



**UNIVERSIDAD TECNOLOGICA CENTROAMERICANA**

**UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL**

**IBAGARI BOUTIQUE HOTEL**

**SUSTENTADO POR:**

**KATHERINE MICHELLE PAVON VELASQUEZ**

**CUENTA # 21541041**

**PREVIA INVESTIDURA AL TITULO DE**

**LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS TURISTICAS**

**SAN PEDRO SULA, CORTES**

**HONDURAS, C.A.**

**JULIO DEL 2019**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	VII
AGRADECIMIENTOS .....	VIII
RESÚMEN EJECUTIVO.....	IX
INTRODUCCIÓN .....	XI
CAPÍTULO I .....	1
1.1 Objetivos de la Práctica Profesional.....	2
1.1.1 Objetivo General.....	2
1.1.2 Objetivos Específicos. ....	2
1.2 Datos Generales Ibagari Boutique Hotel.....	3
1.2.1 Ibagari/Vida. ....	3
1.2.2 Misión. ....	3
1.2.3 Visión.....	3
1.2.4 Filosofía. ....	4
1.2.5 Propósito. ....	4
1.2.6 Cultura. ....	4
1.2.7 Principios. ....	4
1.2.8 Valores.....	5
1.2.9 Pilares de Servicio. ....	6
1.2.10 Mercado al que se dirige.....	7
1.2.11 Organigrama. ....	7
CAPÍTULO II.....	8
2.1 Actividades Realizadas .....	9
2.1.1 Estudio del Trato Personalizado.....	10

2.1.2 Elaboración de Cuadro de Contactos.....	11
2.1.3 Elaboración de Calendario de Actividades.....	13
2.1.4 Traslado del Aeropuerto al Hotel. ....	15
2.1.5 Apoyo a Otras Áreas.....	16
2.1.6 Contacto Directo Con El Cliente.....	22
2.1.7 Inspección de Las Áreas Públicas. ....	22
2.1.8 Tours y Salidas. ....	23
CAPÍTULO III.....	26
3.1 Propuesta de Mejora Implementada.....	27
3.1.1 Propuesta 1: Implementación de Tickets con contraseña de Wi-Fi.....	27
3.2 Propuesta de Mejora.....	33
3.2.1 Propuesta 2: Implementación de un plan de emergencias.....	33
CAPÍTULO IV.....	41
4.1 Conclusiones .....	42
4.2 Recomendaciones.....	43
4.2.1 A Ibagari Boutique Hotel. ....	43
4.2.2 A la Universidad Tecnológica Centroamericana.....	43
4.2.3 A los alumnos. ....	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	44
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	45
ANEXOS .....	48
APÉNDICE.....	i
Plan de Emergencia Ibagari Boutique Hotel .....	i
Introducción.....	i
Objetivo. ....	i

Alcance. ....	i
Responsabilidades. ....	ii
Apoyo Externo.....	ii
Números de Emergencia.....	ii
Plan General de Evacuación.....	iv
Plan de Emergencia en Caso de Incendio.....	v
Plan de Emergencia en caso de Tormenta y Huracán. ....	vi
Plan de Emergencia en caso de Terremoto.....	vii

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Organigrama Ibagari Boutique Hotel. ....	7
<b>Figura 2.</b> Flujograma de Llamadas de Reservasiones. ....	18
<b>Figura 3.</b> Cuadro Informativo de Cambios de Presión. ....	25
<b>Figura 4.</b> Análisis de la Pregunta 2 de la Encuesta. ....	28
<b>Figura 5.</b> Ticket de Wi-fi login. ....	29
<b>Figura 6.</b> Análisis de las preguntas 1 y 2 de encuesta. ....	35
<b>Figura 7.</b> Análisis de la Pregunta 4 de la Encuesta. ....	36

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Lista de Contactos Autorizados de Ibagari Boutique Hotel.....	12
<b>Tabla 2.</b> Contactos de Restaurantes Autorizados para Recomendar.....	13
<b>Tabla 3.</b> Cuadro de Actividades de Entretenimiento Semana del 12 al 18 de mayo. ....	14
<b>Tabla 4.</b> Nombres de Habitaciones Ibagari Boutique Hotel. ....	17
<b>Tabla 5.</b> Precios de Habitaciones Por Temporada. ....	19
<b>Tabla 6.</b> Reservaciones Dia de la Madre Luna Muna. ....	20
<b>Tabla 7.</b> Seating Chart de Boda Oscar & Valeria. ....	21
<b>Tabla 8.</b> Cursos disponibles en Duna Divers. ....	24
<b>Tabla 9.</b> Segmentación de Mercado y Ocupación de Ibagari Boutique Hotel.....	29
<b>Tabla 10.</b> Costo de Propuesta de Mejora Implementada. ....	30
<b>Tabla 11.</b> Costo final de propuesta.....	31
<b>Tabla 12.</b> Tiempo de Check-in.....	32

## **DEDICATORIA**

Principalmente a Dios por permitirme mantener la fuerza y el enfoque para poder llegar a este punto de mi vida y culminar la práctica profesional. Seguidamente a mi padre, quien me ha apoyado y enseñado tanto a lo largo de este camino ayudándome a no perder la fe y el enfoque. A mis colaboradores y amigos que a lo largo de este tiempo de formación me han llenado de muchas enseñanzas. Por último, a mis catedráticos, por haberme formado por cuatro años y haberme enseñado todo lo que hoy se.

A mi madre que, aunque ya no esté aquí ella es la razón por la cual ahora estoy aquí, por haberme inspirado y por todas sus enseñanzas que han sido por las cuales he logrado este éxito.



## **AGRADECIMIENTOS**

Primeramente, a Ibagari Boutique Hotel, por haberme brindado la oportunidad de realizar mi práctica profesional en su empresa, así como también a todo el staff que me acogió y me enseñó durante mi tiempo en el hotel, especialmente a Lourdes Del Cid por haberme guiado y por sus consejos. A las Licenciada Karla Cáceres y Luisa Funes, por todos sus consejos y apoyo a lo largo de este proceso. Finalmente, a la Ingeniera Andrea Orellana por haberme apoyado aclarando mis dudas durante este proceso.

## RESÚMEN EJECUTIVO

En el presente informe se dan a conocer los detalles de la realización de la práctica profesional en Ibagari Boutique Hotel, el cual se encuentra de Roatán, Islas de la Bahía, Honduras. Este fue fundado en 2016 y comienzan sus operaciones para todo el público en enero del 2017. Algo que caracteriza el funcionamiento del hotel, es el hecho de buscar brindar un servicio de excelencia a todos sus huéspedes y estar para ellos en todo momento sin importar las circunstancias. Por los momentos el hotel cuenta con ocho habitaciones únicamente, pero debido al movimiento y auge que ha estado teniendo el mismo, se piensa en la realización de una ampliación del hotel, creando seis nuevas habitaciones, las cuales contarán con las mismas comodidades de lujo que las demás.

El desarrollo de la práctica profesional en dicho hotel fue muy importante y de mucho provecho por el tipo de servicio y el tipo de mercado, ya que el mismo brinda un servicio de lujo o VIP<sup>1</sup> sin importar quién es el cliente que recibe. Así mismo, se tuvo la oportunidad de aprender a brindar el servicio personalizado por el cual se caracteriza el hotel. Se tuvo la oportunidad de desarrollarse en un puesto del área de reservas, el cual implica un contacto directo con el huésped durante toda su estadía. El cargo cuenta con un grado de responsabilidad alto ya que se realizan actividades con contacto directo con todas las áreas del hotel.

Durante el período de práctica se realizaron varias actividades las cuales se llevan a cabo tanto dentro y fuera del hotel. Se necesita de mucha investigación sobre la isla y lo que esta tiene para ofrecer, para poder brindarle el mejor servicio posible al huésped y poder despejar cualquier duda que el mismo tenga. De igual forma, se ayuda a resolver problemas o imprevistos que surjan durante la estadía de los huéspedes.

Se obtuvieron conocimientos y habilidades de servicio al cliente, así como también, el contacto tanto con los huéspedes como con los demás facilitadores de servicios de la isla, como ser otros hoteles, restaurantes, y actividades diversas que se le ofrecen a los huéspedes. Así mismo se logra adquirir conocimientos de los sistemas utilizados para el funcionamiento del hotel, así como también de todas las especificaciones de las reservas tanto para hotel como para el restaurante.

---

<sup>1</sup> Ver en glosario: VIP pág. 47

De igual forma, parte del conocimiento adquirido es del funcionamiento interno de cada uno de los departamentos que conforma al hotel. La base para un funcionamiento óptimo del hotel es la comunicación entre cada uno de los departamentos que forman al hotel. Es importante mantener una comunicación continua y que la información llegue a cada una de las áreas para así poder tener idea de lo que sucede dentro del mismo y así poder brindar el mejor servicio posible.

Como consecuencia, después de haber estado diez semanas trabajando en Ibagari Boutique hotel, se pudo adquirir una gran cantidad de conocimientos no solo básicos, sino que también específicos tanto del hotel como de los parámetros del servicio brindado. Fue una experiencia de bastante aprendizaje y de mucho provecho para la formación profesional necesaria para el cumplimiento del requisito de graduación.

## INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la práctica profesional se basa en el conjunto de actividades que se llevan a cabo dentro de una empresa, en este caso Ibagari Boutique Hotel, el cual está ubicado en Islas de la Bahía, Roatán. Este es un proceso de diez semanas, no solo de aprendizaje para el estudiante dentro de la empresa, sino que también para crecimiento profesional y personal.

En esta ocasión, es importante recalcar que el hotel tiene una categoría de tres estrellas, y que además este cuenta con un servicio de atención al cliente personalizado, el cual se acomoda a cada uno de los huéspedes del hotel.

El presente informe está conformado por cuatro capítulos en los cuales se detalla cada una de las vivencias y aprendizajes de la práctica profesional. En esta ocasión el primer capítulo detalla los objetivos de la práctica profesional e información general de Ibagari Boutique Hotel como ser la misión, visión, filosofía, organigrama y otras secciones de información importante del hotel. En el segundo capítulo se encuentran todas las actividades realizadas dentro del hotel a lo largo del tiempo de práctica. Cabe mencionar que todas las actividades de este capítulo son referentes al desarrollo del puesto de *guest experience*<sup>2</sup>. Así mismo se detalla el funcionamiento del área de reservas, en la cual se encuentra el puesto antes mencionado.

En el tercer capítulo se encuentran las propuestas de mejora para el hotel, las cuales tienen como fin el mejoramiento de la seguridad del personal y del cliente. Estas se basan en la implementación de un plan de contingencias para todo el hotel, el cual aún no está desarrollado. Por otro lado, también se busca la optimización del servicio al cliente por medio de la implementación de cursos obligatorios para todo el personal sin importar el área al que pertenezcan.

Como último punto, pero no menos importante se encuentra el capítulo cuatro se encuentran las conclusiones en las cuales se detalla el cumplimiento de los objetivos de este proceso y así mismo, se encuentran las recomendaciones tanto para la institución, como para el hotel y las futuras generaciones.

---

<sup>2</sup> Ver glosario: Guest Experience. (pág. 45)

# CAPÍTULO I

## 1.1 Objetivos de la Práctica Profesional

### 1.1.1 Objetivo General.

Poner en práctica todos los conocimientos adquiridos durante la carrera de Administración de Empresas Turísticas, los cuales sirvan de apoyo para Ibagari Boutique Hotel y así mismo, lograr tener una idea amplia del funcionamiento del rubro de turístico en Roatán, Islas de la Bahía.

### 1.1.2 Objetivos Específicos.

- Implementar habilidades y conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria, de manera que puedan servir de apoyo a la mejora continua de Ibagari Boutique Hotel.
- Formar parte del manejo de las necesidades del huésped, así como también lograr entender las mismas para poder brindar un mejor servicio y asegurar la comodidad del huésped durante su estadía.
- Proponer mejoras que sirvan para la optimización del servicio al cliente y la seguridad no solo de los huéspedes, sino que también todo aquel *walk-in*<sup>3</sup> que visite Ibagari Boutique Hotel.

---

<sup>3</sup> Ver glosario: Walk-in. (pág. 47)

## 1.2 Datos Generales Ibagari Boutique Hotel

### 1.2.1 Ibagari/Vida.

Ubicado en una de las playas más exclusivas de Roatán, Islas de la Bahía, Ibagari Boutique Hotel tiene siete suites totalmente equipadas, con una increíble vista del mar Caribe, y una con vista tropical. Cuenta con facilidades como *infinity pool*<sup>4</sup>, jacuzzi, el restaurante Luna Muna, centro de buceo Duna Divers y otras actividades como pintura, yoga, cocina, punta.

Las habitaciones no tienen permitido el alojamiento de niños menores de doce años, ya que el propósito de este es asegurar la relajación de sus huéspedes, brindándoles un ambiente libre de ruidos. Todas las habitaciones cuentan con servicio de *room service*<sup>5</sup> y minibar. El máximo de ocupación es de dos personas por habitación y las tarifas se cobran en dólares americanos o en su equivalente al cambio estipulado en lempiras. La hora de *check-in*<sup>6</sup> publicada es a las 2:00 p.m. y la de *check-out*<sup>7</sup> es a las 12:00 meridiano.

### 1.2.2 Misión.

Satisfacer profundamente a los huéspedes. Estar comprometidos a hacer la diferencia cada día y mejorar constantemente para mantenerse como los mejores. (Ibagari Boutique Hotel, 2016).

### 1.2.3 Visión.

Ser reconocidos como el mejor Boutique Hotel de lujo en las Islas de la Bahía, dándoles una excelente experiencia y superando las expectativas de sus huéspedes. (Ibagari Boutique Hotel, 2016).

---

<sup>4</sup> Ver glosario: Infinity Pool. (pág. 45)

<sup>5</sup> Ver glosario: Room Service. (pág. 46)

<sup>6</sup> Ver glosario: Check-in. (pág. 45)

<sup>7</sup> Ver glosario: Check-out. (pág. 45)

#### **1.2.4 Filosofía.**

Ibagari Boutique Hotel es una oda al buen vivir. Su razón de existir está íntimamente relacionada a la naturaleza y todo lo que esta les brinda y permite. Es por eso que en Ibagari, la isla y las personas toman un papel central en la forma de actuar y funcionar. (Ibagari Boutique Hotel, 2016).

#### **1.2.5 Propósito.**

Cuidar a los clientes a base de observar atentamente y conocerlos como individuos únicos, para poder diseñar y ofrecer experiencias personales anticipándose a las necesidades logrando que tengan momentos especiales, únicos e inolvidables, sencillos pero llenos de detalles.

Buscar marcar la diferencia de todos aquellos con los que entran en contacto: colegas, huéspedes, propietarios, operadores, proveedores y miembros de la comunidad. (Ibagari Boutique Hotel, 2016).

#### **1.2.6 Cultura.**

Un grupo de personas quienes comparten los mismos valores, compromiso y cultura de servicio para agradar incansablemente a sus huéspedes. (Ibagari Boutique Hotel, 2016).

#### **1.2.7 Principios.**

##### **Ser mejores**

Ser líder innovador en la industria hotelera y estar mejorando sus productos y servicios de manera continua. A nivel de cualquier hotel y restaurante del mundo buscar la mejor calidad de productos y servicios de parte de sus proveedores al mejor costo.

##### **Ser parte y cumplir con las reglas del juego**

Mantener la integridad, justicia y honestidad tanto en las relaciones internas como en las relaciones externas, cumpliendo siempre con los compromisos.



**Actuar con responsabilidad**

Participar activamente en la mejora del medio ambiente, y ser miembros responsables en las comunidades y organizaciones.

**Deleitar a nuestros huéspedes**

Esforzarse para entender las necesidades de los clientes y huéspedes, escuchando con atención a las peticiones y respondiendo de una manera competente, precisa y a tiempo.

Diseñar los productos y cumplir con el servicio para satisfacer las necesidades.

De hecho, estar comprometidos a superar las expectativas al sorprenderlos con su habilidad para anticipar y cumplir los deseos.

De un momento trágico siempre tendrán un momento mágico y será un momento para superar las expectativas de los clientes.

**Trabajar juntos como colegas**

Enfatizar el comportamiento de la responsabilidad y el reconocimiento mediante un clima de trabajo en equipo. Trabajar juntos como colegas y tratándose con respeto y confianza mutua, contribuirá al éxito general del grupo más productivamente que si trabajaran solos.

**Promover un clima de entusiasmo**

En Ibagari están comprometidos en crear un ambiente afectuoso, motivador y gratificante.

Estar comprometido a obtener lo mejor de su gente a través de entrenamiento efectivo y un desarrollo relevante a nivel profesional y personal, estimulando así la individualidad e iniciativa de los colegas.

**1.2.8 Valores.**

**Respeto:** Ser incluyente, respetar los diferentes puntos de vista y preocuparse por las personas y su alrededor.

**Diversión:** No tomarse a uno mismo demasiado en serio. Reírse en voz alta. Incentivar la alegría en el trabajo.

**Integridad:** Decir y aceptar la verdad. Respetar los compromisos. Ser responsable y actuar con orgullo.

**Humildad:** Dejar que las acciones hablen por sí mismas. Compartir el éxito. Poner a los otros primeros.

**Creatividad:** Ver las cosas de nuevo. Equivocarse para tener éxito. Ser curiosos, aprender y volver a aprender.

**Empatía:** Escuchar, responder con compasión. Ponerse en los zapatos de los otros.

### **1.2.9 Pilares de Servicio.**

Siempre tratar a los huéspedes y colegas con respeto reconociéndolos en una manera cortés y natural.

1. Actuar constantemente de una manera que se refleje nuestra Misión, Visión y Valores.
2. Tratar a los huéspedes de manera afectuosa, mediante un uso natural del nombre, gestos amigables, sonrisas y contacto visual.
3. Observar de manera cuidadosa y escuchar a cada huésped para que anticipar a las necesidades y responder de manera oportuna.
4. Mantenerse alerta para que poder reconocer y saludar respetuosa y proactivamente a los huéspedes y colegas, incluso al encontrarlos en el camino. Y siempre apoyar cuando sea necesaria la ayuda.
5. Hacerse responsables de cada requerimiento o necesidad del huésped para asegurarnos que el huésped no tenga que repetir la información.
6. Nunca decirle “no” a un huésped, más bien siempre ofrecer soluciones alternativas.
7. Registrar todas las preferencias de los huéspedes para así poder sorprender y deleitarlos, asegurándose de actuar de acuerdo con estas, siempre que sea posible.
8. Al indicar direcciones al huésped en el hotel siempre acompañarle, aunque sea de manera parcial y nunca señalar.
9. Siempre contestar el teléfono antes del cuarto timbre, articulando de forma clara y despacio.

10. Durante una conversación telefónica, solicitar permiso antes de poner al huésped en espera, se le informara con quien se le comunicará y siempre permitir que el huésped sea quien dé por terminada la llamada.
11. Escuchar las quejas de los huéspedes de manera sincera y calmada, disculpándose por cualquier inconveniente y acordar dar una solución, la cual deberá asegurarse de que suceda.

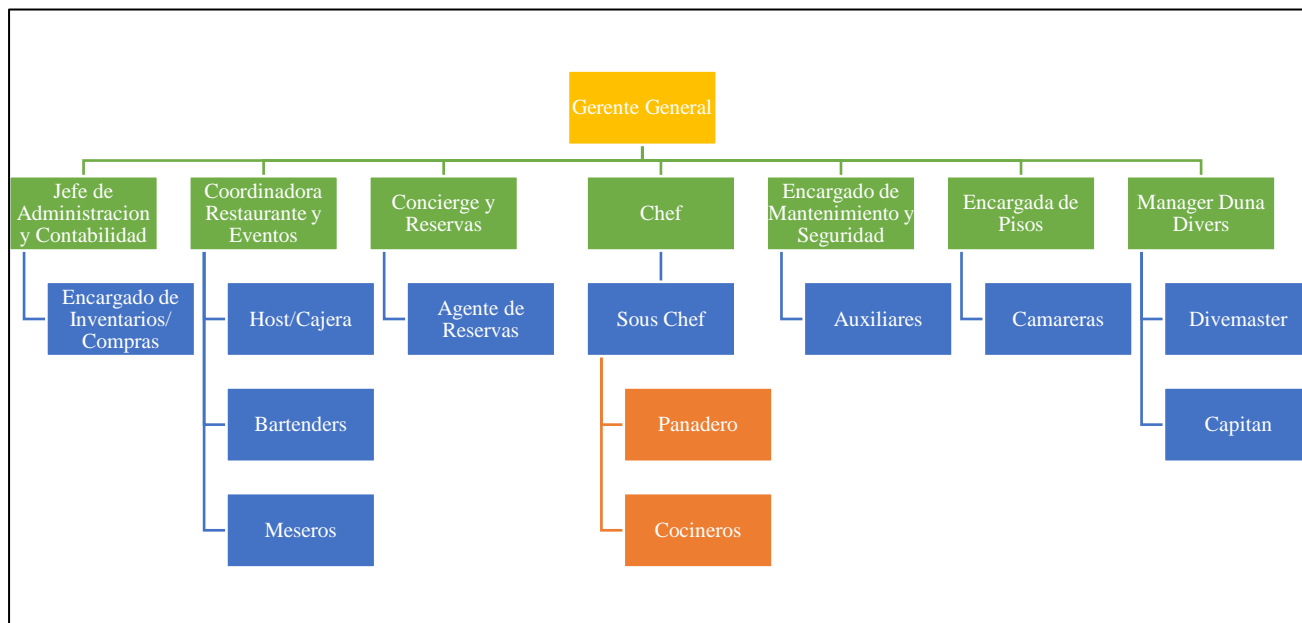
### 1.2.10 Mercado al que se dirige.

Orientado a un mercado con un poder adquisitivo alto, el cual esté interesado en actividades de relajación y buceo, gozando de la comodidad y del lujo del hotel.

### 1.2.11 Organigrama.

El organigrama de Ibagari Boutique Hotel cuenta con veinte puestos de trabajo y cuenta con un total de treinta empleados aproximadamente. En la Figura 1 se observa la organización por división de áreas y así como también los encargados y quien desarrolla cada actividad.

**Figura 1.** Organigrama Ibagari Boutique Hotel.



Fuente: Ibagari Boutique Hotel, 2019.

# **CAPÍTULO II**

## 2.1 Actividades Realizadas

Durante las 10 semanas de trabajo en la práctica profesional, se logró hacer el desarrollo de un puesto que no existe dentro de Ibagari Boutique Hotel. El desarrollo del puesto fue una prueba piloto de lo que sería incluir al mismo dentro de su organigrama, así como también cual sería el impacto de este en el funcionamiento del hotel.

Ibagari tiene un organigrama pequeño, el cual fue propiamente actualizado hace un mes y medio con la nueva contratación de puestos. Dentro del área de Reservas encontramos dos puestos importantes, siendo estos: *Concierge* y Reservas y Agente de Reservas.

Casillas (2005) afirma:

Un *concierge* es un modelo a seguir por su trato con los huéspedes, su gusto por el reto y la diversidad de sus actividades. Entre sus características se encuentran: ser perseverante, flexible, entusiasta, tener buen sentido del humor y una enorme paciencia.

Estos puestos se encargan de recibir todas las reservas tanto de hospedaje como de restaurante, así como también cubren las funciones de recepción, *concierge*, *revenue*<sup>8</sup>, supervisión de cuartos y eventos. Naturalmente, se realizan actividades como ser la elaboración y cumplimiento de *checklists*<sup>9</sup>, *check-in*, *check-out*, realización de reservas y seguimiento de solicitudes externas de clientes tanto de reservas como de eventos, administración de reservas a través de *Online Travel Agencies*<sup>10</sup> (OTAs) como ser: Expedia, Booking, Mr. & Mrs. Smith<sup>11</sup>.

Palomares (2017) afirma en una investigación de las OTAs:

En relación a los destinos turísticos inteligentes (DTI), las agencias de viajes (tanto online<sup>12</sup> como offline<sup>13</sup>) constituyen un elemento importante en la medida en que, además de su papel intermediador y comercializador de la oferta turística, actúan como inspiradoras y persuasoras del turista previo a la organización del viaje.

---

<sup>8</sup> Ver glosario: Revenue. (pág. 46)

<sup>9</sup> Ver glosario: Checklist. (pág. 45)

<sup>10</sup> Ver glosario: OTAs. (pág. 46)

<sup>11</sup> Agencias de viajes en Internet.

<sup>12</sup> Ver glosario: Online. (pág. 46)

<sup>13</sup> Ver glosario: Offline. (pág. 46)

Estos convenios son de gran seguimiento por parte del área de reservas, ya que una gran cantidad de las reservaciones que entran al hotel son por este medio. Así mismo, también se lleva el seguimiento de comunicación vía redes sociales como ser: Instagram y Facebook<sup>14</sup> También llevan el control de reservas y toda la comunicación con sus clientes potenciales los cuales se comunican por medio de la página web de Ibagari, los cuales entran por medio de *TravelClick*<sup>15</sup>. El funcionamiento de este se basa en el ingreso de correos de la página web hacia el correo de Ibagari. Así mismo también se cuenta con el ingreso de reservaciones por medio de las Tour Operadoras<sup>16</sup> con las cuales se trabaja con un diez por ciento (10%) de comisión. La organización del trabajo se distribuye entre estos dos puestos diariamente, siguiendo la normativa de los *checklists* que se deben cumplir, así como también considerando el movimiento del hotel, la cantidad de huéspedes en casa y naturalmente atendiendo las necesidades del huésped en el día a día.

Dentro de las actividades realizadas por parte del puesto de la gestión de la experiencia se encuentran varios puntos cruciales de varias áreas de Ibagari, lo cual fue tema de estudio a lo largo de las diez semanas de práctica profesional, con el propósito de optimizar el trato personalizado del servicio al cliente.

### **2.1.1 Estudio del Trato Personalizado.**

Esta primera actividad consiste en el estudio del manejo de Ibagari, así como la historia de este. La primera semana es de preparación en cuanto a lo que Ibagari busca brindarle a su huésped, lo cual es una estadía cómoda y placentera, asegurando que se le cumplan todos sus deseos.

La búsqueda de la satisfacción es lo que mueve a Ibagari y es el enfoque principal del mismo. Parte de lo que se busca desarrollar dentro del puesto de gestión de la experiencia, es precisamente asegurar que este se encargue de desarrollar el trato personalizado por el cual se caracteriza Ibagari.

Casillas (2005) afirma:

Desde el momento en que el empleado inicia su relación laboral en una empresa de servicios, como un hotel, se debe fomentar en él la creación de una cultura de la calidad en

---

<sup>14</sup> Plataformas de redes sociales.

<sup>15</sup> Ver glosario: *TravelClick*. (pág. 47)

<sup>16</sup> Ver glosario: *Tour Operadoras*. (pág. 46)

la prestación del servicio a cada huésped. Esta cultura de la calidad debe estar enfocada hacia la satisfacción total del cliente en cuanto a sus necesidades, deseos y expectativas. Se debe establecer un conjunto de estándares de calidad que no solamente cumplan con las expectativas, sino que además las superen.

La búsqueda de un servicio al cliente óptimo es el principal objetivo de Ibagari, por lo tanto, se realiza un estudio cada cliente, asegurando que sea posible anteponerse a las necesidades y deseos de este., siempre y cuando se respeten las normas de Ibagari.

“Los seis pasos básicos que se deben considerar al recibir a un huésped son los siguientes: bienvenida, promoción, registro, asignación, cobro y despedida.” (Casillas, 2005)

En el caso de Ibagari Boutique Hotel, cada uno de estos pasos tiene que ser personalizado de acuerdo a cada uno de sus huéspedes, brindándole el mejor servicio posible desde el primer contacto con el mismo.

### **2.1.2 Elaboración de Cuadro de Contactos.**

Uno de los puntos más importantes para el desarrollo del puesto de *guest experience* es el control de contactos a la hora de hacer el *booking*<sup>17</sup> de actividades durante la estadía de cada uno de los huéspedes. Por esta razón se realizó un cuadro con todos los contactos que cuenta el hotel para la realización de cada una de las actividades que este ofrece. En la Tabla 1 se puede observar el formato utilizado para la organización de la información recopilada a lo largo del periodo de práctica con algunos de los contactos más utilizados.

---

<sup>17</sup> Se refiere al momento de hacer una reserva.

**Tabla 1.** Lista de Contactos Autorizados de Ibagari Boutique Hotel.

ACTIVIDAD	CONTACTO	TELEFONO	DIRECCION	EMAIL
Flyboard (acuatica)	Julio Obando (Dueño)	9619-1214 9845-0027	West bay	<a href="mailto:roatanactivities@outlook.com">roatanactivities@outlook.com</a>
Horse back riding (terrestre)				
Jet Ski (acuatica)				
Parasailing (aire)				
Catamaran (acuatica)				
Dolphin Encounter	Recepcion IMS	9556-0212	Sandy Bay	<a href="mailto:akr@anthonyскеy.com">akr@anthonyскеy.com</a>
Entrenador por un dia				
Nado con delfines				
Tour por Gumbalimba Park	Ceiler Chavarria (Gerente)	9914-9196	West bay road, near west end	<a href="mailto:info@gumbalimbapark.com">info@gumbalimbapark.com</a>
Canopy en Gumbalimba Park				
Carambola Botanical Gardens	-	2445-3117 / 9961-3074 / 9963-0872	Sandy Bay	<a href="mailto:info@Carambolagardens.com">info@Carambolagardens.com</a>
Lets Buggy Tour (actividad extrema terrestre)	Dwayne (Guia)	9674-7039	Domicilio	<a href="mailto:letsbuggytour@gmail.com">letsbuggytour@gmail.com</a>
Daniel Johnson's Monkey and Sloth Hang Out (parque de animales)	Recepcionista	3174-5185	French Key	<a href="mailto:info@danielsslothhangout.com">info@danielsslothhangout.com</a>
South Shore Adventure (Zip Line)	-	9967-1381/ 9521-5078	West Bay	<a href="mailto:info@southshorezipline.com">info@southshorezipline.com</a>

Fuente: Elaboración Propia.

El formato original contiene los precios de venta a los cuales el hotel ofrece los servicios ya que se cuenta con un pago de comisión por contactar a los huéspedes a dicha actividad. De igual forma se coloca la sección de la comisión, las cuales son diferentes dependiendo del lugar. En algunos casos no se cobra ningún tipo de comisión, ya que solo se crea el contacto y no se carga dicha actividad o servicio a la habitación.

Dentro del periodo de práctica, también se realizó un cuadro con los restaurantes autorizados para recomendar a los huéspedes, los cuales se cuenta con los contactos directos para la realización de reservaciones a los mismos. En la Tabla 2 se detalla el cuadro realizado con toda la información correspondiente.



**Tabla 2.** Contactos de Restaurantes Autorizados para Recomendar.

<b>R E S T A U R A N T E S</b>				
<b>Restaurante</b>	<b>Contacto</b>	<b>Telefono</b>	<b>Direccion</b>	<b>Email</b>
C Level	Cristina Montmari	9839-8267	West End	<a href="mailto:info@clevel.com">info@clevel.com</a>
Gio's	Gio Silvestri (Dueño)	3303-1610	Flowers Bay	<a href="mailto:geovanyf@hondutel.hn">geovanyf@hondutel.hn</a>
Oasis	Lauren (Recepcionista)	9484-6659	West bay road, near west end	<a href="http://www.roatanoasis.com">www.roatanoasis.com</a>
Romeo's	Romeo Silvestri (Dueño)	9967-0380	French Harbour	<a href="mailto:reservaciones@romeosrestaurant.hn">reservaciones@romeosrestaurant.hn</a>
Thai Blue Elephant	Nathan Hernandez (Gerente)	9777-4040	West End	pendiente
Aqua Restaurant & Bar (Pristine Bay)	-	2407-2050 / 9455-1304	French Harbour	-
Sunken Fish Restaurant & Bar (Tranquileas)	-	9451-6320	Sandy Bay	


Fuente: Elaboración Propia.

### 2.1.3 Elaboración de Calendario de Actividades.

Uno de los deseos de Ibagari es siempre tener algo para entretener al huésped y así crear una excelente experiencia para el mismo. Una manera de lograr que el huésped este feliz y entretenido, es brindándole una serie de actividades ya sean dentro o fuera del hotel. En este caso, el hotel

cuenta con un *Weekly Planner*<sup>18</sup> en el cual se encuentran las actividades que se realizarán dentro del hotel cada semana. Este calendario cambia dependiendo de la ocupación semana por semana. En la Tabla 3, se observa un ejemplo de lo que es un *weekly planner* con las actividades que el hotel tiene disponibles.

**Tabla 3.** Cuadro de Actividades de Entretenimiento Semana del 12 al 18 de mayo.

<i>Weekly Planner</i>						
Sunday 5/12/2019	Monday 5/13/2019	Tuesday 5/14/2019	Wednesday 5/15/2019	Thursday 5/16/2019	Friday 5/17/2019	Saturday 5/18/2019
		Yoga Class with Sofia del Castillo at 5:15 p.m.	Sunset Cruise from 5:00-6:00pm	Painting Class with Ariel Martinez at 4:00 p.m.  Yoga Class with Sofia del Castillo at 5:15 p.m.	Bonfire at 5:30 p.m. (Come and join us at sunset)  Garifuna Show at 6:00 p.m. (Dance and drums by Caribbean Indigenous group)	
Notes:						
* Yoga Class: \$30.00 per person for a one hour session						
*Painting Class: \$35.00 per person for a two hour class and a drink						
*Sunset Cruise: \$50.00 per person						
						 IBAGARI boutique hotel

Fuente: Elaboración propia.

Dentro de las actividades que se ofrecen se encuentran las clases yoga y de pintura. En el caso de la clase yoga, esta tiene un costo fijo para el Hotel, ya que las clases están estipuladas a horas fijas en días fijos. Estas clases no se mueven, pero si pueden cancelarse dependiendo de la ocupación. En cuanto a las clases pintura, estas no representan un costo fijo para el Hotel, pero si representa un ingreso, ya que el artista puede traer clientes externos del Hotel y estos pueden consumir dentro del restaurante Luna Muna.

Por otro lado, el *Sunset Cruise*<sup>19</sup> es una actividad brindada por parte de Duna Divers. Esta genera un ingreso para Duna Divers, pero no para Ibagari. Sin embargo, es entretenimiento de alta categoría para los huéspedes. Este ofrece una botella ya sea de champagne, vino tinto o vino blanco

<sup>18</sup> Calendario de actividades del hotel por semana.

<sup>19</sup> Paseo en yate para observar el atardecer.

y cinco cervezas. También se incluyen dos de las siguientes opciones: sándwich, ceviche o jamones y queso. Esto tiene un costo de cincuenta dólares (\$50) por persona.

Actividades como ser el *bonfire*<sup>20</sup>, el Show Garífuna<sup>21</sup> y la música en vivo presentan un costo para el hotel, pero no se le cobra un extra al huésped o al comensal por ser parte de las mismas.

#### **2.1.4 Traslado del Aeropuerto al Hotel.**

Uno de los servicios que el hotel ofrece es el traslado del aeropuerto al hotel. Al momento en el que un huésped realiza su reserva, el departamento de reservas se encarga de enviar una serie de preguntas sobre su estadía. En esta se incluyen preguntas como datos del vuelo, datos del acompañante, alergias o preferencias para ser informadas a *housekeeping*<sup>22</sup>, bar y restaurante, de manera que es posible optimizar el servicio al momento de la llegada.

Al momento en el que se obtienen los datos del vuelo, entra la parte de gestión de la experiencia, la cual se encarga de que el huésped se sienta cómodo y debidamente atendido desde el aeropuerto. El servicio de *pick-up*<sup>23</sup> incluye el traslado del aeropuerto al hotel, en el cual se ofrece una hielera con bebidas de cortesía, las cuales son las siguientes: dos cervezas nacionales y dos sodas.

El objetivo es que el primer contacto con el huésped sea único y ameno, así como también, lograr satisfacer todas sus necesidades y estar preparados para ofrecerle un excelente servicio, el cual vaya de acuerdo a su personalidad, a lo que necesitan y que primeramente se cumplan los deseos y las expectativas sean superadas.

Durante el viaje de camino al hotel, se hace una conexión con el huésped con el fin de entender sus intereses. De igual forma, se mantiene contacto con recepción durante todo el viaje con el fin de que estos estén propiamente preparados de acuerdo a cada huésped para el momento de la bienvenida. Un punto importante es la indagación de si estos pueden consumir alcohol o no, ya que se ofrece un coctel de bienvenida<sup>24</sup>, el cual se brinda al momento en el que los huéspedes entran al hotel.

---

<sup>20</sup> Fogata a la orilla de la playa.

<sup>21</sup> Ver en glosario: Show Garífuna. (pág. 46)

<sup>22</sup> Ver en glosario: Housekeeping. (pág. 45)

<sup>23</sup> Ver en glosario: Pick-up. (pág.46)

<sup>24</sup> Ver Anexo 1 – Ilustración 1 (pág. 48)

Así mismo, durante la realización de este puesto se desarrolló un *checklist* en el cual se cubrieran todas las tareas que se deben realizar para asegurar la optimización del servicio al huésped.<sup>25</sup>

### **2.1.5 Apoyo a Otras Áreas.**

Una de las características de Ibagari es que todo el personal este cien por ciento comprometido a brindar un servicio de calidad al huésped, y es así como todas las áreas tienden a apoyarse las unas con las otras al momento de brindar un servicio. En este caso, hubo un apoyo a dos áreas del hotel las cuales son reservas y eventos.

#### **2.1.5.1 Apoyo Reservas.**

En el departamento de reservas se hace un apoyo más grande, ya que las actividades realizadas para el desarrollo del puesto de *guest experience* se necesita de mucha información de esta área. En este se llevó a cabo una serie de actividades específicas dependiendo del día y de la ocupación del hotel.

##### **2.1.5.1.1 Check-in y Check-out.**

En el departamento de reservas se apoya al momento del *check-in* caso de que haya tres o más habitaciones ingresando al hotel. Cuando esto sucede, se procede a apoyar a la revisión de las habitaciones por medio de un *checklist*<sup>26</sup> que se utiliza previo al *check-in*. En este se detallan las especificaciones que deben tener las habitaciones previo al *check-in*. Seguidamente, el apoyo se dirige a mostrar las instalaciones del hotel, la habitación y explicarle el funcionamiento de cada cosa dentro de la misma y ponerse a las órdenes del huésped. Durante este periodo se logra conocer un poco más al huésped y brindarle toda la información necesaria.

Al momento de mostrarle las instalaciones de Duna Divers, se hace mención de la importancia del *booking* de las actividades de buceo de acuerdo con su itinerario de viaje. Así mismo, se procede a que hablen del tema con la encargada o si no lo hacen después de haber finalizado el *check-in*.

---

<sup>25</sup> Ver Anexo 1 – Ilustración 2 (pág. 49)

<sup>26</sup> Ver Anexo 2 – Ilustración 3 (pág. 50)

Durante la realización del puesto se realizó un *checklist* detallado del *check-in*. En este se detallan cada uno de los puntos a tocar a la hora de un *check-in*.<sup>27</sup> para asegurar que ningún punto quede por fuera, como ser los horarios de la cocina, funcionamiento de cortinas y luces de la habitación, uso de la caja fuerte, contraseña del *wi-fi*<sup>28</sup> y el costo de la pérdida de la llave, el cual es de \$100 para poder reponerla. Dentro de lo que se le comenta al huésped está el dato interesante de los nombres de las habitaciones, las cuales tienen un nombre en garífuna, los cuales se detallan en la Tabla 4 con el significado de cada una.

**Tabla 4.** *Nombres de Habitaciones Ibagari Boutique Hotel.*

<b>Hab.</b>	<b>Nombre Garífuna</b>	<b>Significado</b>
1	Barana	Mar/Océano
2	Garabali	Aire/Viento
3	Baya	Playa
4	Dubu	Roca/Piedra
5	Uruwa	Sol
6	Huya	Lluvia
7	Muan	Tierra
8	Hati	Luna

Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, al momento del *check-out* se apoya a explicarle al huésped su cuenta, cada uno de los detalles de esta y así mismo aclararle cualquier duda al respecto. Seguidamente, despedirse del huésped de manera alegre y agradecerle por su visita.

#### 2.1.5.1.2 Reservas.

Así mismo en la parte de reservas, se apoya en atender llamadas de reservas dirigidas al hotel o al restaurante. Estas entran vía WhatsApp, Instagram y Facebook. Se lleva a cabo el protocolo

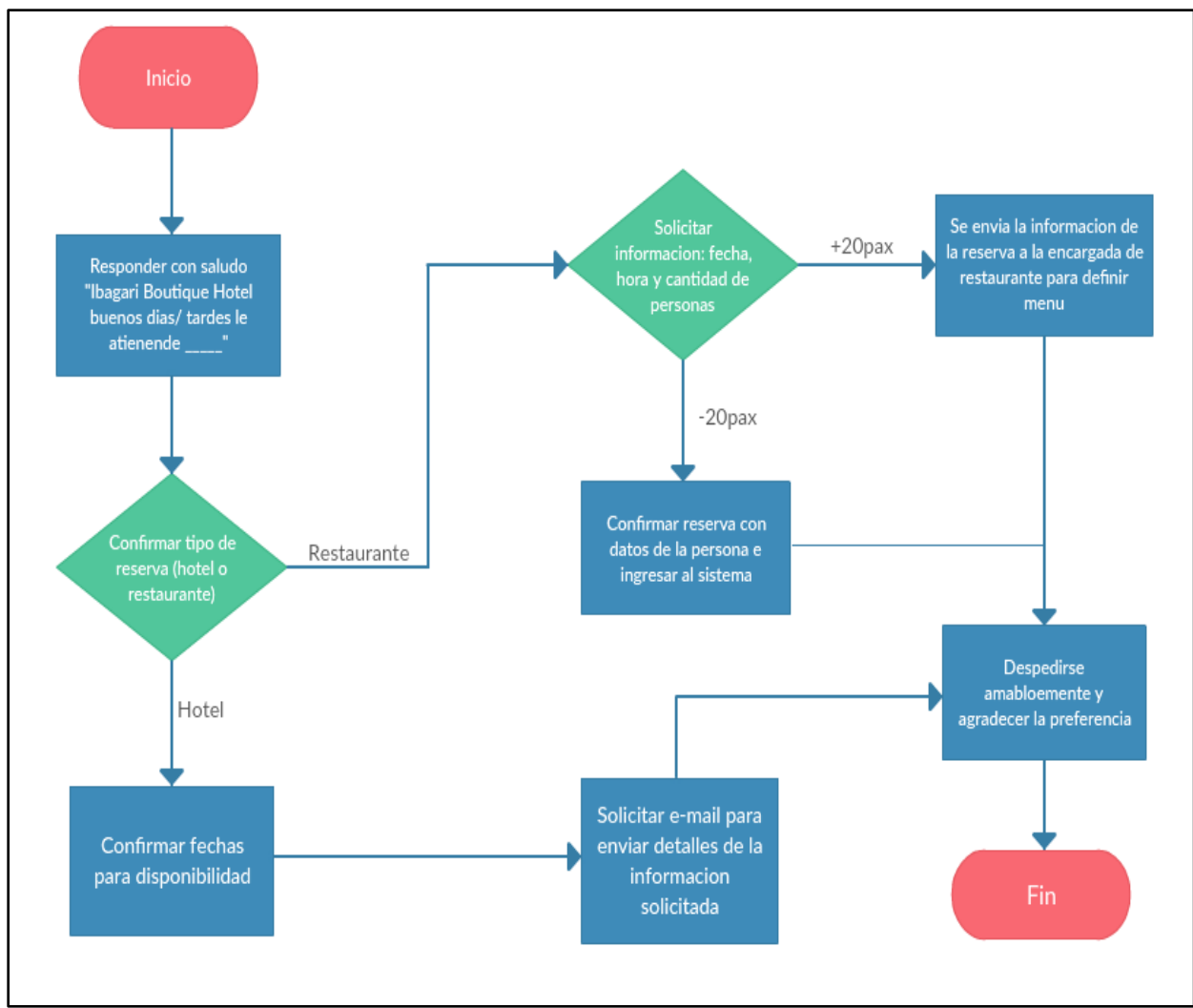
<sup>27</sup> Ver Anexo 2 – Ilustración 4 (pág. 51)

<sup>28</sup> Internet inalámbrico.

para contestar llamadas o mensajes y se hace el proceso de la reserva. Dentro de estas comunicaciones entran reservaciones tanto para restaurante como para hospedaje, y para esto existe un proceso a llevar se cabo, el cual se detalla en la Figura 2.

Como se puede observar, el proceso cuenta de varias condiciones en cuanto a la información brindada por el cliente. Es importante siempre tomar en cuenta todas las necesidades y solicitudes de los clientes para poder brindar el mejor servicio posible. Además de eso, es importante siempre mantener la plática amena y que el cliente se llegue a sentir atraído por venir y poder hacer la venta.

**Figura 2.** *Flujograma de Llamadas de Reservaciones.*



Fuente: Elaboración Propia.

Al momento de aceptar una reserva para hospedaje, se hace el ingreso de esta en el sistema IQware<sup>29</sup> el cual es el sistema que tiene el hotel para el control de sus reservaciones. En este se detallan los datos del huésped y la tarifa que se le brinda. Así mismo, se hace la especificación del medio en el que ingreso la reserva y datos extras que brinda el huésped para su estadía.

En la Tabla 5 se presenta el cuadro de tarifas por habitación para el presente año, las cuales cambian dependiendo de la temporada en la que se haga la reservación.

**Tabla 5.** *Precios de Habitaciones Por Temporada.*

<i>Suite</i>	<i>Base Rate</i>	<i>22Mar - 02Apr (Min. 4 nights stay)</i>	<i>13Sep - 17Sep (Min. 3 nights stay)</i>	<i>21Dec - 06Jan (Min. 4 nights stay)</i>
<i>Barana #1</i>	\$350.00	\$435.00	\$435.00	\$455.00
<i>Garabali #2</i>	\$350.00	\$435.00	\$435.00	\$455.00
<i>Baya #3</i>	\$350.00	\$435.00	\$435.00	\$455.00
<i>Dubu #4</i>	\$350.00	\$435.00	\$435.00	\$455.00
<i>Uruwa #5</i>	\$400.00	\$500.00	\$500.00	\$520.00
<i>Huya #6</i>	\$350.00	\$435.00	\$435.00	\$455.00
<i>Muan #7</i>	\$325.00	\$435.00	\$435.00	\$455.00
<i>Hati #8</i>	\$425.00	\$500.00	\$500.00	\$520.00

Fuente: Ibagari Boutique Hotel, 2019.

Dentro de la confirmación de reservas vía correo, también se hace el archivo por habitación por cada huésped que entra. En este archivo se encuentra la confirmación de la reservación, la cual contiene la póliza del hotel, la póliza de cancelación, la ubicación del hotel, la información personal de los huéspedes que entran y los detalles de la llegada del huésped. Seguidamente se efectúa el pago de la primera noche y se guarda toda la información de este en el archivo.

Una vez se tiene dicha información, se hace la coordinación del transporte de los huéspedes para llevar a cabo el traslado de estos del aeropuerto al hotel. Este es un control aparte, en el cual se detallan los transportes del día a día por habitación, para luego ingresar los cargos a habitación.

<sup>29</sup> Ver en glosario: IQware. (pág. 46)

Otro control que se lleva es el de las reservas de restaurante diarias, las cuales se llevan en un formato de Excel con todas las especificaciones de cada reserva. Se entrega una copia impresa a cocina y otra a restaurante para que ambos departamentos pueden prepararse con las indicaciones de estas. Una de las indicaciones de estos puede ser montajes especiales. Uno de los montajes más comunes, de los cuales son solicitados por parte de los comensales, son las cenas románticas, dentro de los cuales existe un montaje aparte del restaurante, lo cual se conoce como montaje en *deck*<sup>30</sup> el cual se monta aparte cerca de la playa<sup>31</sup> y tiene un costo de USD \$25.00

En la Tabla 6 se observa un ejemplo de un formato de reservas de restaurante del día de la madre. Se puede observar que se hace remontaje para cumplir todas las reservaciones y se toman en cuenta todas las solicitudes que hacen los comensales. En este se hace remonte de mesas para poder salir a tiempo con cada una de las reservaciones.

**Tabla 6.** *Reservaciones Dia de la Madre Luna Muna.*

FECHA		12 de mayo				Dia de la Madre			
LUNA MUNA									
Mesa	MESA	HORA	NOMBRE	PAJ	Niño	Contacto	Montaje	Comentarios	Celebracion
1		17:00	Debora & Mara	2		Suite #6 Huya			1 Madre
2		17:00	Eliana & Diego	2		Suite #2 Garabali			1 Madre
3		17:00	Familia Caballero - Herrera	5		Suite #4 Dubu & Suite #7 Muan			2 Madres
4		12:00	Claude	3		9750-8817			1 Madre
5		12:00	Gio Tugliani	5		Abogado del Hotel			2 Madres
6		12:00	Ramon Lopez	2		8782-9570			1 Madre
7		12:30	Barbie	2		FB			
8		12:30	Carlos Ware	6		9549-0829			
Coctelera 9		12:30	Patricia	7		9818-8619			4 Madres
Coctelera 10		13:30	Nicole Monterroso	4				2 Adultos & 2 Niños	
Coctelera 11		13:30	Nicole Monterroso	6				3 Adultos & 3 Niños	
Rodaja		14:00	Lizzie Hernandez	8		9925-5193		4 Adultos & 4 Niños	4 Madres
Desyunador		14:00	Mulliyins	2		1 (345) 939 9330			
Deck 10pax		14:00	Marcelo	6		9904-6011			
Deck 10pax									
Deck 10pax									
Deck 4pax									
Deck 4pax									
Mesa	MESA	HORA	NOMBRE	PAJ	Niño	Contacto	Montaje	Comentarios	Celebracion
1		17:00	Wes Cummings	2		FB			
2		17:30	Michael Ails	2		9462-8223		Grand Roatan	
3		18:00	Buffy	2		9776-1442			
4		18:00	Sully Pacheco	5		9952-4255			
5		18:15	David	5		1 (704) 230 8720			
6		18:30	Jose Roman	3		9645-4702			
7		19:00	Allen Quinn	3		9496-4308			
8		19:00	Sulema Santos	4		9780-6301		Infinity Bay	
Rodaja		19:00	Sariti	2		1 (518) 965 6399			
Desyunador		19:30	Shanti	4					
Notas									

Fuente: Ibagari Boutique Hotel, 2019.

<sup>30</sup> Ver en glosario: Deck.

<sup>31</sup> Ver Anexo 2 – Ilustración 5 (pág. 52)



### 2.1.5.2 Apoyo Eventos.

Durante la realización de la práctica profesional se llevaron a cabo cuatro bodas en las cuales se brindó un apoyo tanto en el montaje como en la ejecución del evento. En cuanto a los montajes se apoya en la colocación correcta de sillas y mesas, así como la enumeración correcta de las mismas. El montaje fue de cilindros de vidrio llenos de agua, los cuales se decoran con velas flotantes.<sup>32</sup>

Realización de *seating chart*<sup>33</sup> para las bodas el cual se detalla en la Tabla 7. Este sirve para que se lleve a cabo el trabajo de *host*<sup>34</sup>, en el cual se les da la bienvenida a los invitados. Se apoyo también a restaurante, informándoles de las entradas de los invitados para que estos se preparen ya sea con agua o cocteles.

**Tabla 7.** *Seating Chart de Boda Oscar & Valeria.*

APELLIDO	NOMBRE	MESA	APELLIDO	NOMBRE	MESA
Alfaro	Veronica	8	Frias	Juan	5
Arauco	Maria Laura	8	Fuenes	Rennie	1
Arenas	Sebastian	11	Funes	Daniel	3
Arrien	Andres	1	Funes	Dennise	3
Arrien	Camila	1	Funes	Eva	3
Arrien	Daniel	1	Funes	Hector	3
Arrien	Oscar	1	Funes	Jennifer	3
Arrien	Susy	1	Funes	Mia (niña)	3
Arrien	Sonia	2	Funes	Eva L	6
Basaure	Martina	1	Funes	Lizette	6
Basaure	Ramiro	1	Galvan	Aldo	2
Basaure	Valeria	1	Galvan	Matilde	2
Basaure	Vianka	1	Garcia	Alejandra	8
Basaure	Rebecca	4	Garcia	Ramiro	8
Basaure	Cecilia	5	Gmeiner	Helen	10
Basaure	Cindy	5	Gonzales	Claudia	2
Basaure	Jorge	5	Gottret	Evelyn	5
Bedoya	Francisco	11	Gottret	Jorge	5
Bertero	Catalina	9	Gottret	Ana Cristina	9

Fuente: Elaboración Propia.

<sup>32</sup> Ver Anexo 3 – Ilustración 6 (pág. 52)

<sup>33</sup> Cuadro de organización de invitados con su respectiva mesa.

<sup>34</sup> Ver en glosario: Host. (pág. 45)

Así mismo, parte del apoyo brindado a eventos es la elaboración de menú y tarjetas de cortesía y material artístico<sup>35</sup> para eventos, no solo para los huéspedes, sino que también para todo aquel comensal que hace una reservación con montaje especial. Así mismo se apoya con los arreglos que son cortesía para los huéspedes que cumplen años, y se les hace su respectivo material artístico también.<sup>36</sup>

En este caso se realizaron dos menús con arte que va acorde con la decoración del hotel, los cuales fueron para cenas de más de veinte personas.<sup>37</sup>

### **2.1.6 Contacto Directo Con El Cliente.**

Durante el periodo de práctica, se tuvo contacto directo con el huésped y cliente desde el inicio hasta el final. Mientras se desarrolló el puesto se recibió *feedback*<sup>38</sup> del servicio del hotel y del restaurante, el cual fue transferido de manera verbal a los encargados de cada área. De la misma manera también se recibían peticiones de transporte fuera del hotel, así como también reservas en ciertos restaurantes del área. Los huéspedes sienten la libertad y seguridad de avocarse al encargado o encargada de gestión de la experiencia para poder coordinar si día y todas las actividades a realizarse.

### **2.1.7 Inspección de Las Áreas Públicas.**

Una de las características de Ibagari son sus espacios nítidos. Es por eso que parte de las actividades realizadas es la inspección de cada una de las áreas públicas. Cada una de ellas tiene que estar impecable y presentable. La canasta de toallas este llena, así como también que cada una de las sillas de playa cuente con su propia toalla. El área de la piscina sin hojas ni toallas mojadas, así como también sin arena.

De no ser así, debe informar a mantenimiento, *housekeeping* o el área encargada para que todo esté listo a toda hora en todo momento.

---

<sup>35</sup> Ver Anexo 4 – Ilustraciones 7, 8 y 9 (págs. 53 y 54)

<sup>36</sup> Ver Anexo 4 – Ilustración 10 (pág. 55)

<sup>37</sup> Ver Anexo 4 – Ilustración 11 (pág. 55)

<sup>38</sup> Ver en glosario: Feedback. (pág. 45)

### **2.1.8 Tours y Salidas.**

Una de las características del servicio personalizado de Ibagari, es siempre estar al pendiente de satisfacer las necesidades del huésped, dentro de las cuales se encuentra el *booking* de las actividades que estos deseen hacer en la isla. De igual forma, es importante el estudio de la isla como tal, tanto en atracciones y diversiones que se pueden recomendar a los huéspedes, como lugares en los que puedan relajarse, tomarse fotos y apreciar la isla. Por otro lado, el hotel cuenta con transporte privado con el cual se hacen los traslados a todas las actividades o lugares a los que los huéspedes deseen ir, el cual se puede cargar a la habitación, y se hace el cobro de este al mismo del *check-out*. Este también se puede pedir a la hora que el huésped lo desee y puede ser *round trip*<sup>39</sup>.

Uno de los fuertes del hotel es el servicio de tours de la isla y actividades de buceo, las cuales son brindadas por parte del equipo de Duna Divers. Esta es una actividad clave que brinda el hotel, ya que su mercado está orientado a la realización de las actividades de buceo.

#### **2.1.8.1 Duna Divers.**

“El buceo es uno de los deportes extremos más completos, ya que se ejercitan casi todos los músculos del cuerpo, favoreciendo la respiración al ampliar la capacidad pulmonar y ejercitando las habilidades psicomotrices.” (Entrepreneur, 2011)

Ibagari Boutique Hotel cuenta con su propio centro de buceo llamado Duna Divers. Este cuenta con paquetes de certificación de *Professional Association of Diving Instructors*<sup>40</sup> (PADI). Además de eso, cuenta con varios tours dentro de la isla, los cuales se brindan en su bote más grande (Luca) y así logran brindarle un servicio y una experiencia excepcional al huésped durante su estadía, así como también a todo aquel cliente de afuera que desee realizar este tipo de actividades con el hotel.

En la Tabla 8 se observan los cursos que brinda el centro de buceo con sus respectivos precios, los cuales no incluyen los impuestos, ni la propina.

---

<sup>39</sup> Un viaje de ida vuelta.

<sup>40</sup> Ver en glosario: PADI. (pág. 46)

**Tabla 8.** *Cursos disponibles en Duna Divers.*

<i>CURSO</i>	<i>PRECIO</i>
<i>Discover Scuba Diving Course</i>	\$150
<i>Open Water Course</i>	\$450
<i>Advanced Course</i>	\$350
<i>Rescue Diver Course</i>	\$350
<i>Deep Diver Specialty</i>	\$350
<i>Wreck Diver Specialty</i>	\$350
<i>Nitrox Specialty Course</i>	\$250

Fuente: Elaboración Propia.

Así mismo, también se cuenta con diferentes tipos de buceo para quienes ya cuentan con una certificación de PADI, los cuales son:

- Refresher \$100
- Fun Dive \$65
- Night Dive \$80
- Shark Dive \$120

Todos estos cursos se llevan a cabo con el acompañamiento de su *divemaster*<sup>41</sup>, *dive instructor*<sup>42</sup> y el capitán, los cuales se enfocan en brindar un servicio de buceo totalmente personalizado, dándoles prioridad a ellos en todo lo que necesiten. Al momento de realizar el primer contacto por medio de la reserva, se le hace una serie de preguntas incluyendo si desean hacer este tipo de actividad. Así mismo, el centro de buceo cuenta con seis paquetes de excursiones en bote, los cuales se detallan a continuación:

- Half Day Excursion \$450
- Snorkeling Cruise \$750
- Sunset Cruise \$400
- Cayos Excursion \$1200
- Fishing Charters \$500
- Útila Excursion \$1300

<sup>41</sup> Ver en glosario: Divemaster. (pág. 45)

<sup>42</sup> Ver en glosario: Dive Instructor. (pág. 45)

La actividad específica realizada en esta área es brindarle toda la información necesaria al huésped o al cliente potencial sobre lo que incluye cada curso y las especificaciones de este. Una de las más importantes es informarle al huésped sobre los cambios de presión después del buceo y como este puede afectarle si vuela hora después. En la Figura 4 se observa lo que indica *Divers Alert Network*<sup>43</sup> (DAN) sobre los cambios de presión respecto al buceo y el vuelo.

**Figura 3.** Cuadro Informativo de Cambios de Presión.

**Información útil**

Volar a un destino cerca del nivel del mar antes de bucear prácticamente no supone ningún riesgo. No obstante, volar después de bucear aumenta el estrés descompresivo. Cuando viaje, siga las pautas que figuran a continuación:

Perfil de buceo	Sugerencia de intervalo de superficie mínimo antes de volar
Un solo buceo no descompresivo:	12 horas o más
Varios buceos en un día:	18 horas o más
Varios días de buceo:	18 horas o más
Buceos que requieren paradas de descompresión:	Más de 18 horas

Fuente: (DAN, 2015)

Para las excursiones se cuenta con el apoyo de cocina y el bar, ya que el costo de estas incluye boquitas y bebidas. Se llevó a cabo el apoyo de la organización de estas.

Durante el periodo de práctica profesional se pudo hacer un buceo de prueba, sin goce de certificación para tener una idea más amplia de lo que implica el buceo y poder brindarle toda la información necesaria al huésped de lo que es la experiencia.

<sup>43</sup> Ver en glosario: DAN. (pág. 45)

# **CAPÍTULO III**

### 3.1 Propuesta de Mejora Implementada

Una propuesta de mejora implementada es aquella que se propone durante el tiempo en el cual se desarrolla la práctica profesional, es tomada en cuenta y por consecuencia implementada en la empresa.

#### 3.1.1 Propuesta 1: Implementación de Tickets con contraseña de Wi-Fi.

Esta propuesta consiste en la implementación de tickets con el *login*<sup>44</sup> para facilitarle el ingreso de la contraseña del *wi-fi*. “Tanto para los que viajan por ocio como por negocios, poder acceder a Internet en los alojamientos es imprescindible. Para ellos, estar conectado a Internet durante su estancia ofrece múltiples beneficios.” (eConectia, 2016)

##### 3.1.1.1 Antecedentes del Problema.

Una de las características más grandes de Ibagari Boutique Hotel, es el servicio tan personalizado que le brinda a sus huéspedes, así como también el hecho de siempre estar a la orden y disposición de los mismos. Sin embargo, un punto débil del *check-in* es el hecho de que a la hora de brindar los datos del *wi-fi* muchas veces los huéspedes lo olvidaban y preguntaban en repetidas ocasiones a los agentes de reservas y recepción.

Después de un tiempo de evaluar la situación, se observó la incomodidad que se generaba al momento de que ellos entraban con esta necesidad, ya en repetidas ocasiones todos estaban ocupados con una tarea específica o con una llamada, lo cual es un poco incomodo ya que el huésped tampoco pretende incomodar o molestar. Sin embargo, se analizó cuál sería el impacto de la implementación de un ticket que ayudara a solventar el problema.

Se consulto con los dos agentes de reservas por medio de una serie de preguntas hechas en formato de entrevista, y por medio de esta se analizó como se sentirían con la implementación de estos, considerando el tipo de servicio que brinda el hotel.<sup>45</sup>

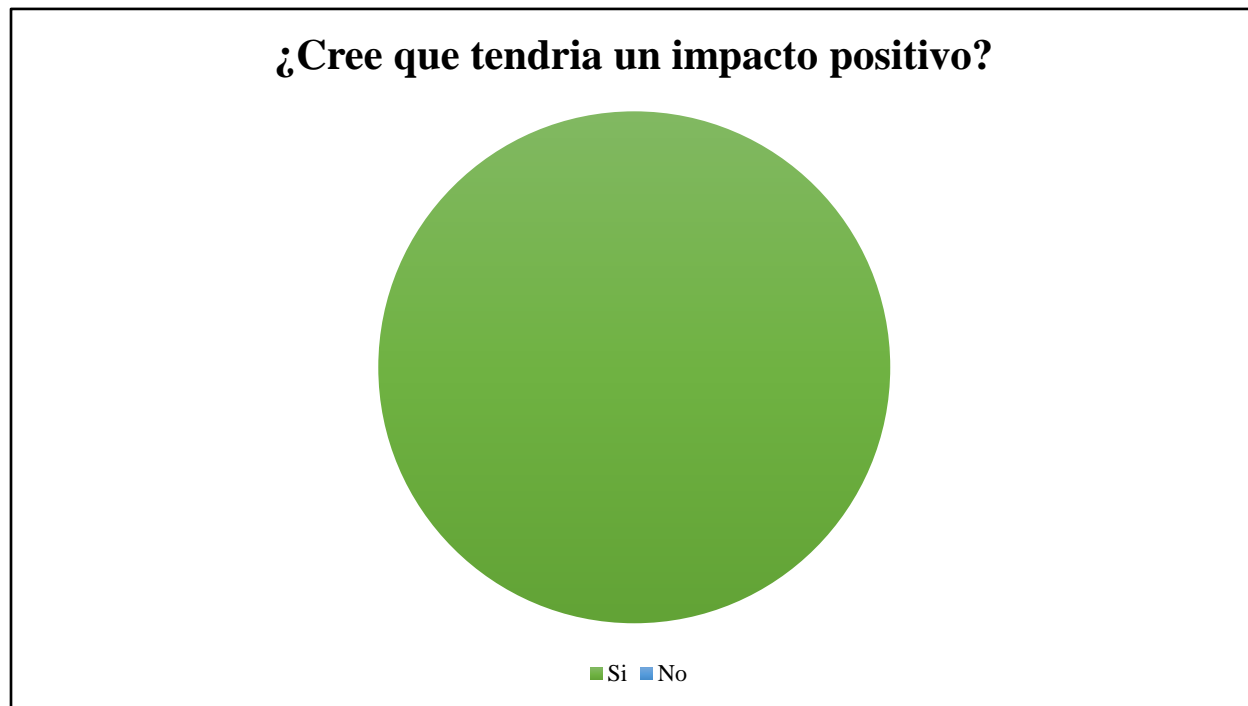
---

<sup>44</sup> Ver en glosario: Login. (pág. 46)

<sup>45</sup> Ver Anexo 5 – Ilustración 12 y 13 (pág. 56)

En la Figura 4 se puede observar la aceptación de dicha propuesta por medio de una de las preguntas de la propuesta sugerida.

**Figura 4.** Análisis de la Pregunta 2 de la Encuesta.



Fuente: Elaboración Propia.

### 3.1.1.2 Descripción de la Propuesta.

La propuesta es realizar la impresión de *tickets*<sup>46</sup> con los detalles del *login* del *wi-fi* del hotel, con el fin de hacer mucho más sencillo el proceso de ingreso y que la información sea propiamente transmitida por parte de los agentes de reservas hacia el huésped. En la Figura 5 se observa el diseño del *ticket* sugerido. Este consta de una captura de pantalla del *login* del *wi-fi* del hotel, y en este se encuentra el respectivo usuario (con el cual se ingresa a la red) y la respectiva contraseña.

---

<sup>46</sup> Boleto o tarjeta pequeña.



**Figura 5.** *Ticket de Wi-fi login.*

login

password

HOTSPOT GATEWAY  
powered by **MikroTik**

Fuente: Elaboración propia.

Un dato importante, es tomar en cuenta el tipo de cliente que tiene el hotel, los cuales por lo general tienden a ser personas de edad avanzada, jubilados que buscan la relajación y la comodidad, así como también aquellos que buscan la privacidad y la relajación como es el de caso los recién casados, quienes buscan el hotel para tener una estadía tranquila, privada y romántica.

En la Tabla 9 se presenta a mayor detalle la segmentación de mercado del hotel, considerando su ocupación completa por un día.

**Tabla 9.** *Segmentación de Mercado y Ocupación de Ibagari Boutique Hotel.*

<b>Motivo de viaje (Mercado)</b>	<b>Ocupación (Porcentaje)</b>	<b>Cantidad de habitaciones</b>
<i>Parejas jubiladas</i>	37.5 %	3 hab.
<i>Recién casados (Luna de miel)</i>	25%	2 hab.
<i>Familias que desean bucear</i>	37.5%	3 hab.

Fuente: Elaboración Propia.

Como se observa en la Tabla 9, un 62.5% del mercado desea tranquilidad, privacidad y tienden a querer un servicio totalmente óptimo. Muchas de las quejas recibidas han sido sobre el ingreso del *wi-fi* ya que les interesa mantenerse conectados en todo momento. Muchas veces sucede que ellos

olvidan la contraseña o no pudieron ingresar correctamente ya que no lograron captar la información como era debido, y esto ayudaría a que este no llegue a sentirse incomodo y pueda gozar del servicio y la comodidad. Así mismo se le logra dar más privacidad al cliente y este no siente la necesidad de buscar ayuda para una cosa tan pequeña, brindando un servicio más rápido a la hora del *check-in*, ya que se invierte menos tiempo cuando se le brinda la contraseña de la red, ya que por política del hotel el *check-in* se da por finalizado hasta que el huésped logra entrar a la red en ese momento, lo cual puede llegar a tomar más tiempo de lo esperado, considerando la cantidad de huéspedes ingresando al mismo tiempo.

El costo de esta implementación sería de papelería, tinta y tiempo cada quince días. En la Tabla 10 se presentan los *items*<sup>47</sup> necesarios para la implementación de dicha propuesta y la cantidad de cada uno.

**Tabla 10.** Costo de Propuesta de Mejora Implementada.<sup>48</sup>

<b>Ítem</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo</b>
<i>Papel de fotografía mate</i>	2 paquetes	Lps.598.00
<i>Guillotina</i>	1	Lps.249.00
<i>Navaja de repuesto</i>	1	Lps.46.90
<i>Impresora Multifuncional</i>	1	Lps.2,899.00
<i>Tinta Negra</i>	1	Lps.359.00
<i>Tinta de Color</i>	1	Lps.649.00
<b>TOTAL</b>	-	<b>Lps.4,800.90</b>

Fuente: Elaboración Propia, Precios Office Depot.

<sup>47</sup> Artículos u objetos.

<sup>48</sup> Ver Anexo 5 – Ilustración 14 (pág. 57)

En el caso de Ibagari Boutique Hotel, hay algunos costos que están cubiertos, ya que cuentan con dos de los ítems necesarios para la implementación de la misma. Entre esos esta la impresora y la guillotina. El costo final para cada tres meses seria de aproximadamente Lps.1,652.90 por concepto de costo de tinta, papel y navaja de repuesta para la guillotina.

En la Tabla 11 se detallan los costos de los *ítems* que necesita el Hotel cada tres meses para la realización de los *tickets*. Por otro lado, la inversión de tiempo en hacerlos es de aproximadamente de quince a veinte minutos, ya que solo se trata de imprimir y cortar los *tickets*.

**Tabla 11.** *Costo final de propuesta.*<sup>49</sup>

<b>Ítem</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo</b>
<i>Papel de fotografía mate</i>	2 paquetes	Lps.598.00
<i>Navaja de repuesto</i>	1	Lps.46.90
<i>Tinta Negra</i>	1	Lps.359.00
<i>Tinta de Color</i>	1	Lps.649.00
<b>TOTAL</b>	-	<b>Lps.1,652.90</b>

Fuente: Elaboración Propia, Precios Office Depot.

### **3.1.1.3 Impacto de la Propuesta.**

Al ver la aceptación de la idea, se realizó la sugerencia al gerente del hotel, el cual acepto la implementación de esta de manera inmediata.

Se hizo la compra del papel necesario y se hicieron las impresiones de los *tickets* y se comenzaron a usar. El impacto de la propuesta fue positivo, ya que, desde la implementación del mismo, las quejas fueron disminuidas, así como también los agentes ya no tenían la interrupción de sus labores por el tema. Esto se notó por medio de la retroalimentación brindada por medio de los agentes, ya que se sintieron más cómodos a la hora de realizar tanto el *check-in* como el resto de sus actividades. Así mismo, el huésped se notó más seguro de sí mismo a la hora de hacer el respectivo

<sup>49</sup> Ver Anexo 5 – Ilustración 15 (pág. 57)

ingreso a la red de *wi-fi* y hubo mucha más aceptación ya que este método de ingreso resulto mucho más efectivo.

Una manera de medir el impacto positivo es el tiempo de realización del *check-in* fue disminuido. Un *check-in* toma alrededor de diecisiete a veinte minutos en promedio, dependiendo de la cantidad de preguntas que el huésped tenga y lo que le interese saber. El desglose del tiempo se observa en la Tabla 12.

**Tabla 12.** *Tiempo de Check-in.*

<b>Actividad</b>	<b>Tiempo</b>
<i>Bienvenida</i>	2-3 min
<i>Tour del Hotel</i>	5-6 min
<i>Habitación</i>	3-4 min
<i>Horarios</i>	2 min
<i>Wi-fi</i>	2 min
<i>Ingreso</i>	2 min
<i>Total</i>	17-20 min

Fuente: Elaboración Propia.

La reducción de tiempos en el *check-in* es de 2 minutos, los cuales logran hacer el proceso un tanto más rápido y menos tedioso. Así mismo, como se observa en la Tabla 12, existen tres puntos los cuales están sujetos a cambios ya que eso va a depender de cómo se desarrolle el *check-in*, dependiendo del huésped.

Esta inversión puede ser retornada al hotel a lo largo de la inversión del tiempo de ahorro durante el *check-in*, así como también la satisfacción del huésped, logrando que este se sienta más cómodo y atendido en cuanto a sus necesidades.

De igual forma, esta inversión no solo sirve para los *tickets*, sino que también es factible para cualquier otro arte o trabajo que se necesite realizar para solventar montajes especiales de último momento.

En conclusión, la misma ayudo a que se facilitara el ingreso de los huéspedes a la red de *wi-fi* del hotel. Un ejemplo de esto es cuando se tienen los ingresos a todas las habitaciones durante el periodo de un evento como ser una boda. En este caso el proceso del *check-in* cambia y tiende a

ser más reducido por la cantidad de huéspedes ingresando. Se logro ver como esto ayudo a que los huéspedes sintieran menos información brindada a recordar y como el ingreso tanto a las habitaciones como a la plataforma fue mucho más sencillo.

## **3.2 Propuesta de Mejora**

Una propuesta de mejora es aquella que se le sugiere a la empresa para poder optimizar el funcionamiento de la misma.

### **3.2.1 Propuesta 2: Implementación de un plan de emergencias.**

El objetivo principal de esta propuesta es proponer la implementación de un plan de emergencias, así como también un análisis de vulnerabilidad<sup>50</sup> del hotel, logrando así que el hotel esté preparado para las futuras situaciones que se puedan presentar. Se busca tener un plan de respuesta para las posibles situaciones, ya sean de carácter interno del hotel, como de desastres naturales e incidentes provocados.

El servicio para realizar el estudio de seguridad es proporcionado por Corporate Security Consultants (Grupo CSC). “En Group CSC ofrecemos servicios de seguridad integrales, soportados por tecnología avanzada para facilitar los procesos de planeación, monitoreo, control y reacción. Diseñamos y desarrollamos sistemas de seguridad a la medida, implementando los conceptos de seguridad necesarios para nuestros clientes.” (CSC, n.d.)

Esta compañía brinda estudios de vulnerabilidad de las empresas y hacen las debidas recomendaciones a las mismas para la optimización de la seguridad del hotel, lo cual no solo sería beneficio para el hotel en sí, sino que sería la optimización de todos los involucrados, como ser los huéspedes y los empleados.

De la misma forma, se presenta un plan de emergencias, el cual se puede utilizar como primera instancia, mientras se hace la aprobación del estudio de vulnerabilidad, el cual ayudara enriquecer el plan de emergencias, logrando que tenga una optimización y pueda satisfacer todas las necesidades futuras del hotel y de quienes conforman el mismo.

---

<sup>50</sup> Ver en glosario: Vulnerabilidad. (pág. 47)

### ***3.2.1.1 Antecedentes del Problema.***

Durante el período de realización de práctica profesional se observó que el hotel no cuenta con la señalización necesaria para una evacuación en caso de emergencias, ya sea por motivos de terremoto, tsunami o incendio. Así mismo este no cuenta con detectores de incendios o con un plan de emergencias debidamente estructurado para alguna de estas emergencias. Por la ubicación del hotel se considera totalmente importante y necesario que todo el personal esté debidamente capacitado para reaccionar en debidas situaciones, ya que este se encuentra frente de la playa y a pocos metros de la misma. El hotel en su mayoría cuenta con áreas de madera, lo cual presenta un riesgo en caso de incendios.

De igual forma se hizo la investigación de quienes saben qué hacer en caso de emergencias y que si se les ha dado la capacitación adecuada para reaccionar a este tipo de situaciones. Por otro lado, uno de los incidentes que hacen que esta propuesta sea de total importancia, son las disputas entre parejas, las cuales llevan a daños a la habitaciones y disturbios dentro del hotel. Es por lo que se necesita no solo un plan para emergencias naturales, sino que también, para todo aquel incidente que sea provocado dentro de las instalaciones del hotel.

Se llevo a cabo la realización de una pequeña encuesta<sup>51</sup> que ayudo a determinar si los mismos empleados tienen conocimiento sobre lo que sería la importancia de la implementación de este estudio de vulnerabilidad y la aplicación del plan de emergencias para así lograr la mejora de la seguridad del hotel, no solo para los huéspedes, sino que también para el personal.

La muestra fue de doce personas de varios departamentos, tanto de cocina, como de oficina, etc. En esta se logró determinar que tanto saben sobre el tema, así como también se tomó en consideración el tiempo que tienen de laborar en el hotel.

Una de las preguntas fue si saben qué hacer en caso de emergencias, la cual se detalla en la Figura 6. Se puede observar que nueve de doce personas consideran tener el conocimiento de que hacer en caso de emergencias, sin embargo, solo dos personas se han encontrado en estas situaciones.<sup>52</sup> Por consecuencia no saben cómo reaccionarían a una situación de esta índole. Es importante considerar el tiempo que tienen de laborar en el hotel, para poder determinar qué tan necesaria es la implementación de este plan de emergencias para el hotel, ya que lo que se busca es que al

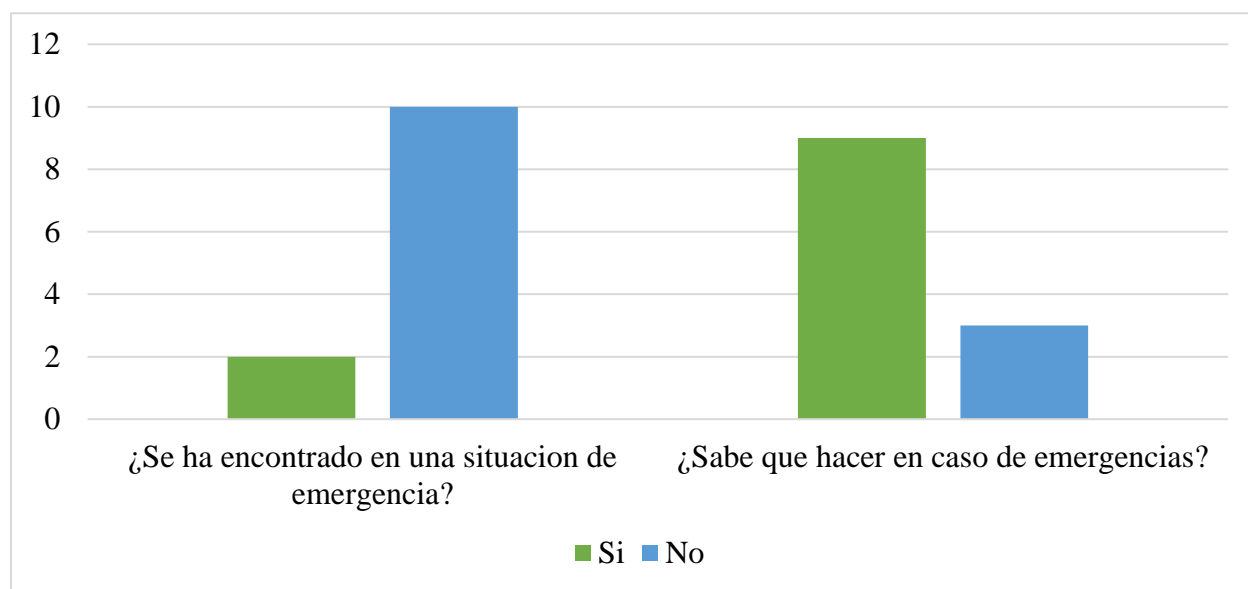
---

<sup>51</sup> Ver Anexo 6 – Ilustración 16 (pág. 55)

<sup>52</sup> Análisis pregunta 1 y 2 de encuesta.

momento de que el empleado comience a trabajar en la empresa, se le brinde la debida capacitación y que se le dé el seguimiento a las mismas para asegurar la seguridad de todos los que conforman la empresa, tanto los empleados como sus clientes y huéspedes.

**Figura 6.** *Análisis de las preguntas 1 y 2 de encuesta*



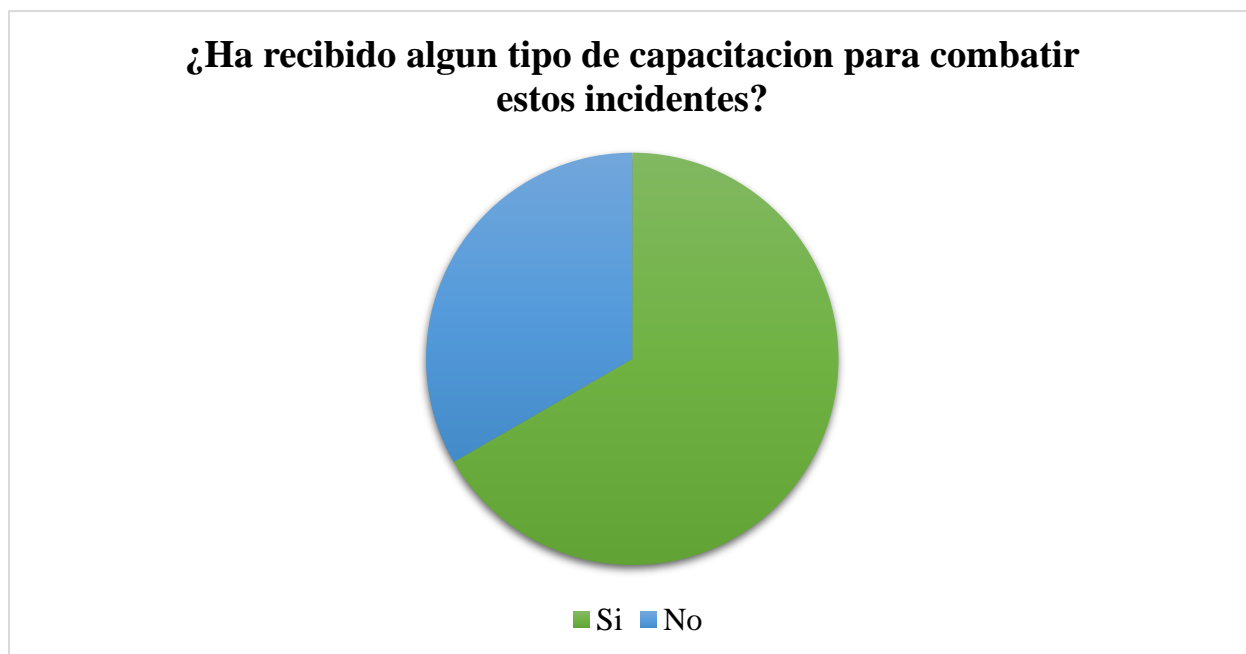
Fuente: Elaboración Propia.

Al momento de aplicar la encuesta se logró determinar como la mayoría tienen conocimientos básicos del área por formar parte de una formación previa para el buceo o por otros trabajos que han tenido. Al momento de detallar si ha recibido la capacitación adecuada para este tipo de incidentes, como se observa en la Figura 7, la mayoría—siendo ocho personas—dicen que sí.

En la Figura 7 se observa que, en su mayoría, el personal ha recibido una capacitación sobre qué hacer en caso de emergencias, ya sea dentro o fuera del hotel. Sin embargo, en comparación en las preguntas anteriores a la encuesta, como se puede notar una vulnerabilidad en el área, ya que, a pesar de contar con el conocimiento, los mismos no se sienten del todo seguros de qué hacer y cómo reaccionar a estas situaciones.

En este caso, la implementación del plan de emergencia cumplirá la función de quitar las dudas que los empleados tengan sobre qué hacer en caso de emergencias. Este detallará las posibles situaciones y las maneras en las que se debe reaccionar.

**Figura 7.** *Análisis de la Pregunta 4 de la Encuesta.*



Fuente: Elaboración Propia.

Para finalizar la encuesta, se consultó si consideran importante la implementación del plan y la implementación de las debidas capacitaciones—ambos proporcionados por el hotel—a lo cual las doce respondieron con mucho positivismo diciendo que sí.

Finalmente, se descubrió que el único plan de emergencia con el que el hotel cuenta, siendo este oficial, es el del centro de buceo, el cual no es suficiente para cubrir todos los escenarios posibles de emergencia que se puedan presentar.<sup>53</sup>

### ***3.2.1.2 Descripción de la propuesta.***

Esta propuesta se basa en la implementación inmediata de un plan de emergencias, el cual servirá para el enriquecimiento de conocimientos y habilidades por adquirir de los empleados del hotel. Este incluye tres apartados importantes, los cuales detallan posibles situaciones a presentarse en el hotel, como ser incendio, huracán y terremoto.

Cabe mencionar que este se puede enriquecer aún más, una vez se realice el estudio de vulnerabilidad. Esta es una inversión de una consultoría sobre las vulnerabilidades del hotel, para

<sup>53</sup> Ver Anexo 6 – Ilustración 17 (pág. 60)



así poder llevar a cabo el enriquecimiento de un plan de emergencias en caso de cualquier emergencia de carácter natural o incidentes provocados por un humano que ocurra dentro del hotel.

(CSC, n.d.) nos afirma sobre sus servicios:

“Ofrecemos a nuestros clientes asesoramiento para prevenir, planificar y responder de manera adecuada a los innumerables riesgos y amenazas de seguridad a los que se enfrentan. “Prevenir eventos de crisis y contrarrestar futuras situaciones de inseguridad, asesorando a las empresas o personas en ¿Qué hacer?, ¿Cómo Actuar? avanzada, brindando el mejor servicio posible a nuestros clientes, proveedores y accionistas.”

Es importante que el personal del hotel sepa cómo reaccionar ante estas situaciones, y que el mismo hotel esté preparado para brindar la mayor seguridad no solo a los huéspedes, sino que también a los empleados.

Primeramente, se debe hacer un estudio de las vulnerabilidades del hotel y de cuáles son las situaciones que se podrían presentar para las cuales se debe estar preparado. De igual forma se busca que todo el personal este enterado de que es lo que se debe hacer en caso de emergencias y que estos cuenten con la formación necesaria para reaccionar en el instante. Seguidamente, la señalización de las áreas de evacuación del hotel, las cuales deberían estar debidamente señalizadas para la seguridad tanto de los huéspedes como de los empleados.

Se realizó la cotización con CSC y estos nos presentaron una propuesta la cual de basa de un formato de estudio de vulnerabilidades. Este incluye lo siguiente una sección de generalidades, en las cuales se especifica el propósito del estudio, así como también la ubicación y dimensiones del terreno, lo cual se considera de mayor importancia tomando en cuenta las dos entradas grandes que tiene el hotel, por medio de la playa y el lado de la calle. Así mismo se detallan las áreas norte, sur, este y oeste, lo que ayuda a que el estudio sea completo considerando cada una de las áreas.

Así mismo, en el siguiente capítulo se encuentran por secciones cada una de las amenazas o riesgos que se podrían presentar en el terreno. Estas pueden ser atentados, sabotajes, incendios, robos, y asaltos. Seguidamente en el siguiente capítulo nos encontramos con las vulnerabilidades que se pueden llegar a encontrar al momento de hacer el debido estudio, los cuales se detallan como dispositivos de seguridad con los que pueda equiparse el hotel, así como también la iluminación

del mismo, tanto interna como externa. Un punto importante es el sistema de detección de incendios, los cuales se recomienda que estén en cada una de las habitaciones.

Seguidamente, el sistema de intrusión en caso de invasión por parte de terceros y la debida protección perimetral, entre otras especificaciones.

Este informe se concluye con las recomendaciones brindadas por parte de los profesionales, y de las cuales se puede partir para el mejoramiento de los protocolos de seguridad para el hotel, sus huéspedes y sus empleados. Este informe incluye las fotografías con las áreas críticas y todas las especificaciones necesarias para llevar a cabo el debido trabajo.

CSC brindó una cotización, los cuales brindan una compañía tipo *outsourcing*<sup>54</sup> la cual está bajo el nombre “Empresa de seguridad Torre Fuerte”. Este estudio proporcionado con dicha empresa tiene un costo de \$1,800<sup>55</sup> el cual incluye todo lo antes mencionado. El tiempo que toma hacer el estudio depende de las dimensiones del hotel y de las áreas que se desean analizar, puede llegar a ser de dos a cuatro días.

#### 3.2.1.2.1 Plan de Emergencia.

El Plan de Emergencia presentado<sup>56</sup> es el desarrollo de acciones que se toman para salvaguardar la integridad tanto de los huéspedes como de los empleados. En este se detallan datos importantes del hotel, así como también algunas directrices básicas de lo que se debe de hacer en caso de emergencias.

En este se encuentran teléfonos de emergencias de orden público, tanto de la policía y bomberos como de hospitales y ambulancias, logrando así actuar rápido en caso de emergencia.

Así mismo, este cuenta con todas las directrices y procedimientos a realizar en caso de emergencias. Especifica el rol del personal y de los encargados de área en cada uno de los casos, siempre buscando salvaguardar la integridad no solo de los huéspedes, sino que también de los empleados y del hotel.

---

<sup>54</sup> Ver en glosario: Outsourcing. (pág. 46)

<sup>55</sup> Ver Anexo 6 – Ilustración 18 (pág. 63)

<sup>56</sup> Ver Apéndice para ver dicho Plan de Emergencia.

Para la realización de este se realizó una investigación de cuáles son las medidas que se utilizan usualmente en los hoteles en caso de estas emergencias. Al momento de realizar la investigación se logró determinar que depende no solo del tipo de hotel y su mercado, sino que también de la ubicación del mismo, no solo por las áreas, sino que también por la legislación del país.

Se utilizo como base el Plan de Emergencia del Hotel Asturias, El Salvador. Este tiene como objetivo general (Hotel Asturias) “El objetivo del presente documento es proporcionar un conjunto de directrices e información destinadas a la adopción de procedimientos lógicos, técnicos y administrativos estructurados, para facilitar respuestas rápidas y eficientes en situaciones de emergencia.”

En el caso de Ibagari Boutique, se tomaron en cuenta todos los agentes externos de apoyo, como ser las ambulancias, clínicas, policía y cuerpo de bomberos. De igual forma se incluyen los números de contacto de las embajadas y consulados en caso de emergencia por parte del huésped. Así mismo, realizo la redacción de las indicaciones para los procesos que se llevarían a cabo en caso de emergencia, buscando cumplir con el objetivo de mantener la seguridad tanto del hotel, como de los huéspedes y los empleados.

### ***3.2.1.3 Impacto de la Propuesta.***

El impacto de esta será la optimización de la capacidad de respuesta de los empleados del hotel para la resolución de problemas que se presenten en el mismo. Esto representará un mejoramiento en el plan de emergencias, ya que el hotel estará preparado para futuras experiencias.

Esto se considera de vital importancia, ya que el hotel debe estar preparado para las emergencias que puedan presentarse, así como también asegurarse que su personal sepa que hacer en caso de emergencias.

Esto creara un impacto en como los huéspedes perciben al hotel, así como también creara un ambiente más seguro para sus empleados, los cuales se sentirán debidamente capacitados para cualquier situación, así como también tendrán seguridad de que se han tomado las medidas necesarias para garantizar la seguridad del hotel.

Según la Guía para la Redacción de Planes de Emergencias en Establecimientos Hoteleros:

“El Plan de Emergencia tiene por objeto establecer las actuaciones necesarias para prevenir todo tipo de riesgos para los clientes y para el personal de servicio y para garantizar, en caso de accidente o siniestro, una rápida neutralización de los riesgos utilizando los recursos y medios propios y exteriores que se requieran y garantizando una evacuación segura de los ocupantes si fuera necesaria.”

Es exactamente lo que se busca con esta propuesta de mejora, logrando así la seguridad tanto del hotel, como de quienes están en el mismo. De esta manera se lograría que el hotel siempre esté preparado para cualquier eventualidad que se presente, como ser las antes nombradas, tanto por intrusión, disputas por parte de los huéspedes, incendios, o cualquier desastre de índole natural que suceda.

# **CAPÍTULO IV**

## 4.1 Conclusiones

- Se adquirieron nuevas habilidades durante el tiempo de práctica, como ser el tacto con el cliente, huésped o comensal, así como también el uso de programas como ser IQware y un desenvolvimiento más amplio en el uso de Microsoft Office.
- Se desarrollo un manejo optimo del servicio al cliente, por medio del cual no solo se logró atender las necesidades del cliente, sino que también apoyo a la mejora continua de Ibagari Boutique Hotel.
- Se realizó una propuesta de mejora basada en el mejoramiento de la seguridad del hotel siendo este la implementación de un estudio de vulnerabilidad, el cual brindaría las pautas para cualquier imprevisto ya sea un desastre natural o incidente dentro del hotel, así como también la debida capacitación del personal para la resolución de posibles emergencias.

## **4.2 Recomendaciones**

### **4.2.1 A Ibagari Boutique Hotel.**

Se le recomienda a Ibagari Boutique Hotel la implementación de un plan de contingencias en caso de imprevistos, ya sea por desastres naturales o por incidentes que puedan perjudicar el bienestar y seguridad tanto de los empleados como de los clientes, asegurando la seguridad de los antes mencionados. Así mismo, también se le recomienda la implementación de programas de capacitaciones de servicio al cliente para mantener la motivación y la formación continua de los empleados.

### **4.2.2 A la Universidad Tecnológica Centroamericana.**

Se le recomienda a la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) que implementen un programa de asesoría continua para aquellos estudiantes que realizan su práctica fuera de la ciudad, optimizando así la comunicación entre el asesor, el alumno y el centro de práctica, para la aclaración de dudas durante el proceso de la práctica profesional.

### **4.2.3 A los alumnos.**

Se les recomienda a los alumnos de UNITEC que no pierdan la fe y la motivación durante el proceso de su formación académica, ya que al momento de realizar la práctica profesional sentirán la satisfacción y emoción de poner en práctica lo que aprendieron durante su formación. A las futuras generaciones pasantes de la carrera de Administración de Empresas Turísticas o cualquier otra carrera relacionada con la Hospitalidad se les recomienda que siempre tengan en mente la importancia de aprender y empaparse de todas las habilidades posibles a lo largo de su formación académica. Que hagan buen uso de sus prácticas previas a la práctica profesional, ya que eso será de mucho provecho a lo largo de este proceso y que siempre estén dispuestos a seguir aprendiendo de todo cada día. “Una cosa es segura, estar sentado y sentirse miserable no hará las cosas más felices.” (Herman, 2008)

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Casillas, S. B. (2005). *Hoteleria*. Mexico: Cecsa.

CSC, G. (s.f.). *Grupo CSC*. Obtenido de Grupo CSC: <http://www.groupcsc.com/>

DAN. (2015). *DAN*. Obtenido de DAN.

eConectia. (18 de Febrero de 2016). *eConectia*. Obtenido de eConectia:  
<https://www.econectia.com/blog/importancia-wifi-hoteles-fidelizar-clientes>

Entrepreneur. (10 de Enero de 2011). *Entrepreneur*. Obtenido de Entrepreneur:  
<https://www.entrepreneur.com/article/291411>

*Guía para la redacción de planes de emergencia en establecimientos hoteleros*. (s.f.). Obtenido de <https://www.dipualba.es/sepei/pdfs/PlanHotel.pdf>

Herman, M. (Dirección). (2008). *El niño con el pijama a rayas* [Película].

Hotel Asturias, S. S. (s.f.). Plan de Emergencias.

*Ibagari Boutique Hotel*. (2016).

Network, R. T. (s.f.). Roatan Travel Tips (Numeros de Emergencia).

Palomares, S. G. (27 de Octubre de 2017). *Las OTAs como elemento dinamizador de un destino turístico inteligente*. Obtenido de [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/70152/5/Actas-Seminario-Destinos-Turisticos-Inteligentes\\_17.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/70152/5/Actas-Seminario-Destinos-Turisticos-Inteligentes_17.pdf)



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Check-in:** proceso realizado en un hotel, aeropuerto o puerto, que consiste en registrar la llegada de una persona.

**Checklist:** planillas con las tareas a llevar a cabo a lo largo de un turno de trabajo, de forma tal de controlar que nada quede pendiente.

**Check-out:** proceso por el cual, una persona en particular, luego de haber estado hospedada en un hotel, al momento de retirarse de este, deber dirigirse al mostrador o recepción del establecimiento o recinto para cancelar todas y cada una de las deudas o cuentas pendientes y hacer la entrega de las llaves de la habitación reservada anteriormente.

**DAN:** un grupo de organizaciones sin fines de lucro dedicadas a mejorar la seguridad del buceo para todos los buceadores.

**Deck:** es una terraza dispuesta sobre un terreno, que puede estar elevada o no sobre el mismo.

**Dive instructor:** Un instructor de buceo es una persona que entrena a buceadores submarinos.

**Divemaster:** es un rol de buceo recreativo que incluye la organización y el liderazgo de inmersiones recreativas, especialmente en calidad profesional.

**Feedback:** *retroalimentación*; reacción, respuesta u opinión que nos da un interlocutor como retorno sobre un asunto determinado.

**Guest experience:** *La gestión de la experiencia*, se trata de un enfoque que armoniza cada aspecto de la Organización, desde la dirección estratégica hasta la gestión de personas pasando por cada uno de los departamentos y con un único e inequívoco foco: cómo se hace vivir la marca.

**Host:** *anfitrión*, y se refiere a la persona que recibe a los clientes en un restaurante, les asigna mesa y los acompaña hasta ella.

**Housekeeping:** manejo de la limpieza de habitaciones y áreas del hotel.

**Infinity pool:** una piscina cuya ubicación da la impresión de que se fusiona con el paisaje circundante, especialmente con el mar.

**IQware:** un importante desarrollador de software y proveedor líder de aplicaciones de hospitalidad de primera línea que permiten a las empresas ejecutar propiedades exitosas y rentables en lo que refiere a la industria Hotelera.

**Login:** (en español ingresar o entrar) es el proceso mediante el cual se controla el acceso individual a un sistema informático mediante la identificación del usuario utilizando credenciales provistas por el usuario.

**Offline:** es la condición opuesta de online, es decir no estar conectado/logueado, fuera de línea (en red), retirado (off-) de la red.

**Online:** “En línea”. El concepto se utiliza en el ámbito de la informática para nombrar a algo que está conectado o a alguien que está haciendo uso de una red (generalmente, Internet).

**OTAs:** Las Agencias de Viajes Online conocidas como OTA por su definición en inglés (Online Travel Agency) son sitios web dedicados principalmente a la venta de servicios dentro del sector de viajes.

**Outsourcing:** lo podemos traducir al español como ‘subcontratación’, ‘externalización’ o ‘tercerización’. En el mundo empresarial, designa el proceso en el cual una organización contrata a otras empresas externas para que se hagan cargo de parte de su actividad o producción.

**PADI:** *Asociación Profesional de Instructores de Buceo*. PADI es la principal escuela de buceo a nivel mundial tanto en relevancia como en número de afiliados.

**Pick-up:** servicio de recepción en el aeropuerto a través de los autos que trabajan con el hotel.

**Revenue:** técnica que consiste en la obtención de datos históricos en relación con la actividad del hotel para, mediante el análisis de estos, interpretar tendencias.

**Room Service:** se conoce como el servicio a la habitación, en el cual por medio de una llamada el huésped hace un pedido y se le brinda el mismo en su habitación.

**Show Garífuna:** Un show con tambores y baile propio de los garífunas, etnia de Honduras.

**Tour Operadoras:** Una compañía que crea y comercializa paquetes turísticos, los que pueden incluir transporte, alimentos, hospedaje, visitas de ciudad, etc.

**TravelClick:** ayuda a los hoteles a maximizar sus resultados mediante una combinación de soluciones que ayudan a conocer, adquirir, convertir y retener clientes.

**VIP:** Persona importante por su posición social o económica.

**Vulnerabilidad:** riesgo que una persona, sistema u objeto puede sufrir frente a peligros inminentes, sean ellos desastres naturales, desigualdades económicas, políticas, sociales o culturales.

**Walk-in:** toda aquella persona que ingresa al hotel a consumir, pero no se hospeda en el mismo.

## ANEXOS

### Anexo 1. Actividad realizada, traslados.

#### Ilustración 1. Menú de cocteles de bienvenida

**Welcome Cocktails**

**Tropical Breeze**

- 1 onz Bacardi blanco
- 1 onz Bacardi calypso coco
- 1 onz lime juice
- 2 onz pineapple juice
- 2 onz 7up o sprite
- Garnish mango fruit, pieces



**Tipsy mermaid**

- 1 onz Wandering Rum, Rum company
- 1 onz calypso coconut rum
- 2 onz pineapple juice
- 1 onz lime juice
- ½ onz blue curacao
- Garnish lime with 3 cherries



**Without alcohol**

**Mai Tai Mocktail**

- 2 onz orange juice
- 2 onz pineapple juice
- ½ lime juice
- ½ onz syrup
- 2 onz club soda
- Garnish grenadine at bottom, 2 slices of lime and cherry on top




Fuente: Elaboración Propia.



## Anexo 2. Actividad realizada, reservas.

### Ilustración 3. Checklist de Pre-Check-in

CHECK LIST FÍSICO PRE-CHECK IN IBAGARI BOUTIQUE HOTEL	
	
Check list Pre- Check in	
TAREA	✓
Llaves en puerta de habitación	
Limpieza en general de la habitación	
Limpieza de ventanas	
Limpieza de baño	
Amenidades en el baño	
Bolsa de playa y lavandería	
Toallas	
Cortesía en habitación y tarjeta de Manager	
Limpieza de ventiladores	
Aire acondicionado encendido 22 grados	
Aroma en habitación	
Mini bar completo y funcionamiento correcto	
Verificar puertas de balcon	
Verificar sábanas	
Cajilla de seguridad abierta	
Menús en habitación (room service, mini bar, números telefónicos)	
Funcionamiento del televisor y canal 117 volumen 5	
Revisar programación del televisor	
Folleto informativo actualizados, weekly planner	
Verificar teléfono DND	
Programa de cortinas ubicado en letra "C"	
Revisión de controles (aire y tv)	

Fuente: Ibagari Boutique Hotel.

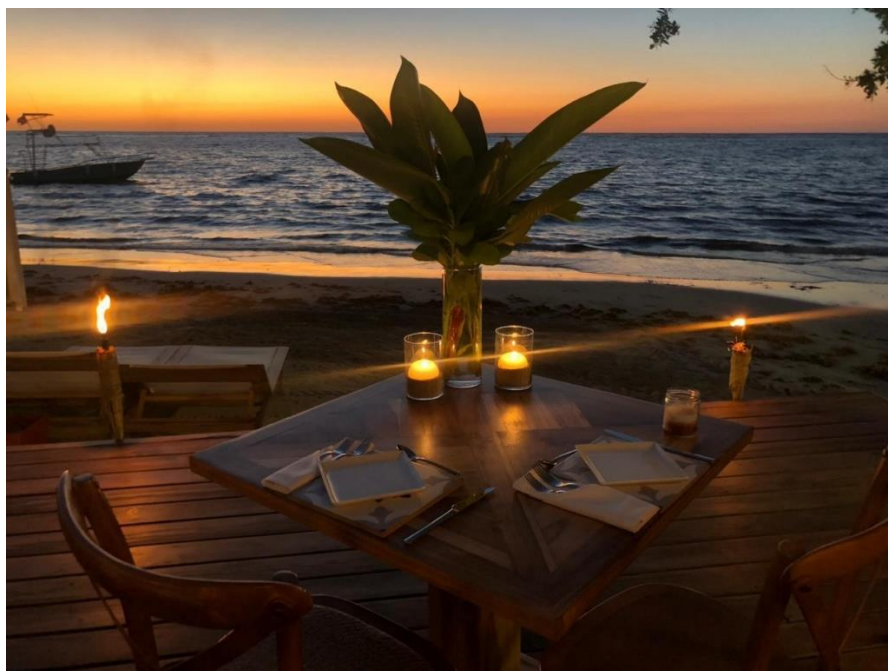
#### Ilustración 4. Checklist de Check-in

CHECKLIST CHECK-IN	
✓	TAREAS
	OBSERVACIONES
	Preparar hoja de ingreso con tablero y pluma negra
	Entregar llave de habitacion (Housekeeping)
	Tarjeta de bienvenida, firmada por el Manager
	Bienvenida al hoesped (recibimiento y presentacion al momento de la llegada)
	Entrega de cocteles de bienvenida (confirmar cuantas personas y si seran virgenes o con alcohol)
	<b>Mostrar instalaciones del hotel - tour</b>
	a. Area Lobby
	b. Luna Muna
	c. Piscina-Jacuzzi
	d. Playa
	e. Duna Divers
	f. Muelle
	g. Habitacion
	<b>Mostrar instalaciones de la habitacion</b>
	a. Servicio de agua y bolsas
	b. Funcionamiento de caja fuerte & Aire Acondicionado
	c. Agua caliente
	d. Uso de cortinas y luz de lámparas
	e. Informar costo de perdida de llave y lugar donde puede dejarla
	f. Mostrar area de mini bar con su menu junto con flyer de actividades del hotel y Duna Divers
	<b>Comunicar horarios</b>
	Desayuno 7:30am - 11:00am
	Roomservice 7:30am - 9:00pm
	Restaurante 7:30am - 10:00pm
	Facilitar log-in del wifi del hotel
	Firmar tablero de ingreso
	Pedir pasaporte y tarjeta de credito para completar formulario de ingreso del hoesped
	Una vez fotocopiados el pasaporte y la T/C entregarla al hoesped en sus manos y deseare una excelente estadia

Fuente: Elaboración Propia.



### Ilustración 5. Montaje de Cena Romántica



Fuente: Elaboración Propia.

### Anexo 3. Actividad realizada, eventos.

### Ilustración 6. Cilindros decorativos para boda



Fuente: Elaboración Propia.



**Anexo 4: Material artístico****Ilustración 7.** Cortesía de pago.

Fuente: Elaboración Propia.

**Ilustración 8.** Montaje de Aniversario

Fuente: Elaboración Propia.

**Ilustración 9.** Cortesías de cumpleaños.



**Ilustración 10.** Cortesía de cumpleaños en habitación.



Fuente: Elaboración Propia.

*Feliz Cumpleaños  
Mariela*



De parte de todo  
el Staff de Ibagari

**Ilustración 11.** Menús.



Fuente: Elaboración Propia.



## Anexo 5: Propuesta de mejora implementada

### Ilustración 12. Formato de Encuesta Aplicada

#### Encuesta para Tickets de Wi-fi Login

Nombre: \_\_\_\_\_

Puesto que desempeña: \_\_\_\_\_

Tiempo de laborar en el hotel: \_\_\_\_\_

1. ¿Qué piensa de la posible implementación de un ticket con el login del wi-fi para los huéspedes?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. ¿Cree que tendría un impacto positivo?

a. Si

b. No

3. ¿Eso sería un ahorro de tiempo en el check-in?

a. Si

b. No

4. ¿Cree que esto sería más cómodo y fácil para los huéspedes?

a. Si

b. No

Fuente: Elaboración Propia.

### Ilustración 13. Encuestas Aplicadas

Encuesta para Tickets de Wi-fi Login	Encuesta para Tickets de Wi-fi Login
Nombre: <u>Sergio Maradiaga</u>	Nombre: <u>Louides del Cid</u>
Puesto que desempeña: <u>Agente de Reservas</u>	Puesto que desempeña: <u>Concierge</u>
Tiempo de laborar en el hotel: <u>2 meses</u>	Tiempo de laborar en el hotel: <u>5 meses</u>
1. ¿Qué piensa de la posible implementación de un ticket con el login del wi-fi para los huéspedes? <u>Crearía facilidad para huéspedes, facilidad al momento del check in.</u>	1. ¿Qué piensa de la posible implementación de un ticket con el login del wi-fi para los huéspedes? <u>Exodente idea, facilita y ahorra tiempo y molestas</u>
2. ¿Cree que tendría un impacto positivo? a. Si <input checked="" type="checkbox"/> b. No	2. ¿Cree que tendría un impacto positivo? a. <input checked="" type="radio"/> b. No
3. ¿Eso sería un ahorro de tiempo en el check-in? a. Si <input checked="" type="checkbox"/> b. No	3. ¿Eso sería un ahorro de tiempo en el check-in? a. Si b. <input checked="" type="radio"/>
4. ¿Cree que esto sería más cómodo y fácil para los huéspedes? a. Si <input checked="" type="checkbox"/> b. No	4. ¿Cree que esto sería más cómodo y fácil para los huéspedes? a. <input checked="" type="radio"/> b. No

Fuente: Elaboración Propia

## Ilustración 14. Cotización Office Depot

TU **CARRITO** DE COMPRA

Tienes 6 artículos en tu carrito ID del carrito: 04728732

ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN	PRECIO	CANTIDAD	PRECIO
	REPUESTO MAPED CUCHILLAS GUILL	L46.90	- 1 +	L46.90
	GUILLOTINA CHICA B/1	L249.00	- 1 +	L249.00
	PAPEL FOTOGRAFICO MATE SATIN 200G T/CARTA 15 HJS	L299.00	- 2 +	L598.00
	CARTUCHO CANON CLI-36 COLOR	L649.00	- 1 +	L649.00
	CARTUCHO NEGRO CANON CLI 151 B	L359.00	- 1 +	L359.00
	IMPRESORA CANON IP7210	L2,899.00	- 1 +	L2,899.00

**TOTAL** ID del carrito: 04728732

¡Espera!  
¿Tienes algún cupón de descuento?

Ingresar tu cupón aquí

---

**SUBTOTAL:** L4,800.90

---

**TOTAL:** L4,900.90

Los precios ya incluyen 15% de IVA.

Fuente: Office Depot.

## Ilustración 15. Cotización Final Office Depot

Tienes 4 artículos en tu carrito ID del carrito: 04728732

ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN	PRECIO	CANTIDAD	PRECIO
	REPUESTO MAPED CUCHILLAS GUILL	L46.90	- 1 +	L46.90
	PAPEL FOTOGRAFICO MATE SATIN 200G T/CARTA 15 HJS	L299.00	- 2 +	L598.00
	CARTUCHO CANON CLI-36 COLOR	L649.00	- 1 +	L649.00
	CARTUCHO NEGRO CANON CLI 151 B	L359.00	- 1 +	L359.00

**TOTAL** ID del carrito: 04728732

¡Espera!  
¿Tienes algún cupón de descuento?

Ingresar tu cupón aquí

---

**SUBTOTAL:** L1,652.90

---

**TOTAL:** L1,652.90

Los precios ya incluyen 15% de IVA.

Fuente: Office Depot.

## Anexo 6: Propuesta de mejora

### Ilustración 16. Encuesta Plan de Emergencias

#### Encuesta Plan de Emergencias

Nombre completo: \_\_\_\_\_

Puesto que desempeña: \_\_\_\_\_

Tiempo de laborar en el hotel: \_\_\_\_\_

**IMPORTANTE:** La presente encuesta es para determinar si es necesaria la implementación de un plan de emergencias para Ibagari Boutique Hotel. Encierre la respuesta que mejor le parezca con un círculo.

1. ¿Alguna vez se ha encontrado en alguna situación de emergencia? Ejemplo: intrusión, terremoto, incendio, etc.
 

a. Si	b. No
-------	-------
  
2. ¿Sabe qué hacer en caso de emergencias, ya sean de carácter natural o de algún incidente provocado por terceros?
 

a. Si	b. No
-------	-------
  
3. ¿Cómo ha reaccionado ante estas situaciones? Comente.
 

---



---



---
  
4. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación para combatir estos incidentes?
 

a. Si	b. No
-------	-------
  
5. ¿Considera importante que le brinden capacitaciones para saber que hacer y como reaccionar ante posibles incidentes?
 

a. Si	b. No
-------	-------
  
6. ¿Le gustaría formar parte de capacitaciones para la resolución de problemas o emergencias que se puedan presentar?
 

a. Si	b. No
-------	-------





## Ilustración 17. Plan de Emergencias Duna Divers

### Duna Divers Emergency Action Plan

Location: Ibagari Hotel, Tamarind Drive. Phone number: 9908-1722

#### Personnel responsible:

1. Francheska Krysiak (Dive center Manager) 9551- 0163
2. Javier Aguilar (Ibagari manager) 9546 – 2909
3. Norlan Lopez (Captain) 9584 - 1687

#### Emergency phone numbers:

- Policia: 911, 8788 - 1967
- Ambulancia (Hospital): 9446 – 0097
- Ambulancia (Wood Center): 2445 – 1080
- Bomberos: 911, 3237 - 3074
- Security (Bulldog): 9456- 3577
- Doctor Ramos: 3178 – 2189
- Hyperbaric Chamber (Anthony's Key): 2445- 3003
- COPECO (Stevie Arch): 3282 – 2282

#### Emergency Equipment:

- Oxygen kits (Green cases): 2 in dive center, 1 on Ibagari
- First Aid kits (white cases): 1 in Chiquita (boat), 1 in office
- Fire extinguishers: 1 in dive shop, 2 in kitchen, 1 in office
- Panic button: black button under window beside water cooler in dive shop

**If personnel trained in First Aid are not available, as a minimum, attempt to provide the following assistance:**

- 1. In all cases: call emergency services and notify those around you for help!**
2. In the case of bleeding, apply direct pressure on the wound.
3. In the case of choking, use the Heimlich maneuver to clear air passageways.
4. In the case of unconsciousness with breathing, assume spinal injury – do not move the person unless necessary!
5. In the case of unconsciousness without breathing, begin CPR (chest compressions and rescue breathing)!



6. In case of decompression illness – provide emergency oxygen (100% O<sub>2</sub>) from green kits in dive shop – or dive boat.

In case of injured diver, please note:

Name \_\_\_\_\_

Maximum Depth \_\_\_\_\_

Dive Time \_\_\_\_\_

Ascent Rate (fast/average/slow) \_\_\_\_\_

Safety Stop/Decompression Made \_\_\_\_\_

Gas Used (air/nitrox/trimix) \_\_\_\_\_

Dives in Previous 48 Hours \_\_\_\_\_

Accident Description:

Location/ Time / Depth \_\_\_\_\_

Details \_\_\_\_\_

First Aid Given and Patient's Response \_\_\_\_\_

Further Treatment Advised \_\_\_\_\_

#### Reminders!

- Remember to assess the scene, and formulate a safe action plan (your safety is your highest priority).
- In all cases, call emergency services first, then provide medical assistance.
- Assess situation for potential future hazards, do not move victims unless in immediate danger.
- Providing medical care before EMS arrives can save someone's life!

Specific First Aid – in relation to the dive shop

### 1. Lionfish spines, coral, jellyfish and hydroid stings

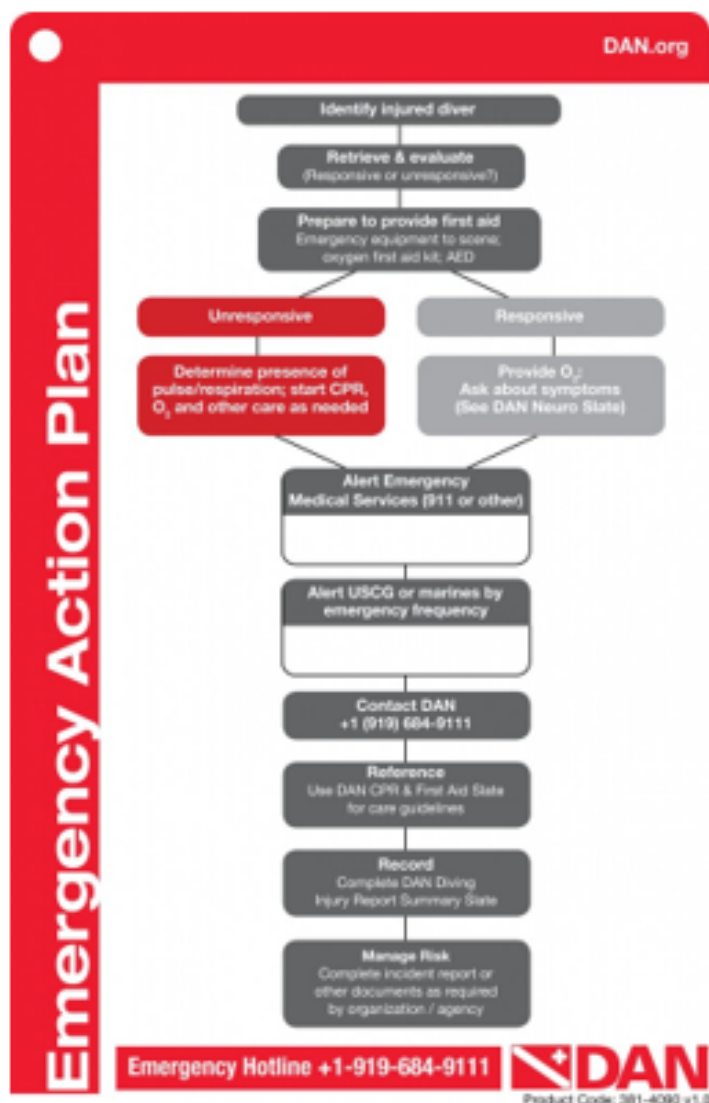
- treat immediately with hot water, watch for allergic reaction, seek medical attention from doctors at Anthony's Key

### 2. Stonefish spines

- antivenom is available, remove barbs, control bleeding, immerse in hot water if possible, seek medical attention from doctors at Anthony's Key

### 3. Heat Stroke and Exhaustion

- Move to cool, shaded area, spray with cool water, cover with wet cold cloth, drink electrolyte beverage, lay down, call emergency services if condition doesn't improve



**Ilustración 18.** Cotización Torre Fuerte**EMPRESA DE SEGURIDAD TORRE FUERTE S. de R. L.**

"Porque tú has sido mi refugio y TORRE FUERTE delante del enemigo". (salmo 61.3)"

TEG: Res. Las Uvas, etapa 1, bloque 39, casa 21. / SPS: Colonia Altamira, 19 avenida, 22 y 23 calle, casa 2228.

/ COM: Residencial America 1/2 al norte Escuela Guadalupe Ulloa Teléfonos 2740-0407/9435-1413.

[www.seguridadtorrefuerte.hn](http://www.seguridadtorrefuerte.hn)

[Empresa de Seguridad Torre Fuerte](#)

---

Tegucigalpa M.D.C., 11 de Junio 2019

Estimado Coronel Carlos Espinoza  
GRUPO CSC  
Presente

Por este medio le saludo deseándole muchos éxitos en sus actividades cotidianas. A continuación le comparto la propuesta Económica del Análisis de Vulnerabilidad solicitado.

Descripción:

- Análisis de seguridad, de las zonas más vulnerables de la ciudad de Roatán Hotel Boutique IBAGARI.

Detalles del servicio:

- Análisis de la seguridad de Instalaciones y Recomendaciones Generales de Seguridad

Valor de Propuesta Económica.

- Valor total del servicio, \$ 1,800.00

Atentamente.

---

**Rolando Palma**  
**Gerencia Comercial**

## **APÉNDICE**

### **Plan de Emergencia Ibagari Boutique Hotel**

#### **Introducción.**

Ibagari Boutique Hotel es un hotel de ocho habitaciones ubicado en Tamarind Drive entre West End y West Bay, Roatán, Islas de la Bahía. Este se encuentra a solo unos metros de la playa, su construcción es de madera en un gran porcentaje y cuenta con tres pisos.

#### **Objetivo.**

El objetivo del presente plan es proporcionar una guía de procedimientos para llevar a cabo en caso de emergencia dentro de Ibagari Boutique Hotel, velando por la seguridad tanto de los huéspedes como de los empleados o cualquier persona que se encuentre dentro del Hotel.

#### **Alcance.**

El encargado principal de las emergencias es el Gerente General de Ibagari Boutique Hotel, pero esta guía es para todo el personal para casos de emergencias. Cada quien tendrá la responsabilidad en caso de emergencia de tomar las acciones necesarias para salvaguardar la integridad de cada uno de los individuos ya sean huéspedes o empleados. Esto va desde un pequeño incidente a una evacuación total del Hotel.

El Plan de Emergencias se aplicará de manera inmediata en caso de cualquier emergencia mencionada en el mismo. Se llevará a cabo el procedimiento estipulado y se informará a los encargados de cada área, así como también al Gerente General.

**Responsabilidades.**

1. Salvar vidas y evitar lesiones.
2. Cuidar de la salud y del medio ambiente.
3. Proteger a los huéspedes y empleados.
4. Proteger el inmobiliario y las instalaciones.
5. Reiniciar la operación.
6. Coordinar, dirigir y controlar las operaciones de emergencia.
7. Coordinar las operaciones de emergencia con las fuerzas de apoyo externas.
8. Mantener informados a los huéspedes y a los empleados sobre los hechos.
9. Evaluar las situaciones para coordinar las acciones y medidas necesarias.
10. Realizar un informe de los acontecimientos una vez solventada la emergencia.

**Apoyo Externo.**

El Gerente General establecerá y coordinará la comunicación con las agencias de apoyo tanto del gobierno como privadas, para que estas atiendan a las emergencias en caso de ser necesaria la presencia de las mismas. Así mismo, se presentan los números de las organizaciones que pueden brindar el apoyo necesario, las cuales se pueden contactar para solventar la problemática.

Todo el personal tiene la obligación de brindar apoyo en caso de emergencias, logrando así cuidar de la integridad de los huéspedes, así como también del mismo equipo de trabajo. Así mismo, es su responsabilidad notificar al Gerente General y encargados de áreas sobre los sucesos de manera inmediata para aplicar el Plan de Emergencias.

**Números de Emergencia.**

Numero de Emergencia Nacional 911 (24/7)

***Ambulancias:***

- AirEvac International 9560-9945
- Alert International Rescue 2449-2925

- Cruz Roja 9501-4498
- COPECO, Dixon Cove 9590-0001
- Ambulancia (Departamento de Bomberos) 2445-0430

***Hospitales:***

- Roatan Public Hospital, Coxen Hole 2445-1227
- Woods Medical Center, Coxen Hole 2445-1080
- CEMESA, French Harbour 9446-0097
- Clínica Esperanza, Sandy Bay 2445-3234
- Anthony's Key Clinic, Sandy Bay 9450-3253

***Bomberos:***

- Cuerpo de Bomberos, Dixon Cove 2445-0430
- Cuerpo de Bomberos, Oak Ridge 2408-3794

***Policía:***

- Policía Nacional 2455-6438
- Policía de Transito 2455-6471
- Policía de Investigación (DPI) 2455-6449

***Embajadas y Consulados:***

- Embajada Estadounidense, Tegucigalpa 2236-9320
- Embajada Canadiense, Tegucigalpa 2232-4551
- Embajada Británica, Guatemala (502) 2380-7300
- Consulado Italiano 9970-0220

## **Plan General de Evacuación.**

### *Definiciones de Conceptos.*

**Salida de Evacuación:** Es aquella que va directamente al exterior del plantel o hacia una vía de escape. En este caso serían las salidas más cercanas como ser la entrada principal por el lado de la calle o la que va hacia la playa.

**Vía de Evacuación:** Es aquella que facilita el movimiento seguro de las personas hacia el lugar de evacuación. En este caso todos los pasillos que conectan a las entradas y salidas principales por el lado de la calle o de la playa.

**Zona de Seguridad:** Punto previamente determinado hacia donde se evacuarán a las personas temporalmente hasta que se solventa la situación.

Las zonas deben reunir estos requisitos:

- Fácil acceso
- Fácil evacuación
- No cerca de líneas eléctricas
- Retirado de depósitos de combustible o inflamables
- Lejos del humo

### *Procedimientos para la Evacuación.*

Todo el personal debe conocer los procedimientos del Plan de Evacuación. Todo el personal tiene la obligación desconectar artefactos eléctricos a su cargo, así como pases de gas, combustibles, etc.

Deberán seguir las indicaciones del encargado tomando en cuenta:

- Seguir instrucciones en todo momento
- Abandonar objetos personales
- Caminar hacia el área indicada
- Bajar escaleras caminar y evitar empujar en el pasillo
- Conocer dispositivos de protección contra incendio

- Conocer las salidas
- No correr
- No regresar al lugar del problema.

### ***Zona de Seguridad:***

Ubicación: Parqueo de la entrada principal del Hotel

### **Plan de Emergencia en Caso de Incendio.**

Los incendios pueden llegar una situación de emergencia de mayor incidencia, sin embargo, si magnitud puede variar. Los incendios mayores serán únicamente atendidos por el Cuerpo de Bomberos y se procederá a la evacuación total del Hotel.

Durante emergencias de incendios la máxima prioridad será proteger la salud y seguridad de todas las personas dentro del Hotel. Tan pronto como se identifique una emergencia de este grado se procederá a dar el aviso de incendio y seguidamente se procederá con la evacuación.

### ***Antes de que ocurra un incendio.***

El encargado de Mantenimiento se asegurará de que todo el equipo de prevención y extinción se inspeccione debidamente, lo cual deberá estar en sus tareas en un mínimo de dos veces por año por el personal calificado.

Así mismo, se debe mantener un programa de capacitación continua del uso de extintores y evacuación, implementando los simulacros y el repaso del Plan de Emergencias.

Todos los empleados son responsables de mantener sus áreas de trabajo limpias y ordenadas. En caso de cualquier irregularidad, informaran inmediatamente a sus superiores.

### ***Durante un Incendio.***

Cualquier empleado o persona que detecte o tenga el conocimiento de la irregularidad tiene la obligación y responsabilidad de informarlo.



Tan pronto como se dé la alerta se debe activar el plan de evacuación del edificio. Así mismo cualquier persona que tenga conocimiento del Plan debe informar inmediatamente al Cuerpo de Bomberos, estando atento a las indicaciones de los mismos.

Solo aquellos que posean el debido entrenamiento de extinguidor podrá realizar la operación e intentar reducir las llamas. El resto del personal procederá a la evacuación del Hotel.

El Gerente General deberá estar en comunicación con el Jefe de Bomberos en todo momento, dándole el apoyo que este necesite.

Cuando se presenten los bomberos, la persona de mayor rango se pondrá a las órdenes de estos y coordinara los procedimientos de extinción de fuego. Escuchar en todo momento las instrucciones del Cuerpo de bomberos.

Se organizará al personal para que pueda asistir a los huéspedes en sus necesidades durante la emergencia, asegurando la seguridad de estos.

#### ***Después de un incendio.***

Se evaluarán los daños y se investigarán las causas del incendio con la ayuda de la Policía Nacional y el Cuerpo de Bomberos.

Se realizarán informes de los hechos, recopilando así toda la información necesaria de lo sucedido.

Seguidamente se inspeccionarán las áreas para determinar si es posible retornar a las actividades normales. Se solicitará el visto bueno del Jefe de Bomberos.

#### **Plan de Emergencia en caso de Tormenta y Huracán.**

El objetivo es capacitar debidamente al personal para manejar emergencias de tormentas y huracanes en armonía con las necesidades y particularidades de los servicios que se ofrecen dentro del Hotel. Este plan trata de preparar las medidas necesarias para salvar vidas y evitar daños. Se busca responder durante y después de la emergencia y establecer un sistema que permita el bienestar tanto de los huéspedes como de los empleados y del Hotel.

### ***Vigilancia de Tormenta o Huracán.***

Tan pronto se emita una alerta por parte de COPECO se deben tomar las precauciones necesarias. El Gerente General estará a cargo de asignar tareas específicas a cada empleado según su área, logrando así una comunicación continua sobre la distribución de tareas y de lo que sucede durante la alerta.

Una vez emitida la alerta, la administración deberá hacer lo siguiente:

Realizar cambios en los horarios de trabajo, logrando así guardar la integridad de los empleados al no exponerlos a la crisis.

Así mismo, se deberá decidir quienes permanecerán dentro de las instalaciones.

Quienes quedan dentro deberán asegurar los equipos (archivos, escritorios, computadoras) y materiales (documentos, papeles), para que estos se coloquen lejos de ventanas y en espacios altos.

Se deberá realizar una inspección final del Hotel y sus alrededores.

Durante la tormenta, en caso de tener huéspedes y empleados, estos últimos deberán salvaguardar la integridad de los huéspedes, indicándoles las instrucciones y explicaciones necesarias logrando que este mantenga la calma.

### ***Después de la Tormenta o Huracán.***

Se realizará la inspección del Hotel para identificar los daños y riesgos. De ser necesario, se llamará al apoyo externo para solventar problemas y que el Hotel pueda volver a operar con normalidad.

### ***Plan de Emergencia en caso de Terremoto.***

Un terremoto es un desastre natural que puede ocurrir en cualquier momento, trayendo consigo una serie complicaciones grandes tanto para el Hotel como para quienes se encuentren en el mismo. En el caso del área de Roatán, suelen darse seguido. Es por eso que es importante la asignación de tareas y responsabilidades en caso de emergencia.

***Tipos de riesgos que se presentan.***

- **Riesgos físicos:** apoyo a personas con necesidades especiales, partes del edificio que pueden sufrir colapso total o parcial, muebles u objetos pesados, rutas obstaculizadas, tuberías de gas rotas, cristales rotos o cables eléctricos sueltos.
- **Riesgos químicos:** derrame de sustancias y gases, posiblemente tóxicos en su mayoría.
- **Riesgos emocionales:** aquellas personas que no puedan reaccionar adecuadamente ante la situación.

***Al momento de ocurrir un terremoto.***

Se intenta salvaguardar la integridad de los huéspedes. Los huéspedes deben permanecer dentro de la habitación hasta que pase el movimiento tanto del edificio como de los objetos cercanos. Se recomienda cubrirse bajo una mesa o escritorio o protegerse la cabeza y cuello con los brazos.

Alejarse de las puertas y ventanas de cristal, y quienes estén fuera al aire libre, deberán alejarse de postes, árboles, edificios o rótulos. De igual forma proteger su cabeza y cuello.

***Después del terremoto.***

El Gerente General aplicará el Plan de Emergencia. Las personas dentro del Hotel deberán esperar instrucciones para proceder a desalojar. Lo recomendable es dirigirse hacia las áreas de seguridad.

El Gerente General avisará a las personas en el área para proceder al desalojo. Se deberá presentar mayor atención especial a las personas con algún impedimento físico o necesidad especial.

Se debe estar alerta a las réplicas. Se debe agilizar el proceso con el debido cuidado.

Quienes estén dentro del Hotel deberán observar y preguntar si hay personas heridas. No se deberá mover a los lesionados o inconscientes, a menos que estén en peligro. Este es un procedimiento que se deberá realizar por parte de las unidades de socorro.

Identificar los riesgos o peligros que se puedan presentar por consecuencias del terremoto. Tomar en cuenta tuberías rotas, cables eléctricos o equipos con corriente eléctrica que puedan presentar un peligro.

Si se percibe olor a gas o sustancia química:

1. Abrir ventanas para que circule el aire.
2. Intentar cerrar las válvulas.
3. No encender ni apagar luces.
4. Desalojar el área.
5. Informar sobre la situación.

Se deberá realizar la debida inspección y evaluación de las áreas.

Yo \_\_\_\_\_, con número de cuenta \_\_\_\_\_, certifico que el informe elaborado como requisito de mi práctica profesional previo a la examinación del comité evaluador de la carrera de \_\_\_\_\_ ha sido redactado en base a experiencias personales y doy fe de que no ha sido copiado parcial o totalmente de trabajos anteriormente presentados, excepto aquellas partes que han sido debidamente citadas y cuyos autores han sido reconocidos dentro del texto de mi informe.

Habiendo dado fe de lo anterior, me someto a las sanciones contempladas en el Reglamento de Disciplina, según lo establecido en el artículo 16: “En el caso de fraude en exámenes y plagio en trabajos, tareas, investigaciones o proyectos, se sancionará además con la anulación total de su valor”. Remitiéndose al Comité de Ética para la firma del acta correspondiente por falta grave, aceptando matricular proyecto de graduación en el período siguiente.

---

Nombre y Firma del alumno