



# **TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO. INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CHETUMAL.**

**INFORME FINAL DE AÑO SABÁTICO,  
ESTADÍA EN EL SECTOR PRODUCTIVO.**

**PROYECTO: “Gestión de la Innovación y  
Sustentabilidad del Hotel Rosa del Alba”.**

**PRESENTA: M.A. Cristal Magali Rivero Sabido.**

**Enero de 2018.**

## ÍNDICE

Introducción	2
Objetivos y Metas	4
Justificación	5
Antecedentes y Caracterización del Negocio	7
Descripción de las Actividades Realizadas	9
Resultados	13
Anexo I Encuesta a Clientes	15
Anexo II Guía de Entrevista a Colaboradores	19
Anexo III Guía de Entrevista a Proveedores	21
Anexo IV Análisis de la Información	23
Anexo V Diagnóstico FODA	38
Anexo VI Identificación y Actualización de Documentos Administrativos	42
<i>Anexo VI-A Manual de Organización</i>	43
<i>Anexo VI-B Reglamento Interior de Trabajo del Personal</i>	48
<i>Anexo VI-C Reglamento de Hospedaje</i>	50
<i>Anexo VI-D Programa Interno de Protección Civil 2018</i>	52
<i>Anexo VI-E Manual de Procedimientos del Área de Recepción</i>	55
<i>Anexo VI-F Manual de Procedimientos del Área de Servicios Generales</i>	57
Anexo VII Herramientas Tecnológicas	59
Anexo VIII Estrategias para Mejorar la Competitividad	62
Anexo IX Programa de Acciones	64
Anexo X Acuerdos de Colaboración	67

*“Lo más importante respecto de cualquier empresa, es que los resultados no están en el interior de sus paredes, el resultado de un buen negocio es un cliente satisfecho. La tarea de la empresa consiste en examinar sus costos y desempeños en cada una de las actividades que crean valor, y buscar formas de mejorarlas” - Peter Drucker.*

*“La grandeza de una empresa se basa en la calidad de los trabajadores y el esfuerzo que hacen día a día por brindar un mejor servicio” - By Tony.*

## **INTRODUCCIÓN:**

Administrar adecuadamente un hotel pequeño puede parecer tarea sencilla, pero es necesario tener ciertos conocimientos y contar con las herramientas adecuadas que faciliten las tareas de administración y que al mismo tiempo, sirvan para aumentar las ventas y mejorar la calidad del servicio que se le brinda al cliente, así como mantener un adecuado ambiente laboral y relaciones de beneficio mutuo con proveedores y colaboradores.

Hoy en día, aunado al conocimiento administrativo, se requiere también que las empresas adopten nuevos códigos de conducta como respetar el entorno ecológico en todos y cada uno de sus procesos de operación y comercialización, además de mostrar un comportamiento ético y transparente en sus actividades internas, deben garantizar el bienestar físico y emocional de sus colaboradores, y estar conscientes de sus grupos de interés, pendiente de sus movimientos y necesidades, así como mantenerlos informados y responder antes las autoridades correspondientes.

Principalmente las empresas del sector turismo, deben hacer conciencia sobre el cuidado del medio ambiente, interesándose por reducir el impacto ambiental de sus operaciones para contribuir a la preservación de su entorno.

Por lo que el proyecto desarrollado en esta Estadía Técnica en el Hotel Rosa del Alba tuvo como propósitos:

1. Promover e impulsar en directivos y colaboradores de la empresa una cultura de competitividad responsable, buscando alcanzar las metas y el éxito del negocio.
2. Mejorar los procesos administrativos que se aplican en la organización, en forma tal que contribuyan a la conservación del entorno e innovar la imagen del Hotel entre los clientes, colaboradores y la sociedad.
3. Fortalecer los nexos entre el Instituto Tecnológico de Chetumal y el sector empresarial hotelero, lo que permitió enriquecer la práctica profesional y experiencia laboral del docente, y se reflejará en una mejor educación a los estudiantes al incorporar a su formación profesional prácticas en un campo real, tangible y ejecutable.

## **OBJETIVOS Y METAS:**

A continuación, se mencionan los objetivos que se plantearon alcanzar en el proyecto:

- \* Conocer la percepción que tienen del hotel los clientes, colaboradores y proveedores, para implementar acciones encaminadas a mejorar la imagen del Hotel Rosa del Alba.
  
- \* Realizar un Diagnóstico de cómo se llevan a cabo actualmente los procesos de servicio al cliente, ventas, mantenimiento y recursos humanos que se desarrollan en el Hotel Rosa del Alba, para proponer estrategias de mejora de dichos procesos.
  
- \* Implementar medidas de control administrativo más eficaces, para una buena gestión del alojamiento y servicios que presta el Hotel Rosa del Alba.
  
- \* Contemplar los aspectos de innovación, sustentabilidad y responsabilidad social en las estrategias y propuestas de acciones de mejora que se implementen en el Hotel Rosa del Alba.
  
- \* Como docente el objetivo es: Conocer más sobre el funcionamiento de una pequeña empresa familiar del sector hotelero, para poder relacionar e ilustrar en el aula la teoría con la práctica, y así mejorar la calidad de la enseñanza que se imparte en el Instituto Tecnológico.

## **JUSTIFICACIÓN:**

De acuerdo al Programa Institucional de Innovación y Desarrollo 2013-2018, del Instituto Tecnológico de Chetumal, (PIID), mismo que se desprende del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, (PND), que declara, que “el quehacer académico y el compromiso social nos obligan a formar profesionistas de excelencia, que participen de manera significativa en la economía y en la planta productiva nacional”, sabemos que para lograrlo se requiere de contar con los mejores docentes, maestros que continuamente estén actualizando sus conocimientos profesionales y su práctica docente y que estén en contacto con la realidad que vive nuestro México.

Es por ello que la estadía desarrollada en el Hotel Rosa del Alba contribuyó a este propósito y a las metas del PND, principalmente a la meta “México con Educación de Calidad”, y a los objetivos siguientes del PIID del Instituto, mismos que se encuentran alineados al PND y al PIID del Tecnológico Nacional de México:

Objetivo 1. Fortalecer la calidad de los servicios educativos, en lo referente principalmente a “mejorar la habilitación del profesorado, su formación y actualización permanente, impulsar su desarrollo profesional y el reconocimiento a la función docente y de investigación, así como fortalecer los indicadores de capacidad y competitividad académicas y su repercusión en la calidad de los programas educativos”.

Objetivo 4. Impulsar la ciencia, la tecnología y la innovación, que busca contribuir a la “transformación de México en una sociedad del conocimiento que genere y aproveche los productos de la investigación científica, el desarrollo tecnológico y la innovación”.

Objetivo 5. Fortalecer la vinculación con los sectores público, social y privado, es decir, lograr que se robustezca “la vinculación del proceso educativo con las actividades de los sectores sociales y económicos del Estado y del País”.

Así mismo esta estadía contribuyó a vincular más a la Institución con empresas del ramo turístico, y se podrá tener destacada participación por parte de alumnos y maestros en proyectos integradores que pudieran impactar en el sector turístico del Estado y contribuir a la transformación económica y social del Estado, a través de la intervención con asesorías directas al sector empresarial.

El impacto que sobre el programa educativo tiene esta estadía es el de mejorar, con base en la realidad empresarial, los programas de las materias de Emprendimiento Turístico para MyPE, Administración de Operaciones Turísticas y Mercadotecnia Estratégica en Turismo, Tecnologías de la Información para la Promoción de Empresas Turísticas, de la Especialidad de GESTIÓN TURÍSTICA, que se imparte en la LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN (LADM-2010-234).

Por otra parte, debido a que en el edificio que opera el Hotel Rosa del Alba desde hace ya muchos años han operado el mismo giro de servicios de hospedaje diferentes propietarios del negocio, los clientes y las personas de la ciudad tienen la imagen que es lo mismo desde hace tiempo, y por cierto no era una imagen que agradaba a los propietarios actuales, por lo que la nueva administración que opera a partir del 2015 se encuentra muy interesada en cambiar la percepción que se tiene de su negocio.

Aunado a lo anterior, los nuevos dueños del Hotel son jóvenes que no tienen gran experiencia ni en administración, ni en hotelería, pero sí muchas ideas, ganas de trabajar, mejorar, engrandecer y hacer próspero su negocio, por lo que han estado invirtiendo en modificaciones y remodelaciones al edificio, para hacerlo un lugar más agradable, cómodo y elegante, que ofrezca a sus clientes un servicio digno de ellos, estando además muy interesados en cuidar al mismo tiempo del entorno.

Por ello, era muy importante para ellos, allegarse de personas que pudieran orientarlos y colaborar con sus propósitos; lo cual para mí fue muy conveniente para desarrollar una estadía durante mi año sabático, dado que tengo experiencia administrativa, principalmente en pequeños negocios familiares, y ya contaba con alguna experiencia en hotelería, aunque ya tenía algunos años desconectada de los negocios reales.

Platicamos y fue del interés de ambas partes y se concretó mi participación con este proyecto de “Gestión de la Innovación y Sustentabilidad del Hotel Rosa del Alba”.

## **ANTECEDENTES Y CARACTERIZACIÓN DEL NEGOCIO:**

El Hotel Rosa del Alba es un negocio pequeño que abrió sus puertas en marzo del 2015, en un edificio que tiene aún, habitaciones construidas desde antes de 1965 y se encuentra ubicado en la conocida zona histórica, en el mero corazón comercial, de la ciudad de Chetumal, capital del Estado de Quintana Roo. Se encuentra a 40 metros de una zona de restaurantes, y a menos de 100 metros de los mercados de la zona, y del Museo de Cultura Maya y a 15 minutos en coche del aeropuerto de Chetumal.

El Hotel busca servir a personas que vienen a Chetumal y requieren hospedarse un corto tiempo, ya sea porque van a realizar algún tipo de trámite o alguna visita a familiares y amigos o vienen como turistas deseando recorrer los atractivos cercanos a Chetumal, y buscan un hotel con precios son accesibles, tranquilo y con buena ubicación.

Los antecedentes del negocio son que tiempo atrás, hace poco más de 50 años, en el mismo lugar operaba una cuartería, contando con unos pocos cuartos que se daban rentados por horas a personas que venían a Chetumal a hacer compras de productos de importación y requerían de un espacio para empacar sus mercancías y descansar un rato (a estas personas se les llamaba comúnmente fayuqueros).

Al ser adquirido el predio en 1979 por el Sr. Alfonso Rivero Moreno, dio inicio el negocio formal de hospedaje denominado “Hotel Brasilia”, y en el tiempo del apogeo de la zona libre, se fueron construyendo nuevas habitaciones y remodelaron en lo posible las ya existentes, hasta contar con 47 habitaciones, eso sí, de diferentes tipos, sin embargo en 2003, el dueño se retira por motivos de salud y da el edificio rentado al Sr, Emilio Pren, quien lo continúa operando como Hotel durante 6 años, posteriormente lo toma rentado el Sr. Felipe Pren hasta diciembre de 2014.

La construcción, como ya se mencionó, tiene más de 50 años, y en ese periodo el hotel en su infraestructura ha sufrido varias modificaciones y remodelaciones, y también ha pasado por diferentes administraciones, las cuales no siempre han sido las ideales para ofrecer un servicio digno. Podemos decir que del 2003 al 2014, el hotel poco a poco se fue viniendo abajo por falta de un mantenimiento adecuado, lo que ocasionó que la infraestructura, instalaciones y mobiliario se



deteriorara grandemente y con ello el prestigio del Hotel Brasilia también sufriera daños deteriorando la imagen del negocio.

En marzo del 2015 la administración vuelve a manos de la familia del Sr. Rivero, cabe decir que con infraestructura e instalaciones en muy malas condiciones y deteriorado su prestigio, y son sus nietos, el M.C. Ing. Dimas Enrique Jiménez Rivero y la Dra. Cristal Mihreya Jiménez Rivero, quienes vuelven a poner en operación el negocio, con 30 habitaciones disponibles y cambiando el nombre a “Hotel Rosa del Alba”, se apertura el negocio bajo el Régimen de Incorporación Fiscal, para prestar servicios de hospedaje y otros servicios integrados.

Las habitaciones están provistas de baño privado con ducha, agua fría y caliente, artículos de aseo gratuitos, aire acondicionado y TV por cable, dispone de conexión Wi-Fi gratuita en las áreas comunes, el establecimiento cuenta con recepción las 24 horas.

El Hotel es operado por 1 Administrador General, 1 Gerente de Operaciones, 3 Recepcionistas, 2 Camaristas, 1 Persona de Lavandería, 1 Cubre Turnos, y se tienen contratado externamente 1 Despacho Contable y 2 Empresas de Mantenimiento, además en las épocas de alta afluencia turística se contrata personal eventual para dar un servicio de calidad.

Desde que iniciaron han estado trabajando mucho en cuanto al mantenimiento de la infraestructura y al cambio de mobiliario y equipo, mejorando así la imagen física del lugar, para hacerlo más visible, atractivo y cómodo para el cliente, buscando cambiar la imagen que las personas tienen del Hotel, para ello han requerido de aplicar innovadoras ideas administrativas que favorezcan a posicionar el negocio en el gusto de los clientes y prestarles un servicio de calidad que satisfaga sus necesidades.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS:**

Con el propósito de contribuir a las Mejoras Administrativas y de Operación en el Sector Hotelero, y en específico, ayudar a lograr que el Hotel Rosa del Alba sea un negocio exitoso, realicé en mi año sabático la Estadía en el Sector Productivo “Gestión de la Innovación y Sustentabilidad del Hotel Rosa del Alba” del 16 de Enero del 2017 al 15 de Enero del 2018, desarrollando las siguientes actividades:

1. Se diseñó una encuesta dirigida a los clientes, para conocer la imagen que tienen de los servicios que presta el Hotel, el trato que reciben por parte de los empleados, las expectativas de lo que esperan recibir y las necesidades que se les está atendiendo y las que aún tienen y requieren atenderse. (Anexo I).
2. Se diseñó una guía de entrevista para los colaboradores, para saber de su percepción sobre los directivos, sus compañeros, su equipo de trabajo, sueldo y prestaciones. (Anexo II).
3. Se diseñó una guía de entrevista para los proveedores, para investigar sobre la imagen que tienen del Hotel y también para saber si conocen la filosofía de trabajo que quieren aplicar los dueños del negocio. (Anexo III).
4. Se aplicaron dichos instrumentos de recolección de datos, y se realizó el análisis de los mismos, obteniéndose valiosa información, para guiar el desarrollo de las actividades de la organización e identificar y priorizar los aspectos que deben atenderse de inmediato, para mejorar la imagen del Hotel Rosa del Alba. (Anexo IV).
5. Con toda la información recabada y el análisis de la misma, se realizó el diagnóstico FODA de la empresa, Este documento será de mucha utilidad para la toma de decisiones, tanto para el aprovechamiento de las fortalezas y oportunidades, como el minimizar el impacto de las amenazas y buscar convertir las debilidades en fortalezas. (Anexo V).

6. Se Investigó acerca de las mejores prácticas administrativas en la hotelería, encontrando en la bibliografía, documentos y diversas fuentes de información consultadas, el cambio que está teniendo la administración de pequeños negocios dedicados a la prestación de servicios turísticos, en especial los de hospitalidad, ya que además de tener que incorporar las nuevas tecnologías en los aspectos de ventas y administrativos, están surgiendo nuevas formas de competencia y nuevos competidores en el mercado, como son los prestadores de servicios especializados en hospedaje al mercado de jubilados y al de personas enfermas o mayores de edad, el servicio de hospedaje en casa habitación particulares y la forma de ventas de los servicios a través de operadores turísticos en línea.

Y todo esto cambia el paradigma operativo que durante mucho tiempo han tenido los servicios de hospedaje tomando mayor relevancia el vincularse con otros prestadores de servicios del mismo giro, para conocer lo que están haciendo cada uno y apoyarse entre sí, como el involucrarse a través de acuerdos de colaboración entre los prestadores de servicios turísticos de giros complementarios, para ofertar un mejor paquete de servicios a los turistas y clientes.

Toda esta información se dio a conocer a los propietarios para sensibilizarlos para cuando tengan que aplicar las estrategias que se les podrían plantear para el logro de los objetivos propuestos.

7. Se identificaron, analizaron y actualizaron los documentos administrativos aplicados a las operaciones básicas: servicio al cliente, ventas, mantenimiento y recursos humanos. Se enlistan en el Anexo VI.

El Hotel Rosa del Alba ya tenía un Manual de Organización que fue elaborado en 2015, contenía algunos aspectos básicos que permitían a los trabajadores conocer algo de la empresa. Pero estaba incompleto, por lo que a solicitud de los propietarios del Hotel, nos dimos a la tarea de actualizarlo ahora en septiembre de 2017, haciéndose partícipe a los trabajadores en los aspectos de la Misión, Visión y Valores, como indican las recomendaciones de la Planeación Estratégica. Se detalló el Organigrama, se complementó la Descripción de Puestos y las Funciones que deben desarrollarse en cada puesto.

En el anexo VI-A Se presenta Portada, Índice, la nueva Misión, Visión y Valores del documento ya modificado, y el Organigrama.

También ya se contaba con el Reglamento Interior de Trabajo del Personal, el cual se revisó y actualizó a solicitud de los propietarios. Se presenta Portada y Contenido del mismo en el anexo VI-B.

Tienen el Reglamento de Hospedaje, que también fue revisado en su versión en español y se elaboró la versión en idioma inglés, en atención a que la gran mayoría de los turistas extranjeros hablan ese idioma. Se presenta la versión en Inglés en el anexo VI-C.

Se cuenta también con el Programa Interno de Protección Civil 2018, que se elaboró juntamente con el despacho de consultores Fernández y Asociados. Este documento es exigible por las autoridades de Protección Civil cada año, y debe ser revisado y actualizado anualmente. Se presenta Portada y Contenido en el anexo VI-D.

Dichos documentos, se mencionó en el informe intermedio, le han permitido al Hotel, trabajar y cumplir administrativamente de una manera adecuada, pero no eran suficientes para lograr ir en el camino de la mejora continua, por lo que se han revisado, actualizado y complementado, elaborándose además Manuales de Procedimientos.

Se elaboró el Manual de Procedimientos del Área de Recepción, que incluye Check In, Check Out y Cambio de Turno. Se presenta Portada y Contenido en el anexo VI-E.

Y el Manual de Procedimientos del Área de Servicios Generales, que incluye Limpieza de Habitaciones, Lavandería, Limpieza de Áreas Generales y Mantenimiento Preventivo y Correctivo. Se presenta Portada y Contenido en el anexo VI-F.

Actualmente se está trabajando en el mantenimiento y remodelación del hotel, pero su proceso es lento debido a la falta de recursos, además que no tienen un programa que los ponga en una perspectiva más clara de las deficiencias que tienen actualmente, sino que aplican acciones de acuerdo con lo más urgente o lo que considere el gerente, por lo que es otro aspecto que se les ha sugerido que también deberá trabajarse documentalmente.

En el aspecto de mercadotecnia y ventas, se están realizando acciones, pero estas no están documentadas al igual que todas las acciones que realizan o en las que colaboran para el cuidado del medio ambiente y beneficio social.

8. Se investigó sobre herramientas tecnológicas que pudieran facilitar el control de las operaciones del hotel y se realizó una propuesta, considerando los mejores sistemas para su adquisición, a la fecha se tiene ya el pedido de un software para el control hotelero y se está implementando otro de control de ventas del negocio de la dulcería. (Anexo VII).
  
9. Se identificaron las estrategias para mejora de la competitividad y se elaboró una propuesta de estrategias generales encaminadas a mejorar la competitividad de la empresa, misma que fue presentada a los propietarios para su autorización e implementación. En cada una de las estrategias ya se vienen realizando actividades para su implementación. (Anexo VIII).
  
10. Se elaboró y presentó el programa de acciones a desarrollar en la organización para mejorar la gestión del alojamiento y servicios que presta el Hotel Rosa del Alba, dichas actividades ya se están implementando y se está planeando como llevar a cabo la evaluación de las mismas, para ver el impacto que tengan en la mejora de la competitividad del Hotel. (Anexo IX).
  
11. Se dio asesoría a los propietarios en los acuerdos que podrían establecer con grupos o asociaciones que trabajan para beneficio de la sociedad, y así tener una política clara de la prestación de apoyos a estos grupos. Ya se tienen un acuerdo de colaboración que firmaron con una empresa para el cuidado del ambiente. (Anexo X).

## **RESULTADOS:**

Para la empresa:

El conocer mejor la empresa a través del diagnóstico que se realizó, y al implementar las propuestas de mejora a los procesos de la organización, se eficientaron diversos aspectos internos de la organización, como son los procesos, procedimientos, ambiente y clima laboral, entre otros aspectos; se renovó el desempeño de la empresa y se comienzan a obtener resultados que impactan positivamente en brindar un excelente servicio, se incrementaron las ventas, se redujo el impacto ambiental que se produce por parte del hotel, y se mejoraron las condiciones laborales para los colaboradores del hotel.

El Hotel Rosa del Alba cuenta ya con los documentos que contienen los resultados de la investigación de percepción de la imagen de la empresa en clientes, colaboradores y proveedores, así como el diagnóstico y análisis de la operatividad de los procesos administrativos que se llevan a cabo en la empresa, incluyendo las propuestas y recomendaciones de estrategias y acciones innovadoras y sustentables para implementar en los procesos administrativos de servicio al cliente, ventas, mantenimiento y recursos humanos del Hotel Rosa del Alba, todo esto es valioso para la organización en su toma de decisiones.

Cuenta con los documentos administrativos actualizados: Manual de Organización, Reglamento Interior de Trabajo del Personal, Reglamento de Hospedaje en Español e Inglés, Programa Interno de Protección Civil 2018, Manual de Procedimientos del Área de Recepción, y Manual de Procedimientos del Área de Servicios Generales.

En lo particular en la empresa, que además fue el primer negocio del empresario y que se está consolidando, ya con miras a aperturar otros negocios que incrementen y complementen los servicios de hospedaje que ofrecen, esta estadía le permitió conocer y desarrollar habilidades directivas basadas en la ética y la responsabilidad social, integrar y lograr coordinar equipos interdisciplinarios y multidisciplinarios para el crecimiento de la empresa, mejorar los procesos gerenciales, de administración e innovación y aplicar estrategias para alcanzar la productividad y competitividad de la organización.

Para el Tecnológico:

Lograr mayor vinculación entre la Institución y las empresas del ramo hotelero y del sector turístico en general, aperturando espacios para la participación por parte de alumnos y maestros en proyectos integradores que pudieran impactar en la economía del Estado.

Contar con maestros capacitados en las necesidades de los empresarios del sector turístico y sensibilizados para motivar a los futuros profesionistas hacia la resolución de problemas tanto sociales como empresariales en este sector.

Personalmente como Docente y Profesionista de la Administración:

Me permitió conocer a fondo tanto teórica como prácticamente la operación de una pequeña empresa familiar del sector hotelero, reforzando, con la observación de la realidad empresarial los conocimientos que tengo en planear, organizar, dirigir y controlar el funcionamiento de empresas, en específico en la rama hotelero.

Conocer y adaptar, a esta empresa en específico, las etapas de los procesos a las nuevas tendencias y enfoques de la administración, para la optimización de sus recursos y el manejo de los cambios organizacionales, de acuerdo con las necesidades del entorno.

Contar con la oportunidad de conocer, crear y desarrollar proyectos sustentables aplicando métodos de investigación de vanguardia, con un enfoque estratégico, multicultural y humanista; implementar sistemas de gestión de calidad para orientarlos a la mejora continua, con la finalidad de lograr la eficacia y eficiencia de la organización y diseñar estrategias de mercadotecnia basadas en el análisis de la información interna y del entorno global, para asegurar el éxito de la comercialización de los servicios que presta el Hotel.

Todo lo anterior significa un crecimiento personal como profesionista y docente de la Administración de Empresas.

## ANEXO I

### ENCUESTA A CLIENTES.



#### ENCUESTA SOBRE LA PERCEPCIÓN QUE TIENEN LOS CLIENTES DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL HOTEL ROSA DEL ALBA.

**Estimado huésped, le solicitamos su amable colaboración para responder a las preguntas de este cuestionario, mismas que nos servirán para implementar acciones para la mejora continua de nuestro servicio.**

1. Edad: \_\_\_\_\_
2. Sexo: \_\_\_\_\_
3. Lugar de procedencia: \_\_\_\_\_
4. ¿Cuál es su actividad actual? (marcar con una 'x' la opción elegida)
  - a) Empleado de una dependencia del sector público
  - b) Empleado de una organización privada
  - c) Estudiante
  - d) Empresario/ Comerciante
  - e) Profesional independiente
  - f) Jubilado
5. Motivo de su visita a Chetumal (marcar con una 'x' la opción elegida)
  - a) Ocio/placer
  - b) Negocios
  - c) Visita a amigos/familias
  - d) Salud
  - e) Eventos
  - f) Otros
6. Es cliente:
  - a) Primera vez
  - b) Cliente frecuente



7. ¿Cómo reservó su habitación de hotel? (marcar con una 'x' la opción elegida)
- a) Telefónicamente
  - b) Correo electrónico
  - c) Agencia de viajes Online
  - d) Sitio web del hotel
  - e) Reserva realizada por terceros
  - f) Otro medio \_\_\_\_\_
8. Principalmente, ¿por qué eligió el hotel? (puede marcar hasta 3 opciones con una 'x' si lo desea)
- a) Por recomendación
  - b) Por publicidad
  - c) Por precio
  - d) Por comodidad
  - e) Por confiabilidad
  - f) Por el servicio
  - g) Por su ubicación
  - h) Por sus instalaciones
9. ¿Le gustaría recibir información de ofertas del hotel? (marcar con una 'x' la opción elegida)
- a) Correo electrónico personalizado
  - b) Teléfono
  - c) Facebook
  - d) Teléfono móvil
  - e) Ninguno
10. ¿Considera que el Hotel Rosa del Alba cuenta con la seguridad de que sus pertenencias personales se encontraran en perfectas condiciones al término de su estancia?
- a) Si
  - b) No

11. ¿Cómo percibe la hospitalidad y el trato del personal? (marcar con una 'x' la opción elegida)
- a) Excelente
  - b) Bueno
  - c) Regular
  - d) Básico
  - e) Pobre
12. ¿Qué opinión tiene usted sobre la infraestructura del espacio físico del hotel? (marcar con una 'x' la opción elegida)
- a) Excelente
  - b) Bueno
  - c) Regular
  - d) Básico
  - e) Pobre
13. ¿Qué percepción tiene acerca del personal del hotel y el grado de atención que ellos demuestran hacia usted? Evalúe del 1 al 10, siendo 1 el mínimo valor y 10 el valor máximo de satisfacción. Y especifique al lado si lo/la conoció o no.
- a) Gerente
  - b) Recepcionista
  - c) Personal de reservaciones
  - d) Camarista
  - e) Lavandera

COMENTARIO \_\_\_\_\_

14. ¿Cómo percibe los servicios que presta el Hotel Rosa de Alba? (Siendo 1 el mínimo valor y 6 el máximo valor)
- a. Ventilador/ Aire acondicionado
  - b. Televisión
  - c. Pintura (Decoración en las paredes)
  - d. Internet
  - e. Iluminación

- f. Camas
- g. Blancos
- h. Toallas

COMENTARIO \_\_\_\_\_

15. ¿Qué opinión tiene del precio cobrado en función a los servicios que brinda el hotel? (marcar con una 'x' la opción elegida)

- a) Barato
- b) Económico
- c) Precio justo
- d) Costoso
- e) Excesivo

COMENTARIO \_\_\_\_\_

16. ¿Cómo calificaría nuestro hotel? (marcar con una 'x' la opción elegida)

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Básico
- e) Pobre

COMENTARIO \_\_\_\_\_

17. ¿Qué servicio piensas que debería mejorarse?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

18. ¿Qué servicios considera que deberíamos incorporar?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

19. De 0 a 100, ¿cuál es la probabilidad de que usted recomiende el hotel a un familiar o amigo?

\_\_\_\_\_

¡¡¡MUCHAS GRACIAS!!!

## ANEXO II

### GUÍA DE ENTREVISTA A COLABORADORES.



#### GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE LA PERCEPCIÓN QUE TIENEN LOS COLABORADORES DEL HOTEL ROSA DEL ALBA.

1. ¿Cuál es su nombre? \_\_\_\_\_
2. Edad: \_\_\_\_\_ 3. Sexo: \_\_\_\_\_
4. Puesto: \_\_\_\_\_
5. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en el Hotel Rosa del Alba?  
\_\_\_\_\_
6. ¿Tienen bien detalladas sus funciones a realizar?  
\_\_\_\_\_
7. ¿Cómo considera su relación laboral con sus superiores?  
\_\_\_\_\_
8. Del 1 al 10 ¿Cómo considera su desempeño en el Hotel Rosa del Alba?  
\_\_\_\_\_
9. ¿Comente sobre la relación que hay con sus demás compañeros?  
\_\_\_\_\_
10. ¿Cómo considera su salario?  
\_\_\_\_\_
11. ¿Cree que debería mejorar su salario? ¿Por qué?  
\_\_\_\_\_
12. ¿Espera en un futuro, debido a su desempeño, un ascenso o un incremento en sus incentivos? \_\_\_\_\_
13. ¿Le gusta su trabajo? ¿Por qué?  
\_\_\_\_\_

14. ¿Si le ofreciera otra empresa o institución otro empleo con un mejor salario, tomaría ese trabajo? \_\_\_\_\_

15. ¿Qué no le gusta del trabajo que desempeñas en el Hotel Rosa del Alba?  
\_\_\_\_\_

16. ¿Considera que existe seguridad en su trabajo? \_\_\_\_\_

17. ¿Vive con la incertidumbre de que algún día lo despidan? \_\_\_\_\_

18. ¿Ha hecho propuestas para que los procesos y procedimientos de su labor puedan mejorarse?  
\_\_\_\_\_

19. ¿Han sido escuchadas sus opiniones y tomadas en cuenta para la mejora continua?  
\_\_\_\_\_

20. ¿Considera que el Hotel Rosa de Alba tiene acciones encaminadas al cuidado del medio ambiente? \_\_\_\_\_

21. ¿Considera que el Hotel Rosa del Alba realiza acciones que impactan en beneficio a la sociedad?  
\_\_\_\_\_.

## ANEXO III

### GUÍA DE ENTREVISTA A PROVEEDORES.



#### GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE LA PERCEPCIÓN QUE TIENEN LOS PROVEEDORES DEL HOTEL ROSA DEL ALBA.

1. Nombre: \_\_\_\_\_
2. Empresa: \_\_\_\_\_
3. Puesto: \_\_\_\_\_
4. Productos o servicios que vende:  
\_\_\_\_\_
5. ¿Cuánto tiempo lleva proveyendo productos o servicios al Hotel Rosa del Alba? \_\_\_\_\_
6. ¿Los pagos de las compras son efectuados a tiempo y de manera correcta estipulada en el contrato? \_\_\_\_\_
7. Las veces que se ha comunicado con el Hotel Rosa del Alba, ¿Ha recibido atención oportuna y le han dado soluciones a su requerimiento?  
\_\_\_\_\_
8. A la hora de resolver problemas de gestión en relación a las compras, pagos, propuestas de ofertas, negociaciones y otros, como considera usted la actitud de los responsables de compra: \_\_\_\_\_
9. ¿Cree usted que la empresa tiene capacidad de solvencia en periodos cuando no es temporada alta? \_\_\_\_\_
10. ¿Cómo califica el nivel de satisfacción como proveedor hacia el personal del Hotel Rosa del Alba? \_\_\_\_\_
11. ¿Cómo ha sido el proceso de compras del último año en el Hotel Rosa del Alba? \_\_\_\_\_
12. ¿El hotel Rosa de Alba cuenta con el lugar y equipo necesario para el almacenamiento de los productos? \_\_\_\_\_

13. ¿Cree usted que las instalaciones son seguras para hacer el proceso de compra y suministro de los productos?

---

14. ¿Cree usted que existe una buena comunicación con el personal para que sea más eficiente los procesos de compra y suministro? ¿Por qué?

---

---

15. ¿Considera que el Hotel Rosa de Alba tiene acciones en la adquisición de productos encaminadas al cuidado del medio ambiente?

---

16. ¿Considera que el Hotel Rosa del Alba realiza o apoya acciones que impactan en beneficio a la sociedad?

---

17. Indique algunos elementos para la mejora de la relación comercial que tiene su empresa con el Hotel Rosa del Alba.

---

---

---

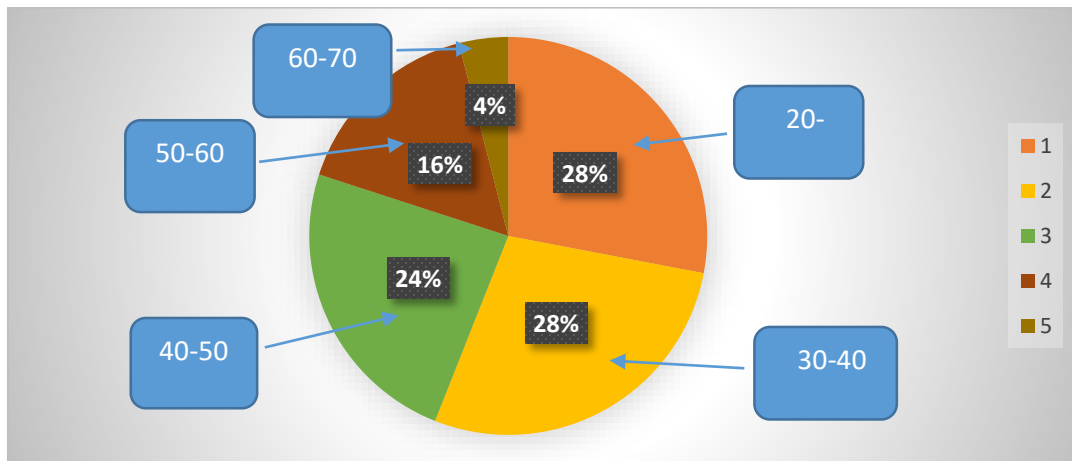
## ANEXO IV ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

### Resultados obtenidos de la "Encuesta Sobre La Percepción Que Tienen Los Clientes De Los Servicios Que Presta El Hotel Rosa Del Alba".

#### Pregunta 1

- Esta pregunta es para saber cuál es la edad más predominante entre los huéspedes que nos visitan.

Edad



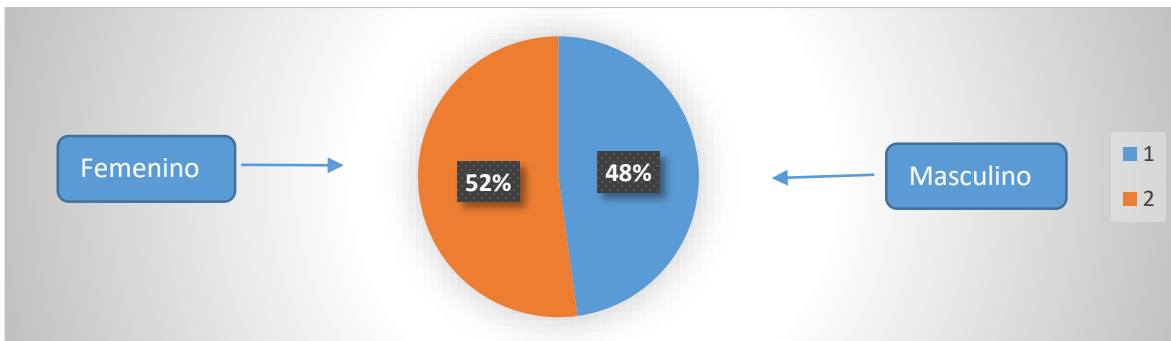
Como se puede observar en el modelo de grafica circular, vemos que existen 3 edades predominantes las cuales son: 20-30 años, 30-40 años y 40-50 años por lo que tenemos un amplio mercado potencial, entre personas jóvenes como personas maduras, por lo cual se sugiere que se haga una promoción mercadológica a este sector de personas las cuales dejarían una buena derrama económica al Hotel Rosa de Alba.



### Pregunta 2

- Esta pregunta es para saber cuál es el sexo predominante de las personas que reservan y visitan el Hotel.

#### Sexo

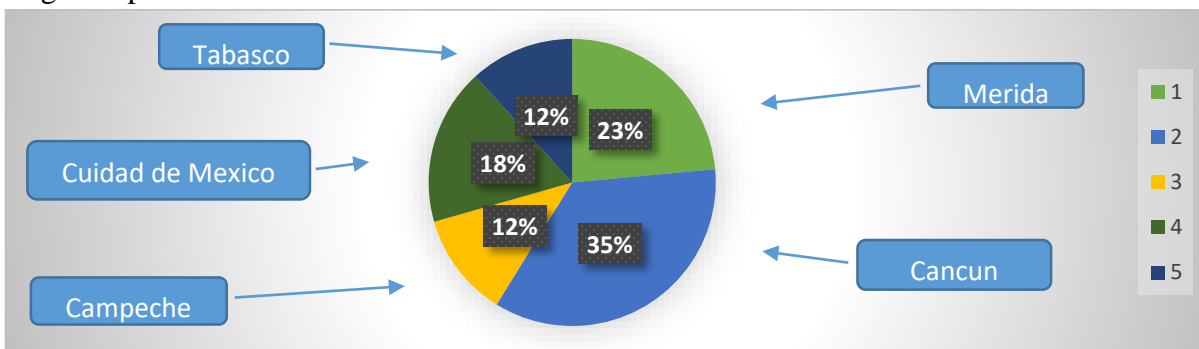


Con esta pregunta podemos observar que se encuentran muy parejos en el porcentaje de personas del sexo masculino y personas del sexo femenino que reservan y visitan el hotel, lo cual indica que los huéspedes son variados por lo que debemos escuchar sus necesidades y gustos que analizaremos en los siguientes resultados para poder ofrecerles un servicio por encima de sus expectativas.

### Pregunta 3

- Esta pregunta se encarga de analizar de que lugares de la república o región nos visitan más constantemente los huéspedes.

#### Lugar de procedencia



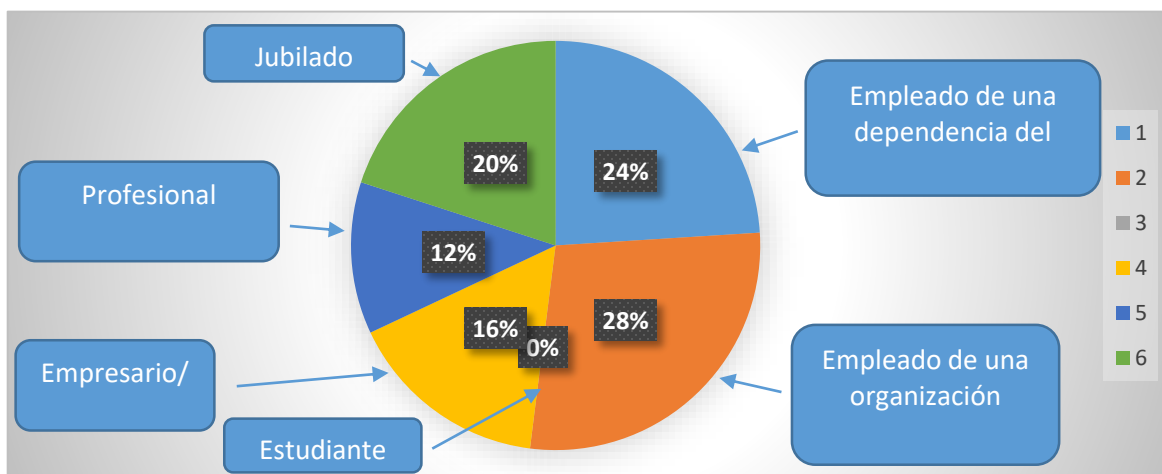
Los resultados de esta pregunta nos dicen que el mayor sector de huéspedes que visitan el Hotel Rosa del Alba viene de la zona sur de la República Mexicana, es decir, de la Península de Yucatán, aunque de igual manera nos visitan de otros lugares como lo son: Baja California, Belice, Veracruz, Estado de México; así mismo de la zona norte de Quintana Roo Tulum y Playa del Carmen. Hay un gran sector de la Península que viene a visitarnos, por lo tanto, se debería de hacer una pequeña promoción por medio de trípticos,

revistas y de las redes sociales las zonas que pudiesen visitar los turistas y huéspedes para hacer más atractivo la Ciudad de Chetumal y el Hotel Rosa del Alba.

*Pregunta 4*

- Esta pregunta es para saber que profesión tiene las personas que nos visitan y así saber el poder de solvencia que poseen. Así mismo se analizará el nivel socioeconómico de los turistas y huéspedes.

Actividad

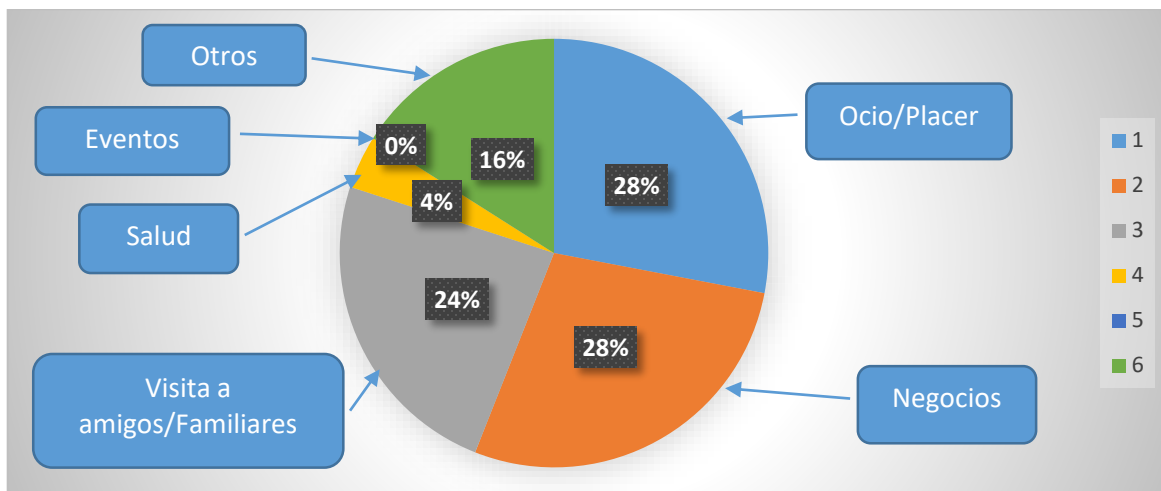


Como se puede observar en la anterior gráfica, nos percatamos que la mayoría de los clientes los cuales recibimos son: empleados de una dependencia del sector público y empleados de organizaciones privadas, es decir, vienen por algún trabajo de su organización o empresa, independientemente de sector que sea, viene espontáneamente, no tiene planeado una visita al Hotel Rosa del Alba por lo que su estancia es breve y debido a su actividad tienen poder de solvencia. Por lo cual se deberá presentar en óptimas condiciones los cuartos, televisión, aire acondicionado y el mantenimiento de lugar para que se encuentre en buen estado y así poder proporcionarle un buen servicio para que tenga un buen descanso después de largas horas de trabajo.

**Pregunta 5**

- Con esta pregunta nos interesa conocer por que visitan la Ciudad de Chetumal, para ver cuál es el atractivo de la capital del Estado.

**Motivo de su visita a Chetumal**

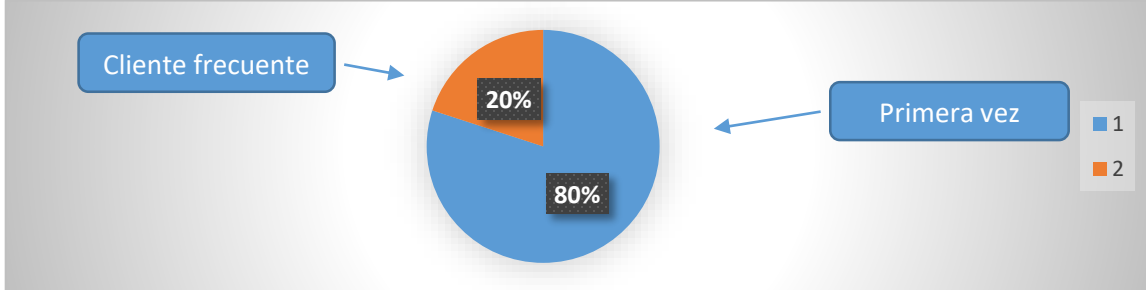


Como podemos observar en la anterior gráfica, vemos que los resultados tienen similitud con la actividad de su trabajo ya sea del sector público o privado. Tiene mucha relación con el análisis de la pregunta anterior. Los resultados arrojan que la mayor parte de las personas que visitan Chetumal vienen por negocios primordialmente, las otras razones por las que nos visitan y tiene un alto índice de porcentaje son: visitas a amigos/familiares y ocio/placer por lo que notamos que nuestro mercado además de acaparar el turismo a raíz de los negocios, se puede incrementar el flujo de turismo a razón de buenas promociones en temporadas bajas para aumentar el arribo de demás huéspedes, así como promocionar los lugares bien estructurado de destinos, tiempo para su traslado y llegada así como lugares a donde ir a visitar como lo son playas, lagunas, ríos, centros arqueológicos, restaurantes a donde puedan ir a disfrutar una velada y lugares que sean de su interés.

*Pregunta 6*

- Esta pregunta es para saber cuántas personas que ya visitaron el Hotel Rosa del Alba y vuelven nuevamente. Además, de saber si el Hotel es una primera opción para los clientes o lo es la competencia.

¿Es cliente?



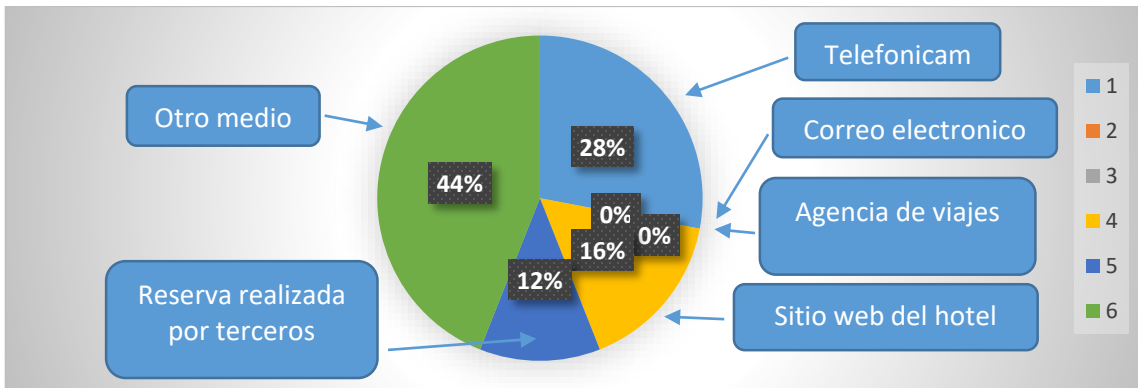
Como podemos analizar a raíz de la gráfica, observamos que la mayoría de los clientes vienen por primera vez, el 78% son huéspedes nuevos, lo cual revela la probabilidad de que seamos la primera opción entre los demás hoteles.

Por otro lado, los clientes frecuentes solo son el 22% lo cual indica que su estancia en el Hotel quizás no haya sido la mejor, por lo cual se deberán mejorar algunos aspectos que se analizaran en las siguientes preguntas para que de esta manera sigan frecuentando al hotel en sus próximas vacaciones, visitas de trabajo, entre otras.

*Pregunta 7*

- Esta pregunta es para saber la manera en la que reservan un cuarto del Hotel Rosa del Alba y así poder facilitar las reservaciones para que sea más eficaz.

¿Cómo reservó su habitación de Hotel?



Como se puede observar en la gráfica circular anterior, vemos que existen 3 maneras de preferencia para reservar los cuartos. La manera preferida de los clientes es la

realizada por otro medio, analizando las observaciones de manera directa de las encuestas, nos percatamos que la prefieren hacer personalmente, ello quizás sea para poder dialogar y tener un panorama amplio sobre el costo y los servicios que brinda el Hotel.

La otra opción preferida es telefónicamente, se plantea que es por la misma razón, para poder dialogar con el personal de reservación o recepción sobre los precios y servicios con los que cuenta.

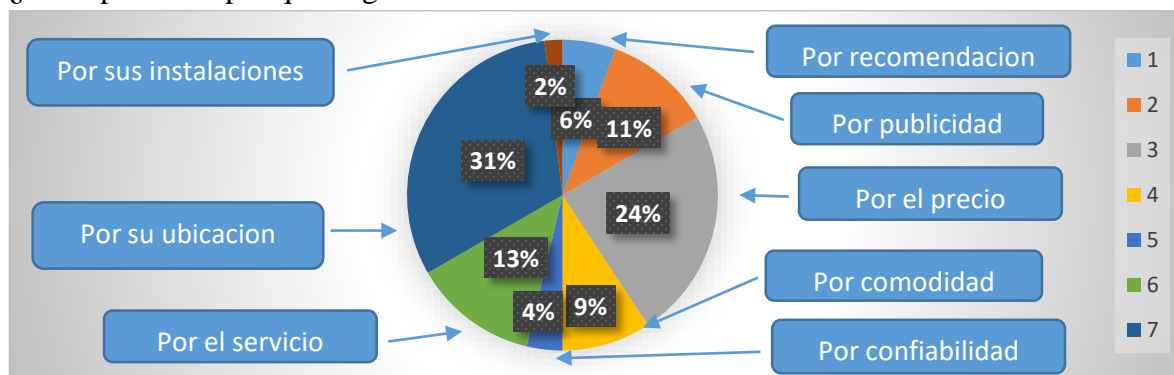
Estas respuestas nos indican que seguramente no confían en las agencias de viajes o sitios web del hotel, probablemente porque no son claros las tarifas y servicios o porque les parece más difícil usar la tecnología actual.

La recomendación más útil sería ampliar el panorama de los sitios web, agencias de viajes o con la ayuda de las redes sociales, en las que deberá llevar los costos y los servicios que brinda el hotel de manera más clara y responsable para que no tengan alguna duda y se les haya brindado la información necesaria para los huéspedes.

### Pregunta 8

- Esta pregunta se formuló para saber cuáles son las fortalezas del Hotel Rosa del Alba.

¿Principalmente por qué eligió el Hotel Rosa del Alba?



Como podemos observar tenemos dos aspectos importantes que considerar, la primera y más importante es su ubicación del Hotel y la segunda, su precio.

Esta grafica nos refleja la preferencia de los huéspedes, y ello es debido a su gran ubicación céntrica, esto es porque en esta zona se pueden encontrar una gran variedad de tiendas y lugares que los huéspedes pueden visitar y eso parece ser del total agrado a las personas que visitan Chetumal.

Por otro lado, tenemos el segundo aspecto que es el precio. Debido al bajo precio en relación a los demás hoteles, les parece muy atractivo debido a que se ahorran una cierta cantidad de "x" dinero para otros usos como visitar más lugares o comprar algo de su total agrado y es una buena inversión para ellos.

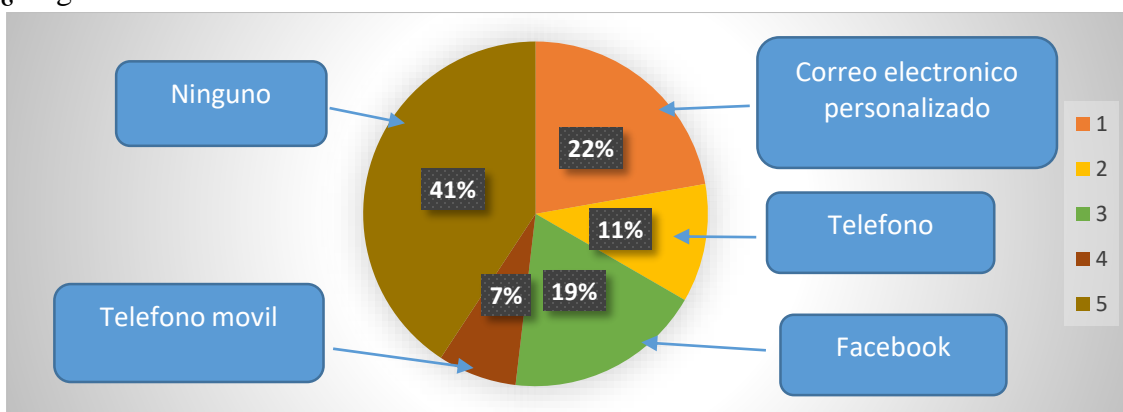
Como recomendación, se deberá de mejorar el servicio y algunos aspectos de infraestructura, esto en razón de que tienen muy bajo porcentaje las opciones que no

eligieron como lo son: Por recomendaciones, Por comodidad, Por confiabilidad, Por sus instalaciones y Por su servicio. Nos indica que solo por la ubicación y el precio eligen el Hotel Rosa del Alba, en cambio si la Comodidad, El servicio y sus instalaciones fueran las esperadas recomendarían o volverían a optar por elegir el hotel y tendría el Hotel más flujo de visitantes que hayan estado en alguna ocasión pasada.

*Pregunta 9*

- Esta pregunta fue elaborada para saber si les fue del total agrado su estancia en el Hotel Rosa del Alba y si les gustaría regresar.

¿Le gustaría recibir información acerca de ofertas del Hotel?



Como se puede observar en la gráfica, el 40% de los huéspedes prefieren no optar por recibir información alguna de ofertas del Hotel Rosa del Alba por lo que nos indica que quizás su estancia no haya sido la esperada conforme a sus expectativas.

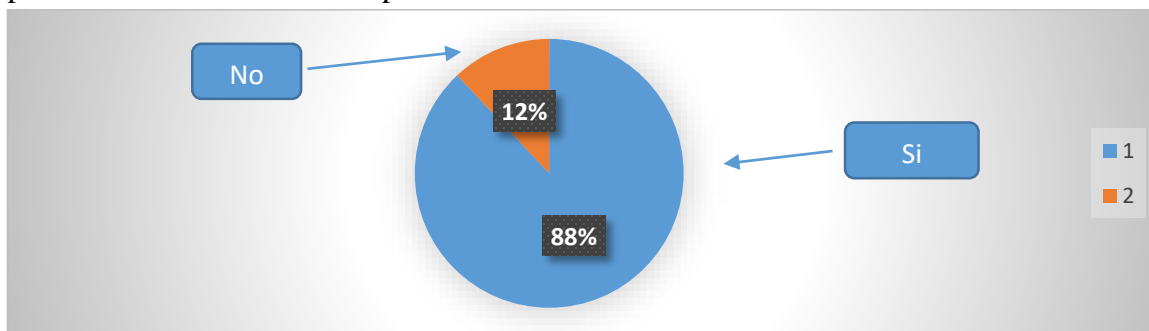
Vemos que tenemos dos respuestas con un 20% las cuales son: Correo electrónico personalizado y Facebook, lo cual nos indica que a un pequeño sector les gusto la estancia en el hotel y quieren volver.

Como recomendación, se les sugiere mejorar el servicio y algunos aspectos de infraestructura para que cumplan con sus expectativas de los huéspedes.

*Pregunta 10*

- Esta pregunta fue elaborada con la finalidad de saber si los huéspedes tienen seguridad y confianza del hotel.

¿Considera que el Hotel Rosa del Alba cuenta con la seguridad de que sus pertenencias personales se encontrarán en perfectas condiciones al término de su estancia?



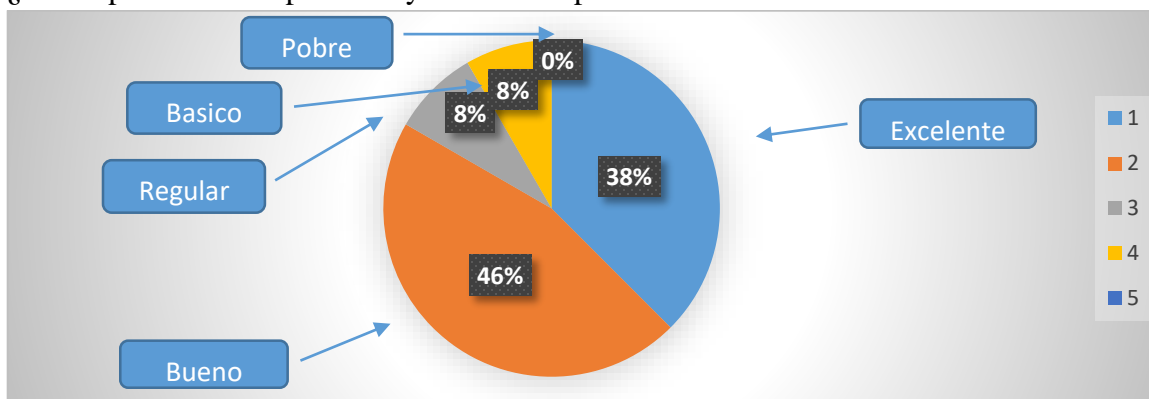
Como se puede observar en la anterior gráfica, nos logramos percatar de que si existe la confianza y seguridad de parte de los huéspedes en que están seguros sus pertenencias durante su estancia en el Hotel.

Como recomendación se necesitará reforzar la confianza con los huéspedes del Hotel instalando cámaras en los accesos, así como en algunos lugares específicos para una mayor seguridad y garantía en el Hotel.

*Pregunta 11*

- Esta pregunta se elaboró con la finalidad de conocer si las actitudes y el desempeño del personal son adecuadas.

¿Cómo percibe la hospitalidad y el trato del personal?



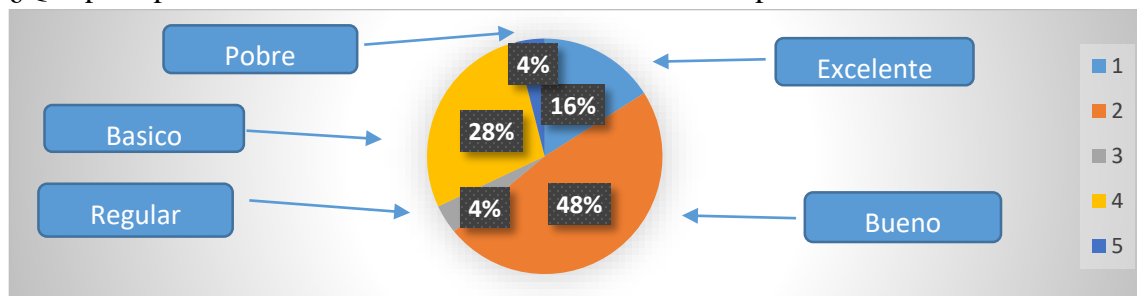
Como se puede observar en la gráfica anterior con respecto al porcentaje, notamos que el mayor porcentaje es en la descripción "Bueno" con 43% y le sigue "Excelente" con

un 39% lo que indica que el personal cumple adecuadamente con las funciones establecidas, para lo cual se requiere que se continúe así debido a que se está trabajando de una manera correcta lo cual propicia que sea del agrado de los huéspedes.

*Pregunta 12*

- Esta pregunta se elaboró con la finalidad de saber cómo perciben el espacio de los cuartos, el Lobby, los pasillos y toda la infraestructura del Hotel.

¿Qué percepción tiene usted sobre la infraestructura del espacio físico del Hotel?

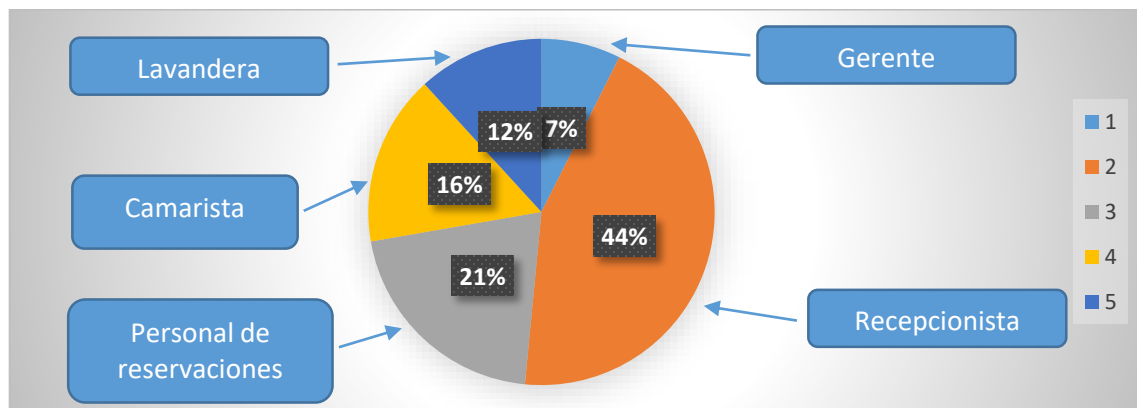


Como se puede observar, encontramos dos variables en las respuestas, el de mayor porcentaje es respuesta “Buena” con un 52% y la segunda “Básico” con un 26%. Vemos que quizás para los huéspedes no tiene la mejor infraestructura el hotel que quisieran, sin embargo, se cuenta con el espacio suficiente para ser un Hotel distinguido y asegurando la protección de cada visitante.

*Pregunta 13*

- Esta pregunta fue elaborada con la finalidad de conocer la percepción de los huéspedes en relación con todo el personal del Hotel.

¿Qué percepción tienen acerca del personal del Hotel y el grado de atención que ellos muestran hacia usted?





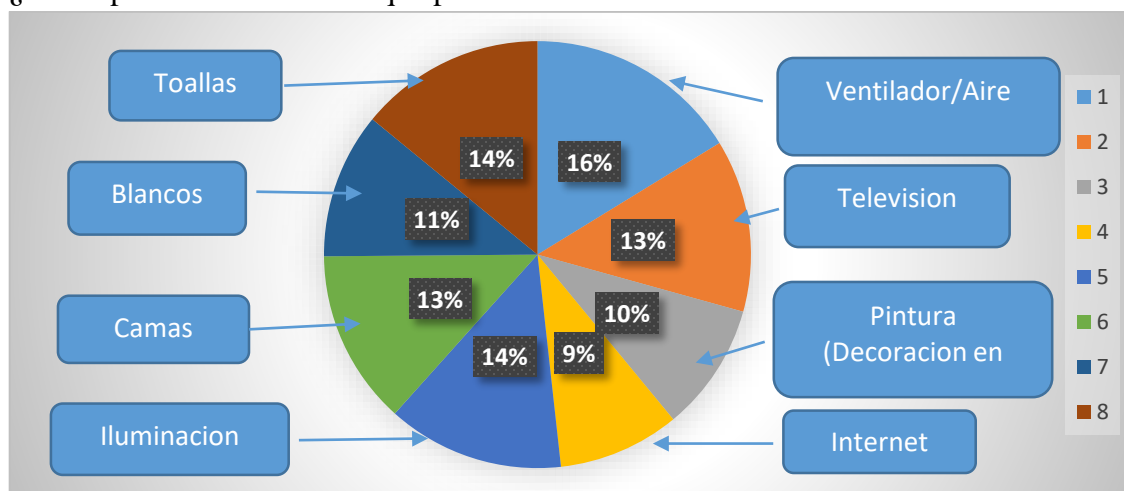
Como se puede observar el que tiene mayor porcentaje, es el personal de Recepción con un 47%, y esto es debido a que ellos son los que interactúan más con los clientes a través de preguntas acerca de lugares para visitar, pequeños o largos diálogos lo cual enriquece la confianza y amabilidad del servicio.

Como recomendación, se deberá ser más empático con los huéspedes, dándoles los "Buenos días, buenas tardes" entre otras, para que perciban un buen clima entre el Cliente-Personal.

*Pregunta 14*

- Esta pregunta se elaboró con la finalidad de saber cuál es el tipo de servicio más deficiente.

¿Cómo percibe los servicios que presta el Hotel Rosa del Alba?

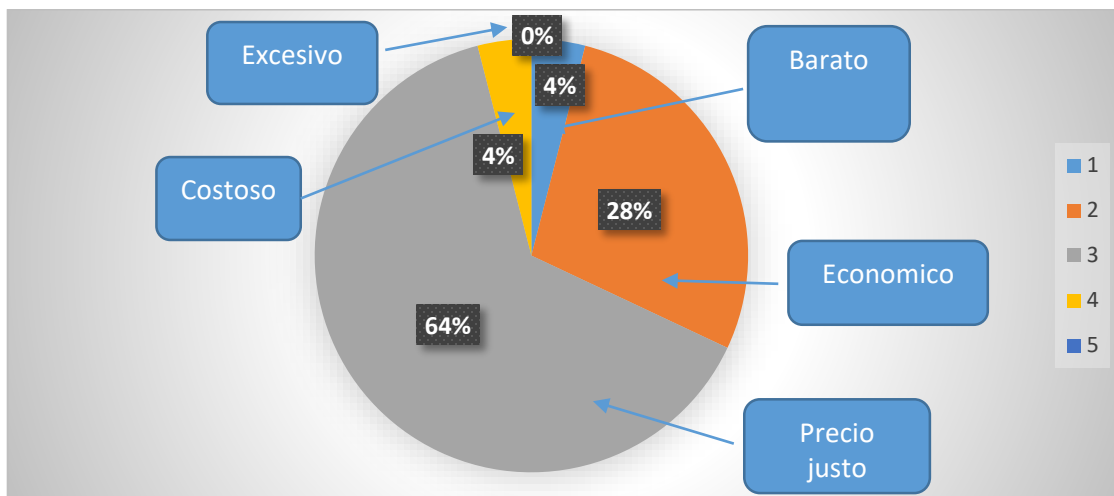


Como se puede observar en la gráfica, se presentan tres servicios los cuales cuentan con una calificación más débil que las demás y son: el internet con 9%, luego le sigue pintura (Decoración en paredes) con un 10% y por último blancos con un 11% lo cual nos habla que son aspectos que no fueron del total agrado de los huéspedes por lo cual se sugiere que el mantenimiento del internet sea de manera periódica y óptima para que de esta manera tengan una señal muy alta e intensa. De igual manera las paredes no son de total agrado por lo cual se sugiere que se de mantenimiento a las paredes para que se dé una buena imagen a los huéspedes.

*Pregunta 15*

- Esta pregunta fue elaborada con la finalidad de saber si el precio es el justo en relación a los servicios que brinda e Hotel y analizar la mejor opción de mejora.

¿Qué opinión tiene el precio cobrado en función de los servicios que brinda el Hotel?



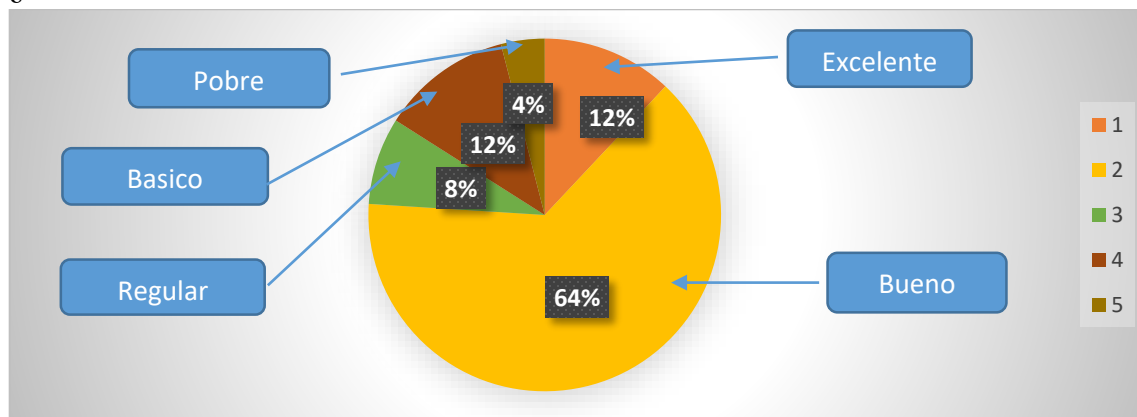
Como se puede observar, con respecto al precio analizamos que existen dos constantes, el primero y el de mayor porcentaje es el "precio justo" con un 64% el cual muestra que el precio en relación a los servicios que brinda el hotel les parece el correcto. La segunda constante es la respuesta "económico" con un 28% y nos hace referencia a que el precio está por debajo del precio que deberían pagar.

Analizando estos resultados vemos que a la mayoría de los clientes les parece justo el precio y vemos que otro porcentaje de huéspedes menciona que es muy económico, por lo que se recomienda que se ajusten los precios un poco más arriba del monto común para que el margen de ganancia sea mayor, esto, debido a que los clientes tienen la solvencia para pagar más por la reservación de un cuarto.

*Respuesta 16*

- Esta pregunta fue elaborada para medir la satisfacción de los huéspedes durante su estancia en el Hotel Rosa del Alba.

¿Cómo calificaría nuestro Hotel?



Como se puede observar, vemos que en general la mayoría de los clientes tienen una buena percepción en cuanto al servicio, en infraestructura, al mantenimiento y a la hospitalidad.

De los cinco rangos puestos como referencia para medir la satisfacción de los huéspedes, la mayoría respondió “Buena” con un 64% lo cual lo mantiene en una posición, aunque sin duda se puede mejorar en cada uno de los aspectos para poder llegar al óptimo, es decir, “excelente”.

*Pregunta 17*

- Esta pregunta fue elaborada con la finalidad de saber en qué tipo de servicios específicos deberá mejorarse y tener en buenas condiciones.

¿Qué servicio piensas que debería mejorarse?

Servicios constantes	Servicios variables
El internet	La pintura de los muebles
La pintura de las paredes	El olor a cañería de los baños
El lobby	Ventiladores
Los pisos	Televisión
Los muebles	Regaderas
Aire acondicionado	Apagadores
Las puertas	Macetas
Baños	El cableado en las paredes

*Pregunta 18*

- Esta pregunta se elaboró para saber qué servicio es el que más necesitan los huéspedes para su posible incorporación.

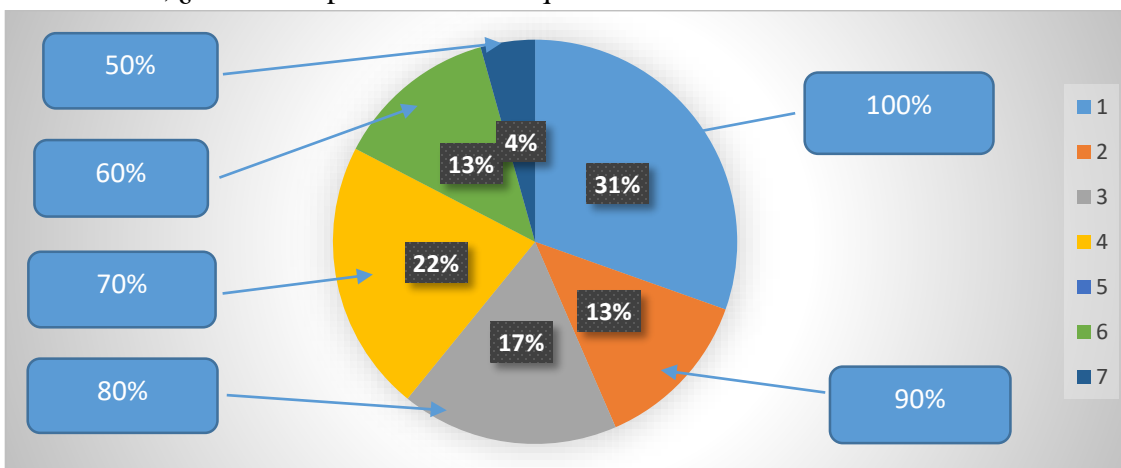
¿Qué servicio considera que deberíamos incorporar?

Possible incorporación
Cafetería o restaurant
Teléfono en la habitación
Sillas y percheros en los cuartos
Dispensador de café y refrescos
Televisión en el Lobby
Closet
Refrigerador

*Pregunta 19*

- Esta pregunta se elaboró con la finalidad de saber, si recomendarían el hotel para recibir un flujo más amplio de huéspedes y que calificación le darían.

Del 0 al 100, ¿Cuál es la probabilidad de que usted recomiende el Hotel a un familiar?



Como se puede observar en la gráfica circular, vemos que las respuestas más predominantes debido al porcentaje son: el 100% y 70% por lo que los huéspedes están contentos con el servicio prestado, sin embargo, todos los procesos y servicios, se pueden ir mejorando para que el 100% sea mayor y evidentemente vuelvan a hospedarse y recomienden a sus familiares y amigos para tener una cartera más grande de clientes.

## **Resultados obtenidos de la “Guía de Entrevista Sobre La Percepción Que Tienen Los Colaboradores del Hotel Rosa Del Alba”.**

Se cuenta con el siguiente personal:

De base 3 Recepcionistas, 2 Camaristas, 1 Lavandera, 1 Cubre turnos, 1 Administrativo, 1 Gerente,

Staff 2 de Mantenimiento y 1 Contador.

Eventual 1 recepcionista, 1 Camarista, 1 Lavandera.

En lo general su opinión es que, aunque existe un documento con las funciones a realizar no se encuentra bien detallado y algunas veces no han realizado las funciones que deberían.

Consideran que su relación laboral con su superior es adecuada y no tienen problemas con su jefe. Que su relación con sus compañeros no siempre es la adecuada por el carácter de algunos de ellos.

Califican su desempeño en un promedio de 8 y consideran que, aunque su salario es superior a lo que pagan en otros negocios similares, si podría ser mejor, y si esperan un incremento en sus incentivos.

Les gusta su trabajo, pero si les ofrecieran las mismas facilidades y mejor salario en otra empresa se cambiarían de trabajo, aunque dudan que esto pudiera darse, consideran que su trabajo actualmente es seguro y los eventuales opinan que ojalá pudiera existir una base.

Han hecho propuestas para que los procesos y procedimientos de su labor puedan mejorarse y han visto que si han sido escuchadas sus opiniones y tomadas en cuenta para la mejora continua.

Consideran que el Hotel Rosa de Alba si tiene acciones encaminadas al cuidado del medio ambiente, como es el programa de separación de la basura que recién están implementando y comentan que si se están realizando acciones que impactan en los trabajadores y la sociedad, como es la adecuación de un espacio para que puedan tomar sus alimentos, las clases de inglés y el apoyo que se da a los eventos del callejón del arte.

## **Resultados obtenidos de la “Guía de Entrevista Sobre La Percepción Que Tienen Los Proveedores del Hotel Rosa Del Alba”.**

En las entrevistas con los proveedores del Hotel Rosa del Alba, la mayoría de ellas se les aplicó a los vendedores, otras a supervisores y muy pocas a gerentes o propietarios de los negocios.

Varios de ellos también habían sido proveedores en las administraciones pasadas.

Su opinión con respecto a los pagos es que estos se están realizando en el tiempo y forma acordados.

Que han recibido atención oportuna y solucionado a conformidad de las partes los incidentes o inconformidades que se han presentado y que en realidad han sido en muy contadas ocasiones.

No existe ninguna queja en cuanto a la capacidad de pagos y solvencia en periodos cuando no es temporada alta

Califican en un 9 el nivel de satisfacción como proveedor hacia el personal del Hotel Rosa del Alba

Generalmente el proceso de compras del último año se ha incrementado en cuanto a las cantidades de producto adquiridos

Que el hotel Rosa de Alba ha habilitado espacios adecuados para el almacenamiento de los productos que compra

Que el Hotel Rosa de Alba se interesa en adquirir productos amigables con el medio ambiente

Conocen que el Hotel Rosa del Alba realiza acciones que impactan en beneficio a la sociedad, porque les ha hecho adquisiciones de productos para apoyar actividades culturales y deportivas, así como actividades para niños, jóvenes, mamás y personas con capacidades diferentes.

## ANEXO V

### DIAGNÓSTICO FODA

#### FODA DEL HOTEL ROSA DEL ALBA

	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
Factores internos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con una buena actitud de parte del personal directivo y operativo en relación con futuros cambios y mejoras.</li> <li>• El precio de las habitaciones se percibe como accesible.</li> <li>• Ya se inició el mantenimiento de la infraestructura, lo que dará una imagen renovada al Hotel.</li> <li>• Existe un buen clima organizacional para implementar mejoras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura muy deteriorada.</li> <li>• Mobiliario antiguo.</li> <li>• Falta de Documentos escritos que orienten la administración y las funciones a desempeñar por cada integrante del personal.</li> <li>• Falta de un sistema de calidad total.</li> <li>• No poseen un buzón de quejas para identificar las deficiencias.</li> <li>• Recursos escasos.</li> <li>• No poseen una buena imagen de</li> </ul>
Factores externos		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los clientes confían en el Hotel Rosa del Alba.</li> <li>• Cuenta con una muy buena ubicación.</li> <li>• Hay disposición de los propietarios hacia la mejora, lo que augura un compromiso de la alta dirección para implementar sistemas de calidad.</li> </ul>	<p>las administraciones pasadas y aún hay gente que no identifica que es otro negocio con objetivos bien definidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No poseen un sistema administrativo de apoyo.</li> </ul>
<p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones gubernamentales para incrementar el turismo nacional que visita la ciudad y sus alrededores.</li> <li>• A un costado del Hotel, se encuentra el Callejón del Arte, un espacio artístico, cultural y deportivo al</li> </ul>	<p><b>Estrategias</b></p> <p>E-1.- Implementar un sistema de calidad total para ofrecerles un mejor servicio a los huéspedes.</p> <p>E-2.- Realizar promociones de los cuartos para tener una mayor clientela e implementar un programa de fidelización.</p> <p>E-3.- Informar a los huéspedes los eventos que se realizan en el Callejón del Arte para</p>	<p><b>Estrategias</b></p> <p>E-1.- Realizar la mejora continua en los servicios para ofrecerles una mayor satisfacción a las necesidades de los clientes.</p> <p>E-2.- Realizar el mantenimiento del mobiliario antiguo para presentar una mejor imagen.</p> <p>E-3.- Proporcionarles a los clientes un buzón de quejas para que nos</p>



<p>cual se le está dando mucho impulso, a través de la realización de eventos que atraigan a los turistas y la ciudadanía.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llegada de turismo internacional debido a ser el vecino país de Belice.</li> </ul>	<p>que tengan una mayor experiencia además que conocerán la cultura de la zona.</p>	<p>expresen sus inconformidades los clientes y así poder tomarlos en cuenta y resolver los problemas.</p>
<p><b>Amenazas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Debido a la ubicación geográfica de Chetumal, el Hotel se encuentra propenso a recibir fenómenos meteorológicos.</li> <li>• Incremento de la delincuencia en el sur del Estado.</li> <li>• Existen otros Hoteles sobre la</li> </ul>	<p><b>Estrategias</b></p> <p>E-1.- Capacitar al personal en caso de algún fenómeno meteorológico.</p> <p>E-2.- Brindarles a los huéspedes protección e información adecuada para su protección, en el caso de ocurrir algún fenómeno meteorológico.</p> <p>E-3.- Informarle al cliente por medio de un anuncio publicitario el precio de algunos cuartos para llamar la atención con</p>	<p><b>Estrategias</b></p> <p>E-1.- Realizar el mantenimiento adecuado a la infraestructura para evitar algún problema mayor en cuanto a fenómenos meteorológicos.</p> <p>E-2.- Hacer videos promocionales y compartirlos por las redes sociales del Hotel en donde se plasmen imágenes del hotel tanto de destinos los cuales</p>

<p>avenida Héroes donde se encuentra el Hotel Rosa del Alba.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La ciudad de Chetumal, Q. Roo al ser zona fronteriza posee un porcentaje de 16% por lo que la inflación es fuerte para la sociedad local como para la de otros Estados del país que visitan la capital.</li></ul>	<p>relación a la competencia de los hoteles de la zona.</p>	<p>puedan visitar en su estancia en la Cd. de Chetumal.</p>
--	---	---

## **ANEXO VI**

### **IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS.**

El Hotel Rosa del Alba ya contaba con algunos documentos administrativos. Que nos solicitaron fueran revisados y complementados, se mencionan a continuación el estatus de cada uno de ellos:

- 1.- Manual de Organización, se revisó y actualizó. Se presenta Portada, Índice, la nueva Misión, Visión y Valores del documento ya modificado, y el Organigrama. (ver anexo VI-A).
- 2.- Reglamento Interior de Trabajo del Personal. Se revisó y actualizó. Se presenta Portada y Contenido del mismo. (ver anexo VI-B).
- 3.- Reglamento de Hospedaje, también fue revisado y se elaboró en idioma inglés, que es el que se presenta. (ver anexo VI-C).
- 4.- Programa Interno de Protección Civil 2018, dicho documento se elaboró juntamente con el despacho de consultores Fernández y Asociados. Se presenta Portada y Contenido. (ver anexo VI-D).
- 5.- Manual de Procedimientos del Área de Recepción, es nuevo, se elaboró durante la Estadía. Se presenta Portada y Contenido. (ver anexo VI-E).
- 6.- Manual de Procedimientos del Área de Servicios Generales, es nuevo, se elaboró dentro de las actividades realizadas en esta Estadía. Se presenta Portada y Contenido. (ver anexo VI-F).

**ANEXO VI-A**  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**  
**DEL**  
**HOTEL ROSA DEL ALBA**

**Septiembre 2017, Chetumal, Q. Roo**

## ÍNDICE

Introducción	1
Logotipo	1
Objetivo del Manual	3
Objetivos Específicos	3
Antecedentes de la Empresa	4
Misión	6
Visión	6
Valores	7
Objetivo de la Empresa	9
Estructura Orgánica	10
Estructura Organizacional del Hotel Rosa del Alba	11
Organigrama de Integración de Puestos y Plazas	12
Descripción de Puestos	13
ADMINISTRACIÓN GENERAL	13
Perfil de Puestos	14
Descripción de Puestos	16
GERENCIA DE OPERACIONES	16
Perfil de Puestos	18
Descripción de Puestos	20
ÁREA DE RECEPCIÓN	20
Perfil de Puestos	22
Descripción de Puestos	24
ÁREA DE SERVICIOS GENERALES	24
Perfil de Puestos	26
Descripción de Puestos	28
Glosario de Términos	30

## **MISIÓN**

El Hotel Rosa del Alba tiene como misión la satisfacción de las necesidades y expectativas de comodidad y bienestar de los clientes, mediante la presentación de servicios de alojamiento de calidad, dentro de principios y valores que rigen a la organización.

## **VISIÓN**

Ser líder en servicios de alojamiento, con la responsabilidad de asegurar un servicio eficiente y eficaz digno de los clientes, adoptando la calidad como un compromiso integral de la organización.

## **VALORES**

- **Respeto**

El reconocimiento de la dignidad de las personas, así como la comprensión de las situaciones entre los integrantes de cada área de la empresa de manera mutua.

- **Espíritu de servicio**

El espíritu de realizar acciones que apoyen a la empresa en su crecimiento, aportando el máximo esfuerzo personal y reflejando en una actitud de brindar más de lo que se espera.

- **Honestidad**

El comportamiento recto, honrado e intachable de todos y cada uno de los trabajadores del Hotel Rosa del Alba.

- **Lealtad**

El compromiso personal hacia la misión, visión y objetivos del Hotel Rosa del Alba.

- **Responsabilidad**

La posibilidad de prever los defectos del propio comportamiento y corregirlo basados en las normas y reglas establecidas, dentro de su ámbito de trabajo y misma competencia.

- **Calidad**

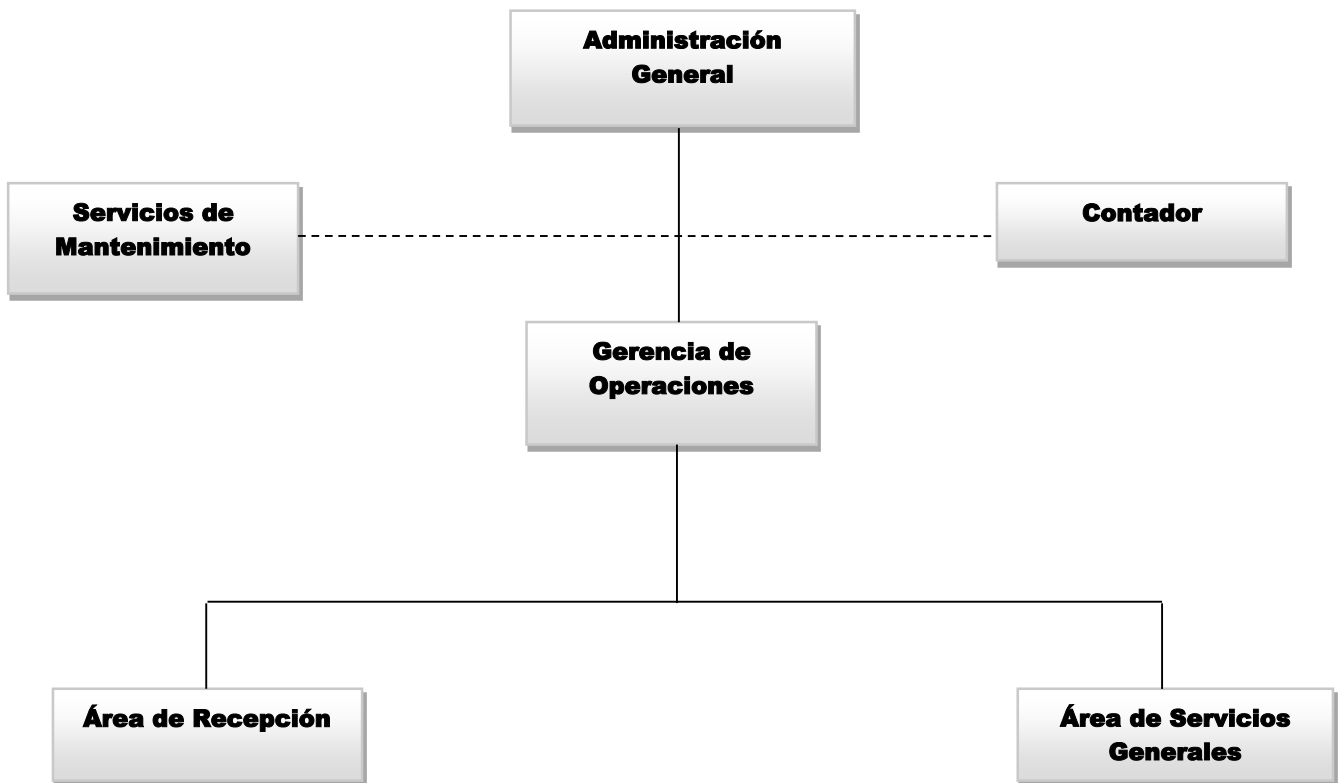
Realizar los procesos en forma adecuada para la satisfacción de los clientes cumpliendo sus requerimientos, mediante la mejora continua.

- **Trabajo en equipo**

Realizar las actividades correspondientes de cada área en forma conjunta para que exista un mejor desempeño y de esta manera ofrecer un servicio apropiado al cliente.



## ORGANIGRAMA





**ANEXO VI-B**

**REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO DEL PERSONAL.**



**REGLAMENTO INTERIOR  
DE TRABAJO  
DEL PERSONAL DEL  
HOTEL ROSA DEL ALBA**

**Octubre 2017, Chetumal, Q. Roo**

## **CONTENIDO**

### **Capítulo 1**

Disposiciones Generales

### **Capítulo 2**

Derechos y Obligaciones del Hotel

### **Capítulo 3**

Derechos y Obligaciones de los Trabajadores

### **Capítulo 4**

Jornada y Horarios de Trabajo

### **Capítulo 5**

Días de Descanso y Vacaciones

### **Capítulo 6**

Asistencia y Puntualidad

### **Capítulo 7**

Sistema de Pago (Sueldo)

### **Capítulo 8**

Horas Extras

### **Capítulo 9**

Faltas y Sanciones

### **Capítulo 10**

Permisos e Inasistencias

### **Capítulo 11**

Medidas de Seguridad e Higiene

## ANEXO VI-C

### REGLAMENTO DE HOSPEDAJE



IN ORDER TO MAKE YOUR STAY MORE PLEASANT AT THE HOTEL, WE PRESENT YOU IN DETAIL, THE FOLLOWING INTERNAL REGULATION FOR THE GUEST AT ROSA DEL ALBA

---

1. The hotel reserves the right to refuse admittance.
2. It is obligation of the guest to liquidate punctually the amount of the account caused in the negotiation, when they are required by the company.
3. Pets are not allowed on the hotel premises.
4. Firearms, explosives, flammables, narcotics or similar substances are not permitted inside The Hotel.
5. Damages or losses to The Hotel property, by the guest, to buildings furnishings, shall be paid in due accordance with the set-up price by The Hotel.
6. The check-in time is at 3:00 p.m. and the check-out time is at 12:00 p.m., if you wish to change the check-out date, please let us know and proceed with the corresponding process at the
7. reception of the Hotel.
8. All valuables or money in cash shall be deposited in the reception of the Hotel. The Hotel is not responsible for valuables left outside the reception.
9. Every person wants to have access to the rooms and who is not duly registered in the Hotel, must have the authorization to enter the property and pay for the set-up rate.
10. Guests must leave the room's key every time they leave the property of The Hotel.
11. It is strictly forbidden to make annoying noises, provoke altercations, introduce music, and in general, any act that disturbs or annoys other guests.
12. It is strictly forbidden to use the rooms to do hazard-games that are prohibited by law or meetings that are designed to aggravate public order or disobey existing laws or regulations.
13. It is forbidden to deteriorate the furniture, the decorations or stuff of the negotiation giving them another type of use different from the original one.
14. It is forbidden to do any act that causes damage to the hotel or to other guests or is contrary to decorum or social behavior.
15. Smoking is strictly forbidden in any closed area of The Hotel.

- 16.** The Hotel shall not be responsible for the partial or total loss of property, valuables or vehicles in the parking area.
- 17.** The Hotel shall not be responsible for items or services purchased at the gift-shop, souvenirs-shop, bike-rent and taxi service and services rendered by third parties.
- 18.** The power in the room is supplied with alternating current (AC) (60 hertz and 110 volts), please do not use personal devices not suitable for this rating, do not overload the power line.
- 19.** The luggage and the other properties that guests introduce into the establishment is considered property of the company that make the registration and could respond preferentially at all the obligations that, in accord to the accommodation-concept, complementary services and other consumptions cause the persons included in the respective register.
- 20.** The Hotel has a civil liability insurance policy for up to \$ 1,500,000.00.
- 21.** The present regulation has been prepared in accordance with the provisions of the Federal Law on Tourism in force and the provisions of the Regulations on Accommodation Establishments, Campgrounds and Parking Houses, being mandatory for both the company and Guests.

Av. De los Héroes No. 159 Int. B, Chetumal Q. Roo, C.P. 77000, Tel. (+52) 983 832 09 50, E-Mail: [contacto@rosadelalba.com.mx](mailto:contacto@rosadelalba.com.mx)

**ANEXO VI-D**

**PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL 2018**



**PROGRAMA INTERNO  
DE  
PROTECCIÓN CIVIL 2018  
DEL  
HOTEL ROSA DEL ALBA**

**Enero 2018, Chetumal, Q. Roo**

## CONTENIDO

1.-	INTRODUCCIÓN	4
2.-	DEFINICIÓN	4
3.-	OBJETIVOS	4
4.-	MARCO LEGAL	4
5.-	PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL	5
	5.1 DEFINICIÓN	5
	5.2 OBJETIVOS	5
	5.3 ORGANIZACIÓN	7
	5.3.1 ORGANIGRAMA GENERAL DE LA EMPRESA	7
	5.3.2 ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD INTERNA DE PROTECCIÓN CIVIL	8
	5.4 ACTA CONSTITUTIVA	9
	5.5 FUNCIONES GENÉRICAS DE LA UNIDAD	12
	5.5.1 DOCUMENTACIÓN DEL PROGRAMA INTERNO	18
6.-	SUBPROGRAMA DE PREVENCIÓN	20
	6.1 DEFINICIÓN	20
	6.2 ANÁLISIS DE RIESGOS Y RECURSOS	21
	6.2.1 TIPOS DE RIESGOS A LOS QUE ESTAMOS EXPUESTOS	21
	6.2.2 AGENTES O FENÓMENOS PERTURBADORES	22
	6.2.3 DIAGNÓSTICO DE LA ZONA	24
	6.2.3.1 RIESGOS CIRCUNDANTES	24
	6.2.3.2 RECURSOS CIRDUNDANTES	25
	6.2.4 DIAGNÓSTICO DEL INMUEBLE	26
	6.2.4.1 ESTRUCTURAS	26
	6.2.4.1 RIESGOS INTERNOS	28
	6.2.5 DIAGNÓSTICO POBLACIONAL	32
	6.2.6 INVENTARIO DE RECURSOS MATERIALES	34
	6.3 MEDIDAS PREVENTIVAS	35

6.4 EQUIPO DE SEGURIDAD	37
6.4.1 EXTINTORES	37
6.4.2 EQUIPO DE PRIMEROS AUXILIOS (BOTIQUINES)	37
6.5 NORMAS DE SEGURIDAD	38
6.6 SEÑALIZACIÓN	39
6.7 ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES	40
6.7.1 FUNCIONES DEL PERSONAL	40
6.7.2 FUNCIONES DE LAS BRIGADAS	40
6.7.3 ACCESORIOS Y EQUIPO DE BRIGADISTAS	40
6.8 DIRECTORIOS DE EMERGENCIA	41
6.9 CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO	42
6.10 ORGANIZACIÓN DE SIMULACROS	43
6.11 DIFUSIÓN Y CONCIENTIZACIÓN	48
6.12 PROGRAMA DE MANTENIMIENTO	49
7.- SUBPROGRAMA DE AUXILIO	50
7.1 DEFINICIÓN	50
7.2 PLANES Y PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA	50
7.2.1 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE AUXILIO A CUERPOS ESPECIALIZADOS	50
7.2.2 PROCEDIMIENTO EN CASO DE EVACUACIÓN	51
7.2.3 PROCEDIMIENTO EN CASO DE INCENDIO	52
7.2.4 PROCEDIMIENTO EN CASO DE AMENAZA DE BOMBA	53
7.2.5 PROCEDIMIENTO PARA LA TEMPORADA DE FENÓMENOS METEOROLÓGICOS	54
7.2.6 PROCEDIMIENTO EN CASO DE FUGA DE GAS	56
8.- SUBPROGRAMA DE RECUPERACIÓN	58
8.1 EVALUACIÓN DE DAÑOS Y VUELTA A LA NORMALIDAD	58
9.- CONCLUSIONES	59
10.- ANEXOS	60

**ANEXO VI-E**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RECEPCIÓN.**



**MANUAL  
DE PROCEDIMIENTOS  
DEL ÁREA DE RECEPCIÓN  
DEL  
HOTEL ROSA DEL ALBA**

**Diciembre 2017, Chetumal, Q. Roo**



## **CONTENIDO**

<b>Introducción</b> .....	1
<b>Justificación</b> .....	2
<b>Objetivo General</b> .....	3
<b>Objetivos Específicos</b> .....	3
<b>Normas de Operación</b> .....	4
<b>Procesos y Procedimientos en el Área de Recepción</b> .....	5
<b>Procedimiento Check In</b> .....	6
<b>Diagrama de Flujo Check In</b> .....	9
<b>Formatos Check In</b> .....	10
<b>Procedimiento Check Out</b> .....	12
<b>Diagrama de Flujo Check Out</b> .....	15
<b>Formatos Check Out</b> .....	16
<b>Procedimiento Cambio de Turno</b> .....	18
<b>Diagrama de Flujo Cambio de Turno</b> .....	21
<b>Formatos Cambio de Turno</b> .....	22
<b>Glosario de Términos</b> .....	24

## **CONTENIDO**

<b>Introducción</b> .....	1
<b>Justificación</b> .....	2
<b>Objetivo General</b> .....	3
<b>Objetivos Específicos</b> .....	3
<b>Normas de Operación</b> .....	4
<b>Procesos y Procedimientos del Área de Servicios Generales</b> .....	5
<b>Procedimiento Limpieza de Habitaciones</b> .....	6
<b>Diagrama de Flujo Limpieza de Habitaciones</b> .....	9
<b>Formatos</b> .....	10
<b>Procedimiento Lavandería</b> .....	12

**ANEXO VI-F**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE SERVICIOS  
GENERALES**



**MANUAL  
DE PROCEDIMIENTOS  
DEL ÁREA DE SERVICIOS  
GENERALES  
DEL  
HOTEL ROSA DEL ALBA**

**Enero 2018, Chetumal, Q. Roo**

<b>Formatos .....</b>	<b>16</b>
<b>Procedimiento Limpieza de Áreas Generales .....</b>	<b>18</b>
<b>Diagrama de Flujo Limpieza de Áreas Generales .....</b>	<b>21</b>
<b>Formatos .....</b>	<b>22</b>
<b>Procedimiento de Mantenimiento Preventivo .....</b>	<b>24</b>
<b>Diagrama de Flujo de Mantenimiento Preventivo .....</b>	<b>27</b>
<b>Formatos .....</b>	<b>28</b>
<b>Procedimiento de Mantenimiento Correctivo .....</b>	<b>30</b>
<b>Diagrama de Flujo de Mantenimiento Correctivo .....</b>	<b>33</b>
<b>Formatos .....</b>	<b>34</b>
<b>Glosario de términos .....</b>	<b>36</b>

## **ANEXO VII**

### **HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.**

El Hotel Rosa del Alba podría beneficiarse enormemente si utiliza el internet para promocionarse, estableciendo además algún tipo de sistema de reservas online, principalmente por dos razones:

- Posibilidad de captar turistas en todo el mundo.
- Posibilidad de establecer relaciones directas a largo plazo con estos clientes, logrando su fidelización.

Esta es la manera por la cual, los pequeños hoteles, están compitiendo con las grandes cadenas hoteleras, permitiendo que el turista realice su reserva en línea, brindándole

una respuesta en tiempo real, ofreciéndole toda la comodidad del manejo de reservas online, pero manteniendo el encanto familiar que los caracteriza.

Hoy en día si se tiene un hostel, un bed and breakfast o un hotel, mediano o pequeño, se debe de contar con un software hotelero adecuado que ayude con la administración. Hay que recordar que la Tecnología es el mejor aliado en la atención que reciben los clientes. Ayuda a terminar con los problemas de las reservas y puede generar un eficiente control de las reservaciones y un eficaz manejo de la recepción.

En el mercado existen una enorme variedad de programas para la gestión de hoteles, algunos son basados en la web, otros son programas convencionales para instalar en el disco duro de la computadora, en fin, hay amplia gama de programas con características similares, pero con algunas diferencias.

De la investigación realizada sobre las herramientas tecnológicas sobre sistemas digitales hoteleros para facilitar el control de las operaciones se recomienda adquirir alguno de los siguientes:

- Logismic Hotel OnePlace

Logismic es una Empresa de Desarrollo de Software en Mérida, Yucatán, México, con amplia experiencia en el desarrollo de soluciones a la medida en tecnologías de Escritorio, Entornos Web y Desarrollo Móvil para las empresas del ramo turístico, agrícola y agroindustrial.

Software para Hoteles, B&B (Bed and Breakfast), Hostales, Moteles y Más Logismic® Hotel One Place es un software customizable para hoteles pequeños y medianos, hoteles boutique y bed and breakfast.

Permite visualizar de manera gráfica la ocupación del hotel, las temporadas y tarifas disponibles, genera reportes y estadísticos útiles para la toma de decisiones. Los clientes podrán reservar y pagar fácilmente en línea.

- WebRezPro

Es otro software hotelero basado en la Web que ofrece un servicio completo por un precio muy accesible. Tiene un sistema de reservas online integrado, de modo que no hay necesidad de separar habitaciones para las reservas en línea. Otra gran ventaja que tiene este sistema es que los datos se guardan y respaldan automáticamente en un servidor con conexiones a internet redundantes, monitoreado las 24 hs del día y con generador propio de electricidad (para que no haya “caídas” imprevistas del sistema, ni siquiera por fallas de energía eléctrica).

- ASI FrontDesk

Es un producto de Anand Systems Inc. una empresa con más de diez años de experiencia en el diseño de software hotelero. La versión completa de ASI Front Desk ofrece sistema de gestión de habitaciones, sistema de reservas, módulo de facturación y finanzas, entre otros. Este no es un programa basado en la web, se debe instalar en el ordenador del hotel y está diseñado para correr sobre Windows. Además, está disponible en español.

- Hotelogix

Se trata de un software hotelero muy fácil de instalar y de usar, diseñado para hoteles y bed and breakfast medianos. Se trata de un SaaS (Software as a Service), lo que significa que está basado “en la nube”, en un servidor web, y se puede acceder a él a través de cualquier ordenador con conexión a internet. Cuenta con varios módulos dedicados a: control de habitaciones, central de reservas, ventas y marketing, GDS e IDS (Global Distribution System e Internet Distribution System), lo que permite tener acceso a más de 1200 portales de viajes. Se pueden controlar varios hoteles con la misma cuenta, en el caso de que poseas más de un establecimiento hotelero.

Hay que considerar, desde luego, en la decisión de adquirir un software de estos, el presupuesto que se tenga, que en el caso del hotel sabemos que es un presupuesto ajustado, además debe estar adaptado a las necesidades especiales de la empresa, debe ser de fácil manejo, sencillo e intuitivo, pero completo al mismo tiempo, incluyendo por supuesto, un módulo de reservas online.

El software deberá tener una muy buena relación costo-innovación-calidad, y la capacidad de transformarse en algo más que una plataforma de gestión, debe ser una plataforma generadora de ingresos, que permita mejorar la competitividad de la empresa.



## **ANEXO VIII**

### **ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD.**

Hoy en día, el mercado hotelero presenta algunas dificultades para los hoteles pequeños y medianos, no por falta de compradores, sino que el problema radica muchas veces en la elección de estrategias para competir con un cada vez mayor número de negocios que se van aperturando, aunado a esto, está también la falta de recursos económicos para invertir en modernizar y mantener la infraestructura y el mobiliario, además de la necesidad de adquirir herramientas adecuadas para que los clientes realicen sus reservas con comodidad y así poder vender los servicios hoteleros.

Los hoteles pequeños son empresas con características especiales, muchos de ellos suelen tener un alto índice de rotación en su personal, ya que muchas personas que comienzan a trabajar en este tipo de empresas, una vez que han ganado experiencia, consiguen un empleo mejor pagado o con mejores posibilidades de desarrollo profesional en una cadena hotelera grande, por lo que hay que invertir en capacitación, pero al mismo tiempo se sabe que no es una inversión del todo redituable, además muchos de ellos son administrados por sus propietarios, que son personas que no tuvieron conocimientos académicos para manejar un negocio de este tipo, sino que se hicieron en la práctica, con ideas y capacidades, que muchas veces ante el entorno que impera hoy en día, son obsoletas.

Sabemos también que existe una creciente cultura online en los compradores de todo el mundo, en todas las áreas comerciales, incluyendo el turismo por supuesto, y una de las primeras cosas que busca un turista al planear sus vacaciones es un hotel, pero muchas veces sucede que, si no puede realizar reservas en línea en el hotel que desea, prefiere cambiar de hotel, y busca uno en el cual pueda reservar en línea, con comodidad y seguridad.

Considerando todo lo anterior, así como las características particulares del Hotel Rosa del Alba y los diagnósticos que se hicieron, se propone aplicar las estrategias competitivas siguientes:

1. Una estrategia de Mejora, en la que se relacionen significativamente las variables de implicación con la calidad, el contemplar aspectos ambientales básicos y el impacto social del negocio.

Esta estrategia incluiría acciones encaminadas a la mejora de la infraestructura y mobiliario, para mejorar la imagen física del hotel, el cambio hacia insumos

que no dañen el ambiente y la participación del hotel en acciones de beneficio social.

2. La estrategia de Capacidad, en la que se consideran los precios por habitación, el equipamiento de las habitaciones y la cantidad de servicios prestados en el hotel.

Aquí se trabajará con base en un plan de tarifas de acuerdo a tres aspectos: temporadas alta y baja, equipamiento de las habitaciones, y ofertas especiales por fidelización del cliente y atención a grupos, en forma tal que se busque el satisfacer las expectativas de los clientes.

Se contemplará la mejora del equipamiento de las habitaciones y el incrementar la gama de servicios complementarios que se ofrezcan.

3. Una estrategia de Inversión Tecnológica, en la que se combinen las variables relacionadas con las TIC y SI y el tipo de gestión del establecimiento hotelero.

Porque, aunque el Hotel Rosa del Alba ya cuenta con una página web, redes sociales, y trabaja reservaciones asociado con Booking.com, es importante la adquisición de un software de control hotelero como los que ya se han propuesto anteriormente, ya que esto permitirá dar una mejor atención en las reservas y asociarse a más OTAS (Online Travel Agencies), además debe invertirse en cámaras de vigilancia para la seguridad y en herramientas digitales para promoción del hotel.

4. La estrategia de Recursos Humanos, en la que hay significancia de la integración de un equipo de trabajo y la formación objetiva y subjetiva de los empleados.

Como parte de esta estrategia se deberá implementar programas de capacitación del personal, tanto en las distintas áreas de su labor como en su formación dentro del ramo turístico, ya que, para el trato con los clientes, el hotel debe contar con personal con las siguientes cualidades: Capacidad social, Responsables y eficientes, Dispuestos a aprender, Detallistas en el conocer y dar servicio al cliente, Adaptable a los cambios y con gran Pasión por el trabajo que desarrollan.



## **ANEXO IX**

### **PROGRAMA DE ACCIONES.**

Para alcanzar las estrategias competitivas propuestas, se plantea el siguiente programa de acciones a desarrollar para mejorar la gestión del alojamiento y servicios que presta el Hotel Rosa del Alba.

Para la estrategia de Mejora:

1.- Continuar con la inversión que destinan a dar mantenimiento y mejorar la infraestructura, pero hacerlo con base en los planes de habilitación de las habitaciones que no están actualmente disponibles y la remodelación de otras habitaciones ya identificadas y algunas áreas comunes, así como en un Programa de Mantenimiento Preventivo y Correctivo que deberá ser elaborado considerando el diagnóstico que se tiene de la infraestructura.

2.- Elaborar el Programa de Cuidado del Medio Ambiente apostando por igual a la reducción de los impactos en el medio ambiente y el mantenimiento de la rentabilidad, dicho programa deberá estar enfocado al ahorro de energía eléctrica, uso controlado de gas, cuidado del agua, reutilización del papel, manejo adecuado de los residuos sólidos y el cambio hacia insumos que no dañen el ambiente.

Para ello se propone continuar contemplando la sustitución progresiva de luminarias tradicionales por luminarias de bajo consumo tipo LED, la revisión y cambio de las instalaciones eléctricas, el utilizar luces crepusculares en zonas de exterior, la instalación de equipos compensadores de energía, programar el cambio de equipos ya muy antiguos que utilizan energía eléctrica, como son las bombas de agua y aparatos eléctricos, llevar el control de consumos energéticos mediante sistemas informáticos y también se debe evaluar la rentabilidad que tendría el adquirir equipos de producción de energía solar o eólica.

Contar con calentadores de agua con termostatos modulantes y dar seguimiento al funcionamiento adecuado de los mismos. Llevar el control del uso del gas. Evaluar la rentabilidad del cambio de calentadores que utilizan gas por calentadores que utilizan energía solar.

Controlar el suministro y la calidad del agua, así como sustituir instalaciones hidráulicas, utilizar sistemas de descarga parcial en las cisternas de WC.

Capacitar al personal, camaristas y lavanderas, indicándoles en los aseos información sobre la posibilidad de ahorrar agua, como podría ser en el cambio de toallas o ropa de cama que puede hacerse según deseo de los huéspedes. Llevar un estadístico del consumo de agua. El Hotel cuenta dentro de los depósitos de suministro de agua, con una cisterna alimentada con agua de lluvia, deberá darse seguimiento puntual al mantenimiento de esta, para que en épocas de lluvia esté limpia y sin fugas para aprovechar este recurso no renovable.

Considerar el uso de papel ecológico, tanto el que se utiliza en actividades administrativas, el cual deberá reducirse y reutilizarse en lo posible, como el papel sanitario que se utiliza en los baños de las habitaciones.

Elegir proveedores con criterios ecológicos, para adquirir detergentes y productos de limpieza ecológicos. Utilizar material de informática reciclado (cartuchos de tinta, toners...) y la pintura y solventes que se utilicen sean de los que no dañan el ambiente.

En lo posible comprar a granel, evitando porciones y embalajes excesivos y tratar de usar envases reciclables y/o retornables, procurando realizar la adquisición de productos en envases de vidrio frente a los de metal y los de papel en lugar de los de plástico. Deberá evitarse, siempre que sea posible, la utilización de abonos químicos, plaguicidas y herbicidas.

3.- Como uno de los propósitos del Hotel Rosa del Alba es realizar acciones de beneficio social, además de las acciones para el cuidado del ambiente, se propone que en lo posible se potencie el consumo de productos de empresarios locales, continúe proporcionando becas a estudiantes que realizan sus prácticas o residencias profesionales, seguir proporcionando apoyo al deporte y las campañas ecológicas, así como las actividades artístico culturales que se desarrollan en la ciudad de Chetumal, en especial las que son organizadas en el Callejón del Arte.

Para la estrategia de Capacidad:

1.- Definir el plan de tarifas, que como ya se mencionó debe considerar tres aspectos: identificar las temporadas alta y baja, clasificar las habitaciones de acuerdo a su capacidad y equipamiento, y ofertar precios especiales o descuentos en apoyo a eventos que se realicen en la ciudad, por fidelización de los clientes, así como para grupos.

2.- En cuanto al equipamiento de las habitaciones se realizarán acciones para estandarizar el mismo y que la diferencia sea solamente el número de personas que pueden compartir una habitación.

3.- Actualmente, el Hotel solo da servicio de alojamiento en base sencilla, doble o triple y como servicio complementario recién abrió una Dulcería, se propone que incremente sus servicios destinando un área con equipo informático y otra con caminadora o escaladora y bicicleta deportiva, y que incluya en su plan de crecimiento el ofertar otros servicios complementarios como son Tienda de Conveniencia o Regalos y Cafetería o Restaurante. Asimismo, habrá que continuar buscando socios comerciales para proporcionar los servicios de transporte y agencia de viajes.

Para la estrategia de Inversión Tecnológica:

1.- Se debe adquirir un software de los propuestos anteriormente para controlar mejor la operatividad y dar una mejor atención en las reservaciones.

2.- Actualizar la página web y revisar constantemente lo publicado en redes sociales.

3.- Buscar más asociados en las OTAs (Online Travel Agencies), esto permitirá incrementar las ventas.

4.- Invertir en cámaras de vigilancia para la seguridad de los huéspedes y colaboradores.

Para la estrategia de Recursos Humanos:

1.- Elaborar e implementar el Programa de Capacitación y Formación del Personal, el cual debe incluir temas en las distintas áreas de desempeño: Administración, Recepción, Reservaciones, Camaristas, Lavandería, Mantenimiento y Ventas, Formación en Sostenibilidad, Servicio Superior en la Atención al Cliente, Formación de Equipos de Alto Desempeño, Seguridad e Higiene en el Trabajo, Conociendo el Entorno Turístico y otros; así como temas que contribuyan a mejorar su entorno personal como: Todos Ganadores, Nutrición y Salud, Ser Feliz, Mejorando el Entorno Familiar, y otros temas similares.

2.- El Hotel además de las prestaciones de Ley y los sueldos y salarios profesionales que paga a sus trabajadores y colaboradores, les otorga otro tipo de prestaciones como son: uniformes, vales de despensa, apoyo para útiles escolares de ellos o de sus hijos; dichas prestaciones deberán ser revisadas y analizar el impacto de las mismas en la motivación de los trabajadores o si deben cambiarse por otras que les proporcione mayor satisfacción y los impulse a dar un mejor desempeño.

## **ANEXO X**

### **ACUERDOS DE COLABORACIÓN-**

En próximos días se firmará un acuerdo de colaboración con el Callejón del Arte Chetumal, para apoyar aspectos artísticos, culturales, ecológicos y deportivos, que se realizan en la Privada de Efraín Aguilar en Chetumal.

También se dio asesoría a los propietarios del Hotel, para la firma del acuerdo de colaboración con la Fundación Transforma tu Entorno, I.A.P. la cual realiza actividades relacionadas con el cuidado del ambiente, en específico, el manejo de la basura. El cual se presenta a continuación:



## CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA FUNDACIÓN “TRANSFORMA TU ENTORNO I. A. P.” Y EL “HOTEL ROSA DEL ALBA”; PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE COOPERACIÓN PARA HACER DE QUINTANA ROO UN ESTADO LIBRE DE BASURA.

---

CHETUMAL, QUINTANA ROO, MÉXICO A 28 de FEBRERO de 2017.

### REUNIDOS

Por una parte el **Ing. Kevin Said Calef García Muñoz**, Presidente del Patronato Rector de la «FUNDACIÓN TRANSFORMA TU ENTORNO I. A. P», con clave JASPQROPBCHE08022017-FC-TUENTORNO-054 y con domicilio en Av. de los Héroes # 359, Col. Adolfo López Mateos, en Chetumal, Quintana Roo, C.P. 77010.

Y por la otra, el **Ing. Dimas Enrique Jiménez Rivero**, Administrador General, del Hotel “Rosa del Alba”, con domicilio en Av. De los héroes #159 int. B, en Chetumal Quintana Roo, C.P 77086.

Quienes se reconocen mutuamente con la capacidad legal suficiente para obligar a sus respectivas entidades y

### CONSIDERAN

- I. Que ambas Entidades tienen objetivos comunes y/o complementarios en el cuidado del medio ambiente y en el trabajo altruista para mejorar la condición de vida de la sociedad quintanarroense, por lo tanto, la colaboración permitirá aprovechar al máximo sus potenciales.
- II. Que tiene interés positivo la unión y la coordinación de las dos Entidades a fin de sumar esfuerzos para establecer caminos de actuación que favorezcan a ambos pero sobre todo a la sociedad quintanarroense.
- III. Que ambas Entidades buscan hacer un cambio al transformar su entorno, tienen en cuenta que los hechos valen más que las palabras y que por lo tanto, es necesario actuar.
- IV. Que, sobre la base de lo anteriormente expuesto, se abre un amplio espectro de posibilidades de colaboración, por lo cual, se considera oportuno suscribir

un protocolo que permita un aprovechamiento de los recursos más óptimo y una cooperación activa en el desarrollo de temas de interés común, por lo tanto acuerdan suscribir el presente convenio de colaboración que se regirá por las siguientes:

## **CLÁUSULAS**

### **PRIMERA. - Finalidad de la colaboración.**

El presente convenio de colaboración tiene por objetivo enmarcar y coordinar la actuación del HOTEL ROSA DEL ALBA apoyando en la donación de su papel y cartón a la Fundación Transforma Tu Entorno I. A. P. dentro del “Programa Escuelas de Papel”, que tiene como objetivo “Construir y remodelar Escuelas en Comunidades del Municipio de Othón P. Blanco”.

### **SEGUNDA. - Formalización.**

El papel y cartón donado podrá ser pasado a buscar en el Hotel Rosa del Alba en un horario de lunes a jueves de 16:00 hrs a 20:00 hrs.

### **TERCERA. - Relación de recursos humanos y materiales.**

La empresa “hotel Rosa del Alba” aportará papel y cartón que ya no utilice a la Fundación Transforma Tu Entorno I. A. P.

### **CUARTA. - Establecimiento de logística.**

Para facilitar el seguimiento de la colaboración, de lunes a jueves de 16:00 hrs. a 20:00 hrs.. Pasará una camioneta en el Hotel Rosa del Alba con ubicación Av. De los héroes #159 interior B, Chetumal Quintana Roo, C.P 77086. Con el logo de la Fundación y empleados de la misma, para levantar el recurso material que la empresa Hotel Rosa del Alba haya donado.

### **QUINTA. - Acuerdo de Publicidad.**

La empresa Hotel Rosa del Alba está de acuerdo en tener un convenio de vinculación con el área de Marketing de la Fundación Transforma Tu Entorno, para cualquier tipo de publicación que se haga en beneficio de ambas partes, ejemplos;

- Utilizar su marca o logo en las redes sociales de la fundación, para darle a conocer a la sociedad quienes son las empresas que están donando, con la finalidad de llevar a cabo el “Programa de Escuelas de Papel”.
- Permitir poner en la empresa y sus sucursales publicidad de nuestra Fundación.

**SEXTA. - Efectos económicos.**

Por cada 1 kg. de papel y cartón que la empresa Hotel Rosa del Alba done a la Fundación Transforma Tu Entorno, la Fundación donará 2.00 pesos, que al final del año la empresa podrá deducir en impuestos.

**SÉPTIMA. - Duración.**

El presente convenio de colaboración es vigente desde el momento de su firma y tendrá una vigencia de 1 año, prorrogables previo acuerdo escrito de las partes Y, en prueba de conformidad, ambas partes firman el presente convenio de colaboración, en la ciudad y en la fecha mencionada, por triplicado y a un sólo efecto.

Sus representantes lo firman en dos ejemplares originales, igualmente válidos y estampan en ellos sus respectivos sellos, en la fecha y lugar indicado arriba.

POR EL HOTEL ROSA DEL ALBA.

POR LA FUNDACION  
TRANSFORMA TU ENTORNO  
I. A. P.

Ing. Dimas Enrique Jiménez Rivero.

Ing. Kevin Said Calef García  
Muñoz.