



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**EXTENSIÓN QUEVEDO**



**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**

**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE**  
**GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO**  
**EN HOTELERÍA Y TURISMO**

**TEMA:**

**SERVICIOS HOTELEROS TURÍSTICOS Y LA RESPONSABILIDAD**  
**AMBIENTAL EN EL HOTEL BRAVO GRAND HOTEL, AÑO 2019**

**AUTOR:**

**MIGUEL ANGEL BAÑOS COELLO**

**DOCENTE TUTOR:**

**MBA. WILSON BRIONES CAICEDO**

**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**EXTENSIÓN QUEVEDO**



**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE HOTELERIA Y TURISMO**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**EXTENSIÓN QUEVEDO**



**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**MODALIDAD PRESENCIAL**

**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE**  
**GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO**  
**EN HOTELERÍA Y TURISMO**

**TEMA:**

**SERVICIOS HOTELEROS TURÍSTICOS Y LA RESPONSABILIDAD**  
**AMBIENTAL EN EL HOTEL BRAVO GRAND HOTEL, AÑO 2019**

**AUTOR:**

**MIGUEL ANGEL BAÑOS COELLO**

**DOCENTE TUTOR:**

**MBA. WILSON BRIONES CAICEDO**

**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
EXTENSIÓN QUEVEDO

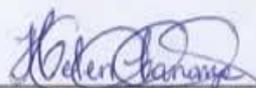
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO  
MODALIDAD PRESENCIAL

### RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL EXAMEN COMPLEXIVO

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE INFORME FINAL DE  
INVESTIGACIÓN, TITULADO: **SERVICIOS HOTELEROS TURÍSTICOS Y LA  
RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN EL HOTEL BRAVO GRAND HOTEL,  
AÑO 2019**

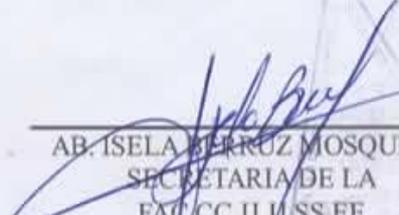
PRESENTADO POR EL SEÑOR: MIGUEL ANGEL BAÑOS COELLO:

Calificación obtenida en la fase teórica: .....3.40.....  
Calificación obtenida en la fase práctica: .....4.43.....  
Nota final del examen de grado: .....7.83.....

  
MSC. HELEN CARRANZA PATINO  
DELEGADO DE LA DECANA

  
KARINA CAICEDO CHAMBERS  
PROFESORA ESPECIALISTA

  
MBA WILSON BRIONES CAICEDO  
DELEGADO DEL CIDE

  
AB. ISELA FERRUZ MOSQUERA  
SECRETARIA DE LA  
FAC. CC. JJ. JJ. SS. EE.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## EXTENSIÓN QUEVEDO



### FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

### CARRERA DE HOTELERIA Y TURISMO

### MODALIDAD PRESENCIAL

## DEDICATORIA

En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme siempre bendiciones y fuerzas para seguir adelante.

Este trabajo se lo dedico especialmente a mis padres (Vidala Maritza y Wilson Cristóbal) por siempre apoyarme en todo momento, ya que ellos han estado conmigo en las buenas y en las malas, aconsejándome siempre lo que debo hacer para el bien y no rendirme hasta alcanzar el éxito.

En 2do lugar, también debo mencionar el apoyo mutuo que me han brindado mis tíos (Lourdes Coello y Roy Coello) y a mi Tío Douglas Coello que está en el cielo junto a Dios, al igual que mis primos (Marco Antonio y Eloy Delgado) que me dieron fuerza de voluntad en que siga en buen camino.

Jamás me olvidaré de ustedes mis buenos y mejores amigos (Maleny Parraga, Cinthia Santos, Karen Loor y Rudy Bravo) que jamás me supieron abandonar, pero si, seguimos adelante para luchar por lo que anhelamos, y es graduarnos juntos. Y en este poco tiempo que he conocido más amigos, también hago mención a 2 personas muy especiales para mí y son (Sandro Durán y Jomara Contreras).

Y por último, a los docentes de esta extensión, que supieron educarnos y compartir sus conocimientos para aprender más en esta vida, por tenernos paciencia y querernos.



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

## **EXTENSIÓN QUEVEDO**



### **FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**

#### **CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

#### **MODALIDAD PRESENCIAL**

### **AGRADECIMIENTO**

Amor y dedicación, es lo que debo decir, por lo que mencione anteriormente a las queridas personas en el trabajo.

Muchas gracias a mis padres y familiares por todo, lo que supieron hacer por mí, para seguir adelante y luchar por lo que quiero.

Gracias a todos por no soltarme la mano, cuando más necesite de su ayuda y de su presencia, queridos amigos, siempre fueron especiales para mí y lo seguirán siendo, porque ustedes son las mejores personas que pude conocer en esta vida.

Gracias de igual manera a los docentes universitarios (Aracelly Auria, Gonzalo Peñafiel, Vicente Coello, Eliseo Toro, Melba Triana, Walter Chang, José Moreno, Belkys Alarcón y entre otros) que supieron impartir sus conocimientos, para aprender más de cada rama que tenían asignada en cada materia, nunca los olvidaré.

Gracias a todos, porque nunca perdieron la fe en mí y siempre me estuvieron acompañando en las buenas, en las malas y en momentos difíciles.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
EXTENSIÓN QUEVEDO



FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO  
MODALIDAD PRESENCIAL

### CERTIFICACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, Baños Coello Miguel Angel, portador de la cedula de ciudadanía 1205061821, en calidad de autor de Informe Final de la Dimensión Practica del Examen Complexivo De Grado, previo a la obtención del Título de HOTELERÍA Y TURISMO, declaro que soy el autor del presente trabajo de investigación, el mismo que es original, autentico y personal, con el problema:

**SERVICIOS HOTELEROS TURÍSTICOS Y LA RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN EL HOTEL BRAVO GRAND HOTEL.**

Por la presente autorización a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.

BAÑOS COELLO MIGUEL ANGEL

C.I 1205061821



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
EXTENSIÓN QUEVEDO



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE HOTELERIA Y TURISMO  
MODALIDAD PRESENCIAL

**CERTIFICADO FINAL DE APROBACION DEL TUTOR DEL  
DOCUMENTO PROBATORIO DIMENSIÓN PRACTICA DEL  
EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA SUSTENTACIÓN**

Quevedo, 03, 07, 2019

En mi calidad de Tutor del informe final dimensión práctica del examen complejo, designado por el Consejo Directivo, certifico que el Sr. (a) **MIGUEL ANGEL BAÑOS COELLO**, ha desarrollado el documento probatorio dimensión práctica del examen complejo, titulado:

**SERVICIOS HOTELEROS TURÍSTICOS Y LA RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN EL HOTEL BRAVO GRAND HOTEL.**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.

---

**MBA. WILSON BRIONES CAICEDO**  
**DOCENTE DE LA FCJSE**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**CERTIFICACIÓN DEL URKUND**

En mi calidad de Tutor del Informe Final del examen complejo del Sr. (a) **MIGUEL ANGEL BAÑOS COELLO**, cuyo tema es: **SERVICIOS HOTELEROS TURÍSTICOS Y LA RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN EL HOTEL BRAVO GRAND HOTEL, AÑO 2019**. Certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema de Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud **8%**, resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adaptadas por la institución.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es de 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.

9848 - INFORME FINAL.docx X +

→ ↻ 🏠 🔒 <https://secure.arkund.com/view/49769867-640771-889948#q1tskLVayjtjW>

**URKUND**

**Documento:** [INFORME\\_FINAL.docx](#) (D51039848)  
**Presentado:** 2019-04-24 21:27 (-05:00)  
**Presentado por:** banoscoellomiguelangel@gmail.com  
**Recibido:** wbriones.utb@analysis.arkund.com  
**Mensaje:** Informe final Miguel [Mostrar el mensaje completo](#)

**8%** de estas 3 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes.

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

Quevedo, 03 de Julio del 2019

Ing. Wilson Roberto Briones Caicedo, MBA  
**DIRECTOR DEL INFORME FINAL**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## EXTENSIÓN QUEVEDO



### FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

### CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO

### MODALIDAD PRESENCIAL

#### RESUMEN

En la actualidad el Bravo Grand Hotel, ofrece sus servicios de Room Service a sus clientes. Generalmente este servicio tiende a satisfacer a diferentes tipos de clientes.

El Bravo Grand Hotel se encuentra ubicado en la parroquia 7 de Octubre en la ciudad de Quevedo de la Provincia de Los Ríos.

Este Hotel se distingue de los demás, por su particularidad de servicio y como están amoblados los cuartos, ya que cada cuarto tiene su propio estilo de confort, su pequeña refrigeradora y está plenamente perfecto para los gustos de los huéspedes.

El Room Service es considerado como un servicio muy importante dentro de los hoteles ya que es una fuente muy importante de ingresos para el hotel.

**Palabras claves:** Room service, ingresos, satisfacción, huéspedes.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## EXTENSIÓN QUEVEDO



### FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

### CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO

#### MODALIDAD PRESENCIAL

#### SUMMARY

At present, the Bravo Grand Hotel offers its Room Service services to its customers. Generally this service tends to satisfy different types of clients.

The Bravo Grand Hotel is located in the parish of October 7 in the city of Quevedo of the Province of Los Ríos.

This Hotel is distinguished from the others, by its particularity of service and how the rooms are furnished, since each room has its own style of comfort, its small refrigerator and is fully perfect for the tastes of the guests.

The Room Service is considered a very important service within the hotels since it is a very important source of income for the hotel.

**Keywords:** Room service, income, satisfaction, guests.

# ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I.....	2
Definición del tema de caso de estudio.....	2
1.1. Servicios hoteleros turísticos y la responsabilidad ambiental en el Hotel Bravo Grand Hotel.....	2
1.2. Justificación.....	3
1.3. Objetivos.....	3
1.3.1. Objetivo General .....	4
1.3.2. Objetivos Específicos .....	4
1.4. Planteamiento del problema .....	4
1.5. Sustentos teóricos.....	4
1.5.1. La calidad de servicio en un hotel.....	4
1.5.2. El Recepcionista .....	5
1.5.3. Atención al cliente .....	6
1.5.4. Servicio de alimentos.....	8
1.5.5. Prácticas medioambientales.....	10
1.6. Hipótesis.....	11
1.7. Técnicas aplicadas para la recolección de la información .....	11
1.7.1. Tipos de investigación .....	11
1.7.2. Metodología .....	11
1.8. Población y muestra .....	12
1.9. Resultados obtenidos .....	13
CAPITULO II .....	19
2. RESULTADO DE LA INVESTIGACION .....	19
2.1. Desarrollo de Caso .....	19

<b>2.2. Situaciones detectadas .....</b>	<b>19</b>
<b>2.3. Soluciones planteadas .....</b>	<b>20</b>
<b>2.4. Conclusiones .....</b>	<b>21</b>
<b>2.5. Recomendaciones .....</b>	<b>22</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>23</b>
<b>ANEXO .....</b>	<b>25</b>

## INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se realizó una investigación referente a los servicios hoteleros turísticos y la responsabilidad que asume el hotel. Tras un minucioso proceso de selección, se decidió enfocar el presente proyecto al reconocido “Bravo Grand Hotel”, ubicado en la parroquia 7 de Octubre en la ciudad de Quevedo de la Provincia de Los Ríos.

Para una mejor comprensión del trabajo realizado, se lo ha subdividido en 5 secciones, siendo cada una de ellas vitales para la comprobación, así como también el objetivo de la meta planteada.

En la primera sección se detalla las razones por la que esta mini tesis es esencial dentro del ámbito de la hotelería y turismo. Entre ellas, se ha hecho un enfoque específico en los servicios que deben brindar los hoteles, sus obligaciones, deberes, así como las buenas prácticas que usan para dar el mejor servicio posible a sus huéspedes.

En la segunda sección, el objetivo planteado en esta investigación. Lo que se ha decidido realizar enfocado en el Bravo Grand Hotel.

En la tercera sección, se ha enlistado los principales sustentos teóricos relevantes a las temáticas utilizadas y tratadas en el presente proyecto.

En la cuarta sección, se explica la metodología que ha permitido el desarrollo de las actividades planteadas.

Por último, se ha realizado una encuesta en el hotel seleccionado con la finalidad de conocer el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas en su establecimiento. Además, se realizó un análisis de los resultados obtenidos en la investigación

## **CAPITULO I**

### **Definición del tema de caso de estudio**

#### **1.1. Servicios hoteleros turísticos y la responsabilidad ambiental en el Hotel Bravo Grand Hotel**

Sin importar el prestigio que tenga un hotel, su equipo administrativo siempre estará buscando hacer mejoras a los servicios que ofrece, si el caso lo amerita incluso innovar funcionalidades para satisfacer las necesidades de sus huéspedes.

El uso de buenas prácticas ambientales dice mucho del establecimiento. Desde la forma en que se utiliza el agua hasta la reutilización de diversos elementos, teniendo como enfoque no solo el mérito empresarial sino también concientizar a su clientela

## **1.2. Justificación**

Este trabajo tiene como finalidad conocer como es el sistema del servicio hotelero en el Bravo Grand Hotel, la variedad de servicios que ofrece a su clientela en las diferentes áreas del hotel. Desde la distribución de sus empleados, los trabajos que realizan, como el servicio de cocina, la atención a usuarios, recepción, lavandería, entre otros.

La investigación es de gran importancia, ya que nos permite conocer más a fondo la calidad de servicio que nos brindan, como son tratados los huéspedes al llegar de un viaje, las características de los tamaños de los cuartos, estos son aspectos y conceptos apreciables que hacen diferente un hotel de otro. Así como también sobre el uso que dan al papel luego de ser utilizado, si se fomentan prácticas de reciclaje de cualquier índole y en qué áreas son más primordiales practicarlas.

De esta manera se puede conocer el estado actual en la que se realizan las labores en la empresa, las actividades que necesita mejoras en comparación con su competencia, así como también incentivar a sus usuarios a utilizar las buenas prácticas, en la responsabilidad ambiental, ya que el hotel realiza su parte y el usuario lo demás trabajando de esta forma en conjunto por nuestro medio ambiente.

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar los servicios hoteleros turísticos y la responsabilidad ambiental en el Hotel Bravo Grand Hotel.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

1.- Identificar los principales servicios hoteleros que ofrece el Hotel Bravo Grand Hotel a sus huéspedes

2.- Conceptualizar bibliográficamente las principales funciones de un hotel.

3.- Identificar las buenas prácticas que utiliza el Hotel Bravo Grand Hotel en la ciudad de Quevedo

## **1.4. Planteamiento del problema**

De qué manera los servicios hoteleros turísticos inciden en la práctica de la responsabilidad ambiental en el Bravo Grand Hotel?

## **1.5. Sustentos teóricos**

### **1.5.1. La calidad de servicio en un hotel.**

El servicio ofrecido en los hoteles es fundamental para el desarrollo sostenible de los destinos turísticos. La calidad en los servicios está siendo primordial, asociados en la vida diaria de la sociedad, transformándose como un factor importante y competitivo entre las medianas y grandes empresas, propiciando así herramientas que permitan garantizar la calidad y que se pueda conseguir de forma estable, sistemática y continua a través de su gestión adecuada. El turismo, en los últimos tiempos, ha sido una de las actividades con mayor crecimiento en el mundo, pues no existen fronteras frente a las nuevas preferencias de los viajeros (Carvajal, 2014)

La gestión de la calidad en el proceso de alojamiento es satisfactoria para los turistas, ya que por ende, se hospedan en un hotel para su gusto y dependiendo del coste, tienden a hospedarse. Los clientes internacionales exigen cada vez más calidad en el tema del servicio hotelero y turístico y el proceso de alojamiento, como un proceso macro clave dentro de la hotelería, por ello deben tener en cuenta la seguridad y la calidad de todos los elementos turísticos. Sin embargo, el desarrollo de este tipo de actividades trae consigo aspectos negativos, como lo son: el desgaste del medio ambiente, ya que se utilizan recursos naturales sin ningún tipo de conservación; la pérdida de identidad cultural de sus habitantes, y en algunas ocasiones, la no retribución de los inversionistas extranjeros. (Calderon & Albayrak, 2010)

### **1.5.2. El Recepcionista**

El recepcionista del hotel, es el encargado de dar la bienvenida al huésped, comprobando su identidad mediante un sistema informativo, para registrarlo en la agenda virtual. Se le cobra su estancia, para darle sus respectivas llaves al cliente y se les indica cómo llegar a su habitación. Un principio básico en el que coinciden la mayoría de los directores de hoteles, por no decir todos, es que los recepcionistas han de tratar a los huéspedes o futuros clientes como les gustaría que se les tratase a

ellos mismos y que tengan la mejor experiencia. Es decir, un buen recepcionista de hotel ha de atender correcta y satisfactoriamente (CESAE, 2018)

El recepcionista es la imagen pública del hotel. En él o ella se refleja la identidad de la compañía, así que debe trabajar para ofrecer la mejor experiencia posible a los huéspedes. Las 10 funciones de un recepcionista son:

- ✓ Recepción de los clientes
- ✓ Check In
- ✓ Información sobre el hotel
- ✓ Atención al cliente
- ✓ Reservas y cancelaciones
- ✓ Resolución de conflictos
- ✓ Información turística
- ✓ Vigilancia y accesos
- ✓ Un plus para los huéspedes
- ✓ Check out y control de gastos.

Son las principales funcionalidades que tiene asignada la persona encargada de este rol, recordemos que siempre todo se lo hace en beneficio del cliente. (Turijobs, 2018)

### **1.5.3. Atención al cliente**

Los clientes son la base primordial la que sustenta en cualquier negocio, principalmente de aquellos que operen de cara a la sociedad, por ejemplo: los hoteles y establecimientos turísticos. En estos casos concretos, el personal debe tener una capacidad tenaz para poder atender a los huéspedes de una manera

correcta y eficaz. Además, el cliente debe ser tratado de muy buena manera, para que así, en un próximo retorno del mismo, vuelva al establecimiento hotelero para hospedarse, porque se lo trato de una manera pulcra y perfecta. No todos los que trabajan como recepcionista, tienen el mismo carácter limpio, ya que, se debe tratarlo amablemente al cliente, hacerlo sentir feliz y satisfecho y que se sienta como en casa cuando se hospeda en el hotel. (Quonext, 2019)

Más allá del trato cordial y corporativo que un equipo hotelero debe proporcionar, es importante contar con herramientas TIC como un programa de gestión de hoteles para hacer frente a los retos diarios del establecimiento. Y que es la inclusión de un software hotelero e imprescindible para mantener un nivel de competitividad alto en un mercado cada vez más globalizado. Los 10 atributos que los clientes más toman en cuenta cuando reciben cualquier servicio para evaluar la calidad de los mismos, los cuales son: (Shostack, 1978)

- ✓ Llamarle cuando se prometió
- ✓ Recibir una explicación de cómo ocurrió el problema
- ✓ Proporcionar información sobre a qué número llamar
- ✓ Contactarlo rápidamente cuando se resuelve un problema
- ✓ Permitirle hablar con alguien de autoridad
- ✓ Informarle cuanto tiempo se llevara solucionar el problema
- ✓ Darle alternativas útiles si el problema no puede ser resuelto
- ✓ Ser tratado como una persona, no como un número de cuenta
- ✓ Informarle maneras de prevenir problemas futuros
- ✓ Informarle sobre el avance en caso que un problema no se pueda solucionar rápidamente

### **1.5.4. Servicio de alimentos**

Los servicios ofertados en el hotel, no solamente es de alojamiento, también hay un espacio denominado Departamento de Alimentos y Bebidas.

La importancia que tiene el Departamento de Alimentos y Bebidas radica en el que los huéspedes tienen el derecho de pedir sus 3 comidas diarias, en el cual se denominan: desayuno, almuerzo y merienda. Actualmente, muchos hoteles proporcionan el servicio de mini-bar (pequeño refrigerador), que contiene botellas de aguas o bebidas, al gusto del huésped si desea tener todo en temperatura fría, haciendo de esta una estancia más placentera (Angulo, 2000)

El departamento de alimentos y bebidas abarca típicamente servicios tan diversos como:

- ✓ Cafetería
- ✓ Bares
- ✓ Servicio de comidas y bebidas en habitaciones
- ✓ Sala de reuniones y conferencias
- ✓ Restaurantes

Dentro de las comidas más generalizadas en el hotel, se puede destacar lo siguiente:

- ✓ Menú fijo
- ✓ Menú carta
- ✓ Menú gastronómico (degustación)
- ✓ Menús concentrados para banquetes u otros servicios especiales
- ✓ Carta

- ✓ Cartas de room service
- ✓ Carta de comida
- ✓ Carta de desayuno
- ✓ Carta cafetería o snack bar
- ✓ Buffet

En el departamento de alimentos se caracteriza por tener personas especializadas y expertas, las cuales son:

1. Gerente de alimentos y bebidas: Es aquel que se encarga de mantener todo controlado y administrar el departamento.
2. Chef ejecutivo: Es la persona que se encarga de preparar los platos para los comensales. En muchos hoteles, el Chef Ejecutivo solo supervisa a los demás Chefs, estos son: el Chef de Líneas, El Chef Pastelero, Chef de Carnes, Chef de Partie y otros.
3. Chef de línea: Es todo aquel que tiene una especialidad dentro de la cocina, poco de los grandes hoteles de 5 estrellas, pueden haber uno para cada plato en particular.
4. Ayudantes de cocina: Son las personas que ayudan a cortar, limpiar y colaborar en todo lo que sea posible, dentro del área de trabajo, en la cocina.

Generalmente, un restaurante se compone de 2 espacios principales: uno es el comedor y otro es la cocina. La cocina es el área más importante de un restaurante ya que es donde se realiza todo el proceso de producción de la comida de acuerdo a las características del menú del establecimiento. El correcto diseño de la cocina, la correcta identificación de los riesgos y la implementación de las medidas de control

adecuadas facilitaran en gran medida de calidad y seguridad del ambiente de trabajo para todo el personal y para los clientes, disminuyendo la incidencia de accidentes laborales y posible contaminación de alimentos (Patricia, 2008).

### **1.5.5. Prácticas medioambientales.**

Las actividades turísticas dependen del medio ambiente para la prestación de servicios turísticos. Por lo tanto, se debe dar cumplimiento a los instrumentos y políticas medioambientales que tratan de regular y de reducir su impacto en el entorno. El manual de buenas prácticas ambientales es un producto derivado del convenio marco de concertación en Producción más limpia para el sector de hoteles. Es un instrumento que les permite a los diferentes establecimientos pertenecientes a este sector, implementar estrategias para el ahorro y uso eficiente del agua, ahorro y uso diferente de la energía, reciclaje y valoración residuos sólidos al interior de su establecimiento, manejo adecuado de materias primas e insumos, por ende una disminución de la contaminación ambiental (Viegas, 2011)

En el sector hotelero se ha presentado un mediano impacto ambiental, por lo que los dueños de grandes hoteles han tomado en cuenta los sistemas de gestión ambiental para minimizar el impacto y aun así un mejor manejo de recursos naturales. Fomentar y educar al personal de la empresa en la compra de productos ecológicos. Para ello, deberán conocer aquellos que realmente son y el significado de los símbolos o marcas ambientales actualmente en el mercado. Las Etiquetas Ecológicas se otorgan aquellos productos que tienen una menor incidencia sobre el medio ambiente, al cumplir una serie de criterios ecológicos definidos previamente por el análisis del ciclo de vida del producto (Duque, 2008)

## **1.6. Hipótesis**

La implementación de buenas prácticas ambientales influye en la forma en la que el Hotel Bravo Grand Hotel brinda sus servicios a sus huéspedes en la ciudad de Quevedo.

## **1.7. Técnicas aplicadas para la recolección de la información**

### **1.7.1. Tipos de investigación**

Los tipos de investigación que se utilizarán son:

- ✓ La investigación descriptiva: Se basa solamente en obtener información de los productos medioambientales
  
- ✓ En la investigación aplicada: Se logrará encontrar la función del producto en lo cual nos permitirá adentrarnos, más como: ¿Para qué sirve?, ¿Qué función o rol tiene?, ¿Es adecuado el producto para el propietario?
  
- ✓ Y por último la investigación explicativa: Nos permitirá encontrar las causas y consecuencias del impacto negativo.

### **1.7.2. Metodología**

- ✓ Método cualitativo: Este tipo de investigación nos proporciona datos no cuantificables que se basan principalmente en la observación

- ✓ Método cuantitativo: Este método se basa en los estudios o análisis de la realidad haciendo uso de distintos procesos que se basan en la medición.

### 1.8. Población y muestra

Para la realización de esta investigación se consideró a la población los huéspedes del Bravo Grand Hotel.

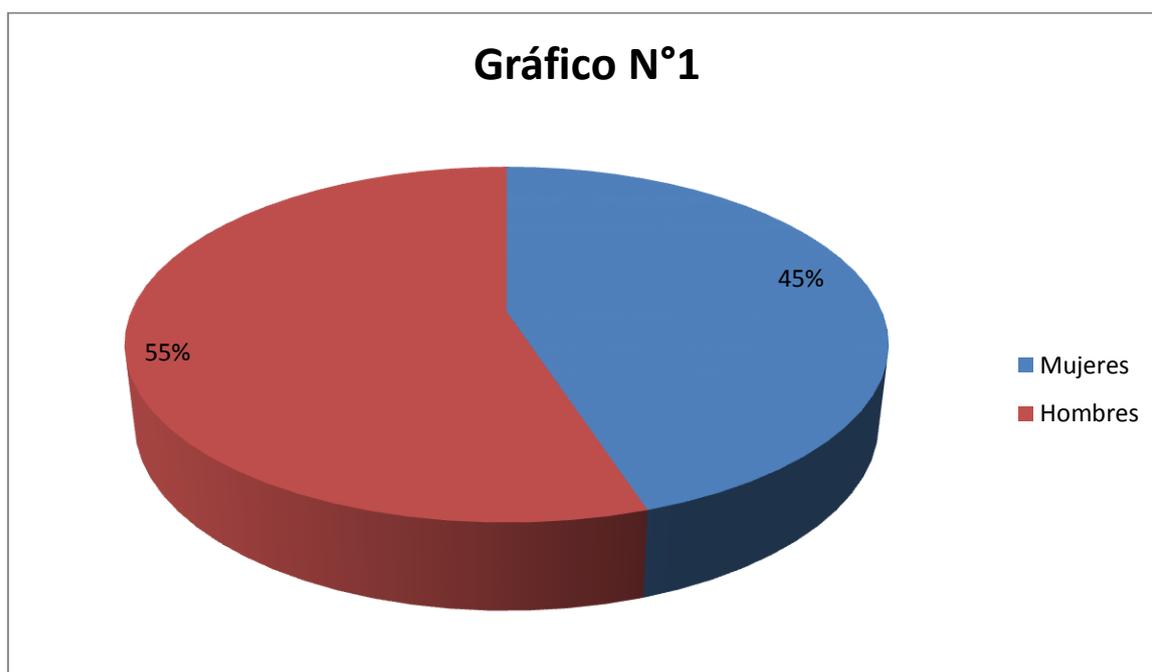
**Cuadro #1: Población y muestra**

Items	Detalles	Población	Muestra	%
1	Hombres	24	24	100%
2	Mujeres	21	21	100%
<b>TOTAL</b>		45	45	

**Elaborado: Miguel Baños**

**Fuente: Bravo Grand Hotel**

El tamaño de la muestra está relacionado directamente con el tamaño de la población, por tanto, es útil utilizar las fórmulas para definir el tamaño de la misma.



Elaborado: Miguel Baños

Fuente: Bravo Grand Hotel

## 1.9. Resultados obtenidos

Preguntas dirigidas para los huéspedes del Bravo Grand Hotel.

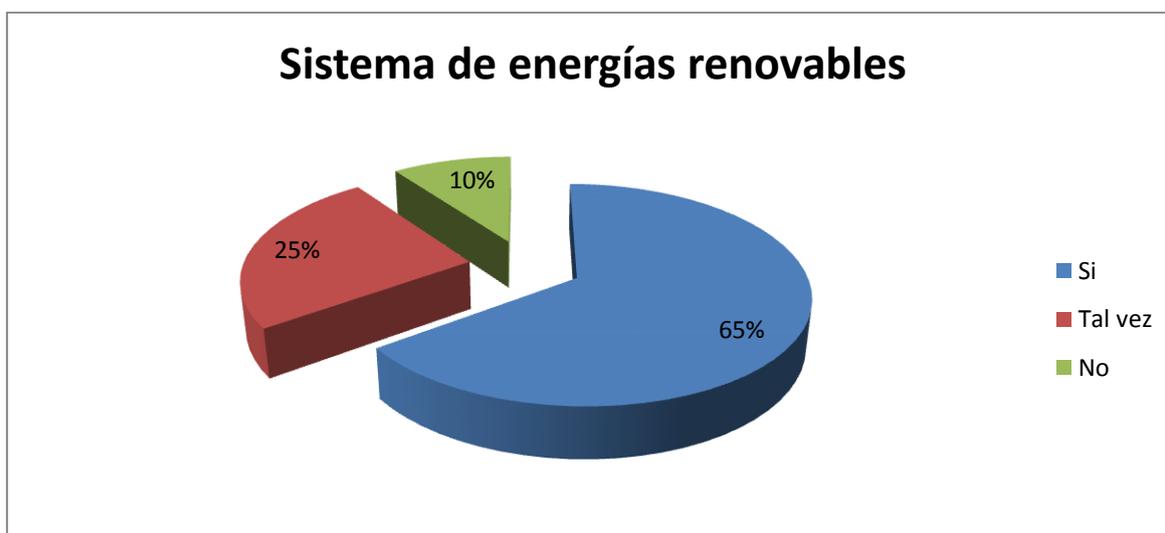
### 1. ¿El hotel cuenta con algún sistema instalado de energías renovables?

**Cuadro #1.**

Items	Opciones	Cantidad	Porcentaje
1	Si	25	65%
2	Tal vez	10	25%
3	No	10	10%
<b>TOTAL</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>

**Elaborado: Miguel Baños**

**Fuente: Bravo Grand Hotel**



Elaborado: Miguel Baños

Fuente: Bravo Grand Hotel

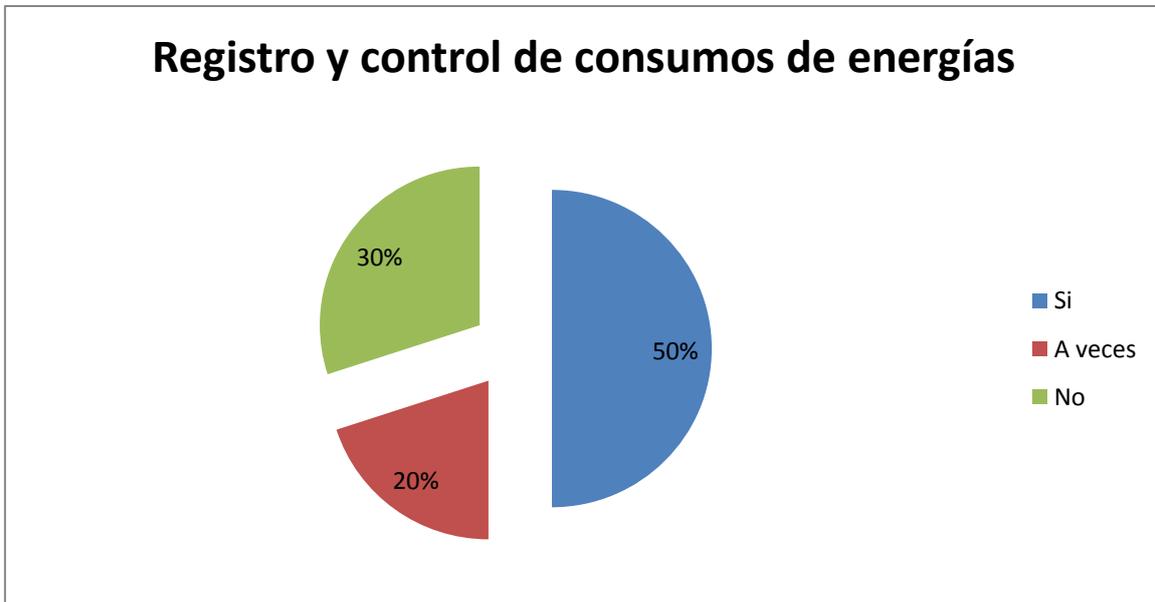
**Análisis de interpretación:** El gráfico nos indica mediante la encuesta realizada hacia los huéspedes del hotel, con el Sí del 65% conoce el sistema instalado de energías renovables, mientras que tal vez obtiene un 25%, saben, pero no entienden lo que es, por lo tanto el no, tiene el 10% no, por lo que el resto de los huéspedes no tienen conocimiento.

## 2. ¿El hotel mantiene un registro y controla sus consumos de energías?

Cuadro #2.

Items	Opciones	Cantidad	Porcentaje
1	Si	20	50%
2	A veces	10	20%
3	No	15	30%
<b>TOTAL</b>		45	100%

Elaborado: Miguel Baños  
Fuente: Bravo Grand Hotel



Elaborado: Miguel Baños  
Fuente: Bravo Grand Hotel

**Análisis de interpretación:** El gráfico nos indica mediante la encuesta realizada hacia los huéspedes del hotel, que un 50% los inquilinos si se han percatado de que llevan un control del consumo de energía, por otra parte, el 20% respondieron a veces, porque casi han visto que llevan el control del consumo de energía y el 30% dijeron que no, porque no han visto que lleven un control diario de consumo de energía.

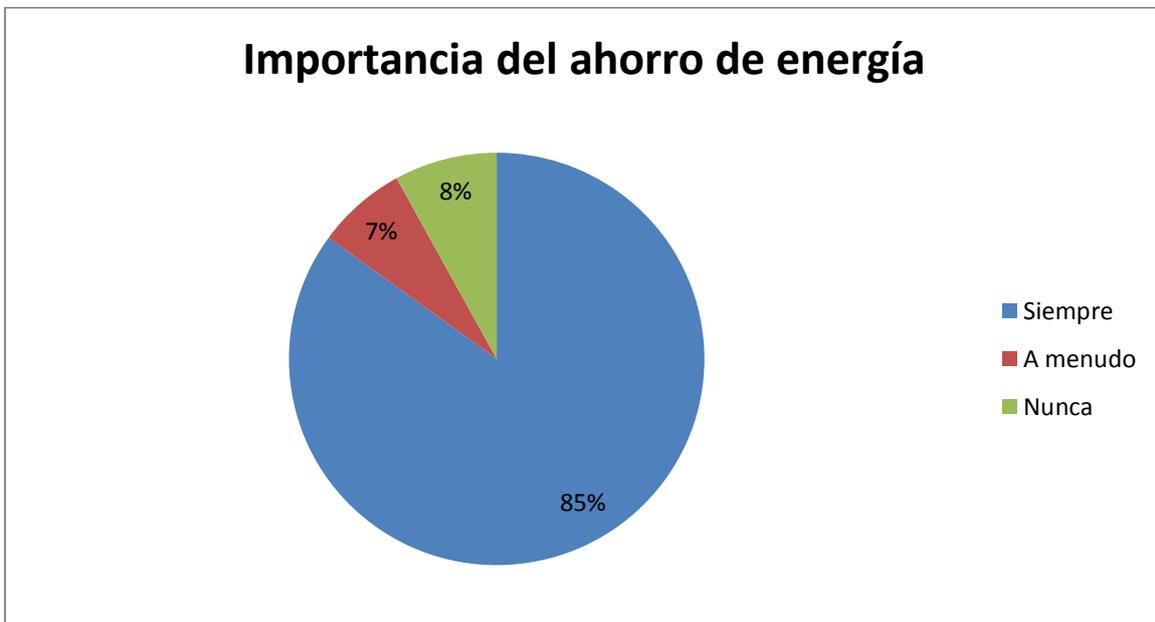
### 3. ¿Informa a sus clientes la importancia del ahorro de energía?

**Cuadro #3.**

Items	Opciones	Cantidad	Porcentaje
1	Siempre	35	85%
2	A menudo	5	7%
3	Nunca	5	8%
<b>TOTAL</b>		45	100%

**Elaborado: Miguel Baños**

**Fuente: Bravo Grand Hotel**



**Elaborado: Miguel Baños**

**Fuente: Bravo Grand Hotel**

**Análisis de interpretación:** El gráfico nos indica mediante la encuesta realizada hacia los huéspedes del hotel, el 85% de las personas, supieron responder siempre, ya que el dueño del hotel, supo informarles sobre la importancia para ahorrar energía, no obstante, los del 7% que son a menudo, por algún momento les informo, pero de forma instantánea pero no clara, y mientras que el resto que respondieron nunca, no les dieron información.

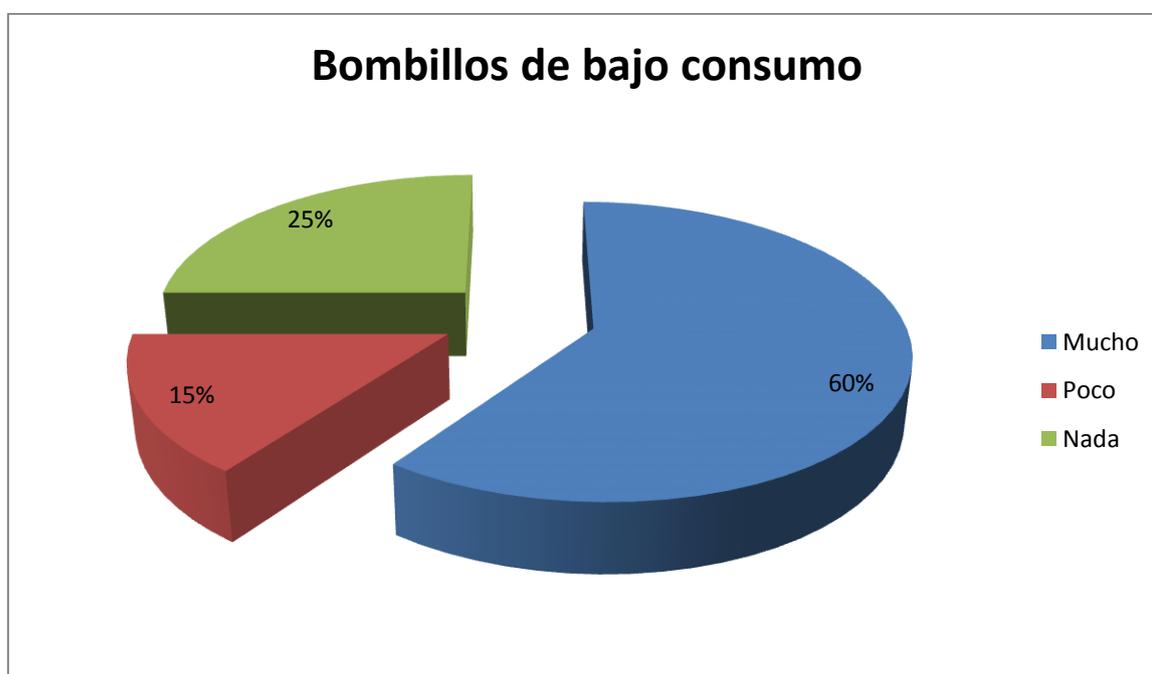
#### 4. ¿En las habitaciones se han instalado bombillos de bajo consumo?

**Cuadro #4.**

Items	Opciones	Cantidad	Porcentaje
1	Mucho	20	60%
2	Poco	11	15%
3	Nada	14	25%
<b>TOTAL</b>		45	100%

**Elaborado: Miguel Baños**

**Fuente: Bravo Grand Hotel**



Elaborado: Miguel Baños

Fuente: Bravo Grand Hotel

**Análisis de interpretación:** El gráfico nos indica mediante la encuesta realizada hacia los huéspedes del hotel, se refleja un 60% de que los clientes se han fijado de que hay bombillos ahorradores, el 15% se han fijado poco y el 25% no se han percatado.

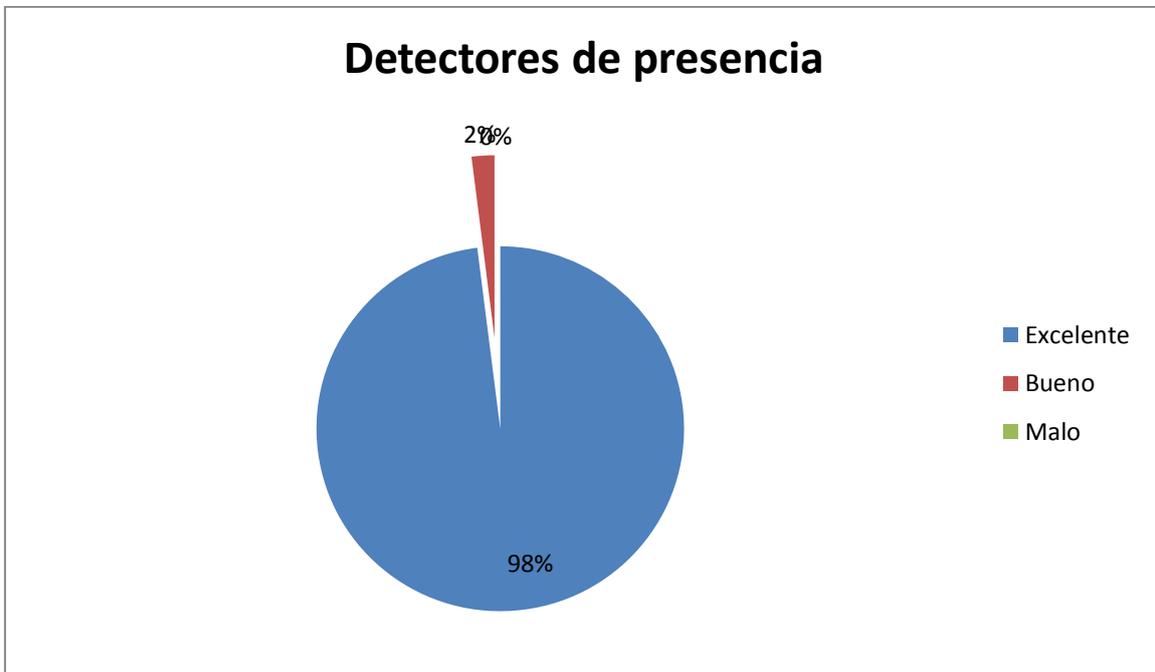
## 5. ¿Los pasillos de las habitaciones cuentan con detectores de presencia?

Cuadro #5.

Items	Opciones	Cantidad	Porcentaje
1	Excelente	40	98%
2	Bueno	5	2%
3	Malo	0	0%
<b>TOTAL</b>		45	100%

Elaborado: Miguel Baños

Fuente: Bravo Grand Hotel



Elaborado: Miguel Baños

Fuente: Bravo Grand Hotel

**Análisis de interpretación:** El gráfico nos indica mediante la encuesta realizada hacia los huéspedes del hotel, mayoritariamente el 98% de los inquilinos quedaron sorprendido al ver los detectores de presencia y calificaron como excelente, mientras que algunos, el 2% para ellos no fue la gran cosa, y de malo no hay que decir, porque es un gran hotel.

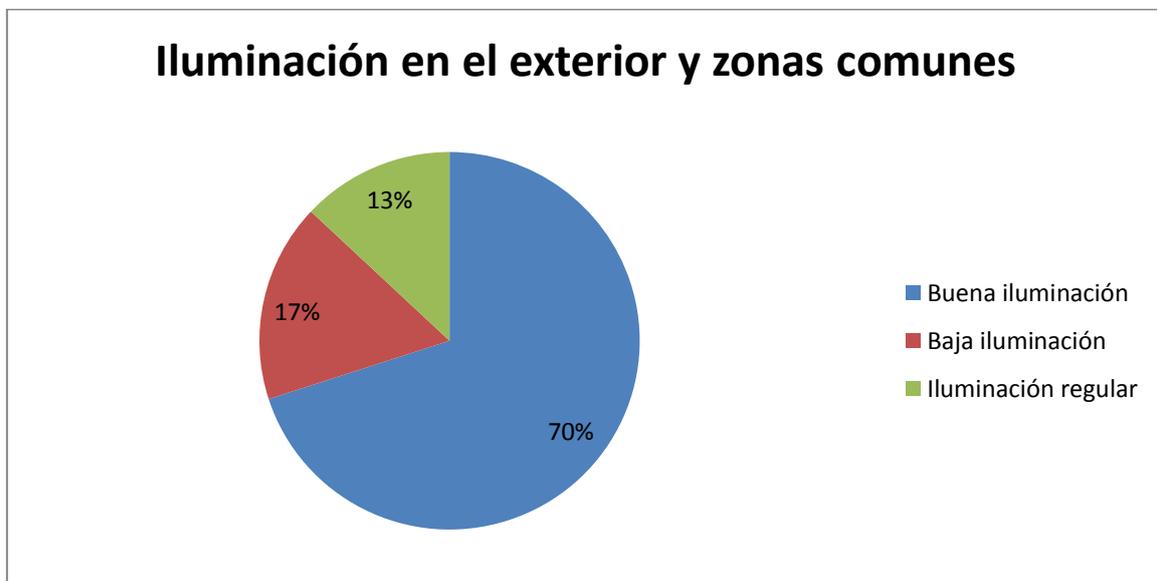
**6. ¿La iluminación exterior y zonas comunes se realiza con luminarias de bajo consumo?**

**Cuadro #6.**

Items	Opciones	Cantidad	Porcentaje
1	Buena iluminación	32	70%
2	Baja iluminación	8	17%
3	Iluminación regular	5	13%
<b>TOTAL</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>

**Elaborado: Miguel Baños**

**Fuente: Bravo Grand Hotel**



Elaborado: Miguel Baños

Fuente: Bravo Grand Hotel

**Análisis de interpretación:** El gráfico nos indica mediante la encuesta realizada hacia los huéspedes del hotel, el 70% de los clientes han dado visto bueno por la excelente iluminación que hay en el exterior y zonas comunes, por lo consiguiente el 17% de las personas, dieron sus propias quejas de que hay baja iluminación y el resto de los inquilinos, proponen que haya más luminaria, ya que hay una iluminación regular.

## **CAPITULO II**

### **2. RESULTADO DE LA INVESTIGACION**

#### **2.1. Desarrollo de Caso**

Como resultado de esta investigación, se hizo un banco de preguntas hacia los huéspedes del Bravo Grand Hotel.

#### **2.2. Situaciones detectadas**

- El resultado de la encuesta muestra que el establecimiento tiene un gran interés en la responsabilidad ambiental.
- De acuerdo a la encuesta realizada, se pudo constatar que no todos los huéspedes conocen si efectivamente el hotel cuenta con medidas que salvaguarden el medio ambiente.
- El hotel es uno de los pocos a nivel cantonal que está comenzando a incentivar el uso de prácticas ambientales en sus instalaciones.
- Los clientes manifiestan estar satisfechos con los servicios que ofrece el hotel.

### **2.3. Soluciones planteadas**

- Instalar avisos eco-amigables en las principales instalaciones de los hoteles, así como también dentro de las habitaciones de los huéspedes.
- Colocar una sección informativa en la planta baja del hotel.
- Analizar las áreas que se tiene falencias en la forma de laborar actualmente.
- La implementación de más servicios profesionales, gastronómicos, entre otros.

## 2.4. Conclusiones

- El hotel cuenta con las medidas básicas para promover una responsabilidad e interés por el medio ambiente. Cuenta con los equipos necesarios para brindar a sus huéspedes una estadía eco amigable.
- Los clientes solo disfrutaban de su estadía, sin embargo no conocen las medidas que se emplean para gozar de estos servicios.
- El hotel destaca su interés por el medio ambiente, no obstante está muy lejos de ser considerado eco amigable a nivel nacional.
- Los clientes no tienen quejas mayores del hotel, sin embargo siempre hay lugar a mejorar.

## 2.5. Recomendaciones

- Organizar charlas educativas en la sala de reuniones del Hotel Grand Bravo y planificarlas en el calendario de actividades del establecimiento.
- La implementación de una sección informativa permitirá a los clientes conocer los servicios que brinda el hotel, así como también la forma en la que los realiza. Por medio de afiches, folletos, videos en los pasillos, los huéspedes serán informados de las funcionalidades del establecimiento.
- Implementar los requisitos necesarios para conseguir certificaciones como la LEED
- Capacitar al personal constantemente para ofrecer un mejor servicio a su clientela en cada área como catering, recreación, administrativa, entre otros.

## **Bibliografía**

Quonext. (01 de Abril de 2019). Obtenido de <https://www.quonext.com/blog/cuidar-atencion-cliente-hotel-retos-integracion-empresarial/>

Angulo, R. E. (8 de Mayo de 2000). *Asesor en turismo*.

Calderon, C., & Albayrak, M. (7 de Junio de 2010). *redalyc. org*.

Carvajal. (26 de Agosto de 2014). *Scielo Org Co*.

CESAE. (5 de Noviembre de 2018). *Funciones de un recepcionista de hotel*.

Duque, J. L. (14 de 7 de 2008). *Hoteles medioambientales*.

Patricia, G. (18 de Enero de 2008). *Manual de Servicios de Alimento en Ecuador*.

Shostack. (9 de Octubre de 1978). *Cliente industria hotelera*.

Turijobs. (30 de 08 de 2018). *Turijobs Blog*.

Viegas, M. A. (19 de Marzo de 2011). *Buenas prácticas medioambientales en hoteles*.

# Anejos

## ANEXO

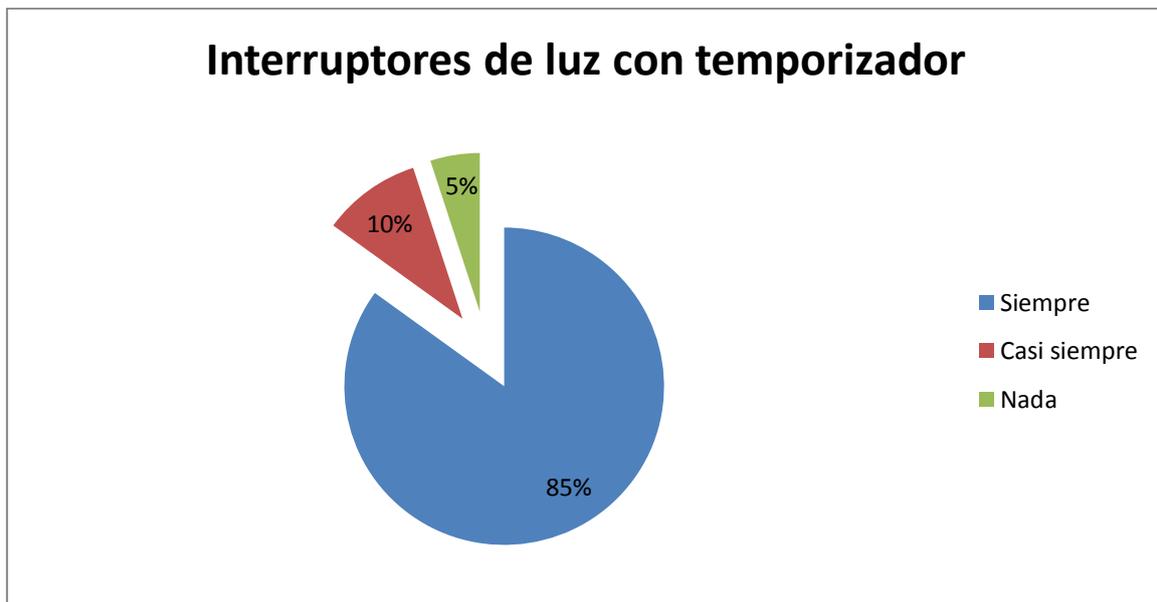
### 1. ¿Es de gran beneficio la instalación de interruptores de luz con temporizador?

**Cuadro #7.**

Items	Opciones	Cantidad	Porcentaje
1	Siempre	33	85%
2	Casi siempre	9	10%
3	Nada	3	5%
<b>TOTAL</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>

**Elaborado: Miguel Baños**

**Fuente: Bravo Grand Hotel**



Elaborado: Miguel Baños

Fuente: Bravo Grand Hotel

**Análisis de interpretación:** El gráfico nos indica mediante la encuesta realizada hacia los huéspedes del hotel, el 85% de los clientes, se sienten satisfechos por los interruptores con temporizador, ya que siempre es útil, el 10% de las personas, no tienen conocimiento de cómo se utiliza esta nueva tecnología y el resto del 5%, no tienen necesidad de utilizarlos.

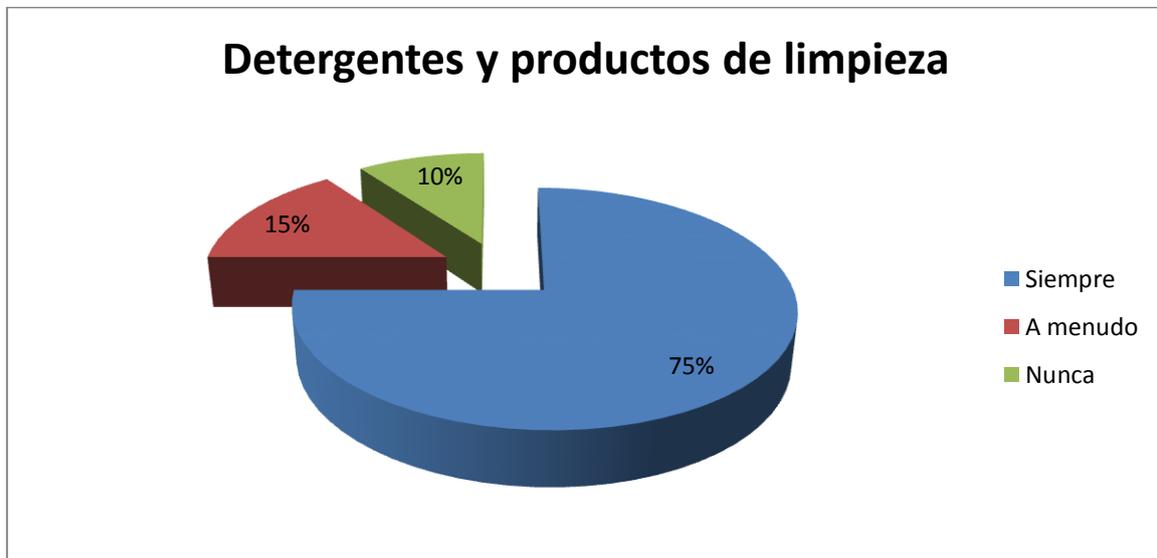
2. ¿Se utiliza en el hotel detergentes y productos de limpieza biodegradables o no nocivos para el agua?

**Cuadro #8.**

Items	Opciones	Cantidad	Porcentaje
1	Siempre	27	75%
2	A menudo	9	15%
3	Nunca	9	10%
<b>TOTAL</b>		45	100%

**Elaborado: Miguel Baños**

**Fuente: Bravo Grand Hotel**



Elaborado: Miguel Baños

Fuente: Bravo Grand Hotel

**Análisis de interpretación:** El gráfico nos indica mediante la encuesta realizada hacia los huéspedes del hotel, que el 75% de las personas le dan buen visto bueno, porque siempre esta impecable el establecimiento, el otro 15%, las personas a menudo, se sienten incomodas porque no tienen tan limpio el lugar y el 10%, nunca ven el esfuerzo de los empleados por dejar limpio el hotel.

### 3. ¿Se utilizan dosificadores para jabones y detergentes?

Cuadro #9.

Items	Opciones	Cantidad	Porcentaje
1	Siempre	41	97%
2	Casi siempre	3	2%
3	Nunca	1	1%
<b>TOTAL</b>		45	100%

Elaborado: Miguel Baños

Fuente: Bravo Grand Hotel



Elaborado: Miguel Baños

Fuente: Bravo Grand Hotel

**Análisis de interpretación:** El gráfico nos indica mediante la encuesta realizada hacia los huéspedes del hotel, la mayoría del 97% de las personas, se sienten cómodas por utilizar siempre los dosificadores de jabón y detergente, el 2% casi siempre lo usan, porque no tienen tiempo de utilizarlos y el 1%, nunca los utilizan, porque no tienen necesidad de usarlos

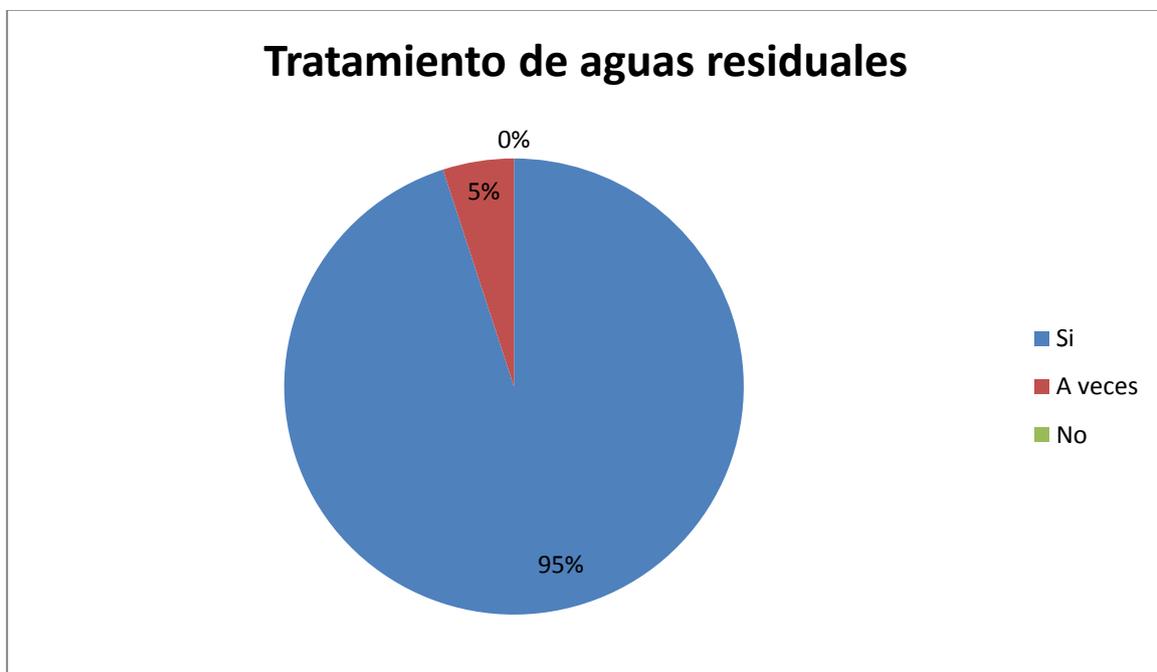
#### 4. ¿Se lleva a cabo algún tratamiento de las aguas residuales generadas?

**Cuadro #10.**

Items	Opciones	Cantidad	Porcentaje
1	Si	40	95%
2	A veces	5	5%
3	No	0	0
<b>TOTAL</b>		45	100%

**Elaborado: Miguel Baños**

**Fuente: Bravo Grand Hotel**



Elaborado: Miguel Baños

Fuente: Bravo Grand Hotel

**Análisis de interpretación:** El gráfico nos indica mediante la encuesta realizada hacia los huéspedes del hotel, el 95% de los inquilinos dan el Sí por el gran cambio que se da por el tratamiento de aguas residuales, el otro 5% a veces tienen satisfacción por el cambio y del 0% nadie eligió no.

# **Banco de preguntas para los huéspedes del Bravo Grand Hotel.**

Marque con una X la respuesta correcta.

1. El hotel cuenta con algún sistema instalado de energías renovables?
  - SI
  - TAL VEZ
  - NO
  
2. El hotel mantiene un registro y controla sus consumos de energía?
  - SI
  - A VECES
  - NO
  
3. Informa a sus clientes la importancia del ahorro de energía?
  - SIEMPRE
  - A MENUDO
  - NUNCA
  
4. En las habitaciones se han instalado bombillos de bajo consumo?
  - MUCHO
  - POCO
  - NADA
  
5. Los pasillos de las habitaciones cuentan con detectores de presencia?
  - EXCELENTE
  - BUENO
  - MALO



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FECHA: 24/4/2019  
HORA: 6:5

EXTENSION - QUEVEDO  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, PERIODISMO, INFORMACIÓ" N Y DERECHO  
HOTELERIA Y TURISMO  
UNIDAD DE TITULACIÓ" N

## SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE TITULACIÓ" N

**DOCENTE TUTOR:** BRIONES CAICEDO WILSON ROBERTO  
**ESTUDIANTE:** BAÑOS COELLO MIGUEL ANGEL  
**PERIODO ACADÉMICO:** ENERO 2019 - MAYO 2019  
**MODALIDAD DE TITULACIÓ" N:** EXAMEN COMPLEXIVO  
**FASE DE MODALIDAD:** FASE PRÁCTICA  
**PROYECTO DE TITULACIÓ" N:** SERVICIOS HOTELEROS TURÍSTICOS Y LA RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN EL HOTEL BRAVO GRAND HOTEL, AÑO 2019.

## INFORMACIÓ" N DEL PROYECTO DE TITULACIÓ" N

SERVICIOS HOTELEROS TURÍSTICOS Y LA RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN EL HOTEL BRAVO GRAND HOTEL, AÑO 2019.

FASE	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
FASE PRACTICA	2019-04-01	2019-04-23	TERMINADO	90%	HABILITADO

## INFORMACIÓ" N DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO

INTRODUCCIÓ" N					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
INTRODUCCIÓ" N	2019-04-09	2019-04-18	TERMINADO	90%	HABILITADO

MARCO METODOLOGICO					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO

DEFINICIÓ" N DEL TEMA CASO DE ESTUDIO					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
DEFINICIÓ" N DEL TEMA CASO DE ESTUDIO	2019-04-09	2019-04-18	TERMINADO	90%	HABILITADO

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA (BREVE DESCRIPCIÓ" N)	2019-04-09	2019-04-18	TERMINADO	90%	HABILITADO

JUSTIFICACIÓ" N					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
JUSTIFICACIÓ" N	2019-04-09	2019-04-18	TERMINADO	90%	HABILITADO

OBJETIVO					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓ" N	2019-04-09	2019-04-18	TERMINADO	90%	HABILITADO

FUNDAMENTACION TEORICA					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
MARCO REFERENCIAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACIÓ" N	2019-04-09	2019-04-18	TERMINADO	90%	HABILITADO

HIPÓTESIS					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
HIPÓTESIS GENERAL O BÁSICA	2019-04-09	2019-04-18	TERMINADO	90%	HABILITADO
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	2019-04-09	2019-04-18	TERMINADO	90%	HABILITADO
DESARROLLO DEL CASO					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGOS)					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGOS)	2019-04-09	2019-04-18	TERMINADO	90%	HABILITADO
SOLUCIONES PLANTeadAS					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
CONCLUSIONES					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	2019-04-09	2019-04-18	TERMINADO	90%	HABILITADO
RECOMENDACIONES (PROPIESTAS PARA MEJORAR EL CASO)					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
BIBLIOGRAFÍA					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
ANEXOS					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO

  
 BRIONES ACEVEDO WILSON ROBERTO  
 DOCENTE TUTOR

  
 BAÑOS COELLO MIGUEL ÁNGEL  
 ESTUDIANTE