



REPORTE FINAL DE ESTADÍA

TSU Rosalia Rosas González

Rediseño de estándares de gestión de calidad para habitaciones en el hotel Maya Colonial del complejo Barceló Maya Grand Resort.



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



DET
Dirección de Educación
Tecnológica del Estado
de Veracruz

SEMSyS
Subsecretaría de Educación
Media Superior y Superior

Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico

Rediseño de estándares de gestión de calidad para habitaciones del hotel maya colonial del complejo Barceló Maya Grand Resort

REPORTE FINAL DE ESTADÍA

QUE PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Licenciado en Gestión y Desarrollo Turístico

TSU Rosalia Rosas González

JEFE DE CARRERA: MTRA. DENISSE HERNÁNDEZ ALMANZA

ASESOR INDUSTRIAL: C. NANCY ARACELI MIS AY

ASESOR ACADÉMICO: MTRO. JAIRO RODRIGUEZ SANCHEZ

CUITLÁHUAC, VER.

ABRIL, 2023

INDICE TEMÁTICO

RESUMEN	1
AGRADECIMIENTOS	2
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO II. MARCO CONTEXTUAL	5
2.1 Marco contextual	5
CAPÍTULO III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	32
3.1 Fenómeno a estudiar	32
3.2 Pregunta de investigación	32
3.3 Hipótesis de investigación	33
3.4 Objetivos	34
3.5 Justificación del Proyecto	35
3.6 Limitaciones y Alcances	36
CAPÍTULO IV. MARCO TEÓRICO	37
4.1 Estado del arte	37
4.2 Marco teórico	52
CAPÍTULO V. METODOLOGÍA	64
5.1 Proceso de investigación	65
5.2 Diseño metodológico.	65
5.2.1 Enfoque de investigación:	65
5.2.2 Tipo de investigación	66
5.2.2 Método	66
5.2.2 Técnicas y herramientas de investigación	66
5.2.2 Descripción del/los instrumento (s)	67
5.2.2 Diseño del/los instrumento (s)	68
CAPÍTULO VI. RESULTADOS Y ANÁLISIS	69
6.1 Análisis e interpretación de resultados	69
6.2 Conclusiones y recomendaciones	71
BIBLIOGRAFÍA	73
Anexos	77

INDICE DE FIGURAS

IMAGÉN 1: Mapa ubicación del hotel FUENTE: Google maps (2023).	5
IMAGÉN 2: Mapa ubicación del estado del hotel FUENTE: Google (2023)	6
IMAGEN 3: fotografía de la demografía del estado de Quintana Roo. FUENTE: Google (2023)	9
DIAGRAMA 1: Organigrama general FUENTE: Elaboración Empresarial (2023)	16
IMAGEN 4: Hoteles del complejo FUENTE: Elaboración propia (2023)	17
IMAGÉN 5: Complejo Barceló FUENTE: GOOGLE (2023)	17
IMAGÉN 6: HAB. Junior suite FUENTE: Google (2023)	20
IMAGÉN 7: habitación junior suite premium FUENTE: Google (2023)	22
IMAGÉN 8: Hab. Junior suite frente al mar FUENTE: Google (2023)	
¡Error! Marcador no definido.	
IMAGÉN 9: hab. Junior suite familiar FUENTE: Google (2023)	
¡Error! Marcador no definido.	
IMAGÉN 10: hab. Suite frente al mar premium FUENTE: Google (2023)	
¡Error! Marcador no definido.	
IMAGÉN 11: hab. suite presidencial FUENTE: Google (2023)	
¡Error! Marcador no definido.	
IMAGEN:12 Etapas de la evolución de la Calidad FUENTE: (Carrera, 2018)	
¡Error! Marcador no definido.	
IMAGÉN 13: Enfoques de investigación FUENTE: google (2023)	
¡Error! Marcador no definido.	
IMAGÉN 14: Tipos de investigación FUENTE: google (2023)	
¡Error! Marcador no definido.	
IMAGÉN 15: Instrumento de satisfacción FUENTE: Elaboración propia (2023).	
¡Error! Marcador no definido.	
IMAGÉN 17: Estándar de una habitación incorrecto FUENTE: Elaboración propia (2023).	
¡Error! Marcador no definido.	
IMAGÉN 16: Estándar de una habitación incorrecto FUENTE: Elaboración propia (2023).	
¡Error! Marcador no definido.	
IMAGÉN 19: Rediseño de estándares de gestión de la calidad FUENTE: Elaboración propia (2023).	
¡Error! Marcador no definido.	
IMAGÉN 18: Rediseño de estándares de gestión de la calidad FUENTE: Elaboración propia (2023).	
¡Error! Marcador no definido.	
IMAGÉN 20: Rediseño de estándares de gestión de la calidad FUENTE: Elaboración propia (2023).	
¡Error! Marcador no definido.	
IMAGÉN 21: Rediseño de estándares de gestión de la calidad FUENTE: Elaboración propia (2023).	
¡Error! Marcador no definido.	

IMAGÉN 22: Rediseño de estándares de gestión de la calidad FUENTE: Elaboración propia (2023).

¡Error! Marcador no definido.

IMAGÉN 23: Recorrido de limpieza de playa FUENTE: Elaboración propia (2023).

¡Error! Marcador no definido.

IMAGÉN 24: Habitación ocupada FUENTE: Elaboración propia (2023).

¡Error! Marcador no definido.

IMAGÉN 25: Edificio Jalisco FUENTE: Elaboración propia (2023). 77

IMAGÉN 26: Ropería de edificios FUENTE: Elaboración propia (2023).

¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Actividades económicas FUENTE: Google (2023). 8

TABLA 2: servicios de habitación junior suite FUENTE: Google (2023). 21

TABLA 3: servicios de habitación junior suite premium FUENTE: Google (2023). 22

TABLA 4: servicios de habitación junior suite premium frente al mar FUENTE: Google (2023). 23

TABLA 5: servicios de habitación junior suite familiar FUENTE: Google (2023). 24

TABLA 6: servicios de habitación suite frente al mar premium FUENTE: Google (2023). 25

TABLA 7: servicios de habitación suite presidencial frente al mar premium FUENTE: Google (2023). 26

TABLA 8: Análisis FODA FUENTE: Elaboración propia (2023). 31

TABLA 8: Limitaciones y alcances FUENTE: Elaboración propia (2023). 36

TABLA 10: Técnicas e Instrumentos FUENTE: Elaboración propia (2023). 66

GRAFICA 1: Respuestas por edificio FUENTE: Elaboración propia (2023).

¡Error! Marcador no definido.

GRAFICA 2: Respuestas de liderazgo de Ama de llaves FUENTE: Elaboración propia (2023).

¡Error! Marcador no definido.

GRAFICA 3: Respuesta de evaluación de inspección FUENTE: Elaboración propia (2023).

¡Error! Marcador no definido.

GRAFICA 4: Respuestas de quejas del huésped FUENTE: Elaboración propia (2023).

¡Error! Marcador no definido.

GRAFICA 5: Respuestas a considerar de la principal queja del huésped FUENTE: Elaboración propia (2023).

¡Error! Marcador no definido.

GRAFICA 6: Razón por la cual no se cumple con el estándar FUENTE: Elaboración propia (2023).

¡Error! Marcador no definido.

GRAFICA 7: Respuesta a considerar si se cumple con el estándar de cada habitación FUENTE: Elaboración propia (2023).

¡Error! Marcador no definido.

GRAFICA 8: Respuestas sobre actualizaciones de estándar FUENTE: Elaboración propia (2023).

¡Error! Marcador no definido.

GRAFICA 9: Importancia de actualización de estándares FUENTE: Elaboración propia (2023).

¡Error! Marcador no definido.

GRAFICA 1: Respuestas sobre respaldo de estandarización FUENTE: Elaboración propia (2023).

¡Error! Marcador no definido.

RESUMEN

El presente trabajo tiene la finalidad de llevar a cabo un rediseño de estándares de calidad en habitaciones, mejorando la satisfacción del cliente al momento de brindarle el servicio de alojamiento, a través del fenómeno a estudiar se consideró este tema porque actualmente el servicio de hospedaje ha tenido un gran realce en la zona hotelera de Quintana Roo, es por ello que el hotel Colonial del complejo Barceló Maya Grand Resort se enfoca en un estándar diferente que lo distingue de la competencia, pero para poder continuar siendo un centro de hospedaje es necesario cumplir con los estándares del hotel, para ello se plantea como objetivo el disminuir los detalles empleados incorrectamente por el personal del departamento de ama de llaves en la estandarización y limpieza de habitación para obtener un mejor servicio de calidad mediante el rediseño de estándares. Por medio de la metodología se aplicó como técnica la observación de manera operativa donde se revisó cada una de las habitaciones y se verificó que cada una tuviera el estándar correcto investigando temas en relación con el objeto de estudio y se continuo formulado el método de investigación, tipo de investigación la cual fue documental porque se necesitó de diferentes fuentes que fundamentan la importancia del manejo correcto de la estandarización y descripción del instrumento de medición con el cual se definió por una muestra de 50% de la población aplicando un cuestionario que permitió conocer que el impacto del proyecto tendrá beneficios si se aplica correctamente la estandarización del hotel Colonial.

Palabras clave: Estandarización, Servicio de calidad, Rediseño, Hospedaje, Ama de llaves.

AGRADECIMIENTOS

“Ganar no es todo, pero querer ganar sí lo es”. *Vincent Thomas Lombardi*

Es para mí una satisfacción el poder culminar esta etapa porque a pesar de los obstáculos he logrado cumplir una meta más en mi trayecto de vida es por ello que durante este periodo me tomo un espacio para dar el principal agradecimiento a Dios porque me guio y me dio fortaleza para seguir adelante y sobre todo por permitirme tener una familia que apoyo en cada decisión que tomaba en mi nuevo proyecto y porque poco a poco la experiencia me ha enseñado que todo con dedicación se puede lograr.

No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero agradezco el amor y aprecio de mis padres por su apoyo incondicional, por formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me ayudaron a salir adelante en los momentos más difíciles.

También agradezco a todos los profesores que aportaron en mí conocimientos para poder aplicarlos en mi desempeño académico y en la vida laboral, a mi asesor académico que me guio en este proceso importante para culminar mis estudios.

Valoro el poder tener amigos y amigas que a pesar de la distancia me motivaron para poder alcanzar esta meta.

Me permito agradecer cordialmente a mi asesora industrial quien apporto en mí conocimientos que me ayudaron a fortalecerme cada día y sobre todo por brindar su confianza, apoyo y por permitirme integrarme en su equipo, agradezco a todas las supervisoras que compartieron momentos de diversión y trabajo.

A todos ellos dedico mi presente trabajo porque han fomentado en mí el deseo y la superación de triunfo en la vida lo que ha contribuido a la consecuencia de este logro. Espero contar siempre con su valioso e incondicional apoyo.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día uno de los complejos de mayor categorización en la hotelería es el hotel Barceló Maya Grand Resort ubicado en el estado de Quintana Roo del municipio de

Playa del Carmen complejo que destaca principalmente por sus cuatro fases es por ello que el presente trabajo de investigación se enfoca en brindar una propuesta de mejora al hotel colonial el cual se encuentra ubicado en la fase II llevándose a cabo en el departamento de Ama de llaves, quien debe garantizar una correcta estandarización en las habitaciones brindadas dentro del hotel.

Se determina como título del trabajo de estudio Rediseño de estándares de gestión de la calidad para habitaciones en el hotel Colonial, dicho tema se eligió por medio de la observación donde de manera directa se recorrió cada una de las habitaciones de los edificios que se encuentran en el Hotel (Guanajuato y Jalisco) que cuentan con 486 habitaciones, durante el proceso de observación se considera que la estandarización no cumple al cien por ciento con los estándares aplicados en el Hotel.

Se tuvo como objetivo el disminuir los detalles empleados incorrectamente por el personal del departamento ama de llaves en la estandarización de habitación para obtener un mejor servicio de calidad mediante el rediseño de estándares a través de la observación aplicada al momento de llevar a cabo la supervisión.

Como primer punto en este trabajo de investigación se encuentra el marco contextual desglosando de lo general a lo particular del estado de Quintanar Roo y de la empresa Barceló Maya Grand Resort, también se elabora un análisis FODA para conocer Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y las Amenazas.

En el tercer capítulo se plantea la principal problemática detectada en el departamento así como la justificación de dicho trabajo seguido de los objetivos, hipótesis y las variables.

El capítulo cuatro se encuentra el estado del arte donde se realizan investigaciones en relación al tema de estudio y en el capítulo cinco se encuentra el marco teórico tiene por objetivo exponer y analizar las teorías, las conceptualizaciones, las perspectivas teóricas, las investigaciones y los antecedentes en general. Consiste en sustentar teóricamente el estudio.

Se aplica una metodología propia se centra en todos los pasos a seguir para el desarrollo del proyecto, llevándolo de la mano con sus alcances y objetivos, proceso de investigación, tipos, técnicas y objetivos.

Esta propuesta se desarrolló con ayuda de todos los pasos mencionados anteriormente sin embargo, el plantear variables durante la planeación del proyecto fue fundamental para el desarrollar del proyecto, se espera que los resultados a obtener sean favorables.

CAPÍTULO II. MARCO CONTEXTUAL

2.1 Marco contextual

El estado de Quintana Roo se encuentra en la península de Yucatán, situado exactamente en el sureste del país colindando con el estado de Yucatán y el golfo de México, al lado este se encuentra el mar caribe, del lado sur colinda con Belice y al oeste con Campeche.



IMAGEN 1: Mapa ubicación del hotel FUENTE: Google maps (2023).

Ubicación geográfica

Capital: Chetumal

Municipios: 11

Extensión: Representa 2.3 % del territorio nacional.

Población: 1,857,985 habitantes, el 1.5 % del total del país.

Distribución de población:

90 % urbana y 10 % rural; a nivel nacional el dato es de 79 y 21 % respectivamente.

Escolaridad: 10.2 (poco más de primer año de educación media superior); 9.7 el promedio nacional.

Hablantes de lengua indígena de 3 años y más: 12 de cada 100 personas.

A nivel nacional 6 de cada 100 personas hablan lengua indígena.

Sector de actividad que más aporta al PIB estatal: Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas.

Aportación al PIB Nacional en 2020: 1.3 %

Superficie:

Quintana Roo tiene una extensión de 44,705.2 km² lo que representa 2.3 % de la superficie del país. (INEGI, GOOGLE, 2021)



IMAGÉN 2: Mapa ubicación del estado del hotel **FUENTE:** Google (2023)

Quintana Roo, es una región con grandes llanuras y pequeños declives y elevaciones hacia el este, un estado lleno de grandes privilegios por la naturaleza, rodeado por el majestuoso mar Caribe, el estado cuenta con numerosos manglares, selvas, cenotes, ríos subterráneos, playas, zonas arqueológicas, parques temáticos, arquitectura maya antigua entre otros atractivos turísticos.

El relieve es muy amplio ya que Quintana Roo cuenta con selvas que cubre la mayor parte del estado, existiendo excepciones como las zonas taladas y habitadas por el hombre. En las costas y regiones aledañas existen regiones bajas donde se acumulan las aguas de las lluvias formando lagunas pequeñas.

Flora y fauna

1. Flora

Predomina la selva prácticamente en 90% de la entidad, se extrae madera como caoba y cedro rojo. Le sigue en importancia la vegetación acuática, cuya superficie se ha reducido por los asentamientos humanos. Los manglares y telares se sitúan principalmente en toda la costa de la entidad junto con las dunas. Los petenes se localizan al este cerca de las bahías Ascensión y Espíritu Santo. Existen en la parte sur áreas de palmar. La agricultura ocupa 5% del territorio estatal. (INEGI, GOOGLE, 2023)

1. Fauna

En la selva húmeda: jaguarundí, jabirú, boa, coralillo, culebra labios blancos, cocodrilo, tortugas gravada y casquito; gecko y nauyaca. En bosques: tlacuache, comadreja, murciélago, tigrillo, armadillo, ocelote, garza, zopilote, águila pescadora, faisán negro y chachalaca. Mezquite y matorral costero: lechuza. En los humedales y cenotes: nutria, flamenco, pato y sapo excavador. En ambientes acuáticos: cangrejo ermitaño, coral, camaroncillo, langostino y delfín. Animales en peligro de extinción: mono aullador, mono araña, anguila y cacerolita de mar. (INEGI, GOOGLE, 2023)

Clima

El 99% de la superficie del estado presenta clima cálido subhúmedo y el 1% cálido húmedo, localizado en la isla de Cozumel. La temperatura media anual del estado es de 26°C, la temperatura máxima promedio es de 33°C y se presenta en los meses de abril a agosto, la temperatura mínima promedio es de 17°C durante el mes de enero. La precipitación media estatal es alrededor de 1 300 mm anuales, las lluvias se presentan durante todo el año, siendo más abundantes en los meses de junio a octubre. (INEGI, GOOGLE, 2021)

Actividades económicas

El estado de Quintana Roo posee una variedad de actividades económicas como es la agricultura siendo esta una de sus principales dentro de las cuales podemos encontrar productos tales como:

Ganadería:	Agricultura:	Pesca:
1. Pastizales	1. Tomate	1. Camarón
2. Ganado Bovino	2. Sandía	2. Caracol
3. Ganado Porcino	3. Soya	3. Langosta
4. Aves de corral	4. Sorgo	4. Tiburón
	5. Huevos	5. Esquema en general
	6. Leche	
	7. Miel	
	8. Caña de azúcar	
	9. Hortalizas	
	10. Naranja Valencia	
	11. Papaya	

TABLA 1: Actividades económicas **FUENTE:** Google (2023).

Industria:

Esta industria está principalmente desarrollada en los municipios Benito Juárez y Othón P. Blanco, en los rubros alimentos, bebidas y tabaco. La creciente actividad manufacturera de Quintana Roo en la actualidad genera salarios equiparados a los obtenidos en la industria turística, ocupando el segundo lugar en la aportación al Producto Interno Bruto (PIB) estatal.



Turismo:

Esta industria turística se concentra principalmente en Cancún, uno de los destinos turísticos predilectos a nivel mundial. También es el caso de la Riviera Maya Costera, desde Puerto Morelos hasta Tulum y Cozumel, abarcando playa del Carmen. Este territorio es famoso por sus vistosos arrecifes ideales para bucear. El yacimiento arqueológico maya Xcaret cuenta con un parque temático ecológico en el cual se realizan actividades acuáticas en contacto con la flora y la fauna de la región. Quintana Roo recibe a la mitad de los turistas que visitan México por crucero. El turismo en el estado alcanza cada año la cantidad de 10 millones de visitantes. La industria turística quintanarroense se encuentra apoyada en una sólida infraestructura que la soporta, consistente en redes de comunicación y transporte de primera clase. Quintana Roo posee tres aeropuertos internacionales, seis

modernos puertos marítimos, una extraordinaria red carretera de 5400 km de longitud y sofisticados sistemas de comunicación.

Playa del Carmen es un ecléctico pueblo resort ubicado en el centro de la Riviera Maya. Pasea por el malecón peatonal de la ciudad, que está lleno de bares, clubes nocturnos, restaurantes y destinos para hacer compras. Chetumal es la animada capital del estado, mientras que Bacalar ofrece un ritmo menos agitado, con arquitectura histórica y una laguna multicolor. Dentro de todo su territorio se pueden explorar muchos sitios turísticos y lugares a los que se pueden disfrutar de sus hermosos paisajes. (EXPEDIA, 2021)

A continuación, se presenta la demografía del estado de Quintana Roo:

Principales localidades de Quintana Roo, localización y población						
	Localidad	Municipio	Población	Localidad	Municipio	Población
	1 Cancún	Benito Juárez	888 797	13 Kantunilkin	Lázaro Cárdenas	8 135
	2 Playa del Carmen	Solidaridad	304 942	14 Leona Vicario	Puerto Morelos	7 028
	3 Chetumal	Othón P. Blanco	169 028	15 Calderitas	Othón P. Blanco	5 551
	4 Cozumel	Cozumel	84 519	16 Tihosuco	Felipe Carrillo Puerto	5 228
	5 Tulum	Tulum	33 374	17 Chunhuhub	Felipe Carrillo Puerto	4 375
	6 Felipe Carrillo Puerto	Felipe Carrillo Puerto	30 754	18 Señor	Felipe Carrillo Puerto	3 785
	7 Puerto Aventuras	Solidaridad	22 878	19 Nicolas Bravo	Othón P. Blanco	3 699
	8 Alfredo V. Bonfil	Benito Juárez	19 789	20 Tepich	Felipe Carrillo Puerto	3 585
	9 Puerto Morelos	Puerto Morelos	19 205	21 Javier Rojo Gómez	Othón P. Blanco	3 103
	10 José María Morelos	José María Morelos	13 332	22 Dzuché	José María Morelos	2 909
	11 Isla Mujeres	Isla Mujeres	13 174	23 Álvaro Obregón	Othón P. Blanco	2 841
	12 Bacalar	Bacalar	12 527	24 Limones	Bacalar	2 739

INEGI (2020)²⁰

IMAGEN 3: fotografía de la demografía del estado de Quintana Roo. FUENTE: Google (2023)

Quintana Roo perteneció a Yucatán. Fue en 1974 que se constituyó como estado independiente. Es una de las entidades más jóvenes de México, su capital es Chetumal y su ciudad más poblada es Cancún. El estado se deriva de la mezcla de las antiguas tradiciones de los indígenas mayas que habitaban la península con las costumbres españolas colonialistas y las de otros pueblos pertenecientes al Caribe, como Cuba y Belice.

Atractivos naturales y culturales

Quintana Roo está enmarcado por impresionantes playas en la costa del Caribe y reservas forestales en todo el interior. Diviértete en los resorts frente al mar de

Cancún, relájate bajo el sol tropical de las islas, explora los parques ecológicos y cenotes.

Las fiestas tradicionales religiosas de Quintana Roo son muestras del legado maya en honor a los antiguos dioses adorados por esta cultura. Tal es el caso de las fiestas de la Santa Cruz o la feria del Cedral, festividades con varios siglos de antigüedad. En lo cultural, se trata de una serie de eventos en los cuales se exponen las actividades típicas de la región: ganaderas, gastronómicas, artesanales y artísticas, entre muchas otras. (MURRILLO, 2021)

El Hanal Pixán

Esta celebración también llamada “Comida de las ánimas” es realizada en conmemoración al día de muertos, entre los días 31 de octubre al 2 de noviembre.

La Carnaval de Cozumel

Esta festividad de más de 140 años de tradición es una de las expresiones culturales más representativas del estado. Gracias a su repercusión social y económica, goza de gran proyección nacional e internacional.

Festival de Cultura del Caribe

En noviembre las naciones del Caribe convergen culturalmente en esta celebración. Se celebra en todos los municipios del estado e involucra el intercambio de distintas manifestaciones artísticas culturales: musicales, dancísticas, teatrales, gastronómicas y literarias.

El Mayapax

El mayapax es un tipo de música que conjuga elementos de la cultura maya y la española. Es considerado una de las más valiosas expresiones del sentimiento del pueblo quintanarroense.

Su instrumentación incluye violín, armónica, tarola, bombo, cencerro e idiófonos, específicamente caparzones de tortuga. Los sones del mayapax armonizan los días típicos de las celebraciones en el estado.

Fiesta de la Santa Cruz

Fiesta en la que se venera a la Santa Cruz, siendo un evento que data de 1848 y que se celebra en El Cedral, Cozumel entre el 29 de abril y el 3 de mayo. Se trata de un acto que mezcla la cultura maya con la cristiana.

Baile de las Cintas

Baile típico en celebraciones como el carnaval. Para poder llevarlo a cabo es necesario que un grupo de personas se sitúen alrededor de un mástil con cintas de colores. Cada individuo debe agarrarse a una de las cintas, para luego empezar a dar vueltas al ritmo de la música.

2.2 Antecedentes de la empresa

El grupo Barceló fue creado en Palma de Mallorca, España, hace 89 años.

Es una de las compañías líderes del mercado español y de las empresas más importantes del mundo.

Es una empresa familiar que basa su actividad en el desarrollo de distintos negocios turísticos, que ha crecido con esfuerzo, visión, ética y responsabilidad. Demostrando que creemos en lo que somos, conscientes de que este largo viaje no solo continua, sino que no ha hecho más que empezar.

Nuestra Filosofía

VISIÓN

Posicionarnos como el mejor complejo hotelero All inclusive de México. Ayudados por un sistema de gestión de calidad, superamos las expectativas de nuestros huéspedes y logramos su preferencia a través de colaboradores capacitados y comprometidos, confortables instalaciones y excelente servicio.

MISIÓN

En el complejo Barceló Maya Beach somos un conjunto de hoteles Premium All Inclusive y estamos comprometidos en ofrecer las mejores y más memorables vacaciones a cada uno de nuestros huéspedes. Nuestra pasión es el servicio con calidad y calidez, la satisfacción total de nuestros clientes es nuestra razón de ser.

NUESTROS VALORES

En Hoteles Barceló, queremos que cada uno de los que formamos parte de esta gran empresa, apliquemos nuestros valores como una guía que nos ayudará a brindar un mejor servicio.

1. Liderazgo
2. Honestidad
3. Entusiasmo
4. Responsabilidad
5. Eficiencia
6. Espíritu de Servicio
7. Flexibilidad
8. Trabajo en Equipo.

Nuestra imagen en el Mundo

Más de 250 Hoteles en el mundo y en 22 países distintos, es la 3era cadena más grande España y la 42 a nivel mundial.

1. EUROPA

España, Alemania, Turquía, República Checa, Bulgaria, Italia, Grecia.

2. AMÉRICA LATINA

México, República Dominicana, Cuba, Costa Rica, Nicaragua, Ecuador, Guatemala, Aruba, Colombia & Haití.

3. ÁFRICA

Marruecos, Egipto. ASIA Emiratos Árabes Unidos.

4. MÉXICO

Complejo Barceló Maya Grand Resort, Barceló Grand Faro Los Cabos, Barceló Karmina, Barceló Huatulco, Barceló Ixtapa, Barceló Puerto Vallarta, Barceló México Reforma, Royal Hideaway Playacar, Occidental at Xcaret Destination, Occidental Tucancún, Occidental Costa Cancún, Occidental Cozumel, Occidental Nuevo Vallarta, Occidental Cuernavaca, Allegro Playacar & Allegro Cozumel.

Certificaciones

DISTINTIVO H

Es un reconocimiento que otorga la Secretaría de Turismo y la Secretaría de Salud, por cumplir con los estándares de higiene que marca la Norma Mexicana NMX-F605 NORMEX 2018.

CRISTAL

Es un programa de prevención Higiénico-Sanitario, con el objetivo final de reducir los principales riesgos sanitarios asociados con el agua utilizada y los alimentos preparados y servidos en el establecimiento.

GREEN GLOBE

Promovemos el turismo sustentable, trabajando sin dañar el medio ambiente, en el que figura un plan de acción para una serie de objetivos globales para la industria.

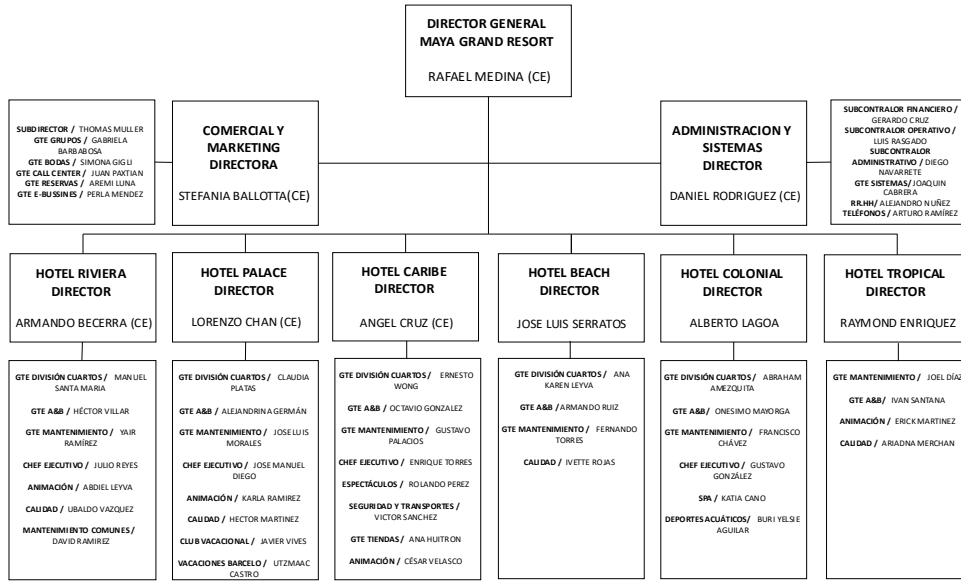
POLÍTICA DE SEGURIDAD

En Barceló Maya Grand Resort asumimos nuestro compromiso con la seguridad, estableciendo el marco legal operativo en las actividades desarrolladas. Con el objetivo de salvaguardar la integridad, nuestras actividades se basan en las mejores prácticas de gestión para garantizar la protección de huéspedes, colaboradores, proveedores, clientes, de nuestros recursos físicos y estructurales y el mejoramiento de nuestra imagen.

Organigrama general del hotel

ORGANIGRAMA BARCELÓ MAYA GRAND RESORT

(Enero 2023)



(CE) Comité Ejecutivo

DIAGRAMA 1: Organigrama general FUENTE: Elaboración Empresarial (2023)

HOTELES

NOMBRE HOTEL	NÚM. HABITACIÓN	EDIFICIOS	NÚMERO HABITACIÓN EDIFICIOS	DE DE	CLASIFICACIÓN
Barceló Maya Beach	630 habitaciones	Tulum	229 habitaciones	5 ESTRELLAS	
		Coba	268 habitaciones		
		Uxmal	133 habitaciones		
Barceló Maya Caribe	414 habitaciones	Labná	137 habitaciones	5 ESTRELLAS	
		Sayil	277 habitaciones		
Barceló Maya colonial	481 habitaciones	Jalisco	271 habitaciones	5 ESTRELLAS	
		Guanajuato	210 habitaciones		
Barceló Maya Tropical	478 habitaciones	Veracruz	124 habitaciones	5 ESTRELLAS	
		Yucatán	124 habitaciones		
Barceló Maya Palace	756 habitaciones	Oaxaca	378 habitaciones	4DIAMANTES ESTRELLAS	5
		Michoacán	378 habitaciones		
Barceló Maya Rívera	850 habitaciones	Only Adults	850 habitaciones	5 ESTRELLAS	

IMAGEN 4: Hoteles del complejo FUENTE: Elaboración propia (2023)



IMAGEN 5: Complejo Barceló FUENTE: GOOGLE (2023)

El Barceló Maya Palace

Un maravilloso hotel de lujo con servicios exclusivos. Todas las habitaciones de este hotel de 5 estrellas son Junior Suite o Suites, las cuales cuentan con todo lujo de detalles y comodidades para garantizar una experiencia única.

El hotel ofrece 6 restaurantes, todos con vista al mar Caribe. Restaurantes buffet y a la carta especializados en comida brasileña, francesa y caribeña (seafood) entre otras gastronomías del mundo. Todo dentro del programa Barceló Todo Incluido y de uso exclusivo para los huéspedes de este hotel.

Las excelentes instalaciones del complejo incluyen 3 magníficas piscinas, una solo para adultos y un parque acuático infantil. Cuenta con gimnasio, centro comercial, U-Spa, el U-Kids Spa y un miniclub. Los amantes del deporte podrán entrenar en el mar o en las zonas deportivas habilitadas. Por la noche se puede disfrutar de una magnífica oferta de ocio y entretenimiento.

Con el programa Barceló Todo Incluido también se puede acceder a los restaurantes buffet, bares e instalaciones de piscinas y playa de los hoteles Barceló Maya Beach, Barceló Maya Caribe, Barceló Maya Colonial y Barceló Maya Tropical. (BARCELÓ, GOOGLE, 2023)

Barceló Maya Riviera - Adults only

Con una majestuosa edificación, amplios espacios y una combinación de texturas monocromáticas, se impone el nuevo Barceló Maya Riviera – Adults only. Ubicado frente a una de las playas más espectaculares del Caribe Mexicano, desde el resort disfrutará del esplendor que este hermoso destino tiene para ofrecer: playas de arena blanca, mar de color turquesa y hermosas vistas a un paradisíaco entorno.

Dispone de un total de 850 habitaciones con terraza y bañera de hidromasaje, más de 500 de ellas con vistas al mar y 110 con piscina privada. Todas ofrecen vistas inigualables al mar o a los exuberantes jardines del hotel. (BARCELÓ, GOOGLE, 2023)

Barceló Maya Colonial

El Barceló Maya Colonial, disfruta una privilegiada ubicación junto a una de las más impresionantes playas del Caribe; un enclave único en Riviera Maya con una extensión de aproximadamente 2 km, perfecto para desconectar de la vida diaria. El hotel no solo cuenta con excelentes habitaciones de categoría Superior y Familiar sino que además ofrece habitaciones Premium Level, de categoría Junior Suite y Suite (Junior Suite frente al Mar Premium Level y Suite frente al Mar Premium Level), concebidas para proporcionar una estancia inmejorable y con los beneficios exclusivos que brinda este exclusivo programa. (BARCELÓ, GOOGLE, 2023)

Barceló Maya Caribe

El hotel Barceló Maya Caribe, es un regalo a los sentidos en plena Riviera Maya, con olor a Caribe, el tacto de finas arenas blancas y la vista a una playa de extensión y belleza interminables.

Sus instalaciones, inspiradas en la arquitectura maya, han sido renovadas en 2014 para convertirse en uno de los mejores hoteles todo incluido. La opción Premium Level otorga un plus de lujo y exclusividad.

Las habitaciones Premium Level, dotadas de vistas maravillosas, son las Suite Ocean Front Premium Level, Junior Suite Swim Up Premium Level y Suite Swim Up Premium Level (estas dos últimas tienen acceso directo a la piscina y a las instalaciones y servicios del hotel Barceló Maya Palace). (BARCELÓ, GOOGLE, 2023)

Barceló Maya Beach

El hotel Barceló Maya Beach se encuentra situado en una de las playas más bellas del Caribe Mexicano que se extiende a lo largo de 2 km en plena Riviera Maya.

El hotel, que ha sido renovado parcialmente para adaptarse a las expectativas de los huéspedes, cuenta ahora con una casa club de impactante diseño que alberga

los servicios de recepción, Lounge, Lobby Bar Beach con terraza para fumadores, Restaurante Buffet Beach, un restaurante de especialidad y tiendas de regalos. (BARCELÓ, GOOGLE, 2023)

Barceló Maya Tropical

En una de las más impresionantes playas del mundo de aguas cristalinas color azul turquesa se encuentra el hotel Barceló Maya Tropical, un resort de lujo que ofrece una exclusiva experiencia todo incluido.

El hotel no solo cuenta con excelentes habitaciones de categoría Superior y Familiar sino que además ofrece habitaciones Premium Level, pertenecientes a la categoría Junior Suite y Suite, concebidas para proporcionar una estancia inmejorable y con los beneficios exclusivos que brinda este exclusivo programa. (BARCELÓ, GOOGLE, 2023)

Habitaciones

Junior Suite

La estancia combina el confort con la elegancia del Caribe y, además, tiene unas hermosas vistas a los jardines tropicales.

Cuentan con una decoración colorida y elegante y un mobiliario de calidad. Además, disponen de una equipación de lujo y cuentan también con una serie de amenidades de cortesía para



IMAGEN 6: HAB. Junior suite **FUENTE:** Google (2023)
garantizar una estancia de lo más placentera.

Desde 4,041/noche

Tecnología	Mobiliario	Baño
1. TV de plasma 32".	1. Plancha y tabla de planchar (sin cargo).	1. Albornoz y zapatillas (sin cargo)
2. Aire acondicionado.	2. Ventilador.	Bata de baño y pantuflas (sin cargo).
3. Conexión Wi-Fi (sin cargo).	3. Balcón o terraza.	2. Bañera.
	4. Caja fuerte digital (sin cargo).	3. Ducha con efecto Lluvia.
	5. Cafetera (sin cargo).	4. Baño completo.
	6. Minibar con reposición diaria (sin cargo).	
	7. Sofá.	
	8. Servicio de habitaciones (con cargo).	

TABLA 2: servicios de habitación junior suite **FUENTE:** Google (2023).

Junior Suite Vista Piscina Premium Level

Espaciosa junior suite de 45 metros cuadrados que combina la exclusiva ubicación del área Premium Level y la vista a la espectacular piscina. Al elegir esta habitación los huéspedes recibirán los beneficios adicionales que les da el Premium Level.

La decoración ofrece un ambiente cálido con toques de color y un mobiliario elegante. Además, los huéspedes dispondrán de una delicada selección de petit fours y una botella de vino espumoso a su llegada a la habitación.



IMAGEN 7: habitación junior suite premium **FUENTE:** Google (2023)

Tecnología	Mobiliario	Baño
1. Radio despertador.	1. Plancha y tabla de planchar (sin cargo).	1. Artículos de aseo personal.
2. TV de plasma 32".	2. Ventilador.	2. Albornoz y zapatillas (sin cargo) Bata de baño y pantuflas (sin cargo).
3. Conexión Wi-Fi (sin cargo).	3. Balcón o terraza.	3. Bañera.
4. Aire acondicionado.	4. Caja fuerte digital (sin cargo).	4. Ducha con efecto lluvia.
	5. Cafetera (sin cargo).	5. Baño completo.
	6. Minibar con reposición diaria (sin cargo).	
	7. Carta de almohadas (sin cargo y bajo petición).	
	8. Servicio de habitaciones 24 horas (sin cargo).	
	9. Sofá.	

TABLA 3: servicios de habitación junior suite premium **FUENTE:** Google (2023).

Junior Suite Frente al Mar Premium Level

Esta espaciosa Junior Suite de 45 metros cuadrados combina la exclusiva ubicación del área Premium Level. Estancias amplias y luminosas con una decoración de inspiración caribeña con toques de color y un mobiliario elegante y práctico.

Al elegir esta habitación los huéspedes recibirán los beneficios adicionales que les da el Premium Level, que incluyen una delicada selección de petit fours y una botella de vino espumoso a su llegada a la habitación.

Tecnología	Mobiliario	Baño
1. TV	1. Caja fuerte	1. Baño completo
2. Aire acondicionado	2. Minibar	
3. Wi-Fi (sin cargo)	3. 1 cama King size o 2 camas dobles + 2 sofá	

TABLA 4: servicios de habitación junior suite premium frente al mar **FUENTE:** Google (2023).

Junior Suite Familiar

Esta espaciosa junior suite de 94 metros cuadrados ha sido concebida especialmente para familias. Cuenta con una amplia habitación principal y con una segunda estancia independiente con 2 camas individuales, un sofá cama y baño. Además, dispone de una excelente terraza para disfrutar de las vistas del entorno. Una magnífica suite con una equipación de lujo y excelentes amenidades de cortesía para garantizar una estancia de lo más placentera tanto a familias como grupos de amigos.

Desde 8,040/noche

Tecnología		Mobiliario		Baño
2.	Radio. despertador.	1.	Plancha y tabla de planchar (sin cargo).	Secador de pelo Secador de cabello.
3.	Teléfono.	2.	Caja fuerte digital (sin cargo).	
4.	Aire acondicionado.	3.	Cafetera (sin cargo).	2.
5.	TV.	4.	Ventilador.	Espejo de aumento.
6.	Conexión Wi-Fi (sin cargo).	5.	Minibar con reposición diaria (sin cargo).	3.
		6.	Carta de almohadas (sin cargo y bajo petición).	Artículos de aseo personal.
		7.	2 camas individuales (0,90 m x 2 m).	4.
		8.	Cama King Size (1,90 x 2 m).	Albornoz y zapatillas (sin cargo) Bata de baño y pantuflas (sin cargo).
		9.	Sofá.	5.
				Ducha con efecto lluvia.
				6.
				Baño completo.

TABLA 5: servicios de habitación junior suite familiar **FUENTE:** Google (2023).

Suite Frente al Mar Premium Level

Estas amplias y luminosas suites cuentan con 127 metros cuadrados de elegante diseño. Ofrecen un ambiente íntimo gracias a una decoración cuidada y acogedora. Además, tienen unas espectaculares vistas que se pueden disfrutar desde las hamacas o camastros en cualquiera de sus 2 terrazas.

Como detalle de cortesía una selección gourmet de petit fours y vino espumoso a su llegada así como una exclusiva botella de tequila añejo para aquellas estancias superiores a 4 días.

Los huéspedes también podrán beneficiarse de los privilegios y ventajas del Premium Level.

Tecnología	Mobiliario	Baño
1. Radio despertador.	1. Plancha y tabla de planchar (sin cargo).	Ducha con efecto lluvia.
2. Conexión Wi-Fi (sin cargo).	2. Carta de almohadas (sin cargo) y bajo petición).	Baño completo.
3. TV de plasma 32".	3. Ventilador.	3. Bañera.
4. Aire acondicionado.	4. Escritorio.	4. Albornoz y zapatillas (sin cargo) Bata de baño y pantuflas (sin cargo).
	5. Terraza.	
	6. Caja fuerte digital (sin cargo).	
	7. Servicio de habitaciones 24 horas (sin cargo).	
	8. Cafetera (sin cargo).	
	9. Minibar con reposición diaria (sin cargo).	

TABLA 6: servicios de habitación suite frente al mar premium **FUENTE:** Google (2023).

Suite Presidencial Frente al Mar Premium Level

Este hotel cuenta con 2 suites presidenciales de 180 metros cuadrados concebidas para proporcionar el máximo lujo y confort. Estancias luminosas y amplias que además disponen de unas magníficas vistas gracias a una exclusiva ubicación en el tercer piso.

Al elegir esta habitación los huéspedes recibirán los beneficios adicionales que les da el Premium Level que incluyen una delicada selección de petit fours y una botella de vino espumoso a su llegada a la habitación. Además la Suite Presidencial permite conectar con las Junior Suite Frente al Mar Premium Level con un cargo adicional. Desde 11,111/noche

Tecnología		Mobiliario		Baño	
1.	TV.	1.	Cama King size.	1.	Bañera de
2.	Aire acondicionado.	2.	Vestidor.		hidromasaje.
3.	Wi-Fi (sin cargo).	3.	Caja fuerte.		
		4.	Minibar.		
		5.	Despertador.		

TABLA 7: servicios de habitación suite presidencial frente al mar premium **FUENTE:** Google (2022)

Instalaciones y servicios

Gastronomía

En el Barceló Maya Palace se ha diseñado una oferta gastronómica capaz de satisfacer los paladares más exigentes sin dejar de disfrutar del paraíso en el Caribe mexicano. La mejor cocina internacional, un servicio excelente y ambientes exclusivos interiores o en terraza. Un completo "Todo Incluido" para que los huéspedes del hotel disfruten una experiencia exclusiva y única, siempre con vistas a las maravillosas playas de arena blanca del Mar Caribe.

Salud y Bienestar

U-Spa

Más de 3.000 m² dedicados al cuidado del cuerpo y de la mente.

El U-Spa Wellness & Fitness Center del complejo Barceló Maya Grand Resort está inspirado en los cuatro elementos.

El spa ofrece unas exclusivas instalaciones: saunas, vapores, duchas tropicales y bitérmicas, piscina dinámica y pozas de inmersión. También cuenta con un área de relajación para descansar y desconectar de la vida diaria.

U-Kids Spa

Un nuevo U-Kids Spa complementa la oferta de este centro de bienestar. Un espacio dedicado a los pequeños de la familia, con tratamientos especialmente diseñados para ellos combinando atractivos aromas.

Fitness Center

Espectacular gimnasio con el más avanzado equipo de entrenamiento para calentamientos, ejercicios cardiovasculares, enfriamiento, estiramientos y máquinas de resistencia. Encontrará desde cintas de correr, bicicletas estáticas y pesas, hasta dos innovadoras salas para spinning y yoga.

Piscinas e Instalaciones Acuáticas

El hotel cuenta con 11 piscinas, que incluyen áreas especiales para niños de baja profundidad, piscinas semi-olímpicas y piscinas para adultos.

Además, cuenta con un parque acuático infantil Barcy Water Park donde los niños podrán disfrutar de castillos, toboganes y cascadas dentro de la piscina.

Todo incluido

Barceló Hotel Group propone el programa de régimen de Todo Incluido, para que no tenga que preocuparse de nada y simplemente se relaje y se divierta.

Celebración de bodas

La fórmula que te enamorará del Barceló Maya Grand Resort es sencilla: el mejor entorno, los mejores servicios para preparar y celebrar la boda y unos espacios insuperables. Descubre el mejor resort de bodas de todo el Caribe con banquetes que se adaptan a cada tipo de celebración, menús especiales, enclaves paradisíacos y servicio de coordinación.

Reuniones y eventos

Es difícil encontrar un hotel que cubra las necesidades de un evento empresarial como el Barceló Maya Grand Resort. Su arquitectura de vanguardia, sus 6 hoteles, sus 2 km de playa privada, y por supuesto, el mejor equipamiento audiovisual, convierten a este hotel en una referencia mundial para las empresas que buscan organizar un evento simplemente perfecto. Situado en el complejo Barceló Maya Grand Resort, el Maya Mall es el centro de ocio y entretenimiento. Un espacio a la altura de un resort de 5 estrellas donde divertirse y disfrutar de sabores, aromas y recuerdos inolvidables. Un espacio innovador y variado donde encontrar los mejores productos y servicios para complementar las mejores vacaciones: artículos de regalo, productos artesanales, variedad de restaurantes y tiendas, un campo de minigolf... ¡Y hasta un parque acuático! Compras y diversión asegurada a sólo un paso del hotel.

B-Fashion

El hotel cuenta con una magnífica boutique de lujo con artículos de prestigiosas firmas como Boss Green, Lacoste, EA7, Bugatchi, Armani Jeans, Little Me, Desigual, Maaji Swim Wear y Original Penguin, entre otras.

The Gift Shop

Para aquellos que deseen un recuerdo de sus vacaciones, The Gift Shop ofrece infinidad de opciones: alimentos artesanales propios de la región como chocolate, café, vainilla; vinos, licores, tequila, mezcal y tabaquería; o souvenirs y ropa de playa.

Plaza Mexicana Culture & Handcraft

Conozca algo más sobre la cultura mexicana a través de la multicolor y amplia muestra de artesanía que le ofrecemos con productos de los 32 estados de la República Mexicana.

Tokyo Japanese Restaurant

Un viaje gastronómico de occidente a oriente de la cocina japonesa en vivo en su máxima expresión envuelto de una decoración única que lo transportará al Japón Imperial! Un fantástico restaurante para el deleitar el paladar con el tradicional sushi o con el Teppan-Yaki preparado al momento por el experto chef. (BARCELÓ, GOOGLE, 2023)

2. Horarios: de 18.30 a 22.30 hrs. (6.30 pm - 10.30 pm)
3. Requiere reserva previa, sujeto a disponibilidad y restricciones.
4. Aplica código de vestimenta formal.

La Trattoria Ristorante Italiano

Evocando el ambiente familiar de una clásica trattoria con el irresistible aroma de la cocina italiana, este estupendo restaurante ofrece platos clásicos de pastas, pizzas y deliciosos postres, entre otras opciones culinarias.

1. Horarios: de 18.30 a 22.30 hrs. (6.30 pm - 10.30 pm)
2. Requiere reserva previa, sujeto a disponibilidad y restricciones.
3. Aplica código de vestimenta formal.

The Mall Bar

Los mejores cócteles en una ubicación privilegiada. En The Mall Bar uno puede refrescarse con su cóctel favorito mientras disfruta de una excelente vista a los jardines del complejo. Horarios: de 12.00 a 00.00 hrs. (12 pm - 12 am)

Strikers Sports Bar & Bowling Center

Es el lugar ideal para reunir a toda la familia. 6 líneas de boliche, juegos de vídeo de última generación, pantalla gigante y cómodos sillones para apoyar a su equipo favorito.

Horarios: abierto hasta las 02.00 am hrs.

Ofrece servicio de buffet en los siguientes horarios:

Desayuno buffet ligero: de 6.00 a 11.00 hrs. (6 am - 11 am)

Buffet: de 11.00 a 2.00 hrs. (11 am - 2 am)

Bebidas Premium tienen cargo adicional.

Parque Acuático Pirates Island

Novedosas atracciones y actividades pensadas para sorprender a niños, jóvenes y adultos. ¡En Pirates Island tiene cabida toda la familia! Deslícese por cualquiera de sus toboganes serpenteantes o visite el área de juegos acuáticos.

1. Horarios: de 9.00 a 17.00 hrs. (9 am - 5 pm)
2. Aplica cargo adicional para niños mayores de 6 años y adultos.
3. Entrada gratuita para niños menores de 6 años.
4. Niños menores de 12 años deberán de estar siempre acompañados de un adulto.

Surf Ride. Flowride & Bodyboard

Aquellos que lo deseen pueden alquilar una tabla de surf y experimentar las divertidas sensaciones de esta piscina de olas. Horarios: de 9.00 a 17.00 hrs. (9 am - 5 pm). Aplica cargo adicional para niños mayores de 6 años y adultos. Entrada gratuita para niños menores de 6 años.

Niños menores de 12 años deberán de estar siempre acompañados de un adulto.

Mini Golf Barceló

18 hoyos totalmente rediseñados, ideados para el entretenimiento de toda la familia y rodeados de exuberante vegetación.

Horarios: de 9.00 a 00.00 hrs. (9 am - 12 am) Iluminación del minigolf Barceló con cargo adicional. Uso de equipamiento incluido.

Servicio de Transporte de Huéspedes.

Recorre cómodamente todo el complejo Barceló Maya Beach Resort a bordo de los nuevos autobuses de doble piso sin costo adicional. Servicio disponible cada 20 minutos desde las 8.00 hrs. (8 am) hasta las 2.30 hrs. (2.30 am).

Centro Médico Hospiten.

Con servicio médico disponible las 24 horas (cargo adicional).

Iglesia de Nuestra Señora de Guadalupe.

2.3 Análisis FODA

FODA	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
1. Complejo All Inclusive.	9. Expansión en la zona hotelera a nivel mundial.
2. Servicios adicionales y cortesías.	10. Temporada vacacional.
3. Servicio personalizado.	11. Demanda en el sector turístico.
4. Diferentes costos de hospedaje.	12. Nuevos segmentos de clientes.
5. Reconocido por la variedad de normas y certificaciones con las que cuenta.	13. Alianzas entre competidores del sector turístico.
6. Tiene una gran oferta laboral.	14. Incorporación de paquetes adicionales.
7. Constante capacitación y entrenamiento a los colaboradores.	15. Mejorar en el servicio brindado.
8. Productividad dentro del personal.	
DEBILIDADES	AMENAZAS
1. No incluye tarifas reembolsables.	10. La gama hotelera a su alrededor.
2. Encontrarse en una zona alejada de la ciudad.	11. Inestabilidad de personal.
3. Horarios de acceso para los restaurantes.	12. Inseguridad para trasladarse al complejo.
4. Falta de calidad en el servicio de habitación.	13. Comparación por los clientes con otros hoteles.
5. Falta de calidad en mobiliario de los colaboradores.	14. Preferencia en los nuevos competidores por precios más bajos.
6. No cuenta con diversidad de estrategias de publicidad y promoción.	15. Preferencias en servicio a clientes internacionales.
7. Falta de personal para la supervisión de las habitaciones.	16. Las habitaciones se encuentran en zona de humedad.
8. Poca experiencia personal.	
9. Sobre cargo de actividades.	

TABLA 8: Análisis FODA **FUENTE:** Elaboración propia (2023).

CAPÍTULO III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.1 Fenómeno a estudiar

En los últimos años el estado de Quintana Roo ubicado en la península de Yucatán empezó a generar una derrama económica alta, esto debido a la gran cantidad de turistas que recibe al año, teniendo como una de las principales actividades el requerimiento de servicios de hospedaje temporales, aunque actualmente la mayoría de los turistas buscan el mejor servicio al adquirir una habitación en ocasiones existen pequeños detalles que impiden un buen servicio, como claro ejemplo se encuentra el hotel Barceló Maya Grand Resort siendo uno de los complejos All inclusive en la Riviera Maya contando con 4 fases.

Dando seguimiento a la fase II enfocando al hotel Colonial se logra observar que una de las principales razones por las que el huésped no logra adquirir un servicio de calidad es por la falta de atención al momento de recibir una habitación, siendo que el departamento de Ama de llaves al momento de inspeccionar la habitación no logra distinguir ciertos detalles de estándar y limpieza que pudo haber analizado con anterioridad cuando se iniciaba el procedimiento de limpieza en la habitación, por ello se propone que el hotel actualice el manual de limpieza y estandarización, es decir que cada camarista cuente con una copia de ambos procesos para que los realice de manera correcta y si existe una duda tener de guía la copia y si requiere una mayor atención guiarse con supervisión de Ama de llaves y así obtener mejor resultados minimizando los detalles más comunes y logrando un mejor desempeño y manteniendo los estándares correctamente.

3.2 Pregunta de investigación

¿Qué importancia tiene el llevar a cabo una correcta limpieza de habitación y estandarización óptima en el hotel Colonial del complejo Maya Grand Resort?

3.3 Hipótesis de investigación

Una hipótesis es una afirmación que puede o no ser cierta. Sin embargo, se formula en base a un indicio o a una serie de hechos, a los cuales se puede añadir determinados supuestos. (ECOMIPEDIA, 2021)

Hipótesis negativa

H1

No mantener actualizada la estandarización y limpieza empleadas en el hotel colonial fase II afectará de manera directa y ocasionará que el trabajo realizado por los colaboradores no cumpla al cien por ciento con los requerimientos, por lo cual el servicio brindado será de mala calidad.

Hipótesis alternativa

HA

Si se realiza una actualización de los estándares y métodos de limpiezas actuales del hotel colonial, mejorará la satisfacción de alojamiento para el huésped, teniendo como resultado un servicio de calidad alto.

3.4 Objetivos

Objetivo general:

1. Disminuir los detalles empleados incorrectamente por el personal del departamento ama de llaves a través del rediseño de estándares de limpieza de habitaciones para asegurar la mejora continua en la prestación del servicio.

Objetivos específicos:

1. Conocer los diferentes estándares de habitación para su actualización cumpliendo de manera correcta y completa con los requerimientos del hotel.
2. Investigar a profundidad la importancia de mantener una actualización de estándares en hotelería para generar más conocimientos del tema.
3. Dar seguimiento a los principales detalles olvidados por el personal al momento de entregar una habitación para poder prevenir una mal operación de estandarización.

3.5 Justificación del Proyecto

Actualmente en la mayoría de las empresas hoteleras que se dedican a brindar un servicio de hospedaje temporal, existen ciertos factores que interviene en la calidad del servicio brindando, es por ello que en hotelería el innovar siempre va a generar crecimiento a la empresa y a partir de ello es importante saber si esos cambios serán buenos o malo.

Sin embargo en el hotel colonial ubicado dentro del complejo Barceló Grand Resort existen ciertos factores que afectan la calidad del servicio brindado uno de los principales es el no seguir los estándares que emplea el hotel al momento de entregar una habitación, siendo que algunos estándares no están actualizados y aun los utilizan así como también al contratar un nuevo colaborador por falta de conocimiento no emplean de manera correcta cada estándar es por ello que se pretende actualizar los estándares de limpieza de habitación y de supervisión, beneficiando principalmente al departamento de ama de llaves ya que al tener una guía de los estándares empleados, el personal será más consciente al momento de llevar a cabo la limpieza y supervisión de habitación por lo que el servicio brindado será mejor.

Mediante esta actualización se espera tener un impacto positivo, es decir que esta actualización tenga un beneficio mayor y disminuyan las quejas publicadas en redes sociales, siendo que al actualizar los estándares de limpiezas las camaristas emplearan la forma correcta al momento de limpiar una habitación vacía sucia e ocupada por lo disminuirán la cantidad de pendientes de la habitación, facilitando al supervisor de cuartos la inspección y así el departamento podrá ofrecer una mayor calidad en el servicio de hospedaje en la siguiente temporada vacacional aproximada del año en curso.

El conocimiento es la base fundamental para mejorar cada día es por eso que se tiene como expectativa que el proyecto de investigación sea una guía para las demás fases que conforman el complejo Barceló Maya Grand Resort.

3.6 Limitaciones y Alcances

ALCANCES	LIMITACIONES
<ol style="list-style-type: none">1. Realizarla actualización de los estándares y la limpieza de habitaciones.2. Lograr que el supervisor de cuarto tenga un control de habitaciones.3. Garantizar la limpieza en las habitaciones premium.4. Evitar el mal uso de los suministros y amenidades.	<ol style="list-style-type: none">1. Tiempos reducidos para limpiar una habitación.2. La consideración del proyecto de investigación.3. Disposición del personal del hotel.4. El trabajo eficaz de equipo de los supervisores de Ama de llaves.

TABLA 8: Limitaciones y alcances **FUENTE:** Elaboración propia (2023).

CAPÍTULO IV. MARCO TEÓRICO

4.1 Estado del arte

PROCESOS ORGANIZACIONALES DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO PARA UN MANUAL DE ESTANDARIZACIÓN CASO HOSTAL EL MANSO

(Puig Jiménez, 2021)

Ecuador es un país con un alto potencial con una variedad de atractivos naturales y culturales en donde se pueden realizar diversos tipos de turismo y por esta razón tiene una alta demanda de visitas turísticas tanto nacionales como extranjeras, haciéndolo ideal para disfrutar de una buena estadía mientras se está visitando los distintos rincones del país. Guayaquil es una de las ciudades más demandadas para realizar turismo la cual muchas personas optan por visitar y quedarse durante varios días. Es por esta razón que los lugares de hospedaje como Hoteles y Hostales, cumplen este papel fundamental a la hora de elegir los diferentes destinos turísticos para poder brindar este servicio de ahí la importancia de analizar el correcto funcionamiento para poder evidenciar las falencias o lo que se puede mejorar.

Dentro de la presente investigación se hace uso del enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), ya que se procederá a recopilar toda la información necesaria para el diseño del manual de estandarización. Por otro lado, está relacionado con el enfoque cuantitativo a través de las encuestas en donde se reflejan las necesidades de los clientes y del hostel. Investigación descriptiva: La investigación descriptiva permitirá analizar los procesos organizacionales del Hostel El Manso e interpretar los datos referentes a las encuestas y las entrevistas.

Diseño de la Investigación No experimental:

Porque no manipulamos deliberadamente las variables, sino que por medio de la observación del lugar se realiza el análisis de los procesos del Hostel El Manso.

Método de investigación

Analítico – Sintético Analítico ya que permitió desglosar toda la información recopilada en la investigación para así evaluar los procesos organizacionales del hostel, y sintético luego realizar la conclusión general.

Inductivo Deductivo Inductivo ya que mediante la información obtenida se llega a conclusiones y se demuestra la información basada en el criterio propio, y deductivo por ser un método de conclusiones, el cual permitió basarse en una teoría y conceptos de diferentes autores mediante el proceso investigativo.

Técnicas e instrumentos de investigación

Encuesta

Esta técnica permitirá conocer sobre los gustos y preferencias de las personas que visitan el lugar y la percepción que tienen sobre el lugar; además de una encuesta para los colaboradores del hostel que permite conocer información más específica sobre el funcionamiento y sus procesos. Las encuestas fueron diseñadas en Google Formas.

Entrevista

Para la entrevista se realizó un cuestionario de preguntas abiertas que permite obtener información relevante sobre los procesos organizacionales en el hostel, se realizaron 3 entrevistas, al director del hostel y a personal vinculado a establecimientos hoteleros.

CONCLUSIONES

La actual estructura organizacional del Hostel El Manso se ha replanteado en función a las nuevas necesidades; en donde hay el personal necesario, además, los colaboradores no cuentan de un supervisor directo en su área a quien acudir cada vez que pasa algún imprevisto. Por lo tanto, es importante destacar su correcta estructuración para así controlar el buen desempeño en el manejo de cada área.

Algunos de los procedimientos que sigue cada área en el hostel, están contemplados mediante el Manual de Procedimientos, el cual es actualizado cuando la situación lo amerite; pero los colaboradores lo leen en muy pocas ocasiones.

GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

(Cadena, 2018)

Quintana Roo es internacionalmente uno de los principales destinos turísticos; preferido por muchos por sus paradisíacos lugares y servicios de vanguardia, el estado genera al país ingresos por encima de cualquier otro lugar de México.

Para Kotler y Kotler (1993) el servicio es intangible, por consecuencia los compradores analizan la calidad del mismo y basan su opinión en numerosos factores como pueden ser: Las personas, el equipo, la ubicación, el precio y el material de comunicación en general; cuando califican el servicio involucran todo lo es perceptible o se visible; como es lógico el prestador del servicio tiene que buscar la forma en que el servicio que sea tangible, que marque una diferencia para el cliente, que lo sienta.

El turismo ha cobrado cada vez mayor relevancia en México siendo hoy uno de los motores económicos fundamentales del país, un país tan complejo, que inclusive posee estados donde prácticamente el turismo es la única actividad económica (Castro, 2013).

Los principales destinos turísticos nacionales son: Cancún, Playa del Carmen, Acapulco, Holbox, Tulum, Riviera Maya e Isla Mujeres (México Destinos, 2017). En cuanto a recibimiento de turistas, un estudio de The Marketing Consultant reveló que Cancún y la Riviera Maya recibieron aproximadamente 7.6 millones de turistas entre enero y septiembre de 2017 (Gobierno del Estado de Quintana Roo, 2017).

Quintana Roo es actualmente no sólo atractivo por sus bellezas y recursos naturales, es hoy un referente en el país de buenas prácticas en algunos rubros y los ojos de varios inversionistas en la zona, sin embargo, permanecer estático ante el crecimiento que continúa y está por venir en el estado puede no sólo dañar el atractivo que hoy tiene, erosionando la riqueza que posee y poniendo en riesgo a las generaciones venideras, además puede comprometer desarrollo financiero que genera y así el crecimiento actual y futuro si no tiene un horizonte claro al cual dirigirse. Resultaría preocupante que una organización carezca de estrategias dirigidas a satisfacer expectativas y necesidades de los huéspedes en el sector hotelero; la cantidad de posibilidades en la oferta de un servicio al cliente y ofrecerlo de forma exitosa es muy diversa e inclusive dependiente directamente de cada una de las clasificaciones que poseen los hoteles, así como el servicio de cada área que los conforman.

Conclusión:

Pensar en la recompra es vital y tener instrumentos de medición de satisfacción una vez utilizado el servicio, permite modificar los procesos que reduzca los niveles de insatisfacción, permitiendo a la empresa implementar la mejora continua. El servicio al cliente no corresponde a una sola área, se ve en cada centímetro y elemento del hotel; todas las áreas y todos los empleados de un hotel son un equipo una cadena que puede medir su efectividad midiendo la del eslabón más débil.

APLICACIÓN DE UN PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS POR PROCESOS EN EL PROCESO DE AMA DE LLAVES EN EL HOTEL LOS CANEYES DE VILLA CLARA

(RUIZ, 2014)

En la actualidad internacional, según Fernández (2009), las características que definen un cargo se describen esencialmente por competencias; a las personas se les evalúa para indagar si tienen suficiencia para optar a un título o a un puesto de trabajo por las capacidades y cualidades que demuestran.

El Hotel Be Live Turquesa no está exento de estos comportamientos. Las principales dificultades detectadas se centran fundamentalmente en que la alimentación que oferta el hotel es poco variada, las toallas están sucias y no son suficientes, la calidad es inadecuada en los servicios de alojamiento y de la elaboración de los alimentos. Los problemas declarados se relacionan con: el trabajo en equipo; la atención al cliente; las competencias del personal de ama de llaves; la protección e higiene del trabajo; las condiciones de trabajo; la comunicación. Todo lo expuesto anteriormente permite definir como objetivo general de la investigación:

1. Evaluar las competencias laborales que deben desarrollarse en los puestos claves del proceso de ama de llaves en el Hotel Be Live Turquesa.

Para el desarrollo de la investigación se utiliza un procedimiento compuesto por seis pasos, los cuales son: selección de los puestos claves; identificación de las competencias laborales de los puestos claves; diagnóstico del estado actual (cálculo de

los indicadores desviación competencial e índice de desempeño); análisis entre las competencias laborales actuales y su estado deseado; relación de las competencias laborales peor evaluadas con los indicadores económicos y de recursos humanos que se analizan en el hotel; y diseño de las acciones para la mejora de las competencias laborales a nivel de personal de puestos claves. El procedimiento en cada uno de los pasos se apoya en un grupo de métodos y técnicas, que son los que facilitan el procesamiento e interpretación de la información. Los métodos y técnicas que se utilizan para la obtención de los resultados son: método Delphi, entrevista, observación, encuesta, dinámica de grupo, tormenta de ideas, análisis documental y el paquete estadístico SPSS versión 15.0 para el procesamiento de la información (mediana, moda, alfa de Cronbach, correlación ítems total y coeficiente de concordancia de Kendall).

Conclusión:

Luego de analizar todos los señalamientos, las autoras de la presente investigación concluyen que los señalamientos que más se repiten en el puesto de camarero de habitación son: mejorar la confección del reporte, así como profundizar en los detalles y la limpieza de las habitaciones; mientras que en el puesto de limpiador de áreas en centros turísticos son: ser más exigentes en la profundización de los detalles de calidad de las áreas públicas y la calidad del trabajo, aspectos estos recogidos en las quejas de los clientes por la limpieza de las diferentes áreas. Todos los señalamientos detectados están en estrecha relación con las competencias laborales peor evaluadas en cada uno de los puestos de trabajo.

ESTUDIO PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL HOTEL “EL TUCANO” EN GENERAL VILLAMIL PLAYAS

(ZAMBRANO RIVADENEIRA, 2017)

A través de este proyecto, los visitantes o turistas tanto nacionales como extranjeros que visitan el Hotel El Tacaño en General Villamil Playas, podrán percibir un notable cambio en el servicio y la atención que ofrecen los trabajadores del mismo, es de vital importancia dar buen servicio al cliente y contar con la colaboración del dueño del establecimiento para que el personal este permanentemente capacitado, esto

beneficiará no solamente a los huéspedes y al personal sino también al propietario ya que los clientes son quienes contribuyen al éxito o al fracaso del hotel. Impulsar la realización del proyecto con la inversión del dueño del Hotel Tacaño de General Villamil Playas, con esta ayuda se va a mejorar el servicio hotelero, incrementará las reservas en el establecimiento, dará apertura a nuevas plazas de empleo, y así también se estaría contribuyendo al desarrollo económico y social del sector. La metodología teórica utilizada en la investigación fue: deductivo, sintético e inductivo; en los cuales permitieron diseñar el plan de capacitaciones, medir los conocimientos de los trabajadores y medir la satisfacción de insatisfacción de los huéspedes. Es de gran importancia realizar dicho análisis para conocer las falencias no solamente del personal que labora en el hotel sino también de los procesos que llevan a cabo, esto permitirá conocer en donde poner más énfasis en el desarrollo del plan de capacitación, y poder cumplir el propósito de recibir a los turistas brindando un excelente servicio.

Conclusión:

El propietario del hotel ha descuidado de gran manera uno de los pilares fundamentales que sostiene la industria hotelera que es la calidad del servicio al cliente, ya que en todos los años que lleva liderando esta empresa no ha brindado capacitación a su personal.)
Mediante diferentes autores se ha respaldado la teoría de que la calidad del servicio al cliente es seguir una serie de normas que son vitales para el éxito en una empresa Hotelera en la cual debe ir en constante transformación y evolución para estar a la vanguardia de los requerimientos y necesidades de quienes mueven esta industria que son los turistas y huéspedes. La metodología más acertada en este caso para conocer la opinión del turista fue la encuesta y la entrevista para poder conocer la opinión del administrador del Hotel.

“MEJORA DEL SISTEMA DEL CONTROL DE INVENTARIOS DE LAS AMENIDADES Y SUMINISTROS DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES DEL HOTEL THE WESTIN SANTA FE MÉXICO CITY”

(Paulina, 2019)

La presente investigación se realiza en el hotel Los Caneyes de Villa Clara abordando el tema de la gestión de riesgos que, al percibir los cambios del entorno, responde a ellos con la búsqueda de la mejora continua. El objetivo general consiste en:

Aplicar un procedimiento para la gestión de riesgos por procesos en el proceso de ama de llaves, para contribuir a detectar, evaluar y prevenir las fallas y sus efectos en la calidad del servicio.

Los objetivos específicos se presentan a continuación:

Seleccionar un procedimiento para la gestión de los riesgos en instituciones hoteleras.

Realizar un diagnóstico del proceso de gestión de los riesgos en el hotel, mediante el empleo de herramientas que favorezcan la compilación de la información para determinar las causas del problema planteado.

Aplicar el procedimiento propuesto para la gestión de riesgos en el proceso de ama de llaves.

Para cumplir este objetivo se hace necesaria la utilización de técnicas de revisión bibliográfica, revisión de documentos, consulta a especialistas, observación directa, entrevistas, método de expertos, diagrama Árbol de Decisión, Análisis Modal de Fallos y Efectos y diagramas de flujo, diagrama causa efecto, entre otras que posibilitan obtener un resultado argumentado y veraz. En el capítulo 1, se realiza una revisión bibliográfica sobre la gestión de los riesgos en instituciones hoteleras, y se selecciona el procedimiento de Jiménez Gómez (2012). En el capítulo 2, se desarrolla un diagnóstico de la situación actual de la organización y posteriormente se aplica el procedimiento seleccionado en el proceso de ama de llaves, realizándole algunas adecuaciones al objeto de estudio práctico y exponiéndose los resultados obtenidos. Los principales resultados están dirigidos a la identificación de un conjunto de riesgos que afectan la calidad del servicio y posteriormente se utilizan en la identificación de los modos de fallos, a través del procedimiento seleccionado que permitió la identificación de puntos críticos de control dentro del proceso estudiado.

Conclusión:

A través de la consulta de documentos en el hotel, la aplicación de entrevistas directas y la lista de chequeo 297 con modificaciones de la ley 60, se detectó que en la institución existe una serie de dificultades siendo las fundamentales: la ausencia de una herramienta capaz de gestionar los riesgos del centro la identificación y clasificación de los riesgos por área y no por proceso y el control inadecuado de los mismos.

CONTROL DE CALIDAD EN LA SUPERVISIÓN DEL MANTENIMIENTO EN EL ÁREA DE HABITACIONES DEL HOTEL MOMENTS EN AREQUIPA - PERÚ 2021”

(García A. , 2021)

La presente investigación tuvo el propósito de desarrollar uno de los temas controversiales que es el control de calidad en la supervisión del mantenimiento en el área de habitaciones del Hotel Moments. Arequipa.2021, ya que es considerado una de las fases operativas para el buen funcionamiento de esta empresa de servicios. El objetivo de esta investigación es Determinar la situación actual que viene presentando el hotel Moments acerca del Control de calidad en relación con la Supervisión de mantenimiento. El tipo de investigación que se desarrollo fue descriptivo explicativo, se tomó en calidad de técnica e instrumento, una encuesta con un cuestionario con preguntas cerradas. Se llego a la conclusión que el control de calidad permite dar una garantía a la supervisión del mantenimiento de área de las habitaciones del hotel Moments que si se llega a concluir las normas encomendadas por parte de la gestión de mantenimiento de un hotel en las condiciones óptimas.

Conclusión:

Los problemas que frecuentemente se ha venido presentando en el hotel Moment, en el mantenimiento de las habitaciones de alojamiento, la falta de renovación, debe aplicarse el proceso de la mejora continua en los procesos que desarrolla el hotel Moment con el uso de las herramientas de la encuesta y el FODA.

VARIABLES DETERMINANTES DEL TIEMPO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES: ESTUDIO DE TIEMPOS EN UN HOTEL

(Aguilar Escobar, 2015)

El servicio de limpieza y preparación de habitaciones es uno de los procesos más importantes en un hotel desde el punto de vista del número de horas de trabajo que consume y su repercusión en la satisfacción del cliente. Con el fin de determinar las variables que influyen en el tiempo de limpieza, se ha llevado a cabo un estudio de tiempos mediante la observación directa de un número representativo de operaciones en un hotel de 4 estrellas situado en Sevilla. Los datos obtenidos sobre las distintas variables han sido sometidos a un análisis de regresión para obtener un modelo lineal para el tiempo de limpieza. Los resultados muestran que las únicas variables que tienen una influencia estadísticamente significativa en el tiempo total de limpieza son el tipo de limpieza, la categoría de la habitación y el número de habitaciones asignadas a cada empleado por día. El modelo permite predecir el número de horas necesarias para esta tarea y, por lo tanto, las necesidades diarias del personal.

Conclusión:

Este trabajo tenía como objetivo determinar qué variables influyen en el tiempo total de limpieza de una habitación en hotel el modelo estadístico lineal obtenido mediante el análisis de regresión ha demostrado que estas variables son el tipo de limpieza la categoría de la habitación y el número de habitación encargadas a la empleada.

También ha demostrado que no influye en el tiempo la limpieza para el caso estudiado la categoría laboral la formación recibida el tipo de contrato la antigüedad la edad y las horas por turno a nivel descriptivo si existen diferencias en el tiempo para estas variables, pero no tiene significatividad estadística

**GESTIÓN POR PROCESO EN EL EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO EN LAS
INSTALACIONES HOTELERAS**

(Domínguez, 2019)

La falta de rigor, la rutina diaria, la insuficiente utilización de los métodos y herramientas, que norman y evalúan los procedimientos en los servicios hoteleros, son algunos de los factores que afectan la calidad en las instalaciones turísticas. En los hoteles existe un manual donde se norma de forma general los servicios que se llevan a cabo en el área de alojamiento. En los cuales no siempre se tiene en cuenta la gestión por proceso en el proceso de alojamiento, lo que impide un desempeño exitoso y tiene como consecuencia que el nivel de exigencia no sea el mismo; así como la calidad de los servicios.

La metodología establece que los procesos operativos son los claves. El tema de la selección de los procesos claves ha sido ampliamente tratado por Amozarrain (1999) y por Nogueira Rivera (2002). González Méndez (2002) ofrece una clasificación adicional al considerar que existen macroprocesos o supraprocesos y procesos sencillos en función de la cantidad de actividades y departamentos involucrados y de la importancia del proceso. Este autor plantea además que toda organización cuenta con un macroproceso central que es aquel que sintetiza la representación de su misión, cadena de valor y estrategia general. La identificación y el estudio de los procesos de flujo esencial constituye uno de los pilares fundamentales para el desarrollo de habilidades únicas en materia de operaciones, siendo definidos estos procesos como: “Secuencia ordenada y lógica de actividades desarrolladas por una o más personas en una organización, que caractericen la función principal que estas desarrollan, generando ingresos provenientes de las ventas o servicios prestados, o que se encuentran relacionadas de forma directa con la prestación de un servicio, dirigidas a la satisfacción de un cliente”.

CONCLUSIONES

1.-Se mostró una breve reseña histórica del surgimiento de la Gestión por Proceso. A partir del criterio de diferentes autores, se profundizó en la conceptualización de Gestión de Proceso, Gestión por Proceso. Las consultas bibliográficas realizadas permiten reconocer la utilidad del enfoque en procesos como valioso instrumento de gestión, los beneficios que reportan el empleo de los Mapas de Procesos como herramientas de apoyo para la implementación práctica de este enfoque.

2.-Se estudia la Gestión por Proceso de la Actividad Hotelera, las funciones fundamentales de los Subprocesos Ama de Llave y Recepción, pertenecientes al Proceso de Flujo Esencial Alojamiento. Se presentan los gráficos del Proceso de Flujo Esencial Alojamiento y de cada uno de los Subprocesos que lo conforman.

3.-Se destacan las ventajas de que existan unos procesos claros, bien documentados y estandarizados. Se reconoce la utilidad del enfoque en Proceso como valioso instrumento de gestión y los beneficios que reportan su incorporación a los Manuales de Operaciones como herramienta de apoyo para la implementación práctica de este enfoque en la Gestión del Área de Alojamiento.

ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO EN EL SERVICIO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES EN EL HOTEL CENTRAL, SANTA CLARA

(Moya Martínez, 2019)

La presente investigación tiene como objetivo fundamental aplicar un procedimiento para la presente investigación tiene como objetivo fundamental aplicar un procedimiento para la organización de trabajo en el Hotel Central ubicado en la ciudad de Santa Clara con el fin de normar el trabajo en el servicio de limpieza de habitaciones.

El desarrollo del marco teórico-referencial que sostiene el presente trabajo permitió adquirir un conjunto de argumentos sustentados en el análisis de la literatura y la información especializada. Para dar solución al problema científico planteado y como respuesta a las conclusiones parciales arribadas en el Capítulo I, se define como objetivo de este capítulo la aplicación del procedimiento para el estudio de la organización del trabajo en el Hotel Central de la ciudad Santa Clara, a partir de las bases de una metodología específica.

El estudio de métodos contribuye a mejorar la productividad, recurriendo, poco o nada, a inversiones suplementarias de capital, mediante un análisis sistemático de las operaciones, procedimientos y métodos de trabajo existentes, que pueda dar la clave para mejorar su eficiencia.

Los métodos empleados tienen base en el análisis teórico y práctico de los conceptos más recientes de la literatura internacional y nacional examinada. Para desarrollo del estudio se aplicaron técnicas para la obtención y análisis de la información tales como: observación directa, fotografía individual, cronometraje, análisis de documentos,

diagramas de procesos y diagrama causa-efecto entre otras. El procedimiento empleado en el estudio de organización del trabajo constituyó una herramienta simple y concreta para evaluar el trabajo realizado por las camareras de habitación. La correcta aplicación del procedimiento posibilitó la detección de las principales deficiencias en el proceso de limpieza de habitaciones, así como la sobrecarga de trabajo de las camareras lo cual afecta directamente a la calidad del servicio que estas brindan, permitiendo aplicar medidas correctivas para elevar el nivel de calidad del servicio y con ello la satisfacción del cliente.

Los estudios de métodos y tiempos son de suma importancia para hallar actividades innecesarias dentro de los procesos que no son descubiertas a simple vista, además pueden ser aplicado en cualquier tipo de actividad o proceso para encontrar la manera más adecuada de efectuar el trabajo.

2. El turismo es una de las actividades más importantes con las que cuenta la economía cubana, por lo que resulta necesario la búsqueda constante de reservas de productividad a través de estudios de organización del trabajo para mejorar los servicios ofrecidos.

3. Se selecciona el procedimiento para el estudio de la organización del trabajo en empresas cubanas, de (Bernal Rodríguez, 2012) debido a que es un procedimiento manejable que permite ajustarlo a cada uno de los procesos en que se vaya a efectuar, utilizando las técnicas adecuadas para cada actividad.

Conclusión:

El diagnóstico realizado en el servicio de limpieza de habitaciones, permitió analizar y detectar las causas existentes que afectan el buen desempeño en el proceso de limpieza de las habitaciones, permitiendo establecer las normas de trabajo a las camareras. 3. Las medidas propuestas permiten establecer acciones para minimizar el efecto de los riesgos en los resultados del proceso, a las cuales se le determinan los responsables de cada tarea a resolver, contribuyendo de esta forma a lograr un impacto social significativo en el objeto de estudio práctico.

La hotelería como parte de la cadena productiva de servicios de turismo es uno de los sectores que generan impactos sobre el medio ambiente por medio del consumo de agua, de energía y de generación de residuos. Los procedimientos buscan orientar a los gestores de las empresas del sector de hotelería y turismo y concientizar sobre la sustentabilidad ambiental.

El objeto de estudio es el sector de regiduría de pisos (RP) del hotel, que es responsable por la conservación, mantenimiento y limpieza del emprendimiento hotelero. La gobernanza puede ser dividida en: 1) servicios generales de mantenimiento y limpieza de las áreas comunes y sociales, internas y externas del hotel; 2) lavandería y guardarropas del blanco del hotel y la ropa de los huéspedes; 3) mantenimiento de las áreas hidráulica, eléctrica y carpintería; y 4) área de las mucamas que son responsables por el mantenimiento, limpieza y orden del principal producto ofrecido en el medio de hospedaje, la habitación.

La relevancia y la originalidad del estudio se justifican en razón de la gran falta de trabajos sobre la gestión de la hotelería y la gestión de los impactos ambientales de la actividad hotelera. En las últimas cinco ediciones de la revista Estudios y Perspectivas en Turismo no se encuentran publicaciones científicas específicas sobre la gestión ambientalmente sustentable interna de los establecimientos hoteleros.

Las hipótesis del estudio son: 1) los hoteles en análisis no implementan suficientes acciones y prácticas ambientalmente sustentables por medio de gestiones competentes de sus sectores de gobernanza; 2) los procedimientos operativos del equipo que constituye la RP aún no son plenamente adecuados a los métodos de la administración científica en hotelería; 3) el Procedimiento Operativo Estandarizado de RP (POE) es un método eficaz de gestión ambiental sustentable en hotelería por medio de la reducción del consumo de agua y energía, del control de la emisión de residuos, de la relación con los proveedores de productos biodegradables y de la implementación de políticas ambientales sustentables.

En base a los estudios realizados sobre la temática de la investigación el marco teórico del artículo aborda prácticas de sustentabilidad ambiental en turismo y en hotelería, flujo operativo en los medios de hospedaje, administración científica y gobernanza en hotelería.

La investigación es de naturaleza cualitativa y exploratoria. El Procedimiento Operativo Estandarizado (POE) de gobernanza fue implementado de octubre de 2010 a noviembre de 2011 en diez establecimientos hoteleros localizados en la región metropolitana de Porto Alegre, capital del estado de Rio Grande do Sul.

El método se llevó a cabo en dos etapas, observación directa y observación participante. En la observación directa se diagnosticaron los diez establecimientos considerando el control de las variables agua, energía y residuos, y se verificó la relación con los proveedores certificados ambientalmente y la implementación de una política ambiental en la gestión de los hoteles. En la observación participante se analizó la eficacia del Procedimiento Operativo Estandarizado (POE) en relación a las mismas variables por medio de la organización de las actividades de los equipos de RP de los emprendimientos hoteleros.

CONSIDERACIONES FINALES

Con la intención de dar continuidad a la investigación relacionada con las prácticas ambientales, se sugirió a los gestores de los emprendimientos analizados: a) implementación de una política ambiental basada en datos cuantitativos referentes a las variables fundamentales; b) creación de un grupo ambiental capaz de monitorear los cambios de los indicadores de consumo; c) implementación de un Procedimiento Operativo Estandarizado para cada actividad ejecutada en el hotel buscando mejorar la gestión ambiental; y d) mantenimiento y fortalecimiento del programa de valoración de los profesionales del sector de RP.

Estas recomendaciones no se restringen a los diez hoteles en estudio sino que se aplican universalmente. Cuanto más amplia es la implementación del POE de RP, mayores son los beneficios y ventajas para la gestión sustentable en hotelería, con el fin de reducir los impactos sobre el medio ambiente.

Se aplican también para nuevos estudios en el ámbito académico buscando avanzar en la producción de conocimiento en relación a los medios de hospedaje, cuyo referencial aún tiene un carácter más operacional que teórico-científico. Este estudio proporciona contribuciones teórico-conceptuales para la gestión de la hotelería, la hospitalidad y el turismo, así como su relación con la sustentabilidad ambiental, la inclusión social y el desarrollo socioeconómico.



4.2 Marco teórico

La digitalización de la industria hotelera ha permitido mejorar la gestión del rendimiento de sus negocios y debido a sus características específicas, el sector hotelero ha desarrollado sus propios estándares de medición para determinar el éxito de cada uno de ellos.

La ventaja de la estandarización es la garantía de un determinado estándar de calidad. (ITH, 2023)

A continuación se presentan los temas que servirán de base para fundamentar investigaciones viables para el proyecto.

1. Importancia de la estandarización hotelera
2. Concepto de estandarización.
3. Estandarización de procesos
4. Procedimiento operativo estandarizado
5. Definición de calidad
6. Sistemas de Gestión de la Calidad
7. Aplicación de la Calidad
8. Herramientas de Calidad
9. Aspectos de gestión de la Calidad
10. Incidencias en el sistema de Calidad
11. Evaluación de la Calidad en el Servicio
12. Manual de estandarización
13. Estándar de competencia

4.2.1 Importancia de la Estandarización Hotelera

Según (zanette, 2022) el objetivo de este estudio es mostrar la importancia del Procedimiento Operativo Estandarizado (POE) de regiduría de pisos en la reducción de los impactos ambientales de los medios de hospedaje. El POE de regiduría de pisos fue implementado en diez establecimientos localizados en la región metropolitana de Porto Alegre (RS). La primera etapa del método fue de observación directa y la segunda de observación participante. Se diagnosticaron los diez establecimientos en base al consumo de agua, energía y generación de

residuos. Se focalizó en las relaciones con los proveedores y en la implementación de políticas ambientales. Se analizó la eficacia del Procedimiento Operativo Estandarizado (POE) relacionada con las intervenciones en las mismas variables, por medio de la organización de las actividades de los equipos de regiduría de pisos de los emprendimientos hoteleros en base a la administración científica. Los resultados permiten concluir que las acciones ambientalmente sustentables en los diez hoteles aún son limitadas, y con la implementación del Procedimiento Operativo Estandarizado (POE) hubo mejoras en el desempeño de las actividades del sector con una sensible reducción del consumo de energía y agua y de la generación de residuos. Se recomienda que los gestores implementen políticas de gestión ambiental en los medios de hospedaje e inviertan en programas de valoración de los profesionales de regiduría de pisos.

4.2.2 ¿Qué es estandarización?

De acuerdo con (Vazquez & Labarca, 2012) establecen que la estandarización es un proceso que consiste en definir y uniformar procedimientos, de modo que todas las personas que participan en él usan permanentemente los mismos procedimientos.

Se denomina estandarización al proceso de unificación de características en un producto, servicio, procedimiento, etc. Este implica en muchas ocasiones la redacción de normas de índole prescriptiva que deben seguirse con la finalidad de conseguir el objetivo de la empresa Lluen-juel (2011) citado por (Castillo, 2017).

Según (Castillo, 2017), es la recolección y documentación de información acerca del funcionamiento (quién, cómo y cuándo) de los procesos de una manera precisa, clara, exacta y de fácil comprensión.

De acuerdo a Münch Galindo (2006) citado por (Castillo, 2017) un estándar puede ser definido como una unidad de medida que sirve como modelo, guía o patrón con base en la cual se efectúa el control. Los estándares representan el estado de ejecución deseado, de hecho, no son más que los objetivos definidos de la organización.

4.2.3 Estandarización de procesos

Para (SIDLE, 2021) la estandarización de los procesos se refiere a la organización de las distintas tareas, enfoques y burocracias de una empresa, así como a su formalización y documentación. Es el ajuste de las etapas de los procesos dentro de una empresa para que éstos se asemejen a un modelo en común.

Según Kondo¹⁷ (1993) citado por (Tobar, 2013), la estandarización puede dividirse básicamente en: estandarización de las cosas y estandarización del trabajo. La estandarización de las cosas se refiere a que los objetos deben ser iguales, y es indispensable en muchos de los aspectos de la vida cotidiana para ser más eficientes.

Se dice que un proceso que mantiene las mismas condiciones, produce los mismos resultados, es por esto que para mantener la consistencia de un proceso es necesario estandarizar las condiciones de operación bajo (Tobar, 2013):

1. Materiales.
2. Maquinaria.
3. Mano de obra.
4. Métodos y procedimientos de trabajo.
5. Mediciones.
6. Conocimiento y habilidad de la gente

4.2.4 Procedimiento operativo estandarizado

El objeto de estudio es el sector de regiduría de pisos (RP) del hotel, que es responsable por la conservación, mantenimiento y limpieza del emprendimiento hotelero. La gobernanza puede ser dividida en: 1) servicios generales de mantenimiento y limpieza de las áreas comunes y sociales, internas y externas del hotel; 2) lavandería y guardarropas del blanco del hotel y la ropa de los huéspedes; 3) mantenimiento de las áreas hidráulica, eléctrica y carpintería; y 4) área de las mucamas que son responsables por el mantenimiento, limpieza y orden del principal producto ofrecido en el medio de hospedaje, la habitación.

El objeto de estudio es el sector de regiduría de pisos (RP) del hotel, que es responsable por la conservación, mantenimiento y limpieza del emprendimiento hotelero. La gobernanza puede ser dividida en: 1) servicios generales de

mantenimiento y limpieza de las áreas comunes y sociales, internas y externas del hotel; 2) lavandería y guardarropas del blanco del hotel y la ropa de los huéspedes; 3) mantenimiento de las áreas hidráulica, eléctrica y carpintería; y 4) área de las mucamas que son responsables por el mantenimiento, limpieza y orden del principal producto ofrecido en el medio de hospedaje, la habitación.

El Procedimiento Operativo Estandarizado (POE) desarrollado para la investigación contempla la importancia del servicio del equipo del sector de RP para la gestión ambientalmente sustentable en hotelería. En ese sentido, se cuestiona si los gestores hoteleros que forman parte del padre de turismo, ejercen prácticas sustentables en los medios de hospedaje, aplicando conocimientos y buscando tecnologías eficaces para sus emprendimientos. Además se investigan los beneficios y ventajas del Procedimiento Operativo Estandarizado de gobernanza (POE) en términos de reducción de los impactos ambientales de un medio de hospedaje. (Tomazzoni, 2013)

4.2.5 Definición de Calidad

(Vazquez & Labarca, 2012) señala que la calidad es el resultado de un proceso controlado, debe manejarse como un sistema que logra sus resultados a través de la interacción de sus insumos, ajustándose a estándares con el fin de obtener resultados predeterminado. En este sentido, la calidad constituye una importante ventaja competitiva, no solamente como un fin, sino como un medio que permita alcanzar resultados para satisfacer a los clientes.

Para Ishikawa (1986) citado por (Escobar, 2013) entiende la calidad como el valor percibido por el cliente respecto a las características técnicas, costo y funcionalidad del producto o servicio recibido.

Mientras que para (Sanabria, 2013) la calidad representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de los productos o en la prestación de los servicios.

4.2.6 Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC)

El sistema de gestión de una organización es el conjunto de elementos (estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo) mediante el cual la dirección planifica, ejecuta y controla todas sus actividades para el logro de los objetivos preestablecidos. Para British Standard (1996) citado por (Camisón, Cruz, & González, 2006) considera que un sistema de gestión se puede definir como una composición, a cualquier nivel de complejidad, de personas, recursos, políticas y procedimientos que interactúan de un modo organizado para asegurar que se lleva a cabo una tarea determinada o para alcanzar y mantener un resultado específico. Para norma ISO 9000.1 (1994) citado por (Camisón, Cruz, & González, 2006) un SGC es el conjunto de actividades, estructuras de organización de responsabilidades (plasmadas en un organigrama), recursos y capacidades, métodos, tecnologías (especialmente soportes de información y conocimiento), procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo, diseñados para apoyar a la dirección en la conducción de la política y los programas de calidad de la organización con el fin de alcanzar de manera eficaz y eficiente los objetivos de calidad establecidos.

Prajogo y Sohal (2001) citado por (Reyes, 2021) afirman que la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) fomentan procesos como la mejora continua o la prioridad al cliente, pues una empresa siempre está en constante búsqueda de nuevas soluciones para responder a las necesidades tanto del contexto como de los clientes.

De acuerdo con (Mateo, 2010) los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad son:

1. Estructura Organizacional
2. Planificación (Estrategia)
3. Recursos
4. Procesos

5. Procedimientos

4.2.7 Aplicación de la calidad

(Canals, 2020) dice que cada camarera recibe al iniciar su turno un volante con los números de habitación del área o planta que le ha sido asignada, y el estado de cada una de las habitaciones que le corresponde atender. Al mismo tiempo, recibirá las llaves que le permitirán acceder a esas habitaciones, llaves de cuyo cuidado será responsable.

El éxito en el negocio de un establecimiento de alojamiento turístico consiste, principalmente, en mantener la máxima ocupación en todas sus habitaciones. Una habitación que no se vendió ya no se puede almacenar. Se puede alquilar solo en la fecha en que está libre.

Asimismo, Recepción informará con suficiente antelación, al Departamento de Pisos, sobre las llegadas previstas, y sus eventuales demandas de servicios especiales.

Es frecuente la práctica de establecer una norma para que la Supervisora se asegure físicamente del estado de disponibilidad de la habitación que va a ocupar un nuevo cliente. Algunas Gobernantas instruyen a sus Camareras para que dejen todas las puertas y cajones en la habitación, abiertos. Así cuando la Supervisora las va cerrando, se asegura de que todo está en orden.

4.2.8 Herramientas de Calidad

(Peinado & Reis, 2007) señalan que son aquellas que se utilizan para definir, medir, analizar y proponer soluciones a los problemas que interfieren en el rendimiento y el resultado de las empresas. Ellas ayudan a establecer métodos más elaborados de resolución basados en hechos y datos, lo que aumenta la tasa de éxito de los planes de acción.

Existen diversas herramientas y mecanismos para realizar el análisis de procesos y actividades que ayudan a detectar las causas de los problemas y a escoger las medidas correctoras. Ishikawa propone las siguientes herramientas básicas (Fariña & González, 2007):

1. Hoja de corregida de datos
2. Histogramas
3. Diagramas de Pareto
4. Diagramas de causa efecto
5. Diagramas de dispersión
6. Estratificación

Hoja de corregida de datos

Los objetivos que se pretenden con el uso de las plantillas son: facilitar las tareas, de la recogida de la información, evitar la posibilidad de errores o malos entendidos y permitir el análisis rápido de los datos (Fariña & González, 2007)

A demás a la hora de recoger los datos se deben tener en cuenta tres reglas:

1. Anotar los datos en la plantilla de forma clara
2. No tomar datos que no se vayan a utilizar
3. Recoger los datos de forma que sea sencillo su análisis

Histogramas

El histograma muestra cuantos datos de una variable de interés ocurren en un rango específico (Garro, 2017).

Se usa para:

1. Datos numéricos.
2. Ver la forma de la distribución de datos, especialmente para ver si esa forma es aproximadamente normal.
3. Ver si un proceso está dentro de especificaciones.
4. Ver si un proceso ha cambiado en dos momentos específicos del tiempo.
5. Determinar si los resultados de dos o más procesos son diferentes.

Diagramas de Pareto

Los diagramas de Pareto son gráficos donde se representa la frecuencia, relativa o absoluta, de aparición de las categorías estudiadas en los datos obtenidos. El gráfico ordena estas categorías de forma decreciente con respecto a las frecuencias, lo cual permite ubicar las categorías vitales y las triviales, es decir, identifica los factores que causan efectos significativos. En términos de mejora de calidad, la gran mayoría de los problemas (80%) son producidos por unos cuantos

los factores clave o significativos (20%). Esta relación es comúnmente conocida como la regla del 80/20 (García F. B., 2013)

Diagramas de Causa-Efecto

Se utiliza para relacionar los efectos con las causas que los producen. Por su carácter eminentemente visual, es muy útil en las tormentas de ideas realizadas por grupos de trabajo y círculos de calidad. El funcionamiento es el siguiente, según los participantes van aportando ideas sobre las causas que pueden producir los efectos se van registrando en el diagrama. Cuando han terminado las aportaciones se reordenan las causas de forma jerárquica y se eliminan las repetidas (Ruíz, 2009).

Diagramas de dispersión

El diagrama de dispersión se usa comúnmente para mostrar cómo dos variables se relacionan entre sí. De este modo, permite estudiar las relaciones que existen entre dos factores, problemas o causas relacionadas con la calidad, o un problema de calidad y su posible causa. Su objetivo es analizar estas variables para determinar la forma en que se relacionan o qué tan independientes son una de la otra. Esto se llama correlación y existen tres tipos (Conexiónsan , 2019):

1. Correlación positiva. Se da cuando hay una relación proporcional entre ambas variables; es decir, las dos disminuyen o aumentan a la vez.
2. Correlación negativa. Se produce cuando el comportamiento de una variable es diferente a la otra. Por ejemplo, mientras una aumenta, la otra disminuye.
3. Correlación nula. No existe algún tipo de comportamiento entre ambas variables.

Estratificación

Estratificación es clasificar o agrupar los datos con características coincidentes en grupos o estratos. Sirve para facilitar el trabajo antes de usar otras herramientas como pueden ser los histogramas o los diagramas de dispersión.

Cuando hay muchos datos, por ejemplo, en un diagrama de dispersión, su interpretación puede hacerse bastante complicada y se pueden enmascarar los problemas a detectar. Esta técnica separa los datos para que podamos encontrar patrones que de otra manera no se podrían ver (Gehisy, 2017)

Cuando utilizar la estratificación

1. Antes de recopilar datos: A veces contamos con muchísimos datos y resulta conveniente intentar clasificarlos antes de lanzarnos a usar otro tipo de herramienta como diagramas de Pareto o Histogramas.
2. Cuando tenemos datos de varias fuentes o condiciones: turnos, días de la semana, proveedores o grupos de población.
3. Cuando el análisis de datos requiere la separación de diferentes fuentes o condiciones.

4.2.9 Aspectos de la Gestión de Calidad

(Gimena, 2015) dice que las concepciones modernas incluyen también a los servicios como actividades susceptibles de ser sometidas a los mismos principios que se aplicaron en tiempos pasados al control, primero, y al aseguramiento después, de la calidad de los productos, y que se aplican ahora al concepto más amplio de gestión de la calidad. Entre ellos, los servicios de hotelería ocupan un lugar especial, de permanente interacción entre ejecutores y destinatarios y, en consecuencia, de mayor exposición para los primeros, que son juzgados inclusive mientras se desarrolla la prestación. Frente a la cuestión siempre presente de la importancia del cliente y las formas de lograr su satisfacción, es preciso tener en cuenta que la adhesión a los principios de calidad es mucho más una cuestión de vocación o de filosofía que de seguimiento de procedimientos o normas. Es aquí cuando aparecen, como factores a ser considerados parte crucial del análisis, la existencia o no de tradición en la actividad específica y la formación que reciben aquéllos que serán los encargados de su realización.

4.3.1 Incidencia de los Sistemas de Calidad

Estando de acuerdo en que, sin duda, la gestión de la calidad acabará imponiéndose, nos ha interesado saber en qué medida afecta y afectará a los trabajadores, ya que supone, al menos formalmente, un cambio sustancial en la organización del trabajo y en la gestión de los recursos humanos. En la doctrina de la calidad se contraponen el liderazgo a la autoridad, la participación y el trabajo en equipo a la rutina, la motivación y la formación a la pasividad, la satisfacción en el trabajo al mero interés crematístico; es decir, que se busca una relación laboral que

trascienda los límites tradicionales hasta llegar a la implicación del trabajador con los objetivos de la empresa. Pero a la vez que se exalta a este trabajador polivalente, capaz y comprometido aparecen por doquier indicadores y controles de su rendimiento. En resumen, en el texto que aquí presentamos hemos intentado dilucidar, en base a la información cualitativa obtenida de las entrevistas, cómo se modifican las condiciones de trabajo bajo la gestión de la calidad y en qué grado estos cambios son percibidos por quienes lo procuran o padecen. (SEGURA, 2012)

4.3.2 Evaluación de la Calidad en el Servicio

(ÁNGEL, 2020) Este trabajo de investigación de tipo práctico tuvo como objetivo principal diseñar un modelo de evaluación de la calidad del servicio hotelero con el propósito de medir las percepciones que tenían los usuarios del servicio prestado por las empresas de alojamiento vinculadas a la Mesa de Turismo del Grupo Multisectorial de la ciudad de Santiago de Cali. El estudio fue realizado a tres establecimientos que según la clasificación dada por la norma técnica sectorial (NTSH) cada uno de estos presenta diferentes tipos de alojamiento y denominaciones de estrellas, teniendo en cuenta los objetivos estratégicos planteados, inicialmente se definió la validez y confiabilidad de contenido del instrumento realizado a partir del modelo base Servperf y las Normas Técnicas Sectoriales para hoteles, esto como parte del desarrollo de la metodología, se implementó el instrumento generalizado de 19 preguntas cerradas utilizando la escala Likert como herramienta de medición, según la muestra resultante del flujo promedio mensual de huéspedes en cada una de las empresas de alojamiento se procedió a la toma de datos, después se realizó un análisis de estos y se logró identificar que las empresas presentan dentro de sus procesos generales una percepción positiva en los usuarios, cabe resaltar que el criterio que presentó una menor ponderación es el relacionado con el manejo de un segundo idioma para la prestación del servicio.

4.3.3 Manual estándares

(HOSPITALITY SERVICE UNIVERSITY, 2016) dice que un estándar de servicio se puede definir como un estatuto mensurable que describe un nivel de servicio

deseado (lo mínimo que debería ser). La aplicación de esta estrategia beneficia y ayuda a corregir un desempeño poco consistente de los trabajadores y les impulsa en su esfuerzo de alcanzar un mejor nivel de servicio. Los estándares de servicio deben operar para el beneficio del cliente, del trabajador y del negocio. Cuando el servicio está basado en estándares que alcanzan las expectativas del cliente, éste recibe un servicio confiable en forma más fluida y constante (Consistencia). Los estándares también establecen prioridades para los empleados, describiendo e indicándoles el comportamiento que es considerado excelente.

Los Estándares, al ser dinámicos para responder a las nuevas exigencias de la demanda y los cambios del entorno, pueden ser adaptados y mejorados, invitando a participar en su actualización o adaptación a sus propios empleados o colaboradores de las áreas para las cuales son los estándares. Esto le permitirá aprovechar sus conocimientos acerca de las necesidades de los clientes y al mismo tiempo se crea una atmósfera de confianza y cooperación que, en definitiva, facilitará que el empleado se desempeñe de acuerdo a los estándares. Se da de esta forma, crédito a las contribuciones de los trabajadores, que en ocasiones producen resultados en los estándares, más altos que las expectativas de la Gerencia. Los estándares se pueden establecer para diversas instancias y exigencias que presente el proceso de servicio y experienciación, como por ejemplo para pautas de comportamiento de las personas que atienden clientes; para especificar la calidad de las instalaciones y equipamientos para la atención de los clientes; para establecer los aspectos cuantitativos de la calidad del servicio; para especificar la calidad de los productos a elaborar para los clientes.

El establecimiento de estándares no solo constituye una guía para quienes están involucrados día a día en atender a los clientes, sino que también establecen un instrumento para medir el nivel de servicio y el desempeño de los empleados.

4.3.4 Estándar de Competencia

(CONOCER, 2015) dice que Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizar actividades en el área operativa en los departamentos de recepción, reservaciones, grupos y convenciones, bell boys, cubriendo las expectativas del sector hotelero que se demandan en la actualidad. Asimismo,

puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

Tiene como propósito evaluar la capacidad real del candidato mediante criterios de conocimiento, desempeño y producto, teniendo en cuenta que su función individual es la resultante de las funciones que realiza un prestador de servicios de hospedaje, realizar actividades en el área operativa en los departamentos de recepción, reservaciones, grupos y convenciones, bell boys, cubriendo las expectativas del sector hotelero, apegándose a las normas de seguridad e higiene de la empresa.

Desempeña actividades tanto programadas, rutinarias como predecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

CAPÍTULO V. METODOLOGÍA

El abordaje, de manera planificada y sistemática, del objetivo general de la calidad en un hotel ha sufrido una evolución magnífica en las últimas décadas en todo el mundo, y en particular en la industria hotelera española, que se ha convertido en hecho en la referencia normativa para este desempeño para el resto del mundo.

En las últimas décadas la industria se ha visto sacudida, literalmente, por la revolución digital, la revolución de las comunicaciones, que es la llamada tercera revolución industrial, donde los ordenadores y las comunicaciones –whatsapp ha fundido al teléfono– nos han llevado a un nivel de eficiencia –¿y de calidad? – desconocido hasta ahora. (CESAE, 2021)

El departamento de Ama de llaves en cualquier empresa es uno de los más importante en la industria hotelera, siendo que es el departamento encargado de coordinar las llegadas y salidas del hotel, así como también se encarga de orientar diversas áreas del hotel. Sin embargo, para que exista una mayor ocupación hotelera es necesario cumplir con los requerimientos básicos del hotel y así lograr cumplir con las expectativas a alcanzar. De igual forma, es necesario poner énfasis en la motivación de los colaboradores, ya que un colaborador motivado y satisfecho, refleja toda esta satisfacción en la forma de tratar a los intermediarios, y realizar las cosas. Es por ello que la investigación se enfoca en brindar una propuesta de rediseño de estándares de gestión de calidad dentro de la habitación del hotel dentro del departamento de Ama de llaves principalmente al área de cuartos encargada por los camaristas y la supervisión del hotel.

El rediseño de los estándares de gestión de calidad implica brindar conocimientos, que luego permitan al trabajador desarrollar su labor y sea capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño.

El estándar de gestión de la calidad implica mantener y cumplir con los requerimientos del hotel son especificaciones, pautas, características, requerimientos o modelos que sirven de referencia para garantizar que los productos y servicios ofrecidos por el hotel cumplan los objetivos establecidos a partir de la política de calidad y que se sistematizan en los sistemas de gestión y se concretan en los planes de acción. Son referencias ideales concretas que se deben

tomar como modelo para alcanzar la excelencia. La consecución o cumplimiento de un estándar debe ser cuantificable, de manera continua o discreta.

5.1 Proceso de investigación

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se realizarán los siguientes pasos.

1. Elegir el tema de interés para llevar a cabo la propuesta.
2. Plantear la problemática y definir los objetivos base para la realización del trabajo escrito, así como también el fenómeno a estudiar y la pregunta de investigación.
3. Realizar investigaciones sobre los diferentes temas en relación al proyecto como apoyo y guía para la elaboración del estado del arte.
4. Elaborar el marco teórico a partir de diferentes investigaciones de autores.
5. Definir el proceso de investigación metodológicos, el enfoque, tipos y técnicas y métodos de investigación.
6. Diseñar un instrumento que nos permita medir que tan benéfico sería el impacto del proyecto.
7. Obtener los resultados y análisis para poder llegar a una conclusión.

5.2 Diseño metodológico.

5.2.1 Enfoque de investigación:

La metodología aplicada en este proyecto tiene un enfoque cuantitativo, formulando la siguiente hipótesis:

Si se realiza una actualización de los estándares y métodos de limpiezas actuales del hotel colonial, mejorará la satisfacción de alojamiento para el huésped, teniendo como resultado un servicio de calidad alto.

La recolección para aprobar el enfoque de esta investigación será a través de la recolección de datos por medio de un cuestionario el cual servirá para probar nuestra hipótesis.

5.2.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación utilizado es documental, ya que toda la información utilizada en este documento es con base a documentos ya realizados, que nos permiten conocer la información requerida sobre el tema de estudio.

5.2.2 Método

En esta investigación se utiliza el método deductivo ya que extrae conclusiones lógicas y válidas a partir de un conjunto dado de premisas o proposiciones.

El método se desarrolla de manera deductiva debido a que cada hotel cuenta con un estándar de calidad de habitación y es de suma importancia para la zona hotelera, previo a que una buena estandarización hace que el hotel sea único brindándole a el huésped un servicio diferente a la competencia hotelera.

Esta metodología presupone, por lo tanto, que dentro de los propios principios de los que parte se encuentra la solución a la que se quiere llegar y que, finalmente, se extrae a partir de un análisis o desglose de los primeros.

5.2.2 Técnicas y herramientas de investigación

A continuación, se presentan las técnicas de investigación seguido de las herramientas de utilizadas en el proceso de estudio.

TÉCNICA	INSTRUMENTO
Encuesta	Cuestionario

TABLA 10: Técnicas e Instrumentos **FUENTE:** Elaboración propia (2023).

5.2.2 Descripción del/los instrumento (s)

Según (SANPIERI, 2022)“el instrumento de medición o de recolección de datos juega un papel central puesto que sin él no hay observaciones clasificadas. Los registros del instrumento de medición representan valores observables de conceptos abstractos. Un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o variables que el investigador tiene en mente”.

A partir de lo anterior el instrumento es un cuestionario:

El cuestionario es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas, de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información necesaria. Un cuestionario es una herramienta de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados.

Para elaborar las preguntas del cuestionario es importante tener en cuenta lo siguiente:

1. Las preguntas deben ser claras y sencillas en el sentido que tiene que ser comprendidas por las personas del estudio.
2. La redacción de las preguntas no debe dirigir el sentido de la respuesta.
3. Hay que elaborar las preguntas adaptando el lenguaje de los encuestados.
4. Evaluar la pertinencia de la pregunta.
5. Tener en cuenta si el encuestado puede y quiere aportar la información que se le pide.
6. Iniciar con preguntas sencillas.
7. Clasificar las preguntas por temas a fines de modo que el encuestado se concentre en un solo tema.
8. Hacer una preprueba antes de implementar el cuestionario para determinar las preguntas que no le aporten al objetivo buscado.
9. Elaborar el cuestionario definitivo teniendo en cuenta las observaciones de la preprueba.
- 10.

Los tipos de preguntas a utilizar en el cuestionario pueden ser de tipo abierto que son las que le piden a la encuestado contestar con sus propias palabras o de tipo cerrado que son las que le permiten a la persona que elija la respuesta de una lista de opciones y pueden tomar la forma de alternativas dicotómicas, tricotómicas o elección múltiple. (AMADOR, 2009)

5.2.2 Diseño del/los instrumento (s)

El instrumento a utilizar es la elaboración de un cuestionario el cual se aplicará a una población del 34% tomando el 50% del universo de estudio del departamento de Ama de llaves, dicha muestra es obtenida de un control de asistencia, este cuestionario se aplicarán mediante un formulario de Google y se reflejarán de forma gráfica circulares en los resultados, este instrumento servirá para conocer las expectativas que tienen los colaboradores acerca del estándar de habitación del hotel, así como también servirán de apoyo para la propuesta de rediseño de estándares de calidad.

Este instrumento se encuentra en la parte de los anexos porque sobre pasa el límite designado para cada imagen.

CAPÍTULO VI. RESULTADOS Y ANÁLISIS

6.1 Análisis e interpretación de resultados

De acuerdo a la herramienta de satisfacción aplicada en el desarrollo del proyecto aplicado a los colaboradores del departamento de Ama de llaves en el área de limpieza de habitación se presentan los resultados obtenidos.

El instrumento utilizado fue un cuestionario el cual se aplicó a una población del 34% tomando el 50% del universo de estudio del departamento de Ama de llaves, dicha muestra es obtenida de un control de asistencia aplicado al personal de limpieza, siendo que el otro 50% mantuvo una negación para responder el cuestionario, reflejando los resultados obtenidos a partir de la muestra.

En la primera gráfica se muestra la disposición de las camaristas de cada edificio en el Hotel Colonial teniendo un 58.8% de respuestas del edificio de Jalisco y el 41.2% del edificio de Guanajuato.

En el segundo grafico se evalúa el liderazgo desempeñado por el departamento de Ama de llaves, donde el 58.8% considera que es bueno, el 35.3 % dice que es excelente y el 5.9% menciona que es regular.

La tercera grafica está enfocada en la realización de inspección por parte de supervisión de cuartos al momento de supervisar una habitación vacía sucia VS y vacía limpia VL, donde el 82.4% considera que la inspección es buena, el 11.8% regular y el 5.5% excelente.

En la cuarta grafica se realiza la pregunta de quién es el principal involucrado cuando existe una queja del huésped, por lo cual el 70.6% menciona que es supervisión de Ama de llaves, el 17.6% cree que son las camaristas y el 11.8% la encargada de Ama de llaves.

En la quinta grafica cuestiona cual es la principal queja del huésped al momento de recibir su habitación por lo que el 70.6% considera que es una estandarización incompleta, el 29.4% la limpieza de habitación.

En la sexta grafica se presenta la cuestión del principal motivo por la que una habitación no logra cumplir al 100% con los estándares de calidad por lo que el 52,9% menciona que existe una falta de supervisión, el 41.2% el tiempo para realizar la limpieza y el 5.9% la falta de suministro.

En la séptima grafica da como resultado un 100% donde toda la muestra considera que las habitaciones no cumplen con una estandarización correcta y una limpieza que logre cumplir con las expectativas del huésped.

En la octava grafica tiene un valor del 100% mencionando que el personal no recibe actualizaciones constantemente de los estándares aplicados dentro del departamento.

En la novena grafica el 100% de la muestra considera que es necesario contar con una actualización de cada cambio de estándar manejado dentro del departamento de Ama de llaves.

En la última grafica el 100% de la muestra considera que si es importante tener un respaldo donde ellos puedan apoyarse para poder aplicar la estandarización de manera correcta.

6.2 Conclusiones y recomendaciones

La realización de este trabajo de investigación tuvo resultados positivos, siendo que el rediseño de estándares de las habitaciones ayudo a que cada colaborador pudiera emplearlo de manera correcta al momento de llevar a cabo la limpieza de habitación por lo que facilito de manera eficaz al momento de la supervisión. Siendo que en muchas ocasiones un trabajador es quien sabe el procedimiento a seguir en los procesos, ya sea por experiencia o porque sus competencias demuestran cierta compatibilidad con la labor, sin embargo pueden ocurrir diferentes circunstancias que impiden que el conocimiento se quede en la empresa, por lo cual persiste el riesgo de que no se pueda hacer mucho para recuperar tal conocimiento. El trabajo estandarizado permite a las organizaciones tener el conocimiento explícito (en manuales), de manera que no se presenten estas situaciones, por lo que es útil desarrollarlo de manera precisa, coherente y con un nivel de actualización constante para que se pueda obtener un buen resultado en caso de ser necesitado tal conocimiento.

Cumpliendo con los objetivos específicos, conocer los diferentes estándares de habitación para su actualización cumpliendo de manera correcta y completa con los requerimientos del hotel, Investigar a profundidad la importancia de mantener una actualización de estándares en hotelería para generar más conocimientos del tema y dar seguimiento a los principales detalles olvidados por el personal al momento de entregar una habitación para poder prevenir una mal operación de estandarización fueron la base para poder alcanzar el desglose del proyecto de investigación .

A través del estado del arte se realizan investigaciones que dan a conocer diferentes estudios existentes que dieron credibilidad al tema de estudio aplicado.

Después del análisis detallado de las conclusiones y del trabajo de investigación, la propuesta de este proyecto tiene la finalidad de beneficiar al Hotel Maya Colonial para ello se recomienda:

Dar seguimiento a la estandarización de las habitaciones de ambos edificios Guanajuato y Jalisco esperando que los resultados sean favorables y tengan un buen aporte al departamento de Ama de llaves.

Los jefes departamentales deben de monitorear constantemente el estatus de las habitaciones vacantes.

Es común que los empleados tengan dificultades y deficiencias en sus habilidades por lo que es necesario verificar y apoyar cuando no se conozca algún estándar.

En mención a lo anterior cabe destacar que es de suma importancia continuar con la supervisión de la estandarización correcta en cada habitación del Hotel antes, durante y después de entregar una habitación como vacía limpia.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar Escobar, V. G. (2015). *GOOGLE ACADÉMICO*. Obtenido de GOOGLE ACADÉMICO:
<http://hdl.handle.net/11441/53085>
- Albán, D. d. (2012). *GOOGLE* . Obtenido de GOOGLE:
https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://bdigital.zamorano.edu/bitstreams/a92c6271-5c2d-46f8-b8f3-24950e38a297/download&ved=2ahUKEwjysbKR6M_9AhU1sTEKHVE9BTE4WhAWegQIBxAB&usg=AOvVaw0rWwZkJDLnstxtV08aRGGU
- AMADOR, G. G. (17 de 04 de 2009). *GOOGLE*. Obtenido de GOOGLE:
<https://manuelgalan.blogspot.com/2009/04/el-cuestionario-en-la-investigacion.html>
- ÁNGEL, A. S. (2020). *GOOGLE*. Obtenido de GOOGLE:
<https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/12464/T09099.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- BARCELÓ. (2023). *GOOGLE*. Obtenido de GOOGLE: <https://www.barcelo.com/es-mx/barcelo-maya-palace/>
- BARCELÓ. (2023). *GOOGLE*. Obtenido de GOOGLE: <https://www.barcelo.com/es-mx/barcelo-maya-riviera/>
- BARCELÓ. (2023). *GOOGLE*. Obtenido de GOOGLE: <https://www.barcelo.com/es-mx/barcelo-maya-colonial/>
- BARCELÓ. (2023). *GOOGLE*. Obtenido de GOOGLE: <https://www.barcelo.com/es-mx/barcelo-maya-caribe/>
- BARCELÓ. (2023). *GOOGLE*. Obtenido de GOOGLE: <https://www.barcelo.com/es-mx/barcelo-maya-beach/>
- BARCELÓ. (2023). *GOOGLE*. Obtenido de GOOGLE: <https://www.barcelo.com/es-mx/barcelo-maya-tropical/>
- Barrios Vagas, J. J. (2018). *GOOGLE ACADEMICO*. Obtenido de GOOGLE ACADEMICO:
<http://repositorio.unimagdalena.edu.co/handle/123456789/6542>
- Bustamante, A. D. (04 de 2018). *GOOGLE*. Obtenido de GOOGLE:
<https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/7433/1/139180.pdf>
- Cadena, U. J. (2018).
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). Calidad . En C. Camisón, S. Cruz, & T. González, *Gestión de la Calidad* (págs. 382-1464). Madrid: PEARSON Prentice Hall.
- Canals, .: L. (25 de 02 de 2020). *GOOGLE*. Obtenido de GOOGLE:
<http://imagenes.mailxmail.com/cursos/pdf/8/atencion-habitaciones-hotel-aplicacion-calidad-33468-completo.pdf>
- Carrera, E. C. (2018). *Sistemas de Gestión de Calidad*. Guayaquil, Ecuador .
- Castillo, J. M. (Enero de 2017). *Estandarización de procesos para el mejor funcionamiento administrativo* . Ambato, Ecuador .
- Castro, C. M. (01 de 2015). *GOOGLE*. Obtenido de GOOGLE:
<https://www.redalyc.org/pdf/206/20640430011.pdf>
- Castro., R. C. (05 de 2010). *GOOGLE*. Obtenido de GOOGLE:
<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1628/1/tur12.pdf>

- CESAE. (28 de 06 de 2021). *GOOGLE*. Obtenido de GOOGLE :
<https://www.cesae.es/blog/gestion-de-la-calidad-en-hoteles>
- Conexiónesan . (25 de Octubre de 2019). *Esan*. Obtenido de
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/diagrama-de-dispersion-como-usar-esta-herramienta-de-control-de-calidad>
- CONOCER. (2015). *GOOGLE*. Obtenido de GOOGLE:
https://conocer.gob.mx/contenido/publicaciones_dof/EC0667.pdf
- Córdova, J. M. (2018). *GOOGLE* . Obtenido de GOOGLE:
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12486/3/GestionDelSectorAlojamientoHotel.pdf>
- Davidson, A. S. (07 de 05 de 2007). *GOOGLE*. Obtenido de GOOGLE:
<https://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC071088.pdf>
- Domínguez, M. (2019). *GOOGLE ACADEMICO*. Obtenido de GOOGLE ACADEMICO:
<https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2011/02/gestion-por-proceso-en-el-area-de-alojamiento-hotelero-cuba-1.pdf>
- ECHEVARRÍA, M. A. (2020). *GOOGLE ACADEMICO*. Obtenido de GOOGLE ACADEMICO:
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7157/HUANCA_FM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Escobar, V. M. (Julio de 2013). El marco conceptual relacionado con la calidad:. Cali, Colombia .
- Espinosa Martínez, J. U. (24 de 06 de 2019). *GOOGLE ACADEMICO*. Obtenido de GOOGLE ACADEMICO: <http://dspace.uclv.edu.cu:8089/handle/123456789/12041>
- EXPEDIA. (2021). *GOOGLE*. Obtenido de GOOGLE: <https://www.expedia.mx/Quintana-Roo.dx11186>
- Fariña, G. B., & González, G. Y. (2007). Gestión Estratégica de la Calidad. Perú.
- Fernanda, L. (11 de 2021). *GOOGLE ACADEMICO*. Obtenido de GOOGLE ACADEMICO:
http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/6329/1/2021_LuisaDiaz.pdf
- García, A. (2021). *GOOGLE ACADÉMICO*. Obtenido de GOOGLE ACADÉMICO:
https://scholar.google.es/scholar?lookup=0&q=CONTROL+DE+CALIDAD+EN+LA+SUPERVISI%C3%93N+DEL+MANTENIMIENTO+EN+EL+%C3%81REA+DE+HABITACIONES+DEL+HOTEL+MOMENTS+EN+AREQUIPA+-+PER%C3%9A+2021%E2%80%9D&hl=es&as_sdt=0,5
- García, F. B. (2013). Aplicación de Herramientas de Calidad. *Univeridad Nacional Autónoma de México*. Ciudad de México, México.
- Garro, E. (2017). 7 Herramientas de la Calidad. Costa Rica.
- GAT. (2022). *GOOGLE*. Obtenido de GOOGLE:
<https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/559/AvendanoForero-AngieMelisa-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Seg%C3%BAn%20Gesti%C3%B3n%20de%20Activos%20Tur%C3%ADsticos,se%20rijan%20por%20patrones%20definidos.>
- Gehisy. (8 de Agosto de 2017). *Calidad*. Obtenido de Estratificación :
<https://aprendiendocalidadyadr.com/estratificacion/>
- Gimena, I. C. (05 de 09 de 2015). *GOOGLE*. Obtenido de GOOGLE:
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/tc059960.pdf>

- HERNÁNDEZ, J. E. (11 de 10 de 2019). *GOOGLE*. Obtenido de GOOGLE :
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/105040/TESINA%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- HERNÁNDEZ, J. E. (11 de 2019). *GOOGLE* . Obtenido de GOOGLE:
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/105040/TESINA%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- HOSPITALITY SERVICE UNIVERSITY . (31 de 07 de 2016). *GOOGLE*. Obtenido de GOOGLE :
<http://hsu.cl/wp-content/uploads/2015/11/estandares.pdf>
- INEGI. (2021). *GOOGLE*. Obtenido de GOOGLE:
<https://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/qroo/territorio/clima.aspx?tema=me&e=23>
- INEGI. (2021). *GOOGLE*. Obtenido de GOOGLE:
<https://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/QRoo/Territorio/default.aspx?tema=ME&e=23>
- INEGI. (2023). *GOOGLE*. Obtenido de GOOGLE:
https://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/qroo/territorio/recursos_naturales.aspx?tema=me&e=23
- ITH. (21 de 02 de 2023). *GOOGLE*. Obtenido de GOOGLE:
<https://www.ithotelerero.com/blog/analiticas-fiables-con-la-estandarizacion-del-business-intelligence-hotelerero/>
- Jhoseph, E. d. (01 de 2018). *GOOGLE*. Obtenido de GOOGLE:
file:///C:/Users/rous/Downloads/silo.tips_estandarizacion-de-los-procedimientos-de-limpieza-en-las-habitaciones-del-hotel-lincoln-suites.p
- Magliano, A. (18 de 10 de 2011). *GOOGLE*. Obtenido de GOOGLE:
http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/25769/Documento_completo.pdf?sequence=1
- Mateo, J. R. (3 de Marzo de 2010). *GestioPolis* . Obtenido de Sistemas de Gestión de la Calidad: <https://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-calidad>
- MIELES, C. P. (07 de 2018). *GOOGLE*. Obtenido de GOOGLE:
<https://docplayer.es/94087738-Tema-manual-de-procedimientos-para-la-mejora-de-gestion-del-area-de-alimentos-y-bebidas-del-hotel-poseidon.html>
- Moya Martínez, Y. L. (2019). *google academico* . Obtenido de google academico:
<http://dspace.uclv.edu.cu:8089/handle/123456789/11295>
- MURRILLO, N. (2021). *GOOGLE*. Obtenido de GOOGLE: <https://www.lifeder.com/cultura-quintana-roo/>
- Paulina, O. V. (14 de 06 de 2019). *GOOGLE ACADÉMICO*. Obtenido de GOOGLE ACADÉMICO:
<http://www.repositorio.unadmexico.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/321/Ortiz%20Va%CC%81zquez%20Paulina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peinado, J., & Reis, A. (2007). Administración de productos operativos industriales y de servicios . Curitiba , Brasil: UniceP.
- Puig Jiménez, M. G. (MARZO de 2021). *GOOGLE ACADEMICO*. Obtenido de GOOGLE ACADEMICO: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/56049>
- Reyes, C. D. (9 de Junio de 2021). El Sistema de Gestión de Calidad . Colombia .

- Rojas., R. V. (09 de 07 de 2017). *GOOGLE*. Obtenido de GOOGLE :
<http://lideresenturismo.cl/sigo/wp-content/uploads/2017/07/Manual-de-procedimiento-ama-de-llaves.pdf>
- Ruíz, A. (Marzo de 2009). *Herramientas de Calidad*. Madrid, España.
- RUIZ, D. J. (16 de FEBRERO de 2014). *GOOGLE ACADÉMICO*. Obtenido de GOOGLE ACADÉMICO: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/14972>
- Sanabria, R. P. (19 de Junio de 2013). *El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad*. Bogotá, Colombia.
- SANPIERI. (17 de 03 de 2022). *GOOGLE* . Obtenido de GOOGLE:
<https://www.coursehero.com/file/136415918/Resumen-1er-parcial-3doc/>
- Segura, J. L. (10 de 2012). *GOOGLE*. Obtenido de GOOGLE:
<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/8424/12040092REC.pdf?sequence=1>
- SIDLE. (20 de Julio de 2021). *Gestión de procesos* . Obtenido de Estandarización de procesos: <https://www.sydle.com/es/blog/estandarizacion-de-procesos-60f723cfb2503757979bb13b#:~:text=La%20estandarizaci%C3%B3n%20de%20procesos%20es,seguidos%20por%20todos%20los%20empleados>
- Tobar, D. M. (2013). *Estandarización de procesos en una empresa del sector* . Santiago de Cali, Colombia .
- Tomazzoni, E. L. (23 de 03 de 2013). *GOOGLE*. Obtenido de GOOGLE:
<http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v22n3/v22n3a02.pdf>
- Vazquez, P. C., & Labarca, N. (Octubre de 2012). *Calidad y estandarización como estrategias*. Maracaibo, Venezuela .
- WIKIPEDIA. (2021). *GOOGLE*. Obtenido de GOOGLE:
https://es.wikipedia.org/wiki/Pen%C3%ADnsula_de_Yucat%C3%A1n
- ZAMBRANO RIVADENEIRA, C. C. (FEBRERO de 2017). *GOOGLE ACADÉMICO*. Obtenido de GOOGLE ACADÉMICO: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/14972>
- zanette. (2022). *cielo*.
- Zanette**, E. L. (10 de 09 de 2012). *GOOGLE ACADEMICO*. Obtenido de GOOGLE ACADEMICO: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17322013000300002&script=sci_arttext&tIng=en
- Zanette**, E. L. (10 de 9 de 2022). *SCIELO*. Obtenido de SCIELO:
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17322013000300002&script=sci_arttext&tIng=en

Anexos



IMAGEN 25: Edificio Jalisco **FUENTE:** Elaboración propia (2023).