

TECNOLÓGICO DE TURISMO Y HOTELERÍA INTERNACIONAL



ESCUELA DE HOTELERÍA

ESTUDIO COMPARATIVO DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES DEL HOTEL PARQUE BALNEARIO DE BRASIL CON EL SWISSÔTEL DE QUITO-ECUADOR

**Trabajo fin de carrera para la obtención del Título de Tecnólogo
en Hotelería.**

Elaborado por: Juan Flores

Tutor: Ing. Justyn Illingworth

QUITO, MAYO DE 2011

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis padres, quienes con esfuerzo me apoyaron a lo largo de mis estudios, dándome buenos consejos, y fortaleza. A Dios, quien siempre me iluminó a lo largo de mi vida. Por último a mi sobrina Silvana, por tener paciencia, porque el tiempo que compartía con ella los dedique en la realización de este trabajo.

Juan

Agradecimiento

Agradezco a la Ing. Justyn Illingworth, sabia persona quien con su conocimiento y experiencia, me guió en el desarrollo de este trabajo, y a todas las personas que a lo largo de mis estudios compartieron sus ideas o conocimientos, enseñándome a distinguir el porqué de las cosas.

Juan Flores

TUTORA DEL TRABAJO 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 utiliza su presencia final para los fines legales pertinentes.

Ing. Justyn Illingworth

QUITO, MAYO DE 2011

AUTORÍA

Yo, **JUAN FLORES** autor del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente,

Juan Roberto Flores Estrada

C. I. 1710449594

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO 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 Ing. Justyn Illingworth, por sus propios derechos en calidad de tutor del Trabajo Fin de Carrera, y el señor Juan Roberto Flores, por sus propios derechos, en calidad de autor del Trabajo Fin de Carrera.

SEGUNDA: UNO.- El señor Juan Roberto Flores, realizó el Trabajo Fin de Carrera Titulado: **“Estudio Comparativo de Ama de Llaves del Hotel Parque Balneario de Brasil con el Swissotel de Quito-Ecuador”**, para optar por el título de **TECNÓLOGO EN HOTELERÍA**, en el Instituto Tecnológico de Turismo y Hotelería Internacional ITHI, bajo la tutoría de la Lcda. Justyn Illingworth.

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 beneficios de la comunidad.

TERCERA: Los comparecientes, la Ing. Justyn Illingworth, por sus propios derechos en calidad de tutor del trabajo fin de carrera, y el señor Juan Roberto Flores, como autor del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el Trabajo Fin de Carrera titulado: **“Estudio Comparativo de Ama de Llaves del Hotel Parque Balneario de Brasil con el Swissotel de Quito-Ecuador”** y conceder autorización para 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.

Ing. Justyn Illingworth

Juan Roberto Flores Estrada
C. I. 1710449594

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	8
1. JUSTIFICACIÓN.....	10
2. OBJETIVOS.....	11
OBJETIVO GENERAL:	11
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	11
3. MARCO TEÓRICO	12
3.1.- BRASIL.....	12
3.2. HISTORIA DE BRASIL	13
3.2.1 HISTORIA DE LA CIUDAD DE SANTOS / BRASIL	14
3.2.2 DATOS GENERALES DE LA CIUDAD DE SANTOS.....	15
3.2.3 PRINCIPALES HOTELES DE LA CIUDAD DE SANTOS:.....	15
3.3.1 DEFINICIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	16
3.3.2 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES.....	16
3.4 DESCRIPCIÓN DE NÚMERO Y TIPOS DE HABITACIONES DE PARQUE BALNEARIO HOTEL.	17
3.4.1 DESCRIPCIÓN DEL HOTEL	17
3.4.2 TIPOS DE HABITACIONES.....	20
3.4.- ECUADOR.....	29
3.4.1 HISTORIA DE LA HOTELERÍA EN EL ECUADOR	30
3.4.1.1. Antecedentes hoteleros.....	30
3.4.1.2. PRINCIPALES HOTELES DE LA CIUDAD DE QUITO	31
3.4.1.3. DEFINICIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	32
3.5. DESCRIPCIÓN DEL HOTEL SWISSOTEL.....	35
4.- ANÁLISIS COMPARATIVO	54
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES	56
BIBLIOGRAFÍA.....	58

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N 1.....	13
Cuadro N 2.....	30
Cuadro N 3.....	31
Cuadro N 4.....	33
Cuadro N 5.....	55

INTRODUCCIÓN

Desde tiempos remotos ha intentado el ser humano descubrir e idear cosas nuevas para satisfacer las necesidades que se presentan en su vida cotidiana. El ser humano quiere descubrir nuevas posibilidades, fronteras, culturas e incluso de sus aptitudes. Esto lo convierte, en el buen sentido de la palabra, en un ser ambicioso que siempre espera lograr nuevas metas, lo que nos ha permitido descubrir grandes avances en los campos tecnológicos, científicos, entre otros.

La Hotelería surge de la necesidad del hombre de viajar. Existen pruebas de largos viajes por mar y tierra desde hace miles de años. Los caminos utilizados para el tráfico intra-europeo hasta la edad media, algunos de los cuales todavía subsisten, fueron las rutas utilizadas por el correo y los comerciantes en los tiempos antiguos. Aunque no haya referencia alguna de hoteles o posadas en esas rutas, debieron haber existido sitios favorables para detenerse a descansar, probablemente cercanos o de fácil acceso, en donde había agua, que pudieron utilizarse durante generaciones para tal fin. Las estructuras levantadas posteriormente para alojar a los viajeros probablemente se ubicaron en estos sitios.

El concepto de hospitalidad es muy antiguo; se menciona en escritos que se remonta a la Grecia y la Roma antigua y los tiempos bíblicos. Prueba de ellos son La Odisea y La Liada de Homero, los cuales destacan dos posibles explicaciones de por qué en los tiempos antiguos la gente se veía obligada a ser hospitalaria. En algunos casos, sentían que la hospitalidad hacia los extranjeros era necesaria para su bienestar religioso; en otros, eran hospitalarios debido solamente a sus propias supersticiones. Ambas actitudes se derivan posiblemente de la creencia de que un forastero era un Dios o un representante de los malos espíritus, incluso el demonio mismo. Por lo tanto encontramos en ambos casos, que la religión o lo sobrenatural fueron las principales fuerzas motivadoras en el concepto de hospitalidad.

Los misioneros, sacerdotes y peregrinos formaban gran parte del público viajero. A menudo iniciaban jornadas a los lugares santos, tal vez oráculos o templos de gran importancia en su religión. Como resultado, gran parte de alojamiento para los viajeros se encontraba ubicado en las cercanías de estos lugares.

Los alojamientos eran pobres y solo brindaban refugio y un mínimo sustento. En los primeros tiempos eran manejados por esclavos que pertenecían a los templos o lugares sagrados. Gradualmente, los esclavos fueron sustituidos por hombres libres, pero incluso éstos eran considerados de bajo prestigio social. Al final del siglo XIX y el principio del XX fueron testigos del gran crecimiento de la Industria Hotelera, no solo en el número de hoteles, sino en las novedades introducidas para brindar nuevas y mejores comodidades para los huéspedes, comodidades que en su mayoría dependen del excelente trabajo de los amas de llaves.

En nuestra carrera siempre vamos a buscar servir de la mejor manera en el campo de la hotelería planteándonos nuevos objetivos y retos para buscar una forma más creativa de atención hacia el huésped y llegar a una excelencia única creciendo culturalmente como ciudadano cuidando de esta hermosa ciudad.

1. JUSTIFICACIÓN

Este estudio se realiza con el propósito de extraer los criterios y los aspectos que pudieran ser aplicados a nuestra realidad con el propósito de mejorar la oferta turística hotelera que tiene nuestro país, reforzando los puntos débiles y relevando los aspectos más distintivos de nuestro país.

La investigación planteada establece por medio del estudio de la teoría y conceptos básicos, así como la observación de campo, podemos enfocarnos en base a la necesidad de poseer un conocimiento innovador que brinde un servicio personalizado, ambiente organizacional que compita a nivel nacional e internacional, con la finalidad de encontrar un alto grado de calidad anunciado, para aquellos consumidores que buscan diferentes opciones y variedad hotelera. Por lo tanto existe una oportunidad de ofrecer alternativas variadas en productos y servicios, y a la vez una infraestructura física que permita al segmento escogido obtener comodidad, calidad y confort en todo lo requerido. Con los estudios realizados y conocimientos adquiridos en el viaje de observación, se ha recopilado información para la elaboración de este proyecto se ha tomado en cuenta varios conceptos de gran interés en el mercado del segmento hotelero escogido.

2. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

- Comparar cómo está conformado el departamento de ama de llaves de la ciudad Santos-Brasil y la ciudad de Quito-Ecuador.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Realizar un cuadro comparativo y determinar puntos relevantes en el departamento de ama de llaves, número de habitaciones, tipos de habitaciones y servicios con los que cuentan tanto en Brasil como en Ecuador.
- Describir las semejanzas y diferencias entre el departamento de ama de llaves de Brasil y Ecuador.
- Determinar la importancia que tiene el departamento de ama de llaves dentro del hotel de cada país.

3. MARCO TEÓRICO

3.1.- BRASIL

<p>Bandera</p> 	<p>Escudo</p> 
<p>Nombre Oficial</p>	<p>República Federativa del Brasil</p>
<p>Superficie Total</p>	<p>8.5 millones Km</p>
<p>Limites:</p>	<p>Al norte: Colombia, Ecuador; Guyana, Surinam y Guyana Francesa. Al Sur: Argentina, Uruguay y Paraguay Al Este: Océano Atlántico Al Oeste: Bolivia y Perú.</p>
<p>Capital:</p>	<p>Brasilia 1960</p>
<p>Población aprox.</p>	<p>191,5 millones de personas (julio 2009)</p>
<p>Lengua Oficial</p>	<p>Portugués</p>
<p>Etnias</p>	<p>49.7 % blancos (Italianos, Portugueses, Españoles, Alemanes) 42.1% pardos (mestizos, mulatos, zambos) 7.4 % Africanos 0.5 % Asiáticos 0.3 % Indígenas</p>
<p>Organización político administrativa.</p>	<p>Dividida en 26 estados federados y un Distrito Federal, Brasilia.</p>
<p>Ciudades Importantes</p>	<p>Ostenta 3 mega ciudades: Sao Paulo con 19.509.000 hab. Rio de Janeiro con 11.513.000 hab. Belo Horizonte con 5.054.000 hab.</p>
<p>Economía:</p>	<p>Segunda mayor de América, 8va a nivel mundial. Agricultura: primer exportador de café del mundo</p>

	Minería: diamantes, oro, hierro Industria: equipos militares, celulares, televisores, autos, aviones.
Turismo:	5 regiones turísticas: Norte: región completamente amazónica, posee belleza natural. Nordeste: región africana por excelencia, región de la capoeira. Centro-oeste: bellezas de pantanal Sur este: mayor concentración demográfica del país, Rio de Janeiro y Sao Paulo, playas hermosas. Sur: conocida también como región Gaucha, posee cultura vitivinícola.

Cuadro N° 1

Elaborado por: El autor

3.2. HISTORIA DE BRASIL

Brasil oficialmente República Federal de Brasil o República Federativa del Brasil, es un país ubicado en América del Sur, que comprende la mitad oriental del subcontinente y algunos grupos de pequeñas islas en el océano Atlántico. Con superficie estimada en más de 8,5 millones km², ocupa el quinto lugar a nivel mundial en territorio sólo superado por Rusia, Canadá, China y Estados Unidos y tiene límites con todos los países de América del Sur , exceptuando a Chile y Ecuador. Al norte limita con Colombia, Venezuela, Guyana, Surinam y la Guayana Francesa; al sur con Argentina, Uruguay y Paraguay; al este con el océano Atlántico; y al oeste con Bolivia y Perú. Brasil es así mismo el quinto en número de habitantes. En su mayor parte, el país está comprendido entre los trópicos terrestres, por lo que las estaciones climáticas no se sienten de una manera radical en gran parte del mismo. La selva amazónica cubre 3,6 millones km² de su territorio. Gracias a esto y a su clima, es el país con más especies de animales en el mundo.

Estuvo habitado originalmente por diversos grupos indígenas. Tras el Tratado de Tordesillas, Brasil fue el segmento del continente americano que correspondió al

reino de Portugal. El país obtuvo su independencia el 7 de septiembre de 1822. Su primera capital nacional fue Salvador de Bahía, que fue sustituida por Rio de Janeiro hasta 1960, cuando la capital pasó a ser Brasilia.

Su población es de aproximadamente 191,5 millones de habitantes (al 1 de julio de 2009), según datos del Instituto Brasileño de Geografía y Estadística (IBGE). Pese a ser el quinto país más poblado del mundo, Brasil presenta un bajo índice de densidad poblacional. La mayor parte de su población se concentra a lo largo del litoral, mientras el interior del país aun está marcado por enormes vacíos demográficos. De colonización portuguesa, Brasil es el único país de lengua portuguesa en el continente americano. La religión con más seguidores es el catolicismo, siendo el país con mayor número de católicos nominales del mundo. La sociedad brasileña es una de las más multiétnicas del planeta, formada por descendientes de europeos, indígenas, africanos y asiáticos. Brasil aún tiene la mayor población de japoneses fuera de Japón, el mayor contingente de negros fuera de África, la mayor colonia de italianos fuera de Italia y la tercera mayor colonia de alemanes fuera de Alemania.

En el plano político, conforma una república federal por la unión de 26 Estados Federados y por el Distrito Federal, divididos en 5.564 municipios.

3.2.1 HISTORIA DE LA CIUDAD DE SANTOS / BRASIL

Tierra del “patriarca de la independencia”, José Bonifacio de Andrada e Silva; del “Padre volador”, Bartholomeu de Gusmao, y de muchas otras personalidades en los campos más diversos del conocimiento y de las artes, Santos es orgullosa de sus pasados de glorias.

Brazos abiertos para el mar y posición consolidada de destaque en el escenario nacional, conquista que remonta al 1867, cuando fueron inaugurados “Sao Paulo Railway” primeros ferrocarriles de Sao Paulo y una de las pioneras del país – llevó

a la mayoría de los inmigrantes que habían llegado el país y por ella circuló la mayor parte de la abundancia que ayudó a construir el Brasil.

Imposible no emocionarse con las iglesias y los centenarios edificios, teatros y museos de importancia nacional con tantas bellezas y sorpresas a cada esquina. En el centro, el pasado resurge vivo y revigorado, testigo de episodios inscritos en la memoria de los tiempos.

3.2.2 DATOS GENERALES DE LA CIUDAD DE SANTOS

Localización:

Litoral de la provincia de San Pablo.

Límites: Norte: Santo Andre, Mogi das Cruces e Salesópolis.

Sur: Océano Atlántico y la Isla de Santo Amaro, donde queda Guarujá.

Este: Bertioga.

Oeste: Cubatao y San Vicente.

Altitud: 2 metros.

Clima: Tropical.

Topografía: Planicie predominante y cerros que cercan la ciudad.

Hidrografía: Los ríos son canalizados en la parte insular.

Población: Aproximadamente 418.55 habitantes censo 2004.

Actividades económicas: Puerto, comercio, turismo y pesca.

Distancia de la capital de la Provincia: 68 km.

3.2.3 PRINCIPALES HOTELES DE LA CIUDAD DE SANTOS:

- ATLÁNTICO INN HOTEL
- AVENIDA PALACE HOTEL
- PARQUE BALNEARIO HOTEL
- ATLÁNTICO HOTEL

- PLAZA HOTEL
- RITZ HOTEL
- PANORAMA HOTEL
- HOTEL NATAL
- HOTEL MARACANÁ

3.3.1 DEFINICIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

La ama de llaves es la persona responsable del “Servicio de Pisos” tanto en un hotel como en apartamentos, residencias, hospitales e instituciones.

En un establecimiento hotelero depende del director aunque suele recibir su plan de trabajo directamente del departamento de recepción o “Rejidura de Pisos” y atender las solicitudes que desde ahí se emiten.

Un ama de llaves general o de primera dependen de tres áreas diferentes:

- ✓ Servicio de Pisos.- Puede ser también la supervisora de pisos que coordina los trabajos de las camareras, limpiadoras y mozos de habitación.
- ✓ Servicios de Área Pública y Zonas Nobles.- Puede haber una supervisora de áreas públicas que coordina los trabajos de limpiadoras y mozos de limpiezas.
- ✓ Servicios de Lencería y Lavandería.- Puede haber una encargada de lencería que coordina los trabajos de lavanderas, plegadoras, lenceras costureras y planchadoras.

3.3.2 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

La principal función consiste en gestionar el mantenimiento de las habitaciones para que se encuentren perfectamente limpias, ordenadas, con tapicerías y cortinas en buen estado, con alfombras y muebles impecables de forma que el

cliente, al ocupar por primera vez la habitación, sienta que la estrena en ese momento.

El departamento de ama de llaves recibe del departamento de recepción el estado de ocupación de las habitaciones, entradas, salidas, cambios de habitaciones, bloqueos, información necesaria para organizar a las camareras y limpiadoras. Supervisa las habitaciones para comprobar que la limpieza este correctamente hecha, tanto en las habitaciones ocupadas como en las libres.

Gestiona la lavandería y el inventario de la ropa. Colabora en la compra y reposición de la lencería del hotel. Cuida del buen uso de lavadoras y maquinas de planchar industriales.

Por último se encarga de la ejecución de las partes de averías y limpieza procedentes del departamento de recepción y comprueba su correcta reparación o estado una vez finalizados. También suele controlar el material de limpieza que se utiliza.

Suelen trabajar uniformadas elegantemente y en zonas turísticas es común que hablen algún idioma aparte de la lengua local. El ama de llaves tiene en su poder la llave maestra de las habitaciones del establecimiento.

3.4 DESCRIPCIÓN DE NÚMERO Y TIPOS DE HABITACIONES DE PARQUE BALNEARIO HOTEL.

3.4.1 DESCRIPCIÓN DEL HOTEL

Un hotel de lujo junto al mar, con la mejor comida, hermosas suites, un centro de convenciones, teatro y un centro comercial cercano. Es un lugar que durante casi un siglo lleva la historia y los recuerdos del país en sus casas que ya ha recibido algunas de las más prestigiosas figuras de la cultura mundial. Un espacio de ocio,

con atracciones para niños y adultos, y un servicio al cliente de inigualable calidad. Estas son sólo algunas de las características del Parque Balneario Hotel, Santos (SP).

Construida cerca de la playa de Gonzaga, el Park Hotel & Spa ofrece las mejores vistas de la estación de Santos. Su arquitectura recupera el estilo del hotel, que ha recibido a Nat King Cole y Tico Tico, entre otros grandes nombres. La decoración de sus habitaciones únicas y diversas, hace que esta opción de alojamiento sea el más lujoso en Santos. “Conozca la historia del hotel, que se mezcla con la ciudad de Santos y Brasil, y deje que le conquiste este alojamiento inolvidable”¹.

Algunos de los servicios y comodidades del Hotel Park Spa:

- Centro de Negocios
- Aparcamiento
- Estructuras adaptadas para personas con necesidades especiales
- Internet de banda ancha
- Piscina
- Centro Comercial cercano
- 24 h Servicio de habitaciones
- Academia
- Sauna
- Spa

Santos

Características:

- **País:** Brasil
- **Sitio web:** www.santos.sp.gov.br

¹ Estrategia de Negocios E & N. Revista. Enfrentando la crisis. 2010, # 30.

- **Principal atractivo:** Sus playas y la ciudad misma
- **Hoteles 5 estrellas:** "Parque Balneario Hotel"

La ciudad brasilera de Santos tiene el puerto más grande de Latinoamérica y es considerada una de las urbes con mejor calidad de vida del continente. Ubicada en el estado de Sao Paulo, sobre las costas del Atlántico, Santos está poblada por aproximadamente 430.000 habitantes. Gran parte de estos últimos viven de la actividad portuaria y del turismo, el cual mueve millones de dólares cada año.

Santos se divide en una parte insular, Isla de San Vicente, y una continental. Paradójicamente la zona isleña está totalmente urbanizada, mientras que el otro sector está conservado casi por completo como una reserva natural. De hecho, la mayor parte de los pobladores de Santos viven en la isla. Extensas playas rodeadas de palmeras y custodiadas por altas sierras son el marco del paisaje de Santos. En este rincón del Brasil, el turista puede encontrarse con un atractivo paisaje natural sumado a la armonía de una gran ciudad prolijamente organizada. Santos es considerada como una de las metrópolis con mejor calidad de vida de América.

Cada año, miles de turistas de Europa, América y del resto de Brasil deciden visitar Santos para explorar una de las ciudades brasileras más autóctonas. Naturaleza e historia se reúnen en esta misma ciudad. Lugar donde comenzó su carrera Pelé, considerado uno de los mejores futbolistas de todos los tiempos. Dato no menor es que el estadio de fútbol del Club Santos es muy visitado por quienes recorren este lugar.

Su proximidad a la ciudad de Sao Paulo y su favorable ubicación geográfica hicieron que en Santos se construya el puerto más grande de Latinoamérica. Mediante esa vía se exportan e importan gran parte de los productos que comercializan Brasil y sus países vecinos. Plátanos, café e insumos tecnológicos,

entre otros productos, parten diariamente de esta urbe portuaria hacia Europa y el resto de América.

3.4.2 TIPOS DE HABITACIONES.

En cada habitación, las personas tienen una experiencia llena de lujo y confort.

Las habitaciones y suites del Spa Parque satisfacen las cualidades que los exigentes clientes buscan en un hotel. Con una gran cantidad de encanto y detalles en la decoración, todas las habitaciones se componen de: Aire Acondicionado, caja fuerte, mini-bar, Internet de banda ancha, secador de pelo. Servicio de habitaciones 24 horas, televisión por cable. En las habitaciones y suites se encuentra con su encanto.

Normal

Un encantador apartamento con vistas a la ciudad, equipado con Cama King Size, mini-bar, aire acondicionado, caja fuerte digital, internet Cable y TV LCD de 21.”



Foto: Cama habitación normal

Fuente: www.hotelsearch.com/2/5starhotels.html

Lujo

Un cómodo apartamento con dos camas queen size y una vista parcial al mar. Equipadas con TV LCD de 21 ", mini-bar, aire acondicionado, caja fuerte conexión digital e Internet por cable.



Foto: Habitación de lujo

Fuente: www.hotelsearch.com/2/5starhotels.html

Super Lujo

Un apartamento de lujo con vista frontal del hotel y parcial Playa, equipadas con camas queen-size, minibar, aire acondicionado, caja fuerte digital por cable y conexión a Internet TV LCD de 21".



Foto: Camas habitación Super Lujo

Fuente: www.hotelsearch.com/2/5starhotels.html

Master

Un apartamento de lujo con vista frontal del hotel y parcial Playa, equipado con cama queen size, tina de baño, artículos de ajuar completo de plumas de ganso, albornoces, balanzas digitales, mini bar, aire acondicionado, caja fuerte digital, Internet por cable y TV LCD 32".



Foto: Habitación Master

Fuente: www.hotelsearch.com/2/5starhotels.html

Un piso exclusivo para personas especiales con la planta Personalista. Parque Balneario Hotel combina la tradición con el lujo contemporáneo en estas elegantes habitaciones. Cada habitación ha sido decorada y equipada de manera única que reúne a lo mejor en alojamiento de lujo. Entonces todo el refinamiento y la variedad de suites personalizadas.

Oficina

Un apartamento de lujo con vista frontal del hotel y parcial Playa, equipada con cama King size, servicios de spa vertical, ajuar completo de plumas de ganso, bata, carta de almohadas, mesa de trabajo, balanzas digitales, mini bar, aire acondicionado, caja fuerte digital por cable y conexión a Internet TV LCD de 32".



Foto: Habitación Oficina

Fuente: www.hotelsearch.com/2/5starhotels.html

Office Premium

Un apartamento de lujo con vista frontal del hotel y parcial Playa, equipada con cama king size , servicios de spa vertical, ajuar completo de plumas de ganso, bata, carta de almohadas, mesa de trabajo, balanzas digitales, mini bar, aire acondicionado, caja fuerte digital por cable y conexión a Internet TV LCD de 32".



Foto: Office Premium

Fuente: www.hotelsearch.com/2/5starhotels.html

Solárium

Un apartamento de lujo con 270 ° de vista de la playa, equipada con cama de dos plazas, centro de servicios, amenities como: columna vertical completa canastilla ganso, bata, carta de almohadas, mesa de trabajo, balanzas digitales, mini bar, aire acondicionado, caja fuerte digital, Internet y TV por cable LCD de 32 pulgadas giratoria.

Baño Suite

Un apartamento de lujo equipadas con cama doble, Vertical Spa, instalaciones completas de ropa de plumas de ganso, bata, menú almohada, mesa de trabajo,

balanzas digitales, mini bar, aire acondicionado, caja fuerte digital, conexión a internet y televisión por cable de 42 "LCD.



Foto: Baño Suite propio para ejecutivos
Fuente: www.hotelsearch.com/2/5starhotels.html

Suite Presidencial

Un apartamento de lujo equipado con cama doble, vertical Spa instalaciones completas de ropa de plumas de ganso, bata, menú almohada, mesa de trabajo, balanzas digitales, mini bar, aire acondicionado, caja fuerte digital, conexión a internet y TV por cable.



Fotos: Suite Presidencial
Fuente: www.hotelsearch.com/2/5starhotels.html

Un hotel y servicios de ocio para el bienestar total.

La misión del Park Hotel Spa es ofrecer una estancia con el mejor servicio y comodidad, con lo que lo hace bien.

Bienestar, para relajarse, disfrutar de la brisa marina y el cuidado de la salud, el Spa Park ofrece un ambiente relajante para recargar su energía y una estructura completa para cuidar del cliente y su familia.

Sala de relax con sauna: excelentes momentos pasan en una habitación decorada con gusto y luego ir al sauna para relajarse.

Piscina al aire libre



Foto: Piscina al aire libre

Fuente: www.hotelsearch.com/2/5starhotels.html

Jacuzzi y Ocio

La sensación de sentir la brisa del mar y el agua del jacuzzi hacen un complemento perfecto para la relajación de la persona.



Foto: Jacuzzi

Fuente: www.hotelsearch.com/2/5starhotels.html

Spa con gimnasio

Belleza y salud en un ambiente de tranquilidad extrema.



Foto: Spa con gimnasio

Fuente: www.hotelsearch.com/2/5starhotels.html

Bar

Una pausa opciones elegantes y deliciosas para disfrutar del día o de noche



Foto: Bar

Fuente: www.hotelsearch.com/2/5starhotels.html

Academia

Estructura completa para la salud del huésped.

Gran entretenimiento, diversión y juegos para todas las edades.



Foto: Academia

Fuente: www.hotelsearch.com/2/5starhotels.html

Club de Niños

A los niños más pequeños les encantará el espacio, con sus juguetes de colores, toboganes, juegos educativos, y las bolas de billar.

Además de dibujos para colorear muy agradable.



Foto: Club de niños

Fuente: www.hotelsearch.com/2/5starhotels.html

Juegos Club

Los niños mayores y adolescentes pueden desafiar sus habilidades en el juego.



Foto: Club de juegos

Fuente: www.hotelsearch.com/2/5starhotels.html

Mesas de billar

Complementos de juegos para adultos, también forman parte de la distracción para los huéspedes.



Foto: Mesas de billar

Fuente: www.hotelsearch.com/2/5starhotels.html

Sala de juegos

Un ambiente acogedor que inspira grandes momentos entre los anfitriones.



Foto: Sala de juegos

Fuente: www.hotelsearch.com/2/5starhotels.html

3.4.- ECUADOR

<p>Bandera</p> 	<p>Escudo</p> 
<p>Nombre Oficial</p>	<p>República del Ecuador</p>
<p>Superficie Total</p>	<p>256.370 Km2 aprox.</p>
<p>Limites:</p>	<p>Al norte: Colombia Al sur: Perú El este Perú Al Oeste: Océano Pacífico</p>
<p>Capital:</p>	<p>San Francisco de Quito</p>
<p>Población aprox.</p>	<p>14 millones de personas</p>
<p>Lengua Oficial</p>	<p>Español</p>
<p>Etnias</p>	<p>61% mestizos (indígena + español) 17% blancos 13% indígenas 5% negros y mulatos y 4% asiáticos (chinos, árabes, judíos)</p>
<p>Organización político administrativa.</p>	<p>24 provincias, subdivididas en cantones y parroquias urbanas y rurales.</p>
<p>Ciudades Importantes</p>	<p>Quito con 2.200.000 hab. Guayaquil con 2.500.000 hab. Cuenca 350.000 hab.</p>
<p>Economía:</p>	<p>8va. De América Latina, con un crecimiento del 6,88% desde el año 2000 Petróleo: representa el 40% de la economía Agricultura: Primer exportador de bananas y de rosas del mundo, octavo</p>

	productor y exportador de cacao del mundo.
Turismo:	<p>Posee 4 regiones naturales y turísticas:</p> <p>Costa o Litoral: mayor parte de la población, 6 provincias, playas, gastronomía propia.</p> <p>Sierra: región montañosa, volcanes, nevados, 11 provincias.</p> <p>Oriente o Amazonía: región basta de fauna y vegetación, 6 provincias.</p> <p>Galápagos: archipiélago o conjunto de 13 islas e islotes, flora y fauna únicas en el mundo.</p>

Cuadro N° 2

Elaborado por: El autor

3.4.1 HISTORIA DE LA HOTELERÍA EN EL ECUADOR

La historia del Ecuador es un conjunto de sucesos en el tiempo, en el cual los territorios que actualmente pertenecen a la República del Ecuador cambian en su aspecto físico y forma de gobierno. La historia de la República puede dividirse en cuatro etapas: Etapa Prehispánica, Etapa Hispánica (Conquista, colonización y Colonia), Independencia y República.

El comienzo de la Historia de Ecuador se da a partir de las organizaciones prehispánicas que terminan con la Invasión Incaica, luego de esto surge la Conquista Española para luego con las fundaciones de San Francisco de Quito, San Gregorio de Portoviejo y Santiago de Guayaquil empezar una nueva era político-administrativa española que duraría hasta la época de la independencias cuando surge la nación colombiana de Simón Bolívar y luego al dividirse formaría lo que hoy se llama *República del Ecuador*.

3.4.1.1. Antecedentes hoteleros

La Hotelería y el Turismo son actividades que han logrado expandir rápidamente en los últimos años, menciona el “Plan maestro de desarrollo turístico 1997”

(Biblioteca Ministerio de Turismo). Además, hoy en día los establecimientos hoteleros y sitios turísticos ocupan el tercer puesto en la generación de divisas a nivel mundial; esta propagación se debe, entre otros motivos, al tiempo de ocio disponible de los individuos generalmente en países desarrollados y el poder de contar con un sustento económico para realizar dicha actividad.

Todo esto ha provocado que el cliente demande servicios turísticos que respondan a las exigencias de sus intereses y necesidades, apartándose de lo que algunos empresarios hoteleros todavía consideran fundamental, pero que para otros es algo obsoleto, esto se refiere a lo tradicional: buena cama, comida, televisión, sol y una excelente atención.

En el Ecuador está madurando la tesis del turismo y la hotelería como política de Estado; pero han pasado muchas décadas para que esta actividad tome la importancia que se merece.

En 1930, se expide la “Ley de Fomento Turístico en el Ecuador” con el cual se regula el ingreso de turistas y por ende el establecimiento de incentivos para que las empresas se dediquen al fomento del turismo.

3.4.1.2. PRINCIPALES HOTELES DE LA CIUDAD DE QUITO

Hoteles	Dirección	Tarifas	Clase
 Hotel Quito	Av. González Suárez	USD 105	★★★★★
 Holiday In Express	Av. Orellana y Reina Victoria	USD 120	★★★★★
 Akros	6 de Diciembre y Checolovaquia	USD 75	★★★★★
 Le Parc	República N34 349 e Irlanda	USD 280	★★★★★
 JW Marriott	Av. Orellana y Amazonas	USD180	★★★★★

-  **Sheraton** Av. NNUU y Av. República **USD 160** ★★★★★
-  **Mercure Alameda** Roca 653 y Av. Amazonas **USD 124** ★★★★★
-  **Plaza Grande** García Moreno y Chile **USD 500** ★★★★★
-  **Swissotel** 12 de Octubre y Luis Cordero **USD 155** ★★★★★

Cuadro N° 3

Fuente: Chamorro, Santiago A., (2009) Unimarket, Quito – Ecuador.

3.4.1.3. DEFINICIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

El ama de llaves es la persona responsable de “Servicios de Pisos” tanto en un hotel como en apartamentos, residencias, hospitales e instituciones.

En un establecimiento hotelero depende del director aunque suele recibir su plan de trabajo directamente del departamento de recepción o “Rejidura de Pisos” y atender las solicitudes que desde ahí se emiten.

¿QUÉ ES...SERVICIO?

S	SERVICIO es satisfacer completamente las expectativas de la clientela, ¡PIENSA EN ELLOS Y EN ELLAS!
E	EMPATÍA es ponerse en el lugar o situación del cliente, este principio con tus clientes y compañeros, ¡COMO TE GUSTA QUE TE TRATEN, TRÁTALOS!
R	RECUERDA que la hospitalidad es dar a la clientela más de lo que esperaba, ¡HAZLO SENTIR BIENVENIDO!
V	VENTAS son las que se producen al atender a la clientela, sin ellos o sin ellas no hay ventas, ¡CONSÉRVALOS!
I	INICIA el día de hoy, al menos, con una acción para conservar a los clientes y que regresen, ¡MANTÉN LA CONSISTENCIA!

C	CAPACÍTATE constantemente con visión hacia el futuro, sé tu guía, estudia tu manual y el contenido de los procedimientos aplícalos, ¡SÉ MEJOR CADA DÍA!
I	INVÍTALOS A VOLVER con una sonrisa amable y genuina agrádeceles su visita, ¡ELLOS Y ELLAS REGRESARÁN!
O	OLVÍDATE de otras actividades secundarias y cuando aparezcan los clientes, atiéndelos, ¡EL CLIENTE ES LO PRIMERO!

Cuadro N° 4

Elaborado por: El autor

ÉTICA PROFESIONAL

La ética es parte de la filosofía que trata de la moral y obligaciones del hombre y en este caso del ama de llaves.

Está constituida por una escala de valores morales que condicionan la conducta ideal del individuo.

Todo ser humano y sus actividades se rigen por una serie de valores espirituales y materiales. Están sujetos a las valoraciones de carácter ético que indican lo que normalmente es bueno o malo y determinan la conducta del individuo y de la sociedad.

El comportamiento ético implica:

- Moralidad en la conducta.
- Obligaciones morales con la sociedad.
- Obligaciones morales con el hotel.
- Obligaciones morales con los clientes.

PERFIL PROFESIONAL

El o la ama de llaves y el personal de servicio deben reunir diversas aptitudes y condiciones para el desempeño correcto de su oficio.

- Cualidades físicas:
 - No defectos físicos
 - Talla normal
 - Aseo impecable
 - Saludable
 - Buena presencia

- Cualidades morales:
 - Amor al trabajo
 - Disciplina
 - Cortesía
 - Discreción
 - Autoridad

- Cualidades intelectuales:
 - Saber leer
 - Escribir
 - Memoria

- Cualidades profesionales:
 - Estudios
 - Experiencia laboral

Es el departamento con mayor número de empleados en el hotel. Se encarga de la limpieza del hotel, habitaciones, pasillos, oficinas, áreas comunes, etc.

- 1.- **LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO.**- Limpieza tanto de las áreas privadas como públicas del hotel y revisión de las zonas donde hay que realizar mantenimiento para notificar al área de Ingeniería.

- 2.- **ENTRENAMIENTO DE PERSONAL.**- cada empleado del hotel debe ser entrenado para relacionarse con sus compañeros, relacionarse con otros departamentos del hotel y con los clientes.

- 3.- **SUMINISTROS Y EQUIPOS.**- pedidos, almacenaje, control, reordenar, ama de llaves junto con el contralor puede tener un patrón de la vida útil de los equipos usados.
- 4.- **TRABAJO DE OFICINA.**- son todos los reportes que se deben llevar. El más voluminoso es el de horario para llevar un buen record del pago dada la gran cantidad de empleados.

3.5. DESCRIPCIÓN DEL HOTEL SWISSOTEL

“Hemos logrado una reputación de excelencia y nuestra misión es ofrecer siempre un servicio impecable al insistir en la calidad”². Swissôtel Quito está ubicado en el corazón de una exclusiva zona comercial y residencial de La Floresta. Cada uno de los huéspedes visitantes puede acceder a cualquiera de las 275 habitaciones de gran tamaño están decoradas con buen gusto e incluyen cajas de seguridad digital - Mini-bar - Televisión satélite - teléfono de acceso directo centro de negocios, líneas modernas y confortables instalaciones de equipos de audio y visual. “Disfrute de un recorrido gastronómico durante su visita a Prime Rib (Steak House) Tanoshii (japonés) Le Point (Francia) Les Alpes (Suiza) o Quito Café que sirve especialidades locales, o simplemente relajarse en nuestro spa Amrita, equipado con canchas de raquetball y squash Spa - Baño de vapor y jacuzzi - estado del arte gimnasio - piscina - Spa con 13 salas de tratamiento”³.

LOCALIZACIÓN

Swissotel está situado en la parte noreste de la ciudad en el área financiera y comercial de Quito, donde la mayoría de las empresas y las organizaciones internacionales tienen sus oficinas. Es de fácil acceso desde cualquier punto de la ciudad ubicado en la Av. 12 de Octubre y Luis Cordero.

² www.swissotel.com/EN/.../Swissotel+Quito/.../Hotel+Home

³ www.swissotel.com/EN/.../Swissotel+Quito/.../Hotel+Home

Equipamiento y particularidades del hotel

- Recepción 24 Horas
- Gimnasio
- Radio
- Piscina al aire libre
- Servicio de habitaciones
- Aire acondicionado
- Nivel de Negocios
- Restaurante
- Cafetera
- Televisión
- Caja fuerte en la recepción
- Habitaciones para discapacitados
- Tratamientos de belleza
- Piscina cubierta
- Despertador
- Tratamiento médico
- Servicios de secretaría
- Ascensor
- Pool
- Alquiler de coches
- Whirlpool
- Cancha de tenis
- Sauna
- Prensa de forma gratuita
- Servicio de lavandería
- Secador de pelo
- Habitaciones para no fumadores
- Aparcamiento
- Bienestar

Servicio de habitaciones

- Radio
- TV por cable
- Seguro
- Conexión a Internet
- Televisión
- Teléfono
- Mini-bar

Restaurantes

- Salón de eventos
- Appenzell
- Mont Blanc
- Neuchatel
- St. Moritz
- Restaurante:
- Tanoshii: restaurante Tanoshii ambiente exclusivo de entorno japonés deleita a sus clientes con los platos más exquisitos.
- Café Quito: Comida y cocina internacional. Se sirven tres (desayuno, almuerzo y cena) comidas se sirven en un buffet amplio que incluye té de la tarde.
- Prime Rib Steak House: Los cortes de carne más jugosa y ricos que solo se sirven en este lugar, utilizados básicamente en los platos más exquisitos.
- Les Alpes: Un lugar que recuerda a los paisajes alpinos degustando una selección de los alimentos más exquisitos de Suiza.
- Time Out Sports Bar and Grill: El mejor lugar para reunirse con los amigos y practicar los deportes o mirar TV, mientras el cliente degusta los más exquisitos platos o toma una copa.

El Swissôtel Quito es un hotel de lujo situado en la zona comercial y residencial de Quito. El hotel tiene fácil acceso al casco antiguo y al aeropuerto. El hotel

forma parte de la empresa de gestión hotelera mundial propiedad de Raffles Hotels International and Resorts. Cada una de las propiedades captura el carácter de su ubicación y ofrece los mejores servicios de hospitalidad. Los visitantes encontrarán habitaciones de lujo y una amplia gama de servicios de negocios, de ocio y servicios.

El Hotel tiene la capacidad de 250 habitaciones de lujo. Ellos ofrecen un estilo contemporáneo, elegancia europea, hilos de cama de algodón egipcio y ropa de cama suizos. Todas las habitaciones cuentan con aire acondicionado, secador de pelo, teléfono con puerto de datos y correo de voz, acceso a Internet de alta velocidad, televisión por cable, reproductor de CD, café y bar de tés, paraguas, mini bar, caja de seguridad, plancha y tabla de planchar.

El suizo nivel ejecutivo, además, cuenta con desayuno en el salón ejecutivo, servicios secretariales, servicios de valet parking y salas de reuniones pequeñas a petición. Las habitaciones disponen de baño, dos televisores, conexión para MP3, reproductor de DVD y llamadas locales gratuitas.

Cada habitación está equipada con los accesorios necesarios para los viajeros de negocios como de placer. Si necesita más espacio, el hotel también tiene totalmente equipados y amueblados para estancias prolongadas 43 apartamentos que cuentan con sala de estar y cocina totalmente equipada.

Desde la renovada suite presidencial a la amplitud interior, todas las suites, el Swissôtel Quito está lleno de elegancia, tecnología más avanzada y moderna decoración.

El Swissotel Hotel y Spa, en Quito - Ecuador, está situado en una exclusiva zona residencial y comercial, el Swissôtel de Quito se encuentra a pocos minutos del centro histórico y el bullicioso distrito financiero, así como del aeropuerto internacional de Quito. Este hotel es la mejor opción para una estadía comfortable.

Servicios e instalaciones.- El hotel ofrece instalaciones para discapacitados, que incluyen habitaciones y acceso a todos los restaurantes y salas de reuniones.

Seis restaurantes ofrecen una amplia variedad de cocina internacional. Del francés, suizo, japonés, para carnes de primera y suntuosos buffets, hay un menú para todos los gustos en el Swissôtel de Quito.

El servicio de Amrita Spa es el lugar perfecto para relajarse o hacer ejercicio festivo. Las instalaciones incluyen una piscina cubierta y al aire libre, sauna, baño de vapor, gimnasio, squash y raquetball y canchas de tenis.

El centro de negocios Swissôffice ofrece estaciones de trabajo, acceso a Internet, impresión láser, impresión en color, todos los servicios de secretariado, salas de juntas, oficinas amuebladas y servicios inalámbricos de banda ancha e Internet en las zonas públicas.

El hotel dispone de instalaciones para reuniones, banquetes y eventos. El Swissotel dispone de 2 salones de baile (500 - 1.500 personas) que se pueden dividir en seis salas de reuniones, sirve para las recepciones de 100 a 1.500 personas y 16 salas de reuniones (10 - 300 personas). El personal de banquetes puede mejorar cada evento con un excelente servicio y creatividad.

El Swissôtel de Quito ha mantenido su posición de liderazgo en la categoría de cinco estrellas de la ciudad, continuando lo que es bueno y constantemente buscando formas de renovar e innovar. El resultado es ser el mejor hotel de la ciudad por cuenta de mucha gente, un paso libre por encima de sus competidores de negocios el hotel Hilton Colón y el Marriott de Quito.

Swissôtel de Quito no es una belleza por fuera y no es ejemplar en el interior o para el caso, pero todavía está convenientemente elegante e impresionante: amplias salas de mármol pulido, latón brillante, arañas de abrir y cerrar, cuentan

con camas amplias y muchas comodidades, incluyendo cafeteras, televisores grandes, cajas de seguridad, plancha y tabla de planchar, batas de baño, además de conexión inalámbrica a Internet.

La piscina del Swissôtel de natación y servicios de spa son considerados como los mejores de la ciudad. Se llega a ellos a través de un atractivo acristalado en el patio.

Swissotel Quito es un edificio que justifica un hotel de esta categoría y tamaño, el Swissôtel de Quito cuenta con cuatro restaurantes repartidos en varias plantas. También hay una cafetería siempre popular, que se utiliza principalmente para el desayuno, pero todavía frecuentado durante todo el día. Las otras ofertas incluyen un restaurante de la capital de los mejores sushi, Tanoshii, los franceses Le Gourmet, el primer restaurante de carnes Rob y los Alpes suizos. Todos los primeros puestos en los rankings de gourmet de Quito, y por las normas internacionales son un valor excelente. Cuando tienen ofertas especiales regulares, son una ganga para los estándares de todas las personas. Al salir, la ventaja del hotel es que está situado en el distrito de Quito con excelentes restaurantes a pocas cuadras.

Al salir del hotel el huésped podrá visitar una decena de galerías de arte, joyas, recuerdos y boutiques de estilo de vida, consta con tres habitaciones para minusválidos, limusina y servicio de transporte, además de otro bloque que alberga más de 40 apartamentos ejecutivos totalmente equipados y amueblados ideal para estadías prolongadas.

El hotel ofrece a sus clientes:

- * Alquiler de Celular / Teléfono Móvil
- * Asistencia Médica
- * Asistencia turística

- * Baño turco
- * Caja Fuerte en el Servicio de Recepción
- * Cajero Automático / banco
- * Cambio de Divisas
- * Carga Por USO de Internet en las áreas Públicas
- * Centro de Salud
- * Check-in Rápido
- * Salida Rápida
- * Conserjería
- * Desayuno available (de Pago)
- * Estacionamiento / Aparcamiento con Asistencia
- * Gimnasio
- * Internet Públicas áreas, Alta Velocidad
- * Lavandería
- * Lustrado de Zapatos
- * Masaje - sala (s) de spa treatment
- * Peluquería
- * Periódicos en el Vestíbulo
- * Personal multilingüe
- * Portero / a
- * Sauna
- * Servicio de celebración de bodas
- * Servicio de niñera
- * Servicio de Seguridad

Negocios y Eventos

- * Alquiler de Computadoras / Ordenadores
- * Centro Empresarial
- * Equipo audiovisual
- * Salas de Exposiciones

- * Salas de Recepciones
- * Servicio de catering
- * Servicio de HABITACIONES (24 horas)
- * Recepción 24 horas
- * Servicio de Tintorería
- * Servicios de Oficina
- * Servicios de Traducción / Interpretación
- * Varias Salas de Reuniones / Conferencias
- * Varias Salas de Reuniones Pequeñas

Todas las habitaciones cuentan con:

- * Acceso a Internet de alta velocidad
- * Aire Acondicionado
- * Baño Privado
- * Cadenas de televisión de primera calidad
- * Cafetera y tetera
- * Caja Fuerte
- * Cama Adicional
- * Cerradura Electrónica
- * Conexión a Internet con recargo
- * Contestador
- * Costurero
- * Cunas Disponibles
- * Ducha y bañera
- * Escritorio
- * Guardería en habitación (costo adicional)
- * Juego de camas hipoalergénicos disponibles
- * Limpieza de habitaciones
- * Mini-bar
- * Plancha y tabla de Planchar

- * Reproductor de CD
- * Área de Fumadores
- * Secador de pelo
- * Servicio de Despertador
- * Servicio de televisión por cable Libros
- * Teléfono Directo
- * Teléfono en el Baño

DESCRIPCIÓN DE HABITACIONES

Swissotel Quito es un hotel de lujo situado en la zona comercial y residencial de Quito. El hotel tiene fácil acceso al Centro Histórico de la ciudad, y hacia el aeropuerto.

Conocido como el hotel más amable de América Latina, el Swissotel de Quito es reconocido por el mejor servicio en la ciudad.

Swissôtel Quito ofrece 250 habitaciones decoradas con buen gusto y de gran tamaño con generosidad y suites. Los huéspedes del hotel, al alojarse en habitaciones Swiss Business Advantage y Suites, tienen acceso al Executive Lounge, con su gran variedad de servicios adicionales.

Cinco excelentes restaurantes (ofrecen una amplia variedad de cocina internacional). Del francés, suizo, japonés, para carnes de primera y suntuosos buffets, hay un menú para todos los gustos en el Swissotel de Quito.

Para su próximo evento grande en Quito, Swissotel ofrece un entorno elegante, el estado de la tecnología de punta y servicio de catering excepcional, en el centro de convenciones más modernos y más grandes de la ciudad. El Swissotel Quito es impresionante y versátil Saint Moritz salón de baile, es el salón de reuniones más grande del hotel y centro de banquetes en Quito y se puede dividir en cuatro

secciones por separado, ideal para eventos multi-sala. Una selección de salas para eventos de menor envergadura también está disponible, incluyendo salas de juntas y salas de descanso.

El balneario más completo y lujoso, cinco restaurantes, un bar deportivo, un moderno complejo de centro de negocios, sistemas avanzados de seguridad y una ubicación privilegiada, es lo que hace del Swissotel Quito la mejor opción para su próxima visita a Quito.

Swissotel Quito cuenta con una sala para satisfacer cada una de sus necesidades, ya que es el hotel con el mayor número de habitaciones y la mayor variedad de suites en la ciudad.

HABITACIONES DE LUJO

Habitaciones de lujo para una o dos personas ofrecen el confort y la calidez que el huésped viajero, turista necesita, mientras que está fuera de casa.

Características de la habitación:

- Aire acondicionado individual y calefacción con controles
- Dos líneas telefónicas, correo de voz y puerto de datos
- Alta velocidad a Internet
- LCD de 29 "pantalla plana de televisión con canales premium por cable
- Reproductor de CD
- Cafetera
- Plancha y tabla de planchar
- Mini-bar
- Caja fuerte en la habitación
- Almohadas antialérgicas y edredón
- Sistema de audio en el baño

- Secador de pelo, espejo de aumento y un paraguas
- Vistas hacia la ciudad y a la montaña disponible.



Foto: Habitación de Lujo

Fuente: www.hotelsearch.com/2/5starhotels.html

SWISS BUSINESS ADVANTAGE

Habitaciones individuales y dobles, con área de trabajo, silla ergonómica, Internet de banda ancha y máquina de café expreso, todo lo necesario para que se sienta como en la oficina sin salir de la habitación. Características de la habitación:

- Aire acondicionado individual y calefacción con controles
- Dos líneas telefónicas, correo de voz y puerto de datos
- Alta velocidad a Internet
- LCD de 29 "pantalla plana de televisión con canales premium por cable
- Reproductor de CD
- Cafetera
- Plancha y tabla de planchar

- Mini-bar
- Caja fuerte en la habitación
- Almohadas antialérgicas y edredón
- Sistema de audio en el baño
- Secador de pelo, espejo de aumento y un paraguas



Foto: Swiss Business Advantage

Fuente: www.hotelsearch.com/2/5starhotels.html

Las comodidades especiales:

- Desayuno buffet servido en la sala de estar ejecutiva
- Servicio gratuito de Internet en el Centro de Negocios o en la sala
- Formulario de "Happy hour" 18:00-20:00 en la sala de estar ejecutiva
- Exclusivo servicio de valet y servicio de azafatas
- Vista panorámica en la sala de estar ejecutiva en el 13avo. Piso.

JUNIOR SUITES

El huésped también puede acceder a habitaciones individuales y dobles Junior Suites ofrecen sala de estar separada de la habitación, por lo que puede ser tan cómodo como sea posible.

Características de la habitación:

- Aire acondicionado individual y calefacción
- Dos líneas telefónicas, correo de voz y puerto de datos
- Acceso a internet inalámbrico
- LCD 29 "pantalla plana de televisión con canales premium de televisión por cable
- Reproductor de CD
- Cafetera
- Plancha y tabla de planchar
- Mini-bar
- Caja fuerte en la habitación
- Almohadas antialérgicas y edredón
- Sistema de audio en el baño
- Secador de pelo, espejo de aumento y un paraguas

Las comodidades especiales:

- Desayuno buffet servido en la sala de estar ejecutiva
- Servicio gratuito de Internet en el Centro de Negocios o en la sala
- Formulario de "Happy hour", 18:00-20:00 en la sala de estar ejecutiva
- Exclusivo servicio de valet y servicio de azafatas
- Vista panorámica en la sala de estar ejecutiva en el 13avo. Piso.



Foto: Junio Suite

Fuente: www.hotelsearch.com/2/5starhotels.html

BUSINESS SUITE

Elegantes suites con una sala de estar funcional y espaciosa separado de la habitación, y con dos cuartos de baño.

Características de la habitación:

- Aire acondicionado individual y calefacción controles
- Dos líneas telefónicas, correo de voz y puerto de datos
- Fax
- En la sala de acceso a internet inalámbrico
- Dos LCD de 29 "con pantalla plana de televisión con canales premium de televisión por cable
- Reproductor de CD
- Cafetera
- Plancha y tabla de planchar
- Mini-bar
- Caja fuerte en la habitación
- Almohadas antialérgicas y edredón
- Sistema de audio en el baño
- Secador de pelo, espejo de aumento y un paraguas

Las comodidades especiales:

- Desayuno buffet servido en la sala de estar ejecutiva
- Servicio gratuito de Internet en el Centro de Negocios o en la sala
- Formulario de "Happy hour" 18:00-20:00 en la sala de estar ejecutiva
- Exclusivo servicio de valet y servicio de azafatas
- Vista panorámica en la sala de estar ejecutiva en el 13avo. Piso.



Foto: BUSINESS SUITE

Fuente: www.hotelsearch.com/2/5starhotels.html

SUITES EJECUTIVO

Estas suites ofrecen la estancia más agradable, las suites cuentan con jacuzzi. Individuales y dobles, con sala de estar separada de la habitación y dos baños.

Características de la habitación:

- Aire acondicionado individual y calefacción controles
- Dos líneas telefónicas, correo de voz y puerto de datos
- Fax
- En la sala de acceso a internet inalámbrico
- Dos LCD de 29 "con pantalla plana de televisión con canales premium de televisión por cable
- Reproductor de CD
- Cafetera
- Plancha y tabla de planchar
- Mini-bar
- Caja fuerte en la habitación
- Almohadas antialérgicas y edredón
- Sistema de audio en el baño

- Secador de pelo, espejo de aumento y un paraguas

Las comodidades especiales:

- Desayuno buffet servido en la sala de estar ejecutiva
- Servicio gratuito de Internet en el Centro de Negocios o en la sala
- Formulario de "Happy hour" 18:00-20:00 en la sala de estar ejecutiva
- Exclusivo servicio de valet y servicio de azafatas
- Vista panorámica en la sala de estar ejecutiva en el 13avo. Piso.



Foto: SUITES EJECUTIVO

Fuente: www.hotelsearch.com/2/5starhotels.html

SUITES PRESIDENCIALES

Dos suites presidenciales con una magnífica vista a los volcanes cubiertos de nieve Cotopaxi y Cayambe.

Cotopaxi Suite: 1.465 m². Ft. alrededor de confort y funcionalidad, con sala de estar y comedor, baño con jacuzzi.

Cayambe Suite: 2.325 m². Ft. de verdadero lujo y la elegancia cautivante con sala de estar y comedor, terraza y baño con jacuzzi, sauna y baño de vapor.

Características de la habitación:

- Aire acondicionado individual y calefacción controles
- Dos líneas telefónicas, correo de voz y puerto de datos

- Fax
- En la sala de acceso a internet inalámbrico
- TV Plasma de 32" con canales premium de televisión por cable
- Reproductor de CD
- Cafetera
- Plancha y tabla de planchar
- Mini-bar
- Caja fuerte en la habitación
- Almohadas antialérgicas y edredón
- Sistema de audio en el baño
- Secador de pelo, espejo de aumento y un paraguas

Las comodidades especiales:

- Desayuno buffet servido en la sala de estar ejecutiva
- Servicio gratuito de Internet en el Centro de Negocios o en la sala
- Formulario de "Happy hour" 18:00-20:00 en la sala de estar ejecutiva
- Exclusivo servicio de valet y servicio de azafatas
- Vista panorámica en la sala de estar ejecutiva en el 13avo. Piso.

EXTENDED STAY SUITES

Cuando la visita del huésped es por varias semanas el hotel le ofrece un hogar suites de un dormitorio o dos que disponen de salón comedor y áreas de estar, cocina, dos cuartos de baño y están completamente equipadas, por lo que tendrá la comodidad de un apartamento con los servicios de un hotel.

Características y facilidades:

- Lavadora y secadora
- Cocina eléctrica

- Refrigerador
- Congelador
- Horno de microondas
- Tostadora, cafetera, platos y vasos disponibles
- Decoración de China
- TV por cable
- Caja fuerte en la habitación
- Acceso de Seguridad
- Parking privado
- Espacio de almacenamiento
- Acceso a Internet en la habitación
- Aire acondicionado individual y calefacción



Foto: Extended Stay Suites

Fuente: www.hotelsearch.com/2/5starhotels.html

SWISSÔFFICE

Perfecto para salas de reuniones y de secretaría, todo lo necesario para que su evento sea completo. Dos salones de baile, 19 habitaciones para reunión, 300 aparcamientos.

SALONES DE EVENTOS:

Saint Moritz Ballroom

El salón más grande de la ciudad, con 9.728 m². Ft., Puede acomodar, de 1100 personas en estilo teatro, a 700 personas en estilo banquete. Esta sala multifuncional puede acoger clientes en cuatro salas de reuniones, capaz de contener de 220 a 100 personas en estilo banquete. Perfecto para salón de eventos múltiples.

Salón Neuchatel

Posee 5.422 m², de espacio para reuniones sólo remodelado en el año 2007. También se puede separar en dos salas con capacidad para 300 personas; en estilo teatro para 180 personas, y estilo banquete, cada uno.

Otras salas de reuniones

Para pequeñas reuniones, eventos y salas de descanso, cualquiera de ellos es sin duda ideal para los clientes:

- Appenzell con 1.108 m²., con capacidad para 120 personas tipo teatro.
- Montreux con 818 m²., para dar cabida a 40 personas, estilo teatro.
- Basel 951 m²., con capacidad para 80 personas, estilo teatro.
- Zurich 732 m²., que mantiene hasta 40 personas en estilo teatro.
- Lucerna con 362 m²., que tiene capacidad para 20 personas, estilo teatro.
- Mont Blanc 2.772 m². Ft., Capaz de albergar 220 personas, estilo teatro.

4.- ANÁLISIS COMPARATIVO

	BRASIL	ECUADOR
NOMBRE	PARQUE BALNEARIO HOTEL	SWISSOTEL
UBICACIÓN	Hotel de lujo junto al mar.	Ubicado en el corazón de la ciudad de Quito.
Nº HABITACIONES	300 habitaciones	250 habitaciones
SERVICIOS	Con una gran cantidad de encanto, detalles en la decoración, todas las habitaciones se componen de: aire acondicionado, caja fuerte, mini-bar, Internet de banda ancha, secador de pelo. Servicio de habitaciones 24 horas, televisión por cable.	Habitaciones de gran tamaño están decoradas con buen gusto e incluyen cajas de seguridad digital - Mini-bar - Televisión satélite - teléfono de acceso directo centro de negocios, líneas modernas y confortables.
CATEGORÍA	Hoteles 5 estrellas	Hoteles 5 estrellas
TIPO DE HABITACIONES	<p>Normal: Cama King Size, mini-bar, aire acondicionado, caja fuerte digital, internet Cable y TV LCD de 21</p> <p>Lujo: Dos camas queen size y una vista parcial al mar. Equipadas con TV LCD de 21 ", mini-bar, aire acondicionado, caja fuerte conexión digital e Internet por cable</p> <p>Super Lujo: Un apartamento de lujo con vista frontal del hotel y parcial Playa, equipadas con camas queen-size, minibar, aire acondicionado, caja fuerte digital por cable y conexión a Internet TV LCD de 21".</p> <p>Master: Un apartamento de lujo con vista frontal del hotel y parcial Playa, equipado con cama queen size, tina de baño, artículos de ajuar completo de plumas de ganso, albornoces, balanzas digitales, mini bar, aire acondicionado, caja fuerte digital, Internet por cable y TV LCD 32".</p> <p>Oficina: Un apartamento de lujo con vista frontal del hotel y parcial Playa, equipada con cama King size, servicios de spa vertical, ajuar completo de plumas de ganso, bata, carta de almohadas, mesa de trabajo, balanzas digitales, mini bar, aire acondicionado, caja fuerte digital por cable y conexión a Internet TV LCD de 32".</p> <p>Office Premium: Un apartamento de</p>	<p>Swiss Business Advantage y suites tienen acceso al Executive Lounge Habitaciones individuales y dobles, con área de trabajo, silla ergonómica, Internet de banda ancha y máquina de café expreso, todo lo necesario para que se sienta como en la oficina sin salir de la habitación, Aire acondicionado individual y calefacción con controles, Dos líneas telefónicas, correo de voz y puerto de datos, Alta velocidad a Internet, LCD de 29 "pantalla plana de televisión con canales premium por cable, Reproductor de CD, cafetera, plancha y tabla de planchar, mini-bar, caja fuerte en la habitación, almohadas antialérgicas y edredón, sistema de audio en el baño, secador de pelo, espejo de aumento y un paraguas.</p> <p>Habitaciones de lujo: Camas amplias con servicio de Internet de banda ancha y máquina de café expreso, todo lo necesario para que se sienta como en la oficina sin salir de la habitación, Aire acondicionado individual y calefacción con controles, Dos líneas telefónicas, correo de voz y puerto de datos, Alta velocidad a Internet, LCD de 29 "pantalla plana de televisión con canales premium por cable, Reproductor de CD, cafetera, plancha y tabla de planchar, mini-bar, caja fuerte en la habitación, almohadas antialérgicas y edredón, sistema de audio en el baño, secador de pelo, espejo de aumento y un paraguas.</p>

	<p>lujo con vista frontal del hotel y parcial Playa, equipada con cama king size , servicios de spa vertical, ajuar completo de plumas de ganso, bata, carta de almohadas, mesa de trabajo, balanzas digitales, mini bar, aire acondicionado, caja fuerte digital por cable y conexión a Internet TV LCD de 32".</p> <p>Solárium: Un apartamento de lujo con 270 ° de vista de la playa, equipada con cama de dos plazas, centro de servicios, amenities como: columna vertical completa canastilla ganso, bata, carta de almohadas, mesa de trabajo, balanzas digitales, mini bar, aire acondicionado, caja fuerte digital, Internet y TV por cable LCD de 32 pulgadas giratoria.</p> <p>Baño Suite: Un apartamento de lujo equipadas con cama doble, Vertical Spa, instalaciones completas de ropa de plumas de ganso, bata, menú almohada, mesa de trabajo, balanzas digitales, mini bar, aire acondicionado, caja fuerte digital, conexión a internet y televisión por cable de 42 "LCD.</p> <p>Suite Presidencial: Un apartamento de lujo equipado con cama doble, vertical Spa instalaciones completas de ropa de plumas de ganso, bata, menú almohada, mesa de trabajo, balanzas digitales, mini bar, aire acondicionado, caja fuerte digital, conexión a internet y TV por cable.</p>	<p>Swiss business advantage: Aire acondicionado individual y calefacción con controles, Dos líneas telefónicas, correo de voz y puerto de datos, Alta velocidad a Internet, LCD de 29 "pantalla plana de televisión con canales premium por cable, Reproductor de CD, cafetera, plancha y tabla de planchar, mini-bar, caja fuerte en la habitación, almohadas antialérgicas y edredón, sistema de audio en el baño, secador de pelo, espejo de aumento y un paraguas.</p> <p>Junior suites: El huésped también puede acceder a habitaciones individuales y dobles Junior Suites ofrecen sala de estar separada de la habitación, por lo que puede ser tan cómodo como sea posible.</p> <p>Business suite: Elegantes suites con una sala de estar funcional y espaciosa separado de la habitación, y con dos cuartos de baño.</p> <p>Suites ejecutivo: Estas suites ofrecen la estancia más agradable, las suites cuentan con jacuzzi. Individuales y dobles, con sala de estar separada de la habitación y dos baños.</p> <p>Suites presidenciales: Dos suites presidenciales con una magnífica vista a los volcanes cubiertos de nieve Cotopaxi y Cayambe.</p> <p>Extended stay suites: Cuando la visita del huésped es por varias semanas el hotel le ofrece un hogar suites de un dormitorio o dos que disponen de salón comedor y áreas de estar, cocina, dos cuartos de baño y están completamente equipadas, por lo que tendrá la comodidad de un apartamento con los servicios de un hotel.</p> <p>Swissôffice: Perfecto para salas de reuniones y de secretaría, todo lo necesario para que su evento sea completo. Dos salones de baile, 19 habitaciones para reunión, 300 aparcamientos.</p>
<p>SALONES</p>	<p>Sala de convenciones Sala de reuniones Salón de TV Servicio de banquetes Sala fitness</p>	<p>Swissotel dispone de 2 salones de baile (500 - 1.500 personas) que se pueden dividir en seis salas de reuniones para recepciones de 100 a 1.500 personas y 16 salas de reuniones (10 - 300 personas).</p> <p>Dos salones de baile, 19 habitaciones para reunión, 300 aparcamientos.</p>

Cuadro N° 5

Elaborado por: El autor

CONCLUSIONES

- Por tratarse de hoteles de categoría cinco estrellas, gozan los dos de un excelente servicio del departamento de ama de llaves, los mismos que cumplen con todos y cada uno de los requisitos para desenvolverse en su trabajo.
- Existen cadenas consolidadas y reconocidas mundialmente que constituyen potencias indiscutibles en el Sector Turístico, específicamente hablando del área de Alojamiento.
- A través de diversos estudios realizados por la observación directa, hemos podido conocer la importancia que tienen estos hoteles en nuestro país y otros países.
- Está comprobado que los principales clientes de los hoteles cinco estrellas no les gusta permanecer mucho tiempo en sus habitaciones, por lo que los servicios que este ofrece deben ser orientados hacia las actividades posibles de realizar a partir de las seis de la tarde y concentradas en ofrecer relax y máxima comodidad, pues estos clientes permanecen largas temporadas hospedados en estos hoteles.

RECOMENDACIONES

- Definitivamente Ecuador está cambiando, y con ello el turismo. Cada día nos damos cuenta que no sólo podemos ofrecer un turismo "clásico" de lujos y confort, por demás a un alto costo, dirigido a los extranjeros y personas de un nivel de ingresos altos; sino que, dada la actual situación del país, nos enfocamos más hacia el desarrollo del turismo interno y receptivo, dirigido a nacionales y extranjeros con un nivel de ingresos más bajos, pero que puedan disfrutar de los mismos servicios.

- La clave del éxito en cualquier establecimiento hotelero es el buen servicio, no importa si es una posada o un Hotel 5 estrellas como el Swissotel. Si realmente se educa a la población a este respecto, obtendremos un turismo interno y receptivo mayor que el que pudieran ofrecer otros países desarrollados turísticamente como México, España y por que no Brasil.
- Los Hoteles 5 estrellas constituyen una alternativa al turismo, a medida que vayan aumentando los intereses por el turismo de aventura y/o de contemplación y otras modalidades; irá aumentando la importancia de los hoteles 5 estrellas en los ingresos por turismo y de la misma manera debe ir creciendo el buen servicio del departamento de ama de llaves.

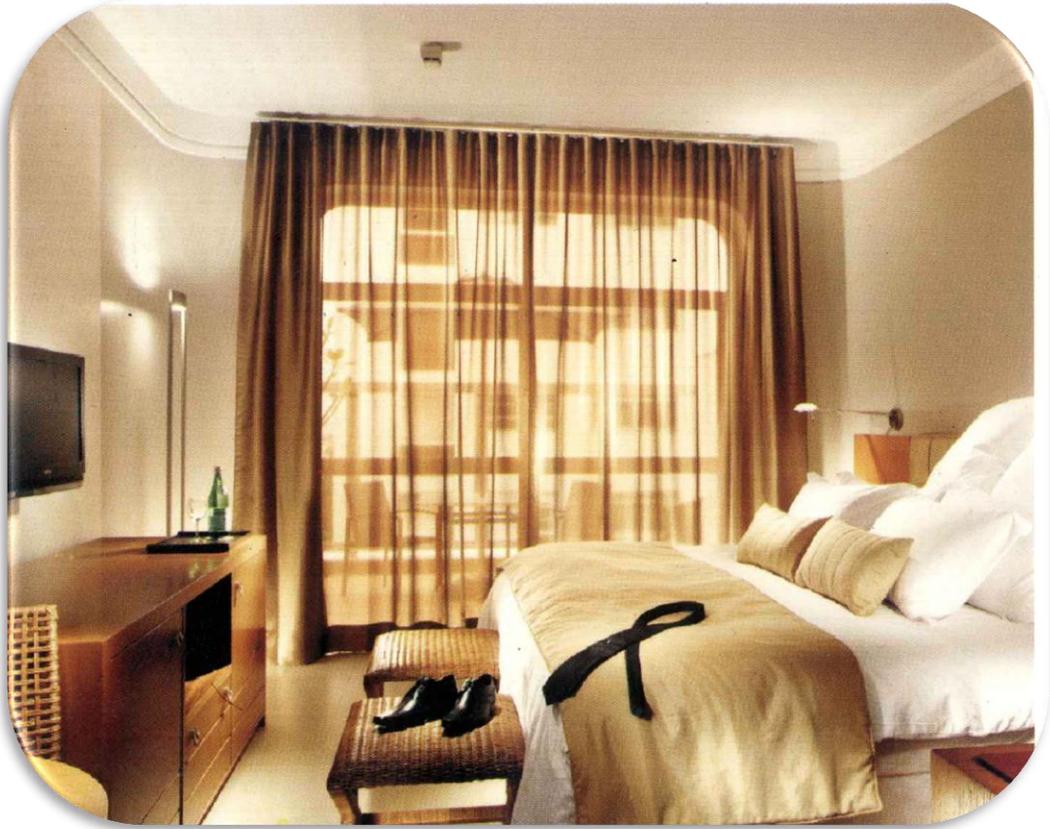
BIBLIOGRAFÍA

- Alet, Josep. **Marketing Relacional cómo obtener clientes leales y rentables**. 2ª. ed. Gestión 2000. España, Barcelona, 2001. Pág. 19- 187.
- Bayona, Cecy, et al. Tesis. **Propuesta de un plan de mercadeo para el desarrollo de la mediana industria hotelera**. A.M.S.S. Universidad Tecnológica de El Salvador, San Salvador, 1996. Pág. 1 - 10.
- Chamorro, Santiago A., (2009) Unimarket, Quito – Ecuador.
- COMBLENCIE, Leonie, Técnica Hotelera, S.A.E.S.A México, (1986)
- El Salvador, San Salvador, 2002. Pág. 100 -104.
- **Estrategia de Negocios E & N**. Revista. Enfrentando la crisis. 30
- Galdamez Salazar, Juana Alcira, et al. Tesis. **Evaluación de los hoteles de lujo y 1ª clase de A.M.S.S. a través del FODA**, Para conocer el nivel de competitividad en el mercado. Universidad Tecnológica de El Salvador, San Salvador, 1996. Pág. 54 - 62.
- Gilmore, James, H; Pine II, B. Joseph. **Marketing 1 X 1, cada cliente es un mercado**. Norma. Colombia, Bogotá, 2000. Pág. 1- 34.
- Hernández Sampierí, Roberto. **Metodología de la Investigación**. 2ª. ed. Mc Graw Hill. México, D. F., 2000. Pág. 58 - 186.
- Jay, Ros. **Smart**, lo fundamental y lo más efectivo acerca de los clientes. Mc Graw Hill. Colombia, Bogotá, 2000. Pag. 27 - 177.
- Océano. **Enciclopedia práctica profesional de turismo hoteles y restaurantes**. Océano. España, Barcelona, 1999. Pág. 222 - 314.
- Rivera, Jorge Alberto, Et al. Tesis. **La publicidad como estrategia efectiva para el crecimiento y desarrollo de la industria hotelera de la ciudad de la Palma**. Universidad Tecnológica de El Salvador, Chalatenango, 2002. Pág. 76 - 111.
- www.hotelsearch.com/2/5starhotels.html
- www.visitingmexico.com.mx/hoteles.../hoteles-de-lujo-mexico.php
- www.swissotel.com/EN/.../Swissotel.../Hotel+Description –
- [Luxury Hotel Quito - Business Hotel Quito - Swissotel](http://www.swissotel.com/EN/.../Swissotel+Quito.../Hotel+Home)
- www.swissotel.com/EN/.../Swissotel+Quito.../Hotel+Home
- www.in-quito.com/hoteles/swissotel.html

ANEXOS

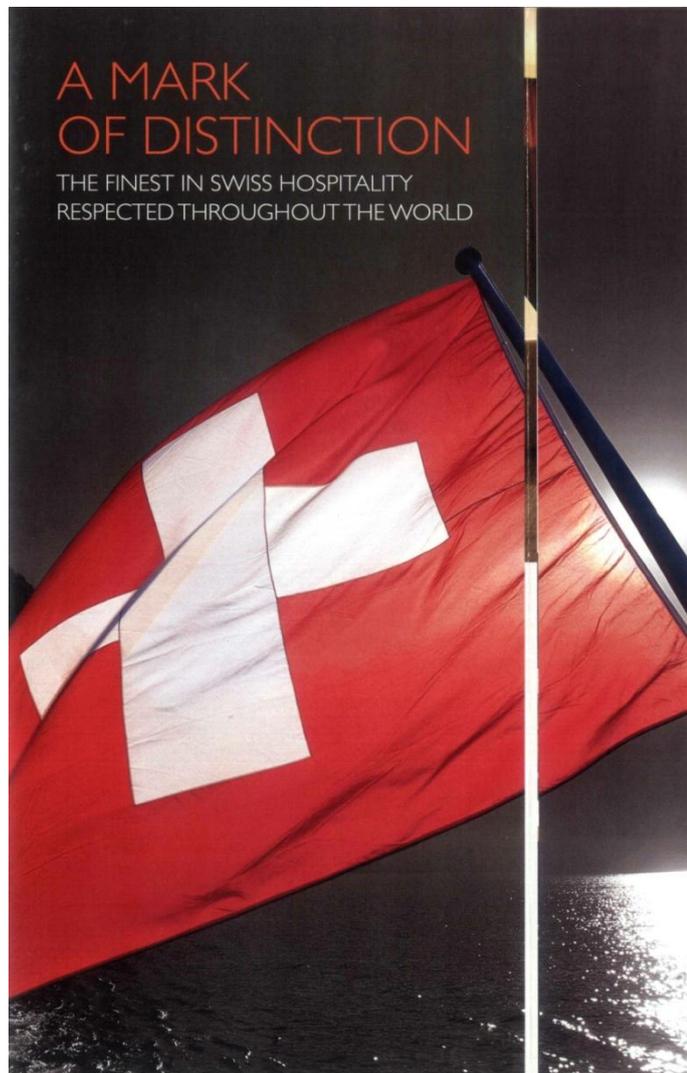
ANEXO 1



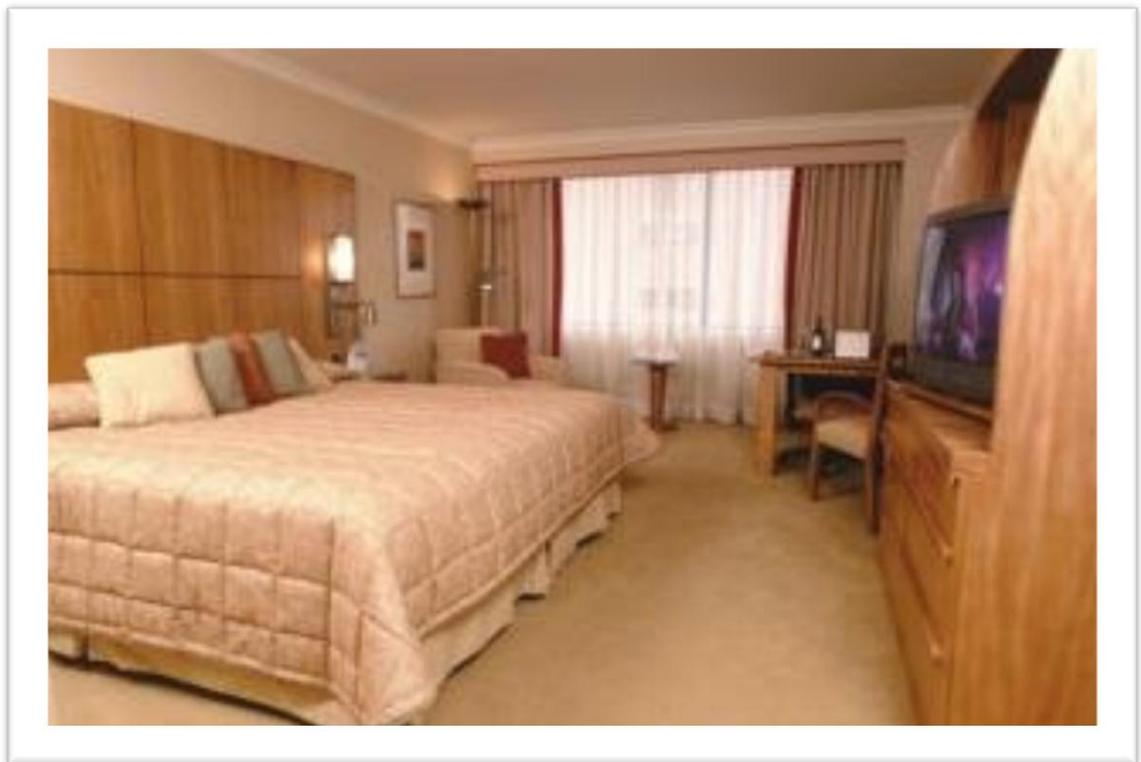


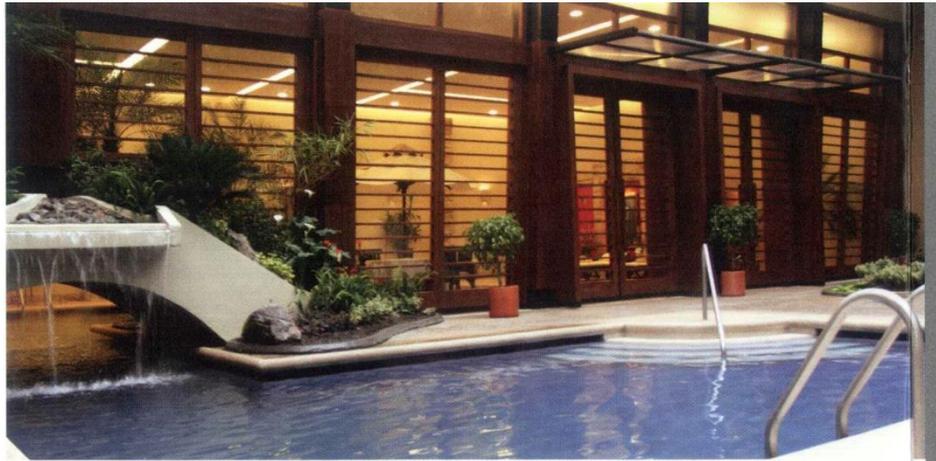


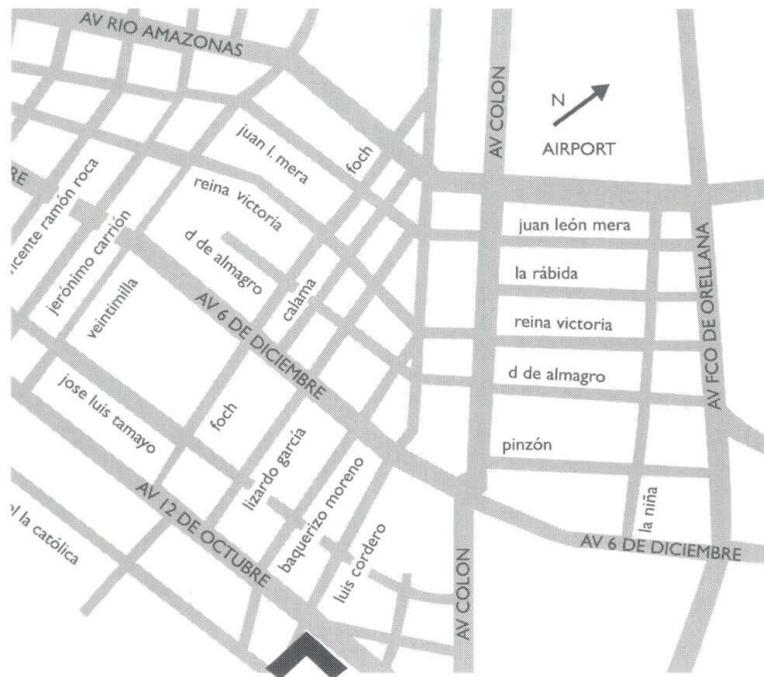
ANEXO 2











swissôtel QUITO

12 de Octubre 1820 y Luis Cordero,
P.O.Box 1721565, Quito, Ecuador

Tel +593 2 2567600 Fax +593 2 2568080

Email quito@swissotel.com www.swissotel.com/quito

