

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

ULEAM



**CENTRO DE ESTUDIOS DE:
POSTGRADO, INVESTIGACIÓN, RELACIONES Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL
CEPIRCI**

**MAESTRIA EN GERENCIA TURISTICA Y HOTELERA
TESIS DE GRADO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE:
MAGISTER**

EN GERENCIA TURÍSTICA Y HOTELERA

**TEMA: PREVENCIÓN Y SEGURIDAD QUE OFRECEN LOS
HOTELES DE LA CIUDAD DE MANTA Y SU RELACION
CON EL INCREMENTO DE LA DEMANDA TURÍSTICA.**

AUTOR: Ing. JULIO AVILA ROCA

Director de tesis: Lic. Pedro Moya Bustillos, M. S.c

MANTA - MANABÍ - ECUADOR

2008



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO “DE MANABI
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO, INVESTIGACIÓN,
RELACIONES Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL.
CEPIRCI

MAESTRIA EN GERENCIA TURÍSTICA Y HOTELERA

TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE:
MAGISTER EN GERENCIA TURISTICA Y HOTELERA

**TEMA: PREVENCIÓN Y SEGURIDAD QUE OFRECEN LOS
HOTELES DE LA CIUDAD DE MANTA Y SU RELACION
CON EL INCREMENTO DE LA DEMANDA TURISTICA.**

AUTOR: Ing. JULIO AVILA ROCA

DIRECTOR DE TESIS: Lic. Pedro Moya Bustillos, M.S.c

Manta- Manabí- Ecuador

2008

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABI

CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO, INVESTIGACIÓN,
RELACIONES Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL.

CEPIRCI.

MAESTRIA EN GERENCIA TURISTICA Y HOTELERA.

Los Honorables Miembros del Tribunal Examinador aprueban el informe de investigación sobre el tema:

**PREVENCIÓN Y SEGURIDAD QUE OFRECEN LOS HOTELES DE
LA CIUDAD DE MANTA Y SU RELACIÓN CON EL
INCREMENTO DE LA DEMANDA TURÍSTICA.**

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL -----

MIEMBRO DEL TRIBUNAL -----

MIEMBRO DEL TRIBUNAL -----

MIEMBRO DEL TRIBUNAL -----

MIEMBRO DEL TRIBUNAL -----

CERTIFICACIÓN

Con el fin de dar cumplimiento a disposiciones legales establecidas por la UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ- ULEAM; yo, Lic. Pedro Moya Bustillos, tutor del Centro de Estudios de Postgrado, Investigación, Relaciones y Cooperación Internacional, CEPIRCI.

Certifico:

Que el Ing. Julio Enrique Ávila Roca, ha culminado con el trabajo de investigación, organización, ejecución e informe final previo a la obtención del título de Magíster en Gerencia turística y Hotelera, cuyo tema versa sobre **“PREVENCIÓN Y SEGURIDAD QUE OFRECEN LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE MANTA Y SU RELACIÓN CON EL INCREMENTO DE LA DEMANDA TURÍSTICA”**

Manta, Febrero del 2008

Lic. Pedro Moya Bustillos

TUTOR DE TESIS

DECLARACIÓN

La argumentación, la propuesta, el sustento de la investigación y de los criterios vertidos, son de originalidad del autor y de responsabilidad de la misma

EL AUTOR

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento va dirigido hacia todas aquellas personas que han permitido ver realizados mis sueños a través de este trabajo de investigación

A Dios, mi guía espiritual, maestros, compañeros y amigos por compartir conmigo sus conocimientos, orientación, alegrías y experiencias.

A mis padres y hermanos, de manera especial a mi esposa e hijos por incentivar me cada día, por ser el apoyo incondicional de mi vida, y ayudarme a alcanzar mis metas propuestas.

JULIO

DEDICATORIA

Dedico el esfuerzo de este trabajo a Dios, mis padres, mi esposa y de manera especial a mis hijos Andrew, Arianna, y Ayaris por ser el motor fundamental de mi vida y servirme de inspiración para culminar con éxito este trabajo

Julio Enrique Ávila Roca

INDICE GENERAL

	PAGINA
RESUMEN	
SUMARY	
INTRODUCCIÓN	
CAPITULO I	
I.- ELPROBLEMA	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1.1 Contextualización	2
1.1.2 Contexto macro	2
1.1.3 Contexto meso	4
1.1.4 Contexto micro	5
1.2 ANALISIS CRÍTICO	8
1.3 PROGNOSIS	9
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	9
1.5 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	10
1.6 JUSTIFICACIÓN	11
1.7 OBJETIVOS	12
1.7.1 General	12
1.7.2 Específicos	12

CAPITULO II

2.- MARCO TEORICO	13
2.1 Fundamento filosófico	13
2.2 Fundamento teórico	17
2.2.1 Origen de la hoteleria	17
2.2.2. Mantenimientos de los hoteles	25
2.2.3. Seguridad	32
2.3 El turismo	41
2.3.1. Demanda Turística	42
2.4 Fundamento legal	46
2.4.1. Normas Iso	46
2.5. Hipótesis	51
2.6. Variable	52
2.6.1 Variable Independiente	52
2.6.2 Variable Dependiente	52

CAPITULO III

3.- METODOLOGÍA	53
3.1 Tipo de Investigación	53
3.2 Población y Muestra	54
3.3 Técnicas de Investigación	54
3.4 Operacionalización de las Variables	54
3.5 Recolección y Tabulación de la Información	57

CAPITULO IV

4. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	69
4.1 Descripción de los resultados	69
4.2 Análisis de los resultados	69
4.3 Comprobación de la Hipótesis	70

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACION	71
5.1 Conclusiones	71
5.2 Recomendaciones	72

CAPITULO VI

6. PROPUESTA	74
1. JUSTIFICACIÓN	74
2. FUNDAMENTACIÓN	74
3. OBJETIVOS	75
4. IMPORTANCIA	75
5. UBICACIÓN SECTORIAL	75
6. FACTIBILIDAD	76
7. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	76
8. DESCRIPCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS	77
9. PLAN DE ACCIÓN	77
10. ADMINISTRACIÓN	78

11. FINANCIAMIENTO	79
12. PRESUPUESTO	79
13. EVALUACIÓN	
14. BIBLIOGRAFÍA	81
15. ANEXOS	82

RESUMEN

Dentro del contexto de un mundo globalizado, la competitividad de los diversos sectores productivos de un país deben ser reorientados y redefinidos hacia la consecución de infraestructuras desarrolladas y orientadas a proporcionar parámetros de prevención y seguridad dentro del sector turístico y específicamente del sector hotelero en relación con el incremento de la demanda turística.

Medidas de prevención y seguridad como se demuestra a lo largo del presente trabajo de investigación, básicamente la innovación de tecnología moderna y la implementación de nuevas normas y procedimientos actualizados, constituyen la premisa general y el eje articulador del mismo; en cuanto dice relación a las normas de calidad que deben implementarse y cumplirse para brindar la oferta de bienes y servicios de quienes demandan atención de primer nivel dentro del campo hotelero de la ciudad de Manta.

Es por esta razón que la muestra de los hoteles tomados como referencia para el desarrollo del presente trabajo, demuestran las falencias y recursos limitados con el objetivo central del mismo, y que lo constituyen la prevención y seguridad que ofrecen los hoteles de la ciudad de Manta y su relación con el incremento de la demanda turística, dejando entre ver que tanto la innovación de estructura moderna como el cambio total de prácticas antiguas se encuentra en perfecta relación con el índice de desarrollo turístico de la ciudad con la promisoría oferta de nuevos campos del sector laboral que tiendan a brindar oportunidad a los profesionales de esta área formados por el alma mater mantense, quienes se constituyen en los abalizadores y desarrolladores del presente trabajo, tratando de socializarlo con los sectores empresariales que hacen del sector turístico su fuente de ingreso personal y desarrollo de toda la comunidad mantense.

SUMMARY

Inside the context of a world globalizado, the competitiveness of the diverse productive sectors of a country should be reoriented and redefined toward the attainment of developed infrastructures and guided to provide parameters of prevention and security inside the tourist sector and specifically of the hotel sector in connection with the increment of the tourist demand.

Measures of prevention and security like it is demonstrated along the present investigation work, basically the innovation of modern technology and the implementation of new norms and up-to-date procedures, they constitute the general premise and the axis articulator of the same one; as soon as he/she says relationship to the norms of quality that should be implemented and to be completed to offer the offer of goods and services of those who demand attention of first level inside the hotel field of the city of Blanket.

It is for this reason that the sample of the hotels taken as reference for the development of the present work, they demonstrate the falencias and limited resources with the central objective of the same one, and that they constitute it the prevention and security that offer the hotels of the city of Blanket and their relationship with the increment of the tourist demand, leaving among seeing that so much the innovation of modern structure as the total change of practical old it is in perfect relationship with the index of tourist development of the city with the promissory offer of new fields of the labor sector that you/they spread to offer opportunity to the professionals of this area formed by the soul mater you stay who are constituted in the abalizadores and developers of the present work, trying to socialize it with the managerial sectors that make of the tourist sector their source of personal entrance and development of the whole community stays.

INTRODUCCIÓN.

El presente trabajo de investigación y específicamente el capítulo tercero, tiene que ver con el tema planteado como producto de una serie de encuestas realizadas a los hoteles, turistas y empleados, que ha demostrado que en la mayoría de la muestra los hoteles que ofertan servicios turísticos en la ciudad de Manta no cuentan con medidas de prevención y seguridad en un porcentaje de un 90 %.

El tema propuesto es de completa validez y actualidad y surge de la necesidad de implantar nuevas técnicas y procedimientos en medidas de seguridad y prevención en los diferentes hoteles de la ciudad de Manta y como referente nacional.

El capítulo IV hace referencia a los orígenes de la hotelería, doctrina complementada con una extensa bibliografía al respecto haciendo un análisis conceptual teórico, práctico y con reforzamiento y fundamentación legal amparadas en normas internacionales reconocidas y que básicamente son las ISO.

De la misma manera analiza ampliamente el desarrollo y evolución de la hotelería y su transformación, con el devenir del tiempo así como el recurso humano y su capacitación técnica y profesional que deben cumplir con elementales conocimientos de la tecnología a innovarse, para el mejor funcionamiento de la oferta turística en el parque hotelero.

Con relación a la metodología, ésta se desarrolla poniendo énfasis en la formulación de encuestas realizadas a los hoteles escogidos para la muestra realizando la correspondiente tabulación de la misma y realizando cuadros estadísticos que demuestran los porcentajes casi completos de ausentismo de normas de prevención y seguridad en los hoteles de la ciudad de Manta. Analizando los diferentes resultados que por decir lo menos produjeron un resultado negativo y obsoleto de medidas de

prevención y seguridad que en definitiva aseguran el cumplimiento de la hipótesis formulada en la realización del presente trabajo de investigación.

En referencia a la descripción y análisis de los resultados, los cuadros estadísticos demuestran los porcentajes de las necesidades que tienen los hoteles en equipamiento de primer nivel, con ello no existe una prevención y seguridad adecuada, también es necesario el personal idóneo en todas sus áreas. La mayoría de los hoteles lo que realizan es un mantenimiento correctivo para de esa manera corregir sus instalaciones y tener operativas las pocas máquinas que existen, es por estas razones que al no existir maquinarias ni personal especializados, carecen totalmente de prevención y seguridad sin mencionar las normas de calidad.

El último capítulo de este trabajo culmina con las conclusiones y recomendaciones del tema propuesto lo que lograran determinar si la implantación de nuevas técnicas y medidas de prevención y seguridad debidamente complementada con el recurso humano idóneo influyan en una nueva oferta de servicios turísticos modernos y en tecnología de primer nivel.

Conclusiones y recomendaciones en lo principal reflejan el problema y sus posibles soluciones debiendo los empresarios de este sector tomar como punto de partida el presente trabajo de investigación y su aplicación en el creciente desarrollo turístico de la ciudad y la provincia de Manabí.

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Con los conocimientos y experiencias adquiridos a lo largo de la carrera profesional y Docencia Universitaria, así como también del proceso de estudio de esta maestría se procede a seleccionar algunos temas, y para el escojtitamiento del mismo fue conveniente tomar en cuenta algunos criterios:

- A) Interés personal sobre el Tema.
- B) Relevancia y Pertinencia.
- C) Estar inclinado sobre la línea de investigación escogida.
- D) El conocimiento científico no es algo terminado y concluido.
- E) En el tiempo surgen problema o interrogantes que ameritan explicaciones o soluciones.
- F) Originalidad.
- G) Viabilidad.

Estos criterios, hicieron que se inicie una Exploración Preliminar, que consistió en indagar fuentes documentales y encuestas preliminares para precisarlo, conocer los diferentes criterios que se han vertido alrededor del mismo, saber si cuenta con la información para realizar su investigación. Realizadas las encuestas preliminares, se definió el tema que más necesidades tiene considerando el criterio más relevante que fue Interés personal sobre el tema, este escojimiento recayó en la Temática que es: **Prevención y Seguridad que ofrecen los Hoteles de la Ciudad de Manta y su relación con el incremento de la demanda turística**

1.1.1 Contextualización.

Luego de haberse realizado las encuestas preliminares, se está en condiciones de planificar la investigación mediante la elaboración del diseño que puede estar constituido de los siguientes puntos:

1.1.2. Contexto macro

Con el transcurso del tiempo, a medida que la tecnología avanza, el bienestar humano crece, lo cuál exige que se creen infraestructuras orientadas a proporcionar comodidad y seguridad. Todo riesgo se puede originar en las condiciones peligrosas creadas tanto por las máquinas, equipos, instalaciones y procesos de trabajo, como por los actos peligrosos del personal. La localización de riesgos deberá ser responsabilidad de todos los miembros del hotel, pero en especial y directamente del gerente de seguridad, quien tendrá a su cargo dicha localización de forma permanente. La comunicación de la existencia de cualquier riesgo deberá efectuarse de preferencia en impresos hechos para tal efecto por la gerencia de seguridad, a fin de que se conozca esta medida.

Departamentalizar la institución por zonas de actividades facilitará la localización de riesgos; además, la atención de dichas zonas debe ser en términos de manejo de materiales, equipos, herramientas y en especial del proceso de desarrollo del trabajo, funciones y áreas funcionales.

Los jefes de áreas funcionales deberán mantener en actualización un listado de riesgos localizados, el cual, integrado en la gerencia de seguridad, constituirá el inventario total actualizado de aquellas. El inventario general actualizado de riesgos constituye un medio para controlar la evolución de la actividad de seguridad, y un punto de partida para iniciar acciones planeadas que tiendan a disminuir o eliminar el grado de peligrosidad existente. En dicho inventario de seguridad se deberán anotar tanto los riesgos

eliminados como los incorporados. El gerente de seguridad deberá contar con dicho inventario actualizado en los últimos días de cada mes, a fin de disponer medidas preventivas y correctivas para el mes siguiente.

Los riesgos deberán ser cuantificados mediante una tabla de condiciones y actos peligrosos, cada condición peligrosa deberá valorarse en puntos de riesgo ofrecido; así una condición peligrosa se podrá eliminar o disminuir cuantitativamente, lo cual permitirá reflejar en una cifra significativa la actuación de cada compartimiento del hotel en lo referente localización de riesgos. Todo ello facilitará la labor del gerente de seguridad mediante el análisis estadístico de la situación en términos generales.

Se puede definir a la seguridad como un conjunto de medidas destinadas a proporcionar bienestar y seguridad a los huéspedes y a sus pertenencias, al minimizar los posibles riesgos debidos a condiciones inseguras de la instalación, al eliminar en lo posible los actos inseguros ocasionados tanto por el personal del hotel como por los propios huéspedes y visitantes, al afrontar situaciones del entorno negativas, ocasionadas por crímenes, desastres naturales, desórdenes civiles, guerras y otros, que pertenecen a la calidad de riesgos incontrolables.

La eliminación de los accidentes en sus diversas clasificaciones genera seguridad; para el usuario, el hotel y el trabajador:

- a) Para el usuario significa: seguridad, tranquilidad, confianza, voluntad de retorno, y agente promocional de la instalación.
- b) Para el hotel, denota reducción de pérdidas económicas y sociales, mejora la imagen de la instalación, incrementa la productividad hotelera, y aumento de su rentabilidad.
- c) Para el trabajador significa ambiente de trabajo agradable, laborar en condiciones de seguridad e higiene, incremento de la productividad personal, y

aumento de la motivación del personal, que se traducen en la autorrealización del individuo.

1.1.3 Contexto meso.

Para efectos de estudio del presente capítulo, el término hotel se considerará en sentido genérico, que abarca hoteles, residencias, moteles y en general, cualquier establecimiento cuya finalidad de servicio es exclusivamente dar hospedaje.

La seguridad en las organizaciones constituye un factor clave de apoyo a su administración. Como las empresas modernas son sistemas organizados, en los cuales sus diversos elementos se interrelacionan, aquí sólo se hablará del mundo del hotel, en el que los accidentes de trabajo y la seguridad de las instalaciones se interrelacionan definitivamente con el buen funcionamiento e imagen de la instalación hotelera.

A menudo se tienen noticias de incendios y accidentes en instalaciones hoteleras, y lo primero que uno se pregunta es si la instalación estuvo o no asegurada. Esta manera de ver las cosas es demasiado superficial y obedece a criterios simplistas, debido a la falta de conocimientos de la magnitud de los resultados en sentido negativo.

Por otra parte, cuando se habla de seguridad surge en primer término, tomar medidas contra incendios y pensar exclusivamente en seguros y otros elementos de carácter netamente mecánicos; sin embargo, en el fondo la problemática de la seguridad y el mantenimiento rebasa todos esos conceptos demasiado generales, y se proyecta más sobre la profundidad de su importancia, de sus resultados y de la propia supervivencia de la instalación.

1.1.4 Contexto micro.

Sin duda alguna Manta además de ser un centro pesquero y puerto marítimo, es un centro de turismo que genera con ello un desarrollo económico, que contribuye al progreso de la ciudad y al bienestar de sus habitantes.

Además; Manta se ha convertido en los últimos años en el “PRIMER MUNICIPIO TURÍSTICO DEL ECUADOR”, proyectando la riqueza geográfica, étnica y cultural de la provincia de Manabí, incluyendo la industria hotelera considerada transversal, generando trabajo a miles de personas, dinamizando la economía local.

Todos estos hechos hacen de Manta el mejor atractivo turístico de Manabí y del país.

Hoteles en la ciudad de Manta

La infraestructura o edificaciones de los hoteles de Manta de ayer consistía en construcciones de caña guadua y los techos de cadí, por lo cual los hombres mantenses hacían quincha para colocar en las paredes y mantener en mejor estado las casas que tenían las funciones de hotel.

Él quincha lo elaboraban los mismos habitantes. Para ello utilizaban hierba picada, barro, heces fecales de asnos, mulas y vacas, esto los mezclaban en un pequeño hoyo en la tierra, hasta obtener una buena masa y colocarlas en las paredes.

Una vez lista las paredes, también había que engalanarlas, puesto que el color gris opaco no brindada mucha vistosidad a las viviendas, por eso las pintaban con yeso siendo así que la gran cantidad de las casas de Manta de ayer fueron blancas.

El primer hotel creado fue el “Americano” en 1934, del Sr. Andrade estaban en una casa frente al parque 4 de noviembre ahora en este lugar se encuentra Fibeca. Este hotel duro 10 años, y era considerado el de mejor categoría.

En este mismo tiempo existía otro hotel muy reconocido en Manta, la casa del Señor Emilio López, hombre clásico de Manta, propietario de Lanchas de comercio y productos.

Esta casa tenía gran acogida por que se encontraba cerca de la estación del Ferrocarril Manta-Santa Ana.

Este hotel solo ofrecía hospedaje, y los turistas acudían a los comedores que estaban ubicados en lo que hoy es la plaza cívica.

Casi todos los hoteles o lugar de hospedaje en esa época tuvieron las mismas características de ser casonas amplias y espaciosas. Después surge el hotel “Buenos Aires” en 1940, este poseía un gran jardín lleno de flores con bancos, fué el más famoso que tuvo la ciudad, se hacían fiestas en este lugar con capacidad de 500 personas, los presidentes se hospedaban en este hotel, además se ofrecían servicios de alimentos conocida por los platos típicos que hacía que los turistas acudieran al lugar.

Luego en el año 1942 hasta el 50 aparece el hotel “Europa” ubicado en lo que hoy es Inepaca, cuyo dueño fue el Sr. Ricardo Cibriari (Italiano), que residía en Manta casándose con una nativa de esta ciudad, construyendo este hotel y ofreciendo servicios de alimentos.

Surge también el hotel Aragonés cuyo dueño fue Don Ramón Virgilio Azua, este hotel ofrecía servicios de alimentos, luego únicamente habitaciones hasta que fue vendido y lo compró el Sr. Sierra cambiándole el nombre al hotel por Midland.

Aparece el hotel Nixon donde hoy se encuentra el Banco de los Andes, el que lo dirigía fue Alberto Buenaventura. Después el Manabí Hotel que sus dueños tenía un hotel en Portoviejo era del Sr. Luis Alfredo Hadad: este vino a establecerse en Manta por sus afluencias.

Luego aparecen los hoteles incluyendo servicios de restaurantes, con nueva infraestructura, material de construcción, y diseño, a partir de los años 80, como se

puede apreciar en la actualidad, conociéndolas por medio de categorías, según los servicios que ofrecen a los turistas tanto nacionales como extranjeros.

En la actualidad Manta cuenta con varios hoteles, hostales, cabañas, complejos hoteleros, la mayoría con servicios de información y conexiones para elaborar programas de navegación, pesca deportiva, exploración y otras actividades de los cuales disfruta mucho el turista extranjero.

Finalmente aparecen los hoteles las Gaviotas, las Rocas, Lun Fun, entre otras con una infraestructura moderna brindando servicios de bares restaurantes, habitaciones confortables, etc; mejorando estos servicios cada día para beneficio de la ciudad y de los negocios.

Terminando con el último hotel que empezó a diseñarse en 2002 y funcionó en 2004, gracias a los hombres de negocios de Manta, Guayaquil, Quito y Cuenca, que vieron con optimismo el desarrollo de la ciudad, disponiendo de un hotel denominado cinco estrellas, ubicado estratégicamente vía Barbasquillo como es el hotel "HOWARD JOHNSON" catalogado eslabón Suizo.

Este hotel como cadena Nacional e Internacional tiene como parte de sus proyecciones mejorar y crecer tanto en su infraestructura y servicio, por tal circunstancia siempre se está tratando de crear y buscar diferentes opciones a los clientes es decir, el mejoramiento de las instalaciones.

Todo depende de cómo el turismo vaya creciendo, y en base a esto, se va a incrementar y lograr así que un hotel tenga excelentes innovaciones.

Además, de mejorar la estructura de los hoteles, los propietarios u hoteleros no se han preocupado de capacitar a sus colaboradores lo suficiente para ofrecer un mejor servicio. Los responsables de la administración del sector comprenden que la hotelería tiene clima

competitivo por tanto tienen como objetivo rivalizarse con las mayores probabilidades de éxito.

Los hoteles que se detallan a continuación son los que actualmente disponen la ciudad, con categorías que han sido designados de acuerdo con los servicios que ofrecen y a la capacidad que tienen, además se ha incluido las direcciones para mayor información a lo referente de hoteles.

1.2 ANÁLISIS CRÍTICO

Después de diagnosticarse lo que significa la seguridad, prevención y el mantenimiento hotelero, es un campo nuevo para la Industria Hotelera de seguir normas y procedimientos como cualquier industria de producción, con la diferencia que en la industria de producción es el daño de la línea de proceso o material; en la industria hotelera son los accidentes de los huéspedes o empleados que son de perjuicio económico tanto para la empresa como para la ciudad.

Por lo tanto hay algunas alternativas o un análisis de la infraestructura hotelera y los pasos que se podrían seguir tanto en la prevención y seguridad con respecto al empleado para evitar los daños materiales y personales que influyen en el incremento o disminución del turista para que llegue a nuestra Provincia y en especial a hospedarse en los hoteles de la ciudad de Manta, como hemos visto que año a año crece la demanda turística.

También es necesario mencionar de los encargados de mantenimiento de prevención y seguridad, deben ser profesionales experimentados para emprender procesos nuevos para ellos y bien dispuestos a modificar sus métodos de trabajo para adaptarse a situaciones de diversas índoles.

Cabe mencionar que después de haberse realizado varias encuestas preliminares a diferentes empresas hoteleras los resultados son: que estas lo que realizan es

mantenimiento preventivo y correctivo para sus diferentes instalaciones. Es necesario; investigar a profundidad todas sus áreas para saber a ciencia cierta si es que realmente cumplen con las normas establecidas para dicha empresa tanto en lo personal, infraestructura y equipamiento.

1.3 PROGNOSIS.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo fundamental contribuir al desarrollo turístico de esta ciudad de Manta, esperando que el mismo sea comentado, revisado aplicado por quienes se desenvuelven en el desarrollo específico del sector hotelero; teniendo como principales fuentes de referencia los principales hoteles como se detallan en nuestra propuesta.

Es de esperar que el conocimiento y aplicación de los principales ejes del presente trabajo redunden en beneficio del desarrollo socio económico, comercial y turístico de esta ciudad la provincia y el país; caso contrario se vera avocados con las mismas dificultades.

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la Prevención y Seguridad que ofrecen los Hoteles de la Ciudad de Manta y su relación con el incremento de la Demanda Turística?

Subproblemas

¿Cómo se da la Prevención y Seguridad en los Hoteles de Manta?

¿Cuál es el incremento de los Turistas en la Ciudad de Manta?

¿Hasta donde asume responsabilidad la Empresa Hotelera en relación a la Prevención y Seguridad?

¿Cuál es la dinámica del Hotel en la Industria Hotelera y de los turistas?

¿Cuál es el grado de participación de los turistas en el hotel?

1.5 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La experiencia profesional teórico, práctico y docente, las lecturas y las indagaciones y encuestas preliminares, así como los estudios realizados en la maestría, permiten ir precisando los aspectos relevantes del problema planteado, tener bases teóricas y prácticas que sustenten sus explicaciones y ayuden en el proceso mismo de la investigación. De allí que se ha planteado en forma clara y precisa su delimitación en los hoteles, la necesidad y el alcance, esto hará que se ahorre lecturas y búsquedas de datos que no contribuyen a explicar y resolver el problema. Además la formulación del problema a manera de preguntas fue de gran ayuda para el establecimiento de los límites y objetivos de la investigación.

CAMPO: Hotelero

AREA: Demanda Turística

ASPECTO: Prevención Y Seguridad

TEMA: Prevención y Seguridad que ofrecen los Hoteles de la Ciudad de Manta y su Relación con el Incremento de la Demanda Turística.

PROBLEMA: ¿Cuál es la Prevención y Seguridad que ofrecen los Hoteles de la Ciudad de Manta y su relación con el incremento de la Demanda Turística?

DELIMITACIÓN ESPACIAL: En Manta 2002 - 2006

1.6 JUSTIFICACION

Se hizo el escojimiento del tema “**Prevención y Seguridad que ofrecen los Hoteles de la Ciudad de Manta y su relación con el incremento de la demanda turística periodo 2002 – 2006**”.

Entre otros temas, esto por interés personal, por ser relevante y pertinente, por conocer la actual situación con que cuentan los hoteleros en lo que es prevención y seguridad de todas sus áreas. ¿Cuál es su aporte como industria si cumple con todos los requerimientos de la seguridad para el huésped?, y más que todo, que por conocimientos generales, se sabe que el sector hotelero es un factor preponderante que genera ingresos para solventar ciertos problemas en cuanto a la plaza de trabajo que tiene el país y en especial Manta.

Resumiendo se quiere saber si el hotelero cumple con las medidas preventivas y seguridad en todo el hotel, para que los huéspedes se sienta seguros ya que es sabido que la gran mayoría carecen de esta actividad que más adelante pueden ocasionar serios problemas, tanto en la producción como Empresa e ingreso para el establecimiento e indirectamente a la ciudad en general.

Social.- Tiene relación con el Incremento de plazas de trabajos lo que redundará en el incremento del mercado laboral y consecuentemente el bienestar indirecto de quienes ocupan esas nuevas plazas de trabajo.

Factibilidad.- La propuesta es factible en tanto y en cuanto la Prevención y Seguridad en los principales hoteles de la ciudad de Manta implementen nuevos sistemas que brinden la comodidad y la seguridad de quienes requieren estos servicios.

Originalidad.- La presente propuesta es original ya que hasta la presente no existen trabajos realizados con relación al tema por lo que constituye una propuesta innovadora al alcance de quienes se desenvuelven dentro del negocio turístico.

Institucional.- Dentro del campo institucional la ULEAM. Pondrá en conocimientos de los interesados la propuesta que está a consideración del alma mater mantenerse mediante convenios de Cooperación Inter. Institucional a efectos de socializar el trabajo realizado.

Carácter Metodológico.- La metodología a seguir para la realización del trabajo en referencia esta relacionado con el trabajo Insitu en los hoteles de mayor jerarquía considerado de cinco estrellas en la ciudad de Manta.

1.7 OBJETIVOS

1.7.1 Generales

Investigar la **Prevención y Seguridad que ofrecen los Hoteles de la Ciudad de Manta y su relación con el incremento de la Demanda Turística.**

1.7.2 Específicos

- * Identificar la Prevención y Seguridad en los Hoteles de Manta.
- * Conocer el incremento de los Turistas en la Ciudad de Manta
- * Evidenciar la responsabilidad del personal que labora dentro de los hoteles
- * Identificar la Dinámica de la Industria Hotelera en la Prevención y Seguridad de los Turistas.
- * Identificar el grado de participación de los turistas en el hotel
- * Presentar una propuesta de solución

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

2.1 FUNDAMENTOS FILOSOFICOS.

Desarrollo de la Hoteleria

Hotel proviene de la taberna, a raíz de un cambio de nombre “taberna” por el de “hotel”. El término “hotel” sonaba más pomposo ya que con él se denominaba en Francia a la residencia urbana de personalidades o de gente de posición, o implicaba que un edificio era público, como el Hotel de Ville (ayuntamiento), o aún mejor, el hotel de la Monnaie (casa de la Moneda).

Con la revolución Francesa, muchos edificios privados pasaron a ser propiedad del pueblo y por lo tanto fueron llamados hoteles. Las casas de campo que tenían la función de posadas se denominaban, y todavía es así, albergues. Los nombres franceses eran muy populares en 1790, ya que Francia colaboró con los independientes de la revolución americana, y porque los primeros tiempos de la Revolución Francesa fueron considerados como una importante muestra de democracia.

El término “hotel” tiene raíces comunes con los términos hospitalidad, hostelería, hospital y hospicio. La palabra española “huésped” tiene también el mismo origen latino. Las tabernas coloniales y las tabernas _ hotel eran inicialmente casas particulares donde vivían el tabernero y su familia. El término “hotel” era popular en Estados Unidos, ya en 1791, y las guías urbanas de la década de 1790 ya mostraban que más de una taberna pasó a ser hotel.

(Enciclopedia hotelería y turismo Vol. II # 304)

Una hostería bien conocida de esta época fue la City Tabern, además los balnearios habían ganado fama que incluyeron espectáculos en estos y decenas de ellos pasaron a convertirse en Hoteles Turísticos.

La palabra “Hotel” fue utilizada por los franceses, cuando el quinto Duque de Devonshire construyó un edificio en forma de media luna en 1760 Después de 20 años en Estados Unidos, se comenzó a utilizar la palabra “hotel” y a las tabernas se las considero como un lugar donde se podía comer y beber.

Actualmente en Gran Bretaña, recuerdan que originalmente hace 100 años fueron tabernas otros han seguido en el negocio durante varios siglos y son protegidos por el gobierno.

A principios del siglo XIX, los hoteles Estadounidense sobrevivían en este negocio como lugares para convenciones políticas que actualmente representan un tercio de la ocupación de estos establecimiento, surgiendo además cadena hoteleras dominando el mundo, gracias a la intervención del gobierno de los Estados Unidos y con el apoyo de compañía hoteleras se llegaron a construir hoteles en otros países, como es la IHC (Inter.-Continental Hotels Corporation) que posee 81 hoteles en más de 50 países, y la Hilton Internacional que posee mas de 61 hoteles en 31 países fuera del territorio de los Estados Unidos.

No solamente han surgido las cadenas hoteleras que ha impactado al mundo del negocio, sino han hecho convenios con líneas aéreas que las agencias de viajes se encargan de venderlos.

Finalmente en lo que se refiere a las empresas hoteleras el nivel de aplicación de sistemas de computadoras es muy importante en todo tipo de establecimiento, sean grandes hoteles afiliados a cadenas hoteleras o pequeños establecimiento de gestión familiar.

En la actualidad la industria hotelera exige más y más espectaculares incentivos. Hoy en día, no existe lugar en el mundo en el que el espíritu de la época se manifieste con tanta claridad y tan rica variedad como en un hotel, esa institución tradicional que siempre ha tratado de ensamblar las funciones públicas con las necesidades privadas, proporcionar un ambiente íntimo en un lugar desconocido, un escenario de aventura entre unos confines reconfortantes: esos son los objetivos de la nueva estética, en abierto desafío a la monótona uniformidad de la industria hotelera convencional.

El campo de la industria hotelera se ha extendido ocupando un lugar importante en Estados Unidos, Japón y Europa. Logrando resaltar las formas de los hoteles que se preocupa en ofrecer un ambiente reconfortable llegando a ser conocidos como hotel “de diseñador” el Morgan Hotel que fue el primero que abrió sus puertas en 1986 en cuestión de diseño. Hoy en día, solamente unos pocos años más tarde, pueden encontrarse ejemplos en todo el mundo.

Casi todas las grandes ciudades norteamericanas dieron el pistoletazo de salida en convertir el hotel en un espacio urbano, es decir crear una ciudad volcada hacia el interior con tiendas, restaurantes, instalaciones para el ocio, etc. La idea sigue teniendo éxito y existen en la actualidad nueva mega hoteles de Hong Kong y Estados Unidos, que cumple las exigencias de ser oasis de lujo superlativo, estos tipos de hoteles se llaman “hotel-atrío”.

Finalmente se produjo la aparición de gigantescos complejos vacacionales: unos mundos autosuficientes que, en Hawái, el Caribe o las costas del lejano Oriente, proporcionan instalaciones para bañarse, jugar al golf, practicar la vela y los deportes marinos, degustar la alta cocina y todo ello concentrado en un mismo lugar.

Hoy, el Ecuador abre caminos a todo tipo de hoteles o lugares de alojamiento, que cada provincia posee contando con infraestructuras modernas y diseños arquitectónicos propias de cada dueño, con estilos diferentes propios de cada región, que de esta manera

satisface las necesidades de cada individuo que busca la comodidad de pasar sus vacaciones o días de descanso en un lugar íntimo y confortable.

Los hoteles de más de doscientas habitaciones sobrepasan los tres mil en Estados Unidos y hay entre seis mil y siete mil en el resto del mundo. Según la American Hotel & Motel Association, las cadenas hoteleras y de moteles de Estados Unidos son propietarias del 31% del total de establecimientos del país y de cerca del 69 por ciento de total de habitaciones.

De los moteles, cerca de la mitad del negocio lo realizan los de carretera, grandes moteles que combinan la confortabilidad y lujo del hotel con la accesibilidad del motel.

Tipos de Hoteles

Los miembros de la American Hotel & Motel Association se clasificaron a sí mismos en 1977, de la siguiente forma:

- Hoteles de paso
- Hoteles turísticos (todo el año)
- Hoteles turísticos de temporada
- Hoteles residenciales
- Hoteles en régimen de multipropiedad

Nueva enciclopedia práctica: de Turismo, Hoteles y Restaurantes.

Vol. II Pág. 304 – 307.

2.2 FUNDAMENTOS TEORICOS.

2.2.1. Origen de la Hoteleria

La hotelería ha existido durante muchos siglos. Sin duda ya encontramos en los antiguos textos bíblicos la hotelería como una costumbre establecida y es así por ejemplo, se conoce que cuando la Virgen María se trasladó a Belén para su empadronamiento, solicitó de puerta en puerta una posada.

Esta costumbre de brindar alojamiento al transeúnte o viajero, que inicialmente, no perseguía motivos de carácter económico, sino: más bien, un sentimiento de solidaridad humana o deseo de ayuda al prójimo necesitado dio inicio a lo que es hoy la “Industria Hotelera”.

Los posaderos han existido durante siglos. Sin duda satisfacen unas necesidades básicas como son el comer, el beber y el dormir. Representan una de las válvulas de escape de la sociedad al ofrecer un respiro a la incesante competición, los placeres de una mesa y una cama, un refugio para aquellas personas cansadas, y un aliciente para los aburridos y frustrados.

Las Tabernas

La primitiva taberna estaba situada cerca de los templos; cada invitado yacía en un diván, con una almohada o cojín bajo el brazo izquierdo.

En la época que Roma había conquistado el mundo, las posadas y tabernas estaban bien establecidas. El viajero podía pasear por los alrededores de Pompeya y ver así las tabernas que todavía hoy se encuentran en condiciones muy similares a las de entonces.

La terminología de la hospitalidad le deben mucho a los romanos, la palabra “hospitalidad” se deriva del latín hospitium. Palabras relacionadas con este son. Hospederías, hostelería y hotel.

Con la caída del Imperio Romano, en el siglo IV hubo un largo periodo en el que la posada desapareció. Ya en los inicios de la edad Media, la iglesia adquiere poder, pues los edificios y monasterios religiosos albergaban a las muchas catedrales y monasterios daban la bienvenida a huéspedes. No había tarifa por habitación, puede decirse que la iglesia fue la primera cadena hotelera.

Las cruzadas iniciadas en 1095 duraron cerca de 200 años y significaron una importante revolución social, crearon comercio, en forma indirecta hicieron revivir las posadas, que se convirtieron entonces en un negocio sólido, creándose asociaciones de posaderos que se autogestionaban e incluso dictaban las normas para los huéspedes.

Nueva enciclopedia práctica de: Turismo, Hoteles y Restaurantes
Vol. II Pág. 288 - 289

Origen de las Posadas

Las posadas fueron muy rudimentarias, podían encontrarse en las ciudades, en las cruces y las ferias. Estos edificios constituían en pequeños refugios con un mínimo de mobiliario.

Gracias a la intervención de Enrique VIII, surge el crecimiento de las posadas, pues suprimió los monasterios, ya que las propiedades de la iglesia fueron vendidas, desapareciendo así la función que tenían para hospedar a los viajeros, ésto se dio en 1539.

A mediados de 1600 las posadas acuñaban monedas no oficiales de esta forma circulan en el pueblo o ciudades, comenzando a pagar los viajeros tarifas por las habitaciones que ellos solicitaban.

Los Monasterios alojan a los viajeros

La iglesia adquirió poder en tiempos medievales y la suya era la única autoridad reconocida entre países. Los monasterios y otros edificios religiosos albergaban a los viajeros y aceptaban donaciones de buen grado. Las hospederías, una derivación de la posada, eran gobernadas por órdenes religiosas y las casas de huéspedes también eran regentadas por alguna de estas órdenes.

Muchas catedrales y monasterios daban la bienvenida a huéspedes, acomodándose los ricos y nobles en compañía de los jefes prelados y los pobres en edificios separados. No había tarifas por habitación. A menudo, el portero del monasterio, cuya función primordial era la de cuidar la puerta, también dirigía la casa de huéspedes. Puede decirse que la iglesia fue la primera cadena hotelera.

El crecimiento de las Posadas.

Sin ser su intención, Enrique VIII favoreció el crecimiento de las posadas al suprimir los monasterios en 1539. Estos habían jugado un papel definitivo en los viajes, al mantener las principales vías de peregrinación hacia las grandes catedrales. Las hostales se habían construido junto a las abadías o los monasterios y en ellos podían alojarse los peregrinos durante dos días, siendo acomodados y alimentados según fuese su rango.

Cuando las propiedades de la iglesia fueron vendidas, desapareció la función que tenían las iglesias de hospedar a los viajeros.

Además otro factor que favoreció el desarrollo de las posadas fue el sistema postal nacional, ya que los posaderos estaban obligados a mantener establos y caballos para satisfacer las demandas de correo real.

En el período comprendido entre 1400 y 1800 la vida cotidiana de un hombre corriente se podía catalogar con una palabra: monotonía. Según un historiador, el hombre

corriente de Europa comía lo mismo, día tras día, los varones adultos consumían dos o tres libras de pan al día.

Evolución del servicio de Posadas.

Las leyes públicas inglesas declararon la posada como un edificio público e impusieron al posadero responsabilidades sociales para el bienestar de los viajeros. El posadero no sólo tenía el derecho de recibir viajeros sino también el deber. Se le exigía recibir a todos los viajeros que se presentaran en condiciones aceptables y que estuvieran dispuestos a pagar una tarifa razonable por la acomodación.

Todavía funcionan en Inglaterra y en Gales, como parte de Trust Houses Limited, cerca de doscientas antiguas posadas de correos y posadas de carruajes, junto con algunos hoteles. Algunas de ellas con unos cuatrocientos años de antigüedad. La mayoría de estas viejas posadas son actualmente regentadas por matrimonios como lo eran antiguamente. El estándar de limpieza y calidad de comida y servicio era excelente. Las tarifas son comparativamente bajas en relación a las de los hoteles de las ciudades.

El negocio de las posadas y, posteriormente, el de los hoteles y los restaurantes creció de forma paralela al comercio, viajes e industria, y actualmente se relaciona con el costo y convivencia de viajar y con la renta disponible.

El hecho de que la gente viaje más ha sido también determinante en el crecimiento de los hoteles y restaurantes. Conforme se fue abaratando el costo del viaje por la introducción de nuevas formas de transporte, el viajar se hizo posible para aquellos que no pertenecían a la élite. El avión comercial, en 1959, abrió la era de los viajes internacionales.

Nueva enciclopedia práctica de: Turismo, Hoteles y Restaurantes.

Vol. II Pág. 292 - 295

La Industria Hotelera.

Los hoteles de más de doscientas habitaciones sobrepasan los tres mil en Estados Unidos y hay entre seis mil y siete mil en el resto del mundo. Según la American Hotel & Motel Association, las cadenas hoteleras y de moteles de Estados Unidos son propietarias del 31%, del total de establecimientos del país y de cerca del 69 por ciento del total de habitaciones.

De los moteles, cerca de la mitad del negocio lo realizan los de carreteras, grandes moteles que combinan la confortabilidad y lujo del hotel con la accesibilidad del motel.

Diferentes tipos de Hoteles.

Los miembros de la American Hotel & Motel Association se clasificaron a sí mismos en 1977, de la siguiente forma:

- Hoteles de paso
- Hoteles turísticos (todo el año)
- Hoteles turísticos de temporada
- Hoteles residenciales
- Hoteles en régimen de multipropiedad

El hotel de paso, más habitual es el de 76 a 200 habitaciones, mientras que el prototipo del hotel turístico es el de 76 a 125 habitaciones. Lo mismo se puede decir para el hotel residencial.

El motel de mayor tamaño, y de más reciente existencia, es el denominado “motel de ruta” y se popularizó en la década de 1950. La definición de motel de ruta es “Un establecimiento con servicios de alojamiento para viajeros en tránsito, construido, o

completamente renovado, desde 1945, abierto más de medio año y con un mínimo de 55 unidades para clientes junto con posibilidades de aparcamiento. Quizás otra clasificación útil sería la del “hotel de convención”, establecimiento que centra su actividad en el negocio de los grupos de trabajo. Entre dichos hoteles se incluyen los que serían denominados hoteles comerciales u hoteles turísticos.

Un motel económico, ha sido definido como aquel cuyas tarifas son de un veinte a un cuarenta por ciento inferiores a las de los Holiday Inn del área. Muchas de las grandes hostelerías denominadas motor hotel tienen también un enfoque en el campo de las convenciones. La diferenciación entre el hotel y el motel de convención tuvo lugar en 1968 cuando el Hotel Red Book publicó por primera vez una lista de establecimientos con servicios para reuniones.

El hotel turístico puede también ser denominado hotel o motel de vacaciones. El hotel residencial es esencialmente un edificio de apartamentos con servicios de camareros, comedor, servicio en la habitación y sala de cócteles.

Clasificación de los Hoteles.

Aunque el hotel más típico es pequeño, los grandes hoteles son los que se llevan la mejor parte del negocio. Según estimaciones realizadas por “Hotels and Restaurants Internacional”, solamente el 25 por ciento de los hoteles del mundo pueden no considerarse de tamaño “pequeño”, es decir, más de cien habitaciones. El número de habitaciones en establecimientos hoteleros en el mundo era, a principios de la década de los noventa, cerca de once millones, de los cuales unos tres millones, correspondían a América del Norte y unos cinco millones a Europa.

El negocio de los hoteles puede ser considerado de cuatro niveles en lo que se refiere a tarifas, servicios y prestigio, en lo más alto están los hoteles de lujo con tarifas de unos cien dólares diarios o más por habitación. El escalafón siguiente lo forman los hoteles de

primera clase cuyas tarifas oscilan entre los cincuenta y los cien dólares diarios. El puesto que le sigue lo forman los hoteles de carreteras de gran escala, como los Ramada, los Holiday Inn, los Rodeways y otros por el estilo.

El último escalafón está formado por los establecimientos económicos cuyos precios oscilan entre los 15 y los 25 dólares diarios.

Otra forma de clasificación en el negocio de los hoteles es según el servicio que se ofrece. Los de calidad inferior son los establecimientos económicos y los pequeños moteles. Luego están los moteles que solamente ofrecen servicios de habitaciones. La cadena La Quinta es un ejemplo de esta categoría; las habitaciones son el componente que proporciona mayores beneficios, ya que los restaurantes pueden constituir una operación en vano. Las multipropiedades representan otro estilo de servicio sin restaurante.

Los aparta-hotel presentan un tipo de servicio que incluye desayuno libre, y por la noche, cócteles libres; las habitaciones tienen el tamaño de una suite; pero el restaurante no forma parte integral del servicio.

Un segmento del negocio hotelero que está creciendo rápidamente es el de “cama y desayuno”, casas particulares convertidas en hoteles. En Estados Unidos muchos cobran precios considerables y ofrecen muchas comodidades, más vino, queso y un abundante desayuno.

Los Hoteles y las nuevas tecnologías.

Conforme se construyen nuevos hoteles se introduce un importante número de sistemas de bajo voltaje en sus conducciones. Estos sistemas incluyen equipos que controlan la demanda máxima de potencia, sistemas de control del estado de la habitación, sistemas de despertador automático accesos a la habitación del huésped controlados electrónicamente y control electrónico del acceso al almacén.

El encendido y apagado automático de la calefacción, ventilación, equipo de aire acondicionado, el apagado cuando el huésped se va y su encendido cuando llega es ampliamente utilizado. El equipo de energía así controlado tiene una rápida amortización, los ahorros de energía igualan la inversión en un periodo de pocos meses a dos años.

Por su parte, los sistemas de estado de la habitación eliminan la necesidad de continuas llamadas telefónicas entre el mostrador y el sistema de limpieza.

Si la seguridad sigue siendo un problema, sistemas electrónicos de seguridad serán instalados con alarmas de entradas forzadas, detectores de movimientos y detectores de metales, por ejemplo. Se han utilizado sistemas integrados de seguridad en muchos grandes hoteles.

Los sistemas telefónicos, propios del hotel, u obtenidos mediante leasing, han conseguido gran aceptación. La transferencia automática de los cargos del huésped se hace a una determinada cuenta del mismo y esto acelera el pago y elimina los contadores manuales. Los grandes hoteles de convenciones utilizan otros tipos de tecnología de bajo voltaje, entre ello:

- ° Televisores de gran pantalla
- ° Sistemas de anuncio audiovisual
- ° Circuito cerrado de televisión
- ° Sistemas de grabación por video
- ° Sistemas de proyección frontal y posterior
- ° Sistemas de despertador automático.

Nueva enciclopedia práctica de: Turismo, Hoteles y Restaurantes

Vol. II Pág. 306-310,

Vol. III Pág. 410 - 411

2.2.2 - Mantenimientos de los Hoteles.

La importancia del mantenimiento está en razón directa del avance tecnológico y de la cada vez mayor exigencia de bienestar de los huéspedes. Su organización debe obedecer, entre otros aspectos, a la optimización de los medios de servicios del hotel; al equilibrio entre las áreas de mantenimiento y las de servicio, de modo que simplifiquen las primeras y se mejoren las segundas; al tipo y características del hotel y su dimensionamiento; a la magnitud de actividades, tareas y diversificación de los equipos, y a la conceptualización administrativa de la organización.

La comodidad es la base de la satisfacción de las necesidades de bienestar que busca el huésped, así como un aliciente para el trabajador del hotel e implica orden y mantenimiento de las instalaciones, lo cuál constituye un factor económico y de imagen para el hotel.

Así se puede definir el término mantenimiento como el conjunto de actividades técnicas que aseguran el funcionamiento permanente de las instalaciones, al evitar su deterioro prematuro, al solucionar situaciones anormales que se presentan, y al permitir disponer a los usuarios de un ambiente de seguridad, orden y limpieza.

Las principales funciones del sistema de mantenimiento son;

- a) Conservar el inmueble.
- b) Conservar las instalaciones de servicio (luz, agua, desagüe, vapor, energía, gas etc.)
- c) Poner en marcha las instalaciones averiadas.
- d) Asegurar la ejecución permanente de las diversas actividades que se llevan a cabo en el hotel.

Las áreas de actuación del sistema de mantenimiento del hotel son las siguientes:

- a) Equipos y herramientas.
- b) Almacenes, cocinas y servicios.
- c) Restaurantes y cafeterías.
- d) Sistemas de calefacción y de corriente eléctrica.
- e) Sistemas de vapor
- f) Instalaciones deportivas (canchas de tenis, albercas, etc.)
- g) Pinturas, pisos y demás áreas del hotel.
- h) Abastecimiento, materiales, blancos, lavanderías, etc.

En el plan de mantenimiento se considera además lo siguiente:

- a) Gráficas de actividades; en las que se describen secuencialmente por períodos los equipos, sistemas, ambientes, etc., sobre los cuáles se efectuarán las tareas de mantenimiento, de modo que se determinarán el principio y el fin de cada trabajo.
- b) Aprovechamiento de los materiales, piezas y herramientas necesarias para llevar a cabo las tareas de mantenimiento.
- c) Inventario de equipos e instalaciones. El servicio de mantenimiento, en colaboración con el de ingeniería, deberá poseer un inventario de todos los equipos utilizables en el hotel, así como de todas las instalaciones, en los que se considerarán su ubicación, localización, características técnicas, procedimientos de empleo, vida del equipo, etc.

La organización de un departamento central que se encargue de planificar y controlar el mantenimiento a nivel global, permite el apoyo logístico y técnico del sistema hotelero lo cuál facilita el apoyo en las tareas de mantenimiento preventivo y correctivo.

Inspecciones de mantenimiento.

Las inspecciones de mantenimiento constituyen un factor de supervivencia y control que permite, detectar las fallas de mantenimiento mediante la medición del grado de

operatividad de los equipos e instalaciones y de la calidad de las reparaciones, orden, limpieza y calificación de la mano de obra de mantenimiento.

Las inspecciones pueden ser informales o periódicas. Las primeras son aquellas que se realizan sin previo aviso y cada vez que lo crea conveniente el jefe de mantenimiento, mientras que las segundas son aquellas programadas con base en ciertas políticas de la dirección, por ejemplo: al inicio de cada temporada turística, alta, media, o baja, o basada en la división del año físico en bimestres o trimestres, etc.

Tipos de mantenimientos.

Por lo general los tipos de mantenimiento que se realizan en las diferentes fábricas, oficinas, y hoteles estarán de acuerdo al alcance de cada empresa en particular, aprovechando la infraestructura, instalada para realizar las diversas actividades que fueren necesarias.

El mantenimiento puede ser de dos tipos:

- ° Mantenimiento Preventivo.
- ° Mantenimiento Operativo o correctivo.

Mantenimiento Preventivo.

Es aquel que busca prevenir fallas y condiciones peligrosas, a fin de mantener permanentemente en perfecto estado de funcionamiento las instalaciones y equipos del hotel. Con ello se busca lo siguiente:

- ° Asegurar el funcionamiento del hotel
- ° Conservar los equipos e instalaciones
- ° Evitar deterioros permanentes
- ° Evitar riesgos de accidentes laborales.
- ° Reducir los costos de operaciones

Principales tareas del mantenimiento preventivo.

Limpieza.

Generalmente, la limpieza la realizan los mismos trabajadores del hotel en sus áreas de trabajo respectivas; por ejemplo: quitar el polvo o lavar con agua caliente u otros métodos ciertas superficies (como paredes), en las que se tengan en cuenta la variedad de los acabados (como vinílico, plásticos laminados, madera, cristal, mármol, mosaicos, cerámica, cortinas, materiales tejidos, etc.) constituyen las tareas básicas y más simples del mantenimiento preventivo. Por otra parte cabe señalar: La limpieza de suelos, la limpieza de las alfombras, la limpieza y mantenimiento de los cuartos de baño.

Pintura.

La pintura se empleará con el fin de evitar la corrosión en los materiales ferrosos y el deterioro prematuro de paredes e interiores del hotel. Los sistemas de pintura para interiores y exteriores varían. Deben establecer periodos de repintado cuando la pintura se deteriora; en caso contrario, simplemente deberá procederse a su lavado.

Mantenimiento del edificio.

Además de la limpieza y la pintura, es necesario mantener el edificio en su conjunto, ya que su buen o mal estado afecta la imagen, la sensación de bienestar del huésped y la moral del personal. Fugas de agua, pisos deteriorados y carpintería en mal estado causan mala impresión, además de que propician más rápido el deterioro del edificio

Acciones y responsabilidades en el mantenimiento preventivo.

Para llevar a cabo el mantenimiento preventivo, se deben tener en cuenta ciertas acciones indispensables, las cuales permitirán cumplir con la función preventiva. Dichas acciones se pueden clasificar como:

- a) Visitas de inspección permanente, para determinar el estado de los equipos y de los ambientes, sin interferir en el trabajo y actividades cotidianas.
- b) Asistencia y consejo técnico, cuando las circunstancias y situaciones anómalas se presenten con el fin de poner costo a cualquier irregularidad.
- c) Llevar a cabo las tareas de mantenimiento periódico, de acuerdo con las reglas, normas y especificaciones de instalaciones, equipos y máquinas respectivamente.

Responsabilidades.

De acuerdo con la organización de mantenimiento preventivo que tenga cada hotel al asignarse las responsabilidades, se deben considerar los grupos humanos siguientes:

- a) El gerente de mantenimiento.- Responsable de controlar y dirigir las tareas de mantenimiento preventivo.
- b) Equipo de mantenimiento preventivo.- Responsable de las funciones asignadas.
- c) Los empleados.- Deberá mantener operativas sus herramientas.
- d) Los huéspedes.- Responsables del mantenimiento de los enseres del hotel.

Mantenimiento Correctivo.

El objetivo esencial del mantenimiento correctivo es corregir averías mayores, para poner en marcha la instalación o los sistemas y equipos hoteleros, como consecuencia de

problemas originados por falta de mantenimiento preventivo, por causas inherentes a la vida de los equipos e instalaciones, o por accidentes fortuitos.

Su característica esencial es reactivar el servicio urgentemente y satisfacer las necesidades imperiosas de uso; por otra parte, se debe tener en cuenta que el mantenimiento correctivo ha de tender a ejecutar sus tareas en el menor tiempo posible y a costos menores.

Ello obliga básicamente a afrontar las siguientes situaciones:

- a) Contar con una organización dinámica y eficiente, pues ello permitirá cumplir con mayor calidad de resultado los trabajos de reparaciones y reinstalaciones de los sistemas y equipos.
- b) Mantener una alta especialización de mano de obra, lo cual permitirá proporcionar trabajos de buena calidad.
- c) Reducir los costos y tiempo de mantenimiento.

Tareas principales.

- ° Verificar el estado actual de los equipos e instalaciones.
- ° Ajustes internos de las partes de sistemas y equipos.
- ° Reparación de desperfectos.
- ° Sustitución de elementos componentes de equipos y sistemas.
- ° Reacondicionamiento de sistemas (agua, luz, energía, etc.).
- ° Reversión y recuperación de elementos para otros fines de uso.
- ° Trabajos nuevos: ante la demanda de nuevas instalaciones o ampliaciones, los departamentos de ingeniería y mantenimiento correctivo deberán afrontar y solucionar dicha situación.

Aspectos principales.

En el mantenimiento correctivo se deben tener en cuenta, entre otros los siguientes aspectos:

- a) Control de calidad de los materiales, elementos, repuestos, piezas, etc., que se utilizarán, con el fin de asegurar una buena reparación y para el mayor tiempo posible.
- b) Relaciones públicas. Se deben establecer con los usuarios las necesidades de bienestar y seguridad que requieren, a fin de mantener la instalación lo mejor adecuada posible.
- c) Confección de manuales que contengan las instrucciones de funcionamiento, con lo cual se buscará mantener el máximo rendimiento posible del equipo y las instalaciones del hotel.

Tareas periódicas de mantenimiento.

Dichas tareas obedecen a la necesidad de reacondicionar sistemáticamente la instalación, lo cual obliga a desempeñar tareas periódicas de mantenimiento, como pintura, enmoquetadas, revisión de exteriores e interiores del edificio, Reacondicionamiento de los pisos, vigilancia permanente del cuarto de máquinas etc.

Renovación.

Cuando por razones de eficiencia, modernismo, aplicación de nuevas tecnologías y actualización de sistemas, el hotel desea mejorar y mantener al máximo su imagen, busca sustituir equipos antiguos por otros recientes y hacer nuevas distribuciones, ampliaciones y disposición de plantas.

Por otra parte, la renovación y adquisición de equipos nuevos incide en el mejoramiento de la calidad de los servicios. La adquisición de dicho equipo y mobiliarios obliga a

detectar el estado del equipo y conocer sus características, para aplicar desde el principio las medidas preventivas de mantenimiento.

Hoteles: Gerencia, Seguridad y Mantenimiento Pág. 221 – 225, Pág. 333 – 345

Seguridad Industrial Pág. 185 – 186

Mantenimiento Industrial Tomo I Pág. 59 - 65

2.2.3-Seguridad.

Podemos definir a la seguridad como un conjunto de medidas destinadas a proporcionar bienestar a los huéspedes y a sus pertenencias, al minimizar los posibles riesgos debidos a condiciones inseguras de la instalación, al eliminar en lo posible los actos inseguros ocasionados tanto por el personal del hotel como por los propios huéspedes y visitantes, y al afrontar situaciones del entorno negativas, ocasionadas por crímenes, desastres naturales, desórdenes civiles, guerras y otros, que pertenecen a la calidad de riesgos incontrolables.

La eliminación de los accidentes en sus diversas clasificaciones de vital importancia para el usuario, el hotel y el trabajador.

- a) Para el usuario, significa seguridad, tranquilidad, confianza, voluntad de retorno, y agente promocional de la instalación.
- b) Para el hotel, denota reducción de pérdidas económicas y sociales, mejora de la imagen de la instalación, incremento de la productividad hotelera, y aumento de su rentabilidad.
- c) Para el trabajador, significa ambiente de trabajo agradable, laborar en condiciones de seguridad e higiene, incremento de la productividad personal, y aumento de la motivación del personal, que se traducen en la autorrealización del individuo.

Seguridad Industrial. Pág. 307 – 308

La Seguridad Industrial Pág. 9 – 10 ; 195 - 196

Necesidad de la seguridad en la administración hotelera.

La seguridad hotelera se presenta como una necesidad de primera urgencia por muchas razones, entre las cuales se pueden enumerar las siguientes:

- a) La expansión hotelera con sus consecuentes mecanismos de diversificación tecnológica, que obliga a un mayor conocimiento y alta especialización.
- b) El trabajador pertenece a un sistema organizado, y por tanto, se ampara en una seguridad personal que lo defienda de cualquier riesgo.
- c) Reducir la frecuencia de accidentes y sus lesiones, negativas para el personal de la instalación y para el usuario.
- d) Incrementar la moral de los propios trabajadores.
- e) Mantener una buena imagen de la instalación hotelera.
- f) Confiabilidad del turista y usuario acerca de la seguridad que brinda la instalación.
- g) Concientizarse todos los componentes de la instalación acerca de la importancia de la seguridad.
- h) Organizar y planear en forma permanente un programa de seguridad integral.
- i) Controlar dicho programa.
- j) Reducir costos de accidentes.
- k) Integrar y coordinar la seguridad en el marco de las actividades.
- l) Determinar la responsabilidad del personal de seguridad, a partir del convencimiento de la importancia por parte del gerente general del hotel.
- m) Incrementar la rentabilidad de la instalación como resultado de un plan de seguridad bien llevado.

Cuando se habla de seguridad hotelera, es conveniente reflexionar un poco acerca del quid de su razón de ser, esto es, el estudio del fenómeno que se trata de prevenir o eliminar.

Dicho fenómeno es el resultado de una serie, de variables de entrada más o menos conocidas y observables, aunque en determinado momento, cuando se interrelacionan en

un sistema operativo disfuncional, dan lugar a combinaciones en situaciones de incertidumbre, cuyos resultados se puede anunciar probabilísticamente, pero cuyas mediciones no siempre obedecen a las previstas al principio. Por lo expuesto, las variables de salida no siempre obedecen a resultados homogéneos, para variables de entrada similares; no obstante, dichos resultados se pueden medir debidamente y se conocen como accidentes.

Objetivos de la seguridad hotelera.

El objetivo básico de la seguridad hotelera es minimizar los posibles riesgos y desastres que ocasionen accidentes personales y deterioro de la instalación, con el fin de dar seguridad a las personas, seguridad física y mantenimiento de las instalaciones, y seguridad a las pertenencias de los usuarios.

Como objetivos complementarios de la seguridad se pueden enunciar los siguientes:

Considerarla como una tarea permanente que requiere personal especializado y debidamente apoyado por la gerencia.

- Proporcionar seguridad en las instalaciones, tanto externa como interna
- Preparar al personal y concientizarlo acerca de la importancia de la seguridad
- Mantener un perfecto estado de orden, limpieza e higiene
- Controlar los riesgos propios de la actividad hotelera
- Descubrir y eliminar o neutralizar las causas principales de los accidentes.

Alcances de la seguridad hotelera.

Además de evitar los accidentes, la seguridad hotelera debe preocuparse, entre otros aspectos, por lo siguientes:

- Descubrir las condiciones de inseguridad que presenta la instalación

- Evitar los actos riesgosos por parte de los empleados y en general, de todo aquel que se encuentre en la instalación
- Mantener la buena imagen de la instalación
- Disminuir catástrofes que en el orden social constituyen una carga económica y moral
- Crear un ambiente de confianza para los usuarios a nivel de país y del extranjero.
- Incrementar la satisfacción del usuario desde el aspecto de su seguridad física y de sus pertenencias.
- Disminuir al máximo los costos ocasionados por accidentes y riesgos.

Los fines de la hotelería en el marco de la seguridad son de carácter explícito, esto es, abiertamente declarado para que sean del conocimiento de todos; además, obedecen al interés, deseo y motivación de los elementos de la empresa, así como a la confianza de los usuarios, en el sentido de sentirse apoyados, concretamente por una actuación firme y segura en lo referente a la seguridad de todos los que intervienen en la instalación hotelera.

Esta seguridad busca un equilibrio dinámico entre los fines que marca la filosofía hotelera de seguridad personal, de seguridad física de la instalación, de disminución de costos y de mejoramiento de la imagen, con tendencia a una permanente actualización y modificación de acuerdo con su importancia relativa y con la aparición de otros nuevos conceptos o fines que la incluya.

Hoteles: Gerencia, Seguridad y Mantenimiento Pág. 51 - 57

Manual de Máquinas, Herramientas; Tomo I Pág. 19 - 21

Planeación, Dirección y Control de la seguridad hotelera.

Como organización, el hotel ofrece un servicio cuyas características funcionales, económicas y comerciales, facilitan la identificación y acrecientan la imagen de la empresa. La seguridad hotelera coadyuva al mantenimiento de dicha imagen, al

proporcionar un servicio rodeado de características funcionales (calidad y seguridad) aureolares (imagen), comerciales (la confianza en el servicio), económicas (disminución de costos por accidentes y de adaptación (procedimientos y métodos de seguridad moderna).

Para planear, dirigir y controlar la seguridad hotelera, se debe empezar por determinar objetivos y metas, o sea, alcanzar los estados posibles de actuación, de tal manera que se considere la diferencia existente entre la proyección ideal y la proyección planeada.

Objetivos y metas son los puntos a los que debe tender el plan de seguridad. Los primeros se pueden alcanzar o no en el periodo de duración del plan, mientras que los segundos se deben lograr en dicho periodo.

Para planear actividad de seguridad, primero se han de formular objetivos y metas que respondan a la necesidad de seguridad y bienestar de la actividad hotelera. En primer lugar se deben considerar las diversas actividades y servicios extras que ofrece el hotel, a fin de determinar las posibles situaciones conflictivas y las condiciones de inseguridad latentes.

Instrumentalizadas las actividades y determinadas las posibles situaciones tanto conflictivas como de seguridad, la fase de formular objetivos y metas se llevará de acuerdo con los requisitos siguientes:

- a) Delinear los objetivos del hotel en materia de seguridad y traducirlos en metas, lo cual dará lugar a los planes de seguridad.
- b) Delimitar el alcance de cada meta y especificar los pasos por estimar en su consecución.
- c) Conjugar todos los programas de seguridad en un plan general, de manera que se consolide el alcance del objetivo general de la seguridad del hotel.

Aspectos importantes de la seguridad hotelera.

1.- **Construcción.**- Los requerimientos estructurales de dimensión y resistencia deben estar especificados en los respectivos reglamentos y códigos para la construcción de edificios, sin embargo se deben investigar los posibles riesgos de incidentes, accidentes.

2.- **Actividades.**- Las diversas actividades que se llevan a cabo en un hotel pueden ser causantes de accidentes, entre las principales cabe considerar las administrativas, limpieza y aseo, gastronómicas, mantenimiento en general, atención al huésped, abastecimiento y transporte.

3.- **Localización.**- Es válido considerar, entre otros:

- a) Localización urbana: mayor índice de delincuencia y mayor cantidad de ruidos y smog.
- b) Localización rural: mayor presencia de bichos e insectos, y ausencia total de elementos policíacos y de unidades de seguridad contra incendios, etc.

4.- **Dimensión del hotel.**- En este aspecto se debe estimar lo siguiente:

- a) La mayor o menor dificultad en la comunicación y control acerca de los aspectos de seguridad.
- b) Mayores o menores medios de vigilancia, sistemas de alarma, alcance, número de patrulla, etc.

5.- **Funcionamiento.**- En este aspecto, la seguridad se debe basar en el tiempo de funcionamiento, que puede ser de 16 horas, 24 horas, etc. (se entiende por funcionamiento la atención administrativa y las actividades operativas).

6.- **Servicios.**- En este renglón, se incluyen las actividades de hospedaje y las actividades de almacenamiento.

La seguridad en las comidas, bebidas, abastecimientos, utillaje, equipaje, dinero, etc. Dará tranquilidad a los huéspedes en función del dimensionamiento del material por proteger.

7.- **Huéspedes.**- En este aspecto, se deben tener en cuenta el tipo, cultura y nivel socioeconómico del público objetivo que acude a la instalación.

8.- **Accesos.**- Aquí se deben considerar las áreas de ingreso al hotel, para control de visitantes y de drogas, así como para el desarrollo de actividades contra el narcotráfico y la prostitución.

9.- **Recepción.**- Es conveniente considerar la facultad de recibir o no a determinados huéspedes y de exigir registro, identificación, etc.

10.- **Personal.**- Se debe tener en cuenta los hábitos, formación, idiosincrasia, preparación, etc.

11.- **Actividades diversas.**- Culturales, conferencias, exposiciones, etc., para determinar: el tipo de actividad, la seguridad de los asistentes, de la exposición, el control de los invitados, de intrusos, de menores limosneros, etc. El control de personas que asisten a eventos importantes y especiales.

El dimensionamiento y estudio de los aspectos considerados permitirá determinar las causas y situaciones de incidencia en la seguridad del hotel, que se deben analizar para el plan de seguridad, mediante el cual se busca obtener diversas ventajas como: reducción de riesgos, reclamaciones por parte de los huéspedes, disminución de gastos por inseguridad, y protección de la imagen del hotel.

Hoteles: Gerencia, Seguridad y Mantenimiento Pág. 161 - 163

Entrenamiento del personal en las tareas de seguridad.

El entrenamiento del personal en lo referente a la seguridad debe buscar la concientización, a fin que la tarea de seguridad sea menos difícil y los riesgos debidos a actos inseguros desaparezcan prácticamente, por otra parte, se debe dar prioridad al personal directamente a cargo de la producción de servicios del hotel (cocineros, encargados de almacenes, meseros, ascensoristas y transportistas.

Cuando se trate de personal de reciente incorporación, cada jefe o superior inmediato tendrá la responsabilidad de instruirlo inicialmente acerca de riesgos localizados en su puesto de trabajo y respecto a las normas de seguridad que deberá cumplir.

La formación en grupo se debe tener por medio de conferencias que se regirán por un plan general de capacitación anual. Dichas conferencias podrán tener una duración de una hora, a fin de no interrumpir las labores del personal y se podrán repetir dos veces por mes para facilitar la continuidad del servicio con 50% del personal, mientras el otro 50% asiste a ellas.

Para el personal ejecutivo sería conveniente efectuar una charla sobre la seguridad, por lo menos una vez al año. La elección de los temas será responsabilidad del gerente de seguridad, quien en principio deberá considerar desde temas generales hasta temas específicos, y dar prioridad a aquellos puntos de mayor vulnerabilidad en el marco de la seguridad, además deberá tener en cuenta las sugerencias de los supervisores y jefes, así como los resultados de las inspecciones de seguridad, para tratar los temas más interesantes y de enfoque inmediato. Entre los objetivos y aspectos que se deben alcanzar en las conferencias cabe mencionar los siguientes:

- ° Concientización acerca de la seguridad
- ° Señalización de las condiciones peligrosas a que puede estar expuesto el personal.

- ° Conocimiento del comportamiento humano para el trato personal con los huéspedes respecto a la problemática de seguridad.
- ° Conocimientos de las normas de seguridad, tanto de las generales como de las específicas de cada puesto de trabajo.
- ° Consignas referentes a la seguridad general del equipo y a la planta de servicios del hotel.
- ° Consignas relativas a la seguridad física y al carácter externo de la organización.
- ° Conocimiento de los principales actos inseguros y sus posibles consecuencias.
- ° Concientización acerca de la gravedad de los resultados por causas de siniestros en el hotel (los incendios).
- ° Actuación del personal en casos de emergencia.
- ° Conocimiento de los primeros auxilios por proporcionar.
- ° Uso debido del equipo de seguridad del hotel.
- ° Uso debido del equipo de protección personal y de higiene para los trabajos rutinarios.

La seguridad de los Huéspedes.

Las leyes y el gran público en general son cada vez más conscientes de las medidas de seguridad que debería ofrecer el hotel/motel, o quizás al haber aumentado los niveles de criminalidad, aquellos son más exigentes en lo que se refiere a este tema. Uno de los sistemas de seguridad es el denominado Lok-a-wai, funciona de la siguiente manera: cuando el huésped vuelve a su habitación, abre la puerta, enciende la luz y la televisión, y se asusta. Dos minutos y medio después, la televisión se apaga, la luz se desconecta al igual que el aire acondicionado. Para que el sistema eléctrico vuelva a ponerse en marcha, el cliente debe cerrar con pestillo la puerta. El sistema se controla mediante una cajita metálica situada debajo de la mesita de la habitación. Esta cajita se halla conectada mediante unos cables al sistema eléctrico y a la cerradura.

Otros sistemas se basan en el uso de tarjetas de plástico u otros sustitutos de las llaves. Así mismo se están instalando mirillas y cerraduras más resistentes en las puertas.

Durante muchos años se han utilizado cerrojos de cadena, pero en la actualidad los pasillos son controlados mediante un circuito cerrado de televisión supervisado por el personal de seguridad. Los expertos en seguridad afirman que el punto principal en todo programa es la rapidez de acción ante la emergencia. Con este fin, en los grandes establecimientos se utilizan interfonos unidireccionales. Si se le instruye adecuadamente al personal de mantenimiento, equipado con “buscas”, puede actuar como parte importante en el sistema de seguridad.

Podemos definir a la prevención como un conjunto de actividades diversas que tienden hacia el mismo objetivo: proporcionar seguridad, tranquilidad, confianza y perfecto estado de conservación de las instalaciones, y evitar cualquier tipo de incidentes o accidentes individuales o colectivos.

Hoteles: Gerencia, Seguridad y Mantenimiento Pág. 229 – 230

Nueva enciclopedia práctica de: Turismo, Hoteles y Restaurantes.

Vol. III Pág. 416 – 417.

2.3. EL TURISMO

La industria turística está formada por un conjunto de empresas interrelacionadas al servicio de los que viajan, tanto dentro de cada país como en el extranjero. El turismo establece conexiones entre las personas, las formas de viajar, los alojamientos y los medios. Son un conjunto de empresas económicamente relacionadas.

Actualmente empieza a conocerse la importancia social, económica y política de los viajes y del turismo, una de las industrias de más rápido crecimiento de las existentes en el mundo.

A mediados de los años noventa, los ingresos por turismo internacionales ascendieron a más 225 mil millones de dólares. El turismo se clasificó en primer lugar entre los grupos de exportaciones mundiales, por delante del petróleo, los vehículos y equipamiento electrónicos.

A principio de los años noventa TRAVEL DATA CENTER informó que en los últimos 10 años la tasa de crecimiento de empleo en la industria turística dobló la tasa de crecimiento total de empleo en Estados Unidos. Travel estimo que los impuestos devengados por la industria turística ascenderían a 52 millones de dólares. Ya en la década de los noventa, el centro de datos sobre los viajes de Estados Unidos informó que 5.9 millones de personas estaban empleadas directamente al turismo lo que representa más del cinco por ciento del total de empleo. En cuanto al empleo indirecto generado por el gasto turístico y el gasto inducido por los trabajadores se cifro en cerca de doce millones de puesto de trabajo.

La importancia del turismo en la economía de un estado puede analizarse a través de la realización que existe entre el empleo generado por la industria turística sobre el total del empleo no agrícola. El turismo es uno de los principales recursos económicos. Las estimaciones realizadas sobre el empleo indirecto que genera el turismo son no obstante, muy variables.

En gran Bretaña en el siglo XIX, se reconoció por primera vez a los turistas con este término. Actualmente, se define a los turistas como aquellas personas que viajan por recreo o trabajo y que permanecen fuera de sus casas al menos durante una noche. Un diccionario del siglo XIX define a los turistas como personas que viajan por el placer de viajar, sin curiosidad y porque no tienen nada mejor que hacer.

2.3.1 DEMANDA TURISTICA

La demanda turística es el resultado de todas las decisiones de las demandas individuales de los usuarios turísticos.

También se puede definir como la cantidad demandada por el mundo a cada uno de los precios de los productos y servicios que compone los viajes. La que afecta la demanda es el precio diciéndose que la demanda se comporta de manera decreciente respecto al incremento de este porque disminuye la capacidad adquisitiva del turista: los turistas

buscan productos sustitutivos a un determinado precio, consecuentemente con este planteamiento, el primer elemento de decisión del turista deberá ser el precio y la cantidad de servicio y de producto que se ofrece.

ELECCION DE TURISTAS

Cuando los productos son heterogéneos, el criterio básico de elección es la comparabilidad que consiste en comparar las características de un producto turístico con otro.

La segunda elección es la fidelidad, uno compra los productos o servicios turísticos por costumbre o tradición en una determinada empresa porque satisface las necesidades planteadas por el turista.

La tercera elección es la expectativa, es el deseo, el sentido que tiene cada persona de cómo va desarrollarse su viaje por que las actividades turísticas se tienen que adquirir o comprar con anterioridad al viaje.

FACTORES DE LA DEMANDA

Son las determinantes que tienen las personas para la realización de los viajes distinguiéndose entre los factores interno o directos y los externos o indirectos.

FACTORES INTERNOS O DIRECTOS

Determinan la posibilidad o imposibilidad de realización del viaje, independientemente de las características de una zona.

RENTA

Es la economía que tienen las personas para destinar al consumo turístico y satisfacer el precio que tienen los productos y servicios turísticos.

TIEMPO

Es el elemento necesario para la realización turística, se dan tres tipos.

TIEMPO LABORAL.- Tiempo que las personas dedican a sus actividades siendo el principal componente los viajes de negocios.

TIEMPO LIBRE.- Tiempo que queda tras la jornada laboral, viajes vacacionales. Es de libre decisión teniendo en cuenta las relaciones de dependencias sociales y familiares.

TIEMPO OCIO.- Tiempo que dedican las personas a lo que les gusta, después del trabajo y los quehaceres personales.

FACTORES EXTERNOS O INDIRECTOS

Son los condicionantes que tienen las zonas, que afectan al turista, que actúan como polo de atracción o rechazo para la realización de actividades turísticas.

Son aquellas condicionantes que hacen atractiva la zona turística, con carácter coyuntural en la que se distinguen 3 factores:

ESTADO DE TIEMPO.- Son las condiciones en un determinado momento, analizando las condiciones de temperatura y precipitaciones.

DISTANCIA CULTURAL.- Es el grado de separación existente entre la cultura de la zona de origen del turista y la del turista de destino.

CALIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS.- Es el grado de probabilidad del resultado de la producción del viaje que se mide entre la expectativa que manifiesta el turista y el grado de satisfacción de los productos y servicios turísticos.

FACTORES ECONOMICOS

Son aquellas condiciones de zona que afectan al viaje del turista y que explican en buena medida de planteamiento de los países desarrollados se comporta como emisores y los países menos desarrollados como receptores, porque hay que tener en cuenta el diferencial de renta y precios de los países.

Hay tres factores externos económicos:

Primero, cuando un destino turístico aumenta la frecuencia de turista consecuentemente habrá una reducción de precio (oferta).

En segundo lugar, se modifican cuando aumenta la competencia logrando una lucha por la demanda, por la captación de turistas.

En tercer lugar, cuando las compañías ofrecen precio de espacio global; Es cuando dentro de un espacio determinado. Todos los destinos turísticos, se ofrecen al mismo precio independientemente de la distancia.

La temporada turística, es el conjunto de condiciones homogéneas que presentan las zonas, caracterizados por la oferta y la demanda que dan lugar a una modificación del precio. Existen tres tipos de temporadas.

TEMPORADA ALTA.- Se caracteriza porque la oferta y los atractivos se encuentran en la mejor situación posible. Existe acceso masivo de turistas, que provoca un incremento del precio derivados de los precios vacacionales.

TEMPORADA MEDIA.- Sucede por la pérdida de las condiciones de los atractivos turísticos de la zona, donde la demanda turística reduce su acceso. La temporada media se utiliza como temporada de promoción cuando el atractivo turístico tiene buenas condiciones pero los turistas tienen limitaciones temporales.

TEMPORADA BAJA.- Es el tiempo donde los atractivos turísticos han perdido sus características esenciales y donde la demanda turística está limitada porque son los periodos establecidos para el trabajo. En consecuencia el precio alcanza sus niveles más baratos y se provoca la baja rentabilidad de la empresa donde algunos tienen que cerrar sus empresas.

Nueva enciclopedia práctica de: Turismo, Hoteles y Restaurantes

Vol. I Pág. 1 – 6

www.rincondelvago.com. Pág. 1 - 10

2.4 FUNDAMENTO LEGAL

2.4.1 Normas Iso

Introducción

Un escenario económico donde los mercados se encuentran cada vez más saturados, los consumidores son más exigentes y la competencia es creciente, obliga a las empresas a mejorar sus sistemas de gestión y la calidad de los servicios que ofrecen la satisfacción de las expectativas de los clientes y la eficiencia empresarial están vertebrándose como los ejes sobre los cuales gira la competitividad y el futuro de las empresas. Esta nueva forma de entender y gestionar los negocios basada en la calidad y en la innovación está retorciendo los cimientos tradicionales sobre los que se apoyaba toda estructura Empresarial.

El sector turístico no es ajeno a estos planteamientos, no obstante convendría resaltar aspectos diferenciadores respecto a otros ámbitos empresariales. Cabe distinguir dos niveles de competencias, uno relativo a los establecimientos de una misma zona turística y otro relacionado con los destinos turísticos. Es evidente que la competencia empresarial dentro de un destino asigna cuotas de mercado entre los distintos establecimientos en función de los productos y servicios ofrecidos. Sin embargo con una oferta poco transparente o diferenciada el turista accede a establecimientos que son incapaces de mantener cierto nivel de prestación del servicio, pueden generar insatisfacciones que repercuten sobre la totalidad del destino. Consecuentemente a una empresa turística le va interesar que su competencia directa a nivel local preste servicio de calidad.

Pero ello resulta insuficiente. El destino no se conforma solo por las empresas turísticas en el intervienen los servicios prestados por los agentes públicos, los comercios, la población local, los equipamientos e infraestructura, etc. La insatisfacción generada por parte de algún componente del sistema turístico origina percepciones negativas que se vinculan a la globalidad del destino.

Concepto de calidad

Llegado a este punto, conviene detenerse brevemente en el concepto de calidad ya que existe un autentico aluvión de definiciones. La definición académica de la calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie proporciona un enfoque resultado de una comparación y por lo tanto depende de la procedencia de los conceptos.

La perspectiva del cliente entiende la calidad como la aptitud o adecuación para el uso. Sin embargo la obtención de información por parte de los usuarios a veces es dificultosa o inexistente. Por ello aparecen intentos de traducir los deseos del cliente en especificaciones del producto o servicio. Este es el caso de Crosby, para el que la calidad

es la conformidad con las especificaciones, dentro de una perspectiva técnica de la empresa orientada al producto.

La superación de ambos conceptos supone definir parámetros medibles de aptitud para el uso, transformándose las especificaciones en características de calidad. Estas incluyen características de calidad de diseño de conformidad, de entrega, de servicio y de disposición. El autor 1997 estudio a este respecto, la efectividad de un sistema hotelero concepto que engloba la calidad de diseño y la disponibilidad en sus vertientes de fiabilidad y mantenibilidad.

Se define como la habilidad de un conjunto de características inherentes a un producto o servicio para satisfacer los requisitos de los clientes y otras partes interesadas.

La calidad es la marca distintiva de aquellos establecimientos hoteleros excelentes por la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes. Existe un modelo de calidad y unos mecanismos para controlar su grado de cumplimiento. Se pretende implementar una estrategia de marketing que gire en torno a los atributos diferenciales de calidad, excelencia, atención al cliente y respeto e integración con el medio ambiente.

Requisitos en normas Iso 9000 y 14000

Este hito ha supuesto una auténtica ruptura respecto a la situación previa. En la actualidad existen establecimientos hoteleros certificados y cabe esperar un incremento de los mismos. Una de la clave del éxito reside en la autorregulación por parte del propio sector, así como la atención prioritaria a los parámetros de servicios que subyacen en todo el sistema. Este planteamiento supone un paso decisivo en el camino de la calidad, aunque existe un evidente potencial de mejora.

En efecto el sistema de aseguramiento de calidad así planteado es estrictamente sectorial y de ámbito nacional, siendo conveniente una norma de carácter internacional ISO, CEN para la normalización del producto hotelero en función de las características de calidad

de servicio. No es dable uno de los proyectos del ICHE es la presentación de los hoteleros españoles en estos foros internacionales. Las normas ISO 9000, con sus limitaciones frente a modelos de calidad total. Es justamente su reconocimiento y carácter universal, para cualquier sector, la gran ventaja de esta serie de normas en el contexto internacional. Junto con las normas ISO 14000 que siguiendo su planteamiento similar, pretenden asegurar una gestión medioambiental responsable por parte de las empresas, constituyen dos notables instrumentos que pueden aportar competitividad al sector turístico. Queda por definir el escenario de entidades acreditadoras, certificadoras, etc, ya consolidadas en otros ámbitos productivos y que el sector turístico debe abordar para obtener un reconocimiento internacional.

Iso 9000.

Normas internacionales de sistema de gestión de la calidad. Aplicadas en las empresas aseguran mejor calidad en los productos y servicios, reducción de los costos, optimización de los resultados operativos y satisfacción de sus clientes.

La norma ISO 9000. 2000 que reemplaza a la versión anterior ISO 9000. 1994 pone énfasis no solo en demostrar la capacidad para asegurar la calidad de los productos o servicios ofrecidos, sino también en procurar la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de sus requisitos y la mejora continúa de su gestión.

La norma ISO 9001-.2000 es aplicable a todo tipo de organizaciones o empresas, no importa de que tamaño sean o que hagan.

Que son las normas Iso 9001.

Es una norma relacionada con el área de aseguramiento de la calidad. Aplicando este concepto seria una norma que establece un sistema de gestión para asegurar la calidad en

todos los servicios que se brindan al cliente. Especifica los requisitos que una empresa necesita demostrar a sus clientes.

Los resultados de los trabajos son más previsibles, dado que hay una definición clara sobre:

- ° Que hacer.
- ° Como hacerlo.
- ° Para que hacerlo.
- ° Cuándo hacerlo.
- ° Quién lo hace.
- ° Se organiza la documentación: se confeccionan instructivos de trabajo, procedimientos, registros.
- ° Fortalece la acción de prevención.
- ° Todo el personal y los médicos participan de las acciones en el área de Calidad de la empresa.

Iso 14000.

Normas internacionales de Sistemas de Gestión Ambiental.

Las normas ISO 14000 están destinadas a proveer a las empresas de un sistema de Gestión Ambiental efectivo que las ayude a alcanzar sus metas ambientales y económicas.

IRAM 3800 – BSI 8800.

Normas de Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

Ayudan a las empresas a desarrollar un adecuado enfoque para la gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional para proteger a sus empleados y terceros.

Estas tres normas, cuyos requisitos engloban las herramientas más importantes de la gestión empresarial, pueden implementarse en forma integral, lo cual es la opción más económica y segura para que la empresa sea reconocida internacionalmente por su compromiso con la calidad de vida y la excelencia.

Aplicación

Estos sistemas de gestión se aplican con beneficios a toda la gama de empresas de la producción y los servicios:

Servicios

Arquitectura

Comercio

Construcción

Hotelería

Informática

Laboratorios

Logística

Salud

Turismo.

2.5 Hipótesis

La Prevención y Seguridad que ofrecen los Hoteles de la Ciudad de Manta no es adecuada con relación al incremento de la Demanda Turística.

2.6 Variables

2.6.1 Variable Independiente

La Prevención y Seguridad que ofrecen los Hoteles de la Ciudad de Manta.

2.6.2 Variable Dependiente

Demanda Turística.

CAPITULO III

3. METODOLOGIA

3.1 Tipos de investigación

Diseño de la Metodología.- El presente trabajo de investigación es de tipo especial, ya que utilizando los métodos, analíticos, sintéticos, deductivos e inductivos y exegético, permitió desarrollar un esquema para conocer detalladamente la prevención y seguridad que ofrecen los hoteles de la ciudad de Manta y su relación con el incremento de la demanda turística.

El método analítico permitió señalar los esquemas conceptuales con las generalidades y características con el tema propuesto con la finalidad de explicar los principios técnicos; el método sintético ayudó a relacionar que hasta la presente no han sido aplicadas.

El método deductivo aplicó los principios universales para casos particulares como la implantación de los equipos y máquinas fundamentales para que se pueda instalar las normas de prevención y seguridad de dicho hoteles.

Con el método inductivo se obtendrá un principio general de que el empresario hotelero brinde los principios básicos en prevención y seguridad; y el método exegético que permitió interpretar y explicar las características y alcances de las normas de prevención y seguridad que rodean el tema expuesto.

Adicionalmente se realizó una investigación de descripción y de campo para en base a ello tratar de dar a conocer la verdadera **PREVENCIÓN Y SEGURIDAD QUE OFRECEN LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE MANTA Y SU RELACIÓN CON EL INCREMENTO DE LA DEMANDA TURISTICA.**

3.2 Población y muestra

El presente trabajo de investigación versó sobre el resultado obtenido en la investigación de campo realizada en diez hoteles de la ciudad de Manta, como se desprende del cuadro que se acompaña para el efecto, el mismo que fue realizado a los empleados y turistas de los hoteles de la muestra.

Empleados:	10	por cada hotel
Turistas:	10	por cada hotel
Total:	20	por cada hotel

3.3 Técnicas de investigación

En la realización del presente trabajo se utilizó las técnicas de: entrevistas estructuradas, observación, con la finalidad de recopilar toda la información inherente al tema de una manera ordenada para desarrollar apropiadamente el tema propuesto.

3.4 Operacionalización de las variables

De la información obtenida de los hoteles se pudo identificar cinco variables las mismas que han sido clasificadas con el siguiente detalle:

Clases de equipos (cuadro # 1); clases de mantenimiento que realiza (cuadro # 2); personal de mantenimiento que utiliza (cuadro # 3); prevención y seguridad (cuadro # 4); alojamiento de turistas, en el periodo comprendido 2002 – 2006 (cuadro # 5).

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: PREVENCIÓN Y SEGURIDAD

CONCEPTO	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS
<p>Conjunto de prevenciones destinadas a proporcionar bienestar al turista y a sus pertenencias. Minimizar los riesgos debido a condiciones inseguras de las instalaciones; y eliminar los actos inseguros ocasionados por el personal del hotel, huéspedes y visitantes en general</p>	Mantenimiento	Mant. Preventivo. Mant. Correctivo.	¿Clase de mantenimiento que realiza? ¿Cuántas veces realiza mantenimiento al año?
	Equipamiento y maquinarias	Clases de equipos que tiene	¿Tienen maquinarias necesarias para garantizar el confort de los turistas?
	Personal	Interno y Externo	¿Clase de personal que realiza el mantenimiento? ¿Clase de personal que utilizan?
	Prevención y seguridad	Normas Incendios	¿Clase de personal que realiza la prevención y seguridad en el hotel? ¿Cuál es la prevención y seguridad del hotel y con que normas trabaja?

3.5 Recolección y tabulación de la información

La información como ya se anotó fue recopilada en los hoteles de la ciudad de Manta como se evidencia en las entrevistas y las observaciones realizadas Insitu y tabuladas en los cuadros y gráficos que forman parte del desarrollo del tema propuesto.

**HOTELES ESCOGIDOS EN LA CIUDAD DE MANTA
PARA EL PRESENTE ESTUDIO**

HOTEL	DIRECCION	CATEGORIA
ORO VERDE	Malecón y Circunvalación	Lujo
GAVIOTAS	Malecón de tarqui 109	Primera
LAS ROCAS	Tarqui	Segunda
CABAÑAS BALANDRAS	Av.8 Calle 20	Primera
AMERICANA	Calle 106 Av. 106	Cuarta
INCA	Calle 108 Av. 105	Tercera
LUN FUN	Calle 2 Av. 11	Primera
COSTA DEL SOL	Malecón y Av. 25	Primera
HOWARD JOHNSON	Vía Barbasquillo	Primera
BOULEVARD # 3	Av.105 Calle 103	Tercera

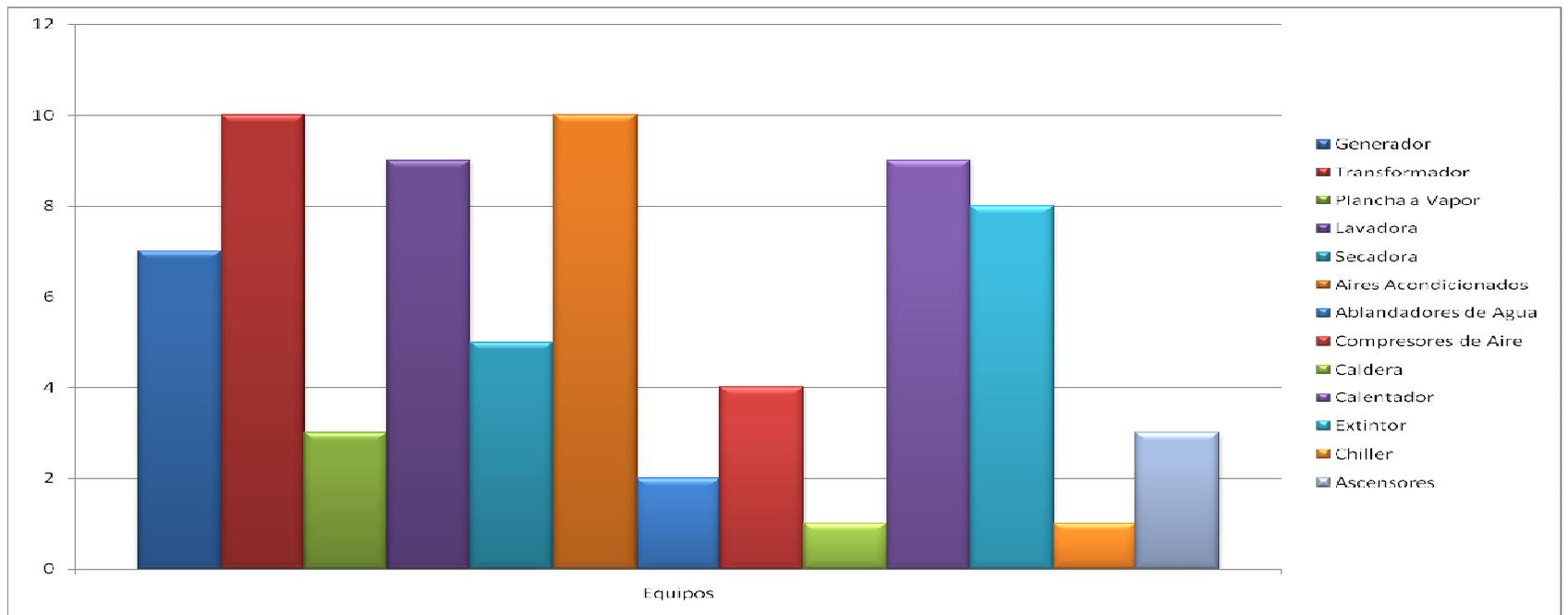
CUADRO #1

CLASES DE EQUIPOS

Indicador	Generador	Transformador	Plancha a Vapor	Lavadora	Secadora	Aires Acondicionados	Ablandadores de Agua	Compresores de Aire	Caldera	Calentador	Extintor	Chiller	Ascensores
Hoteles													
Oro Verde	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI
Gaviotas	SI	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO
Las Rocas	SI	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI
Balandra	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	NO	NO
Americana	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO
El Inca	SI	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO
Lun Fun	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO
Howard Johnson	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI
Costa del Sol	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	NO	NO
Boulevard # 3	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO
TOTAL	7 70%	10 100%	3 30%	9 90%	5 50%	10 100%	2 20%	4 40%	1 10%	9 90%	8 80%	1 10%	3 30%

FUENTE: ENCUESTA JEFE DE MANTENIMIENTO
AUTOR: JULIO AVILA R.

GRÁFICO # 1 CLASES DE EQUIPOS



DESCRIPCIÓN:

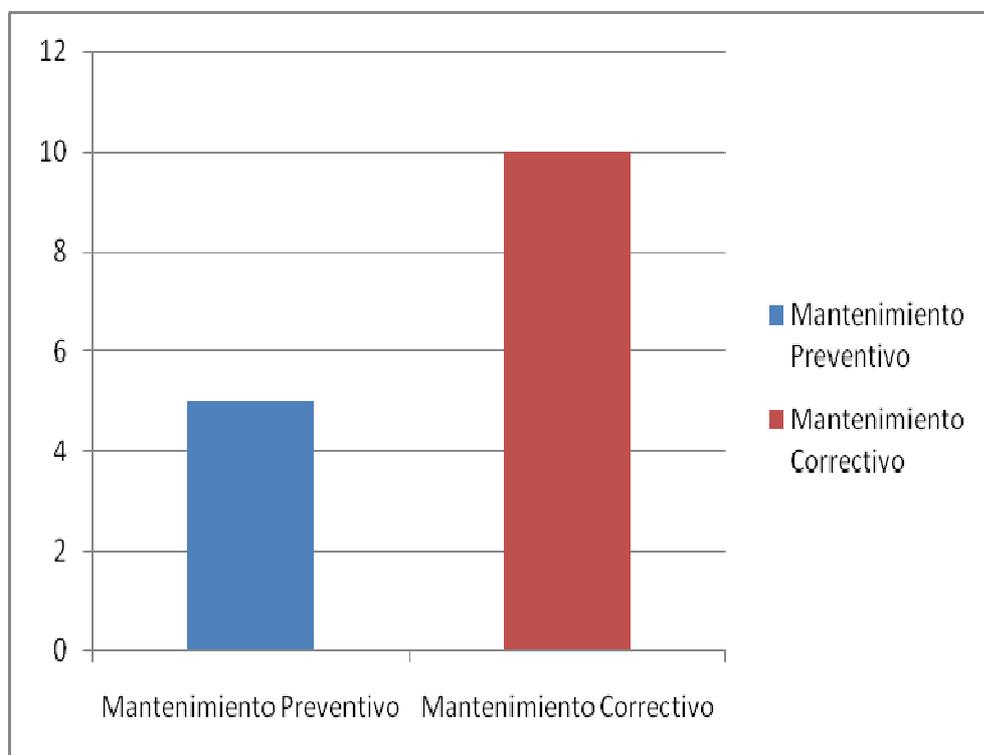
En lo referente a la clase de equipos los hoteles de Manta demuestran que el 90% carecen de chiller; el 70% no tiene ascensores; carecen de caldera el 90%; ablandadores de agua 80% no tiene este equipo.

CUADRO 2
CLASES DE MANTENIMIENTO QUE REALIZA

Indicador	Mantenimiento Preventivo	Mantenimiento Correctivo
Hoteles		
Oro Verde	SI	SI
Gaviotas	NO	SI
Las Rocas	NO	SI
Balandra	SI	SI
Americana	NO	SI
El Inca	NO	SI
Lun Fun	SI	SI
Howard Johnson	SI	SI
Costa del Sol	SI	SI
Boulevard # 3	NO	SI
TOTAL	5 50%	10 100%

FUENTE. ENCUESTA EMPLEADO DE MANTENIMIENTO
AUTOR: JULIO AVILA R.

GRÁFICO # 2 CLASE DE MANTENIMIENTO QUE REALIZA



DESCRIPCIÓN:

En lo que se refiere a las clases de mantenimiento los Hoteles demuestran el 50% Realiza Mantenimiento Preventivo y el 100% realiza Mantenimiento correctivo.

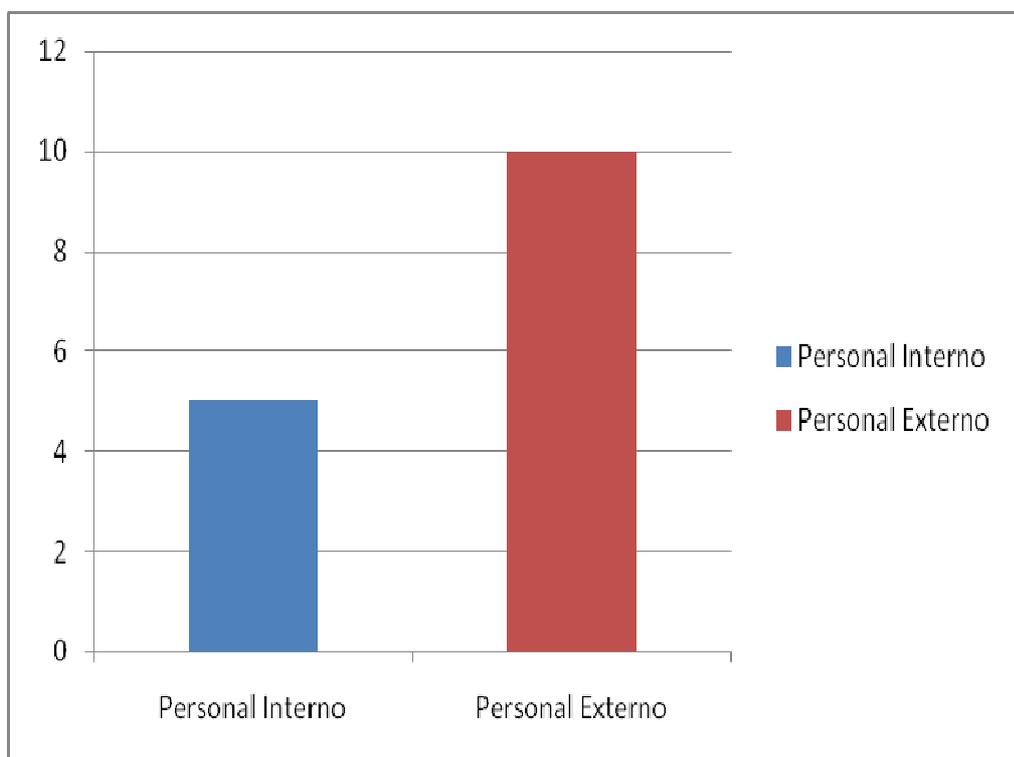
CUADRO 3 PERSONAL DE MANTENIMIENTO QUE UTILIZA

Indicador	Personal Interno	Personal Externo
Hoteles		
Oro Verde	SI	SI
Gaviotas	NO	SI
Las Rocas	NO	SI
Balandra	SI	SI
Americana	NO	SI
El Inca	NO	SI
Lun Fun	SI	SI
Howard Johnson	SI	SI
Costa del Sol	SI	SI
Boulevard # 3	NO	SI
TOTAL	5 50%	10 100%

FUENTE: ENCUESTA EMPLEADO DE MANTENIMIENTO

AUTOR: JULIO AVILA R.

GRÁFICO 3
PERSONAL DE MANTENIMIENTO



DESCRIPCIÓN:

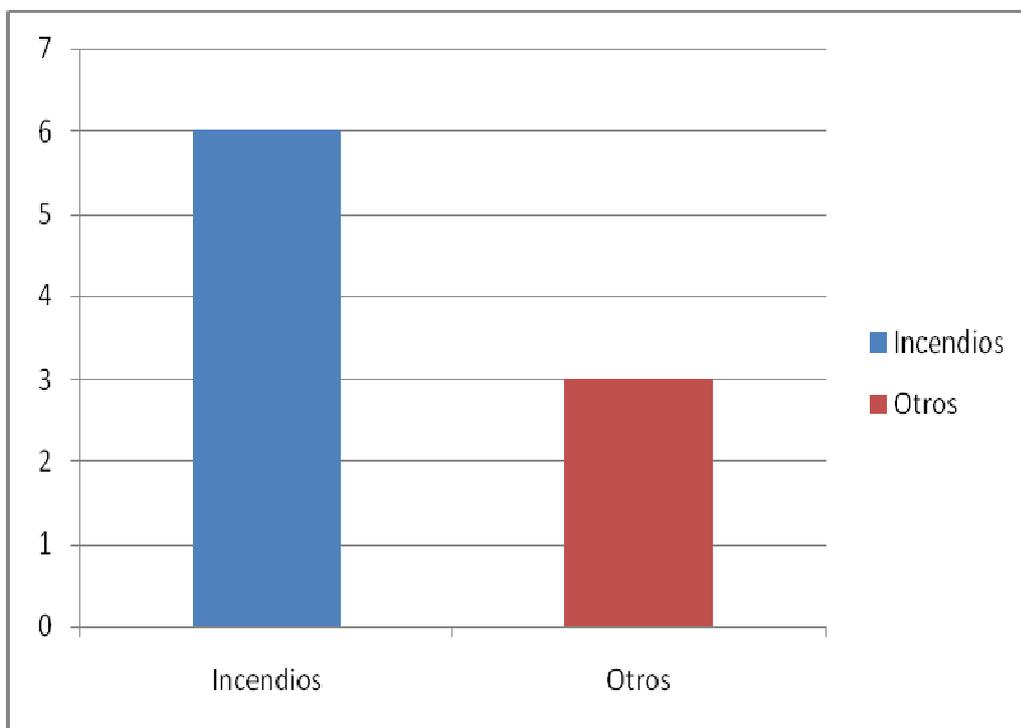
En lo referente a la clase de personal para realizar los mantenimientos. Los Hoteles Demuestran 50% tiene personal interno y 100% utiliza personal externo Especializado.

CUADRO 4 PREVENCIÓN SEGURIDAD Y NORMAS

Indicador	Incendios	Otras
Hoteles		
Oro Verde	SI	SI
Gaviotas	NO	NO
Las Rocas	SI	NO
Balandra	SI	NO
Americana	NO	NO
El Inca	NO	NO
Lun Fun	SI	SI
Howard Johnson	SI	SI
Costa del Sol	SI	NO
Boulevard # 3	NO	NO
TOTAL	6 60%	3 30%

FUENTE: ENCUESTA JEFE DE MANTENIMIENTO
AUTOR: JULIO AVILA R.

GRAFICO 4
PREVENCIÓN SEGURIDAD Y NORMAS



DESCRIPCIÓN:

En lo referente a la Prevención, Seguridad y normas. Los hoteles demuestran 60% Estar preparados contra incendios; y el 30% con otras normas.

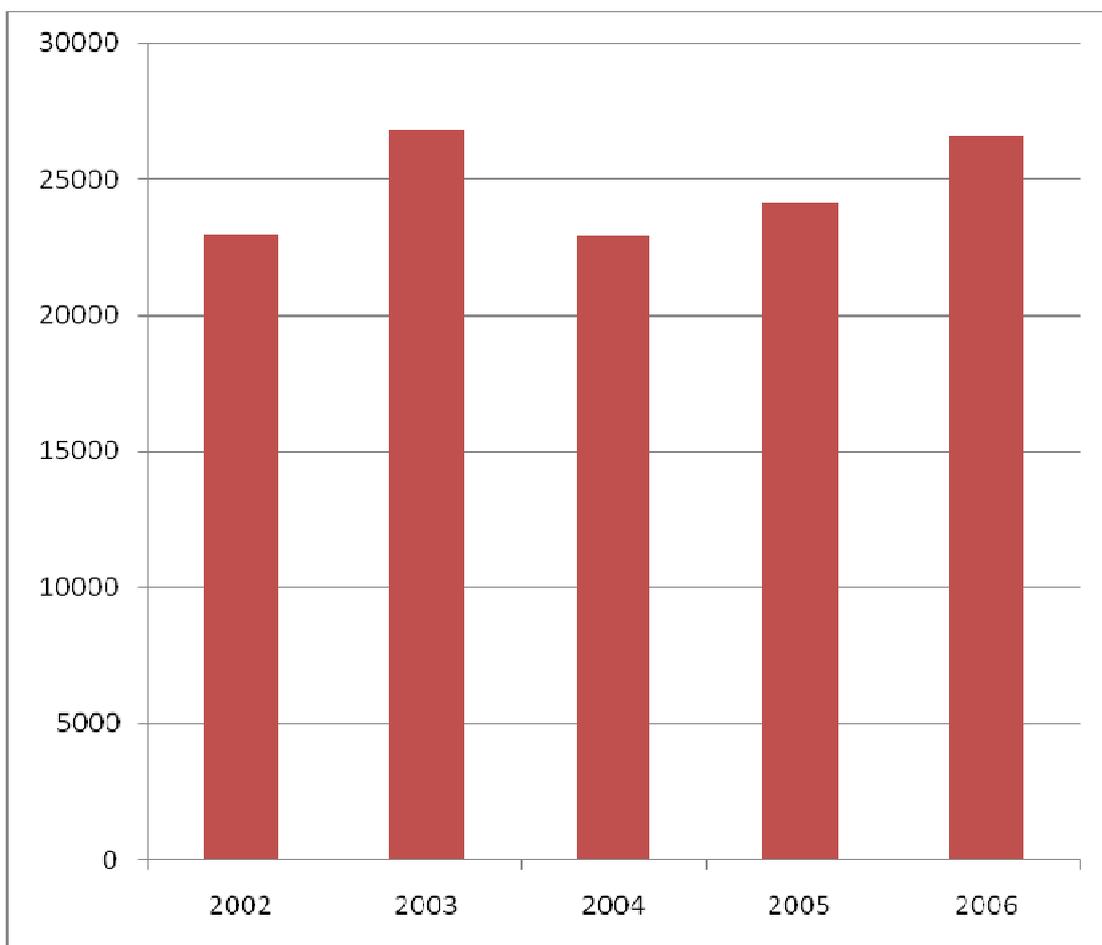
CUADRO 5
ALOJAMIENTO DE TURISTAS EN EL QUINQUENIO
AÑOS 2002 - 2006

Indicador	2002	2003	2004	2005	2006
Hoteles					
Oro Verde	6529	4121	3649	5612	6268
Gaviotas	1048	1488	1388		508
Las Rocas	1781	1565	1048	1121	1367
Balandra	6751	5762	4984	4620	5944
Americana	587	496	496	587	524
El Inca	949	949	670	644	521
Lun Fun	2009	1866	1564	1842	1574
Howard Johnson		6155	6161	6219	6226
Costa del Sol	1866	1823	1500	1508	1881
Boulevard # 3	1488	2569	1488	2009	1785
TOTAL	23.008	26.794	22.948	24.162	26.598

FUENTE: ENCUESTA CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA, MUNICIPIO DE MANTA.

AUTOR: JULIO AVILA R.

GRÁFICO 5
ALOJAMIENTO DE TURISTAS EN EL QUINQUENIO
AÑOS 2002 - 2006



DESCRIPCIÓN:

En lo referente a los alojamientos de Turistas. Los Hoteles demuestran que en 2002, se Alojaron 23.000; en el 2003 se incrementaron 3700 turistas; 2004 se alojaron 52 turistas menos que en el 2002; en el 2005 se incrementaron 1162 turistas; 2006 se incremento 3598 turistas con respecto al 2002.

CAPITULO IV

4 DESCRIPCION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS.

4.1 Descripción de los resultados

De la información recolectada claramente se puede advertir que la mayoría de los hoteles en los cuales se tomo la muestra no cuenta, con el equipamiento necesario que satisfagan los servicios básicos en prevención y seguridad como se demuestra en los cinco cuadros estadísticos que se acompañan.

4.2 Análisis de los resultados

De los cuadros estadísticos que se acompañan al presente trabajo de investigación, claramente se pueden identificar los resultados, relacionados entre sí e identificando las fundamentales falencias que el sector hotelero de la ciudad de Manta, tiene en seguridad y prevención del sector turístico; de lo cual se destaca lo siguiente:

1.- Que la mayoría de los hoteles tomados en las muestras carecen de la implementación e implantación de sistemas básicos de prevención y seguridad industrial; lo que influye secuencial mente en el desarrollo de la infraestructura turística de primer nivel, ya que por el mismo efecto de las carencias de servicios básicos se desencadena, una serie de dificultades técnicas administrativas y de gestión en la oferta de servicios de esta índole.

Es claramente identificables que al no existir infraestructura de equipamiento de primer nivel, las fases de prevención y seguridad no pueden ser aplicadas ni determinadas con precisión y es allí donde radica la importancia del presente trabajo de investigación

como aporte al ser aplicado por quienes se desenvuelven en el sector turístico, hotelero, comercial y financiero de esta ciudad de Manta.

En síntesis se puede establecer y discernir que al no existir la implantación del parque industrial que haga posible la seguridad y prevención es imposible poder establecer las características fundamentales en cuanto a mantenimiento, capital humano, prevención y seguridad y alojamiento de turistas.

Ya que todas y cada una de ellas se relacionan entre si y su vigencia y aplicación, depende de la premisa general, que en el presente caso la constituye como eje articulador del presente trabajo la existencia primordial y sinecuanon de la existencia de los principales servicios básicos.

4.3 Comprobación de la hipótesis

La hipótesis a la que hace referencia la investigación en mención tiene su base y su razón de ser en el desarrollo progresivo del aumento del turismo durante el quinquenio comprendido entre los años 2002 – 2006; en tanto y en cuanto que la prevención y seguridad no han tenido un desarrollo paralelo ni concomitante con el aumento en el flujo del turismo, por tanto se ha comprobado la hipótesis planteada y que ha sido motivo de investigación. Para demostrar la hipótesis señalada en este estudio.

La Prevención y Seguridad que ofrecen los hoteles de la Ciudad de Manta no es adecuada con relación al incremento de la Demanda Turística.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1 Conclusiones

1.- El trabajo de investigación realizado tiene como característica fundamental que la prevención y seguridad no constituye el eje fundamental como garantía, En los hoteles objeto de la investigación.

2.- La mayoría de los hoteles como se puede demostrar por medio del cuadro # 1 no reúnen las condiciones de infraestructura y equipamiento; de acuerdo a los avances científicos y tecnológicos que permitan brindar un servicio turístico eficaz y eficiente.

3.- El recurso humano no responde en la actualidad a un perfil de nivel óptimo ya que en su gran mayoría son trabajadores internos con un grado de conocimiento inferior a la técnica requerida para esta clase de servicios.

4.- En lo relacionado al mantenimiento de los equipos tecnológicos con lo que cuentan los hoteles recogido en las muestras estos, carecen totalmente de este elemental principio de seguridad y prevención industrial.

5.- El desarrollo turístico durante el quinquenio comprendido durante los años 2002 – 2006 demuestra tener altibajos en varios de ellos y cuya causa radica, en la falta de infraestructura básica, en los servicios que estos brindan; lo que hace que el desarrollo no sea progresivo sino que demuestre tendencia a la baja en algunos años para luego volver a recuperarse.

6.- La mayoría de los establecimientos hoteleros no han podido establecer dinámicas en cuanto a prevención y seguridad debido a la carencia de equipos, máquinas y personal calificado para asegurar el óptimo funcionamiento de sus instalaciones.

5.2 Recomendaciones

1.- Que la seguridad y la prevención en los hoteles en la ciudad de Manta se convierta en la herramienta fundamental del progreso y desarrollo y como consecuencia; Se incremente el turismo en la ciudad.

2.- Los empresarios hoteleros y quienes se desarrollan dentro del campo turístico deberían implementar tecnología de punta con el ánimo de brindar un servicio de acuerdo al desarrollo de la modernidad y sus necesidades.

3.- Es necesario que los empresarios hoteleros capaciten al recurso humano que laboran en los hoteles, para de esta manera con el perfeccionamiento técnico acompañado del académico brindado por los trabajadores externos lograr armonizar un servicio con eficacia y eficiencia.

4.- El mantenimiento de los equipos tecnológicos con los que cuentan los principales hoteles motivo de este trabajo de investigación, debería ser y constituir el eje fundamental de la infraestructura turística que permita determinar la toma de correctivos oportunamente, y no esperar como consecuencia un desastre para implementar correctivos.

5.- El desarrollo turístico como fuente de ingreso para la ciudad y la provincia debe ser sostenido y sustentable en el tiempo, a efectos de atraer la inversión pública y privada e incluso inversión extranjera, atraídos por el potencial turístico con que cuenta esta ciudad.

6.- Se le recomienda a los gerentes, administradores y propietarios incorporar máquinas, equipos y personal calificado para asegurar el perfecto funcionamiento en todas las áreas del hotel.

7- Propuesta

CAPITULO VI

6. PROPUESTA

Implementación de equipos y máquinas de tecnología de punta; y la capacitación del recurso humano en los hoteles de la ciudad de Manta.

Estructura de la propuesta

1. Justificación

Se justifica la propuesta por los resultados de investigación tiene su soporte en la necesidad urgente de normar los parámetros de prevención y seguridad que deben ser implantados e implementados, en los hoteles de la ciudad de Manta.

Como lo dicho tiene su fundamento de innovar procedimientos y tecnología de primer nivel desechando prácticas arcaicas en cuanto a la oferta de bienes y servicios dentro del sector turístico y específicamente en el campo hotelero.

2. Fundamentación

Los fundamentos de la presente propuesta tienen relación directa con la aplicación de las normas ISO del sistema de gestión de la calidad aplicada al sector hotelero y turístico de la ciudad de Manta, que tienda a desarrollar sistemas de gestiones que permitan asegurar la calidad en todos los servicios que se brindan al cliente.

Teniendo como premisa general un escenario económico donde los mercados se encuentran cada vez mas saturados, los consumidores son mas exigentes y la competencia es creciente; realidades que obligan a las empresas a mejorar su sistema de

gestión y la calidad de los servicios que ofrecen la satisfacción de las expectativas de los clientes, y la eficiencia empresarial.

3. Objetivos

Propender, conocer cual es la realidad en calidad de gestión que ofertan los hoteles de la ciudad de Manta, y sus consecuencias de la relación directa. En la necesidad de la implantación de la prevención y seguridad como eje central de los servicios que se ofertan a los clientes.

Determinar con exactitud el porcentaje gradual de las empresas hoteleras que ofertan servicios de calidad en prevención y seguridad en los servicios turísticos que ofertan.

4. Importancia

La importancia de la presente propuesta de este trabajo de investigación radica en la innovación y aplicación de normas internacionales de gestión de calidad; que hasta el momento en el sector hotelero y turístico de la ciudad de Manta no han sido incorporadas dentro de la gama de servicios que se ofertan a los clientes y que durante el periodo comprendido 2002 – 2006 han sido dejado de lado como parte fundamental para sostener el desarrollo turístico de la ciudad y que específicamente tienen que ver con la prevención y seguridad.

5. Ubicación sectorial

El presente trabajo esta dirigido al sector turístico y hotelero de la ciudad de Manta, fuente de ingentes recursos financieros que inciden en el desarrollo socio – económico de los habitantes de la ciudad de Manta. Sector empresarial que tiene la responsabilidad directa de innovar procedimientos de sistemas de prevención y seguridad, siguiendo las normas internacionales de calidad para mejorar los servicios ofertados

6. Factibilidad

El presente marco referencial del trabajo de investigación tiene factibilidad y aplicabilidad para desarrollarlo en el sector turístico y hotelero de la ciudad de Manta; Habida cuenta que los hoteles comprendidos en las muestras ninguno cuenta con la implementación de sistemas de prevención y seguridad enmarcadas en las normas internacionales de calidad y gestión.

7. Descripción de la propuesta

Una vez concluido el presente trabajo de investigación será puesto en consideración del sector al que esta dirigido con la finalidad de que adopten mecanismos que hagan realidad el mejoramiento de la prevención y seguridad de los hoteles de la ciudad de Manta; debiendo para ello realizar inversiones a corto, mediano y largo plazo que haga posible la adquisición de la tecnología y capacitación requerida para el efecto.

MODELO.

Ejemplo- Los hoteles para cumplir las normas de prevención y seguridad básicamente deben implementar la siguiente tecnología a mencionar.

- ° Transformador y generador que reemplace la energía eléctrica convencional en caso de emergencia.
- ° Caldero o calentadores para el suministro de aguas temperadas.
- ° Sistema de aires acondicionados por ductos.
- ° Ascensores eléctricos todo hotel pasando en su infraestructura de tres pisos de construcción debe adquirirlo para darle facilidad al turista de movilizarse internamente a los diferentes pisos y habitaciones.
- ° Capacitación del personal o incrementar nuevo personal que operativice y ejecute la administración de la tecnología implementada.

- ° Implementación del personal que realice la inspección adecuada de la tecnología de punta a innovarse y pueda pronosticar los debidos y clases de mantenimiento a realizarse.
- ° Implementación de un departamento de prevención y seguridad el mismo que realice simulacros con el personal, en todas sus áreas o departamentos y que descubra las falencias existentes en el equipamiento y personal de la empresa.

8. Descripción de los beneficiarios

El universo de los beneficiarios serán quienes están relacionadas de forma directa e indirecta con los servicios que ofertan el sector turístico y hotelero de la ciudad de Manta; y quienes se desenvuelven del mundo bursátil y negocios de diversa índole dentro de los campos de las convenciones y negocios nacionales e internacionales.

9. Plan de acción

El plan de acción del presente trabajo de investigación, empezara por ubicar los hoteles que servirán de muestra para el desarrollo de la investigación y que específicamente están representados por los hoteles que hace referencia y que fueron escogidos para la muestra.

Fin, obtener un servicio de calidad para el cliente.

RESULTADOS

R1.- Adquisición de equipos y máquinas

R2.- Integrar y capacitar al personal

R3.- Establecer normas de seguridad

R4.- Incremento de turistas.

ACTIVIDADES

- 1.1.- Solicitar preformas de máquinas y equipos
- 1.2.- Estudiar y seleccionar laS preformas conveniente.
- 1.3 Buscar el financiamiento para adquirir dichas máquinas.

- 2.1.- Entrevistar al personal que va a operar las nuevas máquinas y equipos.
- 2.2.- Capacitar a todo el p personal.
- 2.3.- Brindar recursos y ambiente necesario al personal, para optimizar el trabajo.

- 3.1.- Seleccionar una persona responsable de la seguridad del hotel.
- 3.2.- Exigir a todas las áreas el cumplimiento de las normas de seguridad.
- 3.3.- Concienciar al personal de la importancia de la seguridad.

- 4.1.- Marketing publicitario
- 4.2.- Calidad en los servicios brindados.
- 4.3.- Precios asequibles al turista
- 4.4.- Garantizar la seguridad al turista.

10. Administración

La presente propuesta será administrada de conformidad con la facilidad y oportunidad que brinde el sector hotelero escogido para la muestra y de acuerdo al avance y progreso del trabajo a desarrollar y dentro del término establecido en 365 días de un año calendario que constituye el plazo para culminar el mismo.

11. Financiamiento

La implementación y la implantación de la presente propuesta así como su financiamiento dependerá exclusivamente de la toma de decisiones conjuntas del sector eminentemente empresarial en coordinación con el mercado bursátil quienes después de cumplir los requisitos previos ofertarán los servicios de créditos bancarios para la adquisición de la tecnología que se va a instalar, no dejando de lado otras fuentes de funcionamiento que tienen que ver con la inversión o ahorro de divisas.

12. Presupuesto

El presupuesto establecido para cumplir los propósitos del presente trabajo oscilan entre las preformas que se anexan como documentos habilitantes y que constituyen el soporte de egreso financiero y que específicamente tienen un margen de variación del 10% en el mercado local, con un total estimativo de acuerdo a las características de los equipos y maquinarias que se pretende adquirir.

DESCRIPCION Y COSTOS DE LOS EQUIPOS.

EQUIPOS	DESCRIPCION	COSTO
1.- Transformador	50 KVA	3811.60
2.- Generador	34 KVA 27.20 Amp.	9746.00
3.- Caldero	10 Hp	14.000.00
4.- Aire acondicionado	60.000 btu	1287.97
	Equipos de instalación	343.75
5.- Ascensores eléctricos	630 kilos	26.000.00
6.- Ablandador de agua		2969.05
		<hr/>
Subtotal		58.158.37
Instalación de mano de obra	10%	5.815.83
		<hr/>
		63.974.20
IVA.	12%	7.676.90
		<hr/>
TOTAL		71.651.10

BIBLIOGRAFIA

1. BLAKE, Roland, 1990, Seguridad Industrial
Editorial DIANA, México.
- 2.- GRIMALDI, SIMONDS, 1991, La Seguridad Industrial
Editorial ALFAOMEGA, México.
- 3.-. KIBBE, NEELY, MEYER, WHITE, 1990, Manual de Máquinas y Herramientas
Editorial LIMUSA, México.
- 4.- NAVARRETE, GONZÁLES, 1986, Mantenimiento Industrial Vol. I.
Editorial ISPJAE, La Habana Cuba.
- 5.- RAMIREZ, César, 1997, Hoteles, Gerencia, Seguridad y Mantenimiento
Editorial TRILLAS, México.
6. - Nueva Enciclopedia práctica de, Turismo, Hoteles y Restaurantes Vol. I, II, III
OCEANO CENTRUM
- 7.- CENTRO DE INFORMACION TURISTICO
Malecón escénico.
- 8.- HOTELES DE MANTA
Entrevistas Estructuradas
- 9.- MUNICIPIO DE MANTA
Centro de información turística.

ANEXOS