



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN  
UNIVERSITARIA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL TURISMO  
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL TURISMO  
NÚCLEO HOTEL ESCUELA DE LOS ANDES VENEZOLANOS  
VICERRECTORIA ACADÉMICA  
ÁREA DE PASANTÍAS

**DISEÑO DE UN PROGRAMA RECREATIVO DIRIGIDO A LOS  
HUÉSPEDES DURANTE SU ESTADÍA EN EL “CONVENCIÓN HOTEL  
BOUTIQUE”**

MÉRIDA, MARZO 2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL TURISMO  
NÚCLEO HOTEL ESCUELA DE LOS ANDES VENEZOLANOS  
VICERRECTORIA ACADÉMICA  
ÁREA DE PASANTÍAS

**DISEÑO DE UN PROGRAMA RECREATIVO DIRIGIDO A LOS  
HUÉSPEDES DURANTE SU ESTADÍA EN EL “CONVENCIÓN HOTEL  
BOUTIQUE”**

**TUTORA ACADÉMICA:**

MSC. ADYS REYES

**TUTORA EMPRESARIAL:**

LUCYANNA PACHON

**AUTORA:**

YAMILY SHAKYRA

ABOU ASSAFBAHSAS

MÉRIDA, MARZO 2022

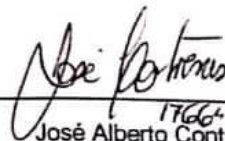


## CARTA AVAL

Por medio de la presente hago constar que la estudiante Yamily Shakyra Abou Assaf Bahsas, titular de la cedula de identidad V-27.668.765, realiza las pasantías administrativas, adscrita al departamento de Comercialización, en las instalaciones del Hotel Convención Boutique del estado Mérida. Desde el 25-10-2021 hasta el 04-03-2022. Asimismo. Se hace conocimiento que, durante el desempeño de sus funciones y actividades de la empresa, realiza como propuesta de investigación para el desarrollo del informe de pasantías administrativas el tema titulado.

"Diseño de un Programa Recreativo Dirigido a los Huéspedes Durante su Estadia en el Convención Hotel Boutique"

En la ciudad de Mérida Venezuela, a los 16 días del mes de marzo de 2022.

  
17664950

José Alberto Contreras

Gerente General

  
OPHCB.C.A  
Rif: J 402 890 923



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL TURISMO  
NÚCLEO HOTEL ESCUELA DE LOS ANDES VENEZOLANOS  
VICERRECTORIA ACADÉMICA  
ÁREA DE PASANTÍAS

**ACTA FINAL**

Quiénes suscriben, miembros del Jurado Evaluador del Informe de Pasantías Administrativas: “ \_\_\_\_\_ ”, presentado por el (la) estudiante: Yamily Shakyra Abou Assaf Bahsas, titular de la cédula de identidad V- 27.668.765; el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022, para optar al Título de Técnico Superior Universitario en Hotelería y Servicios de la Hospitalidad, hacen constar que el trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes establecidos en la elaboración, presentación y exposición del Informe de Pasantías Administrativas, razón por la cual se considera APROBADO con una nota definitiva de (\_\_\_\_\_) puntos.

\_\_\_\_\_  
Jurado Evaluador 1

\_\_\_\_\_  
Jurado Evaluador 2

\_\_\_\_\_  
Tutor Académico

# ÍNDICE GENERAL

	<b>Pp.</b>
<b>CARTA AVAL</b> .....	<b>iii</b>
<b>ACTA FINAL</b> .....	<b>iv</b>
<b>INDICE GENERAL</b> .....	<b>v</b>
<b>LISTA DE CUADROS</b> .....	<b>vi</b>
<b>LISTA DE FIGURAS</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>viii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>FASE I. DESCRIPCION DE LA EMPRESA</b> .....	<b>3</b>
a) Identificación de la Empresa.....	<b>3</b>
b) Estructura Organizativa de la Empresa.....	<b>5</b>
c) Descripción de las Actividades del Pasante.....	<b>6</b>
<b>FASE II. DIAGNOSTICO SITUACIONAL</b> .....	<b>7</b>
<b>FASE III.LA PROPUESTA</b> .....	<b>9</b>
1. Presentación de la Propuesta.....	<b>11</b>
2. Justificación de la Propuesta.....	<b>11</b>
3. Objetivos de la Propuesta.....	<b>12</b>
3.1 Objetivo General.....	<b>12</b>
3.2 Objetivos Específicos.....	<b>12</b>
4. Contextualización y Fundamentación de la Propuesta.....	<b>13</b>
5. Estructura de la Propuesta.....	<b>14</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>21</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>23</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>24</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>25</b>
A Evidencias Fotográficas.....	<b>26</b>

## LISTA DE TABLAS

<b>TABLA</b>		<b>Pp.</b>
<b>1</b>	Identificación de la Empresa .....	3
<b>2</b>	Descripción de las Actividades en Comercialización...	6
<b>3</b>	Etapa I Turismo de Negocios, Descanso y Espaciamiento.....	15
<b>4</b>	Etapa II Organización de las Actividades Recreativas.....	17
<b>5</b>	Etapa III Control y Seguimiento de la Propuesta.....	19
<b>6</b>	Formato para la Planificación de las Actividades Recreativas.....	20

## LISTA DE FIGURAS

<b>FIGURA</b>		<b>Pp.</b>
<b>1</b>	Organigrama General “Convención Hotel Boutique”....	5
<b>2</b>	Trabajo de Protocolo en Evento L&L.....	26
<b>3</b>	Elaboración de Croquis	27
<b>4</b>	Cierre de las Actividades Feriados Junto al Equipo de “Convención Hotel Boutique”	28



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN  
UNIVERSITARIA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL TURISMO  
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL TURISMO  
NÚCLEO HOTEL ESCUELA DE LOS ANDES VENEZOLANOS  
VICERRECTORIA ACADÉMICA  
ÁREA DE PASANTÍAS

## **DISEÑO DE UN PROGRAMA RECREATIVO DIRIGIDO A LOS HUÉSPEDES DURANTE SU ESTADÍA EN EL “CONVENCION BOUTIQUE”**

**Autora:** Yamily Shakyra Abou Assaf Bahsas

**Tutora Académica:** Msc.Adys Reyes

**Fecha:** marzo 2022

### **RESUMEN**

El presente informe tiene como propósito mostrar el trabajo realizado durante el periodo de la pasantía administrativa correspondiente al sexto (VI) semestre de la Carrera de Hotelería y Servicios de la Hospitalidad. Entrenamiento realizado en el “Convención Hotel Boutique”, Mérida, con el objetivo de ampliar conocimientos de trabajo, gerencial administrativo en un Hotel de categoría y comparar las técnicas aprendidas anteriormente. Por otra parte, se presenta la propuesta que refiere un programa cuyo objetivo consiste en proporcionar actividades recreativas dirigidas a los huéspedes durante su estadía en “Convención Hotel Boutique”, Municipio Libertador del Estado Bolivariano de Mérida. Este programa consta de tres (03) etapas en las cuales se incluyen los ejes temáticos. A manera de conclusión, el Programa de Actividades Recreativas tiene un enfoque estratégico que favorece el posicionamiento del hotel en el mercado local, regional, nacional e internacional, por lo tanto, consiste en habilitar y diseñar espacios donde se puedan hacer diferentes actividades y ampliar los servicios para que el huésped se sienta cómodo, relajado, y no tenga que pasar momentos de aburrimiento.

**PALABRAS CLAVES:** Programa Recreativo, Huéspedes ,Hotel

## INTRODUCCIÓN

Tomando en consideración la conceptualización del “hotel boutique”, se puede referir que este tipo de hotel presenta características específicas tales como una particular ubicación, servicio y diseño. Es de señalar, que estos hoteles emergieron en Nueva York, pero su expansión definitiva se produjo a finales de 1990 y ocuparon el vacío dejado por las grandes cadenas de hoteleras, cuyos establecimientos seguían un determinado estándar.

Por consiguiente, el “Convención Hotel Boutique” busca un estilo y carácter propio, en este caso, la localización urbana, por lo tanto, su arquitectura tiene un diseño elegante. Así mismo, el ambiente y la decoración proporciona un espacio íntimo con un servicio personalizado, ajustado al cliente, a quien se considera un invitado. Por otra parte, sobresale con un staff de personal seleccionado y espacios adecuados para la realización óptima de los servicios que ofrece, cuenta con un restaurante y diversos platos gastronómicos que brindan opciones de satisfacción y confort para el huésped.

En tal sentido, la pasantía realizada en la empresa hotelera, pertenece a un proceso académico indispensable para la obtención del título de Técnico Superior Universitario en la carrera “Hotelería y Servicios de la Hospitalidad”, con el objetivo de poner en práctica los conocimientos adquiridos, aunado al aprendizaje de la modalidad administrativa, que maneja una empresa de gran renombre a nivel turístico con una capacitación suministrada por el personal, que incluye las funciones jerárquicas y cargos de trabajos, la distribución de tareas, el control de flujo de personas, aportar conocimientos y métodos para mejorar el hotel y los servicios enfatizando la importancia del trabajo en equipo.

Es de señalar, que, durante el periodo de pasantías administrativas, se aplica y amplían conocimientos sobre la atención al cliente, control de inventarios, eficacia para la realización de actividades y atención de los servicios en sala, con el propósito de conocer a

profundidad el desenvolvimiento del personal. A continuación, se presenta la estructura del informe en III fases:

**FASE I:** refiere la identificación, la estructura organizativa de la empresa y la descripción de actividades

**FASE II:** presenta el diagnóstico situacional de la empresa, los síntomas, causas, consecuencias, la identificación del problema, además de las alternativas de solución del proyecto presentado

**FASE III:** incluye la propuesta a desarrollar junto al aporte al sector turístico y a la industria de la hospitalidad, de igual forma, la justificación, objetivos, fundamentación, estructura, descripción y recursos de la propuesta

**Por Último,** las conclusiones, las recomendaciones a la empresa, los anexos y las referencias.

## FASE I. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

“Convención Hotel Boutique”, es un Hotel que tiene como prioridad principal complacer a sus clientes y, se esfuerzan por brindar a cada huésped la mejor opción en alojamiento de la ciudad, así mismo una experiencia que supere sus expectativas. Es por ello que, al visitar sus instalaciones, se percibe su calidez, enmarcada en un sistema dedicado a ganar su confianza y su vital compromiso es el respetar su descanso, además el disfrutar de una jornada vacacional amena, con fines comerciales, profesionales o con la grata compañía de la familia.

### a) Identificación de la Empresa

**Tabla 1.** *Identificación de la Empresa*

DATOS DE LA EMPRESA		
<b>Razón Social:</b> Inversiones HMR, C.A		
<b>Nombre Comercial:</b> Hotel Convención Boutique		
<b>Dirección:</b> Sector Santa Ana Zona Norte, Av. Alberto Carnevali. Vía la Hechicera, Municipio Libertador, Parroquia Spinetti Dini. Mérida		
<b>Estado:</b> Mérida	<b>Categoría:</b> Boutique	<b>Clasificación:</b> Hotel Empresarial / Ejecutivo
<b>Capacidad de alojamiento:</b> 114 habitaciones / 200 plazas camas		
<b>Perfil de la empresa y servicios que ofrece:</b> La Operadora Turística Convención Hotel Boutique C.A. Abrió sus puertas en Mérida Venezuela, el 18 de Diciembre de 2014, teniendo como principal iniciativa satisfacer un segmento de mercado turístico y comercial sin precedentes. El hotel está constituido por un elegante edificio que maravilla con su diseño arquitectónico, gracias a su excelente ubicación posee una esplendida vista panorámica a la majestuosa Cordillera de Los Andes. Tiene tecnología de última generación, las habitaciones están		

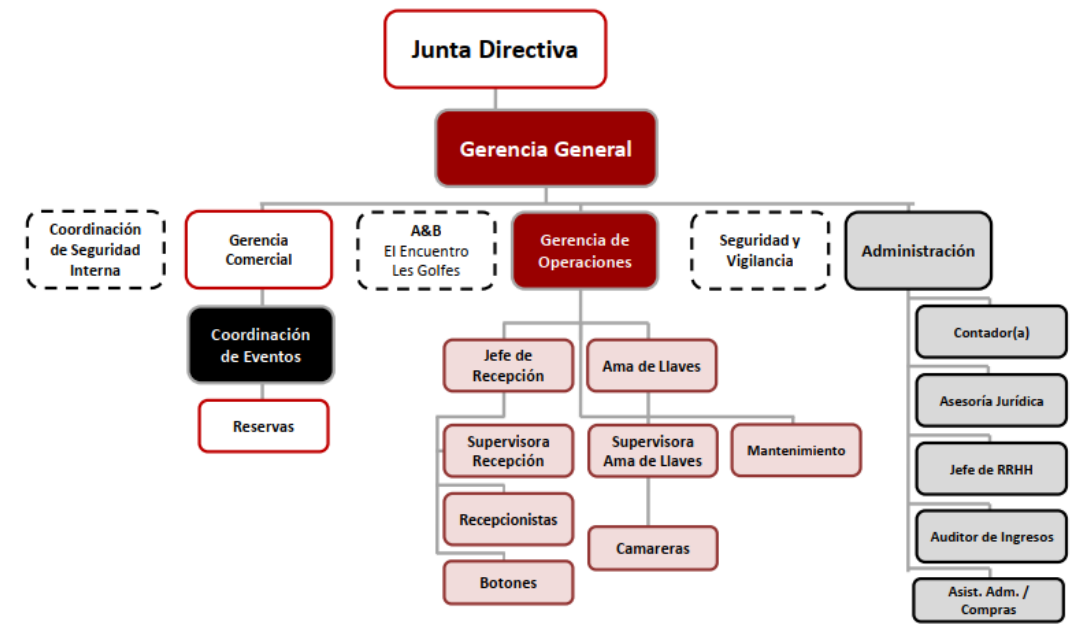
diseñadas para un descanso gratificante, en un ambiente íntimo, pulcro y acogedor

**Observaciones:**

**Fuente:** Elaboración propia. Información suministrada por la Gerencia de Recursos Humanos del Convención Hotel Boutique (2022)

## b) Estructura Organizativa de la Empresa

“Convención Hotel Boutique” es una empresa que se fundamenta en el trabajo en conjunto y, depende directamente de una cadena de mando establecida por un organigrama que refleja en forma esquemática la posición de las áreas que integran la misma con niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y de asesoría. De manera tal, que cuenta con una Junta Directiva, seguido por el Gerente General, de igual forma, le prosiguen los gerentes de los diferentes departamentos. A continuación, se presenta la estructura organizativa.



**Figura 1. Organigrama General “Convención Hotel Boutique”**

**Fuente:** Información suministrada por “Convención Hotel Boutique” (2022)

### C) Descripción de las actividades realizadas por el pasante

**Tabla 2.** Descripción de las actividades realizadas en Comercialización

<b>DATOS DEL DEPARTAMENTO</b>	
<b>Dependencia:</b> Gerencia General	<b>Área o Departamento designado:</b> Comercialización/reservas y eventos
<b>Fecha de inicio:</b> 25 de octubre 2021	<b>Fecha de culminación:</b> 04 de marzo de 2022
<b>Tutor Empresarial:</b> Sra. Lucyanna Pachón	<b>Supervisor inmediato:</b> Leonelly Valero
<b>Descripción de las actividades realizadas en el departamento</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar llamadas a los proveedores</li><li>• Organizar eventos protocolares, familiares y días festivos</li><li>• Realizar inventario de las habitaciones</li><li>• Realizar inventario de los salones de fiesta y de las oficinas</li><li>• Organizar los croquis para los eventos a realizar</li><li>• Realizar cotizaciones para las reservaciones</li><li>• Prestar servicio de protocolo durante los eventos</li><li>• Realizar los cronogramas de los eventos en la pizarra</li><li>• Solicitar requisiciones de materiales para los eventos</li><li>• Atender las llamadas y meter en el sistema operativo todas la reservas y abonos hechos en el día</li></ul>	
<b>Observaciones</b>	

**Fuente:** Elaboración propia. Información obtenida en la Universidad Nacional de Turismo (UNATUR) Núcleo Hotel Escuela (2022).

## **FASE II. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

Actualmente, el turismo se ha constituido en uno de los fenómenos de mayor interés social debido a su proliferación y crecimiento. De manera tal, que resulta una actividad que a lo largo de los años se ha realizado de acuerdo a diferentes necesidades y gustos.

En tal sentido, La Organización Mundial del Turismo (OMT) citado por la Universidad Estatal de Milagro (2019) señala que:

el turismo es una actividad cuyo crecimiento ha tenido cada vez más impactos positivos en el ámbito económico, social y cultural de un país, por lo que se ha convertido en un sector clave para el desarrollo de los pueblos. En el comercio internacional se evidencia cómo el turismo se ha ido constituyendo en un sector en auge que beneficia cada día a más personas. (p.4).

Es evidente entonces que, el turismo tiene su influencia en el ámbito social, cultural y económico, por lo tanto, está relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios, además de profesionales. Es de señalar, que a estas personas se les suele considerar visitantes, residentes o no residentes.

Por consiguiente, la actividad turística depende del visitante, residente o no residente, en este caso, se asume una de las posibles necesidades a cubrir al momento de solicitar un servicio hotelero, la cual refiere al aburrimiento, al respecto, Pérez y Gardey (2016) manifiestan “Se llama aburrimiento al hastío, el desaliento o la desazón que experimenta una persona a partir de una determinada molestia o cuando no encuentra algo que le proporcione entretenimiento.” (p.1). Es de referir, que el aburrimiento puede afectar el estado de ánimo, por lo tanto, un huésped al no estar realizando una actividad es muy fácil que se aburra porque el hotel no cuenta con una piscina, gimnasio, sala de juegos, sala de cine, canchas deportivas, peluquería, tiendas, entre otras áreas que permita la recreación y el esparcimiento.

En este contexto, se puede referir que Convención Hotel Boutique centra sus servicios en la atención de sus clientes brindando servicios de hospedaje, servicios de alimentos y bebidas. Esto le permite abarcar un importante campo

turístico y comercial en el mercado merideño convirtiendo a este en un lugar agradable y disfrute para impulsar el turismo local y regional. En la empresa se destaca la calidad de su personal, la limpieza y pulcritud de la atención, el ambiente climático, la vista panorámica y la ambientación de sus espacios.

Ante lo expuesto, resulta pertinente indicar que el Departamento de Comercialización de la Empresa Hotelera, ha venido enfrentando quejas continuas por parte de sus huéspedes en relación con algunos servicios que no ofrecen, además carece de espacios para que el cliente realice actividades recreativas y puedan pasar momentos diferentes y agradables durante su estancia en el establecimiento.

La situación descrita, puede estar siendo ocasionada por la falta de estrategias gerenciales que aborde la necesidad de espacios recreativos en el hotel. Es de señalar, que la estructura del hotel posee áreas que pueden ser acondicionadas para realizar estas actividades de esparcimiento. Por lo tanto, las tomas de decisiones adecuadas podrían optimizar los servicios y, por ende, favorecer el status del hotel.

Lo expuesto puede generar que, los huéspedes no se sientan satisfechos y prefieran alojarse en otros hoteles o prefieran visitar lugares externos, aunado a un desmejoramiento de los servicios del hotel. Es importante resaltar, que el establecimiento es un lugar reconocido en el mercado local por su buen servicio y la excelente atención

A tal efecto, es conveniente realizar una evaluación para proponer alternativas de solución en función de un programa recreativo que complemente la estancia en la empresa, por lo tanto, se sugiere habilitar los espacios del hotel que puedan ofrecer actividades recreativas a los huéspedes implementando la propuesta dentro de las instalaciones que brinde un servicio de calidad a los huéspedes y a su vez, incursionar en lo que es la actividad turística local y regional. A continuación, se presentan otras alternativas de solución que pueden incidir en la propuesta:

- Adquirir equipos de alta calidad en el gimnasio en miras de prestar un buen servicio al huésped.
- Instruir al personal en función de las actividades recreativas a implementar en las áreas habilitadas.
- Evaluar al personal encargado de las actividades recreativas.
- Establecer un canal de comunicación entre el personal operativo del Departamento de Gerencia General, Comercialización y el personal Administrativo con el fin de dar respuesta inmediata en caso de una queja o reclamo.
- Ofrecer una atención especial a las personas con discapacidades intelectuales, físicas y sensoriales, además de los adultos mayores en cada actividad recreativa planificada.

### **FASE III. LA PROPUESTA**



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA,  
CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL TURISMO  
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL TURISMO  
NÚCLEO HOTEL ESCUELA DE LOS ANDES VENEZOLANOS  
VICERRECTORIA ACADÉMICA  
ÁREA DE PASANTÍAS

**PROGRAMA RECREATIVO DIRIGIDO A LOS HUÉSPEDES DURANTE SU  
ESTADÍA EN EL “CONVENCIÓN HOTEL BOUTIQUE”**

MÉRIDA, MARZO 2022

## **1. Presentación de la Propuesta**

La presente propuesta constituye un documento que contiene la planificación de un servicio, en este caso, recreativo a implementarse en “Convención Hotel Boutique” que cuenta con las acciones a realizar. Por consiguiente, el Programa de Actividades Recreativas está dirigido al cliente (Huéspedes), el cual se enfoca a satisfacer las expectativas de los mismos y dar la opción de escoger como ocupar su tiempo libre en las instalaciones del hotel.

En tal sentido, se puede indicar que, no siempre la calidad de un Programa de Recreación se define por el número de actividades que se realicen, sino por los resultados que se obtengan de este, por lo tanto, el cliente del hotel determina el alcance de la propuesta. De manera tal, que las actividades recreativas se ajustan a las características físicas de las instalaciones del hotel disponibles para que garantice su efectividad.

Sobre el particular, se puede indicar que algunos hoteles prestan mayor importancia a los detalles de la realización de un evento o convención que a la satisfacción de sus clientes olvidando con ello que, los clientes son la razón principal de este sector y que uno de los preceptos hoteleros es conseguir clientes y conservarlos manteniendo complacidas las necesidades e intereses de éstos.

## **2. Justificación de la Propuesta**

“Convención Hotel Boutique” es reconocido local, regional e nacionalmente, además por las atenciones personalizadas que a lo largo del tiempo han recibido cierto merito en Venezuela. Por tal razón, se busca encaminar los servicios a procesos de mayor calidad contando con herramientas que permitan mejorar el desempeño del empleado y potenciar sus habilidades para que de esta manera, se sientan identificados con la visión, la misión y los valores de la empresa. De allí, la importancia de un programa de actividades recreativas porque su aplicación complementa la estadía de los huéspedes, además se puede propiciar la fidelidad entre huésped y el hotel, que sin duda alguna son beneficiosos para ambos.

La propuesta tiene un aporte significativo porque tiende a favorecer la oferta en función de la recreación con la que cuenta ciertos hoteles en Mérida. Por otra parte, sirve de modelo a actuales y futuros emprendedores de la Industria Hotelera. Es de señalar, que un hotel con un servicio recreativo estará acorde a sus altos estándares. También, tendrá incidencia en la salud debido a que las actividades recreativas coadyuvan a liberar el estrés, aunado al desarrollo de diferentes destrezas motoras, mejora la percepción corporal, el control de los propios movimientos, desarrolla la coordinación y el equilibrio.

### **3.Objetivos de la Propuesta**

#### **3.1Objetivo General**

- Proporcionar actividades recreativas dirigidas a los huéspedes durante su estadía en " Convención Hotel Boutique", Municipio Libertador del Estado Bolivariano de Mérida.

#### **3.2Objetivos Específicos**

- Definir las actividades recreativas que complementen los servicios que ofrece "Convención Hotel Boutique"
- Elaborar un plan de servicios recreativos dirigido a los huéspedes de "Convención Hotel Boutique" con un enfoque estratégico que favorezca su posición en el mercado local, regional, nacional e internacional.

#### **4.Contextualización y Fundamentación de la Propuesta**

Comercialmente se ha visto más atractivo el acceso de las actividades recreativas dentro de los hoteles, motivo por el cual, se está avanzando en el tema a nivel turístico, por lo tanto, ha sido de real importancia la inclusión de los mismos dentro del turismo accesible, puesto que representan una amplia cartelera en el mercado hotelero, en este sentido, es conveniente conceptualizar a las actividades recreativas, al respecto, Pérez y Merino. (2021) las define como “aquellas acciones que permiten que una persona se entretenga o se divierta. Se trata de actividades que un individuo no realiza por obligación, sino que las lleva a cabo porque le generan placer”. (p.1). De manera tal, que un programa de actividades recreativas contiene la planificación de acciones que van a entretener y divertir, en este caso, al huésped de “Convención Hotel Boutique” durante su estadía.

En este contexto, Rodríguez (2004) puntualiza que:

El programa recreación lúdica apunta a promover “Cliente Cautivos”. Es decir, las empresas hoteleras se deben enfocar en crear actividades y ambientes agradables y deseables para los más chicos, con el objetivo que estos chicos motiven a los padres a regresar a dichos establecimientos. (p.1).

Es evidente entonces, que el mercado turístico es uno de los más competitivos y, por ende, más dinámico y complejo. Por lo tanto, los hoteles pasaron de vender sus plazas y el producto turístico del destino en su estrategia de promoción a vender sus propios productos, es decir, el Hotel en sí mismo con su oferta de productos y servicios. En tal sentido, el programa de recreación lúdica, constituye una estrategia promocional para un hotel enfocándose en establecer una estrategia diferenciadora para captar nuevos clientes y buscar fidelizar los actuales huéspedes.

## **5. Estructura de la Propuesta**

El programa de actividades recreativas considera tres (03) etapas, en estas se incluyen los respectivos ejes temáticos:

### **Etapas I**

- Turismo de negocios, descanso y esparcimiento.
  - Definición
  - Ventajas
- La propuesta
  - Ventajas
  - Infraestructura ¿Con qué espacios contamos?
  - Cliente ¿Quiénes son nuestros huéspedes?

### **Etapas II**

- Organización de las actividades recreativas
  - Promoción
  - Planificación

### **Etapas III**

- Control y Seguimiento de la propuesta

A continuación, en la tabla 3 se presenta la etapa I con la definición del turismo de negocios, descanso y esparcimiento con sus correspondientes ventajas, además se presenta la propuesta con sus ventajas, también la infraestructura y los tipos de huésped

**Tabla. 3** *Etapa I Turismo de Negocio, Descanso y Esparcimiento*

<b>Etapa I Turismo de Negocio, Descanso y Esparcimiento</b>	
<b>Definición</b>	<b>Ventajas</b>
<p>El turismo de negocios se refiere a los traslados de una ciudad o país a otro, relacionados con actividades corporativas o laborales. Este puede ser individual o grupal. (Carrillo,2021).</p> <p>El turismo de descanso y esparcimiento es aquel que proporciona a los turistas un breve momento de relajación, además de que el mismo le proporciona liberar el estrés y así mismo disfrutar de los maravillosos paisajes que le ofrezca el lugar que haya decidido visitar (Ramirez,2020).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuye a eliminar las desigualdades en el acceso al turismo</li> <li>• Los destinos turísticos mejorarían su imagen social al no limitar a ningún tipo de cliente</li> <li>• Oferta un destino turístico sin barreras</li> <li>• Permite atraer a un segmento de mercado de gran atractivo</li> <li>• Los turistas discapacitados atraen a otros clientes ya que estos no viajan solos</li> <li>• Incluye la presencia de los turistas discapacitados reduciría la estacionalidad de meses con menos afluencia de viajes</li> </ul>
<b>La Propuesta</b>	<b>Ventajas</b>
<p>Consiste en habilitar y diseñar espacios donde se puedan hacer diferentes actividades y ampliar los servicios para</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le brinda al Convención Hotel Boutique mayor reconocimiento a nivel Local, Regional y Nacional.</li> </ul>

<p>que el huésped se sienta cómodo, relajado, y no tenga que pasar momentos de aburrimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite que el personal se capacite de nuevos conocimientos.</li> <li>• Se diferencia de los demás hoteles por poseer servicios personalizados.</li> <li>• Aumenta las visitas a las instalaciones durante todo el año</li> <li>• Convierte al hotel en un aliado para las personas con discapacidad</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Infraestructura</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>¿Con qué espacios contamos?</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terraza Norte</li> <li>• Restaurante</li> <li>• 2 locales planta baja</li> <li>• Gimnasio</li> <li>• El Sauna</li> <li>• Spa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacio no operativo</li> <li>• Ofrece el servicio de alimentos y bebidas</li> <li>• Su función actual es de almacenamiento (deposito)</li> <li>• Espacio no operativo</li> <li>• Espacio no operativo</li> <li>• Solo funciona la sala de masaje</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Clientes</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>¿Quiénes son nuestros huéspedes?</b></p>
<p><b>Clientes Reales:</b> Son aquellos, ya sean personas u organizaciones, que le hacen compras a la empresa de manera constante o en fechas recientes.</p> <p><b>Clientes Potenciales:</b> es aquella persona que se podría convertir en comprador o consumidor de los productos que ofrece una empresa. Claro que toda</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutivos</li> <li>• Organizaciones privadas y publicas</li> <li>• Turista</li> <li>• Viajeros de lujo</li> <li>• Familia</li> <li>• Viajeros ecológicos</li> <li>• Viajeros de la generación Z</li> <li>• Nómadas digitales</li> <li>• Viajeros boomer (Jubilados)</li> <li>• Mochileros</li> </ul>

<p>empresa, ya sea grande o pequeña necesita de sus clientes, debido a que los clientes compran sus productos y esto les permite generar ingresos y por supuesto ganancias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viajeros en busca de bienestar</li> </ul>
---	--

**Fuente:** Elaboración propia. (2022).

A continuación, se presenta la tabla 4 con la etapa II de la propuesta, en la cual se describen la organización de las actividades recreativas mediante la promoción y la planificación que debe tener la empresa hotelera.

**Tabla. 4** *Etapa II Organización de las actividades recreativas*

<b>Etapa II Organización de las actividades recreativas</b>	
<b>Promoción</b>	<b>Tipos de promoción</b>
<p>La finalidad de la promoción es dar a conocer con anticipación las actividades recreativas con sus respectivos horarios de manera que, los huéspedes puedan organizar su tiempo, además predisponer su ánimos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Carteles:</b> deberán ser ubicación en un lugar visible para llamar la atención de los huéspedes</li> <li>• <b>Folleto:</b> pueden repartirse entre los huéspedes o depositarse en los casilleros de las habitaciones</li> <li>• <b>Redes sociales:</b> presentar la información a través de Instagram y vía WhatsApp.</li> </ul>
<b>Planificación</b>	<b>Contenido</b>

Se trata de tener un plan que permita la organización de las acciones a implementar en función de las actividades recreativas. Por lo tanto, la planificación deberá ser flexible y atender a las necesidades del momento. Además, evitará la improvisación. Por otra parte, se sugiere un formato para la planificación. (Tabla 6).

**Actividades Recreativas:** son aquellas que permitirán distraer y divertir al huésped del hotel de manera voluntaria y entusiasta aportando cierto grado de relajación y socialización

- Objetivo
- Actividades
- Recursos
- Lugar
- Duración/tiempo
- Observación

**Tipos de actividades recreativas:**

- **Recreación Nocturna:** pijamada, mini sala de cine, bailes temáticos (Salón Convención)
- **Sala de Juegos:** karaoke, mesa de domino, mesa de pinpong, mesa de bingo, rayuela máquina de juegos, mini pista de bolos, mesa de pool ( Terraza Norte)
- **Tiendas de Conveniencia:** peluquería (Local A), Boutique/Detalles (Local B)
- **Spa:** servicios faciales (limpiezas y tratamientos), tratamientos corporales (limpieza de espalda) tratamientos VIP, masajes terapéuticos, servicios de manicure y pedicura, servicio de maquillaje permanente, depilación láser y con cera.
- **Sauna:** tomas de calor y duchas frías (acondicionamiento con los equipos adecuados)
- **Gimnasio:** spinning, zumba, kamgoo, body balance, funcional, stretching, (acondicionamiento con los equipos adecuados)
- **Restaurante:** presentaciones en vivo, fiesta vacacional en la terraza, cata de cervezas, catas de vino. Cata de tabaco, ron y chocolate. Presentaciones de galería, taller de coctelera, taller

	de barismo.
--	-------------

**Fuente:** Elaboración propia. (2022).

A continuación, en la tabla .5 se desglosa La Etapa III que consiste en realizar el control y seguimiento de la propuesta.

**Tabla 5** *Etapa III control y seguimiento de la propuesta*

<b>Etapa III Control y Seguimiento de la Propuesta</b>	
<b>Objetivo</b>	<b>¿ En qué consiste el control y seguimiento?</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar los logros obtenidos con la aplicación de la propuesta</li> </ul>	En la elaboración de informes por cada área habilitada para la toma de decisiones y la retroalimentación del programa

**Fuente:** Elaboración propia. (2022).

**Tabla 6** *Formato para la Planificación de las Actividades Recreativas.*

Objetivo	Actividades	Recursos	Lugar	Duración/tiempo	Observaciones

**Fuente:** Elaboración propia. (2022).

## CONCLUSIONES

A continuación, se presentan a manera de conclusiones lo referido con la propuesta del presente informe de pasantías administrativo realizadas en el “Convención Hotel Boutique”, las cuales son las siguientes:

Las actividades recreativas que complementaran los servicios que ofrece “Convención Hotel Boutique” son a manera de propuesta: pijamada, mini sala de cine, bailes temáticos, karaoke, mesa de domino, mesa de pingpong, mesa de bingo, rayuela máquina de juegos, mini pista de bolos, mesa de Pol, además de peluquería, Boutique/Detalles, servicios faciales (limpiezas y tratamientos), tratamientos corporales (limpieza de espalda) tratamientos VIP, masajes terapéuticos, servicios de manicure y pedicura, servicio de maquillaje permanente, depilación láser y con cera, tomas de calor y duchas frías, spinning, zumba, kamgoo, body balance, funcional, stretching. Por otra parte, presentaciones en vivo, fiesta vacacional en la terraza, cata de cervezas, catas de vino. Cata de tabaco, ron y chocolate. Presentaciones de galería, taller de coctelera y taller de barismo.

El programa de actividades recreativas dirigido a los huéspedes de “Convención Hotel Boutique” tiene un enfoque estratégico que favorece el posicionamiento del hotel en el mercado local, regional, nacional e internacional, por lo tanto, consiste en habilitar y diseñar espacios donde se puedan hacer diferentes actividades y ampliar los servicios para que el huésped se sienta cómodo, relajado, y no tenga que pasar momentos de aburrimiento.

A largo plazo, este programa de actividades recreativas será una herramienta importante para el Hotel porque coadyuva a mantener una cultura de servicio. Es de señalar que, en la prestación de bienes y servicios, la gestión de la calidad, la atención personalizada y la revisión de los procesos permitirá ser un referente importante mediante la aplicación de una estrategia accesible en la organización hotelera.

La hotelería implica una gestión y dirección de hoteles, además de empresas hoteleras, por lo tanto, deben estar presente la innovación para cubrir

las expectativas de los huéspedes porque lo más importante es la experiencia y satisfacción del cliente en el producto o servicio y en estas industrias, el mayor impacto al cliente estará determinado por el factor humano, directa o indirectamente.

## RECOMENDACIONES

Cada una de las recomendaciones expuestas esta en concordancia con las conclusiones, en este sentido, se tiene:

### **A “Convención Hotel Boutique”**

- Implementar el Programa de Actividades Recreativas propuesto con el fin de complementar los servicios que ofrece y lograr la diferenciación con sus competidores.
- Capacitar a los empleados en función de las Actividades Recreativas Propuestas en el Programa
- Considerar la habilitación de los espacios físicos del hotel sugeridos para la aplicación del Programa de Actividades Recreativas de manera que se logre fidelizar a los clientes actuales o potenciales
- De ser posible, abordar la falta de personal para cubrir los requerimientos de la propuesta a través de alianzas con otras empresas, instituciones u organizaciones
- Actualizar el Programa de Actividades Recreativas en función del control y seguimiento
- Incentivar a otras empresas a que implementen el turismo accesible dentro de la oferta de productos y servicios para de esta manera contribuir con el desarrollo de un turismo sin barreras.

### **A los empleados “Convención Hotel Boutique”**

- Involucrarse en la implementación del Programa de Actividades Recreativas propuesto en el presente informe debido a la relevancia que tiene para favorecer la imagen del Hotel

## REFERENCIAS

Carrillo, R. (2021). *Turismo de Negocios*. Consultado el 20 de marzo de 2022. Disponible en <https://topadventure.com/negocios/Que-es-el-turismo-de-negocios-20210121-0001.html>

Pérez, J. y Gardey, A (2016). *Definición de aburrimiento*. Consultado el 14 de marzo de 2022. Disponible en: <https://definicion.de/aburrimiento>

Pérez, J. y Merino, M. (2021). *Definición de actividades recreativas*. Consultado el 20 de marzo de 2022. Disponible en: (<https://definicion.de/actividades-recreativas/>)

Rodríguez, M. (2004). *Recreación Lúdica Hotelera*. Consultado el 20 de marzo de 2022. Disponible en [http://www.turismoaccesible.com.ar/congreso2010/concursos/premios/2004r](http://www.turismoaccesible.com.ar/congreso2010/concursos/premios/2004recreacion.htm)

recreacion.htm

Ramírez, E. (2020). *Turismo de Descanso y Esparcimiento*. Consultado el 20 de marzo de 2022. Disponible en <https://es.scribd.com/doc/135449368/Turismo-de-Descanso-y-Esparcimiento>.

Universidad Estatal de Milagro (2019). *Teoría del Turismo* Consultado el 14 de marzo de 2022. Disponible en: [https://sga.unemi.edu.ec/media/recursotema/Documento\\_201967101857.pdf](https://sga.unemi.edu.ec/media/recursotema/Documento_201967101857.pdf)

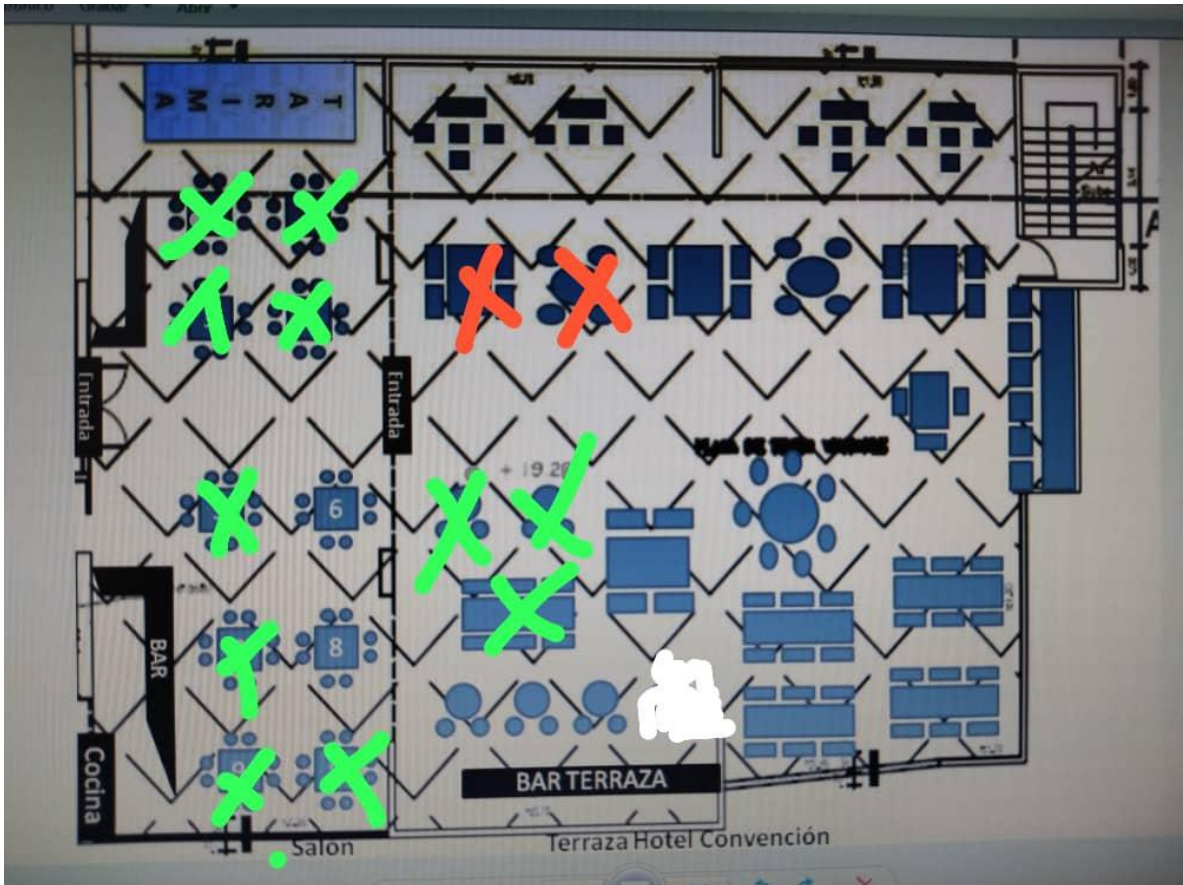
## **ANEXOS**

**Anexo A**  
**Evidencias Fotográficas**



**Figura 2.** *Trabajo de protocolo en el evento de L&L*

**Fuente:** Elaboración Propia (2022)



**Figura 3.** *Elaboración del croquis en el área de Eventos de la posición de las mesas para los eventos feriados en restaurante Venitalia “Convención Hotel Boutique”*

**Fuente:** Elaboración Propia (2022)



**Figura 4.** *Cierre de Actividades Feriados Junto al Equipo de “Convencion Hotel Boutique”*

**Fuente:** Elaboración Propia (2022)