

# **TECNOLÓGICO DE TURISMO Y HOTELERIA INTERNACIONAL**



## **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS**

### **PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO DEL ÁREA DE HABITACIONES EN EL MELROSE PLAZA SUITES HOTEL**

Trabajo fin de carrera para la obtención del Título de  
Tecnólogo en Administración Hotelera

AUTORA: Estrella Cruz Karina Elizabeth

Quito, Julio del 2006

# **AUTORIA**

Yo, Karina Elizabeth Estrella Cruz autora del presente Informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente,

---

Karina Elizabeth Estrella Cruz

Quito, Julio del 2006

Señora: Licenciada Patricia Hinojosa  
TUTORA DEL TRABAJO DE FIN DE CARRERA

### **CERTIFICA**

Haber revisado el presente informe de investigación, que se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Instituto Tecnológico Internacional de Turismo y Hotelería ITHI, de Quito; por tanto, se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

---

Lcda. Patricia Hinojosa

Quito, Julio 2006

## ACTA DE CESION DE DERECHOS DE TRABAJO DE FIN DE CARRERA

Conste por el presente documento la cesión de los derechos en Trabajo Fin de Carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA: La señora Licenciada Patricia Hinojosa, por sus propios derechos, en calidad de Tutora del Trabajo fin de Carrera; y la señorita Karina Estrella, por sus propios derechos, en calidad de autora del Trabajo Fin de Carrera.

SEGUNDA:

UNO.- La señorita Karina Estrella, realizó el Trabajo Fin de Carrera Titulado: **“PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO DEL AREA DE HABITACIONES EN EL MELROSE PLAZA SUITES HOTEL”**, para optar por el título de TECNOLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS HOTELERAS en el Instituto Tecnológico de Turismo y Hotelería Internacional ITHI, bajo la tutoría de la señora Patricia Hinojosa.

DOS.- Es política del Instituto Tecnológico de Turismo y Hotelería Internacional ITHI, que los trabajos Fin de Carrera se apliquen, se materialicen y difundan en beneficio de la comunidad.

TERCERA.- Los comparecientes, Lcda. Patricia Hinojosa en calidad de Tutora del trabajo Fin de Carrera, y la señorita Karina Estrella, como autora del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el Trabajo Fin de Carrera titulado: **“Propuesta de un Plan de Mejoramiento del Área de Habitaciones en el Melrose Plaza Suites Hotel”** y conceden autorización para que el ITHI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

CUARTA aceptación: Las partes declaran que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derechos.

---

Lcda. Patricia Hinojosa

---

Srta. Karina Estrella

Quito, Julio del 2006

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de Fin de Carrera, va dedicado primero a Dios por darme la oportunidad de tener a mis padres y a mi hermano, quienes siempre están a mi lado, brindándome un apoyo desinteresado y sobre todo creyendo que soy capaz de realizar todo aquello que me proponga.

A mi novio Frank, por su ayuda moral para que concluya el trabajo, a mis profesores quienes con paciencia y esfuerzo, me transmitieron sus conocimientos para que pueda enfrentar exitosamente mi vida profesional,

A mis compañeros de curso, por su compañerismo y porque aún estando fuera del ITHI, seguimos unidos y comunicándonos.

Y a mi misma porque este es el resultado de mi esfuerzo y mi trabajo.

## **AGRADECIMIENTO**

A través de este trabajo quiero agradecer a mis padres el esfuerzo que hicieron para darme la educación, a mi hermano Pato por su tiempo y paciencia y a Frank por su entera confianza.

A todos los profesores del ITHI, porque sus clases no se quedan en el aula, sino se preocupan por tener en sus estudiantes no solo calidad profesional sino también calidad humana, por ser los forjadores de sueños e ilusiones y sobre todo amigos incondicionales.

A mis compañeros, con los cuales compartí tres años, muy enriquecedores porque juntos aprendimos a trabajar en grupo, a ser responsables de nuestros actos y a preocuparnos no solo de nosotros mismos sino de todos.

## INDICE

Portada	
Certificado de Autoría	
Certificado de Tutoría	
Acta de Cesión de Derechos	
Dedicatoria	
Agradecimiento	
Índice	

### **Propuesta De Un Plan De Mejoramiento De Los Servicios En El Departamento De Habitaciones Del Melrose Plaza Suites Hotel**

Problema de Investigación	I
Antecedentes	I
Planteamiento del Problema	II
Justificación	III
Objetivos	IV
Metodología	V, VI

### **CAPITULO I**

#### **Generalidades del Melrose Plaza Suites Hotel**

1.1 Historia	1
1.2 Descripción del Hotel	2
1.2.1 Características	2
1.2.2 Servicios Complementarios	4
1.3 Crecimiento Ocupacional	5
1.3.1 Antecedentes Ocupacionales	5
1.3.2 Porcentajes de Ocupación	7
1.3.3 Estadísticas Ocupaciones Mensuales y por habitación	7
1.4 Análisis Ocupacional	8

## **CAPITULO II**

### **Necesidades de los Huéspedes que se hospedan en el Melrose Plaza Suites Hotel**

2.1	Definición de Necesidad	11
2.2	Identificación del Grupo Objetivo	12
2.2.1	Empresas con Crédito Corporativo	14
2.2.2	V.I.P	15
2.2.3	Canjes	17
2.3	Percepciones del Grupo que se hospeda en el Hotel	18
2.3.1	Análisis de las Encuestas a Empresas con Crédito Corporativo	20
2.3.2	Percepciones de los Huéspedes VIP	34
2.3.3	Análisis del Segmento de Canje	39

## **CAPITULO III**

### **Situación Administrativa y Financiera del Hotel**

3.1	Estructura Organizacional	52
3.1.2	Organigrama Estructural	52
3.2	Estructura Funcional	53
3.3	Área de Recepción	53
3.3.1	Debilidades del Área de Recepción	61
3.4	Área de Habitaciones y Lavandería	62
3.4.1	Área de Lavandería y planchado	64
3.4.2	Debilidades del Área de Habitaciones y Lavandería	64
3.5	Área de Consejería	65
3.5.1	Debilidades del Área de Consejería	66
3.6	Área de Mantenimiento	66
3.7	Área Administrativa	67
3.8	Situación Financiera	68
3.9	Análisis FODA del Hotel Melrose Plaza	68



## **CAPITULO IV**

### **Propuesta de un Plan de Mejoramiento en el Área de Habitaciones en el Melrose Plaza Suites Hotel**

Objetivo	70
Pasos para el Mejoramiento	71
1. Selección de los problemas	71
2. Cuantificación y Subdivisión del Problema	72
3. Análisis de Causas Raíces Específicas	73
4. Establecimiento del Nivel de Desempeño Exigido	75
5. Diseño y Programación de Soluciones	75
Propuesta del Área de Pisos	75
Propuesta del Área de Recepción	76
6. Implantación de Soluciones	77
6.1 Implantación de Soluciones Área de Pisos	78
6.2 Implantación de Soluciones Área de Recepción	79
6.3 Capacitación en el Hotel Melrose Plaza	81
Seminario # 1	83
Seminario # 2	85
Seminario # 3	87
Seminario # 4	90
7. Establecimiento de Acciones de Garantía	93

## **CAPITULO V**

Conclusiones	94
Recomendaciones	95
Bibliografía	96

## **Anexos**

1. Ocupación por Habitación Año 2003	98
2. Ocupación por Habitación Año 2004	99
3. Ocupación por Habitación Año 2005	100
4. Ocupación por Habitación 2003 al 2005	101

5. Porcentajes de Ocupación Año 2003	102
6. Porcentajes de Ocupación Año 2004	103
7. Porcentajes de Ocupación Año 2005	104
8. Ocupación Total desde 2003 al 2005	105
9. Crecimientos Ocupacional	106
10. Evaluación de Servicio	107
11. Entrevista V.I.P	109
12. Estado de Situación Financiera 2003	110
13. Estado de Situación Financiera 2004	111
14. Estado de Situación Financiera 2005	112
15. Tarifas 2006	113

**TEMA:****“PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS EN EL DEPARTAMENTO DE HABITACIONES DEL MELROSE PLAZA SUITES HOTEL”****PROBLEMA DE INVESTIGACION****ANTECEDENTES**

Los hoteles son establecimientos que brindan el servicio de alojamiento a las personas por un tiempo determinado, estos frecuentemente ofrecen alternativas adicionales como alimentación a través de restaurantes, entretenimiento con salas de juego, recreación con piscinas y áreas verdes, la satisfacción de necesidades impulsa a las personas a alojarse fuera de su residencia habitual, sea por negocios o turismo aquí es donde aparecen los hoteles. En el Ecuador actualmente ha tomado auge la Hotelería, creciendo rápidamente ya que se avizora el potencial de este sector.

Por esta razón fomenta en los propietarios de estos establecimientos la búsqueda continua para mejorar su servicio, es el caso del Melrose Plaza Suites Hotel.

El Hotel Melrose Plaza se encuentra ubicado en la ciudad de Quito, en la avenida Paúl Rivet 222 y 6 de diciembre, presta los servicios de alojamiento y alimentos y bebidas, es un edificio de diseño innovador y colorido, compuesto por subsuelo, planta baja y tres pisos; cuenta con 30 habitaciones entre junior suites, estándar, gold y platinum; cada una de ellas posee mobiliario como: cama, sofá cama, escritorio, mesa de noche, peinadora; su equipamiento lo integran un televisor con TV cable, dvd, mini bar; las habitaciones gold están dotadas de una sala y una cocina, todas las habitaciones tienen baño privado.

Los servicios complementarios que ofrece el hotel son: sala de conferencias, sala de estar, lavandería, parqueadero, business center, Internet, gimnasio,

patio solar, restaurante, punto de información, market place. Sus departamentos están integrados por: Administración, Mantenimiento, Ama de llaves, Recepción y Restaurante.

Encontramos que las personas de negocios son aquellas que se hospeda en este establecimiento, ellas pertenecen a instituciones nacionales como CONFITECA, ARD-3D, ARTES GRAFICAS, ICONTEC, QUALA e instituciones extranjeras tales como EMBAJADA DE JAPON, DIEBOLD y empresas con las cuales se tiene un canje de servicios como son CANAL UNO, TELESISTEMA, HJ BEDACH, TELERAMA, debido a que proporcionan publicidad por alojamiento.

De forma general las personas no identifican de manera clara la ubicación del hotel, ya que se encuentra tras la Embajada de Canadá y no cuenta con un letrero muy visible, la infraestructura del establecimiento hace pensar que se tratará de un condominio y no de un hotel, su introducción en el mercado se realizó hace dos años, la publicidad esta en medios masivos como en revistas, televisión a través del canje, prensa local, en la Feria de Turismo y en folletos de destinos turísticos, lo cual le ha permitido darse a conocer al público, cuando los clientes se hospedan quedan impactadas por el diseño particular del Hotel que permite un descanso total, para las empresas y personas en general ha sido de gran beneficio ya que encuentran el lugar ideal en la zona comercial de Quito pero al mismo tiempo disfrutan de tranquilidad y un silencio acogedor.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Es importante conocer las percepciones del grupo de personas que se va a investigar, en donde se encuentran las empresas que poseen crédito corporativo, VIP, los canjes, las exigencias en el servicio hotelero tanto en alojamiento como en alimentos y bebidas, que les hace sentir a gusto en el establecimiento, la diferencia que se debe alcanzar para distinguirse de la

competencia y captar la preferencia de las personas que viajan ya sea por negocios o por conocer la ciudad.

La investigación se llevará a cabo en el Hotel Melrose Plaza, ubicado en la ciudad de Quito, en la zona ejecutiva, al cual acuden personas de negocios, destinado específicamente al sector corporativo, en donde las personas han hecho participe de su descontento, en algunas circunstancias, lo cual ha provocado que ya no acuden al Hotel.

Este estudio será útil para los dueños como base para la toma de decisiones y para los estudiantes de hotelería como fuente de consulta.

Las principales interrogantes a resolver son:

¿Como se puede alcanzar un mejoramiento en los servicios en el Hotel?

¿Que opinan los huéspedes sobre los servicios que se brindan?

¿Cual ha sido la evolución de la ocupación en años anteriores?

## **JUSTIFICACIÓN**

Este trabajo estará enfocado a realizar una propuesta de un plan de mejoramiento, donde se desea conocer la afluencia y necesidades de los huéspedes que llegan al hotel, para así determinar las falencias del establecimiento en materia de servicios dando una contribución con alternativas para que los huéspedes regresen, así se generará mayor rentabilidad en la empresa, fuentes de trabajo segura, proporcionará herramientas adecuadas al manejo administrativo del negocio.

## **OBJETIVOS**

### **GENERAL**

Realizar una propuesta de un plan de mejoramiento en el Hotel Melrose Plaza, sobre los servicios que se presta en el Departamento de habitaciones.

### **ESPECIFICOS**

- Conocer las percepciones de los huéspedes para la identificación de falencias en el servicio.
- Observar la ocupación de los años pasados centrándome en la situación actual para la toma de acciones.
- Analizar la situación administrativa del Hotel para la solución de inconvenientes internos y con respecto a los huéspedes.

## **METODOLOGIA**

La metodología que se utilizará para recolectar los datos necesarios para la investigación, se detallará a continuación y se procesará mediante gráficos, los cuales se obtendrán a través de encuestas y entrevistas.

### **INFORMACIÓN NECESARIA**

Para conseguir toda la información que se requiere, se solicitará al Ing. Carlos Rodríguez, su aporte con datos históricos, documentos a través de los cuales se sustentará la investigación, de igual forma, el Ingeniero autorizará la realización de las encuestas y entrevistas a los huéspedes.

### **AFLUENCIA O INGRESO DE HUESPEDES**

- Porcentaje mensual de ocupación durante el período Enero 2003 – Junio 2005.
- Base de datos de las Empresas y huéspedes que se alojaron en el establecimiento.
- Libro de Ingresos por concepto de alojamiento.

### **PERCEPCIONES**

- Buzón de Sugerencias con el cual se analizará las exigencias de los huéspedes.
- Encuestas al sector corporativo del Hotel.
- Entrevistas a los huéspedes VIP del Hotel

## **SERVICIOS**

- Presupuesto de Alojamiento período Enero 2003-Junio 2005.
- Perfil del Personal que labora en el establecimiento.

## **OBTENCION DE INFORMACION**

Toda esta información la obtendré en el Hotel, a través de su registro de huéspedes, en sí por su sistema en el cual controlan las entradas y salidas, los ingresos percibidos por concepto de alojamiento, ubico las percepciones relacionando las causas como: servicios complementarios, costos, la ubicación actual del hotel, etc.

Esto se obtendrá a través del buzón de sugerencias y entrevistas a los huéspedes.

## **PROCESO Y ANALISIS**

Realizando una recopilación de todos los datos proporcionados por el Hotel, se realizó entrevistas a los huéspedes, se elaboro un listado indicando los servicios del establecimiento y lo que el huésped percibe y espera.

Con los resultados obtenidos se determinará la afluencia de huéspedes al hotel y se pondrá en marcha medidas correctivas de administración o en materia de personal.