

HOTEL POSADA MARIANT

PROYECTO FINAL

INTEGRANTES

Barragan De la Cruz Itzel Noemí
Briseño Zumaya Valeria Alejandra
García Anda Bertha Carolina
Merino Mirón Itzel Nahomi
Peña Avalos Andrea Michel
Ramírez López Isabel Margarita

PROFESOR

BELLON ALVAREZ LUIS ALBERTO

Antecedentes

El proyecto del Hotel Posada Mariant surgió entre finales de 2022 e inicios de 2023,.

Ante la falta de opciones de hospedaje familiar y de calidad en el municipio de Tala, donde predominaban los hoteles de paso. Con la intención de ofrecer un servicio diferenciado, el dueño del hotel y el gerente general decidieron convertir la casa del propietario en un hotel posada, priorizando tanto la atención al cliente como la comodidad de los huéspedes.

Antecedentes

La construcción comenzó entre junio y agosto de 2023, y su apertura fue en abril de 2024, coincidiendo con el evento “Colores del Mundo”, que atrajo a los primeros huéspedes provenientes de República Dominicana. En un inicio, el equipo de trabajo era reducido, con solo unos pocos empleados cubriendo turnos de recepción y limpieza. Sin embargo, con el aumento de la publicidad y las recomendaciones, fue posible contratar más personal, especialmente para los fines de semana.

Misión y Visión

Somos un establecimiento que brinda comodidad, tranquilidad, seguridad y limpieza a los futuros visitantes del municipio de Tala, Jalisco.

Ser para el 2027 un hotel que destaque por la atención personalizada ofrecida a nuestros huéspedes, pero sobre todo, convertirnos en aquello por lo cual volverían a hospedarse.

Propuesta de Misión y Visión

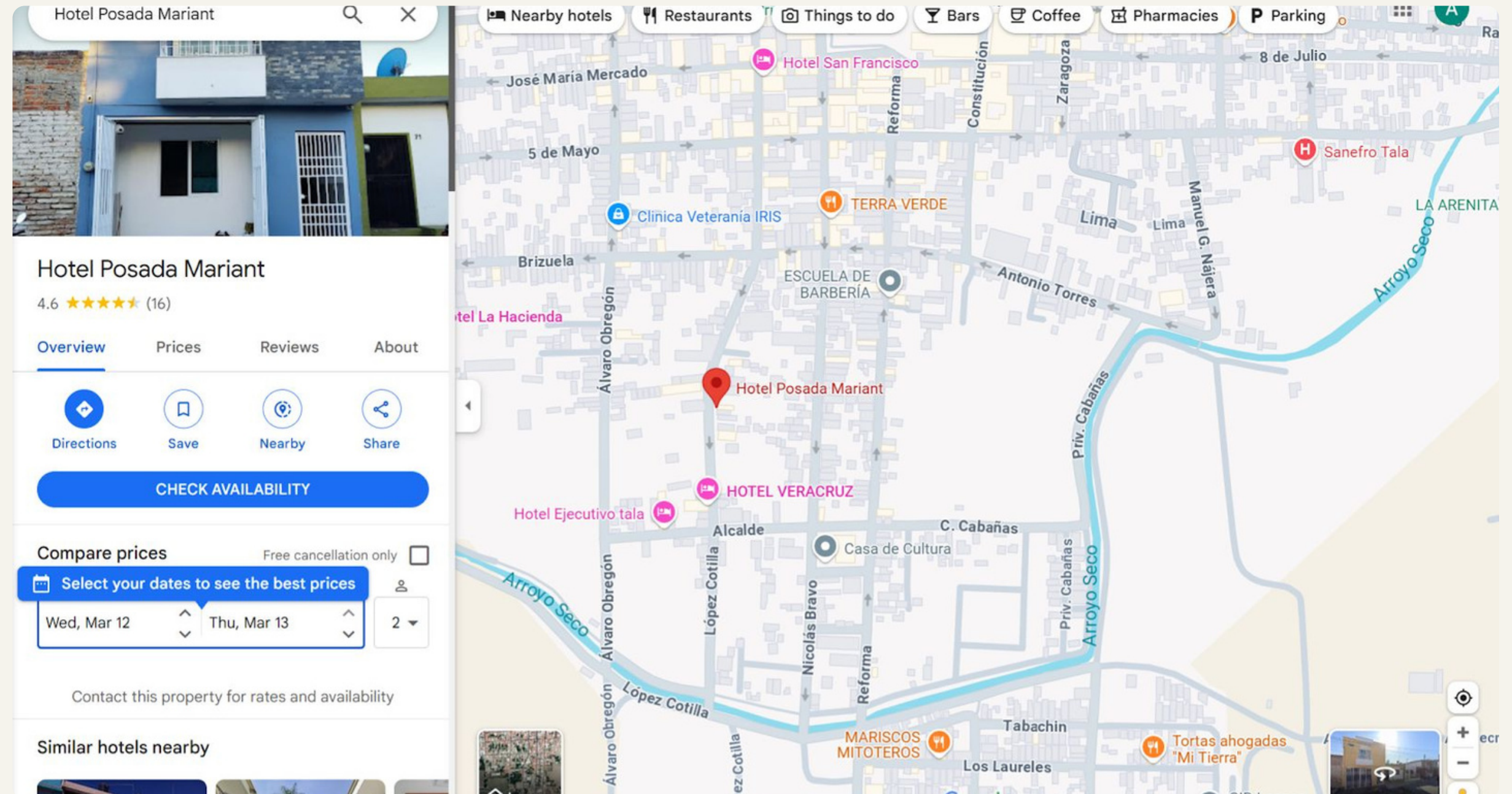
En el Hotel Posada Mariant nuestra misión es brindar a nuestros huéspedes una experiencia de hospedaje cálida y confortable, ofreciendo un servicio de calidad con atención personalizada en un ambiente familiar. Buscamos diferenciarnos por nuestro trato cercano, limpieza impecable y un entorno seguro, haciendo de cada estancia una experiencia única y placentera.

En el Hotel Posada Mariant nuestra visión para el año 2027, será el hotel de referencia en Tala, Jalisco, reconocido por nuestra excelencia en el servicio, atención personalizada y hospitalidad inigualable. Nos comprometemos a crear experiencias memorables que inspiren a nuestros huéspedes a regresar, brindando un ambiente acogedor, cálido y auténtico, mientras contribuimos al crecimiento turístico y económico.

HOTEL PODADA
MARIANT

Ubicación

López Cotilla 69, Charco Verde,
45300 Tala, Jalisco.

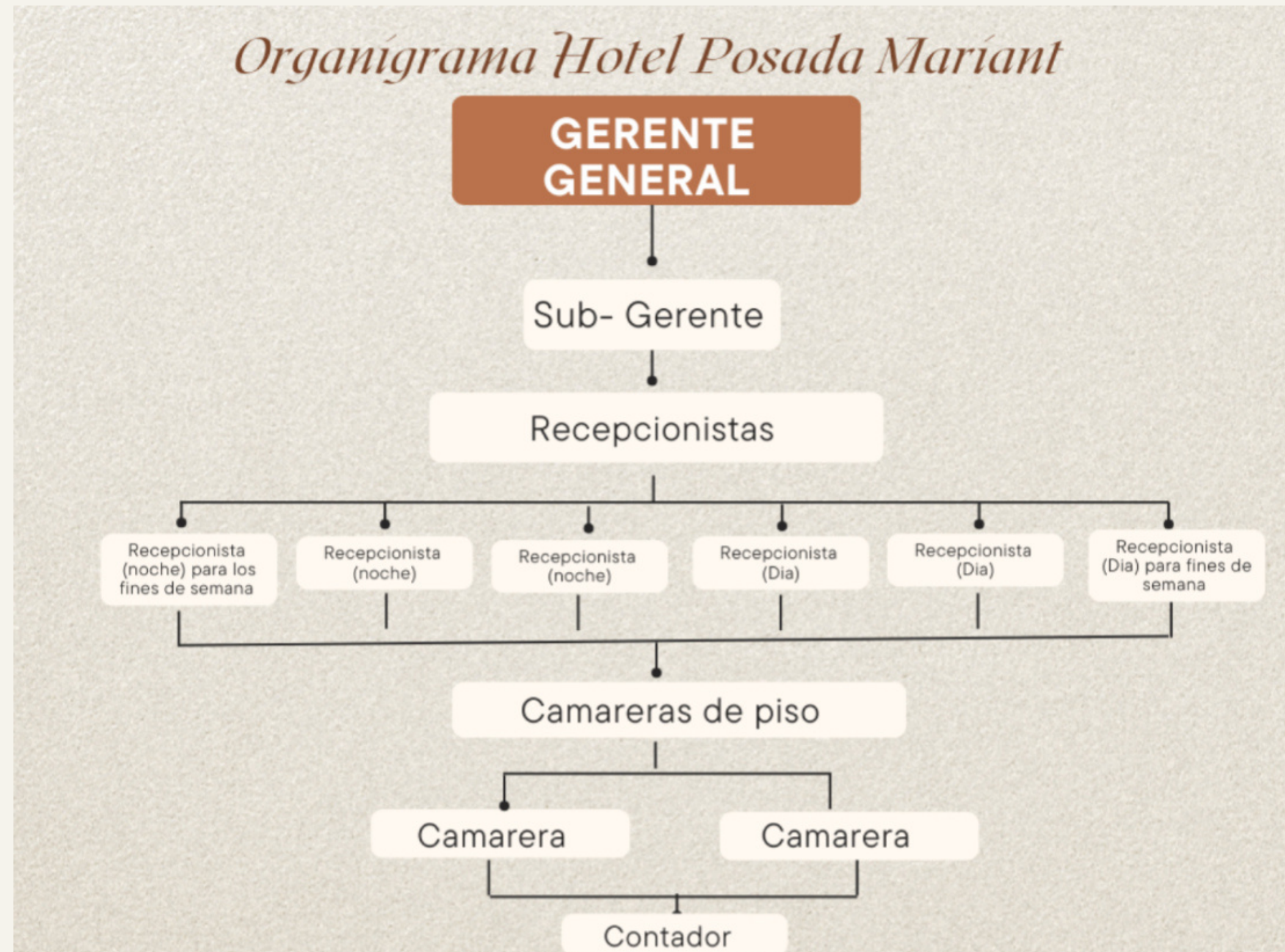


Objetivos

1. Aumentar el contenido visual que hay del Hotel en las distintas plataformas digitales y de búsqueda que tenemos.
2. Fortalecer la identidad de ser un hotel familiar
3. Crear un sistema que nos permita mejorar la eficiencia y agilidad en las reservaciones.
4. Tener estándares definidos para la evolución y retroalimentación al personal, para estar en constante mejora del servicio.
5. Capacitación continua del personal y mejorar la comunicación entre los diferentes niveles de los empleados.

Organigrama

HOTEL POSADA
MARIANT



Importancia del servicio

- En el caso de la atención al cliente, este se refiere al servicio brindado por el personal para resolver dudas, proporcionar información y asistir al cliente antes, durante o después de una compra. El bien ofrecido, en este caso, sería la llave, un objeto tangible que permite el acceso a un espacio o producto, pero cuya experiencia de uso puede estar influenciada por la calidad del servicio recibido.
- De igual manera, en el servicio de housekeeping, el personal es responsable de mantener la habitación limpia y reponer artículos esenciales como jabón, shampoo y toallas. En este contexto, los bienes son los productos utilizados por los huéspedes durante su estadía.

Mapa de empatía

HOTEL POSADA
MARIANT



Modelo de servuccion

HOTEL POSADA
MARIANT

Modelo de Servucción Hotel Posada Mariant

Factores	Organización
Serviespacio	Los colores dentro del Hotel son claros, tanto el piso como las paredes lo que proyecta limpieza, las luces son blancas en su mayoría, hay cuadros con hojas color dorado, los muebles se ven limpios y cuidados, hay letreros que advierten o prohíben ciertas acciones.
Personal de contacto	En personal de contacto solo se cuenta con 1 persona que es quien realiza el aseo del Hotel ya que, su interacción es poco o a veces nula debido a que durante la hora del aseo no se encuentran.
Prestador de servicio	Hay 6 personas, unos acuden entre semana y otros en fines de semana, no hay etiqueta de vestimenta para venir a trabajar aunque se prohíben prendas que puedan ser inadecuadas. Todos reciben capacitación al entrar aunque ocasionalmente surgen nuevos incidentes que llevan a actualizar dicha capacitación
Otros clientes	Para poder brindar comodidad a todos los huéspedes, en el hotel se tiene una serie de reglas que se les da a firmar a los responsables de los cuartos, aparte de que el personal de contacto está al tanto del comportamiento de cada huésped.
Organización y sistemas	En cada habitación se encuentran las reglas del hotel, mismas que firman al hacer check out, en el área de recepción se encuentran las sanciones monetarias si hay un daño material. También se cuenta con un proceso de reservación y confirmación de las mismas, aún es un poco manual dicho proceso. Hay camarás de seguridad que permiten la vigilancia y supervisión. También hay formularios para los clientes internos, que nos permite conocer el desempeño de cada uno y si es necesario dar retroalimentación.

Factores	Organización
Contextualización	El Hotel Posada Mariant se encuentra en el municipio de Tala, dentro dé hay más de 5 hoteles, aunque son muchos ninguno ofrece lo mismo que nosotros, ya que hay pocos hoteles familiares pero que no cuentan con la modernización en sus instalaciones, y los demás son hoteles de paso. Suele haber temporadas de alta demanda entre la mitad del año debido a las fiestas y eventos que hay.
Usuario	El hotel hospeda a mayormente a 3 tipos de clientes: Trabajadores en temporadas donde no hay fiestas o eventos son ellos los que comúnmente consumen más nuestro servicio. Familiares Talenses son los segundos huéspedes que más visitan nuestras instalaciones debido a fiestas o bodas que hacen sus familiares que viven en Tala y suelen quedarse minimo 2 días y máximo 1 semana. Turistas está categoría es la que más suele venir cuando hay eventos del municipio o incluso fiestas, también pueden ser personas que les gusta visitar pueblos y explorar los municipios a nuestro alrededor.



Cultura organizacional

Cultura organizacional en el Hotel Posada Mariant: En el caso del Hotel Posada Mariant, la cultura organizacional se caracteriza por su enfoque en la hospitalidad, la calidez y la atención personalizada. Desde su creación, el hotel ha promovido valores como la amabilidad, el respeto, la responsabilidad y el compromiso con la satisfacción del cliente. Cada miembro del personal está orientado a ofrecer un trato cercano y cordial, buscando que los huéspedes se sientan como en casa y vivan una experiencia memorable durante su estancia.

CANVAS DEL MODELO DE NEGOCIO

SOCIOS CLAVES

- **Proveedores locales:** Agricultores, destilerías de tequila y artesanos.
- **Agencias de turismo:** Para atraer grupos organizados.
- **Gobierno municipal:** Apoyo en promoción turística de Tala.
- **Plataformas digitales:** Booking.com, TripAdvisor y Google My Business.



ACTIVIDADES CLAVES

- **Gestión de hospedaje:** Mantenimiento de habitaciones y áreas comunes.
- **Marketing digital:** Creación de contenido atractivo en redes sociales (ejemplo: fotos del pueblo, historias locales).
- **Atención al cliente:** Capacitación del personal para brindar un servicio cálido.

RECURSOS CLAVES

- **Infraestructura:** Habitaciones, áreas comunes y estacionamiento.
- **Personal:** Equipo capacitado en servicio al cliente y conocimiento de la cultura local.
- **Alianzas estratégicas:** Relaciones con proveedores de alimentos, destilerías de tequila y artesanos.

PROPUESTA DE VALOR

- **Experiencia auténtica:** Ambiente tradicional jalisciense, decoración rústica y conexión con la cultura local.
- **Ubicación estratégica:** Proximidad a destinos como Guadalajara, Haciendas de agave y sitios históricos.
- **Precio accesible:** Oferta competitiva frente a hoteles urbanos.
- **Gastronomía local:** Comida típica (ejemplo: birria, tortas ahogadas, tequila artesanal).
- **Tranquilidad:** Entorno alejado del ruido de la ciudad, ideal para descansar.



RELACIONES CON EL CLIENTE

- **Atención personalizada:** Trato cercano y familiar.
- **Programas de fidelización:** Descuentos para clientes recurrentes o paquetes especiales.
- **Presencia digital:** Respuestas rápidas en redes sociales y reseñas en Google.
- **Experiencias memorables:** Actividades como catas de tequila, talleres de artesanías o visitas guiadas.

CANALES

- **Directos:**
 - Reservas por teléfono o sitio web del hotel.
 - Atención personalizada en recepción.
- **Indirectos:**
 - Plataformas de reserva (Booking.com, Airbnb).
 - Redes sociales (Facebook, Instagram) para promocionar paquetes turísticos.
 - Colaboraciones con agencias de viajes locales o guías turísticos.

SEGMENTOS DE CLIENTES

- **Turistas nacionales:** Personas que buscan experiencias culturales y de descanso en un entorno tradicional.
- **Turistas internacionales:** Viajeros interesados en la cultura mexicana, el agave y el tequila (Tala está cerca de zonas tequileras).
- **Viajeros de negocios:** Profesionales que visitan la región por trabajo (ejemplo: empresas locales o de Guadalajara).
- **Familias y grupos:** Personas que buscan escapadas económicas y cercanas a Guadalajara.



ESTRUCTURA DE COSTES

- **Costos fijos:**
 - Mantenimiento de instalaciones.
 - Salarios del personal.
 - Servicios básicos (luz, agua, internet).
- **Costos variables:**
 - Comisiones a plataformas de reservas.
 - Insumos para limpieza.
 - Publicidad digital y folletos.



FUENTE DE INGRESOS

- **Hospedaje:** Ventas de habitaciones (individuales, familiares, suites).
- **Eventos:** Renta de espacios para bodas, reuniones o festividades locales.
- **Paquetes turísticos:** Tours a destinos cercanos (ejemplo: Haciendas tequileras, Guadalajara).
- **Venta de productos locales:** Artesanías de la región.

Análisis de resultados

I. La tabla que contiene los resultados sobre la Percepción del cliente

"Hotel Posada Mariant"	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15	R16	R17	R18	R19	R20	R21	R22	Total
Cuestionario1	7	7	4	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	144
Cuestionario2	7	7	6	5	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	2	7	7	7	7	145
Cuestionario 3	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	5	7	7	6	7	7	6	145
Cuestionario 4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	6	151
Cuestionario 5	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	6	7	6	5	145
Cuestionario 6	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	5	7	7	7	146
Cuestionario 7	7	7	5	3	6	7	7	7	6	7	7	7	7	5	7	7	7	6	7	7	7	7	143
Cuestionario 8	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	149
Cuestionario 9	7	7	6	3	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	7	5	7	7	7	7	6	7	143
Cuestionario 10	7	7	6	3	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	4	7	7	7	6	142
Cuestionario 11	7	7	4	4	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	144
Cuestionario 12	7	7	6	6	6	7	7	7	5	7	6	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	146
Cuestionario 13	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	148
Cuestionario 14	7	7	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	145
Cuestionario 15	7	7	3	3	3	5	5	5	7	4	6	6	7	6	6	4	6	5	5	6	4	3	113
	Tangible			5,883	Confiabilidad				6,76	Cap. respuesta			6,75	Seguridad			6,683	Empatia				6,44	2149

Análisis de resultados

II. La tabla que contiene los resultados sobre las Expectativas del cliente

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X
"Hotel Posada Mariant"	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15	R16	R17	R18	R19	R20	R21	R22	Total
Cuestionario1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
Cuestionario2	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	151
Cuestionario 3	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	7	6	7	7	7	146
Cuestionario 4	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	151
Cuestionario 5	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	150
Cuestionario 6	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	150
Cuestionario 7	7	7	7	5	6	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	148
Cuestionario 8	7	7	5	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	151
Cuestionario 9	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	152
Cuestionario 10	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	152
Cuestionario 11	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	151
Cuestionario 12	7	7	6	5	7	7	7	7	5	7	6	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	144
Cuestionario 13	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	150
Cuestionario 14	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	150
Cuestionario 15	7	7	6	7	7	6	6	7	5	7	6	7	7	6	7	5	6	6	5	7	5	5	137
	Tangible		6,585 Confiabilidad					6,84			Cap. respuesta			6,883 Seguridad			6,866 Empatía			6,72			2237

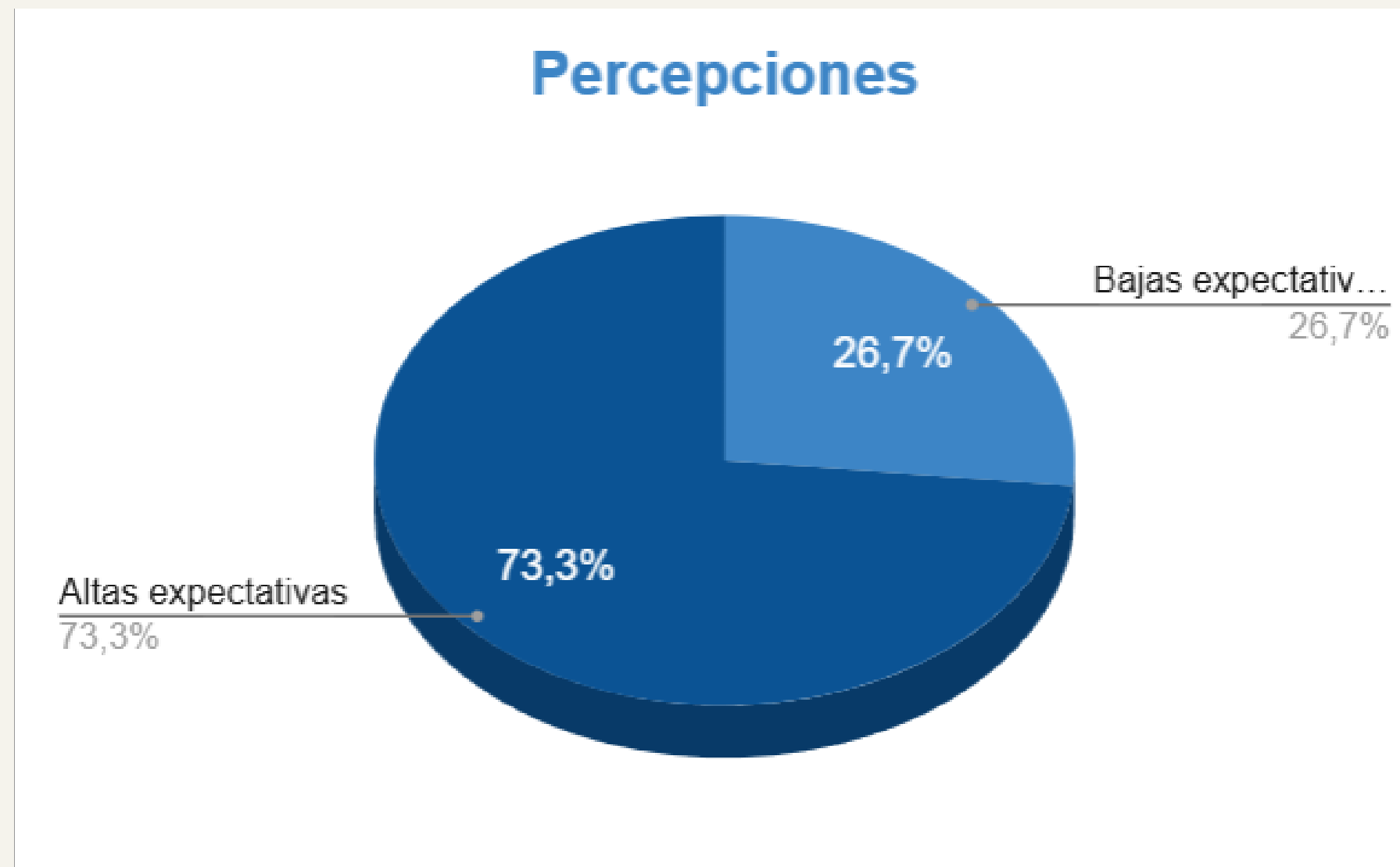
Análisis de resultados

III. La tabla que contiene las Diferencias entre Percepción y Expectativas

"Hotel Posada Mariant"	P	E	T
Cuestionario1	144	150	-6
Cuestionario2	145	146	-1
Cuestionario 3	145	143	2
Cuestionario 4	151	148	3
Cuestionario 5	145	149	-4
Cuestionario 6	146	148	-2
Cuestionario 7	143	148	-5
Cuestionario 8	149	151	-2
Cuestionario 9	143	148	-5
Cuestionario 10	142	148	-6
Cuestionario 11	144	148	-4
Cuestionario 12	146	144	2
Cuestionario 13	148	145	3
Cuestionario 14	145	149	-4
Cuestionario 15	113	137	-24
	143,2666	146,8	

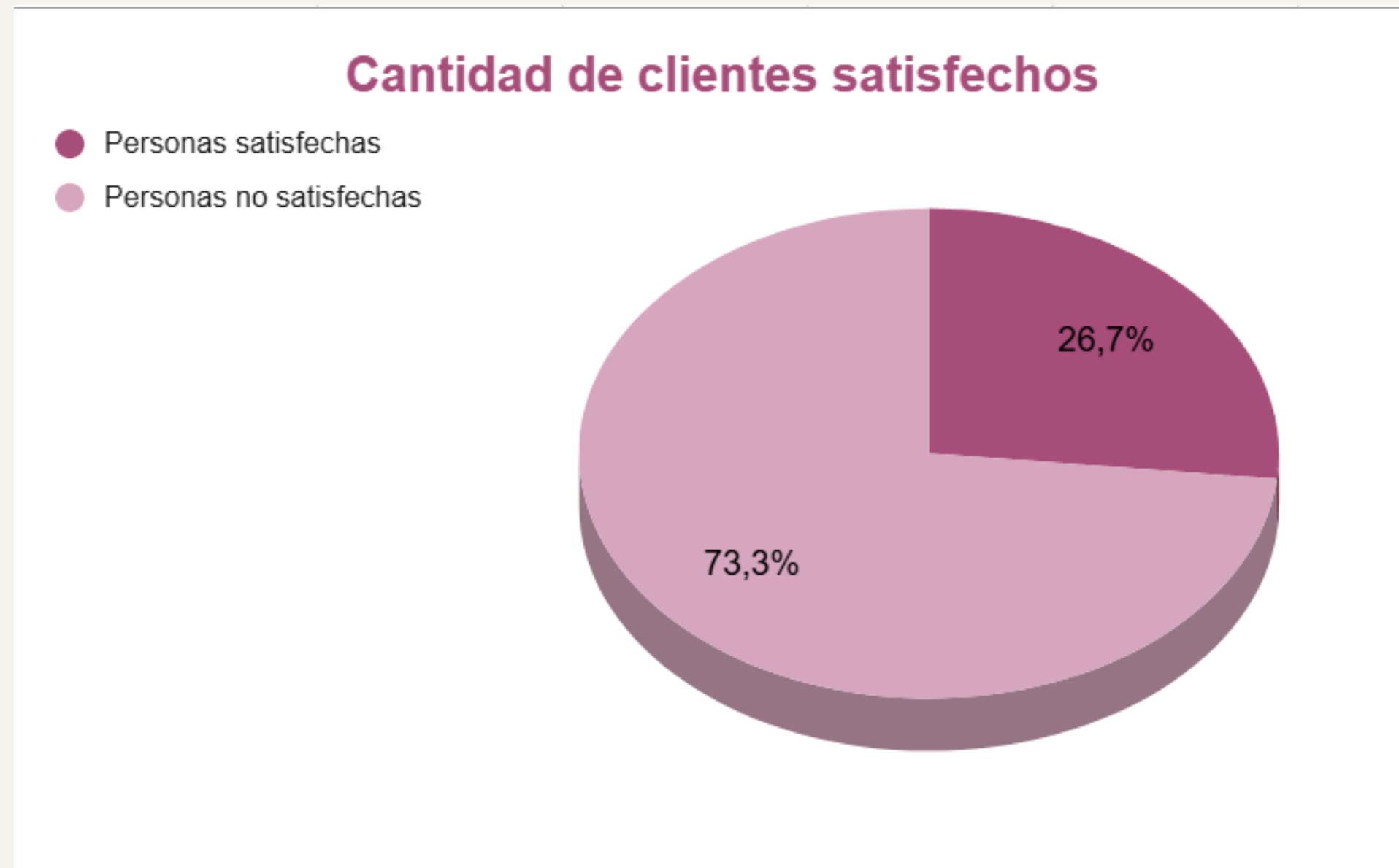
Análisis de resultados

Gráficas



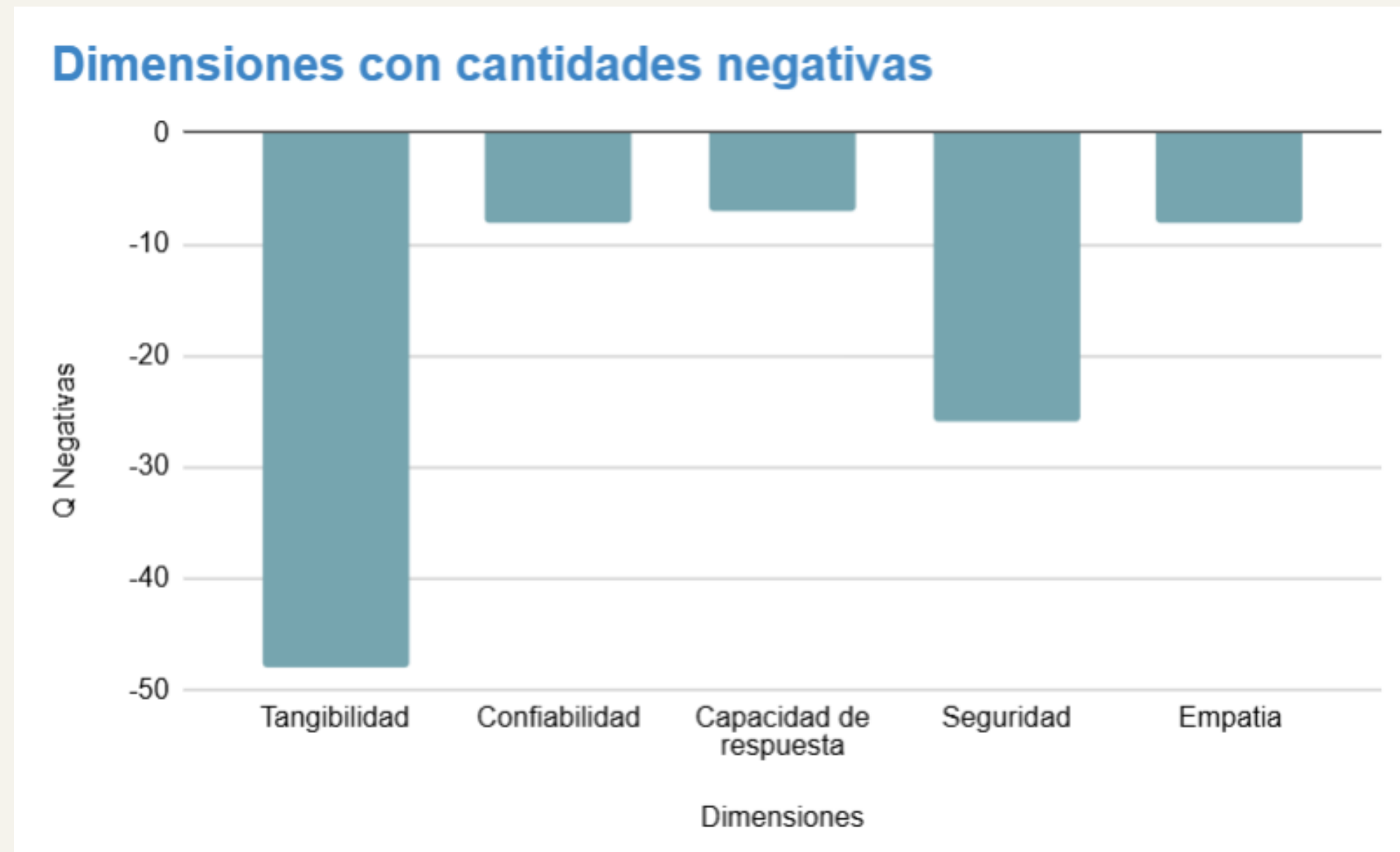
Análisis de resultados

Gráficas



Análisis de resultados

Gráficas



Conclusión

En conjunto, el Hotel Posada Mariant se encuentra bien encaminado para alcanzar sus objetivos de crecimiento, siempre que mantenga su enfoque en la satisfacción del cliente, la capacitación constante del personal y la adaptación a las nuevas necesidades del mercado turístico.