

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ingeniería Marítima, Ciencias Biológicas, Oceánicas y
Recursos Naturales



Caso de Estudio

***Análisis comparativo del perfil del turista que se hospeda en
el Hotel Palace antes y después de su remodelación.***

EXAMEN COMPLEXIVO

Fase Oral

Previa la Obtención del título de:

LICENCIADA EN TURISMO

Presentado por:

María Fernanda Oyola Gómez.

Guayaquil-Ecuador

2015

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a mi madre en el cielo por siempre brindarme la fortaleza y sabiduría necesaria para seguir adelante ante cualquier situación.

A mis maestros, quienes han sembrado una semilla de conocimientos dentro de mí; dicha semilla ya está empezando a dar frutos.

A mis jefes y compañeros de trabajo en el Hotel Palace, por darme la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente y estar prestos ante cualquier requerimiento que yo tenga.

María Fernanda Oyola Gómez

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a mis padres, hermanos y abuela materna. Ellos son el motor fundamental de mi vida, pues me brindan su amor y confianza de manera incondicional. Ustedes son la razón por la que me he convertido en esta persona el día de hoy.

A los amigos que he formado a lo largo de mi vida, a mis amigos universitarios quienes siempre han buscado la forma de robarme una sonrisa y brindarme muchas alegrías. Gracias por su amistad verdadera, aquella que siempre llevaré en mi corazón.

Les agradezco por ayudarme a cumplir mis metas y por siempre creer en mí. Gracias de verdad.

María Fernanda Oyola Gómez

TRIBUNAL DE EXAMEN COMPLEXIVO



MBA. Cinthy Veintimilla Mariño
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



M.Sc. Julio Gavilanes Valle
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

“Análisis comparativo del turista que se hospeda en el Hotel Palace antes y después de su remodelación”

María Fernanda Oyola Gómez

Facultad de Ingeniería Marítima, Ciencias Biológicas, Oceánicas y Recursos Naturales

Licenciatura en Turismo

Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL)

Campus Gustavo Galindo, Km 30.5 vía Perimetral

Apartado 09-01-5863

mfoyola@espol.edu.ec

Resumen

En el año 1958, cuando el negocio de oficinas renteras se contraba de moda en Guayaquil, y un hombre Vittorio Miraglia, decidió convertir el terreno disponible para ese fin en lo que ahora conocemos como Hotel Palace.

Actualmente Hotel Palace se encuentra como el 3ero de 58 hoteles en Guayaquil, de acuerdo al sitio web TripAdvisor, pero para llegar a tener el reconocimiento de hoy ha tenido que sufrir varias transformaciones en sus 57 años de existencia.

El presente estudio realiza un recorrido por la historia de dicho Hotel, conociendo los servicios que ofrece, su planta operativa, y repasando el tipo de turista que lo visitaba hace tantos años y el que ahora llega a sus instalaciones. Desde el año 2007 se tomó una rienda distinta a través de remodelaciones e implementaciones a nivel estructural y organizacional los cuales han permitido llegar al sitial que ahora se posee.

Palabras Claves: Hoteles, Hotelería, Guayaquil, perfil del turista, servicios.

Abstract

On 1958, when office renting business was at its peak in Guayaquil, a man, Vittorio Miraglia decided to turn a piece of land from his original idea to what we know today as Hotel Palace.

Noadays, Hotel Palace finds itself at no. 3 out of a 58 Guayaquil Hotels Ranking according to website TripAdvisor.com, however, in order to have the recognition that now has several transformations have taken place in 57 years of existence.

The current investigation takes on a journey through the Hotel's history, by getting to know the service offered, its workers, and checking on the type of tourist that used to visit the place so many years ago versus the one that arrives to these installations nowadays. Since 2007, a different path was taken and through remodeling and implementations to a organizational and structural level it has allowed the hotel to reach the status they have today.

Keywords: Hotels, Hospitality, Guayaquil, Tourist Profile, Services.

1. Introducción

Desde el año de su inauguración, 1958, el Hotel Palace se ha convertido en uno de los hoteles emblemáticos de la ciudad de Guayaquil debido a su antigüedad. Ubicado en las calles Luque y Chile, el establecimiento cuenta con una estructura arquitectónica de 6 pisos en los cuales albergan 95 habitaciones, 4 salones de eventos, 1 restaurante y una cafetería.

El objetivo del presente estudio es realizar un análisis entre la demanda actual versus la demanda pasada, para lograr determinar el tipo de turista que se hospeda en el Hotel Palace.

Asimismo, se debe conocer los productos turísticos ofertados por el hotel antes de su remodelación en el año 2007, al igual que los cambios realizados tanto en la cultura organizacional interna como externa.

Esto nos ayudará a tener una clara diferenciación, la cual nos permitirá conocer los métodos de manejo de la empresa que han permitido su continuidad y posicionamiento en 57 años de existencia.

1.1 Datos Generales

El Hotel Palace Guayaquil es un establecimiento turístico que ofrece servicios de alojamiento y se encuentra catalogado como

primera categoría (cuatro estrellas). Fundado por Vittorio Miraglia en el año de 1958, en un inicio el edificio fue concebido para el negocio de oficinas renteras, bastante popular en el Guayaquil de entonces, sin embargo fue convencido de abandonar su idea anterior, y convertir dicha edificación en un hotel debido a la falta de establecimientos de categoría en la ciudad.

Las actividades del hotel se iniciaron con 48 habitaciones, hasta la muerte del Sr. Miraglia en el año de 1986. Luego quedó a cargo de la gerencia su hijo Vittorio Miraglia Orabona.

- ✓ Entre los cambios establecidos se encuentran:
- ✓ La adquisición de un terreno contiguo que permitió la ampliación de habitaciones.
- ✓ La readecuación de ventanas, sistemas internos de drenaje y habitaciones.
- ✓ La creación del deli-cafetería "La pausa" en el año 2010.
- ✓ La reubicación del Restaurante Palace del 5to piso a la planta baja.
- ✓ La adquisición de modernos ascensores.

Al día de hoy, Hotel Palace se ubica en el tercer lugar de cincuenta y ocho hoteles en la ciudad de Guayaquil de acuerdo al portal TripAdvisor, por lo cual ha sido galardonado por el sitio web de viajeros en algunas ocasiones.

2. Servicios

2.1 Servicios ofertados en la actualidad.



Como se puede apreciar en el cuadro anterior, actualmente en el Hotel Palace se pueden definir como servicios principales además del alojamiento a:

1.- Salones de Eventos.- Se habilitaron cuatro salones donde se realizan toda clase de eventos sociales y corporativos. Cuentan con la capacidad de albergar hasta 120 personas.

2.- Lavandería.- En el mismo sexto piso se acomodó el salón correspondiente a la lavandería, el cual tiene un horario de atención de 8:00 am a 20:00 pm. Asimismo, las

camareras se encuentran capacitadas para coser prendas.

3.- Gimnasio.- Ubicado en el quinto piso del hotel, aunque es pequeño cuenta con máquinas para realizar ejercicios. Se encuentra disponible las 24 horas del día.

4.- Alojamiento.- La razón de existir del hotel en sí, las 95 habitaciones se encuentran distribuidas en cinco pisos, las cuales se clasifican en:

Habitación Individual

Habitación Doble

Habitación Matrimonial

Habitación Junior Suite

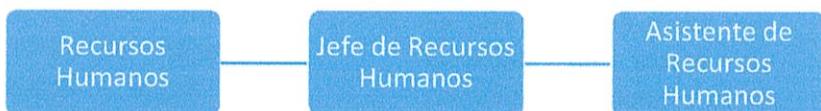
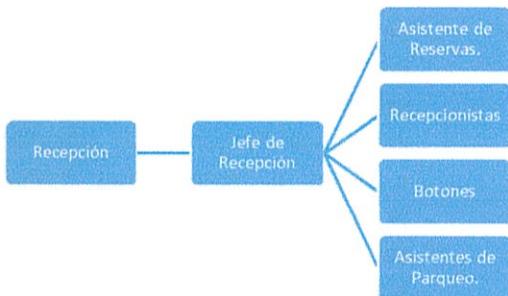
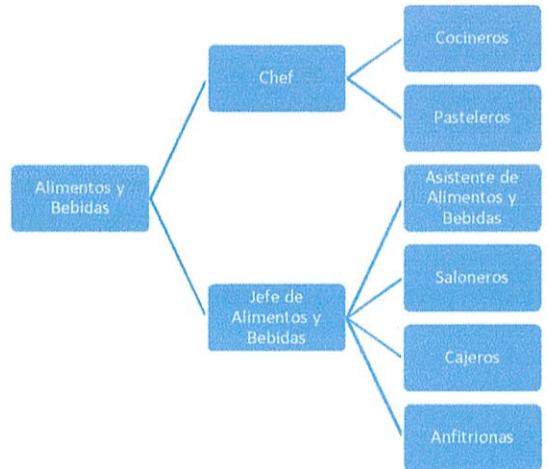
5.- Restaurante.- Restaurante Palace ofrece una variedad de platos nacionales e internacionales, entre los más reconocidos están los cremosos, moros, lomos, además de la bebida insignia del hotel: la limonada de coco.

El desayuno es tipo buffet, manteniendo un estilo americano con panes, yogurt, frutas, tostadas francesas, pancakes, huevos, entre otros.

6.- Cafetería.- En el año 2010, en el local ubicado en la calle Chile se inaugura la cafetería La Pausa donde se comercializan sándwiches, piqueos, postres, bebidas y demás.

2.2 Organización Interna.

Al momento la empresa cuenta con los siguientes departamentos:



De acuerdo con la información levantada durante entrevistas con el dueño del hotel y algunos empleados, la remodelación que se llevó a cabo entre el 2004 y 2007 fue crucial para el futuro del hotel. El departamento de alimentos y bebidas cambió, pues se contrató a un chef, cocineros especializados, anfitriones y salones; el menú tuvo variaciones y de ahí nació uno de los platos más reconocidos del hotel: el moro cremoso de lentejas y la que se convertiría en la bebida insignia del Hotel Palace: la limonada de coco. Por otra parte, los anfitriones tomaron la posta al ser los encargados directos de velar por la satisfacción del cliente bajo dos turnos: desayunos y cenas.

En el área de recepción se incorporó una modernización del sistema de reservas con el agente encargado de receptor todas las reservas que llegan al hotel a través de internet. Junto con el departamento de marketing se decidió cambiar los canales de distribución y se optó por la promoción en línea como otra forma de atraer turistas extranjeros; se renovaron convenios con empresas, y al mostrar una infraestructura diferente ejecutivos de mejor categoría comenzaron a llegar - una mejor jerarquía de éstos huéspedes también significaban un mejor cuidado dentro de las habitaciones.

Con la apertura de los salones de eventos, una coordinadora se convirtió en la encargada de realizar los contratos para la realización de distintos tipos de reuniones dentro de dichos salones.

El departamento de mantenimiento creció al tener un mayor número de operadores dentro del mismo, lo cual permitió que las nuevas maquinarias adquiridas logren tener un mejor proceso de uso y cuidados el cual conlleva a una mayor vida útil.

Cabe recalcar que de acuerdo al Reglamento General de Actividades Turísticas, Capítulo I, Sección I, Artículo 11, establece que todo establecimiento de cuatro estrellas debe contar con los siguientes servicios:

- ✓ De Recepción y Consejería.
- ✓ De pisos para el mantenimiento de las habitaciones, así como su limpieza y preparación, a cargo de una ama de llaves.
- ✓ Debe existir mínimo una camarera por cada catorce habitaciones.
- ✓ De comedor que debe estar atendido por un Maitre o Jefe de Comedor, asistido por el personal necesario. Los jefes de comedor deberán tener conocimientos de por lo menos el idioma inglés.
- ✓ Se ofrecerá una carta con variedad de platos de cocina internacional y otros típicos de comida nacional. La carta de vinos será amplia y deberá contener marcas de reconocido prestigio.
- ✓ Existirá una central con por lo menos cinco líneas atendidas permanentemente por personal experto y eficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz.

- ✓ De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del establecimiento. Esta dependencia deberá tener una batería de lavado con una capacidad mínima de una libra por habitación.
- ✓ Médico, debidamente atendido por un enfermero; éste último atenderá permanentemente. Dichos servicios de prestarán con cargo al cliente que los requiera.

3. Perfil del Turista

De acuerdo con los datos obtenidos a través del departamento de marketing los turistas que arriban al Hotel Palace en la actualidad, en su gran mayoría son empresarios cuyas compañías mantienen alguna clase de convenios con el hotel. Son de edad media entre 35 y 45 años, y su estadía puede ser de 3 días a una semana - con ciertos casos excepcionales que alargan su estadía a más de una semana por razones laborales.

Los turistas extranjeros que arriban al hotel en la actualidad son aquellos que vienen de paso a la ciudad, su destino final en la mayoría de los casos es Galápagos. Su estadía es de una noche antes del viaje hacia las islas, y de otra noche antes de regresar a sus países de origen.

Asimismo existen grupos de adultos jóvenes quienes también realizan su estadía dentro del hotel, la cual es de una noche. Llegan en la tarde, realizan el check-in y hacen su salida temprano en la mañana. Las nacionalidades varían, teniendo mayor acogida los turistas de Estados Unidos, distintos sectores de Europa como Alemania, Italia, Países Bajos, Inglaterra y en menor cantidad de Canadá y Australia.

A nivel de América Latina arriban turistas de Colombia, Perú, Chile, Argentina y asimismo su estadía no va más allá de uno a tres días.

3.1 Perfil del Turista antes del proceso de remodelación 2004-2007.

Debido a factores externos como la regeneración urbana, y en parte a internos como la antigüedad del hotel en sí, el número de turistas que llegaban a hospedarse era realmente bajo.

No se ha encontrado un registro exacto de este tipo de turista, la información obtenida sobre el mismo ha sido en base a conversaciones sostenidas con dos de los empleados más antiguos del hotel, al igual que con el dueño del mismo. En resumen:

- ✓ Los empresarios siempre han sido considerados como la base fundamental del alojamiento del hotel.

No obstante, el tipo de empresarios que llegaban al mismo no eran altos ejecutivos, sino empleados con poco cuidado de las instalaciones del hotel, lo cual hacía mucho más difícil el mantenimiento de las mismas.

- ✓ Turistas de paso, no eran extranjeros, en su mayoría nacionales quienes se quedaban pocas noches dentro del hotel.

4. Problemas que implican la remodelación de un hotel patrimonial.

El artículo 7- literal h- de la ley de patrimonio cultural del Ecuador establece lo siguiente:

'Los objetos o bienes culturales producidos por artistas contemporáneos laureados, serán considerados bienes pertenecientes al Patrimonio Cultural del Estado a partir del momento de su defunción, y en vida, los que han sido objeto de premiación nacional, así como los que tengan 30 años o más de ser ejecutados'

Hotel Palace, al ser un establecimiento que tiene más de 30 años de construcción entra en esta categoría de edificio patrimonial, lo cual acarreó algunos problemas al momento de su remodelación, tales como:

- ✓ Se exigía a los dueños la instalación de ventanas iguales a las que tenían al momento de inaugurarse el

hotel. Los accionistas deseaban incorporar ventanas anti ruido para mitigar los molestos sonidos que venían de los exteriores. Al final, el acuerdo fue el mandar a hacer las ventanas de este tipo con la condición de mantener las mismas medidas de las originales.

- ✓ No se permitió realizar ningún tipo de cambios que afecte por completo a la estructura original, (razón por la cual el hotel no cuenta con piscina).

- ✓ La fachada del Hotel Palace debía mantenerse igual, sólo se permitió pasarle unos toques de pintura a la misma.

5. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- ✓ Durante esta investigación se utilizó el método de la entrevista a actores clave dentro de la empresa para poder obtener información que me permitió elaborar este caso de estudio.
- ✓ También se obtuvo información a través de internet, no solo con respecto a parte de la historia del hotel en sí, sino en cuanto a sus servicios actuales.
- ✓ Como empleada actual dentro del Hotel Palace, he tenido la oportunidad de conversar con compañeros de trabajo quienes han laborado en el hotel por

mayor cantidad de tiempo y recuerdan perfectamente el antes y después del mismo.

- ✓ Como empleada, después de tres meses obtuve el beneficio de la "Experiencia Palace" la cual me permitió hospedarme dentro del establecimiento por una noche, en la que pude comprobar la comodidad de las camas, las sábanas, la pulcritud con la que se manejan dentro de las habitaciones.
- ✓ Existen festivales de comida en el restaurante y se llevan a cabo en fechas encomendadas y cuidar siempre de los requerimientos del cliente.
- ✓ Las reuniones entre jefes de área se dan de manera continua para seguir brindando el mismo servicio de calidad y no volver a decaer.

Recomendaciones.

- ✓ El desayuno al ser de tipo americano no da cabida a muchas opciones típicas, aunque se las cambia a diario debería existir mayor variedad.
- ✓ Tener mayor cuidado con la humedad que se sabe filtrar en ciertas habitaciones.
- ✓ Implementar más procesos de calidad ambiental dentro de los distintos departamentos.
- ✓ Mejorar el sistema de promoción a través de redes sociales.

como: San Valentín, Día de la Madre, Día del Padre, Fiestas de Guayaquil, Navidad, etc.

- ✓ El restaurante ofrece un desayuno buffet a sus huéspedes el cual ya viene incluido dentro de la tarifa hotelera.
- ✓ Los salones de eventos son amplios y cómodos, capaces de albergar de 6 hasta 120 personas.
- ✓ El personal que labora dentro de las instalaciones del hotel se encuentra capacitado para cumplir sus funciones.

Agradecimiento.

Agradezco a Dios y a mi madre en el cielo por siempre brindarme la fortaleza y sabiduría necesaria para seguir adelante ante cualquier situación.

A mis maestros, quienes han sembrado una semilla de conocimientos dentro de mí; dicha semilla ya está empezando a dar frutos.

A mis jefes y compañeros de trabajo en el Hotel Palace, por darme la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente y estar prestos ante cualquier requerimiento que yo tenga.

REFERENCIAS

- ✓ Hotel Palace Guayaquil
<http://www.hotelpalaceguayaquil.com.ec>
- ✓ Ecuador 360
<http://www.ecuador360travel/index.php/ciudades-de-ecuador/servicios-en-guayaquil/hotel-palace-guayaquil>
- ✓ Diario El Universo: "Hotel Palace, 55 años entre recuerdos y remodelaciones"

<http://www.eluniverso.com/noticias/2013/07/24/nota/1200356/hotel-palace-55-anos-recuerdos-remodelaciones>

- ✓ Reglamento de Actividades Turísticas.
<http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Reglamento-Actividades-Turi%CC%81sticas.pdf>
- ✓ Entrevista realizada a Vittorio Miraglia (Gerente General).
- ✓ Conversaciones sostenidas con empleados de la empresa.

ANEXOS

Todas las fotografías del siguiente anexo han sido tomadas de la página de Facebook correspondiente al Hotel.



Cafetería La Pausa.



Restaurante Palace.



Salones de Eventos.



Habitación Matrimonial



Gimnasio.



Exterior Hotel Palace.