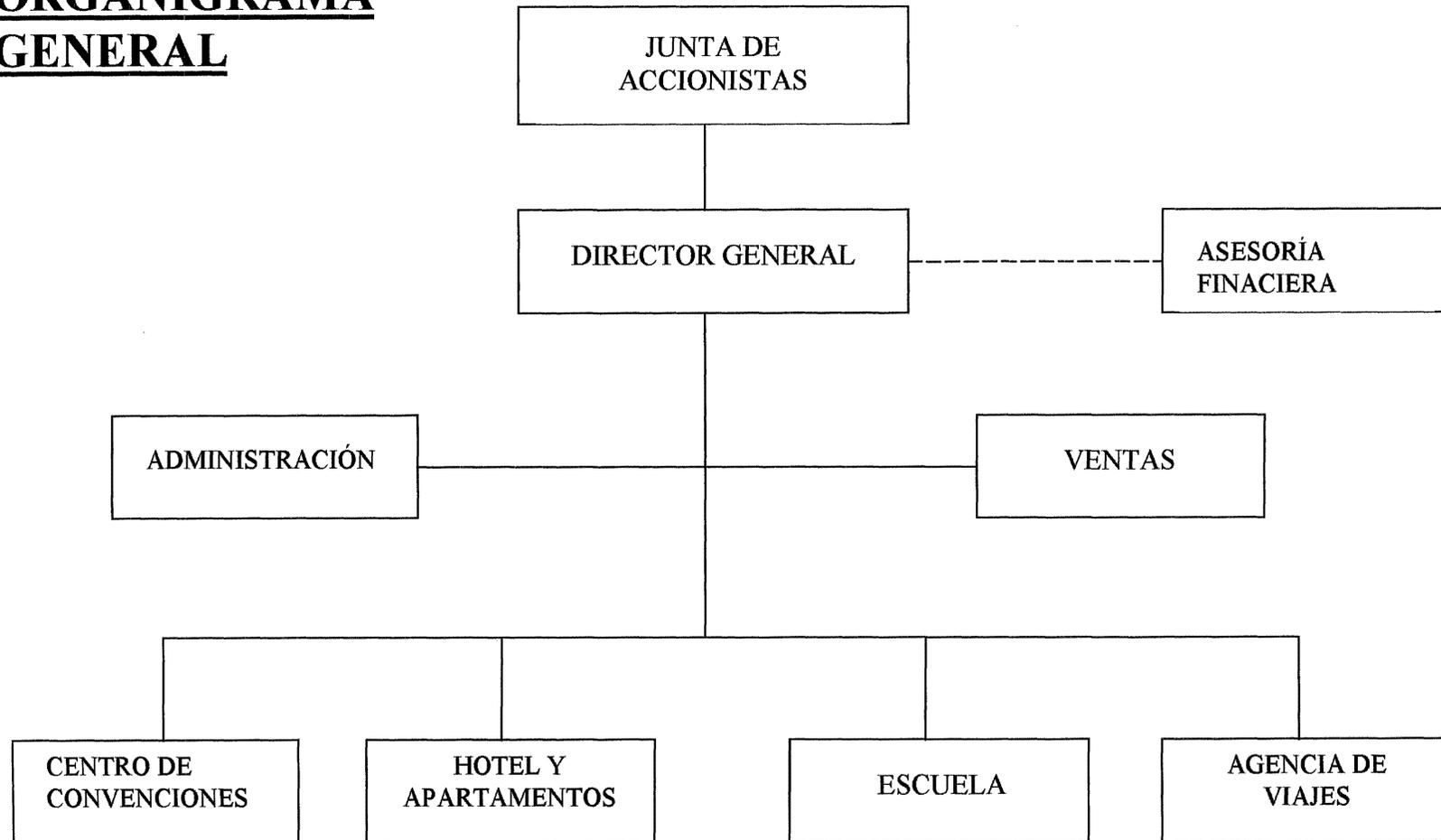
1. Los estudiantes que realicen sus prácticas en el Hotel-Escuela deberían ser remunerados a manera de incentivo, tomando parte del 10% del servicio al igual que los demás empleados.
2. Considerando que el Hotel tiene capacidad para 310 personas, el Centro de Convenciones para 2700 y los apartamentos para 105, el parqueadero debería ser aumentado a 780 espacios para automóviles que constituirían el 25% del total de ocupación requerido por las regulaciones internacionales de hotelería.
3. El conjunto debería estar regido por las normas internacionales de hotelería en lo que respecta a distribución de espacio físico, medios humanos y demás características para establecimientos de primera.

4. Se deberían elaborar estrategias de marketing para atraer clientes a futuro, junto con las entidades públicas y privadas a quienes compete.
5. Afiliación a cadenas internacionales: la Agencia de Viajes debería estar afiliada a IATA, el Centro de Convenciones a la AIPC, y el Hotel a una cadena hotelera enfocada a turismo de negocios.
6. Se debería tratar de conservar un estilo arquitectónico uniforme con el sector, considerando que el Hotel-Escuela estará en la parte antigua de Guayaquil.

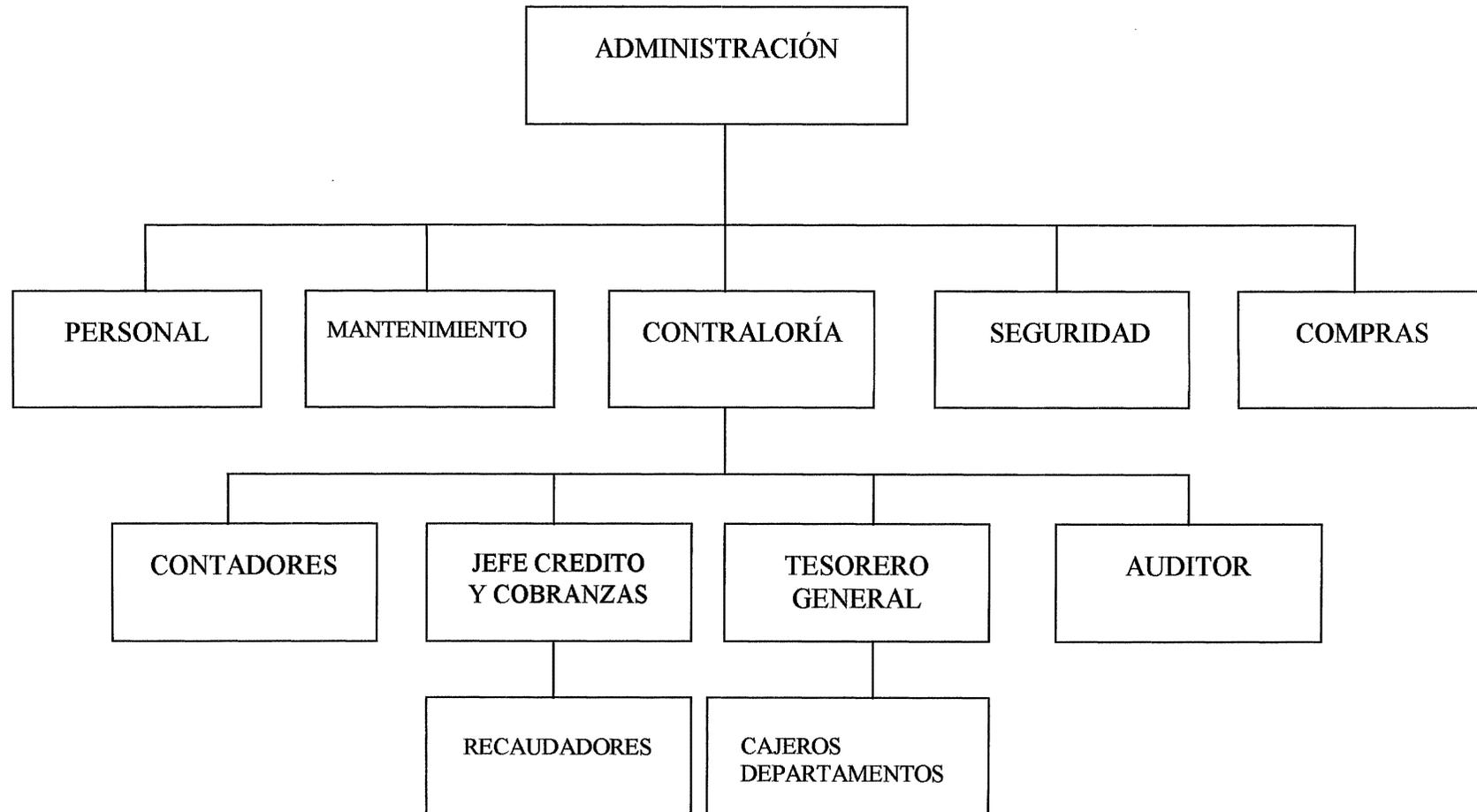
**APÉNDICE A**

***MANUAL DE ORGANIGRAMAS***

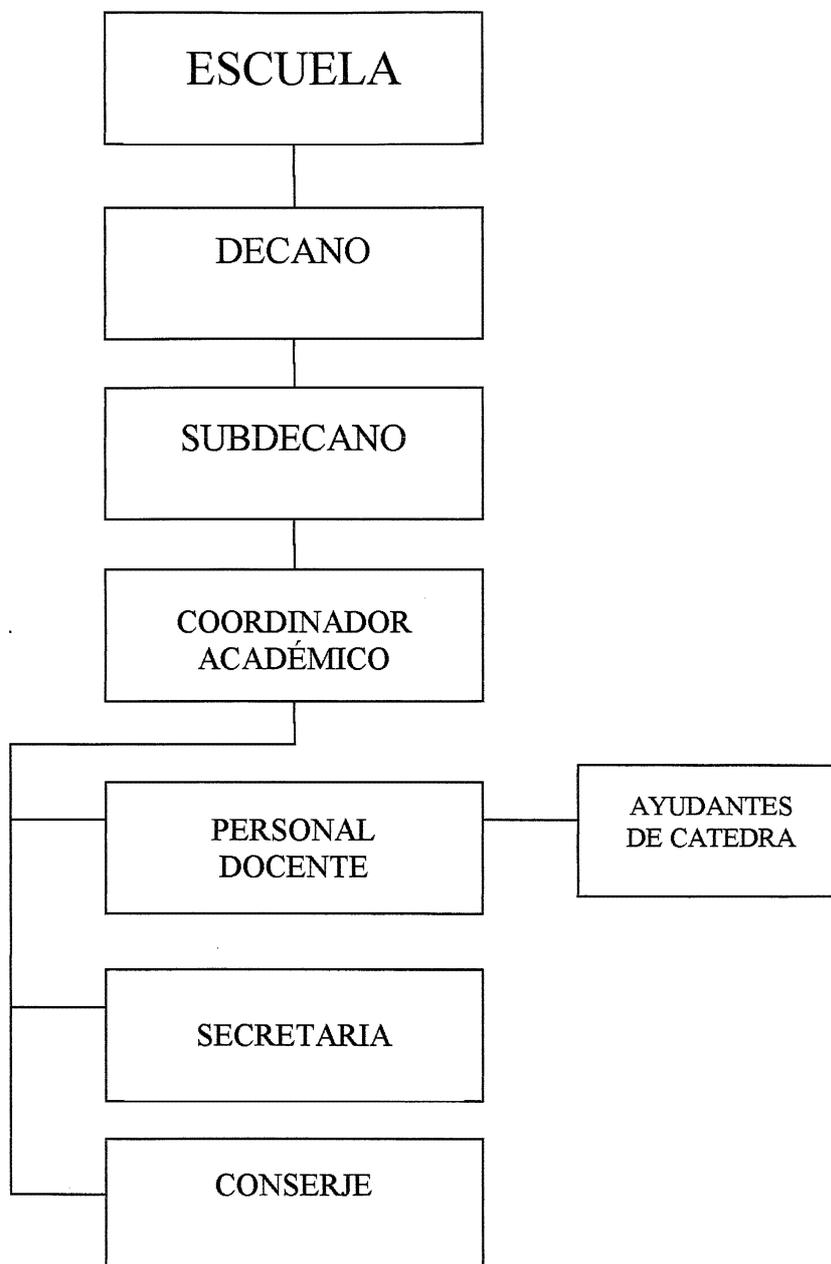
# ORGANIGRAMA GENERAL



**ORGANIGRAMA**  
**ADMINISTRACIÓN**



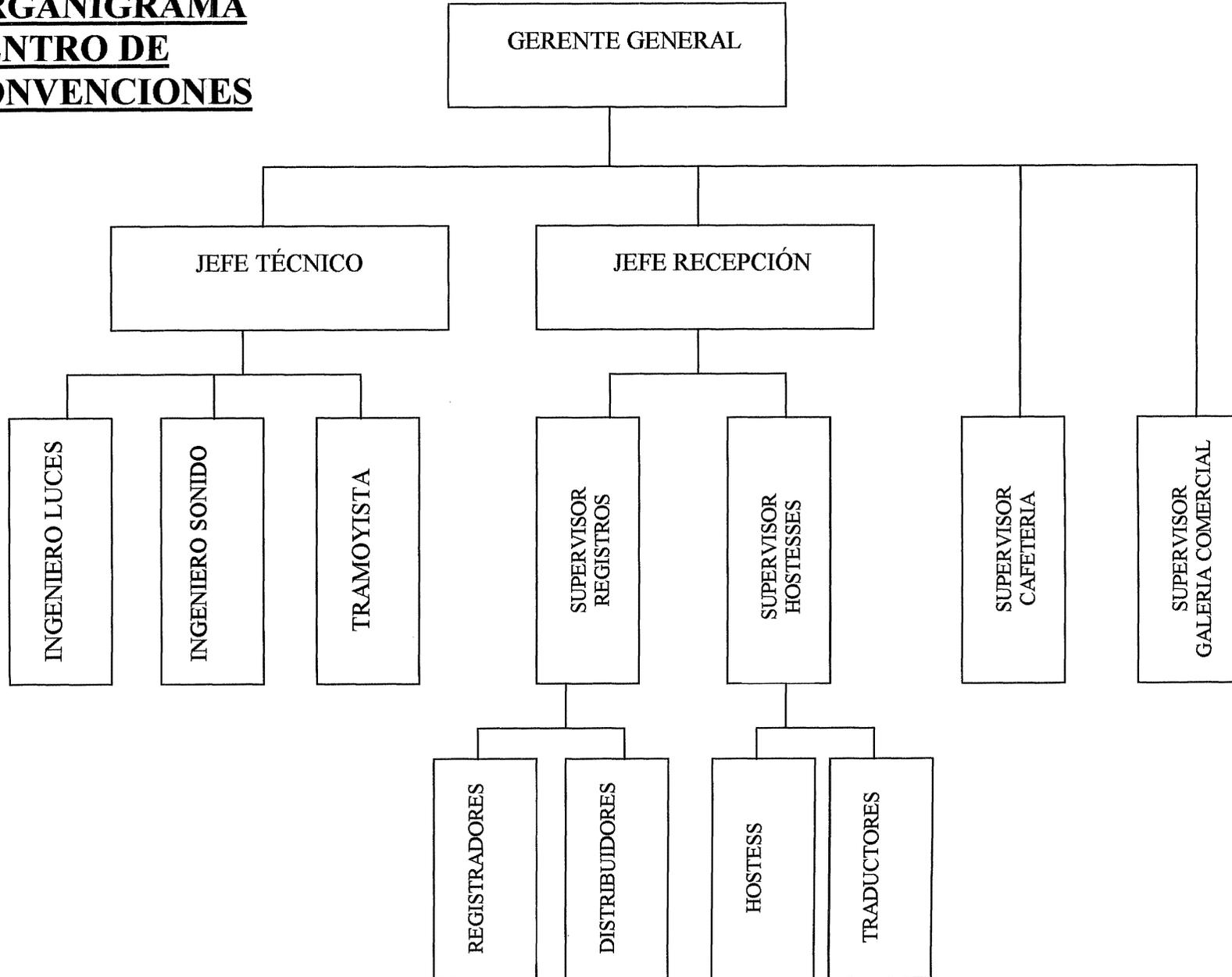
# ORGANIGRAMA DE LA ESCUELA



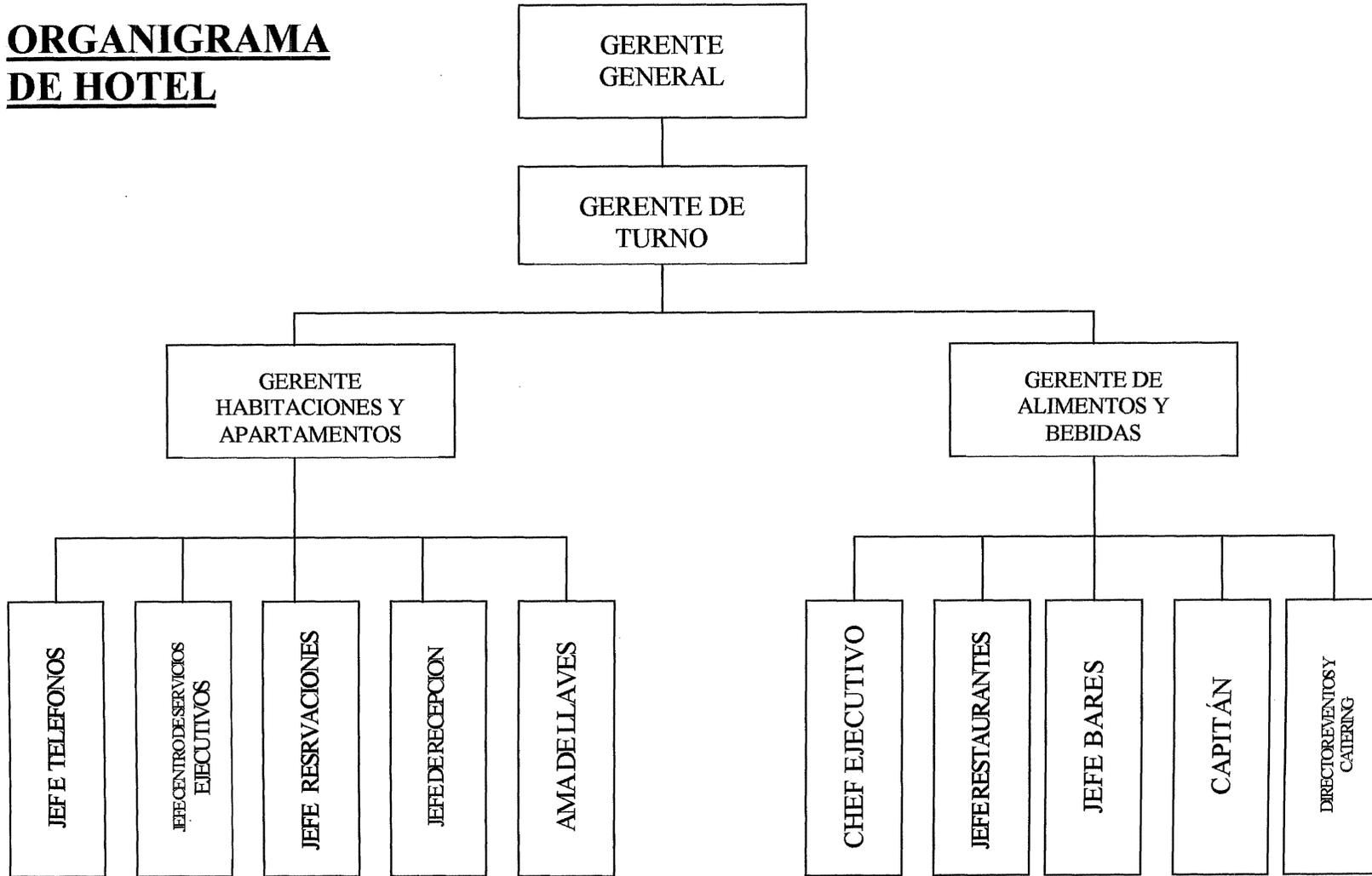
**ORGANIGRAMA**  
**DEP. VENTAS**



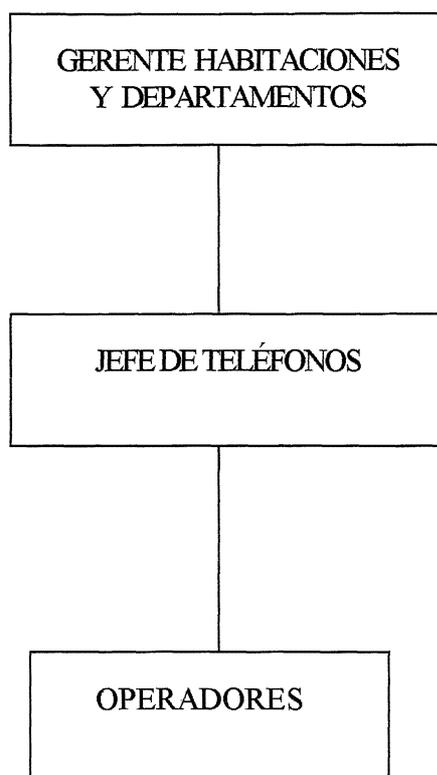
**ORGANIGRAMA**  
**CENTRO DE**  
**CONVENCIONES**



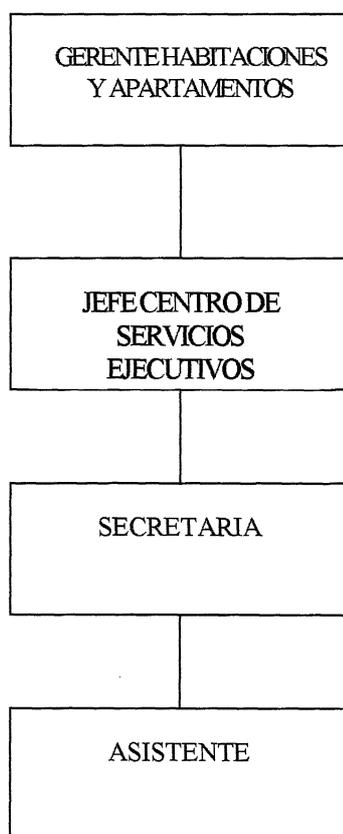
# ORGANIGRAMA DE HOTEL



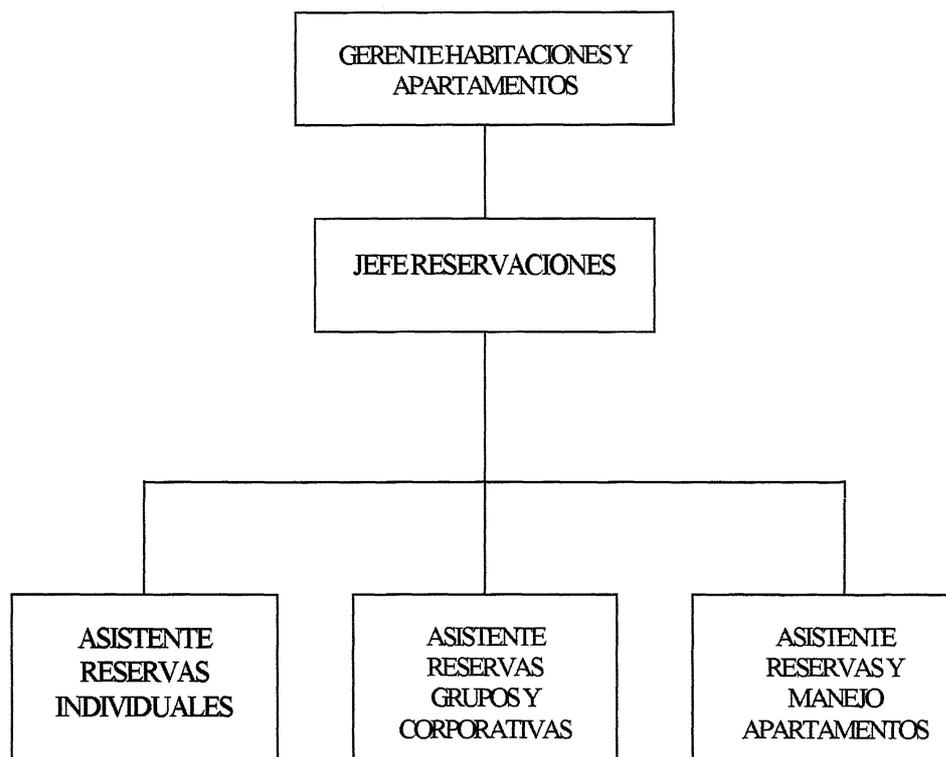
# ORGANIGRAMA DE TELEFONÍA



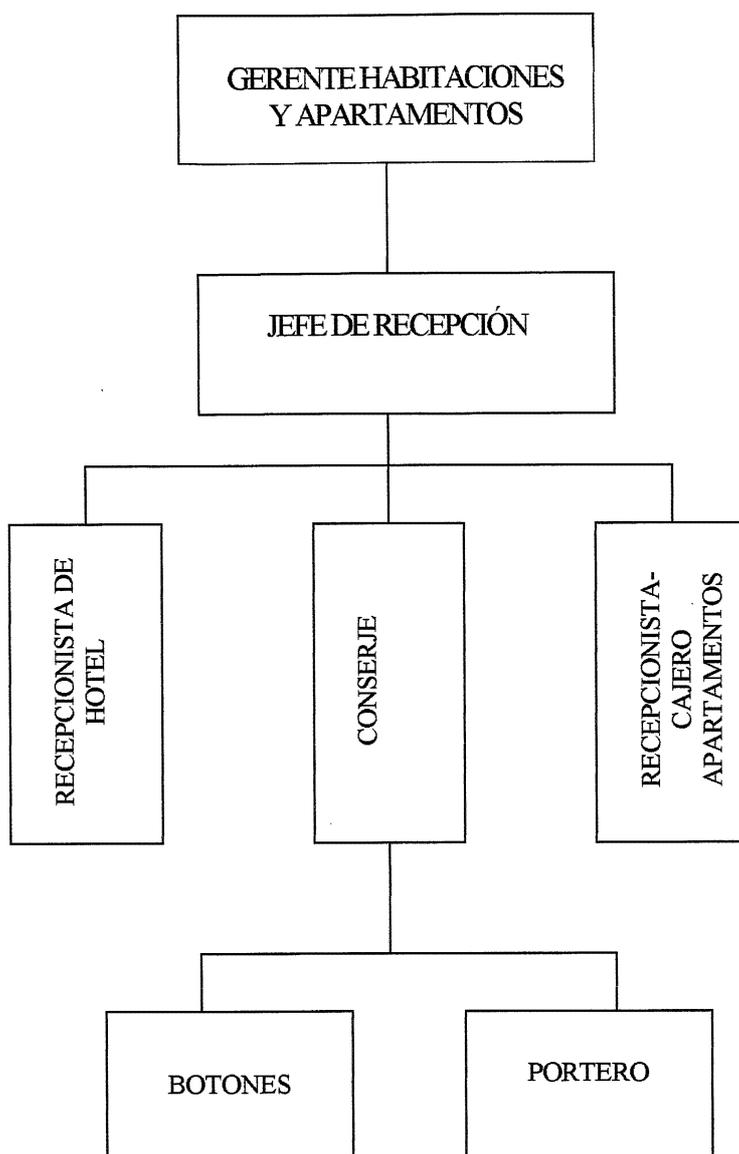
**ORGANIGRAMA**  
**CENTRO DE**  
**SERVICIOS EJECUTIVOS**



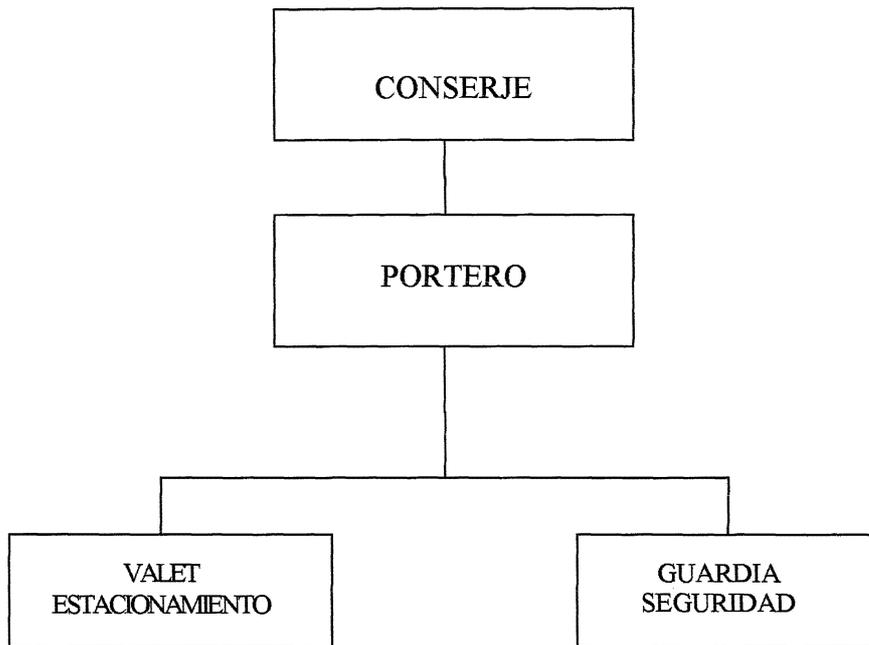
# **ORGANIGRAMA** **RESERVACIONES**



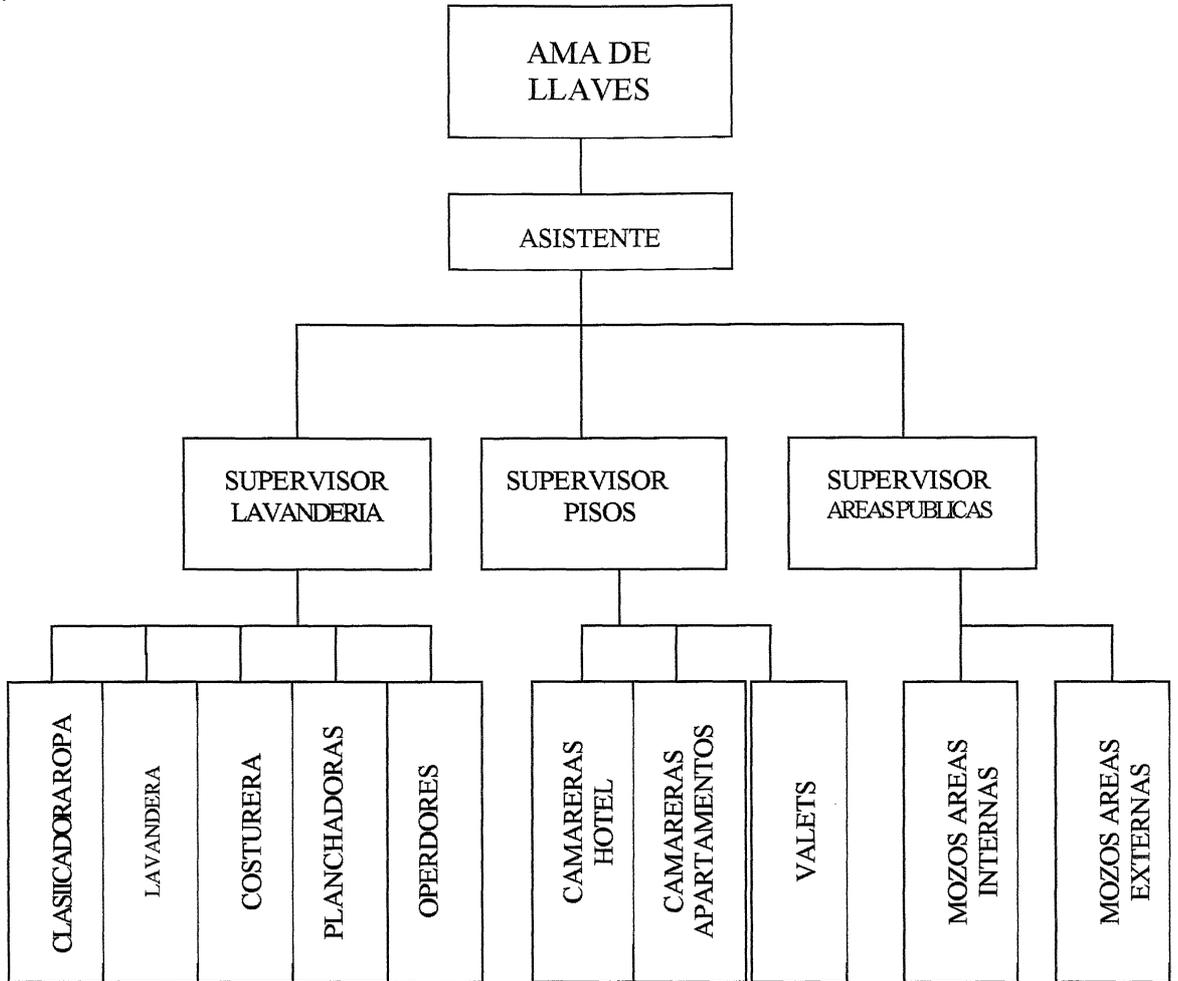
# ORGANIGRAMA RECEPCIÓN



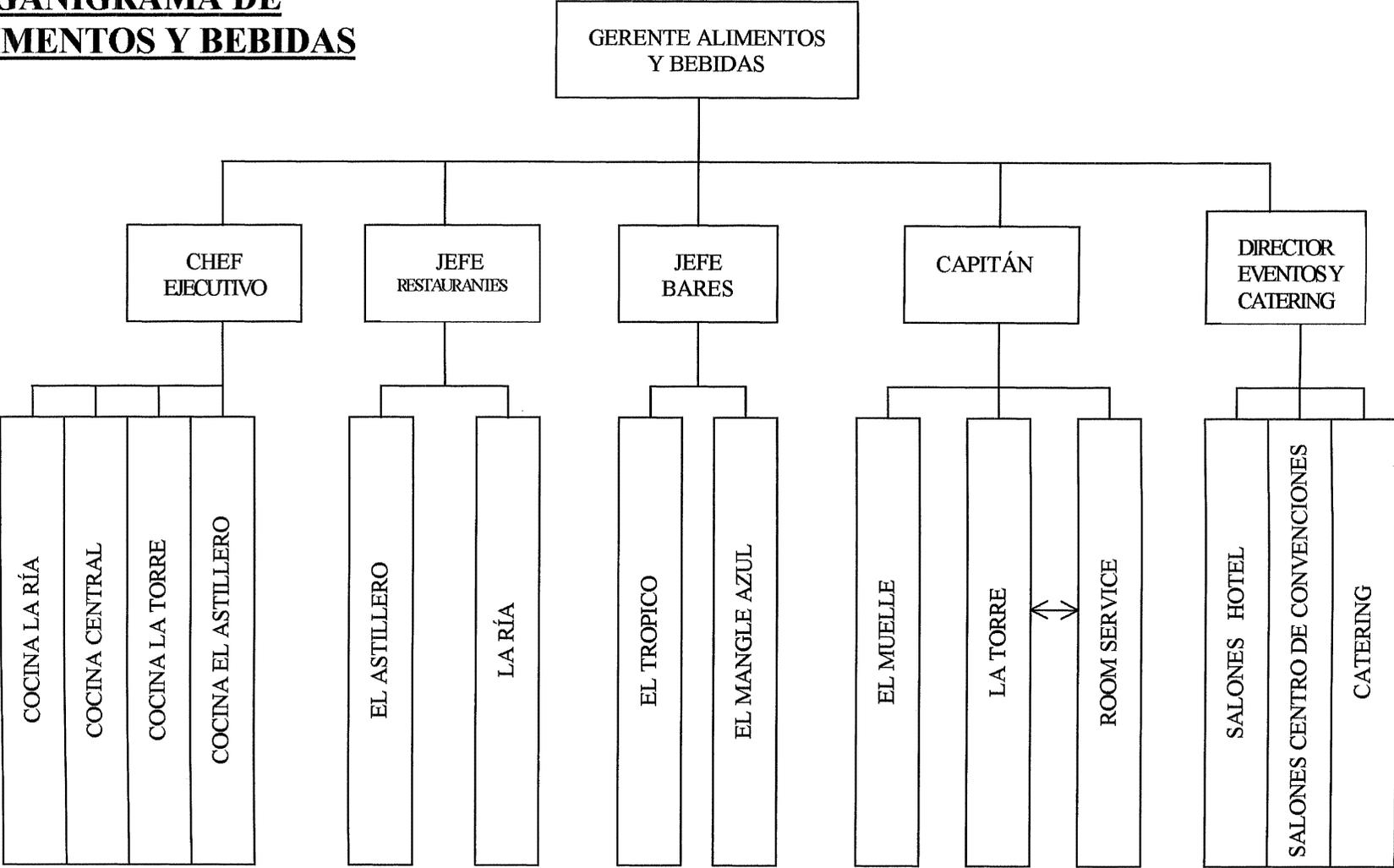
# ORGANIGRAMA PARQUEO



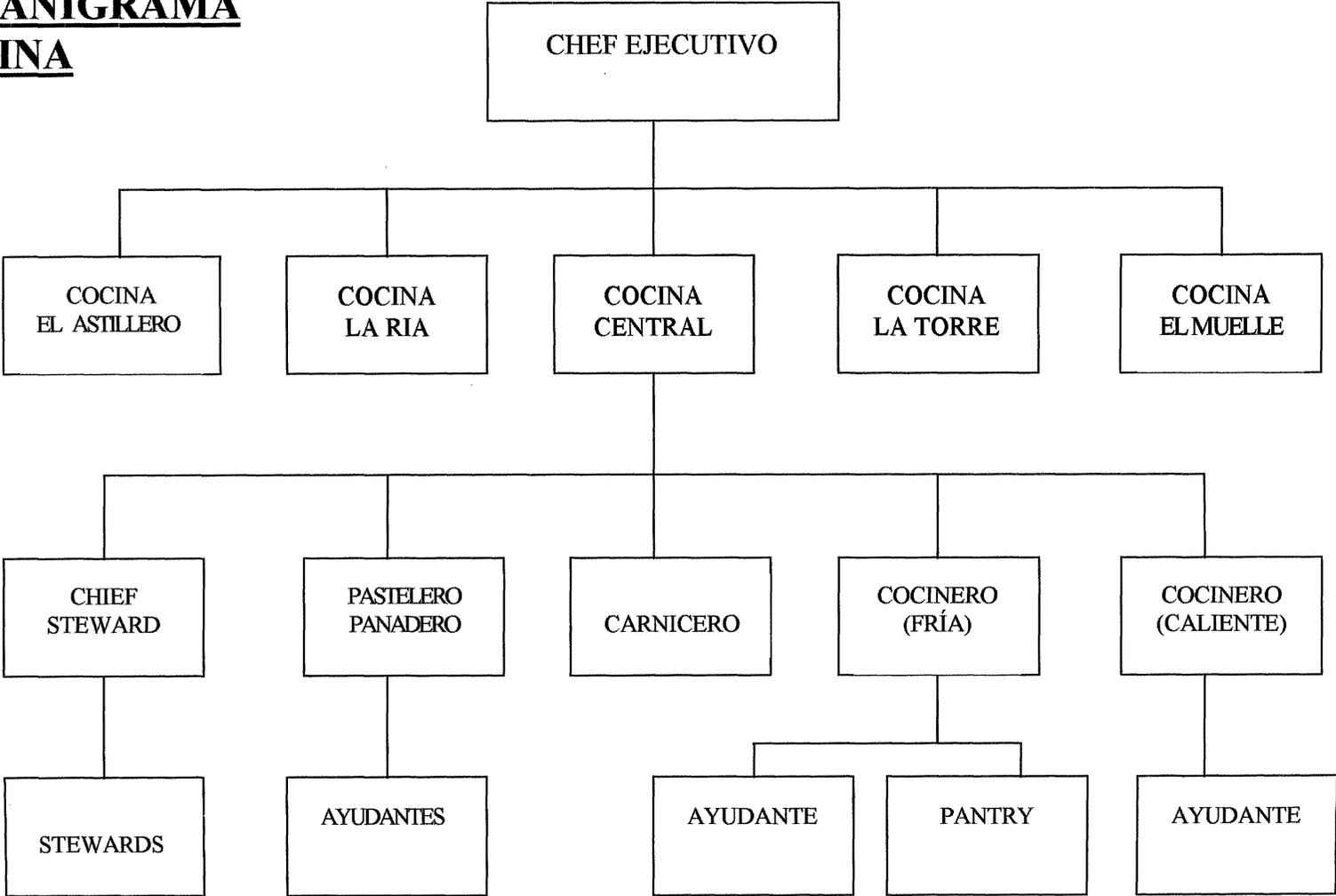
**ORGANIGRAMA**  
**AMA DE LLAVES**  
**(LAVANDERÍA)**



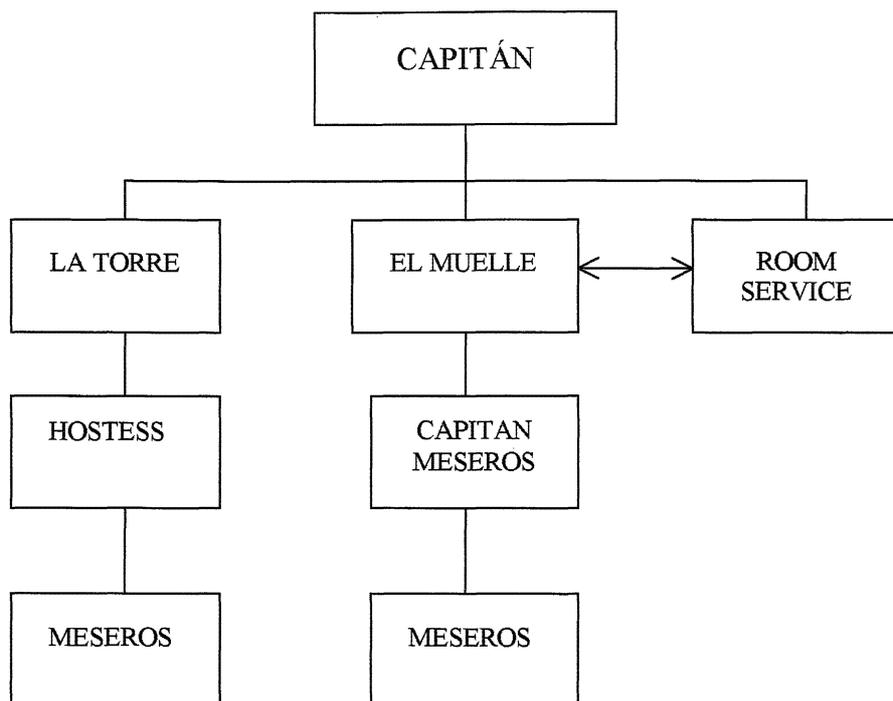
**ORGANIGRAMA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**



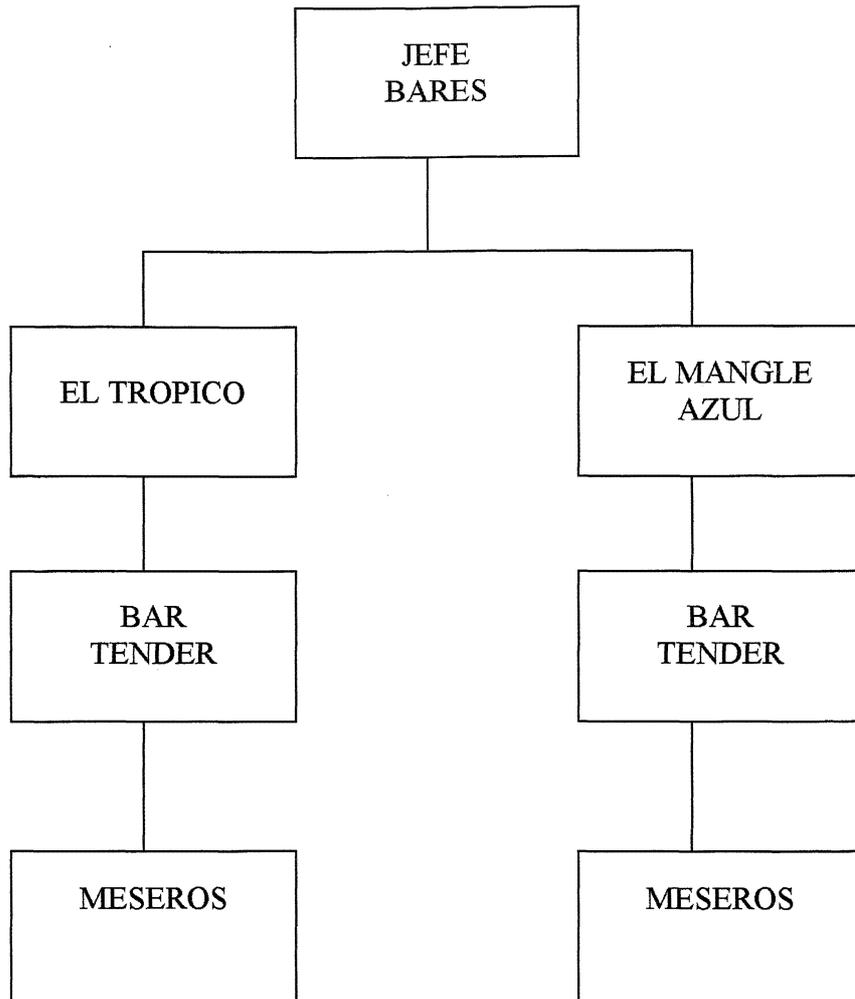
**ORGANIGRAMA**  
**COCINA**



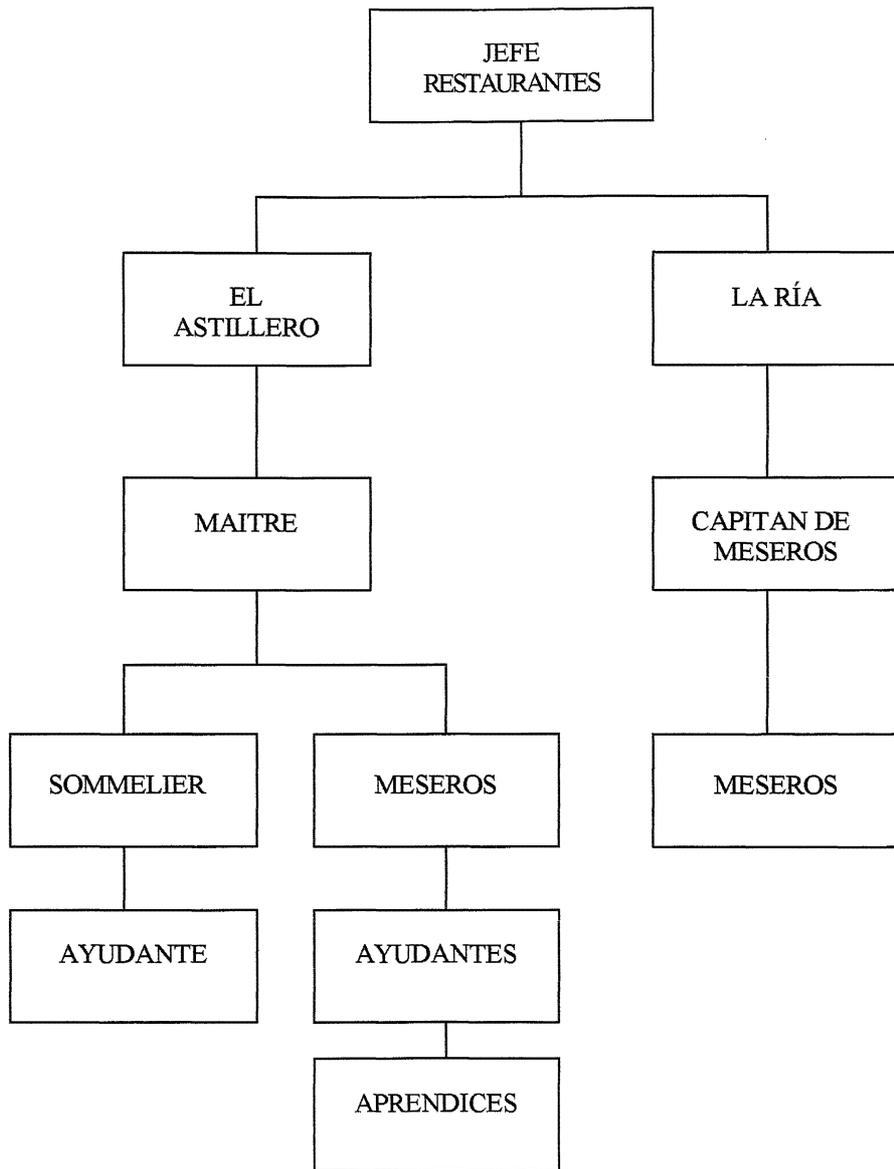
# ORGANIGRAMA CAFETERÍA



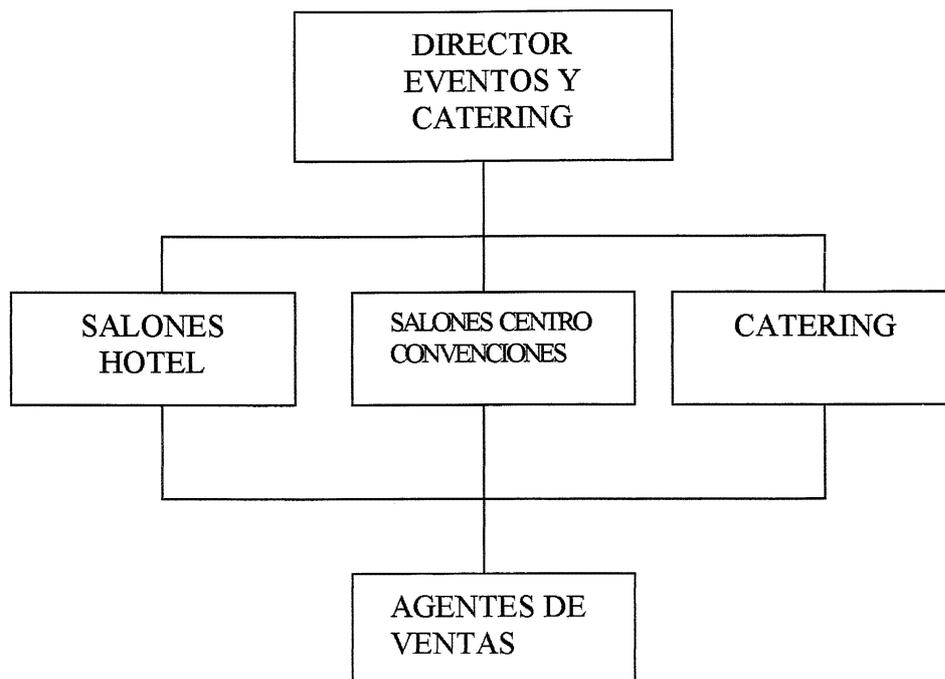
**ORGANIGRAMA**  
**BARES**



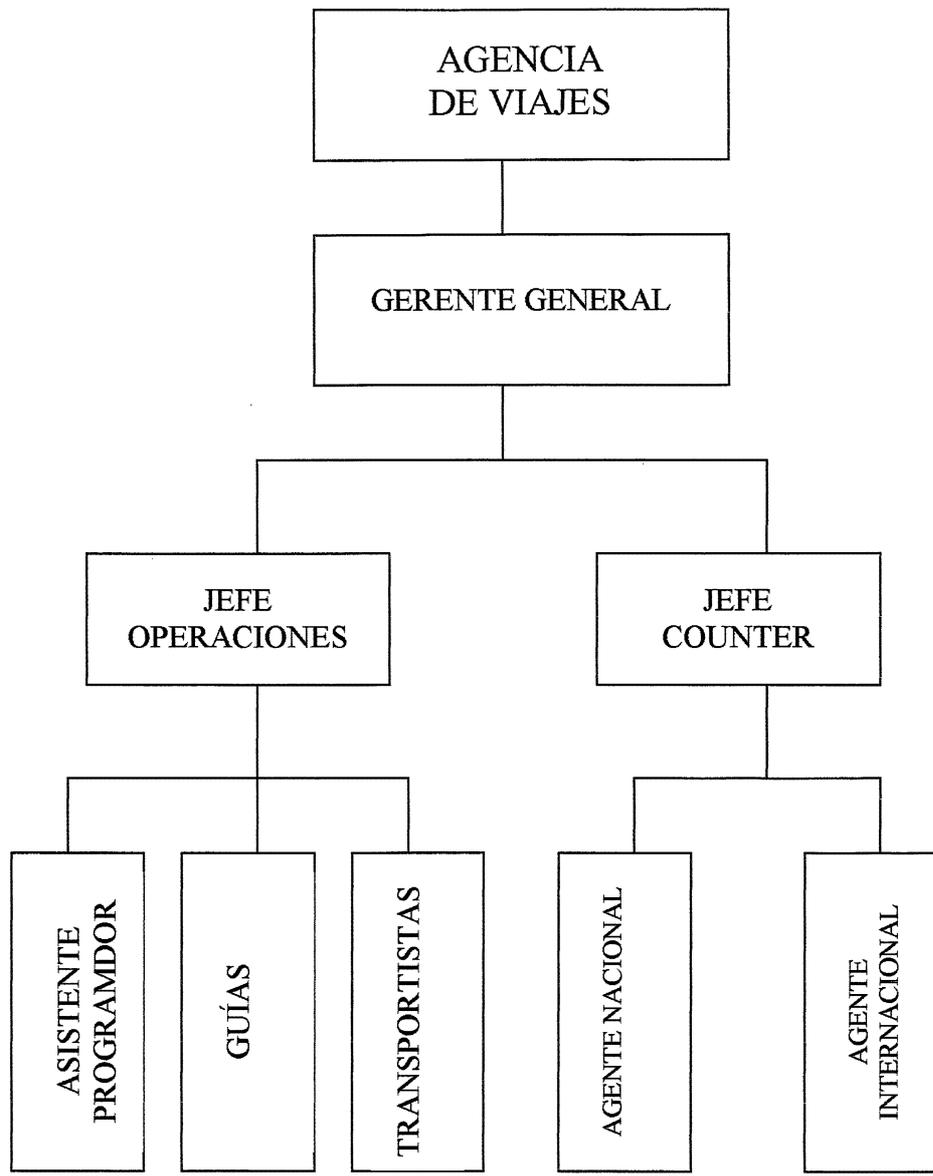
# ORGANIGRAMA RESTAURANTES



**ORGANIGRAMA**  
**EVENTOS Y**  
**CATERING**



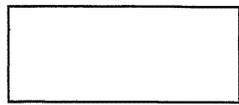
**ORGANIGRAMA**  
**AGENCIA DE**  
**VIAJES**



**APÉNDICE B**

***DIAGRAMAS DE FLUJO***

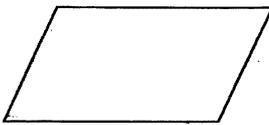
## SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN LOS DIAGRAMAS DE FLUJO



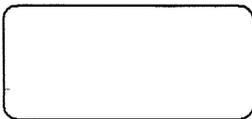
ACTIVIDAD



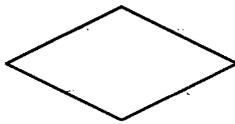
ENTRADA



ACTIVIDAD DE RUTINA



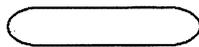
ACTIVIDAD PRINCIPAL



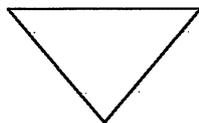
DECISIÓN



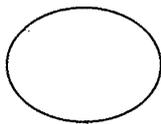
FORMULARIO O DOCUMENTO



TERMINAL



ARCHIVO

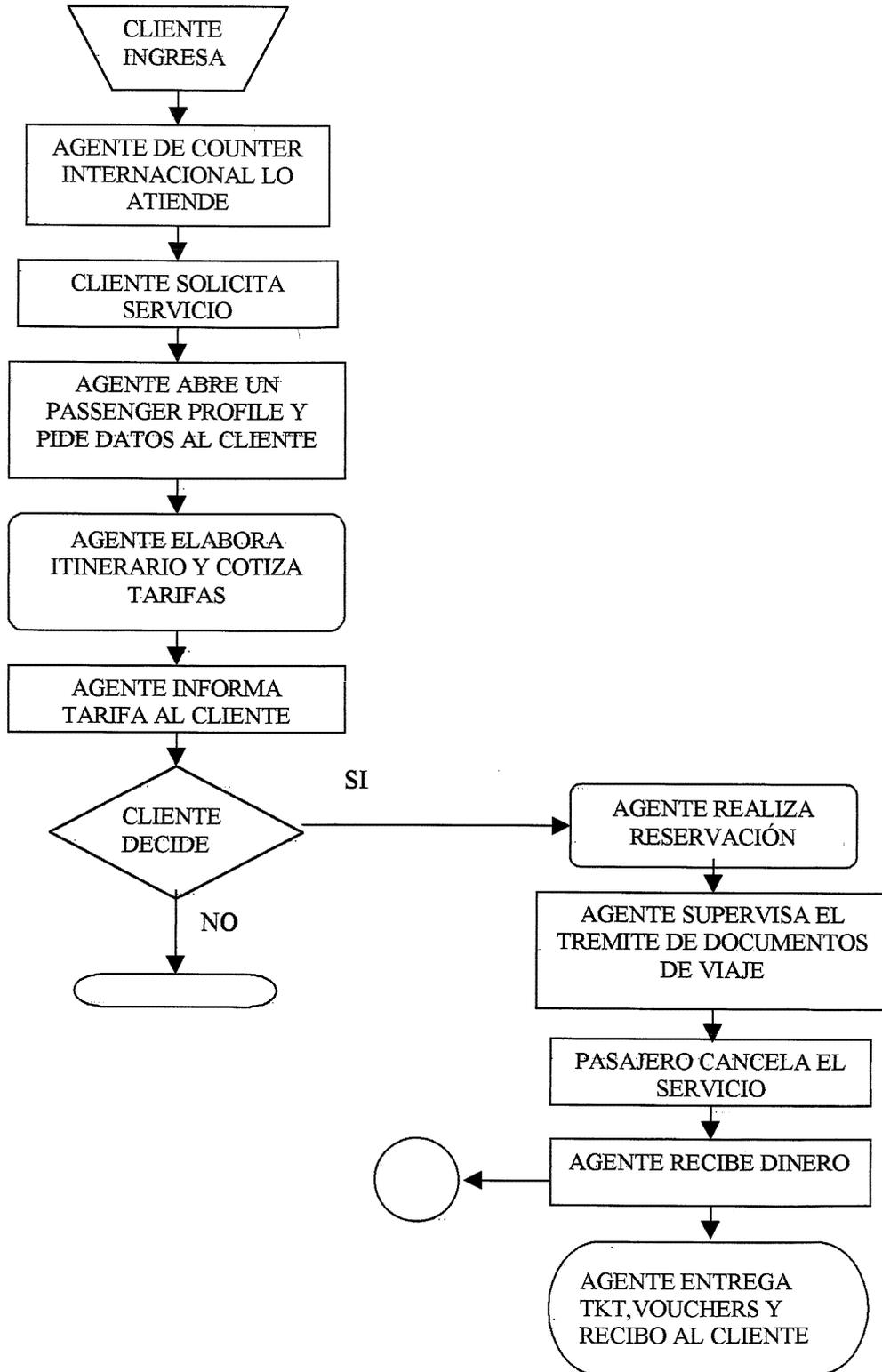


CONEXIÓN CON OTRO PROCESO

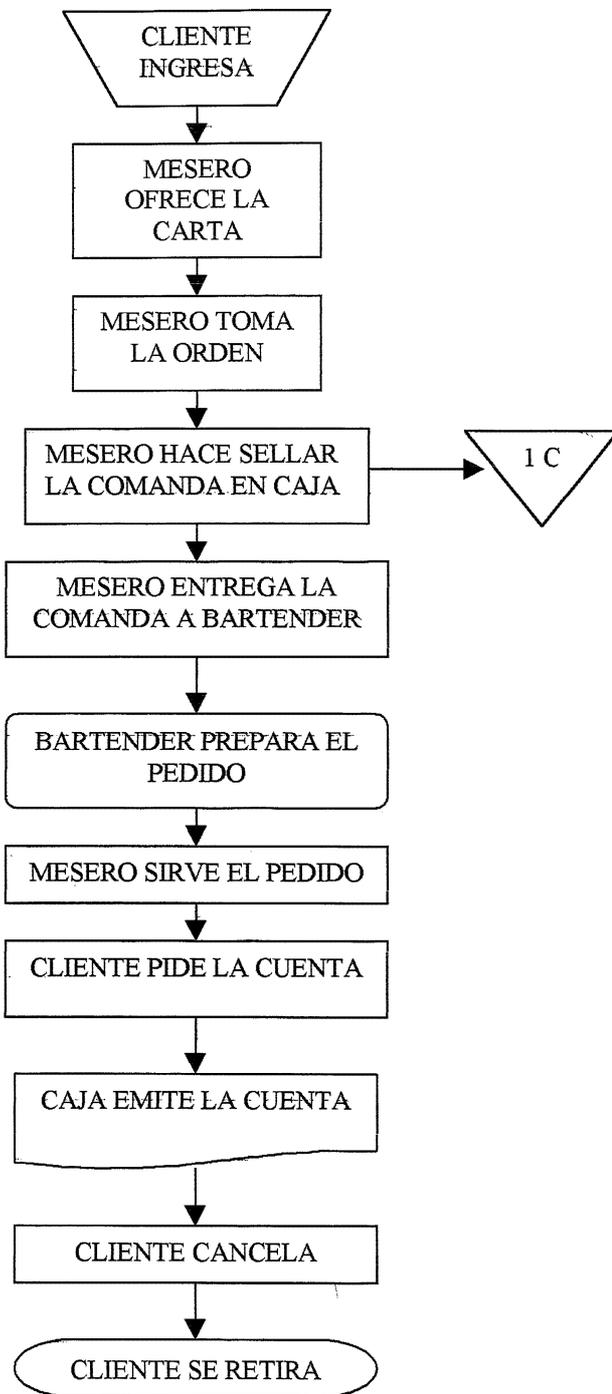


SECUENCIA

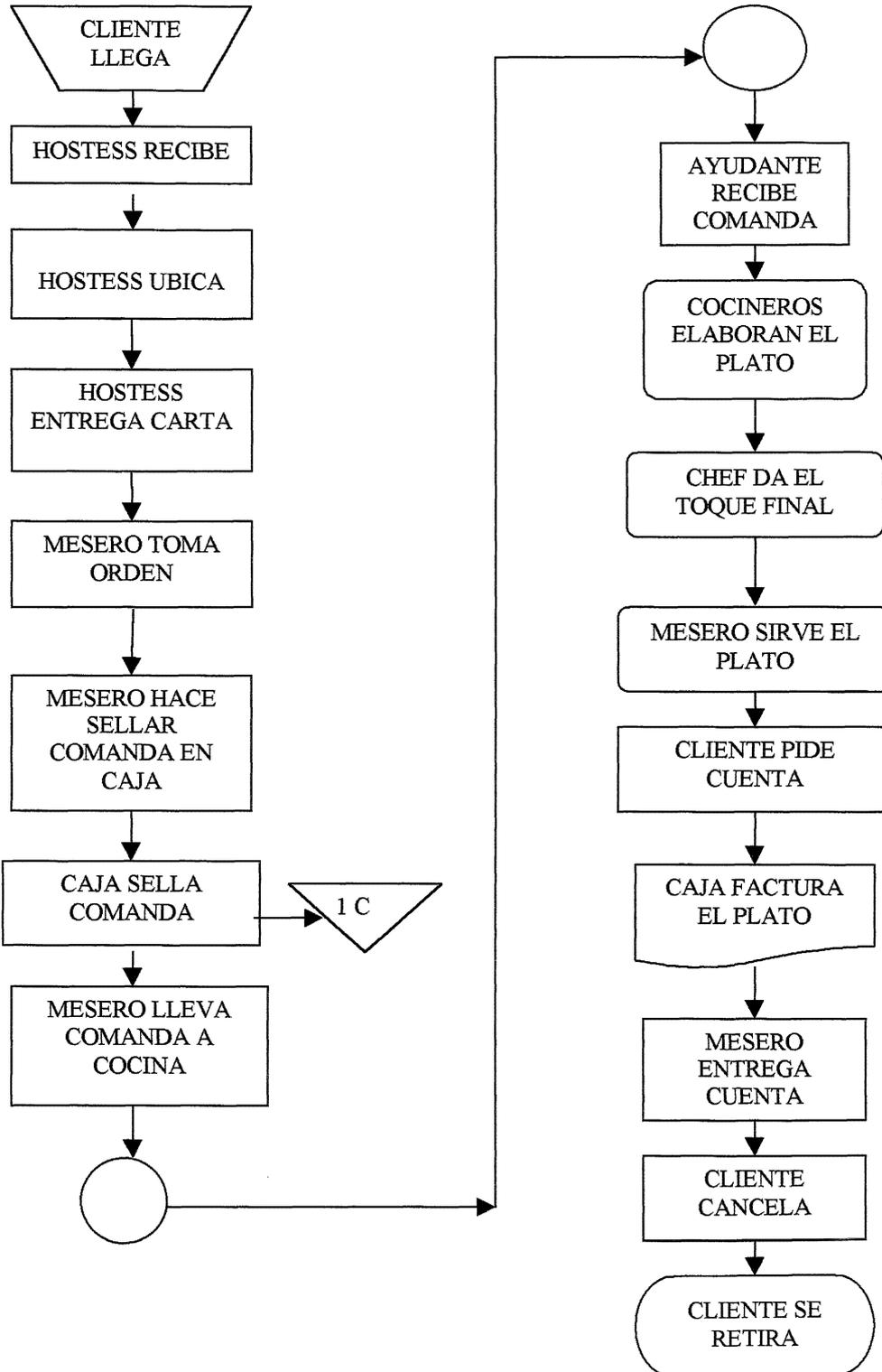
## DIAGRAMA DE FLUJO DE AGENCIAS DE VIAJE



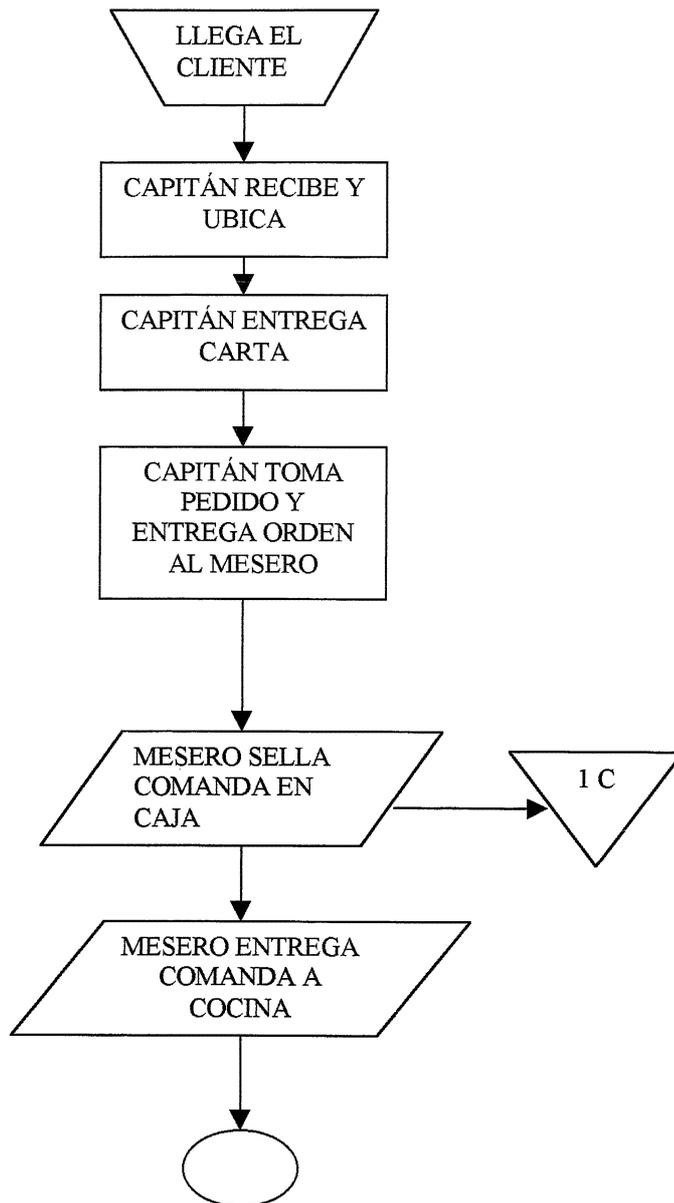
## DIAGRAMA DE FLUJO DE BAR



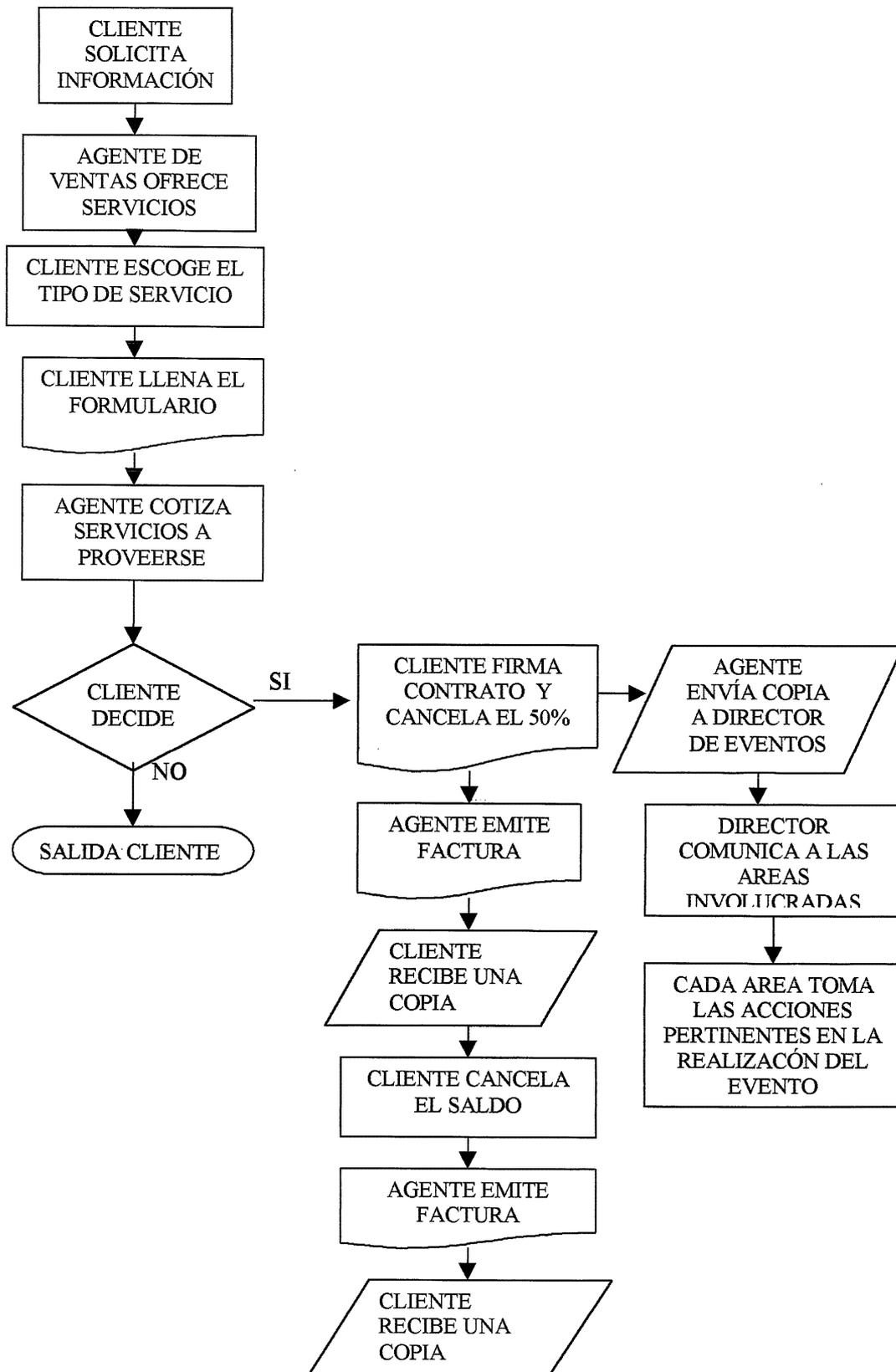
## DIAGRAMA DE FLUJO DE CAFETERÍA LA TORRE



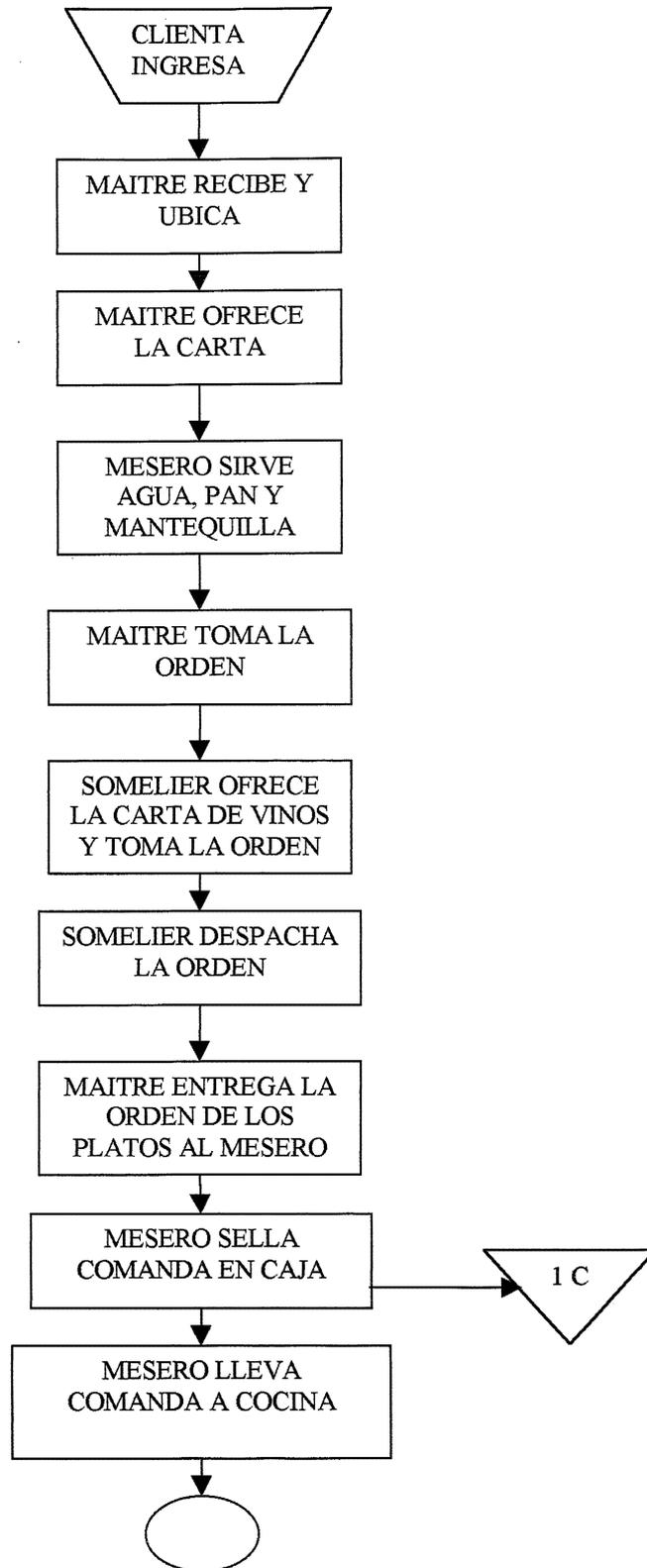
## DIAGRAMA DE FLUJO CAFETERIA EL MUELLE



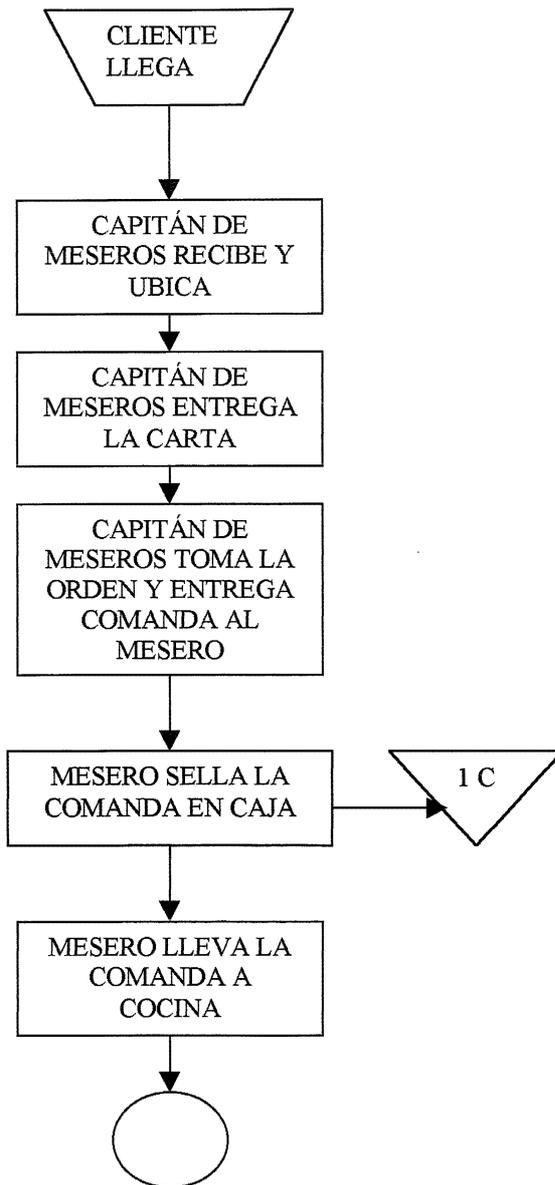
## DIAGRAMA DE FLUJO DE CATERING



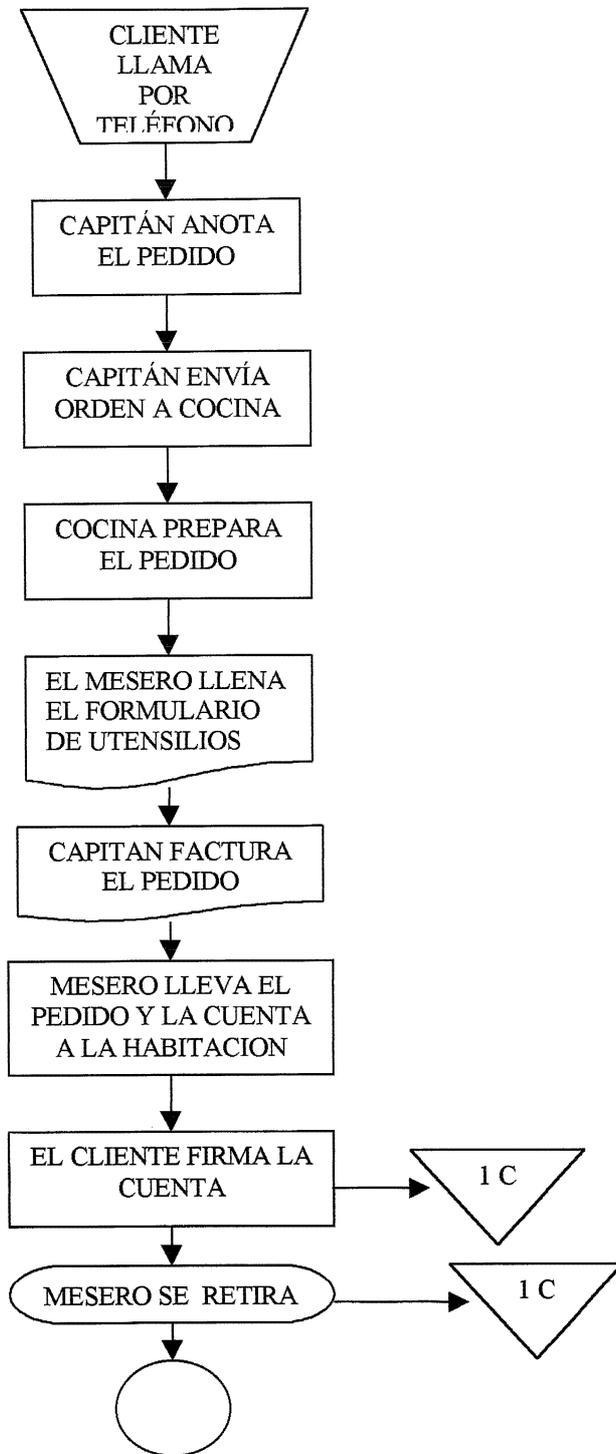
## DIAGRAMA DE FLUJO RESTAURANTE EL ASTILLERO



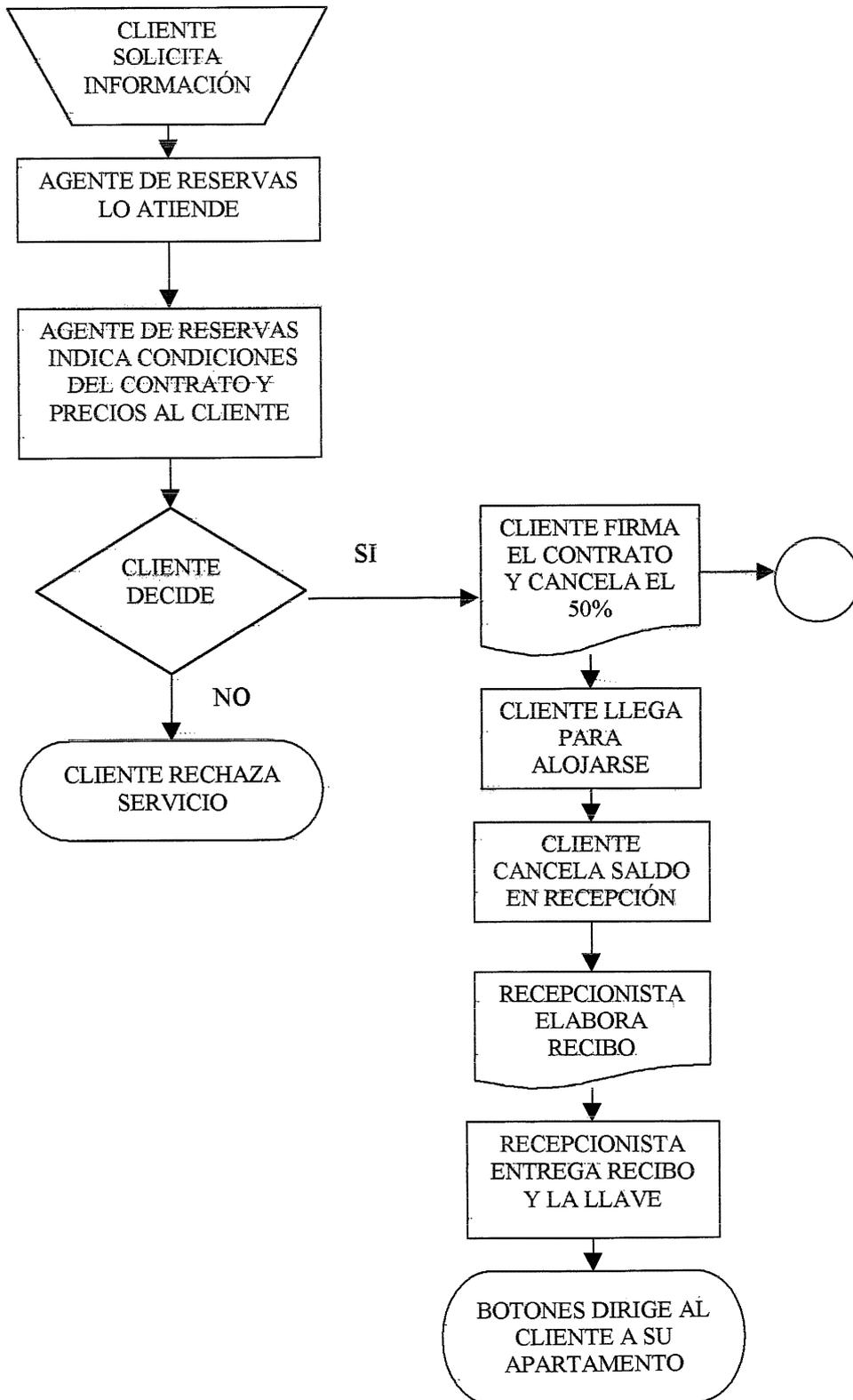
## DIAGRAMA DE FLUJO RESTAURANTE LA RÍA



## DIAGRAMA DE FLUJO DE ROOM SERVICE



## DIAGRAMA DE FLUJO DE APARTAMENTOS



## DIAGRAMA DE FLUJO DE CENTRO DE CONVENCIONES

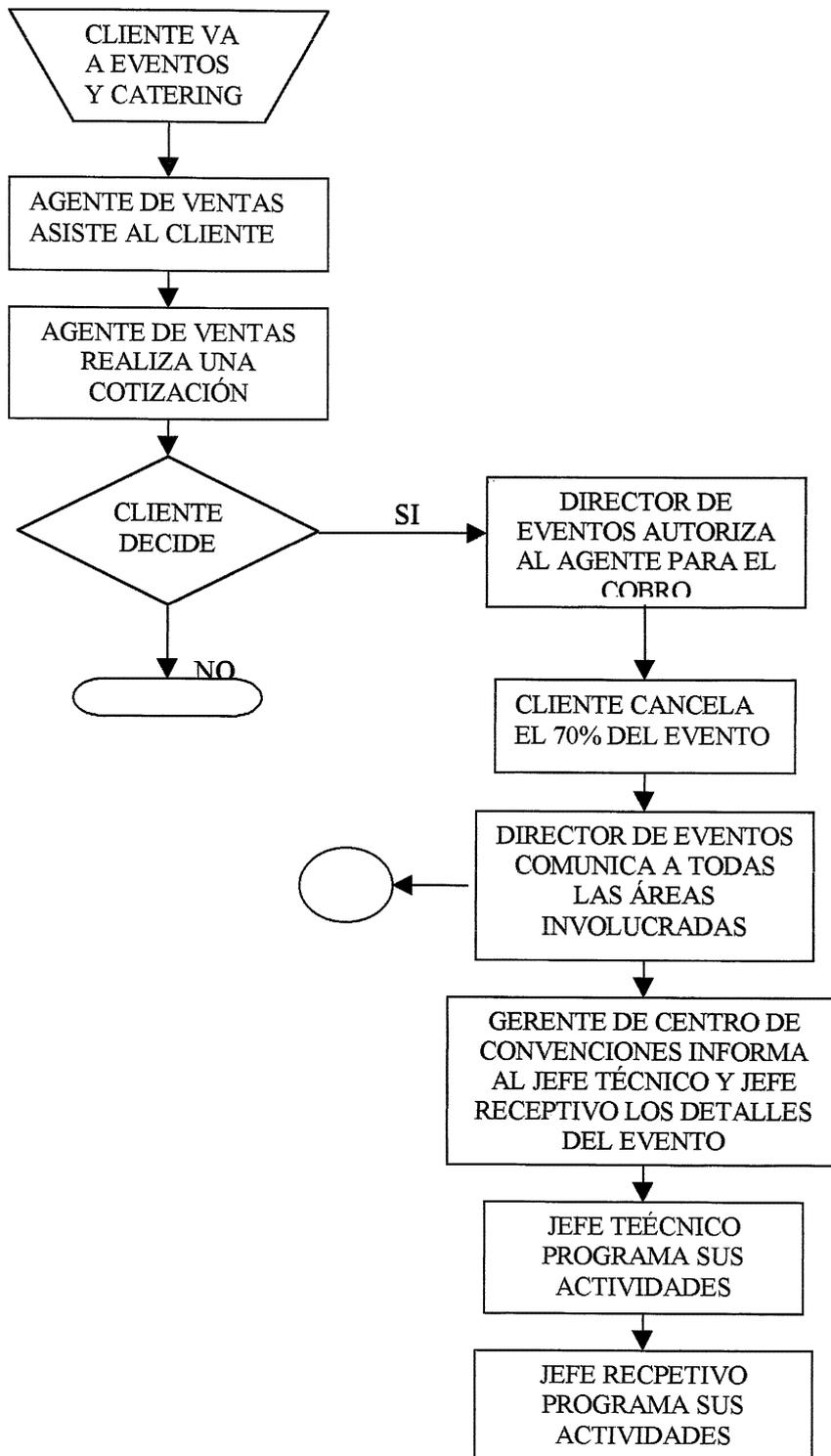
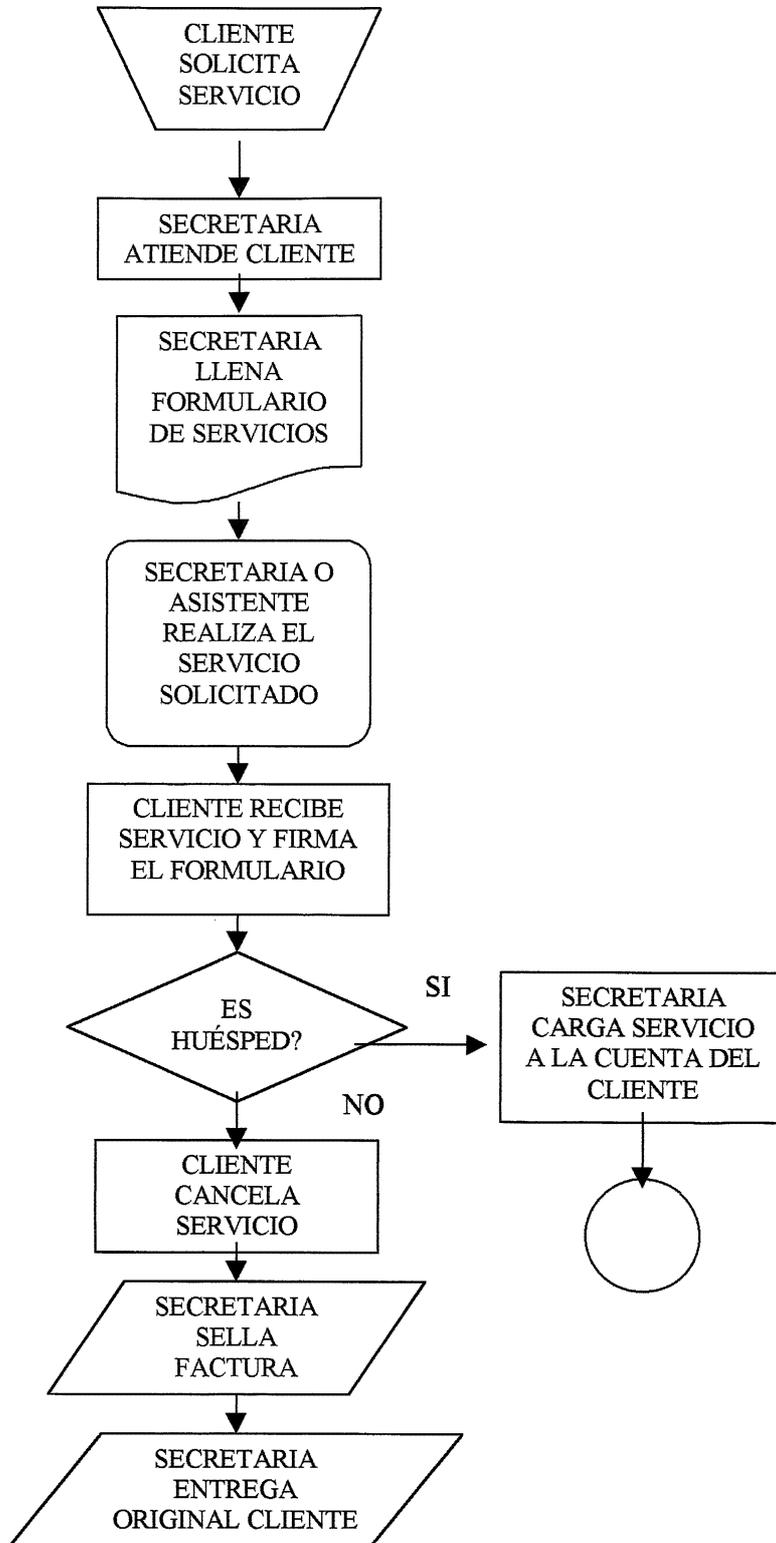
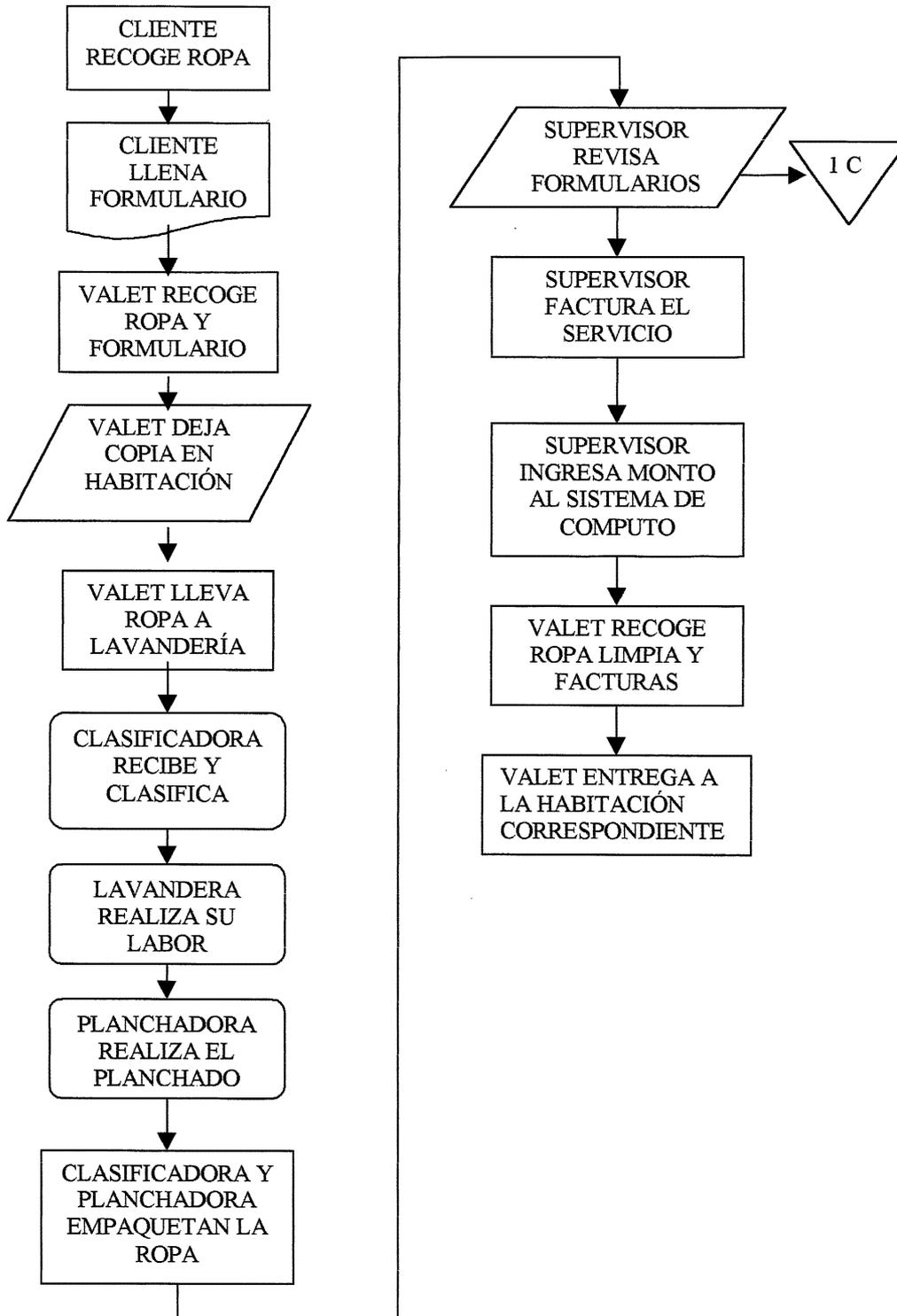


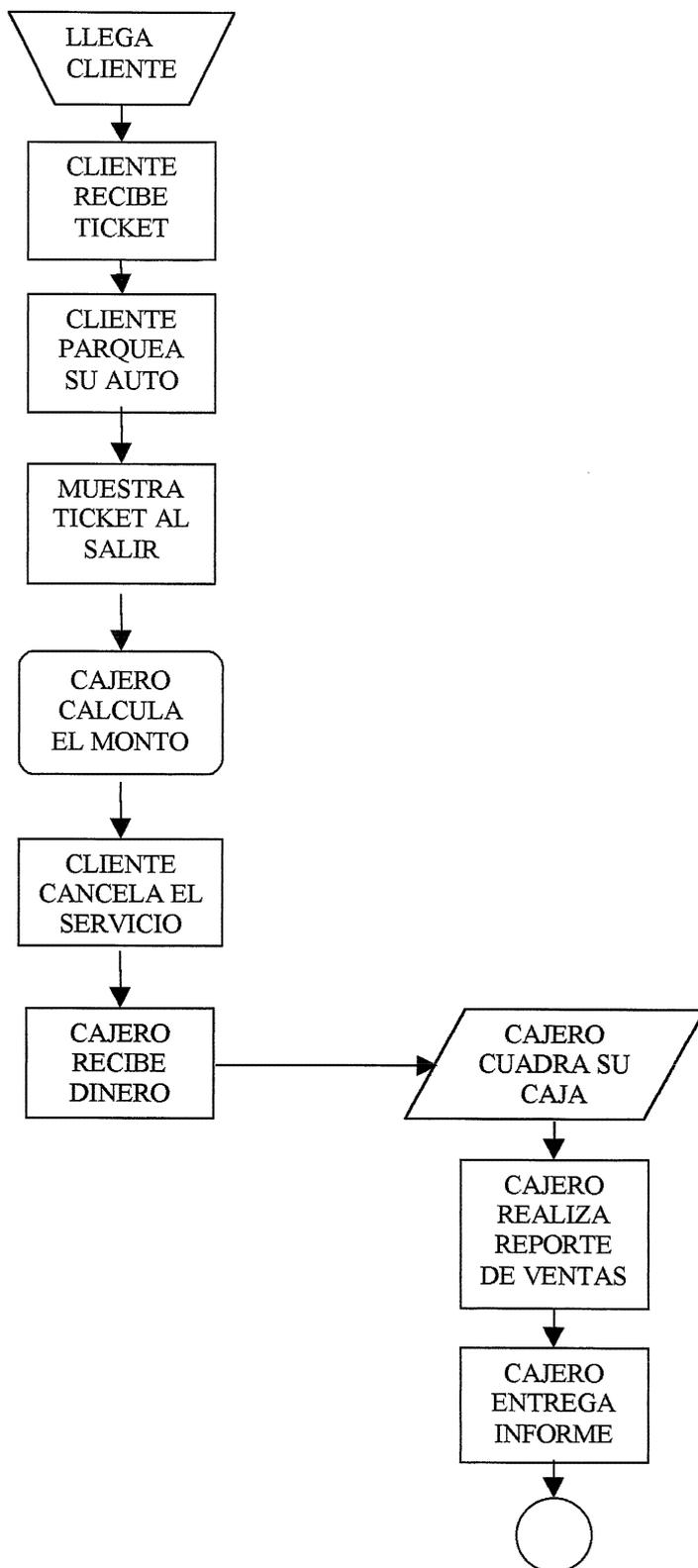
DIAGRAMA DE FLUJO DE CENTRO DE SERVICIOS EJECUTIVOS



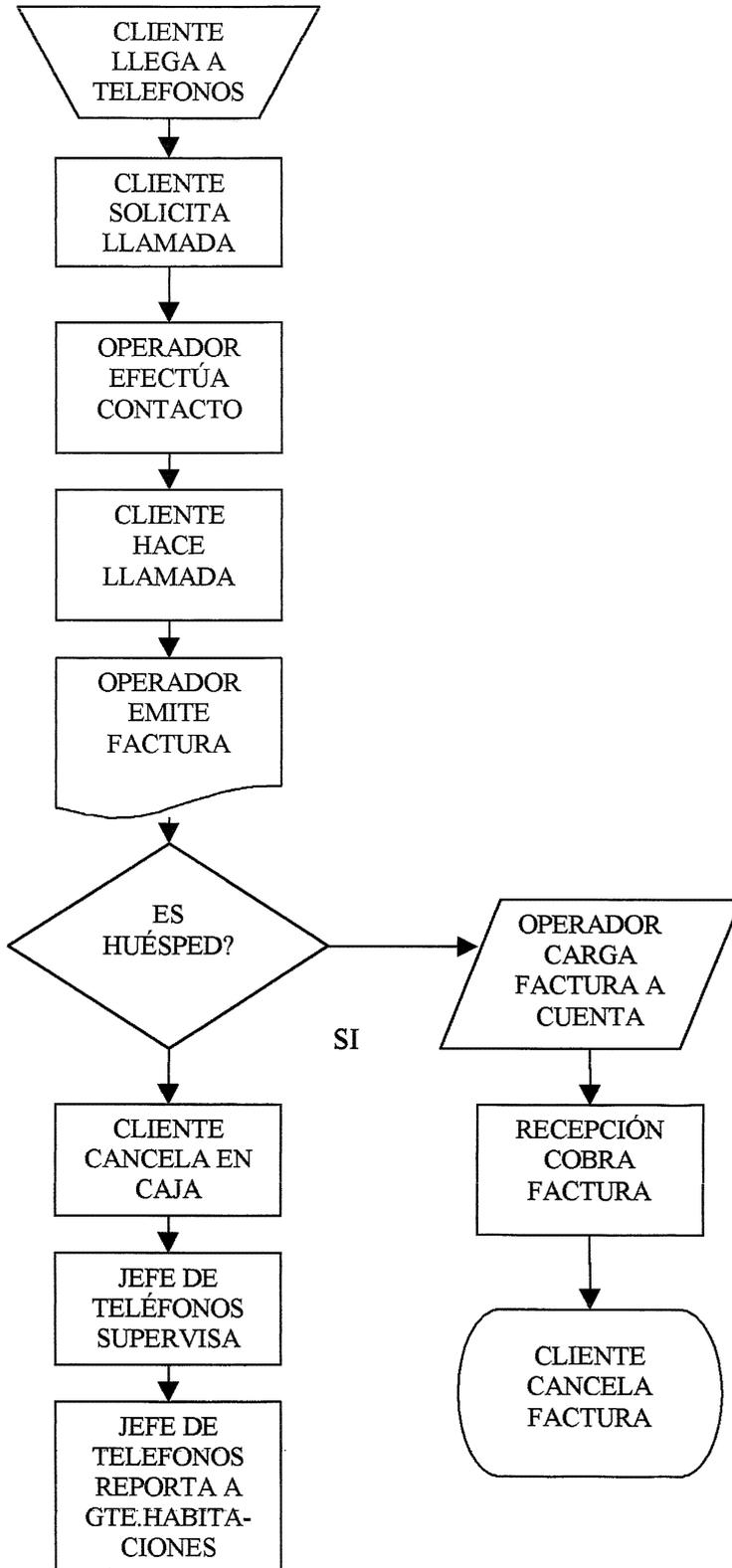
## DIAGRAMA DE FLUJO DE LAVANDERÍA



## DIAGRAMA DE FLUJO DE PARQUEOS



## DIAGRAMA DE FLUJO DE TELEFONÍA



**APÉNDICE C**

***MANUAL DE FORMULARIOS***

## FORMULARIO PARA AGENCIA DE VIAJES

HOJA DE CONTROL DE AGENCIA							
N° Tour: Agencia: Intermediario: Grupo: N° Pasajeros: Idioma:							Tipo Paxs
Fecha	Código Servicio	Tipo Oper.	Ciu- dad	Itinerario	N° Paxs		Orig

## FORMULARIO DE AGENCIA DE VIAJES

ORDEN DE TRABAJO PARA GUÍAS				
Paxs:		Tour N°:		
Hotel:		N° Paxs		
Acomodación:		Agencia:		
Plan Comidas:		Guía:		
Cuenta:		Transporte:		
Tour Leader:		Equipaje:		
Fecha	SERVICIOS	Hora Arribo	Hora Salida	Vuelo
	Transfer in			
	Hacienda Tours			
	City Tour			
	Museo Tour			
	Puerto/Hotel			
	Hotel/puerto			
	Puerto/Aeropuerto			
	Aeropuerto/Puerto			
	Salinas			
	Transfer out			
	Asistencia			
Observaciones _____				



## FORMULARIO PARA EVENTOS

CAMBIOS A LA ORDEN DE SERVICIO PARA EVENTO					
					Aprobada por
		Gerencia General		Capitán Evento	
Gerente Operaciones		Chef Cocina		Contabilidad	
Auditor Ingresos		Jefe Compras			
Costos		Ama de Llaves			

FORMULARIO CONTROL ROOM SERVICE

Vasos	.....	Copa Helado	.....	Jarra Mini	.....
Tazas	.....	Copa Champagne	.....	Jarra Med.	.....
Saleros	.....	Copa Agua	.....	Jarra Peq.	.....
Tapas P.	.....	Copa Milk Shake	.....	Jarra 1 lt	.....
Hieleras	.....	Copa Peach Melba	.....	Jarra 2 lts.	.....
Charol B.	.....			Cubiertos	.....

Novedades: .....

.....

.....

.....

Turno .....

Fecha .....

Firma .....

## CONTROL UTENSILIOS ROOM SERVICE

Habitación	Vaso	Cubierto	Salero	Taza	Jarra	Copa	Hielera	Tapas

\_\_\_\_\_  
Fecha:

\_\_\_\_\_  
Nombre:

FORMULARIO DE CONTROL  
DE ROOM SERVICE

# FACTURA	MESERO	ROOM	HORA PEDIDO	HORA SERVICIO

# FORMULARIO ROOM SERVICE

ROOM SERVICE			COMANDA	
			No. *001	
NO. - MESA	MESERO	PERSONAS	NO. HABITACION	FECHA
CANTIDAD	DESCRIPCION			

## FORMULARIO PARA CAMBIO DE MONEDA

COMPROBANTE DE COMPRAVENTA DE MONEDA EXTRANJERA													
Fecha: _____	N° 233664												
Nombre persona Natural Extranjera _____	N° Pasaporte _____ País _____												
<table border="1" style="width: 80%; margin: auto;"><thead><tr><th style="width: 60%;">Moneda Extranjera</th><th style="width: 40%;">Tipo de Cambio Por \$</th></tr></thead><tbody><tr><td colspan="2">Efectivo:</td></tr><tr><td colspan="2">Cheque</td></tr><tr><td colspan="2">Documentos</td></tr><tr><td colspan="2">Total (moneda Extranjera)</td></tr><tr><td colspan="2">Total (sucres)</td></tr></tbody></table>		Moneda Extranjera	Tipo de Cambio Por \$	Efectivo:		Cheque		Documentos		Total (moneda Extranjera)		Total (sucres)	
Moneda Extranjera	Tipo de Cambio Por \$												
Efectivo:													
Cheque													
Documentos													
Total (moneda Extranjera)													
Total (sucres)													
_____ CAJERO	_____ PASAJERO												

## FORMULARIO PARA LAVANDERÍA

ROPA DE PISOS				
PRENDAS	SUCIAS		Lencería	Pendientes
	Camarera	Lavandería		
Sábana Grande Encimera				
Sábana Grande Bajera				
Sábana Mediana Encimera				
Sábana Mediana Bajera				
Sábana sofá Encimera				
Sábana Sofá Bajera				
Fundas Almohadas				
Forros Almohadas				
Sábana Cuna				
Fundas Almohadas Cuna				
Forros Almohadas Cuna				
Muletones Grandes				
Muletones Medianos				
Muletones Sofá				
Muletones Cuna				
Frazadas Grandes				
Frazadas Medianas				
Frazadas Cuna				
Colcha Grande				
Colcha Mediana				
Colcha Sofá				
Colcha Cuna				
Cubre Cama Grande				
Cubre Cama Mediana				
Toallas Grandes				
Toallas Pequeñas				
Alfombrín				
Franelas				
Paños Felpa				

## FORMULARIO PARA LAVANDERÍA

Fecha...../...../..... Restaurante .....				
<b>ROPA DE RESTAURANTE</b>				
PRENDAS	LAVANDERÍA	TOTALES	LENCERÍA	TOTALES
Manteles Grandes				
Manteles Medianos				
Manteles Pequeños				
Cubremanteles				
Servilletas				
Litos				
Paños Cristalería				
Franelas				
Paños Bar				
Paños Bandejas				
Paños Paneras				
Manteles Banquetes Blancos				
Cubremanteles				
Servilletas				

# FORMULARIO PARA TELEFONÍA

N° 3898

FECHA

MES	DÍA	AÑO

## REGISTRO DE CARGOS TELEFONOS

Nombre/Empresa \_\_\_\_\_

Evento \_\_\_\_\_

Concepto \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Valor: \_\_\_\_\_

Cargo a:

Hab.

Cuenta:

\_\_\_\_\_  
Firma Cliente

\_\_\_\_\_  
Id

FORMULARIO PARA MENSAJES TELEFONICOS

FAX N° _____	FECHA/DATE _____	PAGS/PAGES _____
DE/FROM:	Hab./Room	
PARA/ TO		
Dirección/Address		
Ciudad/City:	País/Country:	

## GLOSARIO

**Brochure.** Folleto de publicidad turística.

**Bungalow.** Casa o caseta de madera, rodeada de terraza o galería.

**Catering.** Servicio de Banquetes a domicilio.

**Check in.** Registro de entrada de huéspedes en un hotel.

**Check out.** Registro de salida de huéspedes en un hotel.

**Coffee Break.** Receso entre sesiones para tomar un refrigerio.

**Comanda.** Formulario utilizado para la toma de órdenes en un restaurante o lugar de expendio de comidas.

**Files.** Carpetas destinadas al archivo de datos y servicios a proveerse a un pasajero en una agencia de viajes.

**Flambear.** Mejorar el color y sabor de los manjares mediante el fuego.

**Foyer.** Antesala, lugar destinado a la inscripción de los participantes de un congreso o convención.

**Front office.** Areas de contacto directo con el cliente.

**Itinerario.** Conjunto de servicios programados para un pasajero.

**Mise en place.** Disposición de los utensilios necesarios para dar un servicio de alimentación.

**Passenger profile.** Conjunto de datos, información útil y preferencias de un pasajero.

**Rango.** Número de mesas asignadas a cada mesero.

**Rechaud.** Pequeño reverbero que se utiliza para el flambeado.

**Rodillo.** Cilindro que se hace rodar para allanar y planchar prendas.

**Voucher.** Documento que se entrega a un cliente previo pago y que garantiza la prestación de un servicio turístico.

**Wake up call.** Servicio telefónico de despertador que ofrecen los hoteles.

## **BIBLIOGRAFÍA**

1. ACHIG, LUCAS. *Metodología de la investigación científica*. Colección L.N.S. Editorial Edibosco, Cuenca, 1988, 320 p.
2. ASSOCIATION INTERNATIONALE DES PALAIS DE CONGRES. *Quality Standards for Conferences Centres*, Abril 1997, 2 p.
3. BUZZELLI, GIOVANNI EMILIO. *Manual de la industria hotelera*. Grupo Editorial Ceac, S.A., Barcelona, 1994
4. CHIAVENATO, IDALBERTO. *Iniciación a la administración*. Mc Graw-Hill, México D.F., 1993, 820 p.
5. CORPORACIÓN ECUATORIANA DE TURISMO. *Investigaciones turísticas 1997. Turismo interno aéreo*. 8 p.

6. CORPORACIÓN ECUATORIANA DE TURISMO. *Investigaciones turísticas 1997. Turismo receptivo aéreo.* 16 p.
7. CORPORACIÓN ECUATORIANA DE TURISMO. *Principales indicadores turísticos 1997.* 12 p.
8. COLTMAN, MICHAEL. *Como iniciar y administrar un restaurante.* Editorial Norma S.A., Bogotá, 1992, 177 p.
9. CRUZ ALBORNOZ, JUAN. *Presente y futuro de los estudios de turismo en el Ecuador.* Quito, 1984
10. EQUIPO DE REDACCIÓN DE ESPASA-CALPE. *Diccionario Enciclopédico.* Espasa-Calpe, Madrid, 1989, 1675 p.
11. FOSTER, DENNIS. *Alimentos y bebidas. Operaciones, métodos y control de costos.* Mc Graw-Hill, Ciudad Juárez, 1995, 203 p.
12. FOSTER, DENNIS. *Agencia de viajes. Administración y operación.* McGraw-Hill, Ciudad Juárez, 1994, 251 p.

13. FOSTER, DENNIS. *Introducción a la industria de la hospitalidad*. Mc Graw-Hill, México D.F., 1994, 249 p.
14. GRUPO EDITORIAL OCÉANO. *Turismo, hoteles y restaurantes*. Océano, Barcelona, 1996.
15. GRUPO EDITORIAL BLUME. *Planificación y diseño de restaurantes*. Blume, Barcelona, 1979, 180 p.
16. HERNÁNDEZ DÍAZ, EDGAR. *Planificación turística*, Editorial Trillas, México D.F., 1982, 60 p.
17. RUTES, WALTER y PENNER, RICHARD. *Hotel planning and design*. Whitney Library of Design, New York, 1985, 256 p.
18. KOONTZ, WEIHRICH. *Administración: una perspectiva global*. Mc Graw-Hill, México D.F., 1994, 745 p.
19. LUNDBERG, DONALD. *Manual de organización y administración del turismo*. Ediciones Centrum Técnicas y Científicas, S. A., Barcelona , 1986, 375 p.

20. LUNDBERG, DONALD. *Organización y administración de hoteles y restaurantes*. Ediciones Centrum Técnicas y Científicas, S.A., Barcelona, 1986, 500 p.

21. RAMOS, MARTÍN. *Organización en hoteles I* Compañía Editorial Continental, México D.F., 1983, 306 p.

22. SCHOLZ, WILLIAM. *Administración lucrativa de hoteles y moteles*. Editorial Continental, México, 1984, 252 p.

23. SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL. *Técnicas de servicio de restaurante*. Quito, 1991, 161 p.

24. SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL. *Coxelería*. Quito, 1991, 78p.

25. STONER, FREEMAN y GILBERT. *Administración*. Prentice-Hall Hispanoamericana, Ciudad Juárez, 1996, 688 p.

*Ley especial de desarrollo turístico.*