

Manual de conducta para el Hotel Bella del Mar

Natalia Borrero Chamorro
Hellen Zambrano Rodríguez



Universidad del Pacífico
Programa en Tecnología en Gestión Hotelera y Turística
Buenaventura, Colombia
2024

Manual de conducta del Hotel Bella del Mar

**Natalia Borrero Chamorro
Hellen Zambrano Rodríguez**

Informe de pasantía presentado como requisito para optar al título de:
Tecnólogo en Gestión Hotelera y Turística

Directora.
Mg. Alma Cecilia Araujo Portocarrero

Línea de Proyección social:
Pasantías

Universidad del Pacífico
Programa de Tecnología en Gestión Hotelera y Turística
Buenaventura, Colombia
2024

AGRADECIMIENTOS

Fanny Bonilla Viveros: me gustaría darle las gracias a doña Fanny dueña del Hotel Bella del Mar, ya que amablemente nos atendió y nos guio en nuestra primera experiencia laboral, le agradecemos por confiar en nosotras, el apoyo y el estar siempre guiándonos en el camino a seguir.

José Luis Martínez: le agradecemos al administrador del Hotel Bella del Mar, ya que siempre estuvo apoyándonos, siempre se preocupó por nosotras y es una persona en la cual siempre puedes confiar.

Lorena Chamorro Mosquera: le estoy muy agradecida a mi madre ya que gracias a ella soy capaz de estudiar y seguir adelante a pesar de las peleas y las discusiones sé que ella me ama tanto como yo la amo y siempre está ahí para mí.

Sabrina: mi mascota, mi apoyo moral más grande de todos, la que sin importar que siempre está aquí para mí y me estuvo acompañando en las noches de tranocho para poder terminar este trabajo.

Andrés Felipe Borrero Vargas: le agradezco mucho a mi papa que a pesar de que no vivimos juntos siempre ha estado para apoyarme y escucharme, siempre me ha tratado como su princesita y siempre me ha demostrado lo mucho que me quiere a pesar de la distancia, muchas gracias por todo.

Andrés Felipe Borrero Chamorro: a mi hermano le agradezco mucho a pesar de que no tengamos una relación muy cercana y este lejos, siempre me escribe para saludarme preguntarme como estoy y como van las cosas a pesar de todo siempre te has preocupado por mí y sé que si necesito siempre estarás ahí.

Ana Selena Rentería: una profesora llena de mucho amor, mucha paz y que siempre nos ha guiado y siempre ha intentado ayudarnos en todo, de verdad muchas gracias profe estoy muy feliz de haberla conocido y que usted haya sido mi profesora.

Alma Araujo: mi profe alma desde que la conocí ha sido un amor de persona nos ha enseñado tanto que le estamos eternamente agradecidas, además de ser la persona que nos ha direccionado en este trabajo para poder sacar nuestras ideas adelante, de verdad muchas gracias.

RESUMEN

El Hotel Bella del Mar en Pianguita desea mejorar la integración de los empleados de nuevo ingreso dándoles una breve capacitación de cómo se maneja todo internamente y a su vez darles un pequeño manual de manejo para que tengan todo presente y si desean consultar algo puedan hacerlo sin ningún problema en el código de conducta. En dicho caso el presente trabajo nos informa de la importancia y los beneficios de la implementación de un manual o código de conducta en el Hotel Bella del Mar, puesto que capacitar a los empleados mejorara la prestación del servicio al cliente con la ayuda de la norma ISO-10001 del 2018. Este manual se enfoca en ayudar en el control interno, ya que dará un direccionamiento de cómo actuar tanto dentro como fuera del hotel, responderá dudas que puedan llegar a surgir con respecto a su administración, su manera de hacer las cosas y el cómo resolver los problemas de una manera eficiente y rápida en la que no se vaya a molestar el cliente.

Palabras clave: *Servicio al cliente, Manual de Conducta, Norma ISO, Calidad.*

ABSTRACT

The Bella del Mar Hotel in Pianguita wants to improve the integration of new employees by giving them a brief training on how everything is managed internally and at the same time give them a small management manual so that they have everything in mind and if they want to consult something they can do so without any problem in the code of conduct. In this case, this work informs us of the importance and benefits of implementing a manual or code of conduct at the Bella del Mar Hotel, since training employees will improve the provision of customer service with the help of the standard. ISO-10001 of 2018. This manual focuses on helping with internal control, since it will provide guidance on how to act both inside and outside the hotel, it will answer questions that may arise regarding its administration, its way of doing things. things and how to solve problems in an efficient and quick way that will not bother the client.

Keywords: *Client service, Conduct manual, ISO Standard, Quality.*

CONTENIDO

INTRODUCCION:	1
1. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA:	2
1.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:	2
1.2 ¿QUIÉNES SOMOS?:	3
1.2.1 Misión:	3
1.2.2 Visión:	3
1.2.3 Valores:	3
1.3 SERVICIOS:	4
Recepción:	4
1.3.1 Mantenimiento:	4
1.3.2 Organización de eventos:	4
1.3.3 Restaurante:	4
1.3.4 Camareras:	4
1.3.5 Asesor gastronómico:	4
2 INFORMACIÓN DE LOS PASANTES:	5
3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:	7
4 JUSTIFICACION:	8
5 ANTECEDENTES:	9
6 OBJETIVOS:	11
6.1 GENERAL:	11
6.2 ESPECÍFICOS:	11
7 MARCO TEÓRICO:	12
8 METODOLOGÍA:	13
9 CAPITULOS:	14
CAPITULO 1	14
CAPITULO 2	15
10 CONCLUSIONES:	16
11 RECOMENDACIONES:	17
12 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS :	18
13 ANEXOS :	19

INTRODUCCION

Este manual de conducta se diseñó para garantizar un buen ambiente, que se refleje principalmente el respeto y el profesionalismo del servicio, con este documento establecemos algunas expectativas que nos ayuden a mantener un entorno positivo y agradable.

Este manual es de aplicación obligatoria para todos los empleados del Hotel Bella del Mar. Es responsabilidad de cada uno de nosotros leer, entender y cumplir con las normas y pautas establecidas en este documento, puesto que todo aquel que no siga el cumplimiento de las normas ya establecidas en este será sancionado o penalizado según la ley o el manual de conducta correspondan.

Este manual está sujeto a revisiones y actualizaciones periódicas. Agradecemos su colaboración y sugerencias para mejorar continuamente.

Los invitamos a familiarizarse con este manual de conducta del hotel bella del mar para poder brindar un espacio con mucho profesionalismo y que juntos logremos hacer un lugar con un excelente trabajo en equipo.

1. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA:

Razón social:

INVERSIONES HOTELERAS EN EL SECTOR DE LAS PLAYAS DE PIANGUITA ZONA RURAL DEL DISTRITO ESPECIAL DE BUENAVENTURA S.A.S

NIT: 901.488.597-8

Ubicación: Piangüita

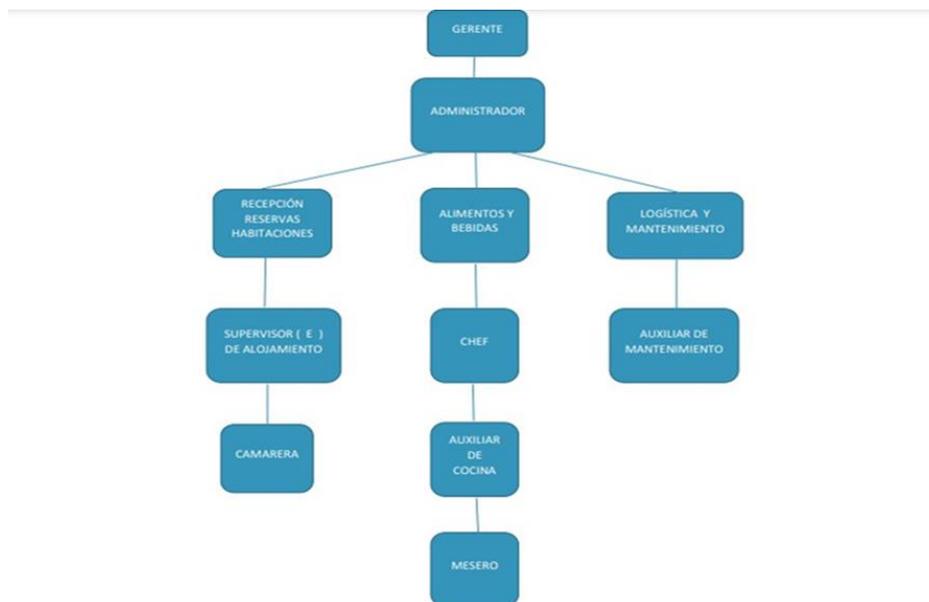
Teléfono: (57) 2 - 2978797

Ciudad: Buenaventura

Hotel Bella del Mar,

1.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:

Ilustración 1. Estructura organizacional del Hotel Bella del Mar



Fuente: Hotel Bella del Mar

1.2 ¿QUIÉNES SOMOS?:

Somos un establecimiento de alojamiento hotelero ubicado en las playas de Bazán Bocana-Piangüita a tan solo 20 minutos en un recorrido en lancha partiendo desde el muelle turístico del distrito especial de Buenaventura. nuestro servicio de alojamiento está dirigido a quienes deseen buscar descanso, y un sano esparcimiento, garantizando a nuestros clientes un servicio de excelente calidad. (Hotel Bella del Mar).

1.2.1 Misión:

El Hotel Bella del Mar brinda una experiencia de alojamiento en las playas de Bazán Bocana – Piangüita, en el que impulsamos el turismo local a través de la calidad que se le brinda a los usuarios, garantizando confort y sano esparcimiento. (Hotel Bella del Mar, 2023).

1.2.2 Visión:

Ser en el 2030 un hotel reconocido local, nacional e internacionalmente, por sus buenas prácticas ambientales, aportes al turismo local, por su calidad y calidez en la atención, a través de experiencias culturales que rescaten y visibilicen las tradiciones del Pacífico colombiano. (Hotel Bella del Mar).

1.2.3 Valores:

Entre los valores más destacados en el Hotel Bella del Mar encontramos los siguientes:

1. Respeto
2. Calidad
3. Profesionalismo
4. Amabilidad
5. Servicio
6. Honestidad

1.3 SERVICIOS:

Recepción:

El servicio de recepción es una de las primeras interacciones con el cliente, en el cual se encuentran diversos servicios los cuales pueden ser, responder llamadas, mensajes, correos, responder preguntas e inquietudes, solicitar información sobre los diferentes paquetes de alojamiento etc.

1.3.1 Mantenimiento:

En esta área se realizan diferentes actividades como mantenimiento de cocina, mantenimiento eléctrico, lavandería y limpieza del hotel.

1.3.2 Organización de eventos:

En el lugar se realizan diferentes eventos como lo son, cumpleaños, fechas especiales, cocteles de bienvenida, fogatas, bingos y diversos juegos de mesa.

1.3.3 Restaurante:

Esta área es una de las principales del Hotel Bella del Mar, porque se ofrece un servicio de alimentación estilo buffet donde se preparan alimentos en su mayoría son (mariscos). El desayuno inicia a las 07:30 a.m. hasta las 09:00 a.m., le sigue el almuerzo a las 12:30 p.m. hasta las 02:00 p.m. y, por último, pero no menos importante la cena que va desde las 06:00 p.m. hasta las 09:00 p.m.

1.3.4 Camareras:

En este espacio se realizan diferentes actividades como, verificar en qué estado se encuentra la habitación si está sucia o limpia, en caso de que esté limpia que cuenta con su respectivo, papel higiénico, toallas, jabón de baño y si se encuentra sucia se le hace aseo, cambio de sábanas toallas, papel higiénico, jabón y se perfuma.

1.3.5 Asesor gastronómico:

Las actividades que se realizan en esta área son: llevar platos a la mesa, presentar el plato, responder dudas sobre el plato, atender inquietudes sobre otras comidas y retirar el plato de la mesa.

2 INFORMACIÓN DE LOS PASANTES:

Hellen Zambrano Rodríguez: auxiliar de cocina, recepcionista y aseo.

En el Hotel Bella del Mar realizaba 3 actividades que fueron auxiliar de cocina, recepcionista y aseo, me tocaba bajar a las 05:00 am a la cocina se hacía una oración para iniciar a laborar y enseguida ayudar pelar revuelto, descongelar la proteína, lavar platos, secar platos, ponerlos en el lugar que Iván luego me tocaba limpiar la recepción junto con el pasillo en seguida hacerle aseo a las habitaciones que ya habían hecho check out y volver nuevamente a la cocina para ayudar con el respectivo almuerzo.

Luego que se terminaba el almuerzo tocaba limpiar las mesas, sillas y limpiar el seno bar luego de doblar servilletas y poner los servilleteros sobre las mesas.

Luego seguía la cena tocaba llevar los alimentos al seno bar, esperar que los clientes se acercaran a pedir su respectivo alimento que estilo bufet, cuando se terminaba la cena lo siguiente era limpiar nuevamente el seno bar retirar las servilletas de las mesas, limpiar las sillas y las mesas después entrar a la cocina ayudar a lavar platos, secarlos y nuevamente ubicarlos donde van y también ayudar a dejar la cocina limpia para el día siguiente volver con las mismas labores.

Experiencia:

En la recepción fue aprender a manejar en el software de reserva, el check in y el check out y dialogar mucho más con los turistas aclarándoles algunas dudas e inquietudes.

Natalia Borrero Chamorro: recepcionista, mesera y aseo.

Actividades realizadas:

Primeramente, un día antes se tomaba una lancha para Pianguita y llegaba al hotel, me acomodaba en un cuarto que nos preparaban y bajaba a recepción a ver en que se podía ayudar, en cocina por ejemplo se preparaban algunos alimentos desde el día antes, se ayudaba a organizar el mercado, y se dejaba la cocina limpia para el siguiente día.

En el día a día tocaba levantarse a las 5 de la mañana para estar trabajando a las 5 y 30 de la mañana, nos reuníamos todos en cocina y se hacía una oración para iniciar las actividades.

Por mi parte, iniciaba barriendo y trapeando todo el hotel, luego limpiaba las mesas y las sillas, lo siguiente era limpiar el seno bar y organizar todos los cubiertos, ya terminado esto doblaba servilletas y ponía los servilleteros sobre todas las mesas.

Luego ya fuera en la mañana, tarde y noche que empezaban a llegar los turistas a comer les ayudaba recogiendo las bandejas y tomando algunos pedidos como, por ejemplo, llevando sal a personas que la requerían, cuando las personas terminaban de comer, yo era la encargada de recoger los platos.

Luego me iba a ayudar a recepción a recibir a los turistas que llegaban ya sea que tuvieran reservación o solo fueran a preguntar por indicaciones o que quisieran ver las habitaciones, me encargaba de guiar a los turistas a sus habitaciones, de recibir sus llaves y responder alguna inquietud que tuviesen ayudaba a vender diversos helados, cervezas u agua que se estuvieran vendiendo en el hotel.

Luego de asegurarme que no se estuviera haciendo nada en la recepción ayudaba en cocina lavando platos, secando los mismos, y organizándolos en los lugares que iban.

Seguido de eso ayudaba en la limpieza de habitaciones encargándome de que todo estuviera limpio para las siguientes personas que se fueran a quedar.

Una de las habilidades que también desarrolle en el Hotel Bella del Mar fue la coctelería ya que me encargue en un evento de preparar cocteles y servirlos.

Experiencia:

Aprendí a ser puntual, a tratar debidamente a los clientes siempre con una sonrisa, estas prácticas me permitieron adquirir habilidades para trabajar bajo presión, a que siempre hay imprevistos y siempre hay que buscar la manera de solucionarlos, me ayudaron a poner en práctica lo aprendido en mesa y bar, aprender a registrar a los turistas y a dar indicaciones, sobre todo a siempre ser segura de mí misma cuando trato con las personas.

3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

Situación:

El Hotel Bella del Mar ubicado en Bazán la Bocana Pianguita, dedicado a la prestación de servicios tangibles e intangibles se enfrenta a una problemática de vital importancia, lo que puede llevar a que se generen mal entendidos entre las personas de nuevo ingreso que llegan a trabajar al hotel y las personas que ya llevan años trabajando en el mismo, puesto que como no existe un manual de conducta que direcciona a los nuevos se pueden llegar a cometer muchos errores que dificulten el trabajo en equipo y por ende indirectamente afecten a los turistas en su estadía.

Problema:

En el ámbito laboral para las personas que no tienen experiencia en dicho campo al inicio les puede llegar a resultar muy complicado, ya que la entrada al entorno del servicio al cliente puede traer muchas dudas sobre si se hará bien, ¿qué pasa si se comete un error?, ¿qué hacer si se llega a brindar un mal servicio al hablar con el turista?, ¿cómo se debe tratar al turista?, pueden llegar a surgir muchas dudas. Por lo presentado anteriormente surge la necesidad de la creación de un manual de un manual de conducta que les sirva a los nuevos trabajadores para saber direccionarse mejor en su nuevo empleo.

En base a esto nos ataca la siguiente pregunta:

¿cómo podemos mejorar la calidad del trabajo de los nuevos trabajadores mediante la implementación de un manual de conducta?

4 JUSTICACION:

Podemos mejorar la calidad del servicio con algunos beneficios podría ser la mejora la satisfacción del cliente que es crucial para mantener la calidad, otro podría ser una mejora de comunicación proporcionando una información clara y concisa, hacer seguimiento y seguir retroalimentado o realizar algunos canales de comunicación claros y accesibles.

Teniendo en cuenta algunas expectativas claras como el comportamiento, el servicio al cliente y lo más importante la presentación personal, además debemos tener una orientación y capacitación explicando el manual de conducta del hotel a los nuevos trabajadores y que puedan entender que esperamos de ellos

Debemos tener en cuenta la misión y los valores del Hotel Bella del Mar y los nuevos trabajadores puedan adoptarse a ellos. Debemos tener en cuenta la actualización del manual regularmente.

La idea es implementar estas estrategias para mejorar la calidad del servicio en el hotel y podamos también contribuir un ambiente laboral sano.

Lo más importante también es que los nuevos trabajadores tengan acceso al manual de conducta ya sea de manera digital o física puesto que este debe conocerlo desde los aseadores hasta los altos directivos.

5 ANTECEDENTES:

La norma NTC-ISO 10001 nos orienta sobre los códigos de conducta para las organizaciones que se relacionan con el servicio al cliente, estos nos ayudan a reducir en gran medida los problemas, como quejas y disputas que puedan llegar a ocurrir., la cual sigue sujeta a modificaciones para que pueda estar preparada en todo momento con las exigencias que se siguen presentando actualmente. Dicha norma establece los criterios para la gestión de calidad en las entidades u organizaciones, en este caso se incluye al sector de la hostelería y el turismo, su principal objetivo es satisfacer al cliente proporcionando productos o servicios y mejorar la satisfacción del cliente cumpliendo con sus expectativas. (Organización Internacional de Normalización).

Daniela Tamara R, (2021). Nos proporciona la siguiente información El turismo ha experimentado un esparcimiento y diversificación continuos, convirtiéndose en uno de los sectores económicos más grandes y de más rápido crecimiento en el mundo. La calidad del servicio se ha convertido en un problema grave en la industria hotelera. Esto surge debido al hecho de que los operadores de la industria turística todavía tienen dificultades para comprender que son las necesidades de los turistas en un momento determinado, dado que el turista tomará decisiones y actuará en función de sus perspectivas, es urgente que la organización o la planta hotelera se esfuerce por comprender y percibir las expectativas de los turistas con el fin de brindarle servicios de buena calidad.

Karen Viviana F, (2018). Su investigación nos dice que La persona que es la carta de presentación de una empresa debe tener gestos de amabilidad como: sonreír, ser seria, resolver siempre los malos entendidos en torno al cliente de una manera profesional, ética y correcta para que no se vea afectada su imagen ni el de la empresa en la cual brinda servicios, debe demostrar interés por las inquietudes y sugerencia de los clientes, de igual manera evite ser egoísta y el querer destacar en no sobresalir por encima de los demás compañeros de trabajo.

Elena Nieto G, (2015). Las empresas se encuentran con el problema de no disponer de un conjunto de normas de general aceptación que puedan constituir un modelo de Protocolo a seguir, es decir, un procedimiento de calidad para la organización de los actos. Por este motivo cada empresa debe elaborar su propio manual de protocolo, siempre teniendo en cuenta las costumbres de la sociedad, de esta forma la imagen se verá reforzada al ejercitar dentro de la empresa un cierto protocolo plasmado en un procedimiento de calidad y llevado a cabo a través de un departamento específico que regule y dirija las actuaciones globales a realizar en este campo dentro de la entidad.

Olga Estefanía R, (2014) nos presenta una gran problemática que es. Uno de los problemas más significativos para los hoteles es el personal que presta un servicio de baja calidad, limitado y empírico, en respuesta a una baja inversión en capacitación por parte de las autoridades, que no lo consideran un gasto necesario argumentando que los empleados del hotel pueden aprender por su propia experiencia, pero no se dan cuenta del gran problema que se crea a largo plazo, ya que actualmente, un cliente insatisfecho no regresa a un lugar en donde no fue bien atendido, y peor aún si la gente lo trata de una manera grosera, tanto las autoridades como los empleados de un hotel deben tener en cuenta que es muy necesario adelantarse a las necesidades del cliente, ya que con esto conseguirán posicionarse en el mercado, mejorar sus ingresos y crecer físicamente.

6 OBJETIVOS:

6.1 GENERAL:

Elaborar un manual de conducta basado en la norma NTC-ISO-10001: 2018 para el Hotel Bella del Mar en Pianguita.

6.2 ESPECÍFICOS:

1. Investigar las falencias que están teniendo los trabajadores de nuevo ingreso.
2. Aplicar la teoría de Joseph Juran para el análisis y la creación de este manual de conducta.

7 MARCO TEÓRICO:

A continuación, se presenta una breve explicación sobre la teoría de la calidad que contribuye a dar guía en esta investigación.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a lo largo de los años ha estructurado estrategias y políticas para que así los prestadores del servicio satisfagan las necesidades y exigencias de los turistas con su producto ya sea tangible o intangible.

Tenemos en cuenta que la calidad y la forma en como tratamos a los turistas es una de las mejores maneras para el éxito, puesto que al darle un buen servicio llenando sus expectativas esto ara que quieran regresar y que inviten a más personas y la mejor manera de que tengamos estos resultados es construir un manual de conducta que nos ayude a capacitar a nuestros empleados en la forma como deben tratar a los turistas, en la resolución de problemas, en que deben de hacer en caso de que surja algún inconveniente.

Gonzales y Aranda, (2021), Nos presenta que, en la actualidad, la interpretación del servicio ha trascendido su definición convencional para ser asumido esencialmente, como un satisfactor de necesidades. Sobre esta base, la función principal se centra en dominar aquellas necesidades y deseos que están latentes en los clientes para diseñar y brindar un servicio significativo. El servicio, se convierte entonces en un intercambio de valor o beneficios, empresa-cliente.

“La satisfacción del cliente se logra cuando la empresa, entrega lo que promete en la promoción-publicidad significa armonía de procesos, actitudes del personal” (Xin & Choi, 2020, p.92).

Y como se puede notar el servicio al cliente es una parte primordial de este.

8 METODOLOGÍA:

El tipo de investigación que se realizó en el trabajo fue una investigación cualitativa contando con la experiencia que se obtuvo en el proceso de las prácticas y las numerosas charlas que se tuvieron con la dueña del hotel y con el administrador del mismo nos da la base de conocimiento para llevar a cabo la creación e implementación del manual de conducta para la facilitar el desarrollo de las actividades que se llevan a cabo día a día.

1. determinar el problema: se debe indagar e identificar la causa del problema, hacer una pregunta para direccionar la investigación hacia un camino y darle solución.
2. Tipo de investigación: se selecciona con que método se recopilara la información ya sea cuantitativa o cualitativa para para dicho problema. En este caso usamos la cualitativa que hace alusión a la observación, la experiencia, emociones o comportamientos.
3. Población: se debe seleccionar a que sector se le sacaran las pruebas para la información requerida, este puede variar mucho, ya sea por la edad, género o alguna otra variante, e este caso tomamos a los turistas que llegaban al hotel y deseaban contarnos sus experiencias y como se sentían en el entorno.
4. Recopilación: se recopilan los datos de los turistas que llegan, ya sea su edad si llegan solos, con la familia, y se hace de diferentes maneras entre ellas están las encuestas o dicho anteriormente hablar con ellos y que nos cuenten su experiencia.
5. Análisis: se analizan los datos tomados y a su vez se comparan las opiniones dadas, en este caso las opiniones de los turistas.

En resumen, esta investigación cualitativa nos permite una recolección de datos realista, que, en lugar de solo usar los números, usamos las experiencias y la conversación para obtener datos para obtener el punto de vista requerido.

9 CAPITULOS:

CAPITULO 1: Analizar como el Hotel Bella del Mar capacita a sus recién llegados.

Tomando en cuenta el hecho de que los estudiantes de la universidad del pacifico tuvieron la oportunidad de hacer sus prácticas en el Hotel Bella del Mar ubicado en Bazán-Bocana Pianguita vivieron el cómo son capacitados, y en este caso solo se puede decir que no hay una capacitación directa como tal. Al momento de llegar hay un recibimiento por parte del administrador que te dice dónde te puedes instalar, pero luego de eso solo se te pide que observes y ofrezcas tu ayuda en lo que veas que necesitan, te dicen el cómo tratan ellos a sus clientes, pero no más de ahí, si eres mandado a cocina te dicen que cosas no se permiten dentro de la cocina, pero tampoco se te da una explicación detallada solo dicen que debes ayudar y ya.

CAPITULO 2: Teoría de Joseph Juran.

“Una estructura organizacional de apoyo y compromiso de la dirección son esenciales para el logro de la calidad” (Juran, 1993).

Con esto Juran nos dice que, la calidad se dirige desde el nivel de dirección principal, que debemos capacitar a toda la jerarquía o estructura organizacional en los principios de la calidad, informar del avance de las metas de calidad a todos en la organización, revisar la estructura de recompensas y reconocimientos para incluir la calidad.

Estos puntos podremos implementarlos de la siguiente manera:

- El dueño del hotel es el que primordialmente debe de estar al tanto de todos los procesos de la calidad y de cómo son tratados sus clientes, así como de organizar una capacitación para que así no se pierda el desarrollo de la calidad. El dueño del hotel debe estar siempre pendiente y alentando a los demás a prestar un servicio de calidad excelente que en caso tal de que se cometa un error siempre haya una solución.
- Así como también se debe de capacitar a los nuevos, se deben de seguir capacitando a los que llevan más años en la empresa o establecimientos, porque las demandas de los clientes siempre van a estar cambiando y lo que no debe cambiar nunca es la buena prestación del servicio, que se trate de un servicio impecable en este caso, por parte de los empleados a los turistas.
- Se deben de establecer unas metas primero en pequeña escala y luego ir subiendo para así mismo saber que se está haciendo un buen trabajo y seguir motivando a los trabajadores a siempre brindar el mejor servicio posible de acuerdo a su manual de conducta.
- Así mismo como la propia empresa tiene unas metas los propios trabajadores deberían tener las suyas para ganar su reconocimiento mediante la calidad y así beneficiarse ellos y la empresa.

10 CONCLUSIONES:

El Manual de Conducta del Hotel Bella del Mar es una guía fundamental para nuestro éxito como equipo. Al seguir estos principios y normas, aseguramos una experiencia excepcional para nuestros huéspedes y establecemos nuestra posición como líderes en la industria hotelera.

Nuestro compromiso con la excelencia y la satisfacción del cliente es inquebrantable. Esperamos que todos los empleados asuman este manual como su guía diaria y lo apliquen en cada interacción con nuestros huéspedes y colegas

- I. Tu actitud y comportamiento reflejan nuestra imagen y reputación.
- II. Tu compromiso con la calidad y excelencia es fundamental.
- III. Tu respeto y cortesía hacia nuestros huéspedes y colegas es esencial.

11 RECOMENDACIONES:

Recomendaciones dirigidas al hotel por parte de sus practicantes.

Servicio al cliente: es un servicio catalogado como muy bueno, el personal del hotel es amable y tienen muy bien diseñada su resolución de problemas, se sabe trabajar bajo presión, algo que es muy considerado a la hora del servicio.

Limpieza: se maneja una limpieza muy buena, siempre se intenta que a la hora de la llegada del turista el frente del hotel este impecable y libre de tierra, secar los pisos para que no ocurran accidentes, en la cocina la limpieza es lo primordial lo cual habla muy bien de su presentación y su cuidado al detalle.

Capacitación: no muy buena, ya que solo se dan unas pequeñas recomendaciones y solo te piden que observes como hacen las cosas y de ahí mismo aprendas a hacer las cosas.

Comodidad: una valoración intermedia ya que, aunque se tienen comodidades, las almohadas que manejan en el hotel llegan a ser incómodas, no están preparados para cuando se va la luz, ya que esta se va y el hotel se queda sin agua y sin energía, y los turistas se exasperan porque o desean bañarse o el clima es muy cálido y en sus habitaciones no hay ventilación como lo serian el aire acondicionado o los ventiladores.

12 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS :

- Blanco González, G., y Font Aranda, M. (2021). Concepto de servicio de calidad en la gestión hotelera. Revista Venezolana de Gerencia, 27(97), 212-228.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.15>
- Daza H., José M. (2013). Análisis de la medición de calidad en los servicios hoteleros. Criterio Libre, 11 (19), 263-280
ISSN 1900-0642
- Fallain Villacís, Karen V. (2018). Manual de procedimiento para la atención al cliente en las empresas hoteleras de san Andrés de canoa, caso canoa beach hotel. (Tesis De Pregrado). Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí, Extensión Bahía De Caráquez, Manta, Ecuador.
<https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/3577>
- Nieto Garcés, E. (2015) Investigación sobre el uso del manual interno de protocolo en un hotel de cinco estrellas. Universidad de Valladolid. Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación. <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/13822>
- Ramírez Baquerizo, Daniela T. (2021) La calidad del servicio en la satisfacción del cliente en el sector hotelero. Universidad Estatal Península De Santa Elena, pp 10 – 24

13 ANEXOS

Anexo A. Realización de practicas



Fuente: propia

En esta ilustración en donde estoy haciendo mis practicas estaba actuando de mesera, mientras ayudaba a las personas a llevar sus platos de comida, atendiendo cualquier pregunta o solicitud que tuviesen y recogiendo las bandejas en las que se lleva la comida a la mesa.

Anexo B. Realización de practicas



Fuente: propia

En esta ilustración en donde me encuentro realizando mis prácticas de auxiliar de cocina, estaba encargada de decirles a los turistas que había para comer, así mismo de emplatar la comida y seguir sirviendo hasta que ya no hubiese mas comensales.