

I N D I C E

<u><i>Tema</i></u>	<u><i>Página</i></u>
Introducción.....	3
Objetivos.....	4
Misión.....	4
Historia.....	5
Evolución.....	5
Ubicación.....	6
Tema & Alcance.....	7
Marco Teórico.....	8
Concentos Básicos.....	9
Desarrollo.....	11
Facilidades.....	12
Evaluaciones.....	15
Organigrama.....	18
Flujograma.....	19
Conclusión.....	22
Resultados.....	23
Propuesta de Mejoras.....	23
Anexos.....	25
Cuestionario.....	28
Bibliografía.....	40

Introducción

El éxito de un hotel depende del servicio que se le brinde al cliente. El visitante es la persona que hace existir una empresa como ésta, es la razón principal de todo esfuerzo. La primera impresión que recibe el cliente, será la única. Por lo tanto vale la pena dar el mayor esfuerzo a la hora de desarrollar una tarea.

En una ciudad turística como puerto plata abundan las empresas de vienes y servicios, luego de una exhaustiva investigación decidimos hacer nuestro trabajo practico basándonos en el Hotel Gran Ventana Beach Resort, el cual lleva alrededor de doce años en función.

Nuestra meta es servir de fuente informativa para aquellas personas a las cuales les interese conocer más a fondo la historia y las cualidades que tienen nuestros prestigiosos hoteles.

Objetivos

Nuestro **objetivo general** es adquirir el conocimiento de las estrategias de producción de una empresa de servicios.

Dentro nuestros **objetivos específicos** están:

- ↪ Crear una base con conocimientos acabados sobre el funcionamiento productivo de una empresa.
- ↪ Comprender y familiarizarnos con las estrategias de producción.
- ↪ Generar un espíritu crítico junto con los conocimientos adquiridos durante la investigación mediante los mecanismos de aprendizaje propuestos.
- ↪ Descubrir métodos más prácticos para lograr una mayor eficiencia preactiva de la empresa.

Misión

La misión de toda empresa turística es de satisfacer las necesidades e inquietudes que tenga el visitante para tener unas confortables vacaciones, y el hotel Gran Ventana Beach Resort no es la excepción. Teniendo la visión de que mientras más se satisfagan esas necesidades, más demanda e ingresos recibirá como recompensa.

El hotel Gran Ventana Beach Resort es un establecimiento que ofrecen alojamiento y servicios de alimentos y bebidas a los turistas. Construido y abierto al público en el año 1996, administrado por la cadena de hoteles Vh Hotels & Resorts.

Historia

El hotel Gran Ventana Beach Resort es una empresa de servicios ubicada en el complejo turístico Playa Dorada, fue construido entre los años 1995 y 1996. En su apertura contaba con 395 habitaciones distribuidas en dos edificaciones, llamadas Catalina y Saona. En el 1998 se inaugura el edificio Beata para completar las 506 habitaciones con las que cuenta en la actualidad, para ofrecer mayores facilidades a los clientes en un lugar tranquilo para su pleno descanso.

Este majestuoso hotel fue diseñado y construido por la famosa arquitecta puertorriqueña, Sarah García de los Santos, inspirada en esta construcción especialmente para su padre, el emprendedor y exitoso empresario, Don Isidro García Mercedes, (ya fallecido) propietario del mismo.

Desde su apertura ha sido uno de los hoteles preferido por todos los turistas que visitan la zona norte de República Dominicana, es sin lugar a dudas, un lugar magnético y contagioso, porque todas las personas que tienen la oportunidad de conocer a las instalaciones son atraídas, tanto por la belleza de la planta física, como por el calor humano que brindan todos sus colaboradores. “Siempre buscando la excelencia del servicio”. Es Miembro del Caribbean Hotel Association, en la categoría de cuatro estrellas.

Evolución

Desde su apertura en 1996 se ha destacado como uno de los hoteles de mayor aceptación, popularidad e índice de clientes repetitivos de toda la región. Su estilo arquitectónico se ha convertido en fuente de inspiración para varios hoteles del caribe, específicamente por su sofisticado diseño unido al encanto y la hospitalidad de la República Dominicana. Están muy comprometidos a afianzar su misión de servicios en la provisión de un cálido, confortable y amistoso ambiente.

Funcionamiento del Hotel Gran Ventana Beach Resort

Contando con un departamento de venta y mercadeo, que participa en todas las ferias de turismo nacional e internacional, para la captación de nuevos clientes, usando todo tipo de publicidad, periódicos, revistas, televisión e Internet.

Es por tal razón que este hotel se ha mantenido con un renting de ocupación altamente aceptada. Este elegante hotel es visitado por turistas de todo el mundo, siendo el preferido por los ingleses y alemanes.

Ubicación

Ubicado en la zona norte del país, bañada por las suaves brisas del océano atlántico y enmarcado por una cordillera de majestuosas montañas, la Costa Norte, conocida también como la Costa de Ámbar. Fue aquí donde Colón desembarcó en su primer viaje de descubrimiento y es aquí donde los visitantes del siglo 21 descubren la misma belleza natural y las aguas turquesas que maravillaron al aventurero genovés hace más de 500 años.

Este elegante hotel, se encuentra dentro del complejo turístico de Playa Dorada, Puerto Plata, República Dominicana, enclavado sobre la renovada playa de extensa arena blanca, salpicada por las cálidas aguas del océano atlántico y alumbrado por el radiante sol que cada día resplandece en el horizonte. Rodeado de elegantes jardines diseñado especialmente para tan imponente hotel.

A solo cien metros de distancia se encuentra un centro comercial con numerosos locales que les permiten a todos los huéspedes obtener algo complementario para hacer más placenteras sus vacaciones.

Se encuentra a unos pocos metros del campo de golf el cual ha sido clasificado como uno de los cien mejores campos fuera de los Estados Unidos por la revista Golf Digest, este campo fue diseñado por Robert Trent Jones.

A poco más de 20 minutos del Aeropuerto Internacional General Gregorio Luperón de Puerto Plata, y a una hora del Aeropuerto Internacional de Santiago, este hotel es una excelente opción para familias, grupos y convenciones.

Tema & Alcance

En esta investigación trataremos todos los temas relacionados con el funcionamiento de este hotel; Abarcando desde su historia hasta los resultados y mejoras recomendadas.

Este trabajo de investigación tiene un alcance general que esperamos pueda servir de fuente segura para obtener los conocimientos generales del funcionamiento del hotel Gran Ventana Beach Resort.

Conceptos Básicos

Antecedente de investigación

Para realizar esta investigación, se tomaron como antecedentes, la experiencia y el dominio del tema hotelero que posee el grupo. Siendo este el principal recurso utilizado para investigar los puntos claves que nos llevarían a obtener el resultado el estudio completo del funcionamiento de esta empresa.

Las variables de la operación de esta empresa son pocas, ya que todas van dirigidas específicamente a la satisfacción del cliente. Todos los departamentos en esta empresa, aunque tengan distintas responsabilidades, tienen el mismo propósito. Ejemplo, el departamento de Recepción del hotel, se encarga de proporcionar informaciones y dar la cordial bienvenida al cliente, en cambio, el departamento de mantenimiento, se encarga de brindar soporte técnico de cualquier inconveniente con la planta física de la empresa, a sus activos fijos y equipos operacionales. Esto indica que los dos departamentos poseen funciones distintas, pero con un fin común, que es satisfacer al cliente.

La Administración:

En este prestigioso hotel la administración esta dirigida por un grupo de profesionales encabezado por el Sr. Medardo Carrera, el cual ha dirigido este hotel por más de diez años, de igual manera cada ejecutivo hace uso de sus habilidades y destrezas para dirigir su departamento, siempre tratando de ir a la vanguardia día a día, en la renovación de técnicas y estrategias para hacer una buena administración. Es responsabilidad de todo este grupo, el éxito de la operación, la satisfacción de los clientes y de mantener el equipo de empleados en excelentes condiciones, motivados y con una alta estima que le permitirá hacer más placentera la estadía de los huéspedes.

Reglamentos internos de esta empresa.

Las reglamentaciones internas del hotel, lejos de ser informaciones intimidantes, su función es permitir a todos los empleados conocer más a fondo el medio en que se desenvuelven y los conceptos que regulan las relaciones interpersonales, permitiendo fluidez en las operaciones del hotel, así como el logro de las metas de satisfacción por parte de nuestros clientes, el crecimiento humano y profesional de todo el equipo de hombres y mujeres del Hotel Gran Ventana Beach Resort. Por tanto, toda persona que trabaje para esta empresa, desempeñará sus labores bajo las condiciones establecidas por el Código del Trabajo y el reglamento interno de hotel.

Las políticas y prácticas administrativas en este hotel son muy obvias, o sea, para mantener un cliente a gusto en su estadía, se debe tener un buen servicio y dar al cliente todo lo que desee para que este obtenga resultados complacientes y con el anhelo de regresar en una nueva oportunidad de vacacionar.

Facilidades de alojamiento

Este resort consiste en 506 habitaciones equipadas de gran estilo, incluyendo excelentes cuartos de huéspedes, suites, junior suites y penthouses. Cada habitación posee un espacioso balcón o terraza y algunos de ellos ofrecen bellísimas vistas al mar. Todas las habitaciones están equipadas con: Dos camas dobles ó una cama king size, balcón o terraza con dos sillas y una mesa, aire acondicionado controlado automáticamente, ventilador de techo, minibar surtido diariamente todo incluido, canales de cable, televisor a color con control remoto, teléfono directo al extranjero, correo vocal, servicio despertador, caja fuerte en la habitación, puerta de entrada en caoba, secador de pelo.

Facilidades de alimentos & bebidas

El hotel Gran Ventana Beach Resort ofrece una gran variedad de facilidades gastronómicas. Tres restaurantes a la carta, todo incluido, ofreciendo comida caribeña, platos finos italianos y frescos platos de mar, siempre habrá algo para satisfacer el deseo de cada paladar. Para un refrescante cóctel o un sabroso bocadillo, nuestros huéspedes pueden elegir entre siete bares localizados alrededor del resort, incluidos un beach club snack bar, lobby bar, swim-up bar, pool-terrace bar, coco bar, tiki bar y late night snack bar. Se puede incluso participar del cóctel semanal a un lado de la piscina en la Fiesta de la Administración.

Facilidades restaurantes y cafetería

- ↳ El Octopus Gourmet Restaurant - sirve sabrosos platos Caribeños.
- ↳ El Ocean Grill - variedad de carnes frescas, pescados y mariscos.
- ↳ Sapore di mare - deleitosa comida Italiana.
- ↳ Las almejas cafetería - buffet diario en desayuno, almuerzo y cena. Brindando todas las bebidas nacionales, con una variedad de cócteles tropicales elaborados, basado en bebidas y jugos de producción nacional, para brindarle a todos los

Funcionamiento del Hotel Gran Ventana Beach Resort

clientes un deleite de sabores naturales y propios de nuestro país. Todo esto esta dentro del paquete de todo incluido. Pero además les ofrece a los clientes otras opciones de bebidas internacionales (con cargo extra.)

Facilidades de entretenimiento

Del entretenimiento se ocupa un equipo de animadores, los cuales están entrenados para brindar un brillante servicio, contando con un variado programa de actividades para adultos y niños, como son ejercicios Aeróbicos, Animación Infantil, Barco Torpedo, Buceo, Catamarán, Esquí Acuático, Gimnasia Acuática, Motos Acuáticas, Ping Pong, Tenis, Vela, Volleyball, Windsurf, sala de juegos y juegos de participación. También le ofrece espectáculos artísticos en vivo cada noche. Cuenta con tres piscinas para el uso exclusivo de los huéspedes y una playa de más de 300 metros de extensión.

Dentro de las actividades, cuenta con un club de niños donde los padres de los niños se pueden realmente relajar sabiendo que sus hijos se están divirtiendo muchísimo en el Gran Ventanas Kid Club. Este supervisado programa de recreación presenta una cantidad de actividades para menores de 4 a 12 años, como: volleyball, aeróbicos, colorear, lecciones de español, competencias de natación, lecciones de tenis, concursos de dibujo, lecciones de baile, caminatas por la playa, concursos de castillos de arena, fiestas y juegos de grupo que los niños pueden realizar.

Otras facilidades

El hotel cuenta con un gimnasio equipado con todos los equipos necesarios para que los huéspedes puedan hacer cualquier tipo de ejercicios, además esta equipado de baños saunas, también cuenta con un banco de cambio de divisas, dos mini tienda, un salón de convenciones con capacidad para 200 personas y un salón de belleza.

Seguridad

Cuenta con un sistema de seguridad de 24 horas que incluye cámaras de vigilancia permanente ubicadas en lugares estratégicos y con un personal altamente capacitado. Además es auxiliado por la seguridad externa que se encarga de toda la seguridad del complejo turístico en que esta ubicado este hotel Lo cual garantiza el cuidado personal de cada visitante como también del personal mismo que labora en este hotel.

Evaluaciones

Evaluación de la recepción:

La recepción es el centro principal del hotel, es el enlace entre el huésped y el hotel. Como hizo su descripción aquel famoso hotelero Charles O. Toole, describe a los hoteles como la rueda de la cual la recepción es el eje, este departamento es el primero que entra en contacto con los huéspedes que llegan, si un huésped, comienza su estadía en forma agradable debido a los buenos servicios y la cortesía del recepcionista habrá muchas probabilidades de que se sientan favorablemente dispuesto hacia los demás servicios del hotel.

Evaluación de las habitaciones:

Las habitaciones dentro de este hotel representan el producto básico por el que el cliente paga su hospedaje es decir que es la parte más importante y significativa del alojamiento, sobre todo al cliente que acude a vacacionar con fines de descanso pleno. Se debe tener en cuenta para satisfacer el cliente, la calidad del servicio, en un hotel debe existir el compañerismo, eficacia, rapidez y simpatía con el cliente. Es muy importante que el cliente reciba una acogida calurosa que se sienta como en casa y que reciba un trato amable.

Evaluación de Recursos Humanos:

La administración de Personal, es el recurso más importante con que cuenta este hotel para lograr la excelencia en todos los servicios que ofrece al cliente, contando con un staff

Funcionamiento del Hotel Gran Ventana Beach Resort

promedio de más de 300 empleados distribuidos entre los diferentes departamentos, (*Recepción, Servicios, Cocina, Bares, Ama de Llaves, Contraloría, Gerencia, Mercadeo, Mantenimiento, Recursos Humanos, Seguridad y Cómputos*) donde cada departamento es encargado y especializado de realizar una función específica, para lograr el objetivo final “La satisfacción del cliente”. Donde cada miembro de cada departamento es uniformado elegantemente para mantener el estándar del cuidado personal sobre las impresiones que se llevarán todos los huéspedes.

Cada empleado es remunerado de acuerdo con la función que desempeña.

Entre todos los empleados se mantiene una comunicación sana, se tratan con respeto, cortesía, educación y compañerismo, de la misma forma como son tratados los huéspedes.

Uno de los papeles principales de cada empleado es desarrollarse cada vez más y en el encuentro con el huésped hacerle sentir bien a través de una cálida sonrisa, gentil actitud y una frase amable.

Las reglamentaciones internas del hotel permiten a los empleados conocer el medio en el cual se desenvuelven y los conceptos que regulan sus relaciones, permitiendo fluidez en las operaciones del hotel.

Cada empleado es evaluado antes de pasar a formar parte de esta gran familia, para conocer sus habilidades y emplearlo en el departamento correspondiente de acuerdo a sus conocimientos, luego se prosigue con capacitaciones continuas y motivadas a través de remuneraciones y premios por los logros alcanzados en su desempeño de lograr el objetivo colectivo “La satisfacción del cliente”.

Promueve activamente la continua comunicación entre empleados y jefes de departamentos. La propiedad cuenta con un staff de ejecutivos, encargados y supervisores de área, junto a ellos, los empleados son los que hacen posible el éxito de la empresa.

Cada miembro de la empresa antepone sus conocimientos para hacer inolvidable la estadía de los huéspedes. La empresa está consciente de que es su deber velar porque las

Funcionamiento del Hotel Gran Ventana Beach Resort

normas del derecho de trabajo se sujeten a sus fines, que todo trabajador al servicio de ella tenga pleno conocimiento de sus derechos y obligaciones, de modo que puedan cumplir con sus labores en forma eficiente y satisfactoria. En consecuencia todo empleado de este hotel toma conciencia y acata las normas que establece dicho reglamento.

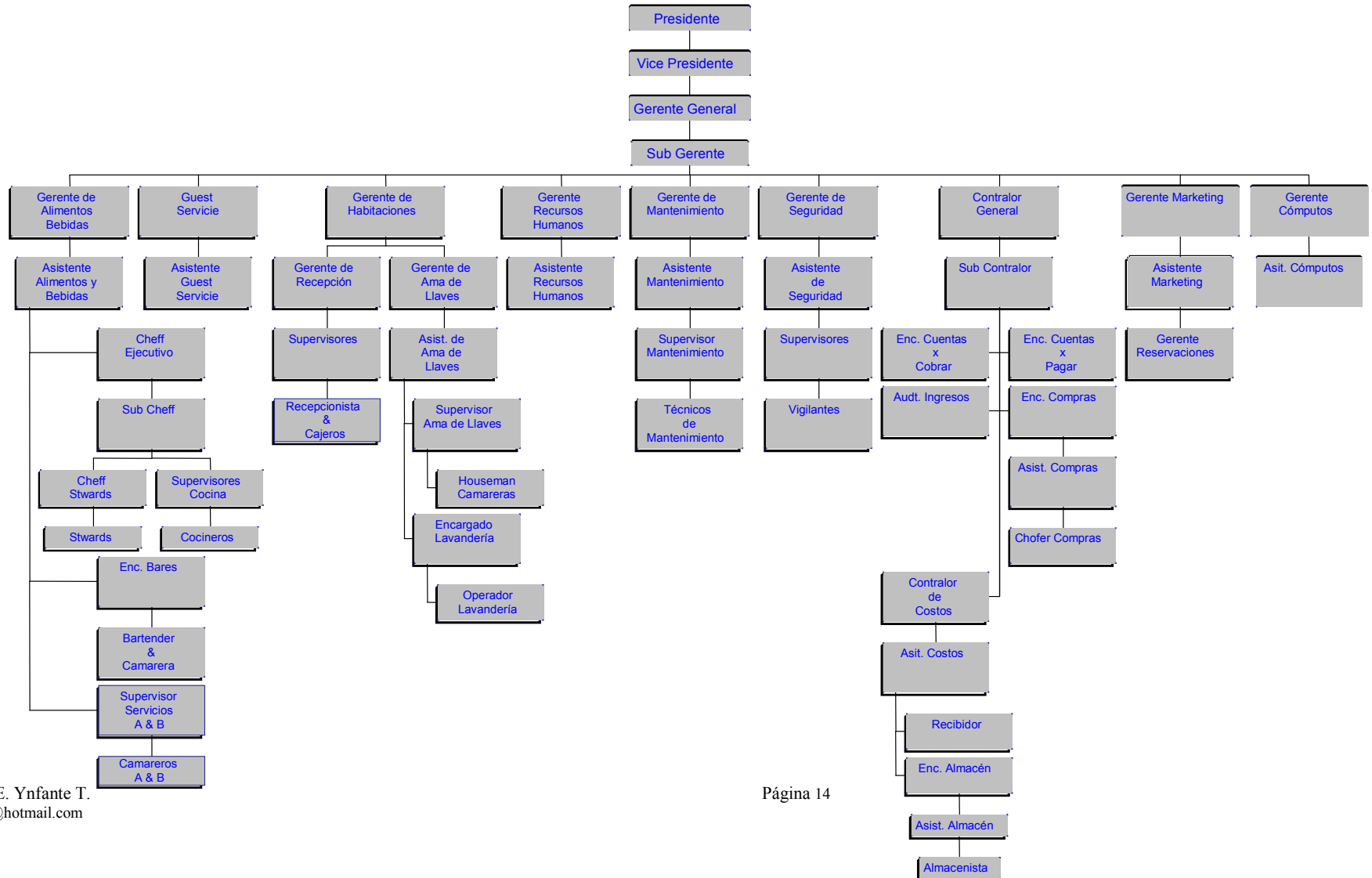
El hotel cuenta con un equipo de profesionales conocedores en sus distintas áreas, de forma que pueden garantizar los estándares de servicios, la calidad y los niveles de satisfacción que la empresa se ha trazado para su meta de operación. El manual interno de trabajo asegura el bienestar humano y la justicia social del empleado, como consecuencia los empleados son protegidos y amparado por este manual.

Un profesional agradable augura éxito, así como aquel que cumpla con sus deberes. La gerencia y los jefes departamentales, se preocupan por la búsqueda y promoción del reconocimiento al merito, donde cada empleado juega un papel importante desde el gerente general hasta el empleado del más bajo nivel. Los empleados tratan siempre de participar en forma activa a la hora de proveer ideas y sugerencias a favor de la calidad y el crecimiento de la empresa.

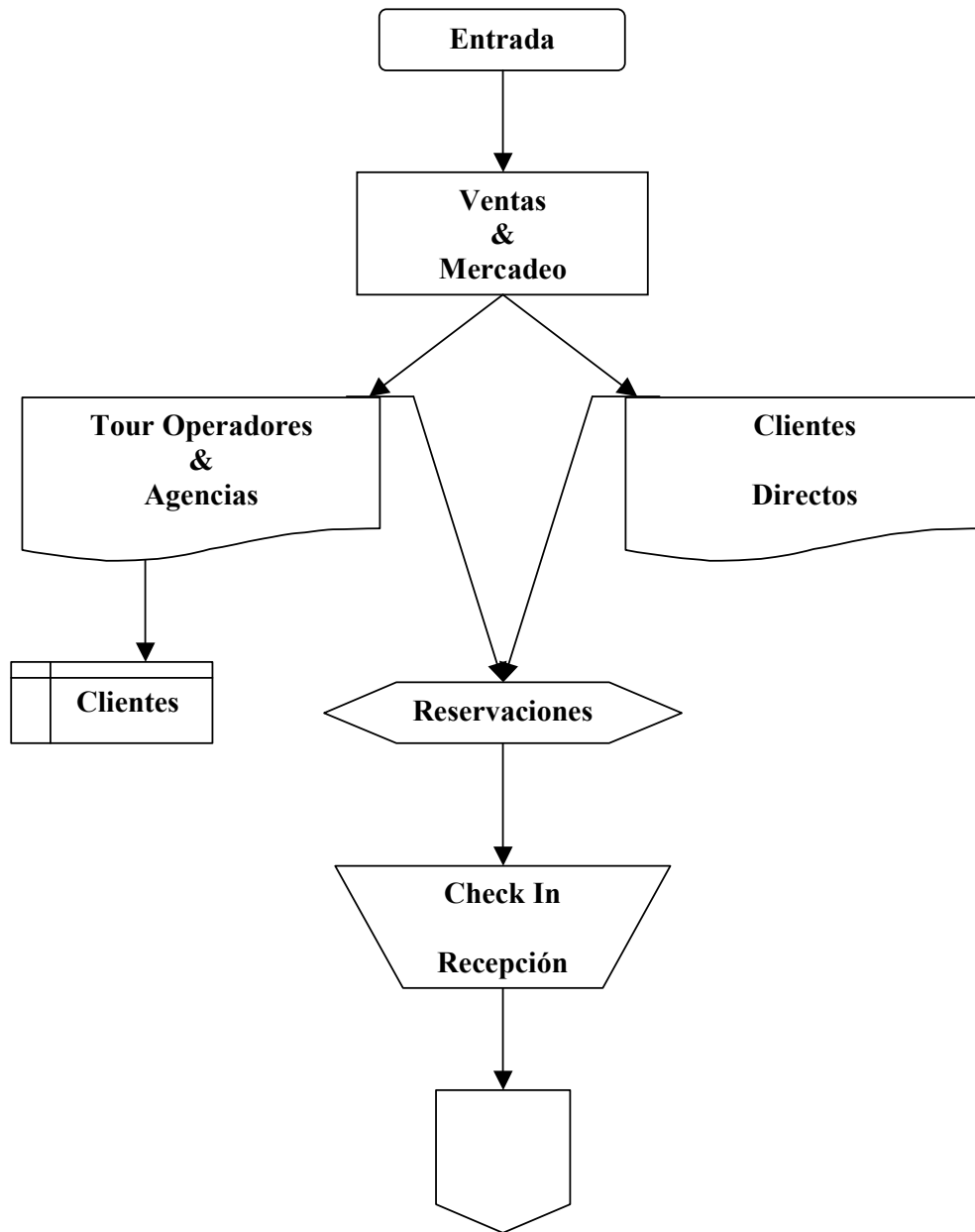
El staff esta distribuido como se puede apreciar en el organigrama siguiente.

ORGANIGRAMA

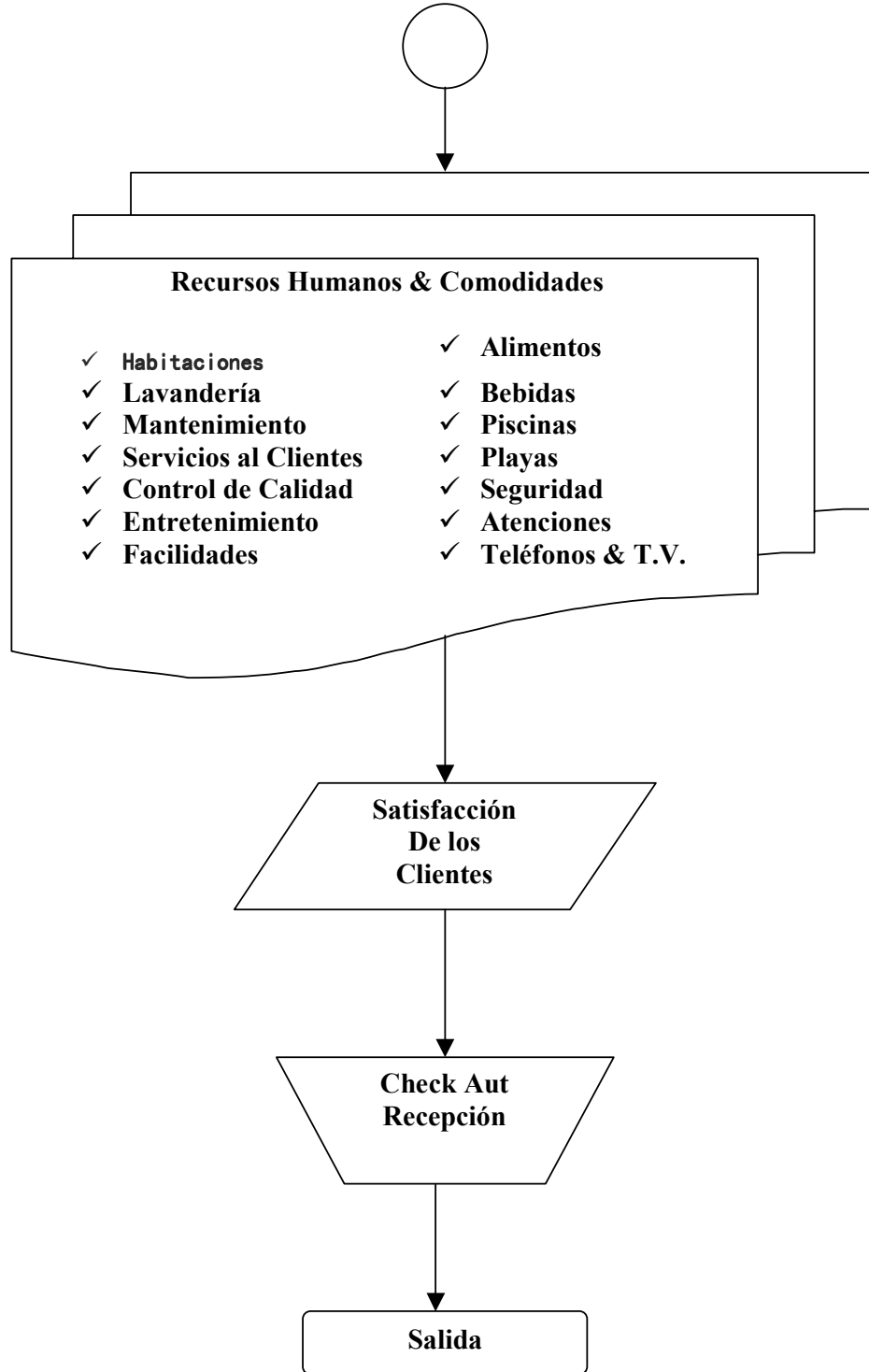
Hotel Gran Ventana Beach Resort



Flujograma de Producción (Satisfacción de los Clientes)



Funcionamiento del Hotel Gran Ventana Beach Resort



Funcionamiento del Hotel Gran Ventana Beach Resort

En el flujograma anteriormente presentado nos podemos dar cuenta de todos los insumos que intervienen para la producción de este producto (Satisfacción del cliente).

A través de esta representación gráfica vemos todo el recorrido que tiene que darse en una empresa dedicada a la producción de este tipo de producto, por otra parte se pueden notar todos los departamentos que intervienen en la producción, para que el producto terminado salga de una calidad optima, es por esta razón que esta empresa es considerada como una de la mas exitosa en su rama.

Resultados

Con esta investigación hemos obtenido resultados muy positivos; los conocimientos adquiridos por este grupo han sido innumerables. Se ha realizado un trabajo muy profesional y hemos recibido un soporte especial del grupo de profesionales que trabaja en esta empresa. Ellos nos ofrecieron las informaciones necesarias para obtener como resultado este magnífico trabajo de investigación que nos ha permitido abundar nuestros conocimientos en la materia hotelera de nuestra región.

Definitivamente la categoría de 4 estrellas y media que posee este hotel, están muy bien merecidas, claro está con vicisitudes como toda empresa, pero en sentido general, proporciona para esta investigación... un excelente funcionamiento.

Propuestas de mejoras

El método que utilizan de los controles de la producción de alimentos en un hotel como este con un sistema todo incluido es necesario realizar la producción por cantidad estimada, pero es fundamental y necesario también tener estadísticas de ocupación actualizadas que le permitan producir una estimación mucho más cercana a la realidad y que se realice la menor proporción de merma en los alimentos.

Insistimos en la teoría de que la Recepción del hotel es el motor que hace arrancar con buen pié la buena impresión que se llevaría el cliente a su llegada, entonces además de ser recibidos por el servicio al cliente, el hotel debe enfocarse mas a fondo en las estrategias utilizadas para la recepción del cliente, innovando este concepto agregándole el ingrediente del departamento de animación, para dar un toque mas dominicano y cálido.

Muchas empresas hoteleras tienen un concepto equivocado acerca de sobre quiénes recaen las responsabilidades de entretener a los clientes. De modo que muchas empresas recurren al departamento de animación y/o actividades como única alternativa de entretenimiento. No obstante ésta responsabilidad no es tan solo de ellos, sino de todos y cada uno de los empleados de operación (habitaciones, A&B, recepción), los cuales tienen un alto grado de responsabilidad

Funcionamiento del Hotel Gran Ventana Beach Resort

también. Es mas, todo aquel que tenga contacto directo con el cliente tiene la obligación de hacerle sentir a ese visitantes como en su propia casa.

Informes Adicionales

Seguridad

Cuenta con un sistema de seguridad de 24 horas que incluye cámaras de vigilancia permanente ubicadas en lugares estratégicos y con un personal altamente capacitado. Además es auxiliado por la seguridad externa que se encarga de toda la seguridad del complejo turístico en que esta ubicado este hotel Lo cual garantiza el cuidado personal de cada visitante como también del personal mismo que labora en este hotel.

Galardone obtenidos

- ↪ La empresa ha sido premiada en constantes ocasiones, incluyendo un reconocimiento emitido por esta universidad (Universidad Dominicana O & M) por su aporte y desarrollo en el ámbito profesional.
- ↪ Premio Nacional de Cristal América.
- ↪ First Choice, 1999. Por su continuidad en el desarrollo hotelero.
- ↪ Neckerman Premio 2005. por estar dentro de los 10 mejores hoteles.

Sistemas de comunicación

Este hotel cuenta con un sistema de comunicación para contactarle a través de:

✉ Correo: Playa Dorada Puerto Plata, República Dominicana, P. O. Box 22

✉ Teléfono: 809-320-2111

✉ Fax: 809-320-2112

✉ Pagina Web: www.vhhr.com.do

Cuestionario cerrado

1) ¿Cómo funciona la metodología de mando?

- a) *De forma vertical*
- b) *De forma horizontal*
- c) *De forma lineal*
- d) *Otras*

Respuesta: Por lo general la forma de metodología de mando es de doble vía donde se involucran ambas partes.

2) ¿Cómo la empresa realiza todas sus funciones para llevar a cabo su objetivo final, que es la satisfacción de cada uno de sus clientes?

- a) *Centraliza todas sus funciones*
- b) *Por departamento*
- c) *Todas las decisiones dependen de una sola persona*
- d) *Trabajo en equipo*
- e) *Otras*

Respuesta: D

3) ¿De que manera son los empleados remunerados?

- a) *De acuerdo a la función que realice*
- b) *Por su capacidad de desempeño*
- c) *Por su rendimiento*
- d) *Por su relación con el jefe*
- e) *Otras*

Respuesta: C

4) ¿De que forma esté organizado el departamento de producción de alimentos?

- a) *Solo cuenta con una cocina central*
- b) *Esta dividida por tipo de alimentos a producir*
- c) *Cuenta con más de una cocina*
- d) *Solo se produce un tipo de alimento*

Respuesta: B

5) ¿De que forma el departamento de producción de bebida ofrece sus servicios?

- a) *Servicio de room service*
- b) *Servicios en un solo bar*
- c) *Servicios en más de un bar.*
- d) *Bebidas ya elaboradas por suplidores*

Funcionamiento del Hotel Gran Ventana Beach Resort

- e) *Bebidas elaboras en presencia del cliente*
- f) *Solo un tipo de bebidas*
- g) *Otros*

Respuesta: A, C y E son correctas

6) El entretenimiento de los clientes ¿De qué manera es llevado a cabo? ya que este es un punto muy importante de su producto

- a) *Show en vivo*
- b) *Show por TV*
- c) *Animación con personal que depende del hotel*
- d) *Animación con personal externo*
- e) *Otros*

Respuesta: A

7) ¿Qué métodos usan para controlar la producción de alimentos?

- a) *Por medio de estadística*
- b) *Ofrecen menú a la carta*
- c) *Producen una cantidad estimada*
- d) *Procesan los alimentos de acuerdo al consumo*
- e) *Otros*

Respuesta: C

8) ¿Qué canales utilizan para vender su producto?

9)

- a) *A través de publicidad televisiva*
- b) *Internet*
- c) *Venta personalizada*
- d) *Ferias*
- e) *Todas las anteriores*

Respuesta: E

10) ¿En que época tienen mayor demanda de su producto?

- a) *Verano*
- b) *Invierno*
- c) *Alguna fecha especifica*
- d) *Otro*

Respuesta: B

11) ¿En cual escala se sitúa su producto de acuerdo a la demanda?

- a) 100%
- b) 90%
- c) 80%
- d) 70%
- e) Menos del 50%

Respuesta: A

12) ¿Qué tipo de bebidas ofrecen?

- a) Nacional
- b) Internacional
- c) Ambos
- d) Especifique

Respuesta: C

13) ¿A la hora del check in, que tipo de atenciones se le brinda al cliente?

- a) Welcome drink
- b) Welcome drink & Picaduras
- c) Baile de bienvenida de los animadores
- d) Recibimiento por parte de servicio al cliente

Respuesta: D

14) ¿Con qué regularidad les visita la compañía encargada del control de calidad?

- a) Semanal
- b) Quincenal
- c) Mensual
- d) Otro

Respuesta: C

15) ¿Cuales son las áreas más propensas a ser inspeccionada por la compañía de Control de Calidad?

- a) Cocina
- b) Almacenes
- c) Restaurantes
- d) Todas
- e) Ningunas

f) *Otras*

Respuesta: D

16) ¿Cuánto tiempo se toma una camarera para limpiar una habitación doble?

- a) *30 min.*
- b) *45 min.*
- c) *1 hora*
- d) *Especifique*

Respuesta: 25 Minutos

17) ¿Con qué frecuencia se cambian la lencería de la cama de las habitaciones?

- a) *Diario*
- b) *Íter diario*
- c) *Cada dos días*
- d) *otro*

Respuesta: A

18) En caso de que un huésped se enferme, ¿a donde asiste?

- a) *Consultorio del hotel*
- b) *Clinica mas cercana*
- c) *Medical Care*
- d) *Otro*

Respuesta: C

19) Para emplear una persona en el departamento de recepción, ¿Cuáles son los requisitos?

- a) *Experiencia previa en dicho departamento*
- b) *Buena presencia*
- c) *Buena recomendación*
- d) *Varios idiomas*
- e) *Todas*
- f) *Ningunas*
- g) *Otras*

Respuesta: E

20) ¿Con qué frecuencia se hacen los inventarios de los activos de la empresa?

- a) Mensual
- b) Trimestral
- c) Semestral
- d) Anual
- e) Otro

Respuesta: D

21) Cuando el cliente no se siente satisfecho con sus servicios, ¿Qué se le ofrece?

- a) Cordiales disculpas
- b) Atención especial en la habitación
- c) Compensación
- d) Otro hotel
- e) Excursión gratuita
- f) Especifique

Respuesta: Podrían ser la A, B, C y D, pero todo dependerá de la magnitud del problema para determinar que tipo de ofrecimiento se le haría al cliente.

22) Según su forma el flujograma de esta empresa ¿En qué formato está presentado?

- a) Formato Vertical
- b) Formato Horizontal
- c) Formato Panorámico
- d) Formato Arquitectónico

Respuesta: A

23) Por la forma de representar la estructura el organigrama de esta empresa es:

- a) Un organigrama general
- b) Un organigrama suplementario
- c) Un organigrama analítico
- d) Especifique

Respuesta: A

24) ¿Cuál es la característica que identifica ha este hotel para que sus clientes se conviertan en potenciales repetitivos?

- a) *Mejor servicio que los demás*
- b) *Mayor calidad*
- c) *Entretenimiento inigualable*
- d) *Especifique*

Respuesta: Todas las respuestas, además de la excelente atención al cliente y el servicio de bebidas que ofrecemos.

25) ¿Quiénes tienen la responsabilidad de entretener a los visitantes?

- a) *Todos los empleados*
- b) *Activistas*
- c) *Recepcionistas*
- d) *Especifique*

Respuesta: B

26) ¿Que variedad de actividades llamativas para el cliente tienen en el hotel?

- a) *Acceso a todas las piscinas del hotel*
- b) *Shows nocturnos*
- c) *Excursiones*
- d) *Todas las anteriores*

Respuesta: B

27) ¿Que seguridad le ofrecen al turista durante su estadía en el hotel?

- a) *Restricción a las áreas que pueden causar algún tipo de peligro para sus vidas.*
- b) *Cámaras de seguridad en áreas específicas.*
- c) *Alta tecnología en los equipos de seguridad.*
- d) *Equipo humano de seguridad entrenado y capacitado.*
- e) *Todas las anteriores*

Respuesta: E

28) ¿Hasta que punto el hotel se hace responsable de la seguridad del cliente?

- a) *Mientras permanezca en el hotel.*
- b) *En todo momento.*
- c) *No tenemos ningún tipo de responsabilidad.*
- d) *Especifique*

Respuesta: A

29) ¿Cómo se motiva al empleado en esta empresa para aumentar su rendimiento?

- a) *Aumento de Sueldo*
- b) *No se motiva*
- c) *Premiándoles*
- d) *A y B son correctas*
- e) *Especifique*

Respuesta: Se motivan por medio de promociones, diferentes promociones y premios monetarios.

30) ¿Son los empleados evaluados constantemente?

- a) *Sí, constantemente*
- b) *No, cada cual es responsable de su rendimiento*
- c) *A veces se realizan evaluaciones*
- d) *Especifique*

Respuesta: A

31) ¿Que tipo de plan gastronómico se le ofrece al cliente?

- a) *Convencional*
- b) *All Inclusive (Todo incluido)*
- c) *Mixto*
- d) *Otro*

Respuesta: C

32) ¿De cual tipo de habitación el hotel posee un mayor número?

- a) *Suites*
- b) *Standard*
- c) *Villas*
- d) *En todas las anteriores*
- e) *Otro*

Respuesta: B

33) ¿Que compañía opera este hotel en la actualidad?

- a) *Occidental*
- b) *Barceló*
- c) *Amhsa Marina*
- d) *VH Hotels & Resort*

Respuesta: D

34) ¿Quién es el dueño de este hotel?

- a) *Don Isidro García Mercedes*
- b) *Sra. Sarah García*
- c) *Sr. Roberto Casoni*
- d) *Todos los anteriores*
- e) *Especifique*

Respuesta: A, ya fallecido.

35) ¿Cuál es departamento con mayor número de empleados?

- a) *Recepción*
- b) *Habitaciones*
- c) *Alimentos & Bebidas*
- d) *Contabilidad*
- e) *Otro*

Respuesta: Lo departamentos de A&B y Habitaciones tienen el mismo número de empleados.

36) ¿Cuál es la categoría de este hotel?

- a) *Una estrella*
- b) *Dos estrellas*
- c) *4 estrellas*
- d) *No tiene categoría*
- e) *Especifique*

Respuesta: 4 estrellas y media

37) ¿Cuál es el nombre del Gerente general de este hotel?

- a) *Lic. Johnny Hiraldo*
- b) *Sra. Sarah García*
- c) *Sr. Medarno Carrera*
- d) *Ninguno de los anteriores*

Respuesta: C

38) ¿De qué forma se hace la selección del personal de trabajo?

- a) *Entrevistas personalizadas*
- b) *Vía telefónica*
- c) *A y B son correctas*
- d) *Especifique*

Respuesta: A

39) ¿Qué medios utiliza la empresa para atraer a las personas a trabajar aquí?

- a) Avisos en la prensa
- b) Reclutamiento interno solamente
- c) A través de los empleados
- d) Especifique

Respuesta: Todas las respuestas anteriores.

40) ¿Cuál es el tipo de turista que visita a este hotel?

- a) Ingleses
- b) Alemanes
- c) A y B son correctas
- d) Canadienses
- e) Otros

Respuesta: A

41) ¿Qué tipos de capacitación reciben los empleados en éste hotel?

- a) Cursos de inglés
- b) Seminarios de capacitación
- c) No se capacita adecuadamente al personal
- d) Especifique

Respuesta: B

42) ¿Que tipo de Restaurantes posee el hotel?

- a) Chino
- b) Japonés
- c) Italiano
- d) Buffet Dominicano
- e) Todos los anteriores
- f) Otros

Respuesta: Posee restaurantes Italiano, Parrillada, Buffet y Mexicano.

43) ¿A que departamento pertenece el empleado mas premiado o mejor colaborador de la empresa?

- a) Alimentos y Bebidas
- b) Habitaciones
- c) Recepción
- d) Ninguno de los anteriores
- e) Especifique

Respuesta: B

44) ¿Cuál considera usted ha sido el año más exitoso para esta empresa en lo que va de la primera década del 2000?

- a) 2001
- b) 2003
- c) 2005
- d) 2006
- e) 2007
- f) Ninguna de las anteriores
- g) Otra

Respuesta: D

45) ¿Qué cantidad de empleados posee el hotel?

- a) 200
- b) 250
- c) 350
- d) Otra cantidad

Respuesta: 424 empleados

46) ¿Que tipo de bebidas ofrece el hotel a sus clientes?

- a) Importadas
- b) Nacionales
- c) Vinos & Champagnes
- d) Todas las anteriores
- e) Especifique

Respuesta: D

47) ¿De qué nacionalidad es el Chef ejecutivo del hotel?

- a) Mexicano
- b) Norteamericano
- c) Dominicano
- d) Otro

Respuesta: Es de la ciudad de Nagua, Rep. Dom.

48) ¿Con cuales tour Operadores trabaja el hotel?

- a) Air Transat
- b) Nolitour

- c) *Coco Tours*
- d) *Otros*

Respuesta: C

49) ¿Qué tipo de identificación utilizan para el control de los clientes?

- a) *Brazaletes de identificación Huéspedes*
- b) *No se utiliza ninguna identificación*
- c) *Las cámaras digitales controlan todo el hotel*
- d) *Especifique*

Respuesta: A

50) ¿Qué tipo de llaves se utiliza para abrir las puertas de las habitaciones?

- a) *Tarjetas magnéticas*
- b) *Llaves tradicionales de hierro*
- c) *Las dos anteriores*
- d) *Especifique*

Respuesta: B

51) ¿Se debe cambiar la metodología que se tiene del servicio que se le ofrece al cliente en sentido general?

- a) *Sí, definitivamente*
- b) *No, está todo excelente*
- c) *Podría mejorar*
- d) *Especifique*

Respuesta: B

Bibliografía

Hotel Gran Ventana Beach Resort

Playa Dorada Puerto Plata, R. D.

10 de marzo del 2008

Personas entrevistadas

- Sr. **Medardo Carrera:** Gerente General
- Sra. **Dolly Meléndez:** Gerente de Recursos Humanos
- Sr. **Máximo Rodríguez:** Jefe de Bares
- Sr. **David Marcos Díaz:** Jefe de Animación
- Sra. **Rita Guzmán:** Encargada del Club de Niños
- Sr. **Ovet Vásquez:** Capitán de Restaurant
- Sr. **Narciso Arcequies:** Chef Ejecutivo
- Sr. **Eugenio Capestany:** Gerente de Seguridad
- Srta. **Ketilicy Rodríguez:** Gerente de Servicios al Huésped

Consultas

www.vhhr.com.do

www.turismo.com.do

Trabajo de Investigación

Presentado por:

Manuel de Jesús Fracel Báez

Massiel Martínez Hernández

Ramón E. Infante Tavarez

Kimberlin Joemil López

Amauris Cid Vásquez

Adelfi García Báez

Slaine Ricardo

Matriculas

04-EAE3-1-012

05-EMR3-1-023

04-SCT3-1-004

06-EAE3-1-011

01-ECT3-1-061

02-SAE3-1-006

03-MCL3-1-001