



# UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACION

CARRERA PROFESIONAL DE TURISMO



## CONTROL DE CALIDAD PARA LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN EL AREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL HOTEL MONASTERIO

**Tesis Presentada por:**  
**Bach. Diego Sandino Cemades Pizarro**

**Para optar al título Profesional de: LICENCIADO EN  
TURISMO**

**Asesora:**  
**Frine Valderrama Vizcarra**

**CUSCO-PERU**

**2013**



INDICE

PRESENTACION ..... 4

INTRODUCCION .. 5

CAPITULO I ..... 7

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ..... 7

1.1. PROBLEMA OBJETO INVESTIGACION ..... 7

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA ..... 8

1.2.1. PROBLEMA GENERAL..... 8

1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS ..... 8

1.3. JUSTIFICACION..... 8

1.4. LIMITACIONES..... 9

1.5. AMBITO GEOGRAFICO POBLACIONAL ..... 9

1.6. DETERMINACION DEL OBJETIVO ..... 9

1.6.1. OBJETIVO GENERAL..... 9

1.6.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS ..... 9

CAPITULO II ..... 10

2. ....

MARCO TEORICO, CONCEPTUAL Y ESTADO DEL ARTE .....10

2.1. MARCO TEORICO ..... 10

2.2. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS ..... 24

2.2.1. HIPÓTESIS GENERAL..... 24

2.2.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS..... 24

2.3. SISTEMA DE VARIABLES ..... 24

2.4. OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE ..... 25

2.5. MARCO CONCEPTUAL..... 25

2.6. ESTADO DEL ARTE ..... 31

2.7. AMBITO DE ESTUDIO ..... 33

2.7.1. HOTEL MONASTERIO..... 33

2.7.2. DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS..... 34

2.7.3. FUNCIONES DEL PERSONAL DEL ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS ..... 35

2.7.4. ANTECEDENTES HISTORICOS ..... 44

2.7.5. INFRAESTRUCTURA ..... 46

CAPITULO III ..... 48

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN ..... 48



3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....48

3.2. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN ..... 48

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....48

3.4. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN .....48

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA .....48

3.6. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS .....50

3.7. DESCRIPCIÓN DE INSTRUMENTOS .....50

CAPITULO IV..... 51

4. ....

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS .....51

4.1. RESULTADOS ENCUESTA A TURISTAS .....51

4.2. ENCUESTA AL PERSONAL DEL HOTEL .....68

CAPITULO V ..... 75

5. DISCUSIÓN Y PROPUESTAS.. ..... 75

5.1. DISCUSIÓN..... 75

5.2. PROPUESTAS.....76

CONCLUSIONES .....79

RECOMENDACIONES.....80

BIBLIOGRAFIA .....81

ANEXOS..... 83

DESAYUNO BUFFET EN EL RESTAURANT DEL HOTEL .....84

RESTAURANT ..... 87

VARIEDAD DE BEBIDAS EN BAR... ..... 89

INSTRUMENTOS..... 90



## PRESENTACION

Señora Decana de la Facultad de Ciencias Sociales y Educación de la Universidad Andina del Cusco Dra. Carmen Rosa Araoz.

En cumplimiento a las disposiciones del reglamento de grados y títulos de la Carrera Profesional de Turismo de la Universidad Andina del Cusco, presento para su consideración el presente trabajo de investigación titulado “**CONTROL DE CALIDAD PARA LA SATISFACCION DEL TURISTA EN EL AREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL HOTEL MONASTERIO**”, trabajo que me permitió plasmar todo lo aprendido en el desarrollo de la investigación y a su vez me permite presentarlo ante Ustedes para ser sustentado y de esa manera lograr alcanzar el grado de licenciado en Turismo.

El presente trabajo de investigación ha sido estructurado tomando en cuenta el objetivo percibido, el mismo que refiere a lograr conocer sobre el control de calidad y la satisfacción del turista dentro del hotel Monasterio de la ciudad del Cusco.

El Alumno



## INTRODUCCION

La hotelería es una rama del turismo que brinda servicios de alojamiento al turista, los establecimientos de hospedaje pueden tener diversas clasificaciones según el confort y los servicios que estos brinden, cada instalación hotelera tiene sus propias cualidades por lo tanto es muy importante dentro de la actividad turística ya que brinda la estadía del turista durante todo su viaje.

Los establecimientos hoteleros, en mérito a las normas que los regulan deben cumplir con lo que se estipula en el reglamento vigente de establecimientos de hospedaje, razón por la cual entre las disposiciones reglamentarias se encuentra la clasificación, categorización, funcionamiento y supervisión de dichos establecimientos, a su vez establece los órganos competentes en dicha materia, las mismas que están sujetas al servicio que prestan.

El Hotel Monasterio es uno de los más importantes establecimientos hoteleros en la ciudad del Cusco, siendo uno de los pioneros en ser categorizado con el grado de 5 estrellas, utiliza estándares de calidad para la adecuada atención de sus huéspedes.

El presente trabajo de investigación se ha estructurado en cinco capítulos los mismos que se detallan a continuación:

En el Capítulo I se elaborara el planteamiento del problema, dentro de este capítulo se define el Problema Objeto de Investigación, formulación del problema, justificación en la investigación, limitaciones de la tesista, ámbito geográfico en el que se ha desarrollado el estudio y la determinación de objetivos.



En el Capítulo II se planteara el marco teórico y marco conceptual y estado del arte, dentro de esta capítulo se definen todas las teorías y conceptos los cuales son necesarios conocer para el mejor entendimiento del estudio de investigación, la formulación de las hipótesis, sistema y operacionalización de las variables y antecedentes de estudio.

En el Capítulo III se determinara la metodología de la investigación, en este capítulo se definirá el tipo, nivel, diseño y método de investigación en el que se llevó a cabo, y por último la población del ámbito de estudio.

En el Capítulo IV se elaborara el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de acuerdo a los instrumentos y técnicas que se utilizaron durante la investigación.

En el Capítulo V se planteara la discusión y a su vez las propuestas, donde se discuten ambas variables y posteriormente se realizan las propuestas.

Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, bibliografía, anexos e instrumentos.

El Alumno

## CAPITULO I

### 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. PROBLEMA OBJETO INVESTIGACION

El presente trabajo de investigación centra su atención en el área de alimentos y bebidas del hotel Monasterio

En la mayor parte de los países turísticos por excelencia la hotelería esta incentivada desde el estado y supervisada por organismos internacionales de certificación de acuerdo a estándares de servicios debidamente establecidos y con los cuales se categorizan los establecimientos en general.

El servicio de hotelería se convierte en un elemento vital para el desarrollo del turismo, muchas veces es determinante en la satisfacción o insatisfacción del turista, por lo que dicho servicio requiere de mucha atención y mucho cuidado en su tratamiento, al mismo tiempo que debe ser controlado y evaluado periódicamente para ir ajustándose a los pedidos y requerimientos de los visitantes; el área de Alimentos y Bebidas constituye uno de los servicios de mayor importancia en lo que a hotelería se refiere ya que el turista y/o visitante espera disfrutar de lo mejor de la comida y bebida nacional e internacional, donde el personal encargado de la prestación de los servicios puedan hacerlos sentir como en casa, brindándoles en cada momento del servicio seguridad, familiaridad y confianza.

A partir de la necesidad de mejorar el desempeño en relación con aquellos elementos que garantizan la calidad, han surgido los sistemas de certificación, sellos y estándares de calidad como una novedosa herramienta de gestión y mercadeo para los destinos, productos y servicios, hasta la fecha su aplicación es limitada a evaluar la calidad, situación que tiende a ampliarse.

En cusco, los servicios de Alimentos y Bebidas en hoteles de cuatro y cinco estrellas muchas veces no toman en cuenta la evaluación de la calidad ni la calificación de aspectos sociales y culturales necesarios para contar con sellos o estándares de calidad y ser competitivos a nivel internacional en un mercado turístico globalizado.

Muchas veces el personal que presta el servicio en el área de alimentos y bebidas no cuenta con la preparación adecuada, y solo cuentan con experiencia de trabajo de años.

El Hotel Monasterio se caracteriza por presentar personal que está en constante aprendizaje acerca de los distintos estándares de calidad que dicho hotel usa para el control de calidad, no solo en el área de alimentos y bebidas, sino también en el resto de servicios que este hotel de cinco estrellas ofrece

Todo ello, y especialmente la necesidad de mejorar los servicios turísticos en nuestro medio, ha motivado a realizar un control de calidad que permita diagnosticar el nivel de satisfacción del turista que usa los servicios del área de alimentos y bebidas en el hotel Monasterio en la ciudad del Cusco y al mismo tiempo proyectar mediante una propuesta que pueda disminuir los problemas en los servicios que se brindan en dicha área del hotel monasterio.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL.**

¿En qué medida el control de calidad influye en la satisfacción del turista en el área de alimentos y bebidas del Hotel Monasterio?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS**

- a) De qué manera se lleva a cabo el control de calidad en el área de alimentos y bebidas del hotel monasterio
- b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción del turista que utiliza los servicios del área de alimentos y bebidas en el hotel Monasterio?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

Ei servicio hotelero debe estar en condiciones adecuadas y sobre todo competitivas con otros destinos principalmente en lo que se refiere a la calidad de servicio, los servicios brindados por todos los trabajadores que laboran en el área de Alimentos y Bebidas del Hotel Monasterio, a los cuales se les exige los conocimientos acerca de los Estándares de Calidad de Servicio y habilidades así como el correcto proceso de captación y conservación del turista o huésped.





El Hotel Monasterio es una empresa hotelera muy importante en la ciudad del Cusco categorizada con 5 estrellas que debe su éxito a la aplicación de estándares de calidad que deben ser estrictamente cumplidos.

La importancia del presente estudio radica en la determinación de la importancia del uso de los estándares de calidad de servicio como herramienta indispensable para brindar un excelente servicio de calidad acorde a una empresa hotelera de 5 estrellas y a través de un correcto análisis proponer soluciones orientadas al logro de la optimización de los servicios.

#### **1.4. LIMITACIONES**

El Hotel Monasterio es sumamente estricto en lo que a brindar información se refiere, por lo que no tuve una amplia información en diversos aspectos de la investigación.

Fue muy difícil realizar las encuestas a los turistas, ya que son muy celosos con la información interna.

#### **1.5. ÁMBITO GEOGRÁFICO POBLACIONAL**

El estudio de la presente investigación se realizará en el área de Alimentos y Bebidas del Hotel Monasterio, Año 2013.

#### **1.6. DETERMINACIÓN DEL OBJETIVO**

##### **1.6.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar si el control de Calidad influye en la satisfacción del turista en el área de Alimentos y Bebidas del Hotel Monasterio.

##### **1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Analizar de qué manera se realiza el control de calidad que utiliza el hotel Monasterio para el control de calidad en el área de alimentos y bebidas del hotel monasterio
- b) Determinar el nivel de satisfacción del turista que utiliza los servicios del área de alimentos y bebidas del hotel monasterio.

## CAPÍTULO II

## 2. MARCO TEORICO, CONCEPTUAL Y ESTADO DEL ARTE

## 2.1. MARCO TEORICO

## ➤ TEORIA DE LA CALIDAD

## TOTAL

La teoría de la calidad total propuesta por ARMAND V. FEIGENBAUM En la actualidad, los compradores perciben más claramente la calidad de los diversos productos que compiten en el mercado y compran de acuerdo a esto. La calidad es factor básico en la decisión del cliente respecto a la adquisición de productos y servicios.

El Dr. Feigenbaum propone un sistema que permite llegar a la calidad en una forma estructurada y administrada, no simplemente por casualidad. Este sistema se llama Control Total de la Calidad y dirige los esfuerzos de varios grupos de la organización para integrar el desarrollo del mantenimiento y la superación de la calidad a fin de conseguir la satisfacción total del consumidor.<sup>1</sup>

## ➤ TEORIA DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE

El acercamiento hacia el análisis de la satisfacción de cliente primero fue publicado en un artículo por KANO, N. SERAKU, N.. TAKAHASHI, F. y TSUJI, "Calidades atractivas y calidad obligatoria", Hinshitsu (Quality, the Journal of Japanese Society for Quality Control), 14 de S. (1984), pp. 39-48.

Kano junto a su equipo de trabajo enunció que no todas las características de un producto o servicio producen la misma satisfacción en el cliente, sino que hay algunas que contribuyen de forma más decisiva a fortalecer su fidelidad con el producto. Para distinguir unas características de otras, propuso los siguientes grupos:

- **Características básicas:** son características del producto o servicio que el cliente considera obligatorias. No aumentan la satisfacción del cliente, pero causan una insatisfacción muy grande si no se aportan.
- **Características de desempeño:** estas características del producto o servicio aumentan proporcionalmente la satisfacción del cliente. Cuantas

---

<sup>1</sup><http://www.monografias.com/trabajos11/teorcali/teorcali.shtml>

más se añaden o más funcionalidades ofrecen, más satisfecho está el cliente.

- Características de deleite: son características no esperadas por el cliente y que causan una gran satisfacción. Como no son esperadas, no provocan insatisfacción si no se aportan.

Además de las tres características mencionadas, el Modelo Kano menciona otras tres características adicionales que son:

- Características indiferentes: El cliente no le presta atención a estas características.
- Características cuestionables: No es claro si esta cualidad es esperada por el cliente.
- » Características inversas: Esta característica de producto, a la inversa, era la esperada por el cliente.

### **Categorías**

El modelo de Kano de satisfacción de cliente distingue seis categorías de las cualidades de la calidad, de las cuales las tres primeras tienen influencia sobre la satisfacción del cliente, estas son:

- **Factores básicos** (Insatisfactores. Obligatorio.): son los requisitos mínimos que causarán el descontento del cliente si no se satisfacen, pero que no causan la satisfacción de cliente si se satisfacen (o se exceden). El cliente mira éstos como requisitos previos y toma éstos por descontados. Los factores básicos establecen una entrada "umbral" o mínima para atender al mercado.
- **Factores de entusiasmo** (Satisfactores. Atractivos.): son los factores que aumentan la satisfacción de cliente sí son entregados pero no causan el descontento si no se entregan. Estos factores sorprenden al cliente y generan "placer". Usando estos factores, una compañía puede realmente distinguirse de sus competidores de una manera positiva.
- **Factores del desempeño:** los factores que causan la satisfacción, si el desempeño es alto, y causan el descontento si el desempeño es bajo. Aquí, la satisfacción del funcionamiento promedio de la cualidad es lineal y simétrico. Estos factores están conectados típicamente directamente



con las necesidades explícitas de los clientes y los deseos y una compañía deben intentar ser competitivos aquí. <sup>2</sup>

➤ **TEORÍA DEL CONTROL**

"Control se relaciona con la acción de controlar examinar inspeccionar y dirigir como también supervisar el funcionamiento de algo o de alguna persona que opera o realiza una labor especialmente con el objetivo de perfeccionar los resultados"<sup>3</sup>

➤ **TEORIA DEL CONTROL DE CALIDAD**

"Son todos los mecanismos, acciones, herramientas que realizamos para detectar la presencia de errores. La función de control de calidad existe primordialmente como una organización de servicio, para conocer las especificaciones establecidas por la ingeniería del producto y proporcionar asistencia al departamento de fabricación, para que la producción alcance estas especificaciones. Como tal, la función consiste en la recolección y análisis de grandes cantidades de datos que después se presentan a diferentes departamentos para iniciar una acción correctiva adecuada.

Para controlar la calidad de un producto se realizan inspecciones o pruebas de muestreo para verificar que las características del mismo sean óptimas. El único inconveniente de estas pruebas es el gasto que conlleva el control de cada producto fabricado, ya que se eliminan los defectuosos, sin posibilidad de reutilizarlo..."<sup>4</sup>

"Las normas industriales japonesas definen así el control de calidad: Un sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes y servicios de calidad, acorde con los requisitos de los consumidores. Se puede decir también que practicar el método de control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

El control de calidad tiene las siguientes condiciones que deben cumplirse.

---

<sup>2</sup><http://www.ecured.cu/index.php/Kano>

KALTRO, Ishikawa. ¿Qué es el control total de la calidad? La modalidad Japonesa. 1994 Pág. 42

<sup>4</sup>Kauro Ishikawa ¿Que es control de calidad? 1994



- El control de calidad deberá prolongarse por toda la existencia de la empresa.
- No se puede encender y apagar a voluntad. Una vez comenzado el movimiento tiene que promoverse y renovarse continuamente.
- La aplicación continua del control de procesos, es decir no basta encontrar los defectos y corregirlos. Lo que hay que hacer es encontrar las causas de los defectos y fallas.
- Considerar siempre que el siguiente proceso será nuestro cliente.
- Tomar en cuenta que siempre funciona mejor el control de calidad, allí donde hay confianza mutua. Es muy necesario cultivar la confianza porque el hombre es bueno por naturaleza.
- Jamás considerar al trabajador como algo desechable e intercambiable por ser esto deshumanizante además crean descontento y conflictos laborales entre compañeros fundamentalmente con los jefes. Un empleado es una persona integral"<sup>5</sup>
- Por consiguiente, mediante el control de calidad con la participación de todos los empleados incluyendo al presidente, cualquier empresa puede crear mejores servicios (o productos) a menor costo al tiempo que aumenta sus ventas, mejoran las utilidades y convierte a la empresa en una organización superior.

#### ➤ **TEORÍA DE LOS SATISFACTORES**

“La gerencia de la calidad total tiene el propósito de ganar y conservar clientes manteniéndolos satisfechos. Al conocer a los clientes y sus necesidades, estamos haciendo con el objeto de satisfacer tales necesidades y que hacer para mejorarlos tratando de:

Satisfacer y conservar a los clientes.

---

<sup>5</sup> KAFKA, Folke. Teoría Económica. Edít. Planeta. Lima-Perú 1999 Pág. 45

- Atraer cada vez más clientes a través de la publicidad persona a persona que es la más efectiva.
- Diseñar productos que satisfagan necesidades cambiantes de los nuevos clientes.
- Reducir los costos imputables a los clientes insatisfechos como responder quejas y procesar reclamos" <sup>6</sup>

La teoría de los satisfactores está ligada a la creación de un producto ideal, que va por encima de las expectativas del cliente; es un producto con tantos atributos, como aquellos necesarios para satisfacer plenamente las necesidades y los deseos del comprador o consumidor final"<sup>7</sup>

### ➤ LA COMPETITIVIDAD

“Entendemos por competitividad a la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.

El término competitividad es muy utilizado en los medios empresariales, políticos y socioeconómicos en general. A ello se debe la ampliación del marco de referencia de nuestros agentes económicos que han pasado de una actitud auto protectora a un planteamiento más abierto, expansivo y proactivo.

La competitividad tiene incidencia en la forma de plantear y desarrollar cualquier iniciativa de negocios, lo que está provocando obviamente una evolución en el modelo de empresa y empresario.

La ventaja comparativa de una empresa estaría en su habilidad, recursos, conocimientos y atributos, etc., de los que dispone dicha empresa, los mismos de los que carecen sus competidores o que estos tienen en menor medida que hace posible la obtención de unos rendimientos superiores a los de aquellos.

<sup>0</sup>

KAURO, Isliikawa. ¿Qué es el control de la calidad? La modalidad japonesa 1994 Pág. 56.

<sup>7</sup> LARREA, Pedro. “Calidad de Servicios de Marketing y la Estrategia” Edil. Madrid España. 1999

El uso de estos conceptos supone una continua orientación hacia el entorno y una actitud estratégica por parte de las empresas, grandes como en las pequeñas, en las de reciente creación o en las maduras y en general en cualquier clase de organización. Por otra parte, el concepto de competitividad nos hace pensar en la idea "excelencia", o sea, con características de eficiencia y eficacia de la organización”<sup>8</sup>

### ➤ TEORÍA DE MASLOW

Maslow estableció una serie de necesidades experimentadas por el individuo, dando origen a la llamada «pirámide de necesidades». Según esta teoría, la satisfacción de las necesidades que se encuentran en un nivel determinado lleva al siguiente en la jerarquía, sin embargo se dan zonas de coincidencia entre un nivel y otro ya que no se da una satisfacción total de las necesidades.

Maslow indicó en un principio cinco niveles de necesidades y los clasificó por orden de importancia. En la base de la pirámide se encuentran las necesidades básicas o primarias, y en la cúspide las de orden psicológico o secundarias.

Cuando se han cubierto las necesidades vitales, son los deseos de cada individuo los que establecerán el orden de necesidades e incluso podrá modificar la jerarquía con el paso del tiempo.

- Necesidades básicas. Se encuentran en el primer nivel y su satisfacción es necesaria para sobrevivir. Son el hambre, la sed, el vestido...
- Necesidades de seguridad. Están situadas en el segundo nivel, son la seguridad y protección física, orden, estabilidad...
- Necesidades sociales o de pertenencia. Están relacionadas con los contactos sociales y la vida económica. Son necesidades de pertenencia a grupos, organizaciones...

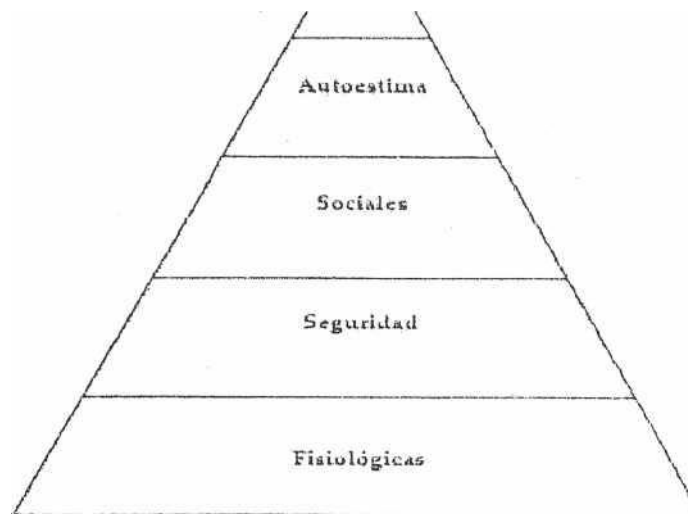
Necesidades de estatus y prestigio. Su satisfacción se produce cuando aumenta la iniciativa, autonomía y responsabilidad del individuo. Son necesidades de respeto, prestigio, admiración, poder...

<sup>8</sup> [www.moi.iografias.com/trabajos/competitividad/cornpelKividad.shtml](http://www.moi.iografias.com/trabajos/competitividad/cornpelKividad.shtml)

- ✓ Necesidades de autorrealización. Surgen de la necesidad de llegar a realizar el sistema de valores de cada individuo, es decir lograr sus máximas aspiraciones personales.

Maslow clasifica dichas necesidades en una jerarquía de tal forma que a medida que la necesidad inferior es satisfecha deja de actuar como motivador y la siguiente necesidad emerge como factor motivador<sup>6</sup>

### PIRAMIDE DE MASLOW



Según Boullon, R. Así mismo el turismo se vuelve un fenómeno pluralista, donde se integran:

- La parte anímico - sentimental del individuo.
- La atracción física del entorno.
- La ansiedad humana de compartir emociones.
- El deseo del conocimiento vasto.
- El empleo del tiempo libre y del ocio.

Lo que se traduce en:

---

<sup>6</sup> SERRA CANTALLOPS, Anthony. Marketing Turístico. Ediciones Pirámide. Madrid 2002. Pág. 128.





- \* Un mejoramiento de la calidad de vida.
- \* Una mayor integración humana.
- \* Un mayor conocimiento de la variedad del universo.

Una alternativa de desarrollo técnico, económico y social de los pueblos.

Así la Filosofía del Turismo es la actividad técnico social que pone en contacto directo al individuo con su medio natural, con el fin de integrarlo en él, que participe de sus misterios, satisfaciendo necesidades espirituales de descanso, goce y regocijo interno, e incrementando su cultura con el fin de afianzar aún más la relación amistosa entre pueblos, la solidaridad humana, el respeto a las costumbres propias y el deseo de mejorar en todo aspecto.<sup>7</sup>

#### ➤ **TEORÍA DE LA OFERTA**

“la tabla de la oferta de un determinado ofertante o productor muestra las cantidades de artículos que dicho producto está dispuesto a ofrecer durante un determinado periodo de tiempo a diversos precios.

La representación gráfica de la oferta de un determinado producto es la curva de la oferta.

Esta curva tiene pendiente ascendente, porque para inducir al productor a que ofrezca más su producto es preciso pagar precios más elevados.”<sup>8</sup>

#### ➤ **TEORIA DE LA DEMANDA**

La demanda es la solicitud que se hace de bien o servicio por parte de un sujeto la calidad de la demanda de un bien o servicio tiene diversos factores, dentro de las cuales los más importantes son el recio de bienes y servicios, en nivel de las ventas, los gastos del consumidor, etc. El factor más importante es el precio que está en relación inversa con la cantidad de la demanda (Le de las demandas). La demanda desempeña una función muy importante en el

---

<sup>7</sup> BOULLON, Roberto c. las actividades turísticas y recreacionales. Editorial trillas. México. 1990

<sup>8</sup> DOMINICK, Salvatore, Principios de la Economía. Editorial Me Graw Hill México. 1993



mercado ya que determina el precio junto con la oferta. La ley de la demanda puede definirse de manera como sigue:

A precios elevados se demanda una cantidad menor que a precios reducidos al permanecer iguales los demás factores.

De otra manera a precios reducidos se demandara una cantidad mayor que a precios elevados si permanecen iguales los demás factores.

Por lo tanto. La ley de la demanda señala que la cantidad demandada de cualquier bien relaciona de manera inversa el precio del mismo, si permanecen iguales los demás factores.

Si se indica que la relación es inversa, quiere decir; cuando una variable aumenta de valor, la otra disminuye. Así pues la ley de la demanda establece que el precio y la cantidad demandada se desplacen en sentidos opuestos. Si el precio se eleva, la cantidad demandada disminuye, cuando el precio disminuye la cantidad demandada aumenta.<sup>12</sup>

#### ➤ TEORÍA DE LAS MOTIVACIONES

La teoría de las motivaciones por considerar a la psicología y la motivación del turismo. Siendo el hecho de que una persona suele viajar por varias razones, es porque lo hacen por necesidades de recreación y placer de viaje, deben tomar un mayor interés por los viajeros, pensando siempre en una satisfacción

Como el turismo es un producto intangible, o en muchos de los casos vulnerables se tendrá que tomar las medidas más adecuadas, entre ellos no encareciendo el producto turístico por lo tanto, la teoría de los motivadores sirve en principio para elaborar diversos modelos y que va a permitir clasificar el tipo de turista, desde el punto de vista psicológico, es decir en un inicio, uno de esos modelos por el que optó el doctor Stanley C. Plog fue el de clasificar a la población estadounidense en personas Psicocéntricas y en personas alo céntricos.

<sup>12</sup> LEROY MILLER, Roger Microeconomía Editorial Mc Graw Hill México.2002, Pág. 73



El termino PSICOCENTRICO deriva de centrado en la PSQUE y significa el centran el propio pensamiento o interés de las pequeñas aéreas problemáticas de la propia existencia. ALOCÉNTRICO por otra parte proviene de la raíz ALLO que significa de forma Variada. Así un ALOCENTRICO es una persona cuyos patrones de interés se enfocan diversas actividades.<sup>9</sup>

Esta persona tiene una conducta extrovertida, que posee confianza en sí mismo y se caracteriza por un constante grado de aventura y un deseo de buscar y experimentar en la vida. Para los alocéntricos los viajes se convierten en un medio de expresar curiosidad y satisfacción

Las motivaciones básicas de dividen en 4 categorías:

a) **MOTIVACIONES FISICAS**

Que incluyen las relaciones con el descanso físico, actividades deportivas, recreación en playas, entrenamiento, relajamiento y otras motivaciones relacionadas con la salud.

Todas estas motivaciones tiene un aspecto en común, como en el de reducir la tensión mediante actividades físicas, motivo por el cual esta motivación será para el turista alocéntrico ya que este tipo de turismo como el andinismo caminata canotaje, ecuestre, etc., les será beneficiosos.

b) **MOTIVACIONES CULTURALES**

Se indican por el deseo de conocer otros países, así como su música, arte, folklore, baile, pintura y religión.

c) **MOTIVACIONES INTERPERSONALES**

Incluyen el deseo de conocer a nuevas personas, visitar amigos o familiares, subir de la rutina, alejarse por poco tiempo de la familia y del lugar donde se reside o hacer nuevas amistades.

#### d) MOTIVACIONES DE ESTATUS Y DE PRESTIGIO

Se refiere a las necesidades del ego y del desarrollo personal dentro o de esta categoría se incluyen los viajes relacionados con los negocios, convenciones, estudios, pasatiempos y educación. El deseo de reconocimiento, atención, apreciación y buena reputación puede satisfacerse a través de los viajes.<sup>10</sup>

### MICROTEORIAS

#### ➤ TEORIA DE LA OFERTA TURÍSTICA

Esta determinado y definido que el turismo es el servicio o el conjunto de servicios que se ofrecen o se venden al usuario, en la que el mercado turístico interviniente a través de la oferta y la demanda de la venta y compra de los bienes y servicios.

La oferta turística proviene de parte de los proveedores de los bienes y servicios. La demanda proviene por parte de los turistas que viajan hacia el lugar donde están ubicados los atractivos turísticos.

Para la realización del viaje el turista tiene que pensar en otros bienes y servicios complementarios que ayudan a llegar y permanecer en un lugar turístico

Por la existencia de dos tipos de demanda también existen dos tipos de oferta que son en primer lugar la oferta de atractivos turísticos u oferta primordial que está constituida por “el conjunto de atractivos turísticos que originan los desplazamientos y determinan la producción de servicio, esta oferta integra la riqueza o patrimonio turístico de un país, región o localidad”<sup>11</sup>

El patrimonio turístico lo constituyen todos los elementos susceptibles que motivan, generan desplazamiento, que forma parte del marco geográfico — ecológico y cultural de un determinado lugar que por su mismo origen se subdividen en recursos turísticos naturales como montañas manantiales, lagos, lagunas, caídas de agua, volcanes bosques, selvas, grutas, fauna, reservas y parques nacionales como culturales como folklore lugares arqueológicos.

---

<sup>10</sup> MOLINA, Sergio Turismo y Ecología. Edit. TRILLAS. México 1999. Pág. 29

<sup>11</sup> GUTIERREZ RÍOS, Jesús. Recursos naturales y turísticos. Edit. LIMUSA. México 1993



históricos, museos, las grandes obras técnicas o de arte los eventos programados en las que ha intervenido la mano del hombre etc.

Así mismo la oferta de bienes y servicios y complementarios lo constituyen los elementos que permiten y facilitan el traslado como la residencia temporal del usuario.

Esta oferta se subdivide en las vías de comunicación, telecomunicaciones, alcantarillado, redes y suministros como los servicios generales.

Todos estos elementos están considerados como estructura turística, equipos, personas físicas y empresas cuyo objetivo es prestar servicio al turismo general

La superestructura turística son los órganos públicos y privados que regulan promueven y coordinan la actividad turística son los que determinan las políticas nacionales de desarrollo económico.

La oferta es ofrecer los bienes que se produce o los servicios que se brinda, que deben ser la calidad que el mercado pueda competir en mejores condiciones que otros productos.

Miguel A. Acerenza al respecto manifiesta lo siguiente "El producto turístico no es más que un conjunto de prestaciones materiales e inmateriales que se ofrecen con el propósito de satisfacer los deseos o las expectativas del turista. En la práctica el producto turístico puede ser visto como una amalgama integrada por las atracciones, alojamiento y el entretenimiento. Es en realidad un producto compuesto y puede ser analizado en función de los componentes básicos que lo integran atractivos facilidades y accesos."<sup>12</sup>

La oferta de servicios turísticos hay que entenderla como todo el equipo receptor de hoteles, agencias de viajes, transportes, souvenir, guías y servicios en general, donde todos estos servicios se deben habilitar para los usuarios.

### ➤ **TEORIA DE LA DEMANDA TURÍSTICA**

La demanda turística es el conjunto de bienes y servicios solicitado por el usuario o visitante. Mchintosh en torno a la demanda manifiesta lo siguiente: "la

---

<sup>12</sup> ACERANZA, Miguel A. Administración del turismo. Edit. Trillas México 1991.

demanda para viajar a un destino particular estará en función de la propensión del individuo entre las zonas de origen y destino por tanto la propensión puede considerarse como la predisposición de una persona para viajar.

Dicho en otras palabras que tanto desee el individuo viajar que tipo de experiencia de viaje prefiere y que tipo de destino toma en consideración. Resulta obvio que la propensión que tenga una persona para viajar será determinada en gran parte por su perfil psicológico y motivación para viajar. Además el estatus socioeconómico de una persona también influirá mucho.

Por tanto para estimar la propensión de una persona para viajar es necesario entender a fondo relacionadas con la misma. La propensión se relaciona directamente con la demanda. La resistencia por otra parte se relaciona con el atractivo turístico de varios destinos este factor es a su vez una función de otra variable como distancia económica, distancia cultural costo de los servicios turísticos, el destino, la calidad de servicio en el destino, efectividad de la publicidad la promoción y su vigencia de temporada, la relaciona inversamente con la demanda.<sup>13</sup>

### ➤ **TEORÍA DE LOS SERVICIOS HOTELEROS**

Los servicios hoteleros constituyen el eje central de la comercialización ya que son el satisfactor que a través de los beneficios que brindan, cubren las necesidades de los huéspedes y usuarios del hotel. Por tanto los hoteles venden fundamentalmente productos o bienes que se encuentran dentro del segmento de los servicios turísticos es decir, actitudes ambientes beneficios y/o satisfacciones a través de operaciones que no implican transferir la propiedad de los objetos materiales, de allí se desprende la naturaleza intangible del servicio como satisfactor y muy especialmente a través de su personal. Y estos son:

- 1) Alimentos y bebidas
- 2) Habitaciones y hospedaje
- 3) Salones de convenciones

---

<sup>13</sup>MEHINTOCH, Robert - Turismo - Planeación - Administración - Perspectivas.



4) Servidos complementarios

5) Otros servicios."<sup>14</sup>

➤ **TEORÍA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS HOTELEROS**

Para un mejor entendimiento es necesario resaltar que los componentes que conforman, estructuralmente el servicio son: la calidad, las particularidades y los beneficios comisionados que definitivamente le dan a la empresa hotelera una identidad comercial. Estos tres elementos estructurales sostienen y conforman teóricamente la imagen comercial y el valor comercial de la marca o nombre del hotel"<sup>15</sup>

Se detalla a continuación:

a. La Calidad de los Servicios Hoteleros, es pues, la confianza que inspira el servicio, tanto por las experiencias anteriores como por el desarrollo eficiente de su prestación. La calidad comercial y la calidad técnica o intrínseca están inmediatamente relacionadas y complementadas

b. Las Particularidades, son las características físicas y operación del hotel. Por ejemplo: la decoración, disposición, estilo arquitectónico, tamaño, mobiliario, etc. Son los aspectos y conceptos apreciables que hacen diferente a un hotel de otro.

c. Los Beneficios Condicionados, son la esencia misma del servicio, pues, se entiende como las satisfacciones que realmente proporciona el hotel a sus huéspedes y usuarios.

➤ **TEORÍA DEL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**

Se aplica este concepto a la decisión de compra real del servicio.

El comportamiento del consumidor puede recibir influencia, al entender el proceso de decisión de compra y las influencias que actúan sobre este

---

<sup>14</sup> NORIEGA. Manual de comercialización hotelera. Sector turismo. México 1990 Pág. 16

<sup>15</sup> IBID " Manual de comercialización hotelera" Sector Turismo. Edit. Noriega México 1990 Pág. 96, 07 y 99

proceso, los mercadólogos pueden influir sobre el comportamiento del consumidor.

El comportamiento del consumidor se orienta hacia un propósito o meta, es decir, lo que para el gerente es un comportamiento irracional, para el consumidor es completamente racional.

El consumidor posee una libre elección, es decir que los consumidores no tienen que poner atención a las comunicaciones de mercadotecnia del gerente. Los mensajes se procesan de modo selectivo y, en la mayoría de los casos, el consumidor cuenta con varios productos entre los cuales elegir.

El comportamiento del consumidor es un proceso, es decir, los mercadólogos necesitan estudiar y comprender este fenómeno.

Existe la necesidad de una educación de consumo, ya que los consumidores actúan en contra de sus propios intereses debido a la falta de conocimientos.

## **2.2. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS**

### **2.2.1. Hipótesis General**

El control de Calidad influye en la satisfacción del turista en el área de alimentos y bebidas del Hotel Monasterio.

### **2.2.2. Hipótesis Específicas**

- a) El nivel de calidad del área de alimentos y bebidas del Hotel Monasterio no cumple en su totalidad las exigencias de los estándares de calidad
- b) El nivel de satisfacción del turista que hace uso de los servicios que brinda en el área de alimentos y bebidas es medianamente satisfactorio.

## **2.3. SISTEMA DE VARIABLES**

- > Control de Calidad
- > Satisfacción del cliente



**2.4. OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE**

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES
Control de calidad	Personal	Nivel de Instrucción; actitudes, nivel de satisfacción
	Infraestructura-Equipo	Aptitudes, motivaciones, cumplimiento del manual Comedor, cocina, Ubicación, dimensiones, ventilación, ambientación
	Insumos	Procedimientos, proveedores, limpieza, seguridad, tiempo de almacenamiento, productos orgánicos
Satisfacción del Turista	Instalaciones	Seguridad Limpieza Confort
	Servicios	Limpieza Rapidez Calidad Excelencia

**2.5. MARCO****CONCEPTUAL ♦ Calidad**

La calidad es herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

**♦ Control de Calidad**

Son todos los mecanismos, acciones, herramientas que realizamos para detectar la presencia de errores. La función del control de calidad existe primordialmente como una organización de servicio, para conocer las especificaciones establecidas por la ingeniería del producto y proporcionar asistencia al departamento de fabricación, para que la producción alcance estas especificaciones. Como tal, la función consiste en la recolección y



análisis de grandes cantidades de datos que después se presentan a diferentes departamentos para iniciar una acción correctiva adecuada.

Todo producto que no cumpla las características mínimas para decir que es correcto, será eliminado, sin poderse corregir los posibles defectos de fabricación que podrían evitar esos costos añadidos y desperdicios de material.

Para controlar la calidad de un producto se realizan inspecciones o pruebas de\* muestreo para verificar que las características del mismo sean óptimas. El único inconveniente de estas pruebas es el gasto que conlleva el control de cada producto fabricado, ya que se eliminan los defectuosos, sin posibilidad de reutilizarlo. Función Principal -Esta asegura de que sus productos o servicios cumplan con los requisitos mínimos de calidad

#### ❖ CALIDAD EN LA ATENCIÓN

Para asegurar la satisfacción del cliente además de la buena calidad, la oportunidad de entrega y los precios razonables, es importante manejar en forma excelente las interrelaciones con el cliente, es aquí donde interviene el aspecto de la calidad del servicio, que sorprendentemente es el que suele generar mayores motivos de insatisfacción.

#### ❖ CALIDAD FUNCIONAL

Es el proceso de proporcionar el servicio o el producto. Mientras el servicio se proporciona los clientes establecen muchas interacciones con los empleados de la empresa. Por ejemplo: un huésped hace una reservación lo saluda el portero, lo acompaña un botón hasta la recepción, se registra con el recepcionista y lo llevan hasta la habitación. La experiencia de registrarse es un ejemplo de Calidad Funcional.

#### ❖ NIVEL DE EXCELENCIA

Es cuando un servicio responde en toda su magnitud a las demandas de un grupo seleccionado.

#### ❖ CALIDAD TÉCNICA

Se refiere a lo que el cliente obtiene después de que termina su interacción con los empleados. Por ejemplo: La calidad técnica se refiere a la habitación del huésped en el hotel o a los alimentos en el restaurante.

#### ❖ ORGANIZACIÓN

"La estructuración sistematizada de personas, elementos materiales y tecnología con la finalidad de alcanzar ciertos objetivos se denomina organización. Toda empresa hotelera, constituye una organización y un sistema, en el cual los elementos estructurados e interrelacionados debidamente tienen un objetivo final"<sup>16</sup>

#### ❖ SERVICIOS TURÍSTICOS

"Son todos aquellos establecimientos, instalaciones, unidades, etc. Que satisfacen las necesidades de los turistas durante su permanencia en un determinado destino, sitio o lugar turístico"<sup>17</sup>

#### ❖ FACTOR HUMANO

"El elemento humano al servicio de un establecimiento hotelero está llamado a responder a un perfil profesional bien definido en cualquier de los niveles de que se trate, a saber: "individuo especializado, con espíritu emprendedor y extrovertido, imbuido de la hotelera, con gran habilidad administrativa y de toma de decisiones y un excelente coeficiente potencial de relaciones humanas".

Esto significa de antemano tanto eliminar elementos empíricos e improvisados, como contar con un permanente desarrollo técnico profesional de los recursos humanos en todos los niveles. <sup>18</sup>

---

RAMIREZ CAVASSA, Cesar. Hoteles. Gerencia, Seguridad y Mantenimiento. Edil. Trillas México 1995. Pág. 18

<sup>17</sup> DRITINCI. Boletín Estadístico de turismo. Cuco 2001. Pág. 211

<sup>18</sup> RAMIREZ CAVASSA, Cesar. Ob Cit. Pág. 22.

### ❖ COMPETENCIA LABORAL

"las actitudes, conocimientos y destrezas necesarias para cumplir exitosamente las actividades que componen una función laboral, según estándares definidos por el sector productivo.

La noción de competencia laboral implica, además, el potencial de cada individuo para combinar y movilizar un conjunto de recursos pertinentes (conocimientos, habilidades, cualidades, recursos emocionales, cultura, redes de recursos) para realizar en un contexto particular, actividades con exigencias profesionales con el fin de producir resultados (servicios, productos), respondiendo a ciertos criterios de satisfacción para un cliente (o destinatario)"

23

### ❖ ACTIVIDAD TURÍSTICA

"Son los actos que requiere realizar el turista para que acontezca el fenómeno turístico. Al realizar el desplazamiento, el turista desea y necesita que se le proporcione servicios como es el servicio de hospedaje que brinda al turista alojamiento, alimentación, etc."<sup>19 20</sup>

### ❖ COMPETITIVIDAD

"Entendemos por competitividad a la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico" <sup>21</sup>

### ❖ GLOBALIZACION Y COMPETITIVIDAD

"La Globalización nos ha mostrado como la competitividad desempeña un rol determinante en la vida económica de cada país, y como aquellas empresas que se han preparado para ello han logrado desarrollarse, conquistar mercados, permanecer en ellos. Desde luego, el rol a desempeñar en pro de la competitividad involucra una verdadera cohesión del Estado y las empresas,

---

<sup>19</sup>IRIGOIN VARGAS, F. Competencia Laboral: manual de conceptos, métodos y aplicaciones

<sup>20</sup> BOULLON, Roberto C. Planificación del espacio turístico. Edi. Trillas. México 1985 Pág. 54

<sup>21</sup> [www.monografias.com/trabajos2/globalizacion.shtml](http://www.monografias.com/trabajos2/globalizacion.shtml)

además de saber aprovechar adecuadamente sus recursos, y sobre todo, en el caso Latinoamericano, contar con un personal altamente capacitado, adaptado a las exigencias que los actuales escenarios demandan"<sup>22</sup>

#### ❖ ESTÁNDARES DE CALIDAD

Estándar de calidad es el que reúne los requisitos mínimos en busca de la excelencia dentro de una organización institucional. Son normas y protocolos internacionales que deben cumplir productos de cualquier índole para su distribución y consumo por el cliente final. El control de calidad son todos los mecanismos, acciones, herramientas que realizamos para detectar la presencia de errores. La función del control de calidad existe primordialmente como una organización de servicio, para conocer las especificaciones establecidas por la ingeniería del producto y proporcionar asistencia al departamento de fabricación, para que la producción alcance estas especificaciones. Como tal, la función consiste en la colección y análisis de grandes cantidades de datos que después se presentan a diferentes departamentos para iniciar una acción correctiva adecuada.

#### ❖ SATISFACCIÓN

La satisfacción del cliente es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del cliente influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo programa. La satisfacción del cliente puede influir en:

El hecho de que el cliente procure o no procure atención,

El lugar al cual acuda para recibir atención,

El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios,

El hecho de que la gente que necesita planificación familiar adopte un método anticonceptivo,

El hecho de que el cliente siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios sobre el uso correcto,

El hecho de que el cliente continúe o no continúe usando el método,

El hecho de que el cliente regrese o no regrese al prestador de servicios y

---

<sup>22</sup> [www.gestiopolis.com/clirgp/eco/competitividad.htm](http://www.gestiopolis.com/clirgp/eco/competitividad.htm)

El hecho de que el cliente recomiende o no recomiende los servicios a los demás

La satisfacción del cliente depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del cliente. El cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.

Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

#### ❖ **LEADING HOTELS OF THE WORLD (Hotel líder en el mundo)**

Leading Hotel of te Word LTD, cómo Norma Técnica de Calidad es una organización cuya sede se encuentra en la ciudad de Nueva York, cuenta con 18 sucursales en los principales destinos turísticos del mundo que sirven de apoyo a centrales de reserva y propuestas de marketing para las lujosas empresas hoteleras de 5 estrellas independientes o en cadena. Para lograr sus objetivos de calidad, esta compañía cuenta con cuatro empresas menores, y estas son: Reading Marketing Services, Reading Groups Sales, Reading Quality Assurance y Leading Financial Services.

#### ◆ **LEADING QUALITY ASSURANCE (líder en garantía de calidad)**

Leading Quality Assurance es la empresa líder en el servicio de inspección complete de la calidad de servicios, proveyendo programas de auditorías para mejorar los niveles de desempeño operativo de las organizaciones en diversas industrias. Inspecciones de incógnito se llevan a cabo para evaluar el desempeño de los diferentes departamentos dentro de una organización.

El informe detalle el cumplimiento por parte del cliente de más de 1.200 estándares, demostrando ser una valiosa herramienta de gestión para mejorar el rendimiento general de una organización, así cómo medir el desempeño de cada empleado y la necesidad de mejoras de capital. El informe recoge indicadores sobre el desempeño de los clientes individuales de una base de datos de 1.500 organizaciones en todo el mundo.

La información recogida " durante el proceso de inspección se almacena en la base de datos confidenciales, y pueden proporcionar algunos de los datos de referencia más completa en el segmento de lujo del mercado en todo el mundo. A su vez, los hoteles miembros de Leading Hotels of the World son clientes de Leading Quality Assurance en necesidad de medir su nivel de servicio frente a otros productos similares en un determinado destino, país y región en todo el mundo.

## 2.6. ESTADO DEL ARTE

“La CALIDAD de un destino turístico, es el resultado de la competitividad de los productos turísticos que ofrece, donde predomina la Planta Turística eficiente, como consecuencia de la gestión de la calidad, adecuada a las nuevas necesidades y tendencias globales.

Como toda actividad en la era de la globalización, el turismo se encuentra en una situación de constante cambio desde hace algunas décadas.

Estos cambios que afrontan los destinos turísticos, no sólo están orientados a satisfacer las nuevas tendencias y exigencias de la demanda, sino también lograr niveles adecuados frente a la competencia de la oferta turística en cuanto a sus modos de organización y producción, donde la CALIDAD juega un papel fundamental en la gestión de toda empresa de servicios turísticos.

No olvidemos que cuando un cliente compra, no sólo compra productos y servicios, compra deseos...”

- **DIRCETUR**

**Manual de Calidad Turística para Establecimientos de Hospedaje- Pág. 9 Dircetur Cusco - 2009**

“...El control de la calidad del servicio es un proceso regulador en el que se mide la calidad real del servicio comparado con lo ofrecido y se actúa sobre la diferencia cuando así se requiera.”

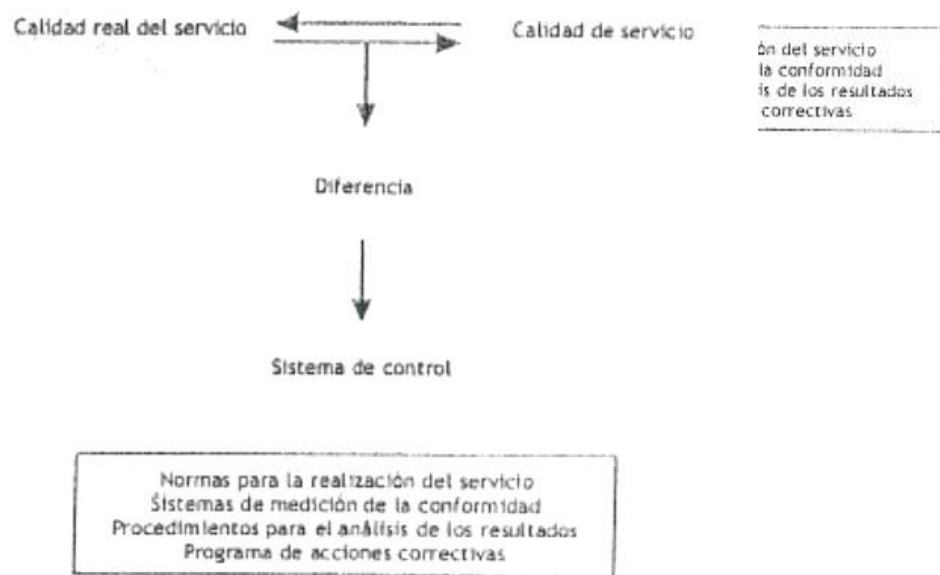
- **MINCETUR**

**Manual de buenas prácticas para Establecimientos de Hospedaje (Personal Administrativo y posiciones operativas)-Pág. 23Mincetur - 2010**

Los estándares de servicio son los más difíciles de mantener en un establecimiento hotelero, porque se definen en lo intangible, siendo el personal que tiene contacto con el cliente el principal protagonista de un servicio de calidad al brindar una sonrisa o una cálida bienvenida.

Los estándares del producto son definidos en lo tangible; en un plato decorado, porcionado, de buen sabor, que se presenta al comensal, en una habitación correctamente presentada al cliente.

Los estándares de calidad deben ser lo que el cliente espera recibir por el servicio; sin importar el tipo o categoría de servicio. Esto no quiere decir que no cambie, que sea fijo, sino que es importante que se mantenga vigente por lo que el personal debe estar involucrado en la calidad.”



- **MINCETUR**

**Manual de buenas prácticas para Establecimientos de Hospedaje (Personal Administrativo y posiciones operativas)-Pág. 23Mincetur – 2010**





**A. En la tesis Control y Calidad de servicios de Bares en hoteles de cuatro y cinco estrellas de la ciudad de! Cusco el Bachiller Cristian Medina Figueroa Concluye:**

“En el Cusco, ninguno de los bares de hoteles de cuatro y cinco estrellas tienen certificación ISO en servicio, ni en infraestructura a pesar de que en la actualidad para ser competitivos internacionalmente es fundamental ingresar al mercado turístico globalizado donde las certificaciones de ISOs son necesarias.”

**B. En la tesis Relación del Desempeño Laboral y Satisfacción del Turista en el hotel Míster Incas el Bachiller Paul Cárdenas Castañeda concluye:**

“Se ha demostrado que para que los turistas estén satisfechos con el servicio se debe capacitar al personal”

## **2.7. AMBITO DE ESTUDIO**

### **2.7.1. HOTEL MONASTERIO**

#### **✓ UBICACIÓN**

El Hotel Monasterio, se encuentra en la ciudad del Cusco, distrito, provincia y Región Cusco, calle Palacio 136-140, en la Plazoleta Nazarenas, a sólo 15 minutos en auto desde el aeropuerto, a dos cuadras de la Plaza de Armas en el centro mismo de la ciudad.

#### **✓ CATEGORIA DEL HOTEL**

EL Hotel Monasterio Cusco, de acuerdo al Reglamento de Establecimientos de Hospedaje del Perú, aprobado por el D. S. N° 12-94-ITINCI, se le otorga una categoría de: CINCO ESTRELLAS. Es la máxima categoría otorgada a un establecimiento de hospedaje.

Este hotel museo es un tesoro arquitectónico único, ya que está construido sobre cimientos incas y posee una hermosa capilla decorada con extraordinarios ornamentos en oro. El edificio combina la solemnidad de un monasterio colonial con el lujo, la elegancia, la comodidad y la excelente

calidad de un hotel de cinco estrellas.

#### ✓ MIEMBRO DEL LEADING HOTEL OF THE WORLD

El año 2003 el hotel Monasterio ingresa a la lista de los hoteles " Small Leading Hotels of the World" formando parte de la organización Leading Hotels of the World.

El año 2008 el hotel Monasterio fue afiliado a Leading Quality Assurance adquiriendo los estándares internacionales obligatorios para los miembros de la prestigiosa compañía, el hotel recibe auditorias de calidad dos veces al año, estas tiene la particularidad de ser

En Enero del 2011 dejó el grupo Small Leading Hotel of the World para ser un miembro del rango más alto: Leading Hotel of the World aumentando así los requisitos, estándares y obligaciones que un hotel renombrado debe cumplir.

#### 2.7.2. DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

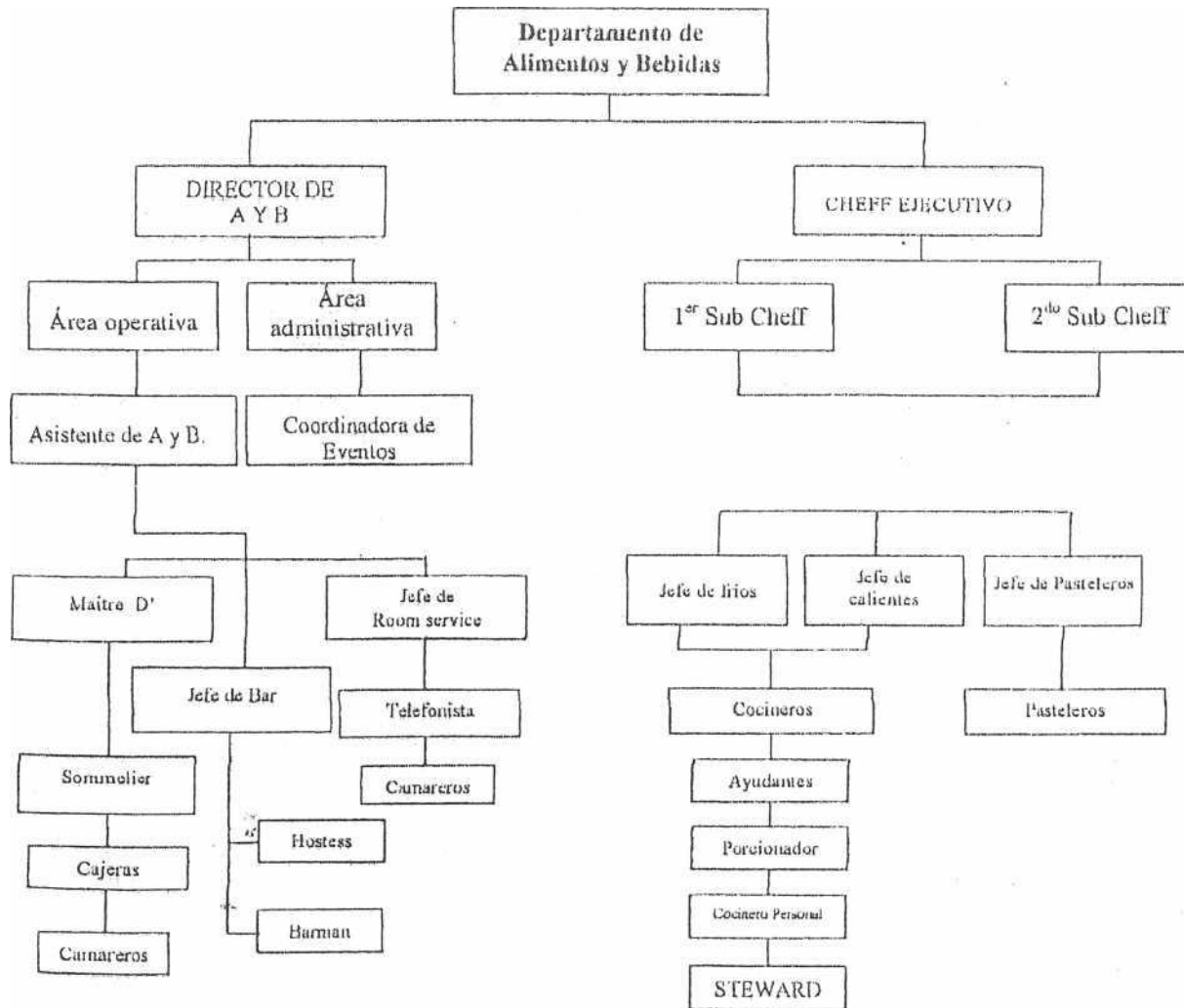
Siendo el departamento de Alimentos y Bebidas uno de los servicios más antiguos asociado al establecimiento de hospedaje, que realiza una operación compleja que implica un gran número de funciones altamente especializadas por lo cual requiere de personal capacitado en cuanto a los Estándares de Calidad de Servicio; debido a que la mayoría de los huéspedes juzgan la calidad total del Hotel por el servicio del departamento en mención, si los alimentos, las bebidas, el servicio son de calidad incrementarán las ventas y se mantendrá el prestigio del Hotel.

En la mayor parte de los hoteles las ganancias que se obtienen por acceder a este servicio pueden ser mayores o menores en comparación con la venta de alimentos de acuerdo al manejo político del establecimiento.

El departamento de alimentos y bebidas representa el 35% al 40% de los ingresos para el hotel teniendo a su cargo la ejecución de los eventos programados por el departamento de ventas así mismo como los que se realizan directamente con la coordinadora de eventos.

1) Director de alimentos y bebidas

En el Hotel Monasterio sus funciones son:



Fuente: Hotel Monasterio

### 2.7.3. Funciones del personal del área de alimentos y bebidas

1) *Director de alimentos y bebidas*

- ✓ Controlar el presupuesto del área.
- ✓ Ejercer control en el proceso de compras.
- ✓ Diseñar programas de promoción, precios especiales.



- ✓ Supervisar el uso de los paquetes ofrecidos en el hotel y promociones.
- ✓ Proponer y autorizar los ascensos Autorizar contratos de personal.
- ✓ Controlar la venta diaria en los restaurantes.
- ✓ Coordinar con el cheff los cambios de la Carta de Restaurante, Bar y Room Service.

## 2) **Asistente de alimentos y bebidas**

- ✓ Supervisar y controlar la perfecta realización de los eventos realizados en el hotel.
- ✓ Supervisa diariamente la prestación de los servicios del restaurante hacia su clientela y la calidad de los mismos.
- ✓ Elaborar las órdenes de compra previamente aprobadas por el Director
- ✓ Supervisar la labor de los maitres.
- ✓ Organizar los diferentes montajes y decoraciones.
- ✓ Controla la ejecución de los inventarios.
- ✓ Conocer el inventario, estado del mobiliario, equipo y material de banquetes.
- ✓ Elaborar en coordinación con la encargada de eventos el instructivo semanal donde e explica los eventos a realizar, paquetes a consumir, VIP que harán uso del restaurante y aquellos que estarán en el hotel.

## 3) **Coordinadora de Eventos**

- ✓ Conocer las facilidades físicas del hotel y sobretodo las destinadas a la celebración de eventos.
- ✓ En caso de un evento especial y delicado deberá pedir asesoramiento los al Director de Alimentos y Bebidas antes de coordinarlo.
- ✓ Mantener actualizado los manuales de eventos y las reservas de los salones.



- ✓ Responder inmediatamente a las cotizaciones que le sean solicitadas. Responder por el control administrativo de los eventos contratados o por contratar, evitando duplicidad de servicios.
- ✓ Exigirá la cancelación del 50% para la realización de los eventos Avisar a los otros departamentos de los eventos a realizarse.
- ✓ Brindar la correcta información para la elaboración de los instructivos semanales.
- ✓ Proporcionar los menús, especiales del día y otros diariamente.

#### 4) **Maître**

##### **En la organización**

- ✓ Planear, coordinar y controlar la organización del Restaurante y su actividad.
- ✓ Aplicar y asegurarse de la aplicación de los estándares.
  - ✓ Establecer horarios de trabajo y asegurarse de una disciplina de entrenamiento para el personal.
  - ✓ Controlar que todo el material y equipo a utilizar sea usado correctamente y participar en la toma de inventarios.
- ✓ Asegurarse de que todas las reglas concernientes a las órdenes, cuentas y pagos sean respetadas.
- ✓ Identificar los requerimientos para el entrenamiento, organizar y ejercerlo a través del entrenamiento "durante el trabajo" en los puntos de venta.
- ✓ Instigar y mantener en alto la moral y motivación de los empleados promoviendo el trabajo en equipo y desarrollo de lealtad dentro del hotel.
- ✓ Asegurarse del cuidado de los muebles, arreglos y equipos dentro de los puntos de venta y alrededor de estos. Los malos funcionamientos deben ser reportados a mantenimiento, House keeping y otros departamentos



relevantes, de manera inmediata y con el apropiado seguimiento a estos.

**En la administración:**

- ✓ Hacer cualquier sugerencia agradable para mejorar las utilidades del Restaurante.
- ✓ Controlar el cobro inmediato de los eventos.
- ✓ Calidad
- ✓ Asegurarse de la limpieza del Restaurante, su funcionamiento y armado.
  - ✓ Revisar la apariencia personal.
- ✓ Trabajar cerca del Chef Ejecutivo y asegurarse de que todo el personal esté familiarizado con las cartas y las sugerencias del día. Manifestar una profesional técnica de venta.
- ✓ Promover las ventas.
- ✓ Asegurarse que el servicio proceda correctamente y sea profesional, atento y cálido.
  - ✓ Verificar que cada cliente este satisfecho y tomar medidas correctivas necesarias en caso de algún problema.
- ✓ Al final de la comida, ver a los clientes en la puerta y agradecerles.

**5) Jefe de bar**

**Organización:**

- ✓ Planear, controlar y coordinar la organización del bar y su actividad. Asegurarse de que se apliquen los estándares y procedimientos del Hotel Monasterio.
- ✓ Participar en el manejo del personal del bar, en términos de horas de trabajo, disciplina y entrenamiento, de acuerdo a las instrucciones del director y/o Asistente de Alimentos y Bebidas.



- ✓ Aplicar y controlar la aplicación de los procedimientos concernientes a higiene, seguridad, acceso al Bar.
  - ✓ Asegurarse que todo el material y equipo asignado a los bares, sean correctamente utilizados.
  - ✓ Participa en la toma de inventarios durante el horario establecido.
- Administración:
- ✓ De acuerdo con las instrucciones del asistente de alimentos y bebidas, implementarlo apropiadamente, significa mejorar costos, gastos de personal y cargos.
  - ✓ Hacer sugerencias para mejorar las utilidades del Bar.
  - ✓ Asegurarse que el número de personal se adapte a la actividad prevista, y si es necesario, tomar las medidas necesarias para corregir alguna discrepancia.
  - ✓ Verificar la limpieza del Bar y su armado antes de cada servicio. Supervisar la buena coordinación entre los bares y otros departamentos.
  - ✓ Asegurarse que todo el personal se familiarice con la carta y sobretodo con los cócteles.
  - ✓ Controlar que se respeten las reglas concernientes a las cuentas y pagos.
  - ✓ Ser responsable de la calidad de recepción y servicio, supervisado directamente por el Jefe de bar.

## 6) Jefe de Room Service

### Organización:

- ✓ Planear, coordinar y controlar la organización y actividades del departamento.
- ✓ Asegurarse de la aplicación de los estándares y procedimientos fijados en el área.



- ✓ Establecer horas de trabajo ver la disciplina y entrenamiento del personal, junto con el Asistente de Alimentos y bebidas y el entrenador.
- ✓ Asegurarse que todo el equipo y materiales disponibles en el departamento, sean usados correctamente y participar en la toma de inventarios
- ✓ Responsable del manejo del correcto y pagos de las cuentas de los clientes.
- ✓ Brindar una imagen profesional y de asistencia hacia el cliente, y da total cooperación a cualquier cliente que requiera ayuda de manera rápida y cuidadosa.
- ✓ Anticiparse a las necesidades del cliente, en lo posible priorizando la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente.
- ✓ Reportar los distintos comentarios y quejas del cliente al Maitre del Hotel.
- ✓ Controlar los equipos a su cargo y aquellos que sean de uso general. Controlar que los diferentes turnos cumpla con las labores diarias. Administración:
- ✓ Seguir las instrucciones del asistente, concernientes al control de costos, gastos del personal y cargas.
- ✓ Plantear sugerencias para el progreso del departamento.
- ✓ Verificar la limpieza y utensilios del departamento Controlar la apariencia del personal.
- ✓ Asegurarse que todo el personal esté familiarizado con la carta. Comprobar que todas las órdenes sean tomadas de manera gentil, eficiente y con una perspectiva a proporcionar las ventas.
- ✓ Verificar que la presentación de los azafates se encuentren conformes, de acuerdo a los procedimientos y estándares; antes de enviarlos a las habitaciones.





- ✓ Verificar que el servicio sea puntual, eficiente y rápido.

- ✓ Verificar que los azafates sean recogidos rápidamente.

#### 7) **Sommelier**

- ✓ Cuida de mantener los stocks de vinos que se ofrecen en la carta. Conocer las características de los vinos.

- ✓ Tomar y servir las órdenes de vino del cliente.

Atender rápidamente los pedidos de los clientes tratando de complacer al momento.

- ✓ Controlar que los mozos hagan el refill de bebidas

- ✓ Sugerir a los clientes el tipo de vino acorde a su comida.

- ✓ Realizar inventarios diariamente y cada fin de mes.

#### 8) **Mozos**

Los mozos en determinados periodos cumplen los siguientes puestos:

##### I. Toma de órdenes de room Service

- ✓ Cumplir con los estándares de leading.

- ✓ Debe ser puntual y sobretodo muy amable, todo el tiempo asume una actitud amigable frente a cada huésped.

- ✓ Contesta y recibe las órdenes de comidas y bebidas de los pasajeros a través del room Service, asegurando las prioridades del menú cantidad, modo de cocción etc.

- ✓ Sugerir bebidas, aperitivos y postres.

- ✓ Ingresar las órdenes en el MICROS.

- ✓ Asegurarse del número de habitación para luego girar la comanda. Repetir la orden al huésped del tiempo aproximado que demorara en llegar la orden.



conocer el manejo del mismo.

- ✓ Debe mantener un correcto manejo y cargo de las cuentas de los huéspedes.
- ✓ Debe comportarse en todo momento de una manera que proyecte buena imagen del hotel.
- ✓ Usar el uniforme del hotel y la placa con su nombre todo el tiempo.

## II. **Mozo/azafata de room Service**

- ✓ Cumplir los estándares de servicio.
- ✓ Debe ser puntual eficiente y cortés con una actitud complaciente con cada cliente, se esfuerza constantemente para dar un servicio de excelencia y amabilidad.
- ✓ Asegurarse de tocar dos veces la puerta de la habitación, antes de ingresar.
- ✓ Se asegura que la conversación con el pasajero sea solo referente al servicio del hotel.
- ✓ Conocer la carta de room Service, métodos de preparación y presentación.
- ✓ Responsable del manejo correcto de las cuentas del huésped.
- ✓ Preguntar al pasajero si desea tener una comida caliente sacándola de la “caja para calientes”.
- ✓ Controlar que los pedidos sean repartidos correctamente
- ✓ Recoger todos los azafates que encuentre en los corredores y recoger de las habitaciones las bandejas.
  - ✓ Llevar acabo las responsabilidades y tareas designadas por el maitre de acuerdo a las necesidades del Hotel.



- ✓ Verificar que la comida estén de acuerdo al pedido.

### III. **Anfitrión/Anfitriona**

- ✓ Recibir al pasajero en no menos de 15 segundos en que este llega al restaurante.
- ✓ Recibir de manera agradable.
- ✓ Preguntar por su reserva, si no tuviese, se debe preguntar por su nombre y número de habitación.
- ✓ Llamarlo por su apellido y preguntar si desea zona de fumadores o no fumadores.
- ✓ Pedirle al huésped que la acompañe para mostrarle su mesa.
- ✓ Si el huésped llega temprano indicarle la hora en que se iniciara con el show.
- ✓ Entregarle el menú abierto en los especiales del día y la carta de vinos.
- ✓ Desearle una buena noche en el restaurante.
- ✓ Mostrar un perfecto conocimiento de la cada y de sus ingredientes.
- ✓ Informar al Maitre y cajera de los clientes que tienen paquetes.  
Reportar cualquier comentario al maitre.

### IV. **Funciones Adicionales**

- ✓ Preparar el menú para el servicio de la noche.
- ✓ Mantener siempre las puertas del restaurante limpias sin huellas.
- ✓ Pedir rooming list para ella y las cajeras.
- ✓ Organizar las reservas una hora antes del servicio de la noche.
- ✓ Indicar el nombre y número de habitación del huésped que ha llegado al maitre y camareros.
- ✓ Verificar que haya música ambiental en el restaurante.



- ✓ En caso de que el restaurante este full y lleguen pasajeros sin reserva invitarlo al bar e indicarle el tiempo que esperara para una mesa completamente armada.

V. **Camarero:**

- ✓ Cumplir con los estándares de servicio.
- ✓ Conocer la carta considerando el contenido de los platos, cubertería, guarnición apropiada y buen conocimiento de la carta de bebidas. Reportar todo comentario o queja del cliente al maitre.
- ✓ Atender todas las mesas de la zona que se le haya dispuesto.
- ✓ Mantener con stock el almacén del departamento de Alimentos y Bebidas cuando se necesite.
- ✓ Controlar que las comidas cumplan los tiempos establecidos y que estén de acuerdo a la comanda.
- ✓ Controlar el servicio de sus bebidas.
- ✓ Preparar el mise en place.
- ✓ Llevar las tareas y obligaciones asignadas por el maitre.
- ✓ Abastecer las estaciones de servicio del material y equipo necesario.
- ✓ Se hace cargo del servicio en los diferentes turnos
- ✓ Presentar al cliente la cuenta verificándole previamente, para evitar confusiones.
- ✓ Verificar la firma del cliente
- ✓ Estar atento a los requerimientos del cliente.

2.7.3. **ANTECEDENTES HISTORICOS**

La infraestructura del actual Hotel Monasterio Cusco, fue construida originalmente en 1595, Palacio del Inca Amara Qhala. En 1598 fue convertido en Seminario Católico por el Sexto OBISPO DEL Cusco. Monseñor Antonio de



la raya, superando los 350 años, en cuyo transcurso de tiempo no solo ha sufrido el embate de más de un terremoto fuerte, sino que también ha sufrido diversos cambios y modificaciones tanto en su configuración arquitectónica como estructural. Durante el rectorado de don Juan de Cárdenas y de Nazarenas, aproximadamente a los años 1620- 1630 donde pudo haberse construido un nuevo local o simplemente ocupar alguno existente. Lo cierto es que en la crónica del gran terremoto del 31 de marzo de 1650, hallada por Catherine Julien en 1994 en el AGÍ, se puede leer: "En el segundo día de inspección de daños, primeramente visitaron el colegio Seminario de San Antonio de esta ciudad y pareció estar caída toda la capilla del dicho colegio y los altos y bajos del, todas rajadas las paredes y cuarteadas. Los dichos alarifes tasaron el daño en treinta mil pesos".

En su informe del 4 de enero de 1678, dice el conocido Obispo Mollinedo: "En el colegio Seminario de clérigos estoy fabricando una Capilla muy hermosa, decorada con un estilo Barroco Indígena, bellísimas pinturas con marcos de pan de oro hechas por representantes de la Escuela Cusqueña estas pinturas describen pasajes de la vida de San Antonio Abad, refectorio y clases para los estudios que costara más de seis mil pesos". Como señalara Horacio Villanueva, con razón la fachada de este notable edificio, que se levanta en la plazoleta de Nazarenas, exhibe el escudo del obispo que, con el de España, flanquea la hornacina superior del notable frontis. El terremoto de 1950 vuelve a afectar la construcción del Seminario y la Capilla, la Corporación de Reconstrucción y Fomento del Cusco-CRJF, surgida después de este devastador sismo, efectuó reparaciones de urgencia.

Desde el 16 de diciembre de 1974, el arzobispado del Cusco, propietario del inmueble entrega el local al INC y Copesco para la habilitación del llamado "Hotel Cusco II-San Antonio Abad" para convertirlo en establecimiento de hospedaje con fines turísticos. Entre septiembre de 1974 y noviembre de 1975 los arquitectos Alfredo Montagne y Franco Vella, con el concurso de los ingenieros de estructuras Luis Zegarra C. Y Alberto de Losada, así como otros especialistas, ejecutan el proyecto del hotel, para lo cual se añade una edificación nueva de concreto armado en el sector noreste del predio.

En la zona monumental construida en adobe y piedra se ejecutaron refuerzos estructurales y reparaciones.





El antiguo Seminario San Antonio Abad fue restaurado y acondicionado en Hotel 3 estrellas dentro del convenio entre el Arzobispado y plan Copesco y posteriormente Entur Perú entre los años 1975 a 1985 Obteniéndose un total de 138 habitaciones.

Dentro de la política de privatización llevada a cabo por el anterior gobierno, la empresa chilena Perú Hotel S.A tomo la concesión del inmueble en abril de 1996 por un periodo de 2 años siendo denominado Hotel Monasterio Cusco.

En Mayo de 1999 Orient Express se hace cargo de la administración del Hotel siendo su razón social Hotel Monasterio Cusco.

El Hotel es considerado monumento histórico y está protegido por el EMC (Instituto Nacional de Cultura), conservando sus características y encanto originales. Es un modelo espléndido de Estilo renacentista Colonial, consta de tres secciones principales a diferentes niveles. El corazón del Hotel es el Patio Principal con una fuente de agua y un árbol de cedro de más de 300 años de antigüedad rodeado por hermosos jardines y por los famosos claustros de piedra.

Las piedras que rodean el portón de la entrada que da hacia la Plazoleta Nazarenas aún mantienen grabadas el Escudo de Armas Español y la imagen de Monseñor Juan Serricolea y Olea.

#### 2.7.4. INFRAESTRUCTURA DEL HOTEL

La fachada principal de Hotel, se encuentra frente a la Plazoleta de la Nazarenas, el portón es de madera con grandes bulas de bronce, está rodeada por finos bloques de piedra coronadas con el Escudo de Armas Española y el Monseñor Juan Serricolea y Olea, los dos grabados artísticamente en piedra.

Existen varias razones para sustentar que el estilo Barroco alcanzó su apogeo en el Perú, particularmente en el Cusco, donde las creencias religiosas Españolas entran con el protagonismo y la habilidad de los artesanos, resultando en la creación de esta clase de arte, que hace que la gente se quede perpleja ante su belleza, clase y estilo.

Este inmueble que fue declarado por R.S. 2900-72-DE del 28 de diciembre de 1,972 Patrimonio Monumental, posee dos espléndidos claustros, el primero que en la actualidad es el mayor de la ciudad, está cerrado por cuatro galerías







que tipológicamente definen la estructura claustral, con arcos de medio punto en el primer nivel, y dobles y rebajadas en el segundo. La pileta data del siglo XVIII que se ubica hacia el centro del espacio está junto a un árbol de cedro nativo de más de trescientos años de antigüedad (único en la ciudad). Los ambientes más notables están alrededor del claustro. La sala capitular inmediata a la recepción y el refectorio con arcos formeros, ambos con rico artesanado, expresan la importancia del seminario.

## CAPITULO III

### 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación será de tipo descriptivo y correlacional, descriptivo porque describirá las características en forma correcta de las variables para establecer los estándares de calidad en el área de alimentos y bebidas del Hotel Monasterio y evaluativa porque se aplicarán encuestas que nos permitirán evaluar la prestación del servicio.

#### 3.1. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo es una investigación de carácter explicativo que busca demostrar la relación de la variable independiente y la variable dependiente y a partir de los resultados se establecerá un conjunto de propuestas para disminuir los problemas en el área de alimentos y bebidas.

#### 3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la presente investigación es NO experimental ya que describe y constata, así también, es transversal por que la investigación solo requiere una medición en el tiempo y en el espacio (Área de Alimentos y Bebidas del Hotel Monasterio Cusco- 2013)

#### 3.3. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo de investigación se utilizará el método deductivo, ya que se describirá la actual situación del servicio en el área de alimentos y bebidas del hotel Monasterio, para posteriormente proponer alternativas para la disminución de problemas presentes en dicha área.

#### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

En el presente trabajo de investigación la población está conformada por los 3000 turistas que se hospedaron en el hotel y que son los que hacen uso de los servicios del área de alimentos y bebidas del hotel monasterio en el mes de setiembre.

**Tamaño de la muestra**

El tamaño de la muestra fue calculado en los siguientes parámetros

**Estimación de/ tamaño de la muestra**

Se utilizará el muestreo probabilístico al azar necesario para la investigación, la selección de la unidad muestral se realizará de forma aleatoria aplicando la fórmula estadística para determinar el tamaño de la muestra, teniendo en consideración la población finita referida a por los turistas que hicieron uso de los servicios del área de alimentos y bebidas del hotel monasterio en el mes de setiembre los cuales suman a 3 000 turistas.

$N = 3\ 000$	tamaño poblacional
$Z_{1-\alpha} = 1.96$	valor de la normal estándar al 95% de confiabilidad
$p = 0.8$	probabilidad de éxito
$q = 0.2$	probabilidad de fracaso
$E = 0.10$	error de estimación.

---

$$n = \frac{NZ_{1-\alpha}^2 pq}{(N-1)E^2 + Z_{1-\alpha}^2 pq}$$

$$n = \frac{3000(1.96)^2(0.8)(0.2)}{(3000-1)(0.10)^2 + (1.96)^2(0.8)(0.2)}$$

$$n=66$$

El tamaño de la muestra para la investigación será de 66 turistas.

3. **CAPITULO IV**

Variable	Técnica	Instrumento	Materiales	>
Control de Calidad	Encuesta	Cuestionario	Fichas	
	Observación	Guía de Observación, estándares de calidad	Papel Lapiceros Cámara fotográfica Papel Lapicero Grabadora	
Satisfacción del Turista	Encuesta	Cuestionario	Papel Lapiceros Laptop	

## 3.7. DESCRIPCIÓN DE INSTRUMENTOS

## Cuestionario

Es un instrumento que se utiliza para recolectar información, se conforma de preguntas de todo tipo (abiertas, cerradas, opción, objetivas, subjetivas), cada una de estas preguntas deberá tener un objetivo específico que lleve a alcanzar al objetivo general al aplicar el cuestionario (encuesta, formulario, test). Este cuestionario estará dirigido a los turistas que se hospedaron en el hotel, y también al personal del área de alimentos y bebidas.

**> Estándar de Calidad**

Estándar puede ser conceptualizado como la definición clara de un modelo, criterio, regla de medida o de los requisitos mínimos aceptables para la operación de procesos específicos, con el fin asegurar la calidad en la prestación de los servicios de salud.

Los estándares señalan claramente el comportamiento esperado y deseado en los empleados y son utilizados como guías para evaluar su funcionamiento y lograr el mejoramiento continuo de los servicios.

En este caso utilizaremos el leading quality assurance y el safe quality food.

## 6. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

## CAPITULO IV

### 4. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

#### 4.1. Resultados encuesta a turistas

Para la interpretación de los resultados se consideraron ambas variables y se tomó en cuenta la opinión del huésped que hace uso del servicio de Alimentos y Bebidas del Hotel Monasterio.

El proceso estadístico descriptivo se realizó mediante tablas de distribución de frecuencias con porcentajes, representadas en gráficos de barras y circulares, y para el análisis inferencial se utilizó la prueba Chi cuadrado de Pearson para la toma de decisión de la hipótesis general propuesta en esta investigación, al 95% de confiabilidad.

Tabla N° 1

Composición de la muestra de acuerdo a la nacionalidad

Nacionalidad	N°	%
ALEMANA	1	1.5
ARGENTINA	1	1.5
AUSTRALIA	3	4.5
BRASIL	10	15.2
CHINA	3	4.5
ESPAÑA	2	3.0
ESTADOS UNIDOS	22	33.3
FRANCIA	6	9.1
HOLANDA	2	3.0
INDU	1	1.5
INGLETERRA	3	4.5
JAPON	3	4.5
MEXICO	1	1.5
PERU	1	1.5
PUERTO RICO	1	1.5
RUSIA	4	6.1
URUGUAY	2	3.0
Total	66	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a turistas

De la tabla se puede observar que la gran mayoría de los turistas que hicieron uso de los servicios del área de Alimentos y Bebidas del Hotel Monasterio, el

33.3% son de Estados Unidos, seguido por el 15.2% turistas de Brasil. El 9.1% de

Francia, seguido del 6.1% de nacionalidad Rusia y ambos con el 4.5%.

Países de nacionalidad peruana, mexicana, Argentina, todos con el 1.5% del total de los

segundo los resultados de la tabla anterior.

Gráfico 1  
segundo a la nacionalidad

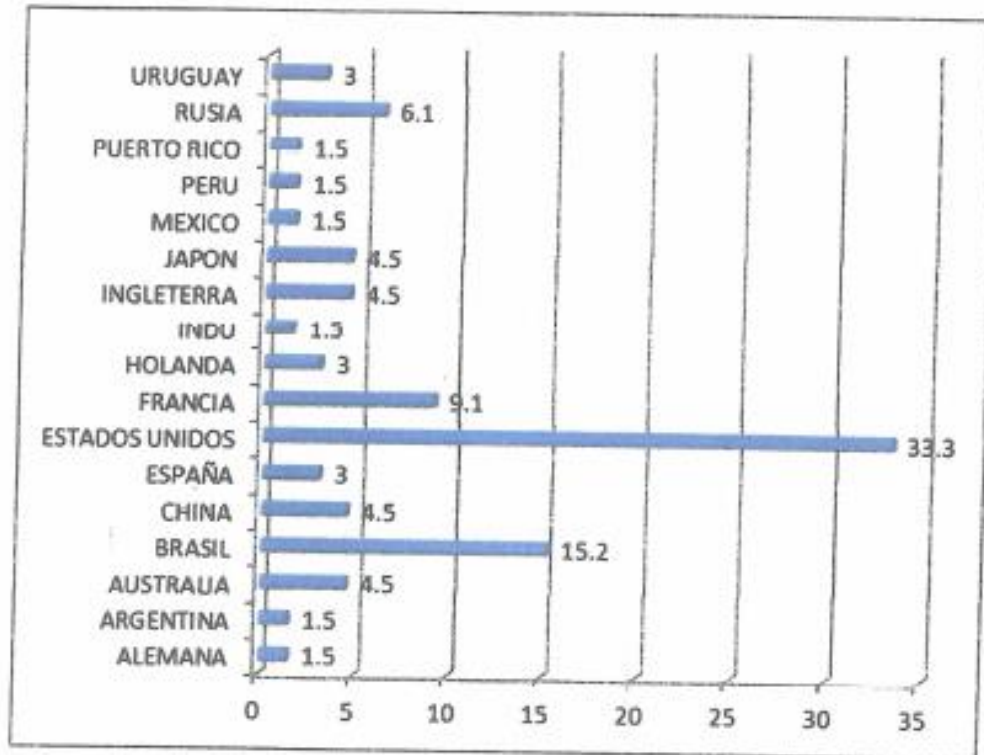
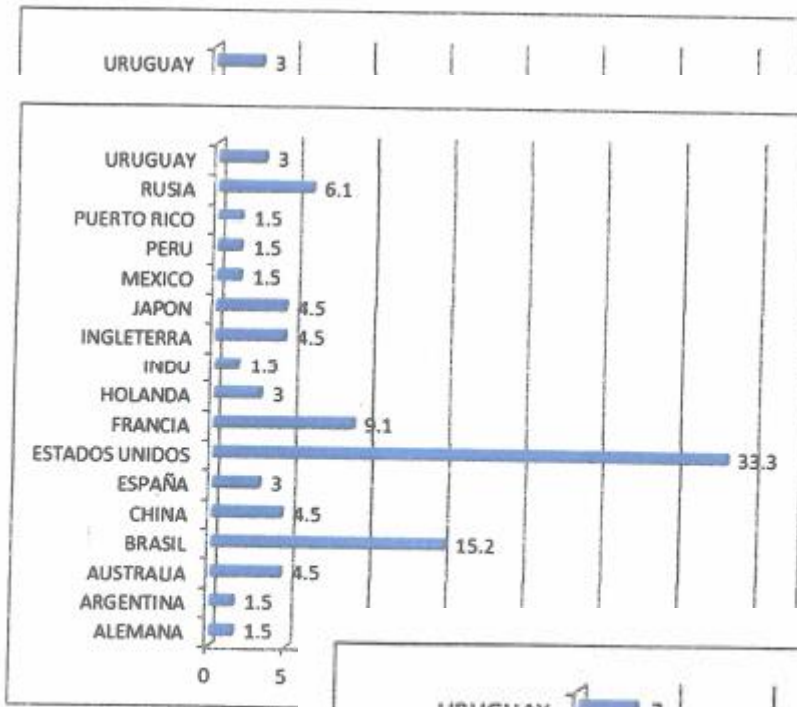




Tabla N° 2

## Composición de la muestra de acuerdo a la Edad

Edad	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
	25	72	51	10

n = 66

Fuente: Cuestionario aplicado a turistas

La edad promedio de los turistas que visita el hotel Monasterio es de 51 ±10 años, registrándose la edad mínima de 25 años y máxima de 72 años.

Tabla N° 3

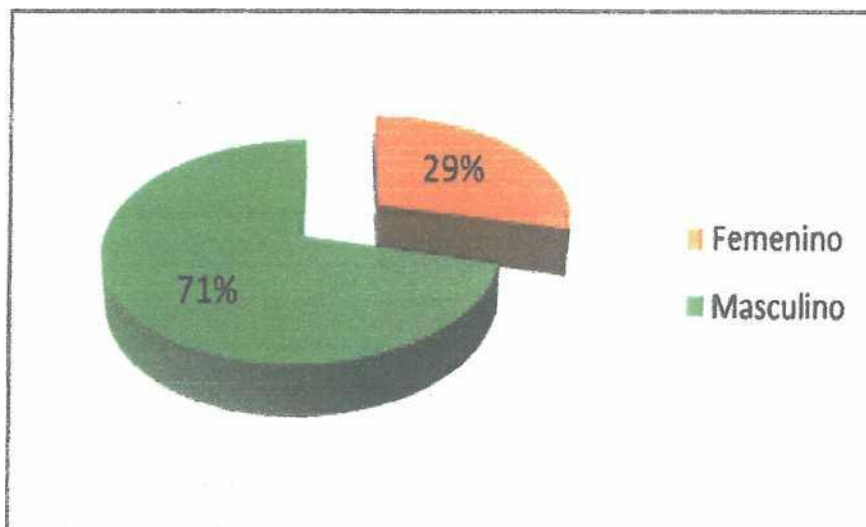
## Composición de la muestra de acuerdo al Género

Genero	N°	%
Femenino	19	28.8
Masculino	47	71.2
Total	66	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a turistas

Gráfico N° 2

## Composición de la muestra de acuerdo al Género



En la tabla y el gráfico precedentes se puede observar que el 71.2% de los turistas encuestados son de género masculino y el 28.8% son de género femenino.



Tabla N° 4

Periodo de permanencia en el hotel por parte de los turistas

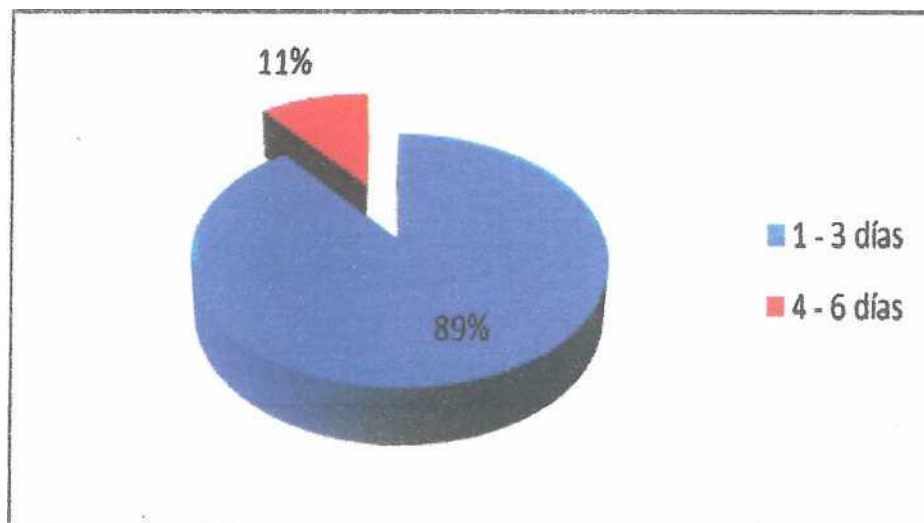
Periodo	N°	%
1-3 días	59	89.4
4-6 días	7	10.6
Total	66	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a turistas

Gráfico N° 3

Periodo de permanencia en el hotel por parte de los turistas

En el gráfico y tabla precedentes se puede apreciar que 59 turistas que



representan el 89.4% de los encuestados permanecen en el hotel de 1 a 3 días, mientras que 7 turistas que representan el 10.6% del total de encuestados pernoctan en el hotel de 4 a 6 días.

## Monasterio

Tabla N° 5

Calidad de servicio brinda el área de alimentos y bebidas del hotel

## Monasterio-RESTAURANTE

Restaurante	Malo		Regular		Bueno		Exce ente	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Instalaciones	0	0	20	30.3	46	69.7	0	0
Decoración	0	0	0	0	66	100	0	0
Personal	0	0	0	0	53	80.3	13	19.7
Servicio	0	0	0	0	13	19.7	53	80.3
Alimentos	0	0	0	0	52	78.8	14	21.2
Variedad del menú	0	0	7	10.6	52	78.8	7	10.6
Presentación de la carta	0	0	0	0	66	100	0	0
Prontitud	0	0	0	0	66	100	0	0
Limpieza	0	0	0	0	34	51.5	32	48.5
Servicio a la Habitación	0	0	0	0	50	75.8	16	24.2

Fuente: Cuestionario aplicado a turistas

En la tabla anterior se puede apreciar que en el primer ítem el 69.7% de los encuestados opinan que las instalaciones del restaurante del hotel Monasterio son buenas, mientras que el 30.3% opinan que las instalaciones son regulares.

En el segundo ítem se muestra que el 100% de los encuestados piensa que la decoración es buena.

En lo referente a la calidad de servicio del personal, el 80.3% de los encuestados manifestó que es buena mientras que solo el 19.7% indico que es excelente.

En el cuarto ítem se muestra que el 80.3% de los encuestados piensa que el servicio en general del área de restaurante del hotel piensa que es excelente y el 19.7% piensa que el servicio es bueno.

**Monasterio**

El 78.8% de los turistas encuestados indico que los alimentos son buenos, mientras que tan solo el 21.2% de los turistas piensa que los alimentos son excelentes.

En el sexto ítem el 78.8% de los encuestados piensa que hay buena variedad del menú, mientras que solo el 10.6% expresa que la variedad del menú es excelente.

En el séptimo ítem el 100% de los turistas encuestados opino que la presentación de la carta es buena.

En el octavo ítem el 100% de los turistas encuestados manifestó que la prontitud en los servicios del restaurante son buenos.

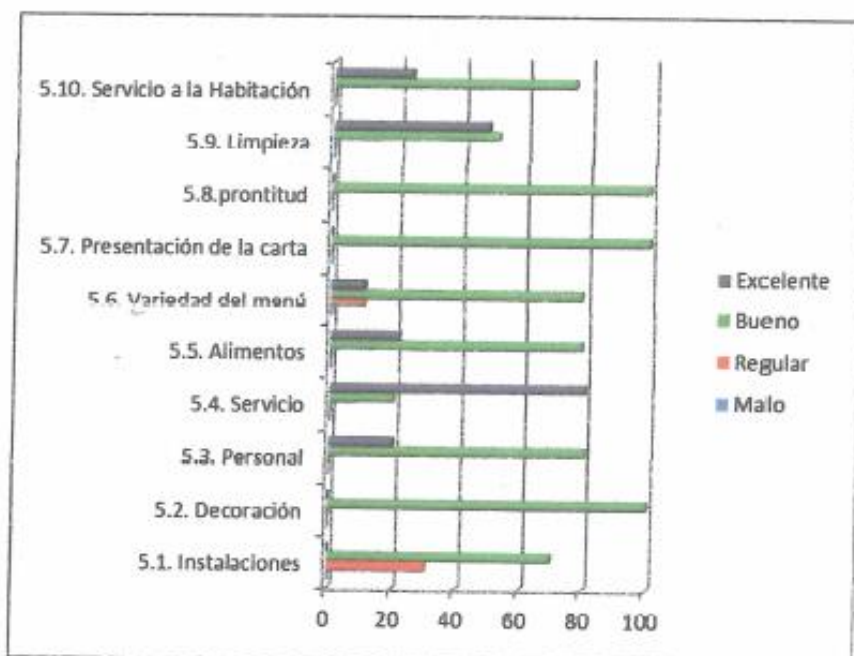
El 48.5% del total de los encuestados manifestó que la limpieza del área de restaurante es excelente y el 51.5% manifestó que es buena.

En el último ítem se observa que el 75.8% de los turistas piensan que el servicio a la habitación es de buena calidad, mientras que solo el 24.2% piensa que es excelente.

Se muestra el siguiente gráfico:

**Gráfico N° 4**

**Calidad de servicio brinda el área de alimentos y bebidas del hotel Monasterio-RESTAURANTE**



## Monasterio

**Tabla N° 6**  
**Calidad de servicio que brinda el área de alimentos y bebidas del hotel**  
**Monasterio-BAR**

Bar	Malo		Regular		Bueno		Excelente	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Calidad de bebidas	0	0	0	0	46	69.7	20	30.3
Decoración de las bebidas	0	0	0	0	66	100	0	0
Rapidez	0	0	0	0	66	100	0	0
Limpieza	0	0	0	0	47	71.2	19	28.8
Cordialidad	0	0	0	0	32	48.5	34	51.5
Decoración el bar	0	0	0	0	60	90.9	6	9.1
Calidad de servicio	0	0	0	0	33	50	33	50

Fuente: Cuestionario aplicado a turistas

En la tabla precedente se observa que el 69.7% de los turistas encuestados manifestó que las bebidas en el bar del hotel son de buena calidad y el 30.3% manifestaron que la calidad de las bebidas es excelente.

El 100% de los turistas encuestados piensa que la decoración de las bebidas es buena.

El 100% de los turistas encuestados indicaron que la rapidez en la atención del bar del hotel es buena.

En el cuarto ítem se muestra que el 71.2% de los turistas encuestados manifiesta que la limpieza del bar es buena mientras que solo el 28.8% manifiesta que la limpieza es excelente.

En el quinto ítem se observa que el 51.5% de encuestados indica que la cordialidad del personal es excelente y el 48.5% indica que solo es buena.

El 90.9% de turistas encuestados piensa que la decoración del bar del hotel es tan solo buena, mientras que solamente el 9.1% piensa que la decoración es excelente.

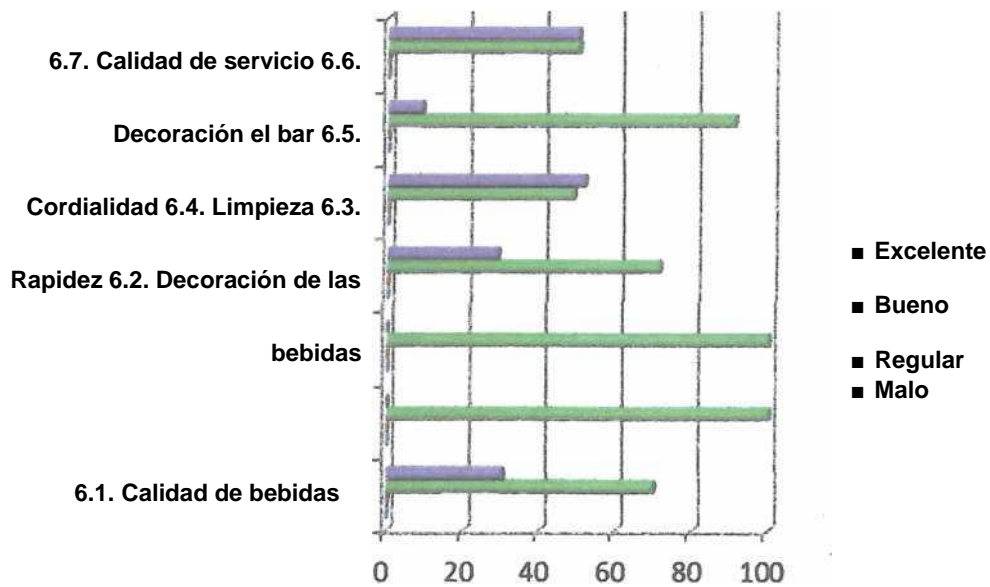


En el último ítem se muestra que el 50% de los huéspedes encuestados manifestó que la calidad de servicio del área de bar es buena y el otro 50% de huéspedes encuestados manifestó que la calidad de servicio del bar es excelente.

Se muestra el siguiente gráfico:

Gráfico N° 5

Calidad de servicio que brinda el área de alimentos y bebidas del hotel Monasterio-BAR



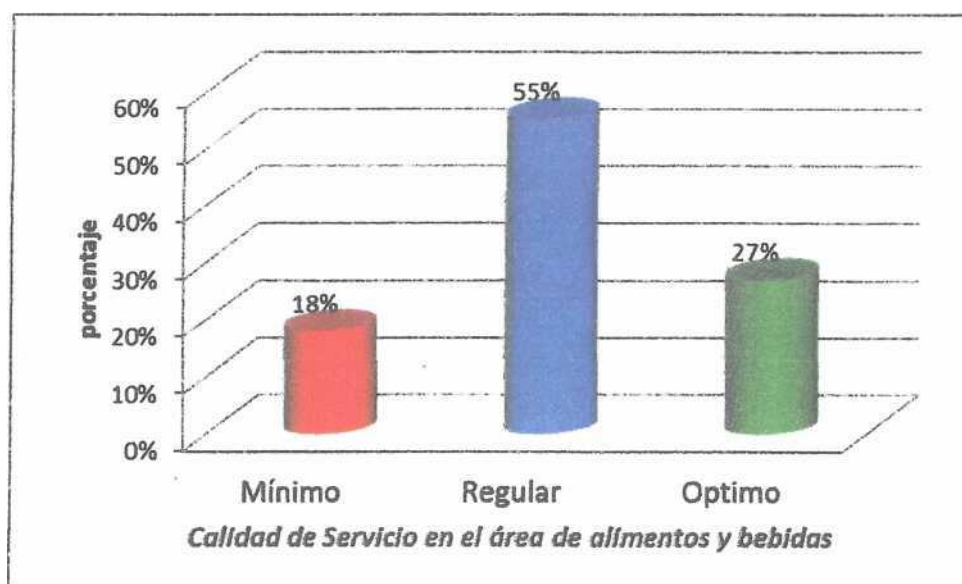


**Tabla N° 7**  
**Cómo calificaría usted la Calidad de servicio en el área de alimentos y bebidas del hotel Monasterio**

Calidad del servicio	N°	%
Mínimo	12	18%
Regular	36	55%
Optimo	18	27%
Total	66	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a turistas

**Gráfico N° 6**  
**Cómo calificaría usted la Calidad de servicio en el área de alimentos y bebidas del hotel Monasterio**



En la tabla y gráfico precedentes que responden a la pregunta: **¿La calidad de servicio en el área de alimentos y bebidas del hotel Monasterio se encuentra al nivel de un hotel de 5 estrellas internacional?**, podemos observar que el 55% de los turistas encuestados indican que el servicio es mínimo como para estar al nivel de un hotel 5 estrellas internacional, el 27% indico que el servicio es regular como para un hotel 5 estrellas internacional y el 18% indico que el servicio es óptimo como para estar al nivel de un hotel de 5 estrellas internacional.



Tabla N° 8

**Satisfacción del servicio por parte de los turistas en el área de alimentos  
y bebidas del Hotel Monasterio**

Satisfacción del Servicio	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
8.1. Actitud del personal	0	0	0	0	28	42.4	38	57.6
8.2. Idioma Extranjero	0	0	19	28.2	47	71.2	0	0
8.3. Los alimentos	0	0	0	0	66	100	0	0
8.4. Infraestructura	0	0	20	30.3	46	69.7	0	0
8.5. Servicio	0	0	0	0	66	100	0	0
8.6. Puntualidad en la atención	0	0	0	0	66	100	0	0
8.7. Tarifas	0	0	0	0	59	89.4	7	10.6

Fuente: Cuestionario aplicado a turistas

En la tabla que se muestra anteriormente se observa que el 57.6% de los encuestados está muy satisfecho con la actitud del personal, mientras que el 42.4% de los encuestados esta solamente satisfecho.

El 71.2% de los turistas están satisfechos con el dominio del idioma extranjero del personal, mientras que el 28.2% está insatisfecho.

En el tercer ítem se muestra que 100% de los turistas encuestados está satisfecho con los alimentos.

En el cuarto ítem se observa que el 69.7% de los turistas encuestados está satisfecho con la infraestructura del hotel.

En el quinto ítem se muestra que el 100% de los encuestados se encuentran satisfechos con el servicio del área de AA y BB.

En el sexto ítem se muestra que el 100% de los turistas encuestados está satisfecho con la puntualidad en la atención.

El 89.4% de los huéspedes encuestados se encuentra satisfecho con las tarifas del área de AA y BB, mientras que solo el 10.6% de los huéspedes encuestados se encuentra muy satisfecho.



Se muestra el siguiente gráfico:

Gráfico N° 7

Satisfacción del servicio por parte de los turistas en el área de alimentos y bebidas del Hotel Monasterio

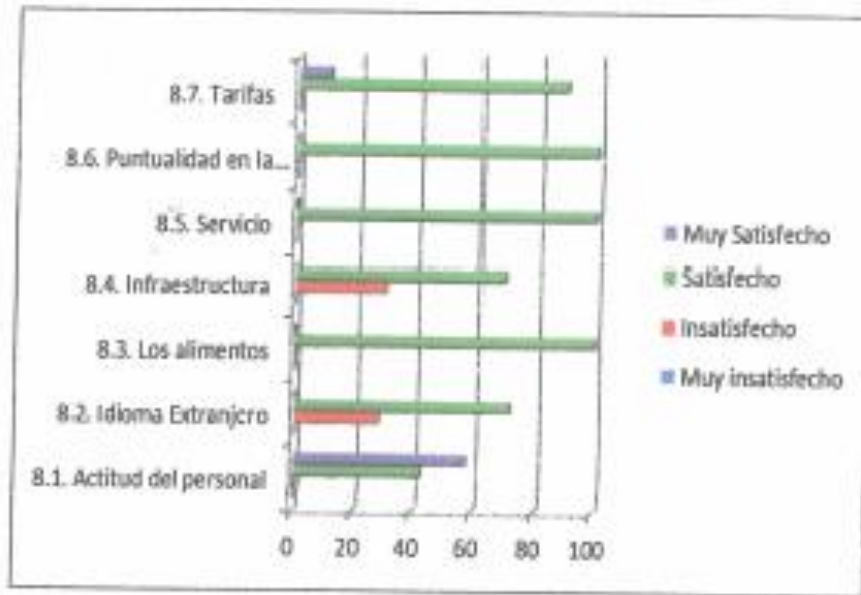




Tabla 9

Nivel de Satisfacción de servicio en el área de alimentos y bebidas del hotel Monasterio

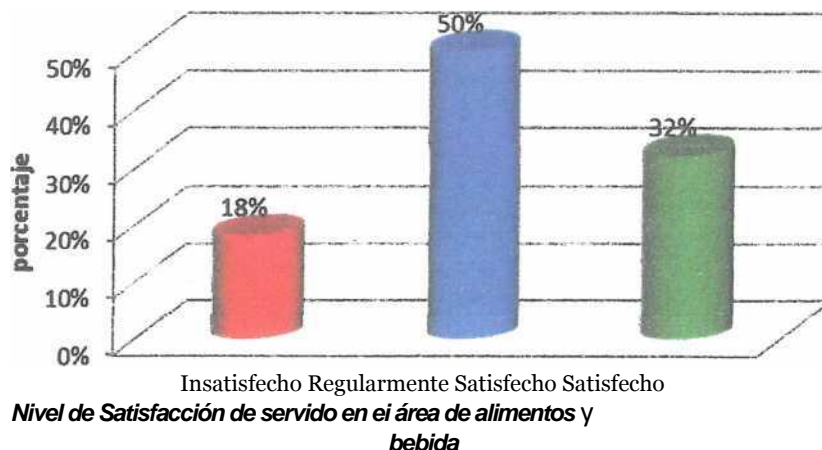
Satisfacción del Servicio	N°	%
Insatisfecho	12	18%
Regularmente Satisfecho	33	50%
Satisfecho	21	32%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a turistas

Gráfico N° 8

Nivel de Satisfacción de servicio en el área de alimentos y bebidas del hotel Monasterio

En el gráfico anterior se puede observar que el 50% de los turistas encuestados



están regularmente satisfechos con el servicio del área de alimentos y bebidas del hotel Monasterio, el 32% se encuentra satisfecho, mientras que el 18% de los encuestas se encuentra insatisfecho.

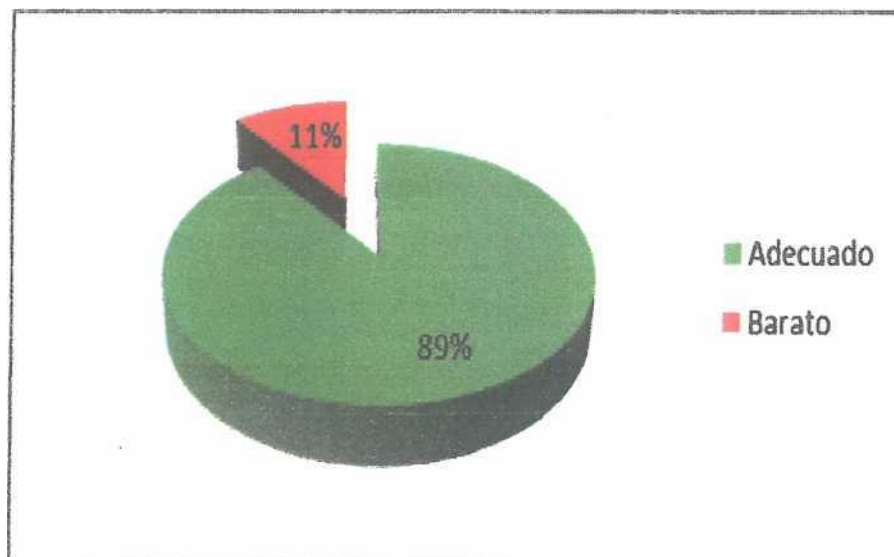
Tabla N° 10

**Tarifas en los servicios del área de alimentos y bebidas del hotel  
monasterio**

Tarifas	N°	%
Adecuado	59	89.4
Barato	7	10.6
Total	66	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a turistas

Gráfico N° 9

**Tarifas en los servicios del área de alimentos y bebidas del hotel  
monasterio**

El gráfico precedente que responde a la pregunta: ¿Cómo califica usted las tarifas en los servicios del área de alimentos y bebidas del hotel monasterio?, nos indica que 59 turistas que representan el 89.4% de los encuestados califica las tarifas como adecuadas, mientras que 7 turistas que representan el 10.6% de los encuestados califica las tarifas como baratas.



Tabla N° 11

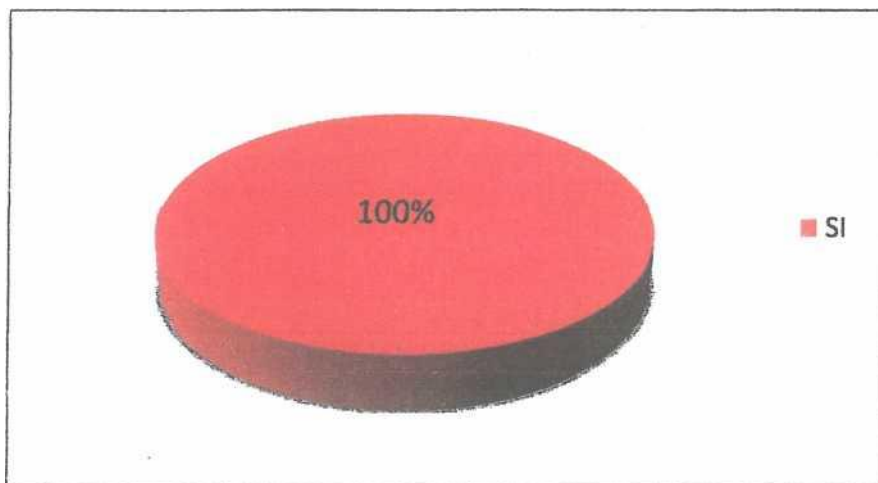
Recomendación de los turistas a familiares, amigos o conocidos, para hospedarse o visitar el Hotel Monasterio - Cusco

	N°	%
<b>Si</b>	<b>66</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a turistas

Gráfico N° 10

Recomendación de los turistas a familiares, amigos o conocidos, para hospedarse o visitar el Hotel Monasterio - Cusco



El gráfico y tabla precedentes que responden a la pregunta: ¿Recomendaría usted a sus familiares, amigos o conocidos el Hotel Monasterio?, nos indica que los 66 turistas que representan el 100% de los encuestados recomendarían el hotel a sus familiares, amigos o conocidos para hospedarse o visitar el hotel Monasterio.



Influencia del Control de Calidad en la Satisfacción del turista en el  
área de Alimentos y Bebidas del Hotel Monasterio.

\*

**Tabla N° 12**  
**Control de Calidad y Satisfacción del turista en el área de Alimentos y**  
**Bebidas del Hotel Monasterio**

Control de Calidad	Satisfacción del turista						Total	
	Insatisfecho		Regularmente Satisfecho		Satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Mínimo	7	11%	5	8%	0	0%	12	18%
Regular	5	8%	20.0	30%	11	17%	36	55%
Optimo	0	0%	8	12%	10	15%	18	27%
Total	12	18%	33	50%	21	32%	66	100%

**Prueba Chi cuadrado  $X^2 = 21802$   $p = 0.000$**

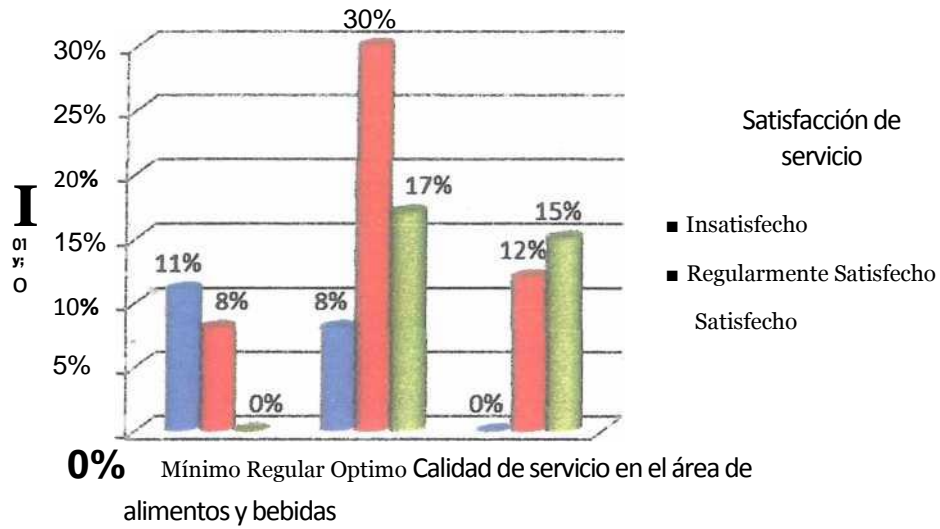
Fuente: Cuestionario aplicado a turistas

En la tabla se observa que el 30% de los turistas que hicieron uso del área de alimentos y bebidas que refirieron que la calidad del servicio es regular sintieron también una satisfacción regular del servicio.

Al 95% de confiabilidad utilizando la prueba estadística Chi cuadrado  $X^2 = 21.802$ , podemos afirmar que el Control de Calidad influye en la Satisfacción del turista en el área de Alimentos y Bebidas del Hotel Monasterio,  $p = 0.000 < 0.05$ .

Se muestra el siguiente gráfico detallando los resultados de la tabla anterior:

**Gráfico N° 10**  
**Control de Calidad y Satisfacción del turista en el área de Alimentos y Sabidas del Hotel Monasterio**





#### 4.2. ENCUESTA AL PERSONAL DEL HOTEL

Esta encuesta se aplicó a 20 trabajadores del área de alimentos y bebidas del hotel Monasterio, se consideran importantes los resultados porque nos mostrara algunas de las características técnicas y personales de los trabajadores, lo cual nos permitirá emitir algunas sugerencias al final del presente estudio

Tabla N°1

Genero del personal de servicio del Hotel Monasterio

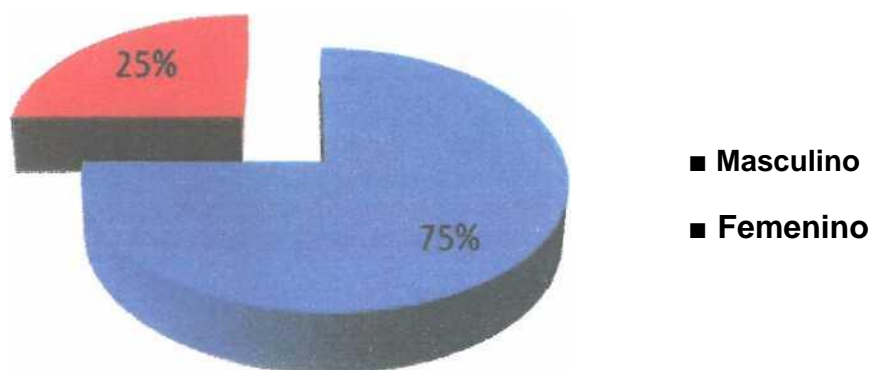
	N°	%
<b>Masculino</b>	<b>15</b>	<b>75.0</b>
<b>Femenino</b>	<b>5</b>	<b>25.0</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de servicio

Gráfico N°1

Genero del personal de servicio del Hotel Monasterio

En el gráfico y tabla precedentes se puede observar que el 75% de los trabajadores son hombres y el 25% son mujeres.



**Tabla N°2**  
**Edad del personal de servicio del Hotel Monasterio**

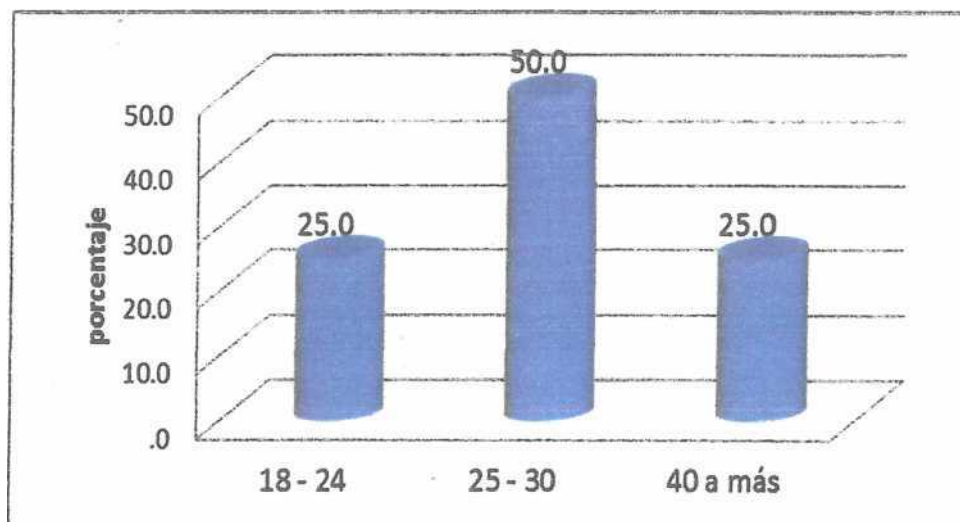
Edad	N°	%
18-24	5	25.0
25-30	10	50.0
40 a más	5	25.0
Total	20	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de servicio

**Gráfico N°2**

**Edad del personal de servicio del Hotel Monasterio**

En el gráfico precedente se muestra que la edad del personal de servicio se



encuentra en los siguientes rangos:

- > De 18-24: 25%
- > De 25-30: 50%
- > De 40 a más: 25%

Tabla N°3

Cargo que desempeña el personal de servicio del Hotel Monasterio

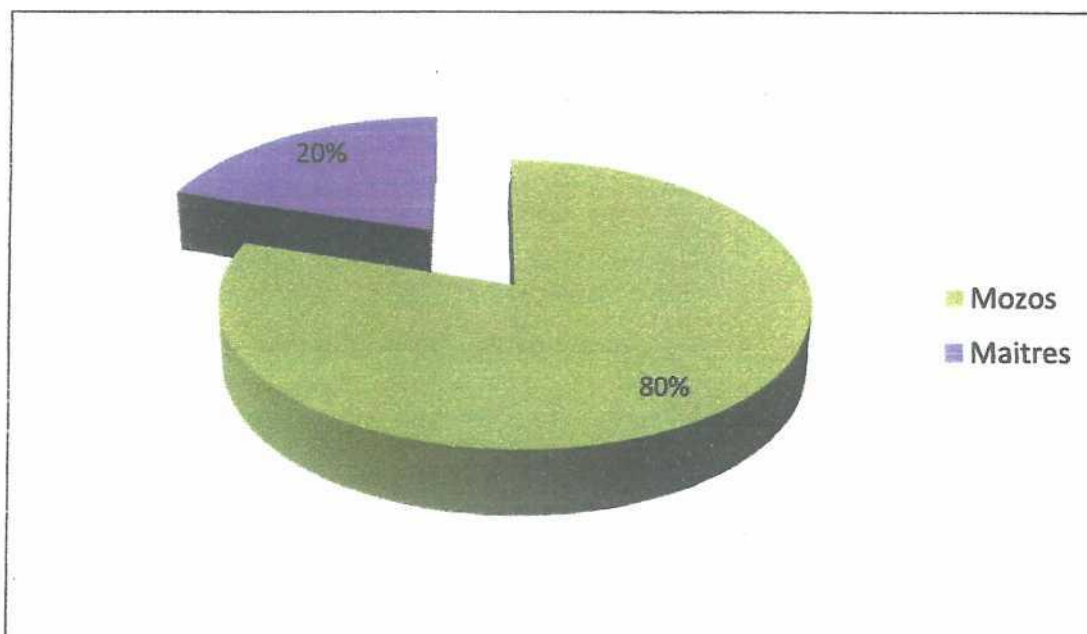
	N°	%
<b>Maitre</b>	<b>4</b>	<b>20.00</b>
<b>Mozos</b>	<b>16</b>	<b>80.00</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de servicio

Gráfico N°3

Cargo que desempeña el personal de servicio del Hotel Monasterio En la tabla anterior se muestra que el 80% de los trabajadores encuestados son mozos y el 20% son Maîtres.

Se detalla en el gráfico siguiente:

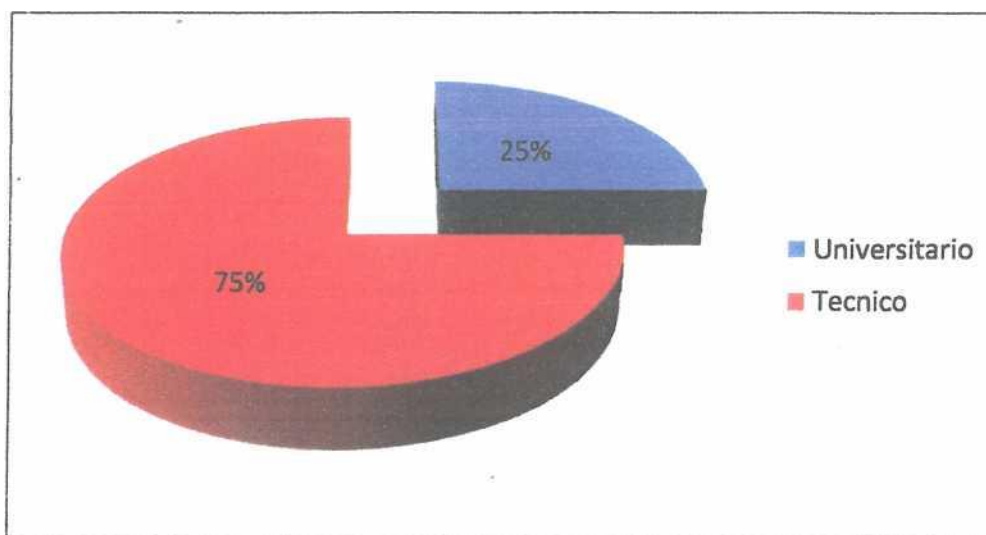


**Tabla N°4**  
**Nivel de instrucción del personal de servicio del Hotel Monasterio**

	N°	%
<b>Universitario</b>	<b>5</b>	<b>25.0</b>
<b>Técnico</b>	<b>15</b>	<b>75.0</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de servicio

**Gráfico N°3**  
**Nivel de instrucción del personal de servicio del Hotel Monasterio**



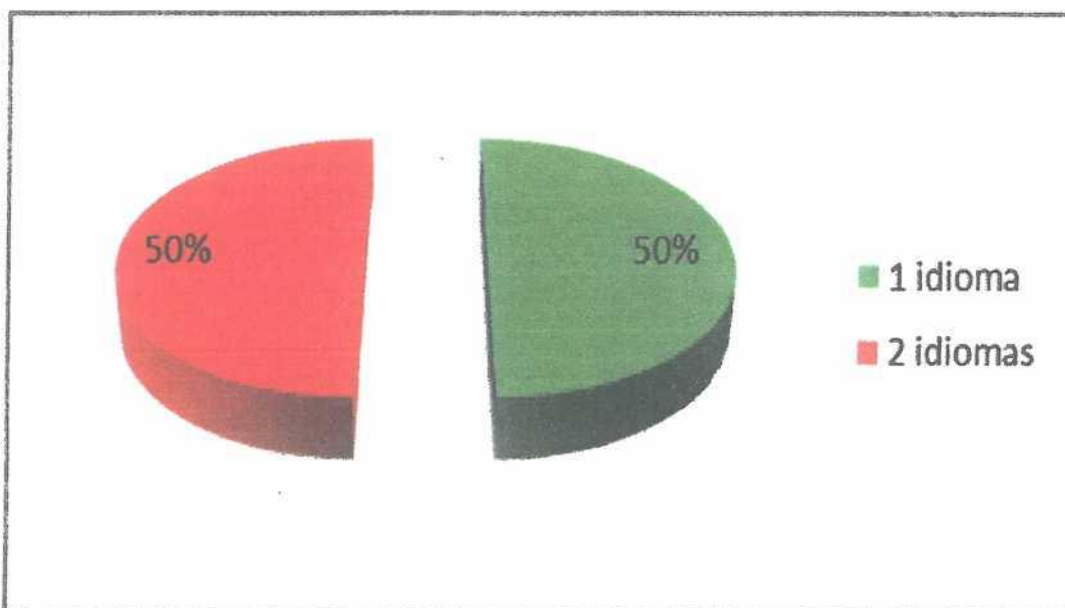
En la tabla y gráfico precedentes nos muestran que el 75% de los trabajadores encuestados tienen grado de instrucción técnico, mientras que el 25% de ellos tienen el grado de instrucción universitario.

**Tabla N° 3**  
**Idiomas que habla además del castellano el personal de servicio del Hotel Monasterio**

Idiomas	N°	%
1 idioma	10	50.0
2 idiomas	10	50.0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de servicio

**Gráfico N°4**  
**Idiomas que habla además del castellano el personal de servicio del Hotel Monasterio**



El gráfico y tabla precedentes responden a la pregunta: ¿Cuántos idiomas habla además del castellano?, el 50% de los trabajadores encuestados habla 2 idiomas más aparte del castellano, y el otro 50% habla solo 1 idioma más aparte del castellano.



**Tabla N°6****Nivel de idioma que habla el personal de servicio del Hotel Monasterio**

	N°	%
Intermedio	20	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de servicio

La tabla precedente que responde a la pregunta: **¿En qué nivel habla los idiomas mencionados anteriormente?**, nos indica que el 100% del personal de servicio encuestado del área de AA y B domina el idioma a nivel intermedio.

**Tabla N°7****Cumplimiento de los estándares de calidad por parte del personal de servicio del Hotel Monasterio**

	N°	%
Siempre	10	50.0
Casi siempre	10	50.0
Total	4	100.0

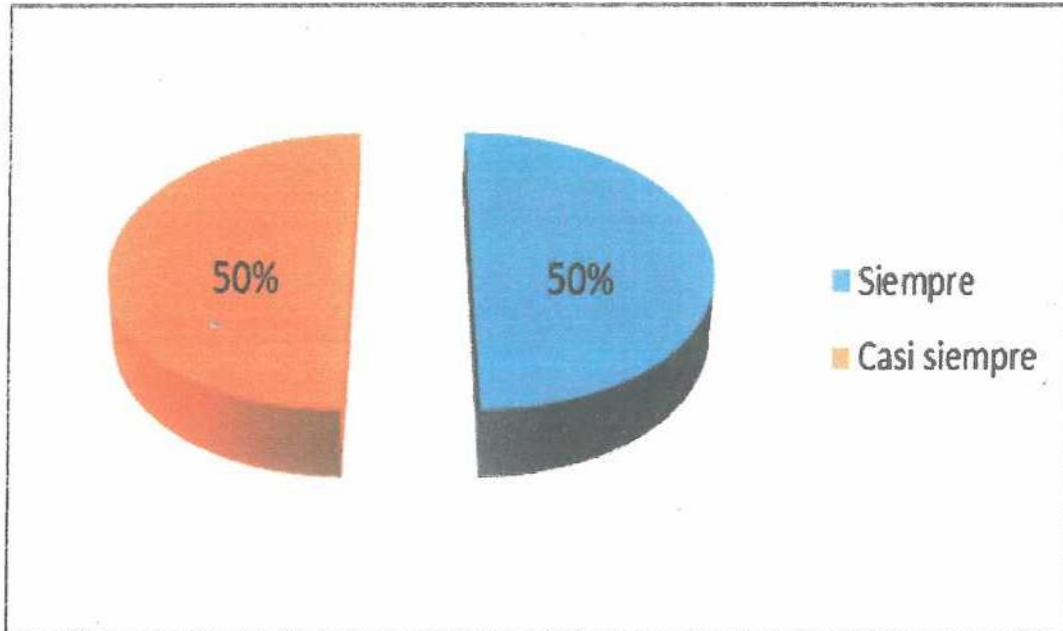
Fuente: Cuestionario aplicado al personal de servicio

La tabla precedente nos indica que dos de los 4 entrevistados nos indican que casi siempre cumplen con los estándares de calidad y los otros dos indican que siempre los cumple.

Se muestra el gráfico a continuación detallando los resultados de la tabla anterior:

Gráfico N°5

Cumplimiento de los estándares de calidad por parte del personal de servicio del Hotel Monasterio



## CAPITULO V

### 5. DISCUSIÓN Y

#### PROPUESTAS 5.1.

##### Discusión

Los resultados de la presente investigación se abordan de acuerdo a los objetivos que han sido planteados desde un principio, lo que conduce a establecer la relación que se da entre el control de calidad y la satisfacción del turista en el área de alimentos y bebidas del hotel Monasterio, identificando las características que poseen las instalaciones y equipamiento de dicha área, además de determinar el sistema de control de calidad del área.

Se aplicó la metodología planteada la que permitió generar los resultados que se presentan a continuación y que discuten el tipo de investigación que se usó en el trabajo de investigación.

Según los resultados de las encuestas que realizamos e los turistas que hacen uso de los servicios del área de alimentos y bebidas del hotel Monasterio el 50% manifiesta que esta regularmente satisfecho con el servicio, y el 55% manifiesta que la calidad de servicio es regular, cifras no adecuadas para un hotel de la categoría del Monasterio, ya que siendo un hotel 5 estrellas la cifra de satisfacción de los turistas debería ser mayor al 90% y el nivel de calidad de servicio debería ser calificado como excelente.

El fin de la investigación es el de encontrar respuesta a lo que nació como duda inicial para el ponente, lo que se determinó en el planteamiento de problema y objetivos, en el desarrollo del presente trabajo se lograron los hallazgos pertinentes de manera apropiada, los que se expresan de manera específica en las conclusiones.

## 5.2. Propuestas

### 1) Sistema de evaluación y contratación del personal de servicio para el departamento de Alimentos y Bebidas del Hotel Monasterio.

Se ha observado que la calidad del servicio del departamento ya mencionado no cumple en su totalidad con los estándares de calidad exigidos, es decir en su mayoría el personal indica que casi siempre cumple dichos estándares, en realidad los trabajadores están llamados a cumplirlos todo el tiempo, es por eso que se debe manifestar que el personal de servicio no cuenta con la capacitación ni experiencia necesaria para un hotel de 5 estrellas.

El sistema de evaluación para tomar personal es simple: se califica el expediente o curriculum vitae, en el cual muchas personas no cuentan con la información requerida para un hotel de la categoría del Monasterio, no se realizan evaluaciones psicológicas, por lo que no se puede garantizar un adecuado rendimiento requerido por los estándares de calidad.

#### JUSTIFICACION

La propuesta realizada se justifica por las siguientes razones:

- " La globalización conlleva a la competitividad, por lo que totalmente necesario que el personal de servicio este calificado para competir.
- El hotel Monasterio esta categorizado con 5 estrellas, por lo que debe ofrecer el más alto nivel de servicio,
- El personal del departamento de AA y BB debe responder a los estándares de calidad para el nivel de un hotel de 5 estrellas todo el tiempo.

#### OBJETIVOS

- \* La presente propuesta tiene como finalidad:
  - Mejorar la calidad de servicio de los trabajadores del área.
  - Brindar la máxima satisfacción del turista
  - Buscar la calidad total en el servicio del personal del departamento de Alimentos y Bebidas.

- \* Buscar el trabajo en equipo, para mejores resultados.

### **BENEFICIARIOS**

- El hotel Monasterio
- El departamento de Alimentos y Bebidas
- El personal del departamento de Alimentos y Bebidas
- El turistas

### **RESPONSABLES**

- \* La empresa
- \* El departamento de RR.HH.
- \* El jefe del área de Alimentos y Bebidas.

## **2) COMPENSACION Y MOTIVACION AL PERSONAL DE SERVICIO**

La iniciación del hombre en la actividad laboral posee múltiples factores de motivación, que va desde lo económico hasta su desarrollo profesional.

En el caso de los administradores o dueños de empresas, su función principal es analizar la situación del personal y las necesidades que la empresa u organización poseen.

Se ha podido observar en el departamento de Alimentos y Bebidas del hotel, que no se motiva al trabajador a mejorar, a superarse y por tanto mejorar la calidad del servicio del área, se debe tener en consideración que, la motivación es el principal impulso que guía y mantiene el comportamiento de una persona hasta alcanzar la meta deseada.

### **JUSTIFICACION**

La presente propuesta se justifica por los siguientes motivos:

- \* Permitirá incentivar al trabajador a mejorar su trabajo, rendimiento y calidad en la prestación de sus servicios.



El personal estará siempre expectante a mejorar su calidad, porque sabrá que esto permitirá mejorar sus condiciones personales, económicas, etc.

- La motivación promoverá la competitividad entre los trabajadores del área, haciendo que quieran ser los mejores en todo momento.

### **OBJETIVOS**

- Incentivar a los trabajadores a mejorar su trabajo.
- Promover la calidad de los servicios

### **RESPONSABLES**

- El área de RR.HH. del hotel Monasterio
- Jefe de área de AA y BB



## CONCLUSIONES

PRIMERO: Podemos concluir que el control de calidad influye en la satisfacción del turista en el área de alimentos y bebidas del Hotel Monasterio, ya que el 30% de los turistas que indicaron que la calidad de servicio es regular manifestaron también que sintieron una satisfacción regular con dicho servicio.

SEGUNDO: El hotel Monasterio utiliza estándares de calidad (leading quality assurance) (safe quality food.) (isso) para la atención del cliente en todas las áreas en general, sin embargo, el proceso de investigación nos ha demostrado que no todo el personal lo cumple con continuidad, ya que según la encuesta realizada a los trabajadores solo el 50% cumple con dichos estándares lo que nos indica que el nivel de calidad en el área no se cumple en su totalidad con las exigencias de los estándares de calidad.

TERCERO: El hotel Monasterio espera satisfacer todas las necesidades de sus huéspedes, así como brindar experiencias inolvidables y únicas para lograr la excelencia, sin embargo, en los resultados de la investigación a los que llegamos mediante las encuestas, el 50% de los huéspedes indico estar regularmente satisfecho con el servicio del área de Alimentos y Bebidas de donde se puede entender que el servicio es medianamente satisfactorio y no logra tener el calificativo de excelente.

**RECOMENDACIONES**

- I. El hotel Monasterio debe brindar una especial atención a los huéspedes discapacitados hemos observado en los resultados de las encuestas que la mayoría de los huéspedes está descontento con el tipo de infraestructura, esto nos indica que a los turistas con discapacidad se les dificulta transitar por las instalaciones del hotel, si bien es cierto es una casa antigua e intangible, se debe dar facilidades a estos huéspedes e incluso una atención personalizada y de alta calidad para estos casos.
- II. El responsable del departamento de Alimentos y Bebidas, en coordinación con el departamento de Recursos Humanos deberían diseñar una estrategia para el mejoramiento de la calidad del personal para un servicio de calidad, donde se debe considerar: capacitación especializada, motivar a la superación, personal de contingencia eventual (para no agotar al personal permanente), incentivos y constantes ascensos y sobre todo y más importante incentivar el compañerismo y la solidaridad para poder generar un ambiente de trabajo agradable entre los trabajadores del área.
- III. Un aspecto muy importante está referido a la captación del personal que deberá estar calificado, egresados de universidades e institutos con estudios especialmente en turismo y hotelería, lo que facilitara la prestación de los servicios con niveles satisfactorios de calidad.
- IV. El área de Recursos Humanos debería evaluar constantemente al personal del departamento de Alimentos y Bebidas con pruebas y exámenes para hacer un seguimiento estricto del nivel de conocimiento de los trabajadores acerca de los estándares de calidad que el hotel Monasterio utiliza tales como el LQA y el SQF.





## BIBLIOGRAFÍA

- ACERANZA, Miguel A. Administración del turismo. Edit. Trillas México 1991.
- BOULLON, Roberto c. las actividades turísticas y recreacionales. Editorial trillas. México. 1990
- BOULLON, Roberto C. Planificación del espacio turístico. Edi. Trillas. México 1985 Pág. 54
- DOMINICK, Salvatore, Principios de la Economía. Editorial Me Graw Hill México. 1993
- DRITINCI. Boletín Estadístico de turismo. Cuco 2001. Pág. 211
- GUTIERREZ RIOS, Jesús. Recursos naturales y turísticos. Edit. LIMUSA. México 1993
- IBID " Manual de comercialización hotelera" Sector Turismo. Edit. Noriega México 1990 Pág. 96, 07 y 99
- IRIGOIN VARGAS, F. Competencia Laboral: manual de conceptos, métodos y aplicaciones.
- KAFKA, Folke. Teoría Económica. Edit. Planeta. Lima-Perú 1999 Pág. 45
- Kauro Ishikawa ¿Qué es control de calidad? 1994
- LARREA, Pedro. "Calidad de Servicios de Marketing y la Estrategia" Edit. Madrid España. 1999
- LEROY MILLER, Roger Microeconomía Editorial Me Graw Hill México.2002. Pág. 73
- Manual de buenas prácticas para Establecimientos de Hospedaje (personal Administrativo y posiciones Operativas)- Pág. 23 Mincetur - 2010 \*



- NORIEGA. Manual de comercialización hotelera. Sector turismo. México 1990  
Pág. 16
- RAMIREZ CAVASSA, Cesar. Hoteles. Gerencia, Seguridad y Mantenimiento.  
Edit. Trillas México 1995. Pág. 18
- RAMIREZ CAVASSA, Cesar. Ob Cit. Pág. 22.
- SERRA CANTALLOPS, Anthony. Marketing Turístico. Ediciones Pirámide.  
Madrid 2002. Pág. 128.



# ANEXOS

**Desayuno Buffet en el Restaurant del Hotel**



**Alimentos Ofrecidos en el desayuno**





Variedad en el Desayuno del hotel





Restaurant



Restaurant





Restaurant Hlary







**Bar del hotel fflonasterio, Tesista**







Variedad de Bebidas en Bar





# INSTRUMENTOS



Agradecemos su colaboración al contestar esta encuesta la cual tiene como finalidad recabar información para apoyar la investigación de la tesis profesional del estudiante.

- 1. Nacionalidad .....
- 2. Edad.....
- 3. Genero
  - a) Femenino
  - b) Masculino
- 4. Periodo de permanencia en el hotel
  - a) 1-3 días
  - b) 4-6 días
  - c) 7 a más días
- 5. Como califica usted la calidad de los servicios que le brinda el área de alimentos y bebidas del hotel Monasterio-Cusco.

**4 Restaurante**

<b>Restaurante</b>	<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Excelente</b>
Instalaciones				
Decoración				
Personal				
Servicio				
Alimentos				
Variedad del menú				
Presentación de la carta				
Prontitud				
Limpieza				
Servicio a la Habitación				

## Bar

Bar	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Calidad de bebidas				
Decoración de las bebidas				
Rapidez				
Limpieza				
Cordialidad				
Decoración el bar				
Calidad de servicio				

6. ¿Cómo calificaría usted la Calidad de servicio en el área de alimentos y bebidas del hotel Monasterio?

- a) Mínimo
- b) Regular
- c) Optimo

7. ¿Cómo calificaría Usted la satisfacción del servicio en el área de alimentos y bebidas del Hotel Monasterio?

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
Actitud del personal				
Idioma Extranjero				
Los alimentos				
Infraestructura				
Servicio de...				
Puntualidad en la atención				
Tarifas				

8. ¿Cómo califica usted las tarifas en los servicios del área de alimentos y bebidas del hotel monasterio?



- c) Barato
- 9. ¿Recomendaría usted a sus familiares, amigos o conocidos el Hotel Monasterio?
  - a) Si
  - b) No

Porque .....

GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACION



**ENCUESTA AL PERSONAL DEL HOTEL**

Señor (jta): La siguiente encuesta tiene como finalidad recolectar datos para ser analizados y utilizados en la investigación “CONTROL DE CALIDAD PARA LA SATISFACCION DEL TURISTA EN EL AREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL HOTEL MONASTERIO”.

**Favor de responder las preguntas con veracidad, esta encuesta es de carácter anónimo.**

**Marcar con una (X) la respuesta a cada pregunta**

1. Género: (m) (F)
2. Edad:
  - a) 18-24
  - b) 25-30
  - c) 30-40
  - d) 40-mas
3. Cargo que desempeña:
  - a) Gerente
  - b) Maître
  - c) Mozo
  - d) Practicante
4. Nivel de Instrucción:
  - a) Secundario
  - b) Técnico
  - c) Universitario
5. Cuantos idiomas habla además del castellano:
  - a) 1
  - b) 2
  - c) 3
  - d) 4
  - e) Más de 4
  - f) ¿Cuales son? .....
6. ¿En qué nivel habla los idiomas mencionados anteriormente?
  - a) Básico
  - b) Intermedio



- c) Avanzado
7. ¿Con que frecuencia cumple los estándares de calidad?
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) Nunca

GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACION



<b>RESERVATIONS</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		
DATE AND TIME:		<b>0.0%</b>		
<b>STANDARD</b>		<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>
<b>RESERVA - ESTÁNDARES:</b>				
1	¿Se contestó al teléfono con un saludo apropiado antes de que sonaran 3 tonos o de que transcurriesen 10 segundos?			
2	Si se mantuvo en espera al emisor de la llamada, ¿duró este tiempo de espera más de 30 segundos, o se ofreció al emisor la opción de devolverle la llamada?			
3	¿Estuvo la comunicación interrumpida por ruidos de fondo o distracciones?			
4	¿Preguntó el empleado el nombre del cliente y los nombres de los niños (si aplicable), y clarificó la ortografía cuando fue necesario?			
5	¿Confirmó el/la empleado/a la fecha de entrada y salida?			
6	¿Comprobó el/la empleado/a si el cliente había estado antes?			
7	¿Comprobó el/la empleado/a la disponibilidad de forma inmediata? En caso de no haber disponibilidad para las fechas solicitadas, ¿facilitó el la empleado/a alguna fecha alternativa?			
8	¿Se ofrecieron un mínimo de dos tipos / tarifas de habitaciones?			
9	¿Intentó el empleado hacer la 'venta correcta' (es decir, ofrecer habitaciones adecuadas a las necesidades del cliente individual) ofreciendo una habitación de grado superior y/o paquete, y destacando sus beneficios (es decir, tamaño, vistas, amenidades, etc.)?			
10	¿Informó claramente el empleado al cliente sobre la tarifa de la habitación y los elementos incluidos/excluidos (es decir, toda tarifa adicional)?			
11	¿Tomó el/la empleado/a nota del número de teléfono del cliente?			
12	¿Obtuvo el empleado la dirección de e-mail del cliente?			
13	¿Pidió el empleado los datos de la tarjeta de crédito del emisor de la llamada?			
14	¿Explicó el/la empleado/a la política de cancelación y, en caso aplicable, la política de depósito?			
15	¿Informó el/la empleado/a de la política sobre el consumo de tabaco en el hotel o verificó la preferencia del cliente en cuanto a habitación de fumador o no fumador?			
16	¿Tomó el/la empleado/a nota de la hora de llegada prevista y comunicó el horario de recepción (en caso de que el cliente fuera a llegar temprano)?			
17	¿Indicó el/la empleado/a si el cliente tenía alguna preferencia personal (p.ej., respecto a la cama)?			
18	¿Preguntó el/la empleado/a al cliente si requería el servicio de transporte?			





<b>RESERVATIONS</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		
DATE AND TIME:		<b>0.0%</b>		
<b>Reservation - standards....</b>				
STANDARD		MEET	BELOW	N/A
19	¿Ofreció el empleado asistencia con otras reservas (es decir, ofreció reservar una cena o spa)?			
20	¿Repitió y confirmó el/la empleado/a todos los datos de la reserva durante la llamada o al final de la llamada?			
21	¿Proporcionó el/la empleado/a número o referencia de reserva?			
22	¿Ofreció el empleado asistencia con otras cuestiones?			
<b>EL/LA EMPLEADO/A - NORMAS DE COMPORTAMIENTO:</b>				
23	¿Era la forma de hablar del empleado clara, de buen ritmo, sin jerga/argot, y su dominio del inglés adecuado para ser entendido a la perfección?			
24	¿Se comunicaban los empleados de forma natural (no preparada de antemano), amistosa y expresando interés?			
25	¿Utilizaba el empleado el nombre del cliente de forma natural y discreta sin excederse en su uso?			
26	¿Demostró el empleado un alto nivel de seguridad y conocimiento al realizar sus tareas?			
27	¿Fue el servicio anticipatorio/ intuitivo y, cuando requerido, se adaptó/ajustó para satisfacer las necesidades del cliente? (es decir, el cliente no deberá tener que solicitar el servicio en ningún momento)			
28	¿Personalizó el/la empleado/a la conversación de algún modo (p.ej., mantuvo una conversación educada) y trató a los clientes de forma individual?			
29	¿Escuchaba el empleado atentamente y mantenía el contacto ocular, prestando al cliente toda su atención (es decir, el cliente no deberá tener que repetir lo que dice)?			
30	Cuando correspondió, ¿demostró el empleado autocontrol y empatía en las interacciones delicadas, y ofreció una alternativa/resolución adecuada?			
31	¿Acabó la llamada el empleado con un comentario agradable sobre la próxima estancia del cliente?			
<b>PRODUCTO - CONFIRMACIÓN:</b>				
32	¿Ofreció el empleado enviar una confirmación y se recibió ésta antes de transcurridas dos horas de la llamada (es decir, si la llamada se efectuó durante las horas laborales del hotel) o a primera hora del siguiente día laboral, con el logo del hotel/grupo y con los datos de contacto del hotel? Y, ¿contenía la confirmación toda la información correcta?			
<b>TOTAL NUMBER OF STANDARDS :</b>		<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>
<b>32</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>0.0%</b>				



### RESERVATIONS - PRIMARY EMOTION

My primary emotion was:

EMOTIONAL EXPERIENCE	
Completely engaged; exceptional emotional experience <b>Pampered, Special, Indulged</b>	<b>5</b>
Positively engaged; positive emotional experience <b>Delighted, Appreciated, Individual</b>	<b>4</b>
Engaged; minimal emotional experience <b>Respected, Understood, Content</b>	<b>3</b>
Dissatisfied with emotional engagement <b>Disinterested, Disconnected, Disappointed</b>	<b>2</b>
Extremely dissatisfied with emotional experience <b>Ignored, Stressed, Frustrated</b>	<b>1</b>

Scale: 5 = extremely satisfied, 1 = extremely dissatisfied



<b>RECEPTION</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		
DATE AND TIME:		<b>0.0%</b>		
<b>ESTÁNDAR</b>	<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>	
<b>REGISTRO - ESTÁNDARES:</b>				
1	¿Se atendió al cliente, o si había cola, se le reconoció con un gesto, en los primeros 30 segundos de llegar al mostrador de recepción?			
2	En caso de cola, ¿se ofreció asistencia al cliente antes de transcurrido un minuto de ponerse en ella?			
3	¿Duró el check in completo menos de 5 minutos desde el momento que el cliente se puso en cola en un hotel de ciudad, y 10 minutos en un hotel vacacional ?			
4	¿Se reconfirmaron el tipo de habitación, los requisitos especiales (p. ej., periódicos, preferencia de cama, preferencia sobre fumar), reservas concertadas de antemano y la fecha de partida, y fueron correctos todos los detalles?			
5	¿Ofreció el empleado un periódico nacional/internacional (variedad impresa aceptable) de cortesía para la mañana siguiente, y se recibió posteriormente el periódico solicitado?			
6	¿Estaba la habitación lista a la hora de facturación anunciada?			
7	Si la habitación no estaba lista a la llegada, ¿se ofreció una estimación de la hora y se mantuvo informado al cliente correspondientemente (p. ej., por móvil, en persona), estando disponible la habitación a la hora estimada?			
8	Si la habitación no estaba lista en el momento de llegada del cliente, ¿se le condujo hasta la zona de espera y se le ofreció un refresco a cuenta de la casa y se informó al cliente con regularidad sobre la situación?			
9	Si ésta fue la primera vez para el cliente en el hotel, ¿ofreció el empleado (repcionista o portero) una orientación breve sobre el hotel, indicando como mínimo dos de las principales facilidades del mismo? (p. ej., la ubicación del restaurante para el desayuno, gimnasio, spa, centro de negocios, etc.)			
10	¿Concertó el/la empleado/a el servicio de botones?			
11	¿Acompañó el empleado al cliente a la habitación (o se ofreció a hacerlo)? Y, si esto lo hizo otro empleado, ¿se presentó dicho empleado al cliente?			
12	Si el cliente rechazó ser acompañado, ¿le indicó el empleado dónde estaban los ascensores y la habitación reservada?			
<b>EL/LA EMPLEADO/A - ESTÁNDARES DE CONDUCTA:</b>				
13	¿Tenían los empleados buen aspecto e imaculada presencia, con uniformes limpios que les quedaban bien y, si es aplicable, llevaban placas con su nombre?			
14	¿Era la forma de hablar del empleado clara, de buen ritmo, sin jerga/argot, y su dominio del inglés adecuado para ser entendido a la perfección?			
15	¿Se comunicaban los empleados de forma natural (no preparada de antemano), amistosa y expresando interés?			



<b>RECEPTION</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		
DATE AND TIME:		<b>0.0%</b>		
<i>El empleado continuación...</i>				
ESTÁNDAR		MEET	BELOW	N/A
16	¿Utilizaba el empleado el nombre del cliente de forma natural y discreta sin excederse en su uso?			
17	¿Demostró el empleado un alto nivel de seguridad y conocimiento al realizar sus tareas?			
18	¿Fue el servicio anticipatorio/ intuitivo y, cuando requerido, se adaptó/ajustó para satisfacer las necesidades del cliente? (es decir, el cliente no deberá tener que solicitar el servicio en ningún momento)			
19	¿Personalizó el/la empleado/a la conversación de algún modo (p.ej., mantuvo una conversación educada) y trató a los clientes de forma individual?			
20	¿Colaboraron los empleados a la perfección para asegurar que el servicio fuera organizado y profesional sin ser molesto o repetitivo?			
21	¿Escuchaba el empleado atentamente y mantenía el contacto ocular, prestando al cliente toda su atención (es decir, el cliente no deberá tener que repetir lo que dice)?			
22	¿Se mantenían los empleados en postura alerta y respetaban la presencia del cliente al interactuar entre sí?			
23	Cuando correspondió, ¿demostró el empleado autocontrol y empatía en las interacciones delicadas, y ofreció una alternativa/resolución adecuada?			
24	¿Se despidió el/la empleado/a de forma amable y sincera? la conversación?			
<b>TOTAL NUMBER OF STANDARDS :</b>		<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>
24		0	0	0
<b>0.0%</b>				
<b>RECEPTION - PRIMARY EMOTION</b>				
<b>My primary emotion was:</b>				
<b>EMOTIONAL EXPERIENCE</b>				
Completely engaged; exceptional emotional experience <b>Pampered, Special, Indulged</b>		<b>5</b>		
Positively engaged; positive emotional experience <b>Delighted, Appreciated, Individual</b>		<b>4</b>		
Engaged; minimal emotional experience <b>Respected, Understood, Content</b>		<b>3</b>		
Dissatisfied with emotional engagement <b>Disinterested, Disconnected, Disappointed</b>		<b>2</b>		
Extremely dissatisfied with emotional experience <b>Ignored, Stressed, Frustrated</b>		<b>1</b>		
<b>Scale: 5 = extremely satisfied, 1 = extremely dissatisfied</b>				



<b>RECEPTION</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		
DATE AND TIME:		<b>0.0%</b>		
<b>ESTÁNDAR</b>		<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>
<b>PARTIDA - ESTÁNDARES:</b>				
1	¿Se atendió al cliente, o si había cola, se le reconoció con un gesto, en los primeros 30 segundos de llegar al mostrador de recepción?			
2	En caso de cola, ¿se ofreció asistencia al cliente antes de transcurrido un minuto de ponerse en ella?			
3	¿Duró el proceso de formalización del final de la estancia del cliente más de 5 minutos?			
4	¿Ofreció el empleado al cliente la oportunidad de verificar la cuenta (p. ej., hoja impresa, repaso verbal, visualización en pantalla)?			
5	¿Estaba la factura claramente desglosada y era correcta y completa?			
6	¿Clarificó el/la empleado/a la forma de pago? ¿Completó el/la empleado/a la transacción de forma rápida y eficiente?			
7	¿Se presentó el impreso al cliente de forma bien organizada, en una cartera/sobre, u ofreció el empleado enviar el impreso por e-mail?			
8	¿Ofreció el empleado su ayuda con el equipaje y el transporte a la partida, o reconfirmó transporte organizado previamente?			
9	¿Preguntó en algún momento el/la empleado/a al cliente si había disfrutado de su estancia?			
10	¿Demostró el empleado apreciación (p. ej., dando las gracias al cliente) por el negocio del cliente y le invitó a volver?			
<b>EL/LA EMPLEADO/A - ESTÁNDARES DE CONDUCTA:</b>				
11	¿Tenían los empleados buen aspecto e imaculada presencia, con uniformes limpios que les quedaban bien y, si es aplicable, llevaban placas con su nombre?			
12	¿Era la forma de hablar del empleado clara, de buen ritmo, sin jerga/argot, y su dominio del inglés adecuado para ser entendido a la perfección?			
13	¿Se comunicaban los empleados de forma natural (no preparada de antemano), amistosa y expresando interés?			
14	¿Utilizaba el empleado el nombre del cliente de forma natural y discreta sin excederse en su uso?			
15	¿Demostró el empleado un alto nivel de seguridad y conocimiento al realizar sus tareas?			
16	¿Fue el servicio anticipatorio/ intuitivo y, cuando requerido, se adaptó/ajustó para satisfacer las necesidades del cliente? (es decir, el cliente no deberá tener que solicitar el servicio en ningún momento)			



<b>RECEPTION</b>		<b>TOTAL SCORE</b>	
<b>DATE AND TIME:</b>		<b>0.0%</b>	
<i>El empleado continuación...</i>			
<b>ESTÁNDAR</b>	<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>
17 ¿Personalizó el/la empleado/a la conversación de algún modo (p.ej., mantuvo una conversación educada) y trató a los clientes de forma individual?			
18 ¿Colaboraron los empleados a la perfección para asegurar que el servicio fuera organizado y profesional sin ser molesto o repetitivo?			
19 ¿Escuchaba el empleado atentamente y mantenía el contacto ocular, prestando al cliente toda su atención (es decir, el cliente no deberá tener que repetir lo que dice)?			
20 ¿Se mantenían los empleados en postura alerta y respetaban la presencia del cliente al interactuar entre sí?			
21 Cuando correspondió, ¿demostró el empleado autocontrol y empatía en las interacciones delicadas, y ofreció una alternativa/resolución adecuada?			
22 ¿Se despidió el/la empleado/a de forma amable y sincera la conversación?			
<b>TOTAL NUMBER OF STANDARDS :</b>	<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>
<b>22</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**0.0%**

### RECEPTION - PRIMARY EMOTION

**My primary emotion was:**

<b>EMOTIONAL EXPERIENCE</b>	
Completely engaged; exceptional emotional experience <b>Pampered, Special, Indulged</b>	<b>5</b>
Positively engaged; positive emotional experience <b>Delighted, Appreciated, Individual</b>	<b>4</b>
Engaged; minimal emotional experience <b>Respected, Understood, Content</b>	<b>3</b>
Dissatisfied with emotional engagement <b>Disinterested, Disconnected, Disappointed</b>	<b>2</b>
Extremely dissatisfied with emotional experience <b>Ignored, Stressed, Frustrated</b>	<b>1</b>

**Scale: 5 = extremely satisfied, 1 = extremely dissatisfied**



<b>PORTER/DOORMAN</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		<b>0.0%</b>
DATE AND TIME:				
<b>ESTÁNDAR</b>	<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>	
<b>LLEGADA - PORTERO - ESTÁNDARES:</b>				
1	¿Había un portero presente a la llegada? ¿Si estaba ocupado, reconoció el cliente con un gesto?			
2	¿Ofreció el/la empleado/a su ayuda para abrir las puertas del vehículo a la llegada?			
3	¿Dio el/la empleado/a la bienvenida al cliente utilizando el nombre del hotel?			
4	¿Ofreció el/la empleado/a su ayuda con el equipaje? ¿Confirmó el/la empleado/a el número de maletas de equipaje?			
5	¿Abrió el/la empleado/a la puerta de entrada al hotel para el cliente (a no ser que fueran puertas giratorias o automáticas)?			
6	Si llegó en coche, ¿ofreció el/la empleado/a servicio de aparcamiento de coche? ¿Le dio instrucciones sobre cómo recoger el coche? ¿Le proporcionó un resguardo para recoger el coche?			
7	¿Preguntó el/la empleado/a su nombre al cliente y le indicó el camino hacia la recepción? ¿O se valió de la tecnología (micro) para indicar el nombre del cliente a recepción?			
8	En caso contrario, ¿indicó el empleado al cliente el camino hasta el mostrador de recepción?			
<b>LLEGADA - PORTERO - ESTÁNDARES FUNCIONALES:</b>				
9	¿Estaba el equipaje correcto en la habitación a la llegada, o se entregó antes de transcurrir 10 minutos de la llegada del cliente a la habitación en un hotel urbano y 15 minutos en un hotel de centro turístico?			
10	¿Llamó el/la empleado/a a la puerta/timbre de la habitación y, en caso necesario, esperó 10 segundos y volvió a llamar antes de entrar a la habitación?			
11	¿Colocó el/la empleado/a las maletas en el portaequipajes o en una banqueta en la posición correcta (con la cremallera hacia el cliente)? Si no había un portaequipajes disponible, ¿el/la empleado/a se ofreció a conseguir uno?			
12	¿Se ofreció el/la empleado/a a colgar el portatrajes o el abrigo?			
13	Si ésta fue la primera vez para el cliente en el hotel, ¿ofreció el empleado (repcionista o portero) una orientación breve sobre la habitación destacando como mínimo dos características exclusivas/oportunas (p. ej., lugar de la caja fuerte, contraseña Wi-Fi, características técnicas complejas, etc.)?			
14	¿Ofreció el empleado (repcionista o portero) algún servicio adicional antes de irse (p. ej., servicio de plancha, café/té, etc.)?			
15	¿Fue el servicio de equipaje organizado y perfecto, sin que el cliente tuviera que identificar o pedir su equipaje en ningún momento?			
16	En caso de que el cliente tuviera que esperar por su habitación, ¿se llevó el equipaje a la habitación antes de su llegada?			
<b>EL EMPLEADO - ESTÁNDARES DE CONDUCTA:</b>				
17	¿Tenían los empleados buen aspecto e imaculada presencia, con uniformes limpios que les quedaban bien y, si es aplicable, llevaban placas con su nombre?			



<b>PORTER/DOORMAN</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		
DATE AND TIME:		<b>0.0%</b>		
<i>El empleado continuación...</i>				
ESTÁNDAR	MEET	BELOW	N/A	
18	¿Era la forma de hablar del empleado clara, de buen ritmo, sin jerga/argot, y su dominio del inglés adecuado para ser entendido a la perfección?			
19	¿Se comunicaban los empleados de forma natural (no preparada de antemano), amistosa y expresando interés?			
20	¿Utilizaba el empleado el nombre del cliente de forma natural y discreta sin excederse en su uso?			
21	¿Demostró el empleado un alto nivel de seguridad y conocimiento al realizar sus tareas?			
22	¿Fue el servicio anticipatorio/ intuitivo y, cuando requerido, se adaptó/ajustó para satisfacer las necesidades del cliente? (es decir, el cliente no deberá tener que solicitar el servicio en ningún momento)			
23	¿Personalizó el/la empleado/a la conversación de algún modo (p.ej., mantuvo una conversación educada) y trató a los clientes de forma individual?			
24	¿Colaboraron los empleados a la perfección para asegurar que el servicio fuera organizado y profesional sin ser molesto o repetitivo?			
25	¿Escuchaba el empleado atentamente y mantenía el contacto ocular, prestando al cliente toda su atención (es decir, el cliente no deberá tener que repetir lo que dice)?			
26	¿Se mantenían los empleados en postura alerta y respetaban la presencia del cliente al interactuar entre sí?			
27	Cuando correspondió, ¿demostró el empleado autocontrol y empatía en las interacciones delicadas, y ofreció una alternativa/resolución adecuada?			
<b>TOTAL NUMBER OF STANDARDS:</b>		<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>
<b>27</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>0.0%</b>				

**PORTER/DOORMAN - PRIMARY EMOTION**

My primary emotion was:

<b>EMOTIONAL EXPERIENCE</b>	
Completely engaged; exceptional emotional experience <b>Pampered, Special, Indulged</b>	<b>5</b>
Positively engaged; positive emotional experience <b>Delighted, Appreciated, Individual</b>	<b>4</b>
Engaged; minimal emotional experience <b>Respected, Understood, Content</b>	<b>3</b>
Dissatisfied with emotional engagement <b>Disinterested, Disconnected, Disappointed</b>	<b>2</b>
Extremely dissatisfied with emotional experience <b>Ignored, Stressed, Frustrated</b>	<b>1</b>

Scale: 5 = extremely satisfied, 1 = extremely dissatisfied





<b>PORTER/DOORMAN</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		
DATE AND TIME:		<b>0.0%</b>		
<b>ESTÁNDAR</b>	<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>	
<b>PARTIDA - PORTERO - ESTÁNDARES:</b>				
1	¿Se contestó al teléfono con un saludo apropiado antes de que sonaran 3 tonos o de que transcurriesen 10 segundos?			
2	¿Se recogió el equipaje de la habitación antes de transcurrir 10 minutos después de haber realizado la solicitud por teléfono en un hotel urbano y 15 minutos en un hotel de centro turístico?			
3	En caso de demora en la recogida del equipaje ¿fue el cliente informado sobre dicho retraso y sobre la nueva hora de recogida?			
4	¿Llamó el/la empleado/a a la puerta/timbre de la habitación y, en caso necesario, esperó 10 segundos y volvió a llamar antes de entrar a la habitación?			
5	¿Preguntó el/ la empleado/a al cliente si requería el servicio de transporte o deseaba que le acercaran el coche?			
6	¿Confirmó el empleado el número de piezas de equipaje a recoger?			
7	¿Fue el servicio de equipaje organizado y perfecto, sin que el cliente tuviera que identificar o pedir su equipaje en ningún momento?			
<b>PARTIDA - PORTERO - ESTÁNDARES FUNCIONALES:</b>				
8	¿Colocó el/la empleado/a el equipaje del cliente en el medio de transporte y verificó el número de bultos de equipaje en el punto de partida?			
9	¿Ofreció el/la empleado/a ayuda para abrir y cerrar las puertas del vehículo?			
<b>EL EMPLEADO - ESTÁNDARES DE CONDUCTA:</b>				
10	¿Tenían los empleados buen aspecto e imaculada presencia, con uniformes limpios que les quedaban bien y, si es aplicable, llevaban placas con su nombre?			
11	¿Era la forma de hablar del empleado clara, de buen ritmo, sin jerga/argot, y su dominio del inglés adecuado para ser entendido a la perfección?			
12	¿Se comunicaban los empleados de forma natural (no preparada de antemano), amistosa y expresando interés?			
13	¿Utilizaba el empleado el nombre del cliente de forma natural y discreta sin excederse en su uso?			
14	¿Demostró el empleado un alto nivel de seguridad y conocimiento al realizar sus tareas?			
15	¿Fue el servicio anticipatorio/ intuitivo y, cuando requerido, se adaptó/ajustó para satisfacer las necesidades del cliente? (es decir, el cliente no deberá tener que solicitar el servicio en ningún momento)			
16	¿Personalizó el/la empleado/a la conversación de algún modo (p.ej., mantuvo una conversación educada) y trató a los clientes de forma individual?			





<b>GUEST SERVICES/CONCIERGE</b>		<b>TOTAL SCORE</b>	<b>0.0%</b>	
<b>DATES:</b>				
<b>ESTÁNDAR</b>		<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>
<b>SERVICIOS PARA CLIENTES/CONSERJE - ESTÁNDARES:</b>				
1	¿Había un/a empleado/a conserje de Clefs d'Or presente durante la estancia (sólo en hoteles de ciudad)?			
2	¿Se contestó al teléfono con un saludo apropiado antes de que sonaran 3 tonos o de que transcurriesen 10 segundos?			
3	¿Estuvo la comunicación interrumpida por ruidos de fondo o alteraciones?			
4	Si se mantuvo en espera al emisor de la llamada, ¿duró este tiempo de espera más de 30 segundos, o se ofreció al emisor la opción de devolverle la llamada?			
5	Al acercarse el cliente al mostrador de recepción ¿fue atendido por el/la empleado/a antes de transcurrir 30 segundos? En caso de cola, ¿se reconoció al cliente con un gesto en el mismo tiempo?			
6	En caso de cola, ¿se ofreció asistencia al cliente antes de transcurrido un minuto de ponerse en ella?			
7	¿Hizo preguntas el empleado para comprender completamente las necesidades del cliente?			
8	¿Demostró el empleado conocimiento de primera mano y experiencia local haciendo recomendaciones adecuadas y precisas basadas en la información provista?			
9	Si hubo una oportunidad para ello, ¿preguntó el empleado sobre las sugerencias/recomendaciones ofrecidas para asegurar la completa satisfacción del cliente?			
10	¿Ofreció el empleado indicaciones correctas de los alrededores con un mapa de cortesía, o una alternativa adecuada (p. ej., app para móvil)?			
11	¿Se entregaron todos los artículos solicitados en un plazo de 15 minutos?			
12	¿Se respondieron todas las consultas/emails anteriores a la estancia el mismo día? O, si la consulta se recibió fuera de las horas laborables, ¿se respondió el siguiente día laboral?			
13	¿Se presentaron bien todas las confirmaciones en papel propio del hotel, o se enviaron electrónicamente?			
<b>EL EMPLEADO - ESTÁNDARES DE CONDUCTA:</b>				
14	¿Tenían los empleados buen aspecto e imaculada presencia, con uniformes limpios que les quedaban bien y, si es aplicable, llevaban placas con su nombre?			
15	¿Era la forma de hablar del empleado clara, de buen ritmo, sin jerga/argot, y su dominio del inglés adecuado para ser entendido a la perfección?			
16	¿Se comunicaban los empleados de forma natural (no preparada de antemano), amistosa y expresando interés?			



GUEST SERVICES/CONCIERGE		TOTAL SCORE		
		0.0%		
DATES:				
<i>El empleado continuación...</i>				
ESTÁNDAR	MEET	BELOW	N/A	
17	¿Utilizaba el empleado el nombre del cliente de forma natural y discreta sin excederse en su uso?			
18	¿Demostró el empleado un alto nivel de seguridad y conocimiento al realizar sus tareas?			
19	¿Fue el servicio anticipatorio/ intuitivo y, cuando requerido, se adaptó/ajustó para satisfacer las necesidades del cliente? (es decir, el cliente no deberá tener que solicitar el servicio en ningún momento)			
20	¿Personalizó el/la empleado/a la conversación de algún modo (p.ej., mantuvo una conversación educada) y trató a los clientes de forma individual?			
21	¿Colaboraron los empleados a la perfección para asegurar que el servicio fuera organizado y profesional sin ser molesto o repetitivo?			
22	¿Escuchaba el empleado atentamente y mantenía el contacto ocular, prestando al cliente toda su atención (es decir, el cliente no deberá tener que repetir lo que dice)?			
23	¿Se mantenían los empleados en postura alerta y respetaban la presencia del cliente al interactuar entre sí?			
24	Cuando correspondió, ¿demostró el empleado autocontrol y empatía en las interacciones delicadas, y ofreció una alternativa/resolución adecuada?			
<b>TOTAL NUMBER OF STANDARDS:</b>		<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>
24		0	0	0
<b>0.0%</b>				

**GUEST SERVICES/CONCIERGE - PRIMARY EMOTION**

My primary emotion was:

EMOTIONAL EXPERIENCE	
Completely engaged; exceptional emotional experience <b>Pampered, Special, Indulged</b>	<b>5</b>
Positively engaged; positive emotional experience <b>Delighted, Appreciated, Individual</b>	<b>4</b>
Engaged; minimal emotional experience <b>Respected, Understood, Content</b>	<b>3</b>
Dissatisfied with emotional engagement <b>Disinterested, Disconnected, Disappointed</b>	<b>2</b>
Extremely dissatisfied with emotional experience <b>Ignored, Stressed, Frustrated</b>	<b>1</b>

Scale: 5 = extremely satisfied, 1 = extremely dissatisfied





HOUSEKEEPING - ARRIVAL

TOTAL SCORE

0.0%

DATE AND TIME:

ESTÁNDAR

MEET

BELOW

N/A

HABITACIÓN:

1	¿Estaba la aspiradora/mopa recién pasada por la moqueta/suelo y no había manchas?				
2	¿Estaban todas las paredes, puertas y zócalos, limpios y sin marcas (es decir, sin marcas evidentes en varios lugares)?				
3	¿Estaban los techos y conductos de ventilación limpios y sin polvo?				
4	¿Estaba la habitación a su llegada a una temperatura agradable y sin olores?				
5	¿Estaban el volante/flecos de la cama correctamente colocados y limpios (si corresponde)?				
6	¿Estaba la cabecera limpia y en buen estado?				
7	¿Estaba la ropa de la cama limpia y sin manchas ni desgarrones?				
8	¿Estaban limpios el cubrecama/edredón/mantas?				
9	¿Estaba limpia y sin manchas la tapicería de los muebles?				
10	¿Estaba la superficie de todos los muebles limpia y sin polvo ni manchas?				
11	¿Estaban todos los marcos de cuadros/puertas/espejos limpios y sin polvo?				
12	¿Estaban todas las ventanas limpias y sin manchas?				
13	¿Estaban las cortinas limpias y adecuadamente colocadas?				



HOUSEKEEPING - ARRIVAL		TOTAL SCORE		
DATE AND TIME:		0.0%		
<b>Habitacion continuación....</b>				
ESTÁNDAR	MEET	BELOW	N/A	
14	¿Estaba la papelería limpia y en buen estado?			
15	En el caso de una habitación de fumador, ¿disponía ésta de un cenicero limpio y de cerillas?			
16	¿Había un cuadernillo/lápiz disponible cerca de cada teléfono de la habitación?			
17	¿Estaban los armarios limpios y sin rozaduras, manchas, ni restos de ningún tipo? ¿Estaban todos los cajones limpios y sin polvo ni restos de ningún tipo?			
18	¿Estaba el televisor limpio y correctamente sintonizado?			
19	Si había más de un reloj en la habitación, ¿tenían la hora correcta y estaban sincronizados con un margen de error de 2 minutos?			
20	¿Funcionaban correctamente todos los elementos de iluminación del cuarto de baño y de la habitación?			
21	¿Estaba el balcón bien barrido y limpio? ¿Estaba el mobiliario del balcón limpio y en su lugar (en caso de hacer buen tiempo)?			
<b>BAÑO:</b>				
22	¿Estaba el cuarto de baño completamente sin moho?			
23	¿Estaban limpios el piso, la puerta, las paredes y el techo?			
24	¿Estaban limpios la ducha/el baño/el lavabo?			
25	¿Estaban la alcachofa de la ducha y los grifos de la bañera/lavabo, brillantes y sin acumulaciones calcáreas?			







<b>TURNDOWN</b>		<b>TOTAL SCORE</b>			
DATE AND TIME:		<b>0.0%</b>			
<b>ESTÁNDAR</b>		<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>	
<b>HABITACIÓN:</b>					
1	¿Se ofreció un servicio para preparar la habitación antes de acostarse entre las 18:00 y las 21:30 horas?				
2	¿Llamó el/la empleado/a a la puerta/timbre de la habitación y, en caso necesario, esperó 10 segundos y volvió a llamar antes de entrar a la habitación?				
3	Si había un cartel de no molestar fuera de la habitación ¿se dejó una tarjeta colocada en el pomo/bajo la puerta o un mensaje en el teléfono?				
4	Si se encontró con un/a empleado/a, ¿tenía buena presencia y recibió al cliente con una sonrisa?				
5	Si el cliente estaba presente en la habitación cuando iban a prepararla, ¿ofreció/acordó el/la empleado/a volver en otro momento más oportuno?				
6	¿Estaba el cubrecama retirado o doblado a los pies de la cama? Si el cubrecama estaba guardado ¿se hizo de forma correcta y no dejado en el suelo?				
7	¿Dobló el empleado correctamente las sábanas hacia atrás y ajustó las almohadas correspondientemente respetando las preferencias del cliente (es decir, cama doblada por el lado correcto en base a la noche anterior)?				
8	¿Había zapatillas colocadas junto a la cama (alfombrilla junto a la cama opcional)?				
9	¿Cerró el empleado las cortinas/persianas/contraventanas, totalmente y con cuidado, a menos que se dejaran abiertas a propósito por las vistas/temporada del año?				



<b>TURNDOWN</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		
DATE AND TIME:		<b>0.0%</b>		
<b>Habitacion continuación....</b>				
<b>ESTÁNDAR</b>	<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>	
10	¿El/la empleado/a encendió la lamparita de noche? En caso de iluminación por llave, ¿estaba bien ajustada la lamparita al insertar la llave?			
11	¿Colocó el empleado la tarjeta de servicio de desayuno en un lugar prominente, o se promocionó activamente otro método alternativo de pedido (p. ej. iPad / opción de pedido por televisión)?			
12	¿El/la empleado/a vació las papeleras? ¿El/la empleado/a vació y limpió los ceniceros?			
13	¿Se ordenó la habitación inteligentemente mientras se respetaron las preferencias del cliente (p. ej., las revistas/directorio de servicios arreglados pero no movidos de donde los ha puesto el huésped, ropa del huésped bien doblada pero en plena vista, muebles movidos se han dejado donde están etc.)?			
14	¿Se recogieron las prendas de ropa del cliente y se emparejaron sus zapatos, dejando todos los artículos a la vista del cliente?			
15	¿Se recogió inteligentemente todo el dinero suelto o joyas (p. ej. se colocaron en un platillo pequeño para joyas), o no se tocaron estos artículos?			
16	¿Se repuso el material de papelería/amenidades cuando procedió (es decir, cuando faltaba todo un tipo de material de papelería)?			
17	¿Se retiraron de la habitación los vasos, platos y cubiertos usados, y se repusieron (cuando procedió)?			
18	¿Estaba el mando a distancia del televisor colocado en la mesita de noche?			
<b>BAÑO:</b>				
19	¿Cambió el/la empleado/a las toallas usadas por unas limpias?			





**SERVICING**

DATE AND TIME:

**TOTAL  
SCORE**

**0.0%**

**ESTÁNDAR**

**MEET**

**BELOW**

**N/A**

**SERVICIO DE HABITACIONES:**

1	¿Estaba el servicio de habitaciones terminado a las 15:00 horas diariamente, o dentro del plazo de una hora después de colgar/activar el rótulo/luz de 'Por favor, limpiar mi habitación'?				
2	¿Llamó el/la empleado/a a la puerta/timbre de la habitación y, en caso necesario, esperó 10 segundos y volvió a llamar antes de entrar a la habitación?				
3	Si había un cartel de no molestar fuera de la habitación ¿se dejó una tarjeta colocada en el pomo/bajo la puerta o un mensaje en el teléfono?				
4	Si se encontró con un/a empleado/a, ¿tenía buena presencia y recibió al cliente con una sonrisa?				
5	Si el cliente estaba presente en la habitación durante la limpieza, ¿el/la empleado/a se ofreció a volver en otro momento más oportuno?				
6	¿Estaba la aspiradora/mopa recién pasada por la moqueta/suelo y sin restos de ningún tipo?				
7	¿Estaba la cama correctamente hecha con sábanas limpias y sin manchas ni desgarrones?				
8	¿Abrió el empleado totalmente y con cuidado las cortinas opacas, dejando las cortinas finas abiertas o cerradas dependiendo del calor/temperatura?				
9	¿El/la empleado/a vació las papeleras? ¿El/la empleado/a vació y limpió los ceniceros?				
10	¿Se ordenó la habitación inteligentemente mientras se respetaron las preferencias del cliente (p. ej., las revistas/directorio de servicios arreglados pero no movidos de donde los ha puesto el huésped, ropa del huésped bien doblada pero en plena vista, muebles movidos se han dejado donde están etc.)?				



<b>SERVICING</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		
DATE AND TIME:		<b>0.0%</b>		
<b>Habitacion continuación....</b>				
<b>ESTÁNDAR</b>		<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>
11	¿Se recogieron las prendas de ropa del cliente y se emparejaron sus zapatos, dejando todos los artículos a la vista del cliente?			
12	¿Se recogió inteligentemente todo el dinero suelto o joyas (p. ej. se colocaron en un platillo pequeño para joyas), o no se tocaron estos artículos?			
13	¿Se repuso el material de papelería/amenidades cuando procedió (es decir, cuando faltaba todo un tipo de material de papelería)?			
14	¿Se retiraron de la habitación los vasos, platos y cubiertos usados, y se repusieron (cuando procedió)?			
15	¿Se habían repuesto las bolsas de servicio de lavandería (si correspondiese)?			
16	¿Se habían repuesto las bombillas fundidas?			
<b>BAÑO:</b>				
17	¿Cambió el/la empleado/a las toallas usadas por unas limpias?			
18	¿Se habían vuelto a colgar los albornoces en su sitio?			
19	¿Se habían repuesto todos los accesorios de aseo del cuarto de baño vacíos o casi vacíos (si era necesario)?			
20	¿Se limpió la ducha / bañera / lavabo / inodoro y el suelo?			





<b>LAUNDRY</b>		<b>TOTAL SCORE</b>			<b>0.0%</b>
<b>DATE:</b>					
<b>ESTÁNDAR</b>	<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>		
<b>COLECCIÓN:</b>					
1	¿Se contestó al teléfono con un saludo apropiado antes de que sonaran 3 tonos o de que transcurriesen 10 segundos?				
2	¿Se recogió la ropa para lavar/planchar antes de transcurridos 10 minutos después de la solicitud en los hoteles urbanos y 15 minutos en los hoteles turísticos?				
3	¿Llamó el/la empleado/a a la puerta/timbre de la habitación y, en caso necesario, esperó 10 segundos y volvió a llamar antes de entrar a la habitación?				
<b>ENTREGA Y PRESENTACIÓN:</b>					
4	¿Se entregó la ropa de la lavandería en el tiempo concretado?				
5	En caso de demora en la entrega ¿se informó inmediatamente al cliente?				
6	Si había un cartel de no molestar fuera de la habitación ¿se dejó una tarjeta colocada en el pomo/bajo la puerta o un mensaje en el teléfono?				
7	¿Se entregaron las prendas de la forma solicitada? (dobladas, colgadas en una percha, etc.)				
8	¿Fueron entregadas todas las prendas limpias, planchadas y sin olores?				
9	En caso de imposibilidad de quitar una macha de alguna de las prendas, ¿fue el cliente informado mediante una tarjeta impresa o por llamada telefónica?				



<b>LAUNDRY</b>		<b>TOTAL SCORE</b>			<b>0.0%</b>
<b>DATE:</b>					
<b>ESTÁNDAR</b>	<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>		
10	¿Se devolvieron los artículos personales presentes en la ropa (p.ej., dinero, tarjetas comerciales)?				
11	¿Se entregaron todas las prendas en perchas de buena calidad (no de alambre) y cubiertas con un plástico o con una funda de material ecologico (funda no necesaria si se pidió sólo servicio de planchado)?				
12	Las prendas dobladas ¿se entregaron en una caja/cesta o bandeja?				
13	¿Se realizaron arreglos menores automáticamente cuando se requirieron (p. ej., coser botones si caídos o flojos, reponer ballenas en cuellos, etc.)?				
14	¿Se entregaron las prendas sin ganchitos ni alfileres?				
15	¿Se devolvieron a tiempo, limpios, lustrados y bien presentados los zapatos entregados para limpieza?				
<b>EL EMPLEADO - ESTÁNDARES DE CONDUCTA:</b>					
16	¿Tenían los empleados buen aspecto e inmaculada presencia, con uniformes limpios que les quedaban bien y, si es aplicable, llevaban placas con su nombre?				
17	¿Era la forma de hablar del empleado clara, de buen ritmo, sin jerga/argot, y su dominio del inglés adecuado para ser entendido a la perfección?				
18	¿Se comunicaban los empleados de forma natural (no preparada de antemano), amistosa y expresando interés?				







<b>RESTAURANT - BREAKFAST</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		
OUTLET: DATE AND TIME:		<b>0.0%</b>		
<b>ESTÁNDAR</b>	<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>	
<b>LLEGADA/ASIENTO:</b>				
1	¿Se recibió o saludó al cliente antes de que transcurriesen 30 segundos de haber entrado en el restaurante?			
2	Si el cliente estaba esperando, ¿se dio cuenta de ello el/la empleado/a y se disculpó por el retraso?			
3	¿Facilitó la persona responsable de la recepción del cliente un asiento al mismo antes de transcurrido 1 minuto de su llegada? ¿Dispuso la persona responsable de la recepción del cliente su asiento en una mesa completamente lista?			
4	¿Se ofrecieron los/las empleados/as a ayudar al cliente a sentarse, retiraron el cubierto y le presentaron la carta, en caso necesario?			
5	En caso de un solo comensal, ¿se ofreció algún periódico/material de lectura?			
6	En el caso de desayunos buffet, ¿ofreció el empleado una orientación sobre el procedimiento de desayuno la primera vez que el cliente visitó el restaurante (es decir, el cliente deberá servirse lo que desee en el buffet)?			
<b>SERVICIO:</b>				
7	¿Ofreció el camarero café o té y zumos de fruta al cliente antes de transcurrido 1 minuto desde que éste se hubiese sentado?			
8	¿Se sirvió el café/té/zumo antes de transcurridos tres minutos después de haberse pedido?			
9	En el momento de tomar nota del pedido, ¿demostró el camarero un buen conocimiento profesional de la carta y sus ingredientes?			
10	¿Aceptó el/la camarero/a alguna petición razonable fuera de la carta?			
11	¿Tomó el empleado nota de toda la orden correctamente (es decir, instrucciones de cocción, preferencia de tostadas, acompañamientos, etc....)?			
12	¿Se sirvió el desayuno correctamente antes de transcurridos 10 minutos después de haber realizado el pedido a no ser que se informara de un retraso esperado (por tiempo de preparación mayor)?			
13	¿Comprobó el camarero si el cliente deseaba condimentos, y se sirvieron éstos en los recipientes apropiados (es decir, servidos desde botella o miniaturas)?			
14	¿El/la empleado/a cambió la cubertería como fuera necesario?			
15	¿Se retiraron los platos de todos los clientes en menos de tres minutos después de que terminaran la comida, o según fue oportuno durante la comida?			
16	¿Se volvió a servir más café/té cuando necesario?			



<b>RESTAURANT - BREAKFAST</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		
		<b>0.0%</b>		
<b>OUTLET:</b>				
<b>DATE AND TIME:</b>				
<b>Servicio continuación...</b>				
<b>ESTÁNDAR</b>	<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>	
17	¿Ofreció el empleado una taza limpia al ofrecer más café/té recién hecho?			
18	¿Visitó algún/a empleado/a la mesa en algún momento para asegurarse de que el servicio era satisfactorio?			
19	¿Fue la factura claramente desglosada y correcta, y se presentó y recogió sin demora?			
<b>EL EMPLEADO - ESTÁNDARES DE CONDUCTA:</b>				
20	¿Tenían los empleados buen aspecto e imaculada presencia, con uniformes limpios que les quedaban bien y, si es aplicable, llevaban placas con su nombre?			
21	¿Era la forma de hablar del empleado clara, de buen ritmo, sin jerga/argot, y su dominio del inglés adecuado para ser entendido a la perfección?			
22	¿Se comunicaban los empleados de forma natural (no preparada de antemano), amistosa y expresando interés?			
23	¿Utilizaba el empleado el nombre del cliente de forma natural y discreta sin excederse en su uso?			
24	¿Demostró el empleado un alto nivel de seguridad y conocimiento al realizar sus tareas?			
25	¿Fue el servicio anticipatorio/ intuitivo y, cuando requerido, se adaptó/ajustó para satisfacer las necesidades del cliente? (es decir, el cliente no deberá tener que solicitar el servicio en ningún momento)			
26	¿Personalizó el/la empleado/a la conversación de algún modo (p.ej., mantuvo una conversación educada) y trató a los clientes de forma individual?			
27	¿Colaboraron los empleados a la perfección para asegurar que el servicio fuera organizado y profesional sin ser molesto o repetitivo?			
28	¿Escuchaba el empleado atentamente y mantenía el contacto ocular, prestando al cliente toda su atención (es decir, el cliente no deberá tener que repetir lo que dice)?			
29	¿Se mantenían los empleados en postura alerta y respetaban la presencia del cliente al interactuar entre sí?			
30	Cuando correspondió, ¿demostró el empleado autocontrol y empatía en las interacciones delicadas, y ofreció una alternativa/resolución adecuada?			
31	¿Se despidió el/la empleado/a de forma amable y sincera la conversación?			
<b>BUFFET (SI SE APLICA):</b>				
32	¿Era atractiva la presentación del buffet, estaba bien colocado y los alimentos estaban bien cubiertos (en caso de exteriores)?			



<b>RESTAURANT - BREAKFAST</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		
		<b>0.0%</b>		
<b>OUTLET:</b>				
<b>DATE AND TIME:</b>				
<b>Buffet continuación...</b>				
<b>ESTÁNDAR</b>	<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>	
33	Si había algún alimento o bebida difícil de identificar, ¿estaba claramente etiquetado? ¿Eran las etiquetas claras y de apariencia uniforme?			
34	¿Se volvieron a llenar todos los platos debidamente?			
35	¿Disponía el buffet de la vajilla y cubiertos apropiados?			
36	En el caso de buffet caliente, ¿disponía éste de platos calientes?			
37	¿Estaba presente el cocinero detrás del buffet en todo momento (en caso de una estación de trabajo)?			
38	En el caso de comida caliente, ¿presentó el cocinero un plato caliente limpio?			
<b>CARTA Y COMIDA:</b>				
39	¿Estaba el menú/lista de vinos limpio(a) y en buen estado, y era gramáticamente correcto(a) y fácil de leer?			
40	¿Se especificaron verbalmente o se mostraron claramente en el menú las opciones dietéticas alternativas (p. ej., platos vegetarianos, sin gluten, sin lactosa, etc.)?			
41	¿Era atractiva la presentación de la comida y se asemejaba claramente a su descripción en el menú?			
42	¿Estaba fresca la comida y tenía buen sabor?			
43	¿Se cocinó la comida conforme a la solicitud, y se sirvió a la temperatura correcta?			
44	¿Fue aceptable el tamaño de las raciones?			
45	¿Había al menos dos zumos recién exprimidos?			
46	¿Había disponible una selección de tés/café de especialidad, y se sirvió el café/té caliente y recién hecho?			
<b>DISPOSICIÓN DE LA MESA/RESTAURANTE:</b>				
47	¿Era consistente la presentación de todas las mesas del restaurante?			
48	¿Estaba el mantel limpio, planchado y sin manchas o desgarrones? ¿Estaban las servilletas limpias, planchadas y sin manchas o desgarrones (papel no es aceptable)?			
49	¿Se proporcionaron la cubertería, vajilla y cristalería correctas, y estaban limpias y en buen estado?			





<b>RESTAURANT</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		<b>0.0%</b>
<b>OUTLET:</b>				
<b>DATE AND TIME:</b>				
<b>ESTÁNDAR</b>		<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>
<b>RESERVA:</b>				
1	¿Se contestó al teléfono con un saludo apropiado antes de que sonaran 3 tonos o de que transcurriesen 10 segundos?			
2	¿Tomó nota el/la empleado/a del nombre del cliente y utilizó su nombre al menos una vez durante la conversación?			
3	¿Obtuvo el/la empleado/a el número de comensales, la hora de la cena y el número de teléfono / habitación?			
4	¿Repetió y confirmó el/la empleado/a todos los datos?			
5	¿Concluyó el/la empleado/a la llamada de forma amable y sincera?			
<b>LLEGADA/ASIENTO:</b>				
6	¿Se recibió o saludó al cliente antes de que transcurriesen 30 segundos de su entrada en el restaurante?			
7	Si el cliente estaba esperando, ¿se dio cuenta de ello el/la empleado/a y se disculpó por el retraso?			
8	¿Consiguió asiento la persona responsable antes de transcurrido 1 minuto de la llegada del cliente en una mesa completamente lista?			
9	¿Se ofreció el empleado a ayudar al cliente a sentarse, retiró el cubierto si fue necesario y le presentó el menú/lista de vinos?			
10	Cuando la luz del restaurante estaba atenuada, ¿se proporcionó iluminación alternativa para leer el menú (p. ej., luz para menú)?			
11	En el caso de comer al aire libre, ¿se ofreció un chal / manta / calefacción si hacía frío?			
12	En caso de un solo comensal, ¿se ofreció algún periódico/material de lectura? (sólo aplicable a comedores abiertos todo el día)?			
13	¿Explicó la persona responsable de la recepción del cliente los platos especiales del día, en caso de haberlos (sopa, pescado, etc.), o los platos no disponibles?			
<b>SERVICIO:</b>				
14	Antes de que transcurrieran 2 minutos desde que se sentó el cliente ¿se le ofreció un refresco para tomar antes del almuerzo?			
15	¿Sugirió el /la camarero/a una botella de agua mineral con el almuerzo de forma automática?			
16	¿Se tomó la orden de comida y bebida antes de transcurridos 10 minutos después de sentarse el cliente?			
17	¿Respondió el/la camarero/a adecuadamente a cualquier pregunta en relación con la carta y sus ingredientes?			



<b>RESTAURANT</b>		<b>TOTAL SCORE</b>	
<b>OUTLET:</b>		<b>0.0%</b>	
<b>DATE AND TIME:</b>			
<i>Servicio, continuación...</i>			
<b>ESTÁNDAR</b>	<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>
18	¿Aceptó el/la camarero/a alguna petición razonable fuera de la carta?		
19	¿Tomó el/la camarero/a nota de todas los pedidos correctamente (es decir, instrucciones de cocinado, acompañamientos, etc.)?		
20	¿Sugirió el/la camarero/a un entrante y guarniciones (si se aplica) de forma automática?		
21	¿Se sirvió pan/panecillos si era apropiado para el tipo de cocina?		
22	¿Demostró el/la empleado/a un buen conocimiento de los productos en relación con los vinos/las bebidas? ¿Recomendó un vino que acompañara bien la comida?		
23	¿Se sirvió el vino/la bebida antes de 5 minutos después de haberlo pedido?		
24	¿Se retiraron todas las bebidas en una bandeja?		
25	¿Se sirvió el entrante antes de transcurridos 15 minutos después de haber realizado la orden o de haber terminado el plato anterior (p. ej., aperitivo), a menos que el empleado hubiera informado de un probable retraso debido al tiempo de preparación?		
26	¿Se sirvió el plato principal antes de transcurridos 20 minutos después de haber retirado el entrante/plato anterior (p. ej., aperitivo), o 30 minutos si no se pidió entrante, a menos que el empleado hubiera informado al cliente de un probable retraso?		
27	¿Se sirvieron los platos con la menor molestia posible para los clientes?		
28	¿Fue la orden correcta y completa?		
29	¿Se ofrecieron al cliente todos los condimentos apropiados, y se sirvieron éstos en los recipientes apropiados (es decir, servidos desde botella o miniaturas)?		
30	¿Ofreció el/la camarero/a una botella de vino/agua adicional de forma automática una vez acabada la primera?		
31	¿Se retiraron los platos de todos los clientes en menos de tres minutos después de que terminaran la comida, o según fue oportuno durante la comida?		
32	¿Retiró el/la camarero/a los platos y cuchillos innecesarios, la mantequilla, sal y pimienta y en el caso de un restaurante formal limpió el/la camarero/a la mesa al acabar el plato principal?		
33	¿Ofreció el/la camarero/a el postre de forma inmediata?		



<b>RESTAURANT</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		<b>0.0%</b>
<b>OUTLET:</b>				
<b>DATE AND TIME:</b>				
<b>Servicio, continuación...</b>				
<b>ESTÁNDAR</b>	<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>	
34	¿Se sirvió el postre antes de transcurridos diez minutos después de haber tomado nota del pedido excepto cuando el/la empleado/a hubiese informado al cliente sobre cualquier posible demora?			
35	¿Ofreció el/la camarero/a café/té de forma inmediata? ¿Tomó el/la camarero/a nota de las preferencias del cliente en relación con el café/té (capuchino, expreso, etc.)?			
36	¿Se sirvió el café/té antes de transcurridos 5 minutos después de haberse pedido?			
37	¿Se ofreció leche/crema junto con el café/té? ¿La selección de azúcares incluía azúcar blanco, moreno y edulcorante a disposición del cliente?			
38	¿Ofreció el/la camarero/a más café/té de forma inmediata?			
39	¿Sugirió el/la camarero/a bebidas/cigarros/puros para después de la comida?			
40	¿Visitó algún/a empleado/a la mesa en algún momento para asegurarse de que el servicio era satisfactorio?			
41	¿Fue la factura claramente desglosada y correcta, y se presentó y recogió sin demora?			
<b>SERVICIO DE VINOS / BEBIDAS:</b>				
42	¿Presentó el/la camarero/a el vino al cliente? ¿Abrió el/la camarero/a la botella de vino delante del cliente?			
43	¿Sirvió el/la camarero/a una pequeña cantidad de vino para que el cliente lo probase?			
44	¿Se sirvió el vino tinto a la temperatura ambiente y el vino blanco ligeramente fresco?			
45	¿Llenó el/la camarero/a la copa hasta donde se le solicitó?			
46	¿Se sirvieron las bebidas en frente del cliente (es decir, no vertidas de antemano) en el caso de bebidas en lata, botella o mixtas (no aplicable a los cócteles)?			
47	Ofreció el/la camarero/a una bebida adicional antes de transcurridos 2 minutos después de que el cliente hubiese terminado la bebida?			
<b>EL EMPLEADO - ESTÁNDARES DE CONDUCTA:</b>				
48	¿Tenían los empleados buen aspecto e imaculada presencia, con uniformes limpios que les quedaban bien y, si es aplicable, llevaban placas con su nombre?			





<b>RESTAURANT</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		
<b>OUTLET:</b>		<b>0.0%</b>		
<b>DATE AND TIME:</b>				
<b><i>El empleado continuación...</i></b>				
<b>ESTÁNDAR</b>	<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>	
49	¿Era la forma de hablar del empleado clara, de buen ritmo, sin jerga/argot, y su dominio del inglés adecuado para ser entendido a la perfección?			
50	¿Se comunicaban los empleados de forma natural (no preparada de antemano), amistosa y expresando interés?			
51	¿Utilizaba el empleado el nombre del cliente de forma natural y discreta sin excederse en su uso?			
52	¿Demostró el empleado un alto nivel de seguridad y conocimiento al realizar sus tareas?			
53	¿Fue el servicio anticipatorio/ intuitivo y, cuando requerido, se adaptó/ajustó para satisfacer las necesidades del cliente? (es decir, el cliente no deberá tener que solicitar el servicio en ningún momento)			
54	¿Personalizó el/la empleado/a la conversación de algún modo (p.ej., mantuvo una conversación educada) y trató a los clientes de forma individual?			
55	¿Colaboraron los empleados a la perfección para asegurar que el servicio fuera organizado y profesional sin ser molesto o repetitivo?			
56	¿Escuchaba el empleado atentamente y mantenía el contacto ocular, prestando al cliente toda su atención (es decir, el cliente no deberá tener que repetir lo que dice)?			
57	¿Se mantenían los empleados en postura alerta y respetaban la presencia del cliente al interactuar entre sí?			
58	Cuando correspondió, ¿demostró el empleado autocontrol y empatía en las interacciones delicadas, y ofreció una alternativa/resolución adecuada?			
59	¿Se despidió el/la empleado/a de forma amable y sincera? la conversación?			
<b><i>CARTA Y COMIDA:</i></b>				
60	¿Estaba el menú/lista de vinos limpio(a) y en buen estado, y era gramáticamente correcto(a) y fácil de leer?			
61	¿Se especificaron verbalmente o se mostraron claramente en el menú las opciones dietéticas alternativas (p. ej., platos vegetarianos, sin gluten, sin lactosa, etc.)?			
62	¿Era atractiva la presentación de la comida y se asemejaba claramente a su descripción en el menú?			
63	¿Estaba fresca la comida y tenía buen sabor?			
64	¿Se cocinó la comida conforme a la solicitud, y se sirvió a la temperatura correcta?			
65	¿Fue aceptable el tamaño de las raciones?			
66	¿Había disponible una selección de té/cafés de especialidad, y se sirvió el café/té caliente y recién hecho?			





<b>RESTAURANT - BUFFET</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		<b>0.0%</b>
<b>OUTLET:</b>				
<b>DATE AND TIME:</b>				
<b>ESTÁNDAR</b>	<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>	
<b>RESERVA:</b>				
1	¿Se contestó al teléfono con un saludo apropiado antes de que sonaran 3 tonos o de que transcurriesen 10 segundos?			
2	¿Tomó nota el/la empleado/a del nombre del cliente y utilizó su nombre al menos una vez durante la conversación?			
3	¿Obtuvo el/la empleado/a el número de comensales, la hora de la cena y el número de teléfono / habitación?			
4	¿Repitió y confirmó el/la empleado/a todos los datos?			
5	¿Concluyó el/la empleado/a la llamada de forma amable y sincera?			
<b>LLEGADA/ASIENTO:</b>				
6	¿Se recibió o saludó al cliente antes de que transcurriesen 30 segundos de entrar al restaurante?			
7	Si el cliente estaba esperando, ¿se dio cuenta de ello el/la empleado/a y se disculpó por el retraso?			
8	¿Consiguió asiento la persona responsable antes de transcurrido 1 minuto de la llegada del cliente en una mesa completamente lista?			
9	¿Se ofreció el empleado a ayudar al cliente a sentarse, retiró el cubierto si fue necesario y le presentó el menú/lista de vinos?			
10	Cuando la luz del restaurante estaba atenuada, ¿se proporcionó iluminación alternativa para leer el menú (p. ej., luz para menú)?			
11	En el caso de comer al aire libre, ¿se ofreció un chal / manta / calefacción si hacía frío?			
12	En caso de un solo comensal, ¿se ofreció algún periódico/material de lectura? (sólo aplicable a comedores abiertos todo el día)?			
13	¿Explicó la persona responsable de la recepción del cliente los platos especiales del día, en caso de haberlos (sopa, pescado, etc.), o los platos no disponibles?			
14	¿Ofreció el empleado una orientación sobre el buffet durante la primera visita del cliente al restaurante?			
<b>SERVICIO:</b>				
15	Antes de que transcurrieran 2 minutos desde que se sentó del cliente ¿se le ofreció un refresco para tomar antes del almuerzo?			
16	¿Sugirió el/la camarero/a una botella de agua mineral con el almuerzo de forma automática?			



<b>RESTAURANT - BUFFET</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		
OUTLET: DATE AND TIME:		<b>0.0%</b>		
<b>Servicio, continuación...</b>				
<b>ESTÁNDAR</b>	<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>	
17	¿Se sirvió pan/panecillos si era apropiado para el tipo de cocina?			
18	¿Demostró el/la empleado/a un buen conocimiento de los productos en relación con los vinos/las bebidas? ¿Recomendó un vino que acompañara bien la comida?			
19	¿Se sirvió el vino/la bebida antes de 5 minutos después de haberlo pedido?			
20	¿Se retiraron todas las bebidas en una bandeja?			
21	¿Ofreció el/la camarero/a una botella de vino/agua adicional de forma automática una vez acabada la primera?			
22	¿Repuso el/la camarero/a el cubierto para acompañar el siguiente pedido?			
23	¿Se retiraron los platos de todos los clientes en menos de tres minutos después de que terminaran la comida, o según fue oportuno durante la comida?			
24	¿Ofreció el/la camarero/a café/té de forma inmediata? ¿Tomó el/la camarero/a nota de las preferencias del cliente en relación con el café/té (capuchino, expreso, etc.)?			
25	¿Se sirvió el café/té antes de transcurridos 5 minutos después de haberse pedido?			
26	¿Se ofreció leche/crema junto con el café/té? ¿La selección de azúcares incluía azúcar blanco, moreno y edulcorante a disposición del cliente?			
27	¿Ofreció el/la camarero/a más café/té de forma inmediata?			
28	¿Visitó algún/a empleado/a la mesa en algún momento para asegurarse de que el servicio era satisfactorio?			
29	¿Fue la factura claramente desglosada y correcta, y se presentó y recogió sin demora			
<b>SERVICIO DE VINOS / BEBIDAS:</b>				
30	¿Presentó el/la camarero/a el vino al cliente? ¿Abrió el/la camarero/a la botella de vino delante del cliente?			
31	¿Sirvió el/la camarero/a una pequeña cantidad de vino para que el cliente lo probase?			
32	¿Se sirvió el vino tinto a la temperatura ambiente y el vino blanco ligeramente fresco?			
33	¿Llenó el/la camarero/a la copa hasta donde se le solicitó?			



<b>RESTAURANT - BUFFET</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		<b>0.0%</b>
<b>OUTLET:</b>				
<b>DATE AND TIME:</b>				
<b>Servicio de vinos/bebidas continuación...</b>				
<b>ESTÁNDAR</b>	<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>	
34	¿Se sirvieron las bebidas en frente del cliente (es decir, no vertidas de antemano) en el caso de bebidas en lata, botella o mixtas (no aplicable a los cócteles)?			
35	Ofreció el/la camarero/a una bebida adicional antes de transcurridos 2 minutos después de que el cliente hubiese terminado la bebida?			
<b>EL EMPLEADO - ESTÁNDARES DE CONDUCTA:</b>				
36	¿Tenían los empleados buen aspecto e imaculada presencia, con uniformes limpios que les quedaban bien y, si es aplicable, llevaban placas con su nombre?			
37	¿Era la forma de hablar del empleado clara, de buen ritmo, sin jerga/argot, y su dominio del inglés adecuado para ser entendido a la perfección?			
38	¿Se comunicaban los empleados de forma natural (no preparada de antemano), amistosa y expresando interés?			
39	¿Utilizaba el empleado el nombre del cliente de forma natural y discreta sin excederse en su uso?			
40	¿Demostró el empleado un alto nivel de seguridad y conocimiento al realizar sus tareas?			
41	¿Fue el servicio anticipatorio/ intuitivo y, cuando requerido, se adaptó/ajustó para satisfacer las necesidades del cliente? (es decir, el cliente no deberá tener que solicitar el servicio en ningún momento)			
42	¿Personalizó el/la empleado/a la conversación de algún modo (p.ej., mantuvo una conversación educada) y trató a los clientes de forma individual?			
43	¿Colaboraron los empleados a la perfección para asegurar que el servicio fuera organizado y profesional sin ser molesto o repetitivo?			
44	¿Escuchaba el empleado atentamente y mantenía el contacto ocular, prestando al cliente toda su atención (es decir, el cliente no deberá tener que repetir lo que dice)?			
45	¿Se mantenían los empleados en postura alerta y respetaban la presencia del cliente al interactuar entre sí?			
46	Cuando correspondió, ¿demostró el empleado autocontrol y empatía en las interacciones delicadas, y ofreció una alternativa/resolución adecuada?			
47	¿Se despidió el/la empleado/a de forma amable y sincera? la conversación?			
<b>BUFFET:</b>				
48	¿Era atractiva la presentación del buffet, estaba bien colocado y los alimentos estaban bien cubiertos (en caso de exteriores)?			
49	Si había algún alimento o bebida difícil de identificar, ¿estaba claramente etiquetado? ¿Eran las etiquetas claras y de apariencia uniforme?			



<b>RESTAURANT - BUFFET</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		
		<b>0.0%</b>		
OUTLET:				
DATE AND TIME:				
<b>Buffet continuación...</b>				
ESTÁNDAR	MEET	BELOW	N/A	
50			¿Se volvieron a llenar todos los platos debidamente?	
51			¿Disponía el buffet de la vajilla y los cubiertos apropiados?	
52			En el caso de buffet caliente, ¿disponía éste de platos calientes?	
53			¿Estaba presente el cocinero detrás del buffet en todo momento (donde había una estación de trabajo)?	
54			En el caso de comida caliente, ¿presentó el cocinero un plato caliente limpio?	
<b>COMIDA:</b>				
55			¿Estaba fresca la comida y tenía buen sabor?	
56			¿Era atractiva la presentación de la comida y se asemejaba claramente a su descripción en el menú?	
57			¿Se cocinó la comida conforme a la solicitud, y se sirvió a la temperatura correcta?	
58			¿Había disponible una selección de té/s/café de especialidad, y se sirvió el café/té caliente y recién hecho?	
<b>DISPOSICIÓN DE LA MESA/RESTAURANTE:</b>				
59			¿Era consistente la presentación de todas las mesas del restaurante?	
60			¿Estaba el mantel limpio, planchado y sin manchas o desgarrones? ¿Estaban las servilletas limpias, planchadas y sin manchas o desgarrones (papel no es aceptable)?	
61			¿Se proporcionaron la cubertería, vajilla y cristalería correctas, y estaban limpias y en buen estado?	
62			¿Estaba la mantequilla fresca y bien presentada (es decir, no en envases blíster)?	
63			¿Había vinagreras con sal y pimienta? En caso afirmativo, ¿estaban limpias y llenas?	
<b>TOTAL NUMBER OF STANDARDS :</b>		<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>
<b>63</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>0.0%</b>				



### RESTAURANT BUFFET - PRIMARY EMOTION

My primary emotion was:

EMOTIONAL EXPERIENCE	
Completely engaged; exceptional emotional experience <b>Pampered, Special, Indulged</b>	<b>5</b>
Positively engaged; positive emotional experience <b>Delighted, Appreciated, Individual</b>	<b>4</b>
Engaged; minimal emotional experience <b>Respected, Understood, Content</b>	<b>3</b>
Dissatisfied with emotional engagement <b>Disinterested, Disconnected, Disappointed</b>	<b>2</b>
Extremely dissatisfied with emotional experience <b>Ignored, Stressed, Frustrated</b>	<b>1</b>

Scale: 5 = extremely satisfied, 1 = extremely dissatisfied



<b>LIGHT MEALS</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		<b>0.0%</b>
<b>OUTLET:</b>				
<b>DATE AND TIME:</b>				
<b>ESTÁNDAR</b>		<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>
<b>SERVICIO:</b>				
1	¿Se recibió o saludó al cliente antes de que transcurriese un minuto de entrar al restaurante/salon?			
2	En caso de un solo comensal, ¿se ofreció algún periódico/material de lectura? (sólo aplicable a comedores abiertos todo el día)?			
3	¿Presentó el/la empleado/a una carta (si se aplica) y se ofreció a tomar nota antes de pasados 5 minutos de sentarse?			
4	¿Explicó la persona responsable de la recepción del cliente los platos especiales del día, en caso de haberlos (sopa, pescado, etc.), o los platos no disponibles?			
5	¿Respondió el/la camarero/a adecuadamente a cualquier pregunta en relación con la carta y sus ingredientes?			
6	¿Tomó el/la camarero/a nota de alguna petición de orden razonable diferente de las opciones de la carta?			
7	¿Tomó el/la camarero/a nota de todas las ordenes correctamente (es decir, instrucciones de cocinado, acompañamientos, etc.)?			
8	¿Se sirvió el vino/la bebida antes de 5 minutos después de haberlo pedido?			
9	¿Se retiraron todas las bebidas en una bandeja?			
10	¿Se sirvieron las bebidas en frente del cliente (es decir, no vertidas de antemano) en el caso de bebidas en lata, botella o mixtas (no aplicable a los cócteles)?			
11	¿Llevó el/la camarero/a la mesa los cubiertos apropiados para el pedido?			
12	¿Se sirvió la comida correctamente antes de transcurridos 15 minutos después de haber realizado el pedido a no ser que se informara de un retraso esperado (por tiempo de preparación mayor)?			
13	¿Se sirvieron los platos con la menor molestia posible para los clientes?			
14	¿Se ofrecieron al cliente todos los condimentos apropiados, y se sirvieron éstos en los recipientes apropiados (es decir, servidos desde botella o miniaturas)?			
15	Ofreció el/la camarero/a una bebida adicional antes de transcurridos 2 minutos después de que el cliente hubiese terminado la bebida?			
16	¿Se retiraron los platos de todos los clientes en menos de tres minutos después de haber acabado su comida?			
17	¿Ofreció el/la camarero/a el postre de forma inmediata?			
18	¿Se sirvió el postre antes de transcurridos diez minutos después de haber tomado nota de la orden?			
19	Ofreció el/la camarero/a café/té de forma inmediata? ¿Tomó el/la camarero/a nota de las preferencias del cliente en relación con el café/té (capuchino, expreso, etc.)?			





<b>LIGHT MEALS</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		
		<b>0.0%</b>		
<b>OUTLET:</b>				
<b>DATE AND TIME:</b>				
<b>Servicio, continuación...</b>				
<b>ESTÁNDAR</b>	<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>	
20	¿Se sirvió el café/té antes de transcurridos 5 minutos después de haberse pedido?			
21	¿Se ofreció leche/crema junto con el café/té? ¿La selección de azúcares incluía azúcar blanco, moreno y edulcorante a disposición del cliente?			
22	¿Visitó algún/a empleado/a la mesa en algún momento para asegurarse de que el servicio era satisfactorio?			
23	¿Fue la factura claramente desglosada y correcta, y se presentó y recogió sin demora?			
<b>EL EMPLEADO - ESTÁNDARES DE CONDUCTA:</b>				
24	¿Tenían los empleados buen aspecto e imaculada presencia, con uniformes limpios que les quedaban bien y, si es aplicable, llevaban placas con su nombre?			
25	¿Era la forma de hablar del empleado clara, de buen ritmo, sin jerga/argot, y su dominio del inglés adecuado para ser entendido a la perfección?			
26	¿Se comunicaban los empleados de forma natural (no preparada de antemano), amistosa y expresando interés?			
27	¿Utilizaba el empleado el nombre del cliente de forma natural y discreta sin excederse en su uso?			
28	¿Demostró el empleado un alto nivel de seguridad y conocimiento al realizar sus tareas?			
29	¿Fue el servicio anticipatorio/ intuitivo y, cuando requerido, se adaptó/ajustó para satisfacer las necesidades del cliente? (es decir, el cliente no deberá tener que solicitar el servicio en ningún momento)			
30	¿Personalizó el/la empleado/a la conversación de algún modo (p.ej., mantuvo una conversación educada) y trató a los clientes de forma individual?			
31	¿Colaboraron los empleados a la perfección para asegurar que el servicio fuera organizado y profesional sin ser molesto o repetitivo?			
32	¿Escuchaba el empleado atentamente y mantenía el contacto ocular, prestando al cliente toda su atención (es decir, el cliente no deberá tener que repetir lo que dice)?			
33	¿Se mantenían los empleados en postura alerta y respetaban la presencia del cliente al interactuar entre sí?			
34	Cuando correspondió, ¿demostró el empleado autocontrol y empatía en las interacciones delicadas, y ofreció una alternativa/resolución adecuada?			
35	¿Se despidió el/la empleado/a de forma amable y sincera? la conversación?			
<b>CARTA Y COMIDA:</b>				
36	¿Estaba el menú/lista de vinos limpio(a) y en buen estado, y era gramáticamente correcto(a) y fácil de leer?			
37	¿Se especificaron verbalmente o se mostraron claramente en el menú las opciones dietéticas alternativas (p. ej., platos vegetarianos, sin gluten, sin lactosa, etc.)?			



<b>LIGHT MEALS</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		<b>0.0%</b>	
<b>OUTLET:</b>					
<b>DATE AND TIME:</b>					
<i>El empleado continuación...</i>					
<b>ESTÁNDAR</b>		<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>	
38	¿Era atractiva la presentación de la comida y se asemejaba claramente a su descripción en el menú?				
39	¿Estaba fresca la comida y tenía buen sabor?				
40	¿Se cocinó la comida conforme a la solicitud, y se sirvió a la temperatura correcta?				
41	¿Fue aceptable el tamaño de las raciones?				
42	¿Había disponible una selección de té/s/cafés de especialidad, y se sirvió el café/té caliente y recién hecho?				
<b>DISPOSICIÓN DE LA MESA/RESTAURANTE/SALON</b>					
43	¿Era consistente la presentación de todas las mesas del salón?				
44	¿Estaba el mantel limpio, planchado y sin manchas o desgarrones? ¿Estaban las servilletas limpias, planchadas y sin manchas o desgarrones (papel no es aceptable)?				
45	¿Se proporcionaron la cubertería, vajilla y cristalería correctas, y estaban limpias y en buen estado?				
46	¿Había vinagreras con sal y pimienta? y, en caso afirmativo, ¿estaban limpias y llenas?				
<b>TOTAL NUMBER OF STANDARDS :</b>		<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>	
<b>46</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>0.0%</b>					
<b>LIGHT MEALS - PRIMARY EMOTION</b>					
<b>My primary emotion was:</b>					
<b>EMOTIONAL EXPERIENCE</b>					
Completely engaged; exceptional emotional experience <b>Pampered, Special, Indulged</b>		<b>5</b>			
Positively engaged; positive emotional experience <b>Delighted, Appreciated, Individual</b>		<b>4</b>			
Engaged; minimal emotional experience <b>Respected, Understood, Content</b>		<b>3</b>			
Dissatisfied with emotional engagement <b>Disinterested, Disconnected, Disappointed</b>		<b>2</b>			
Extremely dissatisfied with emotional experience <b>Ignored, Stressed, Frustrated</b>		<b>1</b>			
<b>Scale: 5 = extremely satisfied, 1 = extremely dissatisfied</b>					



<b>DRINKS SERVICE</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		
OUTLET: DATE AND TIME:		<b>0.0%</b>		
<b>ESTÁNDAR</b>		<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>
<b>SERVICIO:</b>				
1	¿Se recibió o saludó al cliente antes de que transcurriese un minuto de su entrada al bar/comedor?			
2	¿Se tomó nota de la orden de bebidas del cliente antes de transcurridos 3 minutos después de que éste hubiera tomado asiento?			
3	¿Demostró el/la empleado/a un buen conocimiento del producto a la hora de tomar nota de la orden?			
4	¿Ofreció el/la empleado/a una selección de marcas/variedad al tomar el pedido de la bebida, si hubo oportunidad para hacerlo?			
5	¿Ofreció el empleado la opción de pedir comida o presentó el menú del restaurante?			
6	¿Se sirvió el vino/la bebida antes de 5 minutos después de haberlo pedido?			
7	¿Se retiraron todas las bebidas en una bandeja?			
8	¿Se sirvieron las bebidas en frente del cliente (es decir, no vertidas de antemano) en el caso de bebidas en lata, botella o mixtas (no aplicable a los cócteles)?			
9	Si se pidió una copa de vino ¿presentó el/la camarero/a la botella al cliente y le sirvió directamente de ella? ¿Le ofreció el/la camarero/a una cata llenando el vaso como corresponde?			
10	¿Sirvió y colocó el camarero las bebidas/botellas sobre un posavasos?			
11	¿Se sirvieron las bebidas en la cristalería adecuada y limpia (y sin grietas ni desportilladuras) con los adornos apropiados y con un palito/pajita para moverla (si se aplica)?			
12	¿Estaban las bebidas a la temperatura correcta (si corresponde)?			
13	¿Ofreció el/la camarero/a al menos dos tentempiés de forma automática? En el caso de frutos secos con cáscara o aceitunas, ¿se sirvió un plato para las cáscaras?			
14	¿Estaban frescos los tentempiés, eran de buena calidad y se repusieron según se requirió?			
15	¿Sirvió el/la camarero/a servilletas junto con el tentempié/bebida?			
16	¿Se limpiaron rápidamente las mesas vacías?			
17	¿Ofreció el/la camarero/a una bebida adicional antes de transcurridos 2 minutos después de que el cliente hubiese terminado la primera?			
18	¿Fue la factura claramente desglosada y correcta, y se presentó y recogió sin demora?			



<b>DRINKS SERVICE</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		<b>0.0%</b>
<b>OUTLET:</b>				
<b>DATE AND TIME:</b>				
<b>ESTÁNDAR</b>	<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>	
<b>EL EMPLEADO - ESTÁNDARES DE CONDUCTA:</b>				
19	¿Tenían los empleados buen aspecto e imaculada presencia, con uniformes limpios que les quedaban bien y, si es aplicable, llevaban placas con su nombre?			
20	¿Era la forma de hablar del empleado clara, de buen ritmo, sin jerga/argot, y su dominio del inglés adecuado para ser entendido a la perfección?			
21	¿Se comunicaban los empleados de forma natural (no preparada de antemano), amistosa y expresando interés?			
22	¿Utilizaba el empleado el nombre del cliente de forma natural y discreta sin excederse en su uso?			
23	¿Demostró el empleado un alto nivel de seguridad y conocimiento al realizar sus tareas?			
24	¿Fue el servicio anticipatorio/ intuitivo y, cuando requerido, se adaptó/ajustó para satisfacer las necesidades del cliente? (es decir, el cliente no deberá tener que solicitar el servicio en ningún momento)			
25	¿Personalizó el/la empleado/a la conversación de algún modo (p.ej., mantuvo una conversación educada) y trató a los clientes de forma individual?			
26	¿Colaboraron los empleados a la perfección para asegurar que el servicio fuera organizado y profesional sin ser molesto o repetitivo?			
27	¿Escuchaba el empleado atentamente y mantenía el contacto ocular, prestando al cliente toda su atención (es decir, el cliente no deberá tener que repetir lo que dice)?			
28	¿Se mantenían los empleados en postura alerta y respetaban la presencia del cliente al interactuar entre sí?			
29	Cuando correspondió, ¿demostró el empleado autocontrol y empatía en las interacciones delicadas, y ofreció una alternativa/resolución adecuada?			
30	¿Se despidió el/la empleado/a de forma amable y sincera? la conversación?			
<b>DISPOSICIÓN DE LA MESA/BAR:</b>				
31	¿Era consistente la presentación de todas las mesas del bar?			
32	Si había una lista de bar disponible, ¿estaba limpia y en buen estado, era gramáticamente correcta y fácil de leer?			
33	Si sonaba música, ¿era apropiada para el lugar/ambiente y sonaba a un volumen adecuado?			
<b>TOTAL NUMBER OF STANDARDS:</b>		<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>
<b>33</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>0.0%</b>				



### DRINKS SERVICE - PRIMARY EMOTION

My primary emotion was:

EMOTIONAL EXPERIENCE	
Completely engaged; exceptional emotional experience <b>Pampered, Special, Indulged</b>	<b>5</b>
Positively engaged; positive emotional experience <b>Delighted, Appreciated, Individual</b>	<b>4</b>
Engaged; minimal emotional experience <b>Respected, Understood, Content</b>	<b>3</b>
Dissatisfied with emotional engagement <b>Disinterested, Disconnected, Disappointed</b>	<b>2</b>
Extremely dissatisfied with emotional experience <b>Ignored, Stressed, Frustrated</b>	<b>1</b>

Scale: 5 = extremely satisfied, 1 = extremely dissatisfied



<b>IN ROOM DINING</b>		<b>TOTAL SCORE</b>	
DATE AND TIME:		<b>0.0%</b>	
<b>ESTÁNDAR</b>	<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>
<b>PEDIDO:</b>			
1	¿Se contestó al teléfono con un saludo apropiado antes de que sonaran 3 tonos o de que transcurriesen 10 segundos?		
2	Si se mantuvo en espera al emisor de la llamada, ¿duró este tiempo de espera más de 30 segundos, o se ofreció al emisor la opción de devolverle la llamada?		
3	¿Estuvo la comunicación interrumpida por ruidos de fondo o alteraciones?		
4	¿Respondió el/la camarero/a adecuadamente a cualquier pregunta en relación con la carta y sus ingredientes?		
5	¿Tomó el/la camarero/a nota de todos los pedidos correctamente (es decir, instrucciones de cocinado, acompañamientos, etc.)?		
6	¿Aceptó el/la camarero/a alguna petición razonable fuera de la carta?		
7	Si se pidió postre, ¿ofreció el/la empleado/a al cliente la opción de servírselo una vez terminado el plato principal?		
8	¿Repitió el/la empleado/a el pedido durante la llamada o al final de la misma?		
9	¿Recordó el/la empleado/a al cliente las horas de entrega?		
10	En el caso de los pedidos digitales (p. ej., iPad, por televisión, etc.), ¿fue la facilidad sencilla de utilizar y se entregó puntualmente el pedido correcto?		
<b>VENTAS:</b>			
11	¿Sugirió la persona que tomó el orden un entrante y/o acompañamiento apropiado para la comida pedidaa?		
12	¿Ofreció la persona que tomó el pedido bebidas (p. ej., vino, cerveza, refresco, café, etc.) con la comida?		
13	¿Sugirió el/la empleado/a algún postre con la comida?		
<b>SERVICIO:</b>			
14	¿Se sirvió el pedido de acuerdo con los horarios reglamentarios? (Tarjeta de pedido de desayuno: antes de transcurridos 5 minutos desde el momento de su petición. Desayuno/almuerzo/cena: 30 minutos).		
15	¿Llamó el/la empleado/a a la puerta/timbre de la habitación y, en caso necesario, esperó 10 segundos y volvió a llamar antes de entrar a la habitación?		
16	Si había un periódico en la puerta, ¿lo recogió el/la empleado/a para entregárselo al cliente en una bandeja?		
17	¿Preguntó el/la empleado/a al cliente dónde deseaba que dejara la bandeja/carrito?		
18	¿Preparó el/la empleado/a la mesa y en el caso de un carrito, abrió el lateral y lo aseguró?		
19	¿Colocó el/la empleado/a las sillas correctamente?		
20	¿Se ofreció el/la empleado/a a servir las bebidas?		



<b>IN ROOM DINING</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		
DATE AND TIME:		<b>0.0%</b>		
<b>Servicio, continuación...</b>				
<b>ESTÁNDAR</b>	<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>	
21	¿Confirmó el empleado el pedido, y fue el pedido correcto y completo?			
22	¿Informó el/la empleado/a al cliente sobre el procedimiento de recogida de la bandeja/carrito (no aplicable si el carrito tenía encima la tarjeta de recogida)?			
23	¿Se proporcionó la cuenta en una bandeja limpia con un bolígrafo del hotel, claramente desglosada y correcta?			
24	Si se pidió la recogida de bandeja/carrito, ¿se recogió dentro de un plazo de 10 minutos en hoteles urbanos y de 15 minutos en hoteles de centros turísticos?			
<b>EL EMPLEADO - ESTÁNDARES DE CONDUCTA:</b>				
25	¿Tenían los empleados buen aspecto e imaculada presencia, con uniformes limpios que les quedaban bien y, si es aplicable, llevaban placas con su nombre?			
26	¿Era la forma de hablar del empleado clara, de buen ritmo, sin jerga/argot, y su dominio del inglés adecuado para ser entendido a la perfección?			
27	¿Se comunicaban los empleados de forma natural (no preparada de antemano), amistosa y expresando interés?			
28	¿Utilizaba el empleado el nombre del cliente de forma natural y discreta sin excederse en su uso?			
29	¿Demostró el empleado un alto nivel de seguridad y conocimiento al realizar sus tareas?			
30	¿Fue el servicio anticipatorio/ intuitivo y, cuando requerido, se adaptó/ajustó para satisfacer las necesidades del cliente? (es decir, el cliente no deberá tener que solicitar el servicio en ningún momento)			
31	¿Personalizó el/la empleado/a la conversación de algún modo (p.ej., mantuvo una conversación educada) y trató a los clientes de forma individual?			
32	¿Colaboraron los empleados a la perfección para asegurar que el servicio fuera organizado y profesional sin ser molesto o repetitivo?			
33	¿Escuchaba el empleado atentamente y mantenía el contacto ocular, prestando al cliente toda su atención (es decir, el cliente no deberá tener que repetir lo que dice)?			
34	¿Se mantenían los empleados en postura alerta y respetaban la presencia del cliente al interactuar entre sí?			
35	Cuando correspondió, ¿demostró el empleado autocontrol y empatía en las interacciones delicadas, y ofreció una alternativa/resolución adecuada?			
36	¿Se despidió el/la empleado/a de forma amable y sincera? la conversación?			



<b>IN ROOM DINING</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		
DATE AND TIME:		<b>0.0%</b>		
<b>ESTÁNDAR</b>	<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>	
<b>CARTA Y COMIDA:</b>				
37	¿Estaba el menú/lista de vinos limpio(a) y en buen estado, y era gramáticamente correcto(a) y fácil de leer?			
38	¿Se especificaron verbalmente o se mostraron claramente en el menú las opciones dietéticas alternativas (p. ej., platos vegetarianos, sin gluten, sin lactosa, etc.)?			
39	¿Era atractiva la presentación de la comida y se asemejaba claramente a su descripción en el menú?			
40	¿Estaba fresca la comida y tenía buen sabor?			
41	¿Se cocinó la comida conforme a la solicitud, y se sirvió a la temperatura correcta?			
42	¿Fue aceptable el tamaño de las raciones?			
43	¿Había disponible una selección de tés/café de especialidad, y se sirvió el café/té caliente y recién hecho?			
44	¿Se sirvieron los zumos de naranja/pomelo recién exprimidos?			
45	¿Se sirvió pan/panecillos si era apropiado para el tipo de cocina?			
<b>DISPOSICIÓN DEL CARRITO / BANDEJA:</b>				
46	¿Estaban la bandeja/carrito del servicio de habitaciones limpios y en buen estado?			
47	¿Estaba el mantel limpio, planchado y sin manchas o desgarrones? ¿Estaban las servilletas limpias, planchadas y sin manchas o desgarrones (papel no es aceptable)?			
48	¿Se proporcionaron la cubertería, vajilla y cristalería correctas, y estaban limpias y en buen estado?			
49	¿Estaba la mantequilla fresca y bien presentada (es decir, no en envases blíster)?			
50	¿Había vinagreras con sal y pimienta? En caso afirmativo, ¿estaban limpias y llenas?			
51	¿Había decoración floral fresca / decoración de mesa?			
52	¿La comida no tenía embalaje de plástico / papel / film?			
53	¿Se sirvieron condimentos junto con la comida y en los recipientes adecuados o en unos de miniatura?			
54	¿Se ofreció leche/crema junto con el café/té? ¿La selección de azúcares incluía azúcar blanco, moreno y edulcorante a disposición del cliente?			
55	En el caso del desayuno ¿se sirvieron un mínimo de tres confituras distintas (miel es aceptable)?			
<b>TOTAL NUMBER OF STANDARDS :</b>		<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>
<b>55</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>0.0%</b>				





**IN ROOM DINING - PRIMARY EMOTION**

My primary emotion was:

EMOTIONAL EXPERIENCE	
Completely engaged; exceptional emotional experience <b>Pampered, Special, Indulged</b>	<b>5</b>
Positively engaged; positive emotional experience <b>Delighted, Appreciated, Individual</b>	<b>4</b>
Engaged; minimal emotional experience <b>Respected, Understood, Content</b>	<b>3</b>
Dissatisfied with emotional engagement <b>Disinterested, Disconnected, Disappointed</b>	<b>2</b>
Extremely dissatisfied with emotional experience <b>Ignored, Stressed, Frustrated</b>	<b>1</b>

Scale: 5 = extremely satisfied, 1 = extremely dissatisfied



<b>LHW MINIMUM STANDARDS</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		
DATES:		<b>0.0%</b>		
<b>ESTÁNDAR</b>		<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>
<b>ESTÁNDARES:</b>				
1	¿Había un restaurante abierto los siete días de la semana para desayuno, almuerzo y cena?			
2	¿Había un bar abierto los siete días de la semana?			
3	¿Había un anuncio de disponibilidad del servicio de habitaciones las 24 horas del día con un servicio de comida fría y caliente a cualquier hora?			
4	¿Se ofrecía servicio de limpieza dos veces al día?			
5	¿Se ofreció servicio de acompañamiento del cliente a su habitación por parte del recepcionista o bien del portero?			
6	¿Había un anuncio de servicio de tintorería disponible 5 días a la semana y de servicio de lavandería disponible 7 días a la semana, a menos que no existiese la posibilidad de servicio de tintorería en el hotel?			
7	¿Estaba promovido el servicio de planchado en una hora, los siete días de la semana?			
8	¿Demostró el personal de cara al cliente tener un buen conocimiento laboral del idioma inglés, además del idioma local?			
9	¿Había un servicio de portería disponible desde las 07:00 a las 23:00 horas diariamente?			
10	¿Había un servicio de portería disponible las veinticuatro horas del día?			
11	¿Había servicios de conserjería/recepción disponibles desde las 07:00 hasta las 23:00 horas diariamente?			
12	¿Había una persona encargada del mostrador de recepción las veinticuatro horas del día?			
13	¿Disponía el hotel de instalaciones deportivas con mínimo 12 horas de acceso diario?			
14	¿Había disponible servicio de Internet de banda ancha en las habitaciones y en el vestíbulo?			
<b>TOTAL NUMBER OF STANDARDS :</b>		<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>
<b>14</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>0.0%</b>				



THE ROOM - PRODUCT		TOTAL SCORE			0.0%
DATES:					
ESTÁNDAR		MEET	BELOW	N/A	
<b>HABITACIÓN:</b>					
1	¿Tenía la decoración un aspecto lujoso y estaba bien combinada en toda la habitación?				
2	¿Proporcionaba la habitación gran cantidad de espacio (al menos 30 metros cuadrados para hoteles urbanos y 40 -baños incluidos- para resorts)? ¿Los muebles estaban colocados de tal forma que permitían la libertad de movimientos por la habitación?				
3	¿El suelo era de alta calidad (madera buena, mármol, granito, baldosas locales, alfombras elegantes o de alta calidad) y en buen estado?				
4	¿Las superficies de las paredes estaban bien mantenidas y mejoradas con distintos elementos de diseño (rodapié, adornos para techo, cubiertas de pared suave, paneles de madera, etc.)?				
5	¿Era cómodo el colchón y era la ropa de cama de buena calidad? (100% algodón)				
6	¿Disponía la habitación de un amplio espacio para colgar las prendas (vestidos y trajes) y de cajones grandes?				
7	¿Tenía todas las zonas de la habitación (a ambos lados de la cama, en el escritorio, en la zona de estar) excelente iluminación con focos específicos?				
8	¿Estaba todo el mobiliario en buen estado y era de buena calidad (madera de la buena)?				
9	¿Parecían nuevas todas las telas (cortinas, tapicería, cubrecamas) y estaban en buen estado?				
10	¿Disponía de televisión de plasma/LCD de pantalla plana y tenía la pantalla un mínimo de 32 pulgadas?				



THE ROOM - PRODUCT		TOTAL SCORE			0.0%
DATES:					
<i>Habitación continuación....</i>					
ESTÁNDAR	MEET	BELOW	N/A		
11	¿Funcionaban bien toda la tecnología (p. ej. iPad, sistema sonoro, cortinas eléctricas, etc.) e iluminación, y eran fáciles de utilizar?				
12	¿Disponía la habitación de una mesa auxiliar y asientos?				
13	¿Disponía la habitación de insonorización?				
14	¿Disponían las habitaciones de aire acondicionado de un panel de control climático regulable? En caso afirmativo ¿era el sistema de aire acondicionado silencioso y funcionaba correctamente?				
15	¿El escritorio/espacio de trabajo era adecuado para los negocios (múltiples enchufes libres y fácilmente accesibles)?				
16	¿Se disponía de acceso a internet con Wi-Fi de alta velocidad? En caso afirmativo, ¿era la conectividad fácil y sencilla de utilizar?				
<i>BAÑO:</i>					
17	¿Tenía la decoración un aspecto lujoso y estaba bien combinada en el cuarto de baño?				
18	¿Había suficiente espacio como para que estuvieran dos personas dentro con comodidad?				
19	¿Disponía el cuarto de baño de una bañera de tamaño completo (mínimo de 1,5 metros), una ducha independiente, lavabo e inodoro?				
20	¿Tenía la ducha una puerta fija (p.ej., las cortinas de ducha no son aceptables) y era efectiva (n/a para cuartos húmedos)?				





THE ROOM - FACILITIES		TOTAL SCORE			0.0%
DATES:					
ESTÁNDAR		MEET	BELOW	N/A	
<b>HABITACIÓN:</b>					
1	¿Disponía la habitación de dos sillas (en el caso de una habitación doble) con la altura apropiada para el carrito del servicio de habitaciones?				
2	¿Proporcionaban las cortinas una oscuridad completa cuando estaban cerradas?				
3	¿Disponía la habitación de un control de la iluminación individual desde la cama?				
4	¿Estaba en buen estado el cerrojo de la habitación y disponía de un seguro o una cadena de seguridad?				
5	¿Había un directorio completo de servicios de grado superior para el cliente (p. ej., copia impresa, iPad o por televisión), que estaba actualizado, en buen estado y era gramáticamente correcto?				
6	¿Disponía la habitación de una selección de artículos de calidad en el escritorio (al menos sobres y papelería del hotel)?				
7	¿Tenían los armarios roperos suficiente iluminación interior, o suficientes focos exteriores?				
8	¿Disponía la habitación de perchas de calidad (es decir, de madera completamente extraíbles, y no las antirrobo)? ¿Eran las perchas válidas para colgar trajes, pantalones y forradas?				
9	¿Había calzador y paraguas disponibles (el requisito de paraguas depende del destino; este artículo podría estar disponible en la habitación u ofrecerse a la entrada del hotel si las condiciones meteorológicas son inclementes)?				
10	¿Se proporcionaron una bolsa y una lista de lavandería?				
11	¿Disponía la habitación de un estante y/o banco para guardar el equipaje?				
12	¿Disponía la habitación de un espejo de cuerpo entero?				



**THE ROOM - FACILITIES**

**TOTAL SCORE** **0.0%**

DATES:

*Habitación continuación....*

ESTÁNDAR	MEET	BELOW	N/A
13 ¿Había suficientes enchufes cerca de un espejo (p. ej., para secador de pelo) y de la mesita de noche (p. ej., para teléfonos móviles)?			
14 ¿Se ofrecía una gama de enchufes eléctricos internacionales en el escritorio, o había adaptadores internacionales disponibles?			
15 ¿Disponía la habitación de minibar?			
16 ¿Había una caja fuerte en la habitación, era de tamaño adecuado (es decir, lo suficientemente grande para un ordenador portátil) y funcionaba bien/estaba disponible para uso inmediato (es decir, no estaba cerrada y sin llave)?			
17 ¿Había tres teléfonos: sobre el escritorio, junto a la cama y en el baño?			
18 ¿Funcionaban bien todos los teléfonos de la habitación, y disponían de facilidades de marcado rápido, mensajes de voz, mensaje en espera y altavoz para conferencias?			
19 ¿Había despertador en la habitación (podría ofrecerse a través de la televisión/iPad)?			
20 ¿Estaba la televisión/control remoto en buen estado/funcionaba bien, y ofrecía canales multilingües, así como canales en alta definición, y había una guía de canales impresa o que podía activarse en la televisión/iPad?			
21 ¿Disponía la televisión de conectividad HDMI o Bluetooth?			
22 ¿Había opción de vídeo bajo demanda o un reproductor de DVD/CD en buen estado?			
23 ¿Se proporcionó una selección de material de lectura (p.ej., revistas de actualidad y/o libros)?			
24 ¿Había presente decoración floral/plantas frescas en la habitación o baño?			



<b>THE ROOM - FACILITIES</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		<b>0.0%</b>	
<b>DATES:</b>					
<b>ESTÁNDAR</b>		<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>	
<b>BAÑO:</b>					
25	¿Disponía la bañera de una ducha con un elemento de sujeción en la parte superior de la pared?				
26	¿Había una alcachofa de ducha ajustable (para controlar el caudal de agua) o una ducha de lluvia?				
27	¿Había jabonera y dispensador de pañuelos de buena calidad?				
28	¿Había un espejo para maquillarse/afeitarse?				
29	¿Había un secador de pelo de buena calidad (es decir, de 1800 vatios como mínimo)? En caso afirmativo, ¿funcionaba bien?				
30	¿Había un albornoz de baño (uno para invierno y otro para verano) para cada cliente en la habitación?				
31	¿Había unas zapatillas de noche para cada cliente?				
32	¿Había un mínimo de tres toallas de baño de buena calidad y dos de manos, además de dos toallitas para la cara para cada habitación?				
33	¿Había disponible una gama completa de conveniencias (como mínimo champú, gel de ducha, loción corporal, jabón para manos, algodón desmaquillador, bastoncitos de algodón, gorro de ducha y bolsas para compresas sanitarias)?				
<b>TOTAL NUMBER OF STANDARDS:</b>		<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>	
<b>33</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>0.0%</b>					





<b>PUBLIC AREAS</b>		<b>TOTAL SCORE</b>			<b>0.0%</b>
<b>DATES:</b>					
<b>ESTÁNDAR</b>	<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>		
<b>EXTERIOR/JARDINES:</b>					
1	¿Estaba la zona exterior del hotel limpia y en buen estado?				
2	¿Era la entrada al hotel fácilmente accesible y disponía de un sistema de aparcamiento o un servicio de mozos)?				
3	¿Estaba la zona de llegada cubierta, bien iluminada y sin obstrucciones? Si no estaba suficientemente cubierta, ¿el portero ayuda automáticamente los clientes en llegada con un paragua, en caso de lluvia?				
4	¿Estaba el jardín bien mantenido y sin escombros?				
<b>VESTÍBULO:</b>					
5	¿El vestíbulo del hotel tenía un diseño lujoso/moderno y se veían limpios?				
6	¿El suelo era de alta calidad (madera buena, mármol, granito, alfombras grandes o pequeñas) y en buen estado?				
7	¿Las superficies de las paredes estaban bien mantenidas y mejoradas con distintos elementos de diseño (rodapié, adornos para techo, cubiertas de pared suave, paneles de madera, etc.)?				
8	¿Había suficientes asientos disponibles en el vestíbulo?				
9	¿Estaba todo el mobiliario en buen estado y era de buena calidad (madera buena, tejidos buenos)?				
10	¿Había atractivos arreglos florales/plantas frescas en el vestíbulo?				
11	¿Estaba el vestíbulo bien iluminado y funcionaban todas las luces correctamente?				



<b>PUBLIC AREAS</b>		<b>TOTAL SCORE</b>			<b>0.0%</b>
<b>DATES:</b>					
<b>Vestibulo continuación....</b>					
<b>ESTÁNDAR</b>	<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>		
12	¿Disponían las áreas públicas de conectividad Wi-Fi?				
13	Si se tocaba música en las áreas públicas, ¿era adecuado el volumen y era la música apropiada para el concepto?				
14	¿Había una señalización adecuada, claramente visible y de buena calidad?				
15	¿Estaban limpias, bien cuidadas y presentadas las tiendas/vitrinas?				
<b>RESTAURANTS/BARS:</b>					
16	¿Estaba el suelo del restaurante/bar limpio y en buen estado?				
17	¿Estaban las paredes del restaurante/bar bien mantenidas, y generalmente, libres de marcas?				
18	¿Estaban los restaurantes/bares suficientemente iluminados y funcionaba bien toda la iluminación?				
19	¿Estaban las mesas y sillas bien mantenidas y la tapicería de las sillas en buen estado?				
<b>PASILLOS DE LAS HABITACIONES DE LOS CLIENTES:</b>					
20	¿Los pasillos eran espaciosos, tenían un diseño lujoso y moderno y se veían limpios?				
21	¿El suelo era de alta calidad (madera buena, mármol, granito, alfombras grandes o pequeñas) y en buen estado?				
22	¿Las superficies de las paredes estaban bien mantenidas y mejoradas con distintos elementos de diseño (rodapié, adornos para techo, cubiertas de pared suave, paneles de madera, etc.)?				



<b>PUBLIC AREAS</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		<b>0.0%</b>	
<b>DATES:</b>					
<b><i>Pasillos de las habitaciones de los clientes continuación....</i></b>					
<b>ESTÁNDAR</b>	<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>		
23	¿Estaban los pasillos bien iluminados y funcionaban todas las luces correctamente?				
24	¿Estaba todo el mobiliario en buen estado y era de buena calidad (madera buena, tejidos de alta calidad)?				
25	¿Había un teléfono interno en cada piso?				
26	¿Estaban todos los letreros con el nombre del hotel en el lugar adecuado, limpios y en buen estado?				
27	¿Se retiraban con regularidad las bandejas / carritos y equipo operativo?				
28	¿Estaban claramente marcadas todas las salidas de emergencia y accesorios? ¿Estaba limpio y libre de obstáculos el hueco de la escalera?				
<b>ASEOS:</b>					
29	¿Eran los aseos de diseño lujoso, aspecto fresco y estaban bien ventilados (es decir, libres de olores desagradables)?				
30	¿El suelo y el acabado del tocador era de alta calidad (madera buena, mármol, granito, alfombras grandes o pequeñas) y estaba en buen estado?				
31	¿Estaban todas las paredes empapeladas/azulejos/pintura libres de agujeros/desportilladuras/manchas?				
32	¿Eran los cubículos buenos (madera buena), estaban en buen estado y disponían de colgadores?				
33	¿Estaban bien iluminados los aseos?				
34	¿Estaban todos los retretes, urinarios y lavabos limpios, en buen estado y funcionaban correctamente?				





LEADING QUALITY ASSURANCE

**FITNESS FACILITIES**

**TOTAL SCORE** **0.0%**

DATE AND TIME:

**ESTÁNDAR**

**MEET BELOW N/A**

**EL EMPLEADO - ESTÁNDARES DE CONDUCTA:**

1	¿Tenían los empleados buen aspecto e inmaculada presencia, con uniformes limpios que les quedaban bien y, si es aplicable, llevaban placas con su nombre?				
2	¿Era la forma de hablar del empleado clara, de buen ritmo, sin jerga/argot, y su dominio del inglés adecuado para ser entendido a la perfección?				
3	¿Se comunicaban los empleados de forma natural (no preparada de antemano), amistosa y expresando interés?				
4	¿Utilizaba el empleado el nombre del cliente de forma natural y discreta sin excederse en su uso?				
5	¿Demostró el empleado un alto nivel de seguridad y conocimiento al realizar sus tareas?				
6	¿Fue el servicio anticipatorio/ intuitivo y, cuando requerido, se adaptó/ajustó para satisfacer las necesidades del cliente? (es decir, el cliente no deberá tener que solicitar el servicio en ningún momento)				
7	¿Personalizó el/la empleado/a la conversación de algún modo (p.ej., mantuvo una conversación educada) y trató a los clientes de forma individual?				
8	¿Escuchaba el empleado atentamente y mantenía el contacto ocular, prestando al cliente toda su atención (es decir, el cliente no deberá tener que repetir lo que dice)?				
9	¿Se mantenían los empleados en postura alerta y respetaban la presencia del cliente al interactuar entre sí?				
10	Cuando correspondió, ¿demostró el empleado autocontrol y empatía en las interacciones delicadas, y ofreció una alternativa/resolución adecuada?				
11	¿Se despidió el/la empleado/a de forma amable y sincera? la conversación?				
<b>GIMNASIO:</b>					
12	¿Parecía nueva la decoración y de buena calidad (con acabado moderno)?				



<b>FITNESS FACILITIES</b>		<b>TOTAL SCORE</b>			<b>0.0%</b>
<b>DATE AND TIME:</b>					
<b>Gimnasio continuación...</b>					
<b>ESTÁNDAR</b>	<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>		
13	¿Estaba el gimnasio limpio y sin olores y con la temperatura adecuada?				
14	¿Estaban las paredes, techos y suelos limpios y bien mantenidos?				
15	¿Estaban las ventanas/espejos limpios y sin marcas ni manchas?				
16	¿Había suficiente iluminación?				
17	¿Era correcta la distribución del gimnasio y ofrecía una variedad de diferentes máquinas para hacer deporte (al menos 5 máquinas de cardio y 5 de resistencia - que se pueden integrar en una universal), además de variedad de pesas y funcionaban correctamente todas las máquinas?				
18	¿Había pantallas de televisión individuales para cada máquina cardiovascular, y funcionaban bien?				
19	¿Se ofrecieron auriculares gratuitos? ¿Estaban limpios y funcionaban correctamente?				
20	¿Había una selección de material de lectura disponible (p.ej., revistas de actualidad/periódicos)?				
21	¿Había toallas limpias disponibles y un dispensador de agua o agua embotellada?				
22	¿Había un reloj fácilmente visible?				
23	¿Había una fuente con fruta fresca disponible?				
<b>PISCINA / PLAYA:</b>					
24	¿Estaba la piscina limpia, con buena temperatura y buen servicio de mantenimiento (es decir, buen alicatado, iluminación, etc.)?				



<b>FITNESS FACILITIES</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		<b>0.0%</b>	
<b>DATE AND TIME:</b>					
<b>Piscina/playa continuación...</b>					
<b>ESTÁNDAR</b>	<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>		
25	¿Disponía la piscina de señales relativas a la profundidad de la misma?				
26	¿Estaba limpia y libre de restos de cualquier tipo los alrededores de la piscina?				
27	¿Había amplias tumbonas, mesas y sombrillas limpias y en buen estado?				
28	¿Había toallas disponibles?				
29	¿Había duchas disponibles en la piscina y/o playa?				
30	Si había piscina exterior en el hotel, ¿se ofreció algún encargado para poner toallas en la tumbona y le invitó a agua?				
31	En los hoteles de centros turísticos, ¿se ofrecían servicios de cortesía en la piscina exterior (p. ej., limpieza de gafas de sol, sorbetes, crema solar, etc.)?				
32	En los hoteles de centros turísticos, ¿se ofrecía en la piscina una selección de revistas de estilo actuales como cortesía?				
33	¿Había un servicio de camareros del hotel en la piscina y/o playa?				
<b>PISTAS DE TENIS / SQUASH:</b>					
34	¿Estaban las pistas de tenis limpias y sin restos de ningún tipo?				
35	¿Estaba la superficie de la pista de tenis bien cuidada y las líneas claramente marcadas?				
36	¿Estaban en buen estado las redes de la pista de tenis?				
<b>BAÑO DE VAPOR/SAUNA/JACUZZI:</b>					
37	¿Había instrucciones de seguridad claramente señalizadas en el exterior?				



<b>FITNESS FACILITIES</b>		<b>TOTAL SCORE</b>			<b>0.0%</b>
<b>DATE AND TIME:</b>					
<i>Baño de vapor/sauna/jacuzzi continuación...</i>					
<b>ESTÁNDAR</b>	<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>		
38	¿Estaban estas instalaciones limpias, bien mantenidas y con la temperatura adecuada?				
39	¿Había en la sauna un termómetro y un cronómetro?				
<b>VESTUARIOS:</b>					
40	¿Parecía nueva la decoración y de alta calidad (acabado moderno)?				
41	¿Estaban las paredes, techos y suelos limpios y bien mantenidos?				
42	¿La iluminación era completa?				
43	¿Estaban las duchas limpias y funcionaban correctamente?				
44	¿Había un sistema de suministro de champú/jabón acondicionador en el cubículo de la ducha?				
45	¿Estaban las taquillas limpias, en buen estado y tenían una apariencia atractiva?				
46	¿Había toallas, albornoces y calzado limpios y de buena calidad?				
47	¿Había un espejo para afeitarse/maquillarse, bien iluminado y de fácil acceso?				
48	¿Había un secador de pelo de buena calidad (es decir, de 1800 vatios como mínimo)? En caso afirmativo, ¿funcionaba bien?				
49	¿Había diversas conveniencias a disposición (como mínimo loción corporal, desodorante, artículos para el cuidado del cabello, cuchillas de afeitar, crema de afeitar)?				
<b>TOTAL NUMBER OF STANDARDS :</b>		<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>	
<b>49</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>0.0%</b>					





<b>BACK OF HOUSE</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		<b>0.0%</b>	
<b>DATE AND TIME:</b>					
<b>ESTÁNDAR</b>		<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>	
<b>PRODUCTO DEL ÁREA TRASERA:</b>					
1	¿Estaban limpias y bien mantenidas las áreas de almacenamiento de desechos y de recepción de materiales?				
2	¿Estaban todas las cocinas limpias y bien cuidadas?				
3	¿Llevaba todo el personal de la cocina uniformes completos y limpios?				
4	¿Había letreros sobre seguridad/higiene claramente visibles?				
5	¿Funcionaban correctamente todos los sistemas de refrigeración?				
6	¿Estaba limpio el interior del frigorífico y sin olores?				
7	¿Estaba el contenido del frigorífico dispuesto de forma ordenada (no en el suelo)?				
8	¿Estaban todos los alimentos correctamente envueltos?				
9	¿Estaban las áreas de la cocina correctamente ventiladas?				
10	¿Había amplios lavabos, jabones antibacterial y toallita de papel?				
11	¿Disponía la cocina de un botiquín bien provisto y fácilmente accesible?				
12	¿Estaban limpias y ordenadas las áreas posteriores del edificio (lavandería, servicio de mantenimiento, etc.)?				



<b>BACK OF HOUSE</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		<b>0.0%</b>	
<b>DATE AND TIME:</b>					
<i>Área trasera continuada...</i>					
<b>ESTÁNDAR</b>	<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>		
13	¿Estaban limpias y bien cuidadas todas las paredes de la parte posterior del edificio?				
14	¿Estaba el suelo limpio y en buen estado?				
15	¿Estaban suficientemente iluminadas las áreas posteriores del edificio?				
16	¿Estaban las áreas de la parte posterior del edificio libres de obstáculos?				
17	¿Estaban los vestuarios del personal limpios y bien cuidados?				
18	¿Funcionaban bien los lavabos, duchas e inodoros de los empleados, y había jabón líquido y toallas en los lavabos?				
19	¿Estaban las taquillas limpias y bien cuidadas?				
20	¿Disponían de una ventilación adecuada los vestuarios del personal?				
21	¿Estaba limpia y bien cuidada la cantina del personal?				
22	¿Había disponible un ascensor exclusivo para la plantilla?				
23	¿Había disponible una entrada exclusiva para la plantilla (p.ej., separada de la entrada de clientes)?				
<b>TOTAL NUMBER OF STANDARDS :</b>		<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>	
<b>23</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>0.0%</b>					



<b>TRANSPORT</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		
DATE AND TIME:		<b>0.0%</b>		
<b>ESTÁNDAR</b>		<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>
<b>TRANSFERENCIA:</b>				
1	¿Había alguna persona representante del hotel en el punto de recogida del cliente a la hora prevista?			
2	¿Disponía el empleado de un letrero/iPad donde estaba impreso (es decir, no escrito a mano) con ortografía correcta el nombre del cliente o el nombre del hotel?			
3	¿Ofreció el/la empleado/a ayuda con las maletas?			
4	¿Ofreció el/la empleado/a ayuda para abrir y cerrar las puertas del vehículo?			
5	¿Indicó el/la empleado/a la duración estimada del viaje?			
6	¿Había revistas/periódicos de actualidad disponibles para el cliente?			
7	¿Había disponible agua embotellada?			
8	¿Se proporcionaban cargadores de teléfono para uso del cliente?			
9	Si el hotel era el propietario del transporte, ¿disponía el vehículo de servicio Wi-Fi?			
10	¿Preguntó el/la empleado/a si el cliente deseaba escuchar música? ¿Estaba el volumen de la radio al nivel apropiado?			
11	¿Preguntó el/la empleado/a si la temperatura del coche era satisfactoria?			
12	¿Condujo el/la empleado/a de forma segura y cuidadosa?			
13	¿Llamó el/la empleado/a al hotel con manos libres para notificar la hora prevista de recepción del cliente al hotel?			
<b>EL EMPLEADO - ESTÁNDARES DE CONDUCTA:</b>				
14	¿Tenían los empleados buen aspecto e imaculada presencia, con uniformes limpios que les quedaban bien y, si es aplicable, llevaban placas con su nombre?			
15	¿Era la forma de hablar del empleado clara, de buen ritmo, sin jerga/argot, y su dominio del inglés adecuado para ser entendido a la perfección?			
16	¿Se comunicaban los empleados de forma natural (no preparada de antemano), amistosa y expresando interés?			
17	¿Utilizaba el empleado el nombre del cliente de forma natural y discreta sin excederse en su uso?			
18	¿Demostró el empleado un alto nivel de seguridad y conocimiento al realizar sus tareas?			
19	¿Fue el servicio anticipatorio/ intuitivo y, cuando requerido, se adaptó/ajustó para satisfacer las necesidades del cliente? (es decir, el cliente no deberá tener que solicitar el servicio en ningún momento)			
20	¿Personalizó el/la empleado/a la conversación de algún modo (p.ej., mantuvo una conversación educada) y trató a los clientes de forma individual?			

<b>TRANSPORT</b>		<b>TOTAL SCORE</b>		
DATE AND TIME:		<b>0.0%</b>		
<i>El empleado continuación...</i>				
ESTÁNDAR		MEET	BELOW	N/A
21	¿Escuchaba el empleado atentamente y mantenía el contacto ocular, prestando al cliente toda su atención (es decir, el cliente no deberá tener que repetir lo que dice)?			
22	¿Se mantenían los empleados en postura alerta y respetaban la presencia del cliente al interactuar entre sí?			
23	Cuando correspondió, ¿demostró el empleado autocontrol y empatía en las interacciones delicadas, y ofreció una alternativa/resolución adecuada?			
24	¿Se despidió el/la empleado/a de forma amable y sincera? la conversación?			
<b>PRODUCTO - VEHÍCULO:</b>				
25	¿Era el vehículo provisto de alta calidad y estaba en excelente estado?			
26	¿Estaba limpio y abrigado el vehículo?			
27	¿Estaba limpio, ordenado y sin olores el interior del vehículo?			
<b>TOTAL NUMBER OF STANDARDS:</b>		<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>
27		0	0	0
<b>0.0%</b>				

<b>TRANSPORT - PRIMARY EMOTION</b>	
<b>My primary emotion was:</b>	
<b>EMOTIONAL EXPERIENCE</b>	
Completely engaged; exceptional emotional experience <b>Pampered, Special, Indulged</b>	<b>5</b>
Positively engaged; positive emotional experience <b>Delighted, Appreciated, Individual</b>	<b>4</b>
Engaged; minimal emotional experience <b>Respected, Understood, Content</b>	<b>3</b>
Dissatisfied with emotional engagement <b>Disinterested, Disconnected, Disappointed</b>	<b>2</b>
Extremely dissatisfied with emotional experience <b>Ignored, Stressed, Frustrated</b>	<b>1</b>
<b>Scale: 5 = extremely satisfied, 1 = extremely dissatisfied</b>	



<b>SPA TREATMENT</b>		<b>TOTAL SCORE</b>	<b>0.0%</b>	
<b>DATE AND TIME:</b>				
<b>El tratamiento continuación...</b>				
<b>STANDARD</b>	<b>MEET</b>	<b>BELOW</b>	<b>N/A</b>	
19	¿Se observó evidencia de la aplicación de procedimientos apropiados de desinfección durante el tratamiento (es decir, se vio que el proveedor del servicio se lavaba las manos, o éste comunicó verbalmente al cliente que lo había hecho)?			
20	¿Se aseguró el/la encargado/a del tratamiento de que el cliente estaba cómodo antes de comenzar con el tratamiento?			
21	Al realizar el masaje, ¿se colocó una almohada o toalla enrollada debajo de los tobillos del cliente mientras estaba boca abajo y debajo de las rodillas mientras estaba boca arriba?			
22	¿Se ofreció una máscara para los ojos/toalla para la cara cuando el cliente se puso boca arriba (n/a para tratamientos faciales)?			
23	¿Se cubrió al cliente adecuadamente con toallas?			
24	Si se hizo un masaje, ¿confirmó el/la masajista que la presión era agradable para el cliente?			
25	¿Estuvo el tratamiento libre de interrupciones y ruido exterior?			
26	¿Le preguntó el proveedor del servicio al cliente si le gustaría escuchar música? Si la respuesta fue afirmativa, ¿se puso a un volumen apropiado?			
27	¿Comenzó y acabó el tratamiento a la hora estimada? ¿Tuvo la duración estimada?			
28	Una vez finalizado el tratamiento, ¿se aseguró el/la encargado/a del tratamiento de que el cliente quedó satisfecho?			
29	¿Se ofreció una variedad de bebidas al concluir el tratamiento, o había bebidas disponibles en la sala de relajación?			
30	¿Se acompañó al cliente hacia el salón, vestuario/taquillas o área de recepción y se le agradeció su visita?			
31	¿Reflejó el tratamiento recibido lo que se anunciaba?			
32	¿Estaba la sala de tratamiento limpia y bien presentada, con toda la ropa blanca/toallas limpias y en excelente estado?			
33	¿Estaba la cuenta claramente desglosada y era correcta?			
<b>EL EMPLEADO - ESTÁNDARES DE CONDUCTA:</b>				
34	¿Tenían los empleados buen aspecto e imaculada presencia, con uniformes limpios que les quedaban bien y, si es aplicable, llevaban placas con su nombre?			
35	¿Era la forma de hablar del empleado clara, de buen ritmo, sin jerga/argot, y su dominio del inglés adecuado para ser entendido a la perfección?			
36	¿Se comunicaban los empleados de forma natural (no preparada de antemano), amistosa y expresando interés?			
37	¿Utilizaba el empleado el nombre del cliente de forma natural y discreta sin excederse en su uso?			
38	¿Demostró el empleado un alto nivel de seguridad y conocimiento al realizar sus tareas?			











**ORIENT-EXPRESS INTANGIBLE BRAND STANDARDS**

**TOTAL SCORE** **0.0%**

DATES:

STANDARD	SCORE	COMMENTS
<i>STANDARDS - BRANDING:</i>		
<p>Se ha pedido a la dirección que defina diversos momentos significativos durante la estancia del huésped en que se evidencian los valores de la marca Orient-Express (a saber Encanto, Descubrimiento, Autenticidad y Carácter).</p> <p>Respecto a cada uno de los seis aspectos siguientes, ¿era evidente que se estaban cumpliendo al menos dos valores de la marca (sobre la base de dos valores por categoría)? En caso afirmativo, sírvase manifestar en las casilla para observaciones cuáles dos valores se estaban cumpliendo e informe detalladamente en qué consistían los mismos.</p>		<p>The examples that Orient-Express are seeking go beyond those ordinarily expected from a luxury hotel. They should be 'special'. Provision of a bottle of water for a transfer or a hand towel at check-in are seen as 'should be done' rather than examples of Orient-Express values.</p> <p><b>Delight</b> Examples - imaginative turndown/departure gift, valet guest's car prior to departure  <b>Discovery</b> Examples - present a list of 'discovery activities' to celebrate the location, signature drink in the bar specific to location, wine tastings from local wine producers  <b>Authenticity</b> Examples - play local music in transfer to the hotel, local products in the minibar, local dishes, language classes  <b>Character</b> Examples - staff that stand out as unique characters that add to the overall experience</p>
<p><b>1 Llegada (desde traslado hasta introducción a la habitación)</b> Encanto Descubrimiento Autenticidad Carácter</p>		
<p><b>2 La habitación (al llegar, servicios durante el día, servicio de turndown)</b> Encanto Descubrimiento Autenticidad Carácter</p>		
<p><b>3 Conserje</b> Encanto Descubrimiento Autenticidad Carácter</p>		
<p><b>4 Cena</b> Encanto Descubrimiento Autenticidad Carácter</p>		
<p><b>5 Bar</b> Encanto Descubrimiento Autenticidad Carácter</p>		
<p><b>6 Partida (desde la salida del hotel hasta el traslado)</b> Encanto Descubrimiento Autenticidad Carácter</p>		
<b>TOTAL NUMBER OF STANDARDS:</b>		
<b>12</b>		<b>0</b>
<b>0.0%</b>		



(HOTEL NAME)	HOTEL % SCORE	EMOTIONAL DESCRIPTOR	EMOTIONAL RATING
<b>FRONT OFFICE</b>			
RESERVATIONS	0.0%		
CHECK IN	0.0%		
CHECK OUT	0.0%		
PORTER/DOORMAN – ARRIVAL	0.0%		
PORTER/DOORMAN – DEPARTURE	0.0%		
GUEST SERVICES/CONCIERGE	0.0%		
SWITCHBOARD – WAKE UP CALL	0.0%		
<b>FRONT OFFICE OVERALL</b>	<b>0.0%</b>		<b>0.00</b>
<b>HOUSEKEEPING</b>			
HOUSEKEEPING ARRIVAL	0.0%		
TURNDOWN	0.0%		
SERVICING	0.0%		
LAUNDRY	0.0%		
<b>HOUSEKEEPING OVERALL</b>	<b>0.0%</b>		
<b>FOOD AND BEVERAGE</b>			
BREAKFAST – (RESTAURANT NAME)	0.0%		
RESTAURANT – (RESTAURANT NAME)	0.0%		
BUFFET – (RESTAURANT NAME)	0.0%		
LIGHT MEALS – (OUTLET NAME)	0.0%		
DRINKS SERVICE – (OUTLET NAME)	0.0%		
IN-ROOM DINING – (MEAL PERIOD)	0.0%		
<b>FOOD AND BEVERAGE OVERALL</b>	<b>0.0%</b>		<b>0.00</b>
<b>PRODUCT</b>			
LHW MINIMUM OPERATING STANDARDS	0.0%		
THE ROOM – PRODUCT	0.0%		
THE ROOM – FACILITIES/AMENITIES	0.0%		
PUBLIC AREAS – PRODUCT	0.0%		
FITNESS FACILITIES	0.0%		
BACK OF HOUSE	0.0%		
<b>PRODUCT OVERALL</b>	<b>0.0%</b>		
<b>OTHER</b>			
TRANSPORT	0.0%		
SPA TREATMENT	0.0%		
<b>OTHER OVERALL</b>	<b>0.0%</b>		<b>0.00</b>
<b>HOTEL OVERALL</b>	<b>0.0%</b>		<b>0.00</b>
<b>0.0%</b>			
LHW BRANDING STANDARDS	0.0%		
ORIENT-EXPRESS TANGIBLE BRAND STANDARDS	0.0%		
ORIENT-EXPRESS INTANGIBLE BRAND STANDARDS	0.0%		