

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR. UNIB.E

ESCUELA DE HOTELERÍA

Trabajo de titulación para la obtención del título de Ingeniería en Administración
de Empresas Hoteleras

TRABAJO DE TITULACIÓN

**Propuesta de un Manual de Operaciones en los puestos operativos de A&B
y Habitaciones en el Hostal & Restaurante The Magic Bean**

Sandra Verónica Pérez Baraja

Director: Msc. Elizabeth Guevara

Quito, Ecuador

Julio – 2015

CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Quito, 10 de Julio 2015.

Magíster

Víctor Jácome

**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURISTICAS**

Presente.-

Yo, Elizabeth Guevara, Tutora del trabajo de titulación realizado por el Srta. SANDRA VERONICA PEREZ BARAJA estudiante de la carrera de Administración de Empresas Hoteleras, informo haber revisado la presente investigación con el tema: **“Propuesta de un Manual de Operaciones en los puestos operativos de A&B y Habitaciones en el Hostal & Restaurante The Magic Bean”**, el mismo que se encuentra elaborado conforme el reglamento establecido por la UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR de Quito; por tanto se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,

Mgtr. Elizabeth Guevara

DIRECTORA TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente Trabajo de Titulación “Propuesta de un Manual de Operaciones en los puestos operativos de A&B y Habitaciones en el Hostal & Restaurante The Magic Bean en el sector de la Mariscal en el Distrito Metropolitano de Quito”, así como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta (s) son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor (a) del presente trabajo de investigación.

Autorizo a la Universidad Iberoamericana del Ecuador (UNIB.E) para que haga de este documento disponible para su lectura o lo publique total o parcialmente, de considerarlo pertinente, según las normas y regulaciones de la Institución, citando la fuente.

Sandra Verónica Pérez Baraja

Julio 2015

AGRADECIMIENTOS

A Dios por brindarme la fortaleza suficiente para salir adelante.

A mi esposo Luis Flores por ser el pilar fundamental en mi vida, por su apoyo y comprensión durante toda mi carrera.

A mi padre Carlos Pérez por estar conmigo siempre y ser el eje esencial de mi familia.

A mi tutora Msc. Elizabeth Guevara por sus consejos durante el desarrollo de la tesis.

Gracias a todos

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a todas las personas que han sido mi apoyo y me han brindado fuerzas para el desarrollo y culminación de mi carrera:

A Dios, mi esposo Luis, mis hijos Sarahí y Matías, a mis papis Carlos y Piedad, mis hermanos Roberto, Ricardo, Gabriela, Alex y Sofía.

Pero sobre todo al ser más importante que formó parte de mi vida y me ayudó a ser la persona quien soy mi abuelita Oguito, desde los cielos sé que estas siempre conmigo.

INDICE

| | |
|--|----|
| RESUMEN | 1 |
| CAPITULO I | 2 |
| 1. INTRODUCCIÓN | 2 |
| 1.1 JUSTIFICACIÓN..... | 3 |
| 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 5 |
| 1.3 OBJETIVOS | 6 |
| 1.3.1 OBJETIVO GENERAL..... | 6 |
| 1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 7 |
| CAPÍTULO II | 8 |
| 2. MARCO TEÓRICO..... | 8 |
| 2.1 CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS..... | 8 |
| 2.2 CATEGORÍAS DE LOS RESTAURANTES | 9 |
| 2.3 MODELO DE GESTIÓN..... | 10 |
| 2.3.1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA..... | 10 |
| 2.3.2 MISIÓN..... | 10 |
| 2.3.3 VISIÓN | 11 |
| 2.3.4 VALORES..... | 11 |
| 2.4 MANUAL DE OPERACIONES | 11 |
| 2.4.1 CONTENIDO DEL MANUAL DE OPERACIONES | 13 |
| 2.4.1.1 Identificación..... | 13 |
| 2.4.1.2 Índice | 14 |
| 2.4.1.3 Introducción | 14 |
| 2.4.1.4 Objetivos de los procedimientos | 14 |
| 2.4.1.5 Alcance de los procedimientos..... | 14 |
| 2.4.1.6 Responsables..... | 14 |
| 2.4.1.7 Políticas o normas de operación..... | 14 |
| 2.4.1.8 Conceptos..... | 15 |
| 2.4.1.9 Descripción de las operaciones | 15 |
| 2.4.1.10 Formularios o impresos | 15 |
| 2.4.1.11 Diagramas de flujo..... | 15 |
| 2.4.1.12 Glosario de términos | 15 |

| | | |
|---------------------|--|-----------|
| 2.5 | MARCO LEGAL..... | 15 |
| 2.5.1.1 | LEGISLACIÓN DE LA LEY DE TURISMO..... | 15 |
| 2.5.1.2 | REGLAMENTO DE OPERACIONES TURÍSTICAS..... | 16 |
| 2.6 | METODOLOGÍA..... | 16 |
| 2.6.1 | INVESTIGACIÓN CUALITATIVA..... | 17 |
| 2.6.2 | INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA..... | 18 |
| 2.6.3 | ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA..... | 21 |
| 2.6.4 | ANÁLISIS COMPARATIVO..... | 22 |
| 2.6.5 | CADENA DE VALOR..... | 22 |
| 2.6.6 | DIAGRAMAS DE FLUJO..... | 22 |
| 2.6.7 | FODA..... | 23 |
| 2.7 | DEFINICIONES..... | 23 |
| 2.7.1 | DEFINICIONES CONCEPTUALES..... | 23 |
| 2.7.2 | DEFINICIONES OPERACIONALES..... | 24 |
| CAPITULO III | | 27 |
| 3. | DIAGNÓSTICO SITUACIONAL..... | 27 |
| 3.1 | ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA HOTELERÍA..... | 27 |
| 3.2 | HISTORIA DE LA HOTELERÍA EN EL ECUADOR..... | 28 |
| 3.3 | TURISMO EN EL ECUADOR..... | 29 |
| 3.4 | TURISMO EN QUITO..... | 33 |
| 3.5 | DATOS GENERALES DE LA ZONA DE LA MARISCAL..... | 35 |
| 3.5.1 | Historia..... | 35 |
| 3.5.2 | Ubicación..... | 35 |
| 3.5.3 | Importancia..... | 36 |
| 3.6 | H&R THE MAGIC BEAN..... | 36 |
| 3.6.1 | Historia..... | 36 |
| 3.6.2 | Ubicación..... | 37 |
| 3.6.3 | Descripción de la casa..... | 37 |
| 3.6.4 | Descripción arquitectónica de la casa..... | 37 |
| 3.6.5 | GESTIÓN ADMINISTRATIVA..... | 38 |
| 3.6.5.1 | Organigrama..... | 38 |
| 3.6.5.2 | Organigrama Estructural..... | 39 |
| 3.6.5.3 | Organigrama Funcional..... | 39 |

| | | |
|-----------|---|----|
| 3.6.6 | ANÁLISIS DE LA OFERTA DEL H&R THE MAGIC BEAN | 39 |
| 3.6.6.1 | Alojamiento..... | 39 |
| 3.6.6.2 | Restaurante..... | 40 |
| 3.6.6.3 | Carta..... | 40 |
| 3.7 | ANÁLISIS DE LA DEMANDA | 43 |
| 3.7.1 | Perfil del Turista Internacional | 43 |
| 3.7.2 | Perfil del Turista Nacional | 44 |
| 3.7.3 | ANÁLISIS ENCUESTAS | 45 |
| 3.7.3.1 | Encuesta empleados..... | 45 |
| 3.7.3.2 | Análisis encuesta empleados | 45 |
| 3.7.3.3 | Encuesta clientes..... | 47 |
| 3.7.3.4 | Análisis encuesta clientes | 47 |
| 3.8 | DIAGNÓSTICO DE PROCEDIMIENTOS DE LOS PUESTOS OPERATIVOS DEL H&R THE MAGIC BEAN | 49 |
| 3.8.1 | ALOJAMIENTO..... | 50 |
| 3.8.1.1 | Recepcionista..... | 50 |
| 3.8.1.1.1 | Fichas de observación | 51 |
| 3.8.1.2 | Camarera..... | 56 |
| 3.8.1.2.1 | Fichas de observación | 57 |
| 3.8.2 | ALIMENTOS & BEBIDAS..... | 59 |
| 3.8.2.1 | Mesero | 59 |
| 3.8.2.1.1 | Fichas de observación | 59 |
| 3.8.2.2 | Bartender | 62 |
| 3.8.2.2.1 | Fichas de observación | 63 |
| 3.8.2.3 | Chef Ejecutivo | 65 |
| 3.8.2.3.1 | Fichas de observación | 65 |
| 3.8.2.4 | Ayudante de Cocina..... | 68 |
| 3.8.2.4.1 | Fichas de observación | 68 |
| 3.9 | ANÁLISIS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA..... | 70 |
| 3.10 | ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA..... | 70 |
| 3.11 | ANÁLISIS COMPARATIVO DEL H&R THE MAGIC BEAN..... | 71 |
| 3.12 | VENTAJAS COMPETITIVAS DEL H&R THE MAGIC BEAN..... | 72 |
| 3.13 | CADENA DE VALOR DEL H&R THE MAGIC BEAN | 73 |
| 3.14 | ANÁLISIS FODA DEL H&R THE MAGIC BEAN | 75 |

| | |
|---|-----|
| CAPITULO IV | 78 |
| 4. PROPUESTA DEL MANUAL DE OPERACIONES..... | 78 |
| 4.1 DESARROLLO DE LA PROPUESTA DEL MANUAL DE OPERACIONES..... | 79 |
| CAPITULO V | 153 |
| 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 153 |
| 5.1 CONCLUSIONES..... | 153 |
| 5.2 RECOMENDACIONES..... | 154 |
| BIBLIOGRAFÍA | 155 |
| Fuentes impresas: | 155 |
| Fuentes virtuales | 157 |
| ANEXOS | 160 |
| ANEXO N° 1 | 160 |
| ANEXO N°2..... | 161 |
| ANEXO N°3..... | 162 |
| ANEXO N°4 | 163 |
| ANEXO N°5 | 164 |
| ANEXO N°6 | 165 |
| ANEXO N°7 | 167 |
| ANEXO N° 8..... | 168 |
| ANEXO N°9 | 174 |
| TABLAS | |
| Tabla N°1. Categoría y servicio de los Hostales..... | 7 |
| Tabla N°2. Categoría de los Restaurantes..... | 8 |
| Tabla N°3. Clasificación de los manuales..... | 12 |
| Tabla No.4. Matriz de situación de la competencia..... | 20 |
| Tabla No.5. Significados de la matriz de situación de la competencia..... | 20 |
| Tabla No.6. Antecedentes históricos de la hotelería..... | 22 |
| Tabla No.7. Historia de la hotelería en el Ecuador..... | 28 |
| Tabla N°8. Servicio de alojamiento H&R The Magic Bean..... | 39 |
| Tabla N°9. Descripción de la carta del H&R The Magic Bean..... | 41 |
| Tabal N°10. Descripción de la carta de bebidas del H&R The Magic Bean..... | 42 |
| Tabla N°11. Perfil del Turista Internacional..... | 43 |
| Tabla N°12. Perfil del Turista Nacional..... | 44 |

| | |
|---|----|
| Tabla Nº13. Tabla de resultados encuesta empleados..... | 46 |
| Tabla Nº14. Tabla de resultados encuesta clientes..... | 48 |
| Tabla Nº15. Análisis comparativo del H&R The Magic Bean..... | 71 |
| Tabla Nº16. Matriz FODA H&R The Magic Bean..... | 75 |

IMAGENES

| | |
|--|----|
| Imagen Nº.1. Entrada de extranjeros al Ecuador..... | 29 |
| Imagen Nº.2. Amabilidad del personal..... | 30 |
| Imagen Nº.3. Seguridad en servicios..... | 30 |
| Imagen Nº.4. Comodidad en el servicio..... | 31 |
| Imagen Nº.5. Turistas que regresarían al Ecuador..... | 31 |
| Imagen Nº.6. Llegada de turistas extranjeros a Quito..... | 32 |
| Imagen Nº.7. Sitios más visitados de Quito..... | 33 |
| Imagen Nº.8. Tipos de alojamiento de la ciudad..... | 33 |
| Imagen Nº.9. Motivo de viaje del Turista..... | 34 |
| Imagen Nº.10. H&R The Magic Bean..... | 35 |
| Imagen Nº.11. Organigrama Estructural..... | 38 |
| Imagen Nº.12. Organigrama Funcional..... | 38 |
| Imagen Nº.13. Áreas del restaurante..... | 40 |
| Imagen No.14. Recepcionista Poli funcional..... | 50 |
| Imagen No.15. Camarera..... | 56 |
| Imagen No.16. Mesero..... | 59 |
| Imagen No.17. Bartender..... | 62 |
| Imagen No.18. Chef Ejecutivo..... | 65 |
| Imagen No.19. Ayudante de Cocina..... | 68 |
| Imagen No.21. Cadena de Valor Magic Bean..... | 74 |

FICHAS

| | |
|--|----|
| Ficha Nº1. Check-in de Walk-in..... | 51 |
| Ficha Nº2. Check-in de una Reserva..... | 52 |
| Ficha Nº3. Check-in de un Grupo..... | 53 |
| Ficha Nº4. Reserva vía telefónica..... | 54 |
| Ficha Nº5. Check-out..... | 55 |
| Ficha Nº6. Facturación..... | 56 |

| | |
|--|----|
| Ficha N°7. Limpieza habitación ocupada..... | 57 |
| Ficha N°8. Limpieza habitación vacía..... | 58 |
| Ficha N°9. Mise en place del comedor..... | 59 |
| Ficha N°10. Recibir y acomodar al cliente..... | 60 |
| Ficha N°11. Servir al cliente en la mesa..... | 61 |
| Ficha N°12. Finalizar atención y recibir pago..... | 61 |
| Ficha N°12. Asegurar la satisfacción del cliente..... | 62 |
| Ficha N°13. Mise en place del bar. | 63 |
| Ficha N°14. Atención de pedidos de clientes y meseros..... | 64 |
| Ficha N°15. Preparar y crear bebidas..... | 64 |
| Ficha N°16. Elaboración del menú..... | 65 |
| Ficha N°17. Creación de recetas..... | 66 |
| Ficha N°18. Creación de recetas..... | 67 |
| Ficha N°19. Apoyo al jefe de cocina en la elaboración del menú..... | 68 |
| Ficha N°20. Corte y preparación de comestibles..... | 69 |
| Ficha N°21. Preparación y montaje de platos..... | 69 |

RESUMEN

El objetivo de este trabajo es elaborar una propuesta de un Manual de Operaciones en los puestos operativos de Alimentos & Bebidas y Habitaciones en el Hostal & Restaurante The Magic Bean, con la finalidad de que el talento humano cuente con un instrumento de apoyo al momento de realizar sus funciones diarias en el lugar.

Para el desarrollo de la investigación se tomó en cuenta soportes bibliográficos de acuerdo a cada área de estudio, además se complementó esta información con una investigación de campo basada en datos cualitativos y cuantitativos. Los datos cuantitativos se obtuvieron mediante la aplicación de encuestas a clientes y empleados, en cambio los datos cualitativos fueron proporcionados a través de la aplicación de fichas de observación realizadas al personal operativo.

Los resultados obtenidos a través de estas técnicas de recolección de datos permitieron identificar las principales falencias que están cometiendo los trabajadores durante el servicio y atención al cliente, de esta manera se tiene una idea más clara del perfil, imagen y principales cualidades que deben cumplir los empleados para el desarrollo de sus actividades en el H&R The Magic Bean.

La propuesta de manual tiene como contenido: las normas, estándares de calidad en el servicio, descripción de los procesos acompañada de un flujograma que da una idea clara de las operaciones o procedimientos que deben ejecutar los colaboradores.

En conclusión el manual va a ser una herramienta de gran ayuda en este establecimiento hotelero, ya que va a permitir una mejora en las labores que están desempeñando los colaboradores, de esta forma los clientes que acuden a diario al H&R The Magic Bean van a evidenciar el cambio que ha tenido el personal al momento de atenderlos. El brindar todo el tiempo un servicio excelente y eficaz va a generar que la empresa sea competitiva en el mercado y obtenga mayores réditos económicos.

CAPITULO I

1. INTRODUCCIÓN

La hotelería es uno de los servicios turísticos más importantes que todo país debe ofrecer a sus visitantes, es así que se debe contar con la infraestructura y talento humano idóneo para brindar una atención eficiente al cliente. Para brindar un servicio excelente a los clientes el personal debe cumplir con estándares de calidad al momento de brindar un servicio, es así que al contar con un manual de procedimientos que permita mejorar las funciones va a lograr que los clientes se sientan a gusto durante toda la estadía.

“Los manuales de procedimientos pueden elaborarse para funciones específicas operacionales, ya que deberá contener la información precisa para llevar a cabo las actividades administrativas que se realizan para cumplir con los requerimientos de la organización.” (Benjamín, F 2009)

Para el desarrollo del trabajo de titulación se tomaron en cuenta 5 capítulos:

El capítulo I es introductorio, en donde se dan a conocer las razones, la problemática y los objetivos por las cuales es necesario proponer un manual de operaciones para este establecimiento.

El capítulo II en cambio contiene el marco teórico, parte fundamental para el desarrollo de la investigación, en él se recopilan datos de interés como: la clasificación de los establecimientos hoteleros, los servicios que deben proporcionar los hostales, el concepto, los beneficios e importancia del manual de

operaciones. Además también se detalla la metodología utilizada para obtener la información que va a ser útil en el desarrollo de la investigación.

El capítulo III abarca de manera resumida datos históricos de la hotelería, se detalla cifras del turismo receptor e interno, datos informativos del H&R The Magic Bean, la gestión administrativa que debe desarrollar el establecimiento, así como un análisis de la oferta y la demanda del lugar. Además del diagnóstico de los procedimientos de los puestos operativos.

El capítulo IV plasma la propuesta del manual de operaciones para los puestos operativos con los perfiles que deben cumplir, la imagen que deben tener ante el cliente, las funciones que deben ejecutar para brindar un servicio adecuado y un flujograma por cada procedimiento que deben llevar a cabo en la atención al cliente.

El capítulo V establece las conclusiones a las cuales se llegó después de haber desarrollado la investigación, además va acompañada de recomendaciones que pueden ser de utilidad para el mejoramiento del tema propuesto.

1.1 JUSTIFICACIÓN

El servicio de hotelería vive un continuo y progresivo crecimiento, debido a que los turistas en la actualidad cada vez exigen lo mejor en lo que se refiere a producto, servicio, recreación, entre otros.

En el Ecuador, el Ministerio de Turismo ha realizado publicidad acerca de los atractivos turísticos, establecimientos hoteleros y calidad humana que existen en el país, la más reciente y muy conocida por todos los ecuatorianos es la propaganda *All you need is Ecuador*, este anuncio da a conocer las maravillas

que posee el Ecuador en todas sus regiones, mediante estas promociones el Ministerio de Turismo desea obtener mayor reconocimiento a nivel internacional.

En la ciudad de Quito en el sector de la Mariscal lugar conocido por la diversidad de sitios de entretenimiento, descanso y ocio para el turista, está ubicado el Hostal & Restaurante The Magic Bean, este sitio fue escogido por el dueño Sr. William Ward como el espacio ideal para el desarrollo de esta empresa.

Debido a la buena ubicación se creó la entidad idónea para poder disfrutar de comida de alta calidad que atrae a personas tanto nacionales como extranjeras. El H&R Magic Bean tiene una carta muy amplia que va desde sopas, platos fuertes, postres, bebidas calientes y frías; también ofrece música en vivo los viernes por la noche.

El contar con la infraestructura y materia prima de calidad no es suficiente, sino también con el talento humano calificado que pueda llevar a cabo todas las funciones necesarias para brindar un servicio excelente y eficaz.

A menudo el servicio en la industria hotelera es insatisfactorio. Los clientes insatisfechos se cambian a otras organizaciones. Los dueños y los directivos cada vez son más conscientes de que si quieren que sus clientes vuelvan a su establecimiento en lugar de ir a cualquier otra parte, mejor aprender a dar un buen servicio. (Ford y Heaton, 2001, p.2).

Por lo tanto el elaborar una propuesta de manual de operaciones para este establecimiento hotelero es idóneo, es decir será de gran utilidad para el personal operativo debido a que existirá un instrumento de apoyo necesario que va a permitir una mejora en las funciones que están desempeñando los empleados del H&R The Magic Bean. Mediante este trabajo de titulación se dará a conocer los perfiles, ocupaciones y responsabilidades que debe cumplir el personal de A&B y Habitaciones.

Por lo tanto el personal operativo realmente competente requiere de una capacitación para llevar a cabo su trabajo, para reconocer la importancia del cliente y para dar un servicio amable, eficiente y hospitalario. Las quejas de los clientes, así como las bajas utilidades señalan que la necesidad de capacitar al personal operativo, ya que son ellos quienes conforman el equipo de relaciones públicas del establecimiento. (Dahmer, 2003, p.5).

El manual va a ser una herramienta fundamental para llevar adelante este negocio y mejorarlo, ayudará a no cometer errores, permitirá mejorar las políticas, normas y estándares referentes al servicio de A&B y Habitaciones que el establecimiento ofrece a turistas y comensales. La propuesta de implementación del mismo logrará que el trabajo administrativo junto con el operativo pueda desarrollarse en forma individual y grupal, ya que todas las actividades que los trabajadores deben realizar desde que empieza su jornada laboral hasta que termina la misma estarán escritas en la propuesta del manual.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En un breve diagnóstico a partir de una investigación de campo se identificó el 80% de trabajadores que laboran en el H&R The Magic Bean realizan sus funciones por rutina o costumbre, son desorganizados, no tienen paciencia al manejar una queja, no tienen cuidado a los detalles, son personas con conocimientos empíricos, es decir no se han preparado en la rama de hotelería como se puede evidenciar en las fichas de observación del capítulo III y en el anexo N.7 en la pregunta N.2.

Debido a la ausencia de los aspectos fundamentales que se nombró anteriormente el personal se desempeña de forma inadecuada, lo cual podría dar una impresión negativa en la mentalidad del turista y va a dar como consecuencia que él no regrese.

La investigadora plantea mediante conocimientos y experiencia adquirida tanto en lo laboral como en la formación académica para proporcionar un buen servicio es necesario que las personas que lo presten deban estar a gusto con lo que hacen, tener una capacitación adecuada, poseer un instrumento de apoyo al cual acudan cuando tenga dudas sobre cómo mejorar sus funciones. Además la administración debe tomar en cuenta que el no poseer las herramientas adecuadas y tener empleados inexpertos al momento de brindar un servicio, va a generar que no sean competitivos en el mercado lo cual provocaría una baja en sus ingresos.

Por todos los motivos que se dieron a conocer anteriormente se cita la siguiente pregunta para desarrollar en la investigación:

¿La propuesta de implementación de un manual de operaciones permitirá mejorar las políticas, normas y estándares en los puestos operativos de A&B y Habitaciones en el H&R The Magic Bean?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar la propuesta de un manual de operaciones en el área de A&B y Habitaciones, estableciendo parámetros que el personal administrativo junto con el operativo aplique en su área de trabajo, para dar una mayor calidad en la atención al cliente.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Investigar acerca de la situación actual del H&R The Magic Bean, identificando las fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades del establecimiento.
- Establecer normas en las áreas operativas, mejorando los puntos críticos de una posible mala atención al cliente dentro del H&R The Magic Bean.
- Realizar un estudio de los componentes que requiere un manual de operaciones que sintetice los procesos de los puestos operativos de un hotel y restaurante.
- Redactar la propuesta del manual considerando los datos obtenidos en la investigación bibliográfica y de campo.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se da a conocer el marco teórico de la investigación, parte fundamental para el desarrollo de la misma, entre los temas están: clasificación de los establecimientos hoteleros, servicios que deben proporcionar los hostales, metodología utilizada para obtener la información y varios conceptos esenciales para el avance del manual.

2.1 CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

El Ministerio de Turismo mediante el Reglamento General de Actividades Turísticas (RGAT) da a conocer la clasificación de los establecimientos hoteleros de acuerdo a las características, calidad de sus instalaciones y servicios que deben ofrecer, además la clasificación también está dada por el distintivo de la estrella, la cual va desde cinco a una, estas estrellas corresponden a las categorías de lujo, primera, segunda, tercera y cuarta (Anexo N.-1). Como el objeto de estudio para el desarrollo de la investigación son los hostales se va a profundizar este grupo en el siguiente cuadro:

Tabla N°1. Categoría y servicios de los Hostales
Fuente: Reglamento General de Actividades Turísticas.2004
Elaborado por: S. Pérez. 2015

| Grupo | Categoría | Servicios |
|----------------------|-----------------------|--|
| Hostales y Pensiones | 3 estrellas plateadas | <ul style="list-style-type: none">• Recepción permanente atendido por personal calificado• Camarera cada 16 habitaciones.• Menú con tres especialidades.• Lavandería y planchado propio o contratado• Botiquín de primeros auxilios. |

| Grupo | Categoría | Servicios |
|----------------------|---------------------------|---|
| Hostales y Pensiones | 2 estrellas plateadas | <ul style="list-style-type: none"> • Recepción permanente atendido por personal calificado • Camarera cada 18 habitaciones. • Menú con una especialidad. • Lavandería y planchado propio o contratado • Botiquín de primeros auxilios. |
| | 1 estrella plateada | <ul style="list-style-type: none"> • Personal que pueda atender tanto recepción, habitaciones y comedor. • Teléfono público. • Botiquín de primeros auxilios. |
| Hostales Residencias | 3 a 1 estrellas plateadas | Cumplen con los mismos servicios de un hostel según corresponda a la categoría, a excepción de los servicios de comedor y cocina. |

2.2 CATEGORÍAS DE LOS RESTAURANTES

Los restaurantes en el Ecuador según el Reglamento General de la Ley de Turismo están clasificados en:

Tabla N°2. Categoría de los restaurantes
Fuente: Reglamento General de Actividades Turísticas.2004
Elaborado por: S. Pérez. 2015

| Clasificación | Descripción |
|----------------------|---|
| Restaurantes | Son aquellos establecimientos que mediante precio sirven al público comida y bebida para ser consumida en sus propios locales. |
| Cafeterías | Son aquellos establecimientos que mediante precio sirven al público platos fríos o calientes, y bebidas en general (alcohólicas y no alcohólicas) y sean consumidas en sus propios locales. |

| Clasificación | Descripción |
|----------------------|---|
| Fuentes de soda | Son aquellos establecimientos que mediante precio sirven al público comidas rápidas y bebidas no alcohólicas. |
| <i>Drives inn</i> | Son aquellos establecimientos que mediante precio sirven al público comidas y bebidas rápidas para ser consumidas en los vehículos. |
| Bares | Son aquellos establecimientos que mediante precio sirven al público toda clase de bebidas y comida por raciones o bocaditos para ser consumidos en sus propios locales. |

2.3 MODELO DE GESTIÓN

2.3.1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La planificación estratégica es una herramienta análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas acerca de la situación actual y el futuro deseado de la empresa para el logro de sus objetivos. “La planificación estratégica es un proceso de evaluación sistemática de la naturaleza de una empresa, definiendo los objetivos, identificando metas, desarrollando estrategias para alcanzar dichos objetivos y localizando recursos para llevarlos a cabo”. (Gerrit y Cuellar, 2009)

2.3.2 MISIÓN

La misión está concebida como la razón de ser o el propósito de la empresa a corto plazo. “La misión constituye el objetivo primordial hacia el que debe dirigir los planes y programas que se marque”. (Sainz, J. 2004)

2.3.3 VISIÓN

La visión en cambio es un objetivo que se fija la empresa a largo plazo, es decir lo que quiere llegar a ser. “La visión de una empresa es una expresión verbal y concisa de lo que se desea para la empresa en el futuro, que sirve para marcar en el presente el rumbo que debe seguir dicha organización.” (Sainz, J. 2004)

2.3.4 VALORES

Los valores son las cualidades, actitudes o comportamientos que la empresa asume como normas o principios de conducta que se propone tener o lograr para ser competitivo en el mercado. “Los valores son elementos de cultura empresarial, propios de cada compañía, sus características competitivas, las condiciones del entorno, su competencia y la expectativa de los clientes y propietarios.” (Mejía, C. 2004)

2.4 MANUAL DE OPERACIONES

Documento que brinda información detallada a los empleados, para que realicen sus funciones de forma ordenada de tal manera que se facilite el servicio. Es así que se toma la siguiente definición: Para Palma, J. (2009) “Un manual de operaciones es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, de dos o más de ellas”.

La importancia de los manuales radica que en ellos se encuentra información útil y necesaria que los empleados deben poner en práctica en su labor diaria, además mediante la implementación de ellos se puede evitar cometer errores dentro del establecimiento; también auxilian en la inducción del nuevo personal

que ingresa a la empresa, debido a que tienen un documento en donde se puntualiza todas las actividades que deben llevar a cabo de acuerdo al puesto en que se les ubique.

Los beneficios que proporciona un manual son:

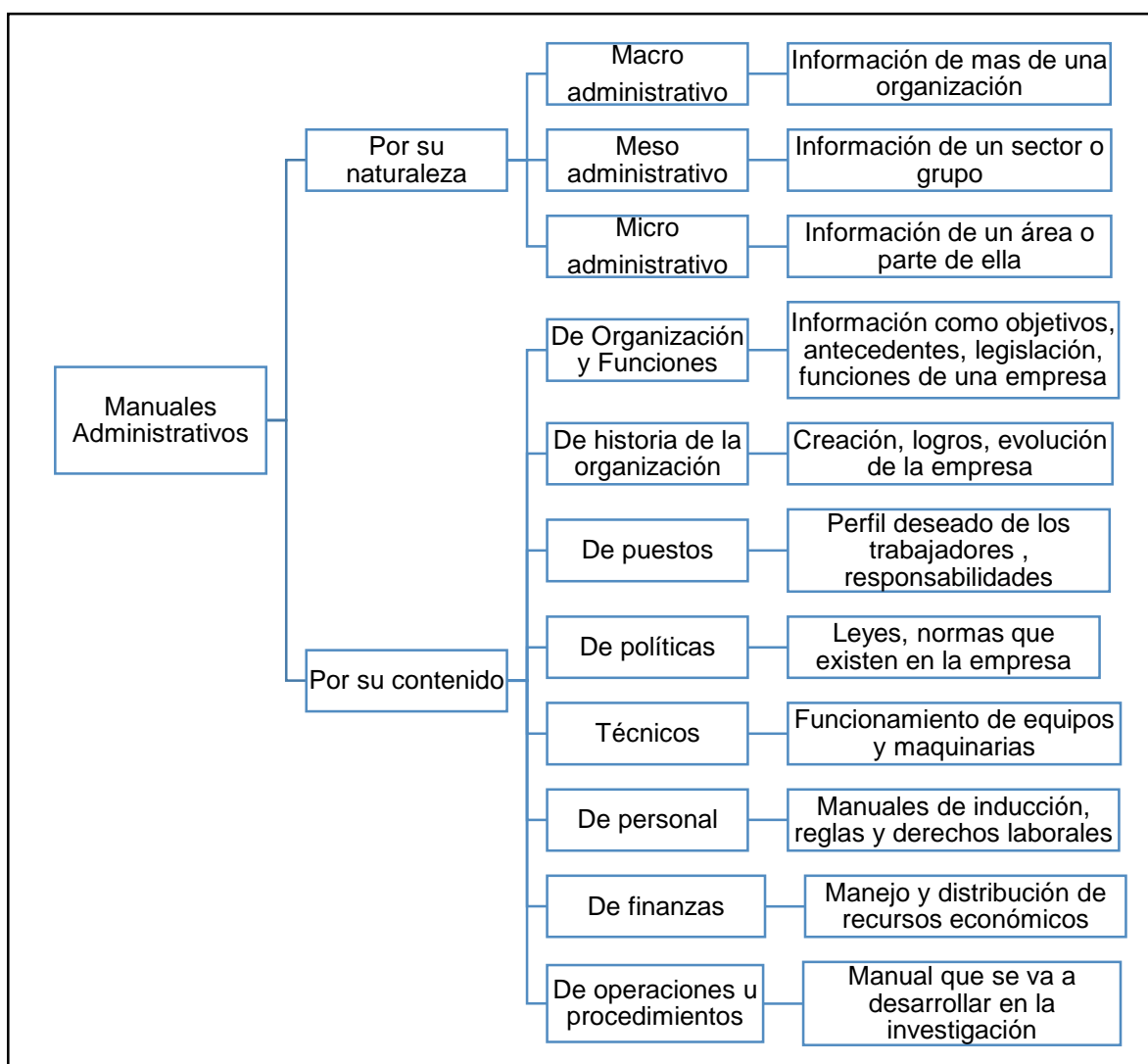
- Poseer empleados de calidad que presten un servicio minucioso al cliente, disminuye la desorganización y confusión de los empleados durante las horas de mayor afluencia de clientes.
- Crea constancia en los empleados debido a que van a saber que funciones deben desempeñar a diario.
- Incrementa el valor del establecimiento hotelero, ya que los clientes verán el cambio positivo que ha tenido el mismo.
- Ayuda en la inducción y formación al personal nuevo, porque tiene en forma detallada los labores que debe realizar cada empleado.

Finalmente los manuales tienen dos clasificaciones:

1. Por su naturaleza
2. Por su contenido

De cada una de ellos se deriva una sub-clasificación la cual va de acuerdo a la necesidad o tipo de manual que se desee crear. A continuación se detalla en un cuadro dicha clasificación:

Tabla N°3. Clasificación de los manuales
Fuente: Ugalde, M (2005)
Elaborado por: S. Pérez. 2015



En el H&R The Magic Bean se utilizará un manual de operaciones el cual se explicará el contenido del mismo en el Capítulo IV.

2.4.1 CONTENIDO DEL MANUAL DE OPERACIONES

2.4.1.1 Identificación

Según Palma, J. (2009) la identificación es la portada del manual, está contendrá lo siguiente:

- Logotipo de la organización.

- Nombre de la organización.
- Título del Manual de Procedimientos.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Unidades responsables de la elaboración, revisión y autorización.
- Clave de la forma. Primero las siglas de la organización, siglas de la unidad donde se utiliza el manual y por último el número de la forma. Entre siglas y número se coloca un guion o diagonal.
- Número de página

2.4.1.2 Índice

En esta parte se dará a conocer todos los capítulos que conformaran el manual de operaciones del H&R The Magic Bean.

2.4.1.3 Introducción

Se explicará el contenido del manual y las áreas a las cuales va dirigido.

2.4.1.4 Objetivos de los procedimientos

Exposición de los fines que se desean cumplir con el desarrollo de los procedimientos.

2.4.1.5 Alcance de los procedimientos

El alcance define claramente el campo de acción o hasta donde es aplicable el procedimiento.

2.4.1.6 Responsables

Puestos o áreas que intervienen en el cumplimiento de los procedimientos.

2.4.1.7 Políticas o normas de operación

Son normas específicas obligatorias que rigen en el establecimiento.

2.4.1.8 Conceptos

Palabras técnicas que se aplican en el desarrollo del documento, las cuales pueden ocasionar confusión al lector, para lo cual se debe dar a conocer su significado para mayor ampliación de conocimiento y entendimiento.

2.4.1.9 Descripción de las operaciones

Se detalla el qué, cuándo, cómo, dónde, con qué, cuánto tiempo se demoran en ejecutar o llevar a cabo un procedimiento.

2.4.1.10 Formularios o impresos

Son los formatos que se van a utilizar en una determinada actividad, se los puede incluir como anexos.

2.4.1.11 Diagramas de flujo

Para el desarrollo de la propuesta de manual de operaciones de este establecimiento se tomó en cuenta los signos convencionales elaborados por la ANSI (*American National Standard Institute*), los cuales están explicados en el Anexo N° 2.

2.4.1.12 Glosario de términos

Términos técnicos utilizados en el manual, van a estar detallados al final del documento, para brindar mayor información al personal operativo.

2.5 MARCO LEGAL

2.5.1.1 LEGISLACIÓN DE LA LEY DE TURISMO

La ley de Turismo permite determinar el marco legal que regirá para la promoción, desarrollo y regulación del sector turístico. Se tomó en cuenta los siguientes: Las actividades turísticas como alojamiento, alimentación, transporte, agencias de

viajes, organizadoras de eventos congresos y convenciones, pueden ser desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de estas. Para desarrollar las actividades turísticas nombradas anteriormente se necesita obtener la licencia anual de funcionamiento y el registro de turismo. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponda. En cambio la licencia anual de funcionamiento permite: Acceder a los beneficios tributarios que contempla esta Ley, dar publicidad a su categoría, que la información o publicidad oficial se refiera a esa categoría cuando haga mención de ese empresario instalación o establecimiento, que las anotaciones del libro de reclamaciones autenticadas por un Notario puedan ser usadas por el empresario, como prueba a su favor; a falta de otra.

2.5.1.2 REGLAMENTO DE OPERACIONES TURÍSTICAS

El reglamento de operaciones turísticas especifica las normas que se deben tomar en cuenta para el correcto funcionamiento de los establecimientos hoteleros en el país. Entre los aspectos que se van a tomar en cuenta están la nomenclatura, la que para el H&R The Magic Bean será HS. En cuanto a las placas distintivas será un cuadrado de metal en el que se apreciará la actividad que desarrolle el establecimiento y las estrellas que categoricen al mismo.

2.6 METODOLOGÍA

La metodología aplicada en este trabajo de titulación está basada en la investigación cualitativa y cuantitativa, las mismas que están estructuradas de la siguiente manera:

2.6.1 INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

Genera datos descriptivos obtenidos mediante la investigación, la cual se la consigue a través de las propias palabras de las personas y observaciones realizadas en el lugar de estudio. “Es utilizada para analizar e identificar las cualidades del objeto de investigación mediante la observación, entrevistas, narraciones, notas de campo, grabaciones, registros escritos de todo tipo, fotografías o películas.” (Muñoz, C. 2011).

Entre los instrumentos de recolección de datos están:

Fuentes Primarias

- Entrevista método que se emplea para rescatar información oral en forma directa, la entrevista se la realizó al Administrador del H&R The Magic Bean Sr. Freddy Moscu.
- Reglamentos, Leyes provistos por el Ministerio de Turismo y soportes bibliográficos que enriquezcan y proporcionen credibilidad a la investigación, como son datos obtenidos a través de libros referentes al tema.
- Fichas de observación las cuales se elaboraron con la finalidad de identificar las conductas y características que poseen cada uno del personal operativo que labora en el H&R The Magic Bean.

Para el desarrollo de las fichas de observación se tomó en cuenta la escala de Likert que es un instrumento útil para la medición de actitudes del personal.

La regla de medición para interpretar la escala es la siguiente: A mayor puntaje más positiva y favorable la actitud hacia el proceso de investigación y a menor puntaje, la actitud será más negativa y desfavorable, los puntajes intermedios expresan una actitud medianamente positiva, neutra o medianamente negativa. (Blanco y Alvarado, 2005. p.541)

La escala de Likert se construye en función de una serie de ítems que reflejan una actitud positiva y negativa acerca de un estímulo o referente, esta escala está estructurada en cinco ítems, pero para la aplicación de las fichas de observación se utilizó únicamente tres ítems los cuales cumplen con las opciones requeridas para la medición de resultados. La escala que se va a utilizar es:

1. Siempre
2. Ocasionalmente
3. Nunca

Esta escala va a permitir valorar las funciones que van a desempeñar el personal operativo, para que de esa manera saber las falencias y poder proponer una mejora en las funciones mediante la propuesta del manual.

Fuentes Secundarias: Documentación obtenida a través de documentos escritos proporcionados tanto por el Hostal así como por el Municipio de Quito, también datos de manuales de operaciones realizados por otros autores, así como diccionarios que proporcionan conceptos sobre la terminología hotelera y turística.

2.6.2 INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA

Es aquella que recopila y analiza datos obtenidos a través de encuestas con el fin de obtener resultados que van a servir para el desarrollo de la investigación. “La investigación cuantitativa utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente.” (Muñoz, C. 2011)

Encuestas: Las encuestas proporcionan información a través de cuestionarios, generalmente en anonimato, estas se realizan con la intención de conocer las opiniones sobre el hecho o fenómeno a investigar.

- **Encuesta empleados:** La encuesta aplicada a los 22 empleados tiene por objetivo conocer el nivel de preparación que tienen al desempeñar su trabajo, está se aplicó al personal operativo (Meseros, Bartender, Camarera, Recepcionista y Cocineros), se las realizó en la primera semana del mes de febrero del 2014 en el horario de 3-4 pm, debido a que no hay mucha afluencia de clientes. La encuesta tiene en total 10 preguntas, 6 de ellas son cerradas ya que son sencillas de contestar y 4 preguntas son de opción múltiple. Además la última pregunta cerrada se puso a criterio del empleado el tipo de documento de apoyo que desearían tener. (Anexo N°4).
- **Encuesta clientes:** La encuesta aplicada a los 73 clientes tuvo por objetivo medir el grado de satisfacción de acuerdo al servicio prestado por los empleados del H&R The Magic Bean. Esta encuesta en cambio se la realizó en la segunda y tercera semana del mes de febrero del 2014 en el horario 3-5pm, facilitado por parte de la administración del local, debido a que en ese tiempo es más bajo el movimiento de gente, de tal manera que el cliente pueda contestar la encuesta con mayor tranquilidad. La encuesta tiene en total 11 preguntas, 9 de ellas son cerradas ya que los clientes se sienten más cómodos al contestar y el tiempo que implica es menor y 4 preguntas son de opción múltiple. Además la última pregunta cerrada se puso a criterio del cliente el tipo de inconveniente que ha tenido por el servicio proporcionado por el establecimiento. (Anexo N°5).

- **Universo y Tamaño de la muestra (Encuesta Clientes)**

Para determinar el tamaño de la muestra con el fin de poder realizar las respectivas encuestas de satisfacción a los clientes el lugar determinado es el H&R The Magic Bean. Los datos para el desarrollo de esta investigación han sido proporcionados por el departamento de contabilidad del mismo, la información que se necesitaba era el número de clientes que han acudido anualmente en el año 2013. Por lo tanto para determinar el número de clientes a los cuales se van aplicar las encuestas, se ha empleado la siguiente fórmula:

N= Total de la población

Z= 1,96 (seguridad 95%)

p= Proporción esperada (5%)

q= 1-p (1-0,05)= 0,95

d= Precisión (5% investigación)

n=
$$\frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

n=
$$\frac{23520 \times 1,96^2 \times 0,05 \times 0,95}{0,05^2 \times (23520-1) + 1,96^2 \times 0,05 \times 0,95}$$

n=
$$\frac{23520 \times 3,8416 \times 0,05 \times 0,95}{2,5 \times 23519 + 3,8416 \times 0,05 \times 0,95}$$

n=
$$\frac{4291,83}{58797,68}$$

n=
$$72,77$$

n= 72,77

n= 72,77

n= 73 encuestas

2.6.3 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

El análisis de la competencia es necesario para identificar las fortalezas y debilidades de los actuales y potenciales competidores del H&R The Magic Bean, mediante este análisis es posible tomar decisiones que permitan competir de la mejor manera con ellos. Para analizar la competencia del H&R The Magic Bean (Capítulo III) se ha tomado en cuenta la matriz de situación de la competencia publicado en libro de Marketing Publishing (2007), el cual da un enfoque amplio de la competencia que se necesita conocer.

Tabla No.4. Matriz de situación de la competencia.

Fuente: Marketing Publishing.2007

| | | | |
|--|----------------------|-------------------------|---------------------------|
| ALTA | Número de vendedores | | |
| | UNO | POCOS | MUCHOS |
| Grado de diferenciación de los productos | Monopolio | Oligopolio diferenciado | Competencia monopolística |
| | | Oligopolio Homogéneo | Competencia Pura |
| BAJA | | | |

Tabla No.5. Significados de la matriz de situación de la competencia.

Fuente: Marketing Publishing.2007

| | |
|----------------------------------|--|
| Monopolio | Un único vendedor-Alta diferenciación El Mercado está dominado por un único producto, cuyas funciones y uso no tienen un sustituto cercano. |
| Oligopolio diferenciado | Pocos vendedores-Alta diferenciación Muy pocas empresas comparten un mismo mercado, pero sus productos están diferenciados de tal manera que cada uno de ellos ocupan un posicionamiento |
| Competencia monopolística | Muchos vendedores-Alta diferenciación Muchos productos confluyen en un mismo Mercado, pero sus productos están fuertemente diferenciados, en consecuencia no se hacen competencia directa unos a otros. |
| Oligopolio homogéneo | Pocos vendedores-Baja diferenciación Existen muy pocas empresas operando en el Mercado, pero sus productos están muy poco diferenciados. |
| Competencia pura | Muchos vendedores-Baja diferenciación Un número muy alto de productos muy poco diferenciado entre sí comparten un mismo Mercado. |

2.6.4 ANÁLISIS COMPARATIVO

El análisis comparativo permite identificar las situaciones que se desean cotejar o las características deseadas de un sitio o lugar (Fichas de observación). Mediante este análisis se logrará identificar las actividades que realizan los trabajadores como rutina comparados con las actividades deseadas para llegar a ser el establecimiento ideal. Además según Morales, G (2009) determina que el análisis comparativo es un: “Proceso sistemático y continuo para comparar nuestra propia eficiencia en términos de productividad, calidad y prácticas con aquellas compañías y organizaciones que representan la excelencia.” (Morales, G. 2009)

2.6.5 CADENA DE VALOR

La cadena de valor permite identificar y analizar actividades estratégicamente relevantes para obtener una ventaja competitiva, según el Libro de Marketing Publishing (2007) da a conocer lo siguiente: “La cadena del valor es un instrumento metodológico para el análisis interno de la empresa, que permite efectuar una partición de la empresa en actividades separables y, de esa forma, conocer cómo esa actividad contribuye a alcanzar los objetivos deseados.”

2.6.6 DIAGRAMAS DE FLUJO

Los diagramas son representaciones gráficas que deben ser simbolizados en forma sencilla, los cuales van a permitir una descripción clara de las operaciones o procedimientos que deben ejecutar los colaboradores. “Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento, donde se muestran los puestos que intervienen, en cada operación descrita. Además suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso.” (Palma, J. 2009)

2.6.7 FODA

El FODA sirve para determinar los factores que pueden favorecer (Fortalezas y Oportunidades) u obstaculizar (Debilidades y Amenazas) el logro de objetivos establecidos en la empresa. “El análisis FODA interrelaciona las capacidades internas con la situación externa, realiza una evaluación y diagnóstico integral de forma práctica y objetiva.” (Lerna y Kirchner. 2012). Este análisis es necesario hacerlo en el H&R The Magic Bean para reconocer los aspectos positivos y negativos que tiene el lugar, el personal y los servicios que ofrecen. El cuadro FODA va a estar desarrollado en el Capítulo III con mayor amplitud (Pag-80).

2.7 DEFINICIONES

2.7.1 DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Alojamiento:** Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios.(Reglamento General de Actividades Turísticas, 2008)
- **Bares:** Son aquellos establecimientos que mediante precio sirven al público toda clase de bebidas por el sistema de copas o tragos y cierto tipo de comidas por raciones o bocaditos. (Reglamento General a la Ley de Turismo, 2008)
- **Cafeterías:** Son aquellos establecimientos que mediante precio sirven al público refrigerios rápidos, platos frío o calientes, simples o combinados, y bebidas en general, sean o no alcohólicas.(Reglamento General a la Ley de Turismo, 2008)

- **Drives Inn:** Son aquellos establecimientos que mediante precio sirven al público comidas y bebidas rápidas para ser consumidas en los vehículos. (Reglamento General a la Ley de Turismo, 2008)
- **Fuentes de soda:** Son aquellos establecimientos que mediante precio sirven al público comidas rápidas y bebidas no alcohólicas. (Reglamento General a la Ley de Turismo, 2008)
- **Hostal:** Es todo establecimiento hotelero que mediante precio, preste al público en general, servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de 29 ni menor de 12 habitaciones. (Silva, A 2013)
- **Restaurante:** Son aquellos establecimientos que mediante precio sirven al público toda clase de comidas y bebidas para ser consumidas en sus propios locales. (Reglamento General a la Ley de Turismo, 2008)
- **Servicio de Alimentos y Bebidas:** Se entiende por servicio de alimentos y bebidas a las actividades de prestación de servicios gastronómicos, bares y similares, de propietarios cuya actividad económica esté relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos y/o bebidas para consumo. Además, podrán prestar otros servicios complementarios como diversión, animación y entretenimiento. (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2008)

2.7.2 DEFINICIONES OPERACIONALES

- **Amenities:** Son los pequeños artículos de aseo personal que se colocan en los cuartos de baño de los hoteles. (Morales, T 2011)

- **Check in:** Término anglosajón con el que se hace referencia a dar entrada de clientes en el hotel. También al hecho de realizar en el mostrador de una compañía aérea los últimos trámites previos al embarque. (Gallego y Peyrolón, 2002)
- **Check out:** Término inglés con el que se menciona el dar salida a los clientes del establecimiento hotelero. (Gallego y Peyrolón, 2002)
- **Comanda:** Nota que escribe el mesero, con los manjares y bebidas que el cliente ha elegido para comer. (López, A 2008)
- **Desbarasar:** Retirar los cubiertos, platos, etc., usados en la mesa. (Gallego y Peyrolón, 2002)
- **Emplatar:** Disponer un manjar con su correspondiente guarnición en el plato que se va a servir. (Gallego y Peyrolón, 2002)
- **Hostelería:** Conjunto de servicios que proporcionan alojamiento y/o comida a los huéspedes/clientes mediante compensación económica. (Gallego y Peyrolón, 2002)
- **Marcar la mesa:** Término utilizado en el servicio de comedor, para indicar la colocación de los cubiertos en la mesa adecuados a cada uno de los platos solicitados, una vez confeccionada la comanda. (Gallego y Peyrolón, 2002)
- **Mise en place:** Vocablo francés que se ha venido interpretando como la puesta a punto en algunos departamentos como Cocina, Bar y Restaurante. La mise en place se compone de una serie de trabajos preparatorios que se realizan antes de abrir el comedor o bar. Tiene por objeto organizar todo lo necesario para que el servicio sea más rápido y eficaz, evitando improvisaciones. Una buena mise en place hace que el

esfuerzo del personal sea menor debido a que con una buena planificación se tiene todo más a mano y se evitan paseos inútiles. (Gallego y Peyrolón, 2002)

- **Montaje:** Conjunto de operaciones conducentes a disponer las mesas de comedor con todos los elementos necesarios para el servicio o la mise en place del restaurante. (Gallego y Peyrolón, 2002)
- **Muletilla:** Es como se define a la servilleta, preparada sobre un plato, que se debe usar para llevar los cubiertos limpios a la mesa cuando se hace el cambio de cubiertos al cliente durante el servicio.(Gallego y Peyrolón, 2002)
- **No Show:** Es un término inglés que se utiliza para nombrar aquellas reservas que, estando confirmadas no se presentan, y por tanto no hacen uso de los servicios reservados. (Corral, F 2012)
- **Office:** Cuarto de trabajo y almacén donde la camarera de pisos guarda todos sus útiles y productos de limpieza, así como el stock de lencería. (Morales, T 2011)
- **Petit-menaje:** Son los utensilios auxiliares que se ponen sobre la mesa para el servicio: saleros, pimenteros, salsas preparadas, mostazas, vinagretas, palilleros, azucareros, ceniceros, nº de mesa. (Lesur, L 2003)
- **Restauración:** Dícese de las actividades relacionadas con la producción y servicio de comidas y bebidas. (Gallego y Peyrolón, 2002)
- **Rooming List:** Listado nominativo de las habitaciones de una empresa de alojamiento. (Corral, F 2012)
- **Walk-in:** Huésped que se acerca a un hotel sin una reserva previa confirmada. (Villanueva, R 2012).

CAPITULO III

3. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

En este capítulo se van a exponer temas históricos de la hotelería tanto a nivel internacional como nacional, análisis de la oferta y la demanda en la ciudad de Quito. Se dará a conocer también el análisis de cada una de las fichas de observación realizadas al personal operativo, así como el modelo de gestión, los valores y principios que debe cumplir el talento humano y finalmente está la cadena de valor que permite identificar y analizar actividades estratégicamente relevantes para obtener una ventaja competitiva.




3.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA HOTELERÍA

La hotelería Según Corral, F. (2012), tiene 4 fases: Edad Antigua, Edad Media, Período Colonial y Siglo XIX, cada período tiene características de gran valor que han ayudado al progreso de este factor. La hotelería ha ido evolucionando con el pasar de los años, los cambios se han dado tanto en infraestructura como en la calidad de los servicios que se prestan, estos se han ido ajustando en base a las necesidades del cliente.

Tabla No.6. Antecedentes históricos de la hotelería.

Fuente: Corral, F (2012)

Elaborado por: S. Pérez.2015

| EDAD ANTIGUA | |
|---|---|
|  | Se Inicia con el Turismo Religioso a lugares como: Roma, Grecia, Babilonia, Egipto, etc. Se motivaron los viajes a santuarios y templos sagrados. Esto trajo consigo muchos visitantes a estos lugares. |
|  | En el siglo IV a.c, en Grecia por motivos de las olimpiadas la gente se trasladaba hacia este lugar y se hospedaban en un lugar conocido como <i>Leonidaion</i> . |
|  | En Roma surgieron las denominadas <i>Mansio</i> , las cuales eran posadas que brindaban alojamiento a los funcionarios del gobierno. (Continua) |

| EDAD MEDIA 476 d.C-1492 |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ✚ Los monasterios conocidos como “Hospederías”, fueron los pioneros en cuestión del hospedaje, brindaban alojamiento y alimentación a los viajeros y aceptaban de ellos sus donativos. |
| PERÍODO COLONIAL |
| <ul style="list-style-type: none"> ✚ Siglos XVII-XVIII En esta época con la evolución del transporte y nuevas construcciones de carreteras las posadas crecieron, albergaban alrededor de 100 personas, se ubicaron en sitios estratégicos como ríos, caminos y poblaciones cercanas. (Roma, Inglaterra). ✚ En 1794 los hoteles se fueron perfeccionando conforme crecían las ciudades, un ejemplo es el <i>The City Hotel</i>, que ofreció 73 habitaciones. |
| SIGLO XIX |
| <ul style="list-style-type: none"> ✚ La aparición del turismo de masas, el cual se dio por los siguientes acontecimientos: la paz mundial, la regulación del transporte aéreo, el surgimiento de una nueva cultura de ocio, la recuperación de varias potencias mundiales como Alemania, Japón dieron el surgimiento de una nueva clase acomodada que estaba interesada por los viajes. ✚ Es así que el crecimiento de las ciudades, la aparición de nuevos medios de transporte como el avión, la construcción de autopistas dieron motivos para que aparezcan nuevas cadenas hoteleras, con nuevos y mejorados servicios. |

3.2 HISTORIA DE LA HOTELERÍA EN EL ECUADOR

La hotelería en el Ecuador ha ido mejorando y evolucionando con el pasar de los años, es así que en la actualidad se cuenta con hoteles de gran calidad como Marriott, Swissotel, Sheraton, etc., que se adaptan a las necesidades del turista.

La historia de la hotelería en el Ecuador según Silva, A. (2013) comienza como se da a conocer en el siguiente cuadro:

Tabla No.7. Historia de la hotelería en el Ecuador

Fuente: Corral, F (2012)

Elaborado por: S. Pérez.2015

| | |
|--------------------------|--|
| Imperio Incaico | <p>✚ La historia comienza con los denominados “Chasquis”, mensajeros de esa época debían trasladarse a pie de un lugar a otro, es así que se crearon los llamados “Tambos”, lugares que les servían para descansar.</p> |
| Época Colonial | <p>✚ El crecimiento del comercio fue uno motivo para crear establecimientos para satisfacer las necesidades de los viajeros de esa época.</p> <p>✚ En ese entonces existían pensiones modestas, que brindaban alojamiento, alimentación y reposo para los animales, todo esto a cambio de un pago.</p> |
| Época Republicana | <p>✚ En 1910 y 1920 en Ecuador sólo existían 3 hoteles en la ciudad de Guayaquil: Gran Victoria Hotel, Gran Hotel París, y el Gran Salón 9 de Octubre y 4 en Quito: Grand Hotel Continental, Hotel Royal, Hotel Metropolitano y el Savoy Inn, cada uno de ellos caracterizados por su decoración, acabados y servicios de calidad.</p> |
| 1965 | <p>✚ Se inician las construcciones de las grandes cadenas hoteleras en nuestro país como es el caso de los Hoteles Hilton, con 100 habitaciones.</p> |
| 1982 | <p>✚ Se crean los Apart-Hoteles o Hoteles Apartamento, el cual no tuvo gran aceptación, lo mejoraron y se fundó el hotel Alameda Real.</p> |

3.3 TURISMO EN EL ECUADOR

El turismo en la actualidad se ha convertido en el factor económico y social más importante del Ecuador. El Ministerio de Turismo en su Plan estratégico de

desarrollo de turismo sostenible para Ecuador (PLANDETUR 2020) , habla de una visión de turismo sostenible y consciente fomentado valores como el respeto y el amor a la vida que va a atraer tanto a turistas nacionales como extranjeros a visitar cada una de las maravillas del Ecuador. En este plan indica lo siguiente:

“Ecuador tiene el potencial de posicionarse en su calidad del país más mega biodiverso del planeta, ya que cuenta con la mayor biodiversidad por unidad de superficie a escala mundial”.

Esta mega biodiversidad se expresa en la variedad de atractivos naturales y culturales, ubicados en sus cuatro mundos o regiones turísticas: Galápagos, Costa, Andes y Amazonía.

A la vez el Ministerio de Turismo en su folleto “La experiencia Turística en el Ecuador”, arroja las siguientes cifras de turistas extranjeros que acuden al Ecuador por motivos de recreación, cultura, ocio entre otros factores:

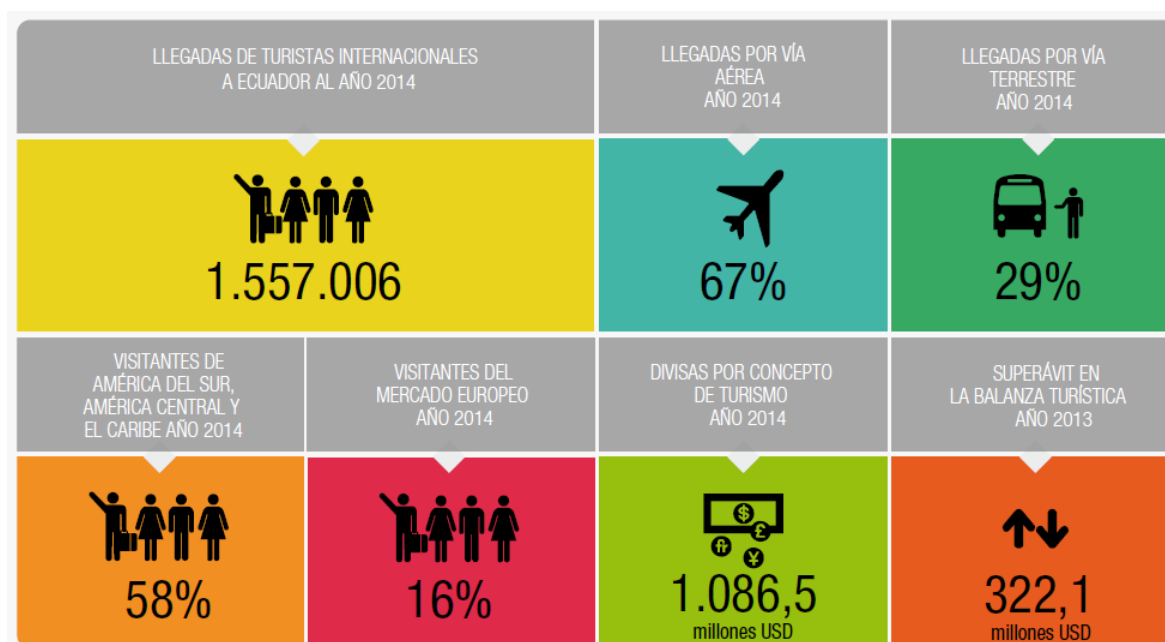


Imagen N°1. Entrada de extranjeros al Ecuador.
Fuente y Elaboración: a) MINTUR (Boletín enero 2015).

Las ciudades más visitadas por los turistas extranjeros de acuerdo al Ministerio de Turismo (MINTUR) son: Quito con un 66%, Guayaquil 47%, Cuenca 19%, Galápagos 15% y Baños 11%. En cambio las ciudades más visitadas por el turista nacional son: Guayaquil con un 8.1%, Quito 6.1%, General Villamil Playas 3,5%, Salinas y Atacames 3.4% del total de visitantes.

En cuanto a la amabilidad, seguridad y comodidad que proporcionan los establecimientos de alojamiento y alimentos & bebidas el Ministerio de Turismo da a conocer en sus estadísticas lo siguiente:

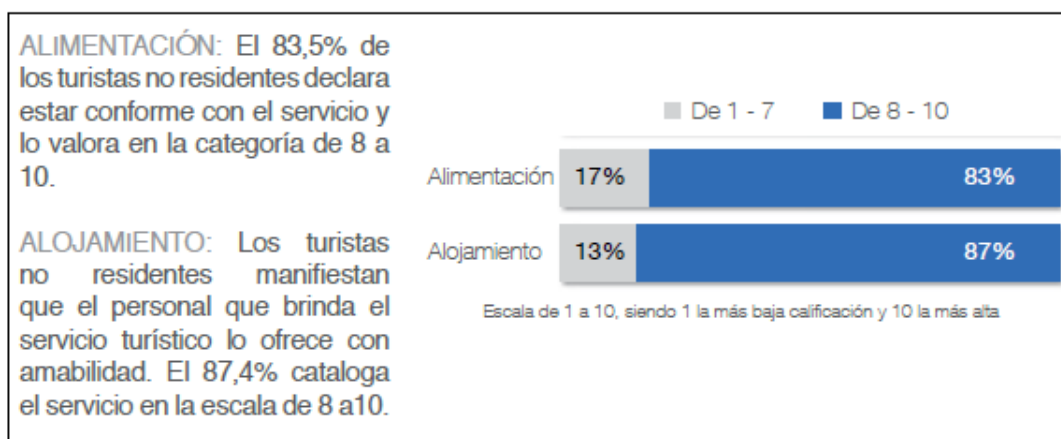


Imagen Nº.2. Amabilidad del personal.
Fuente y Elaboración: a) Ministerio de Turismo.2014

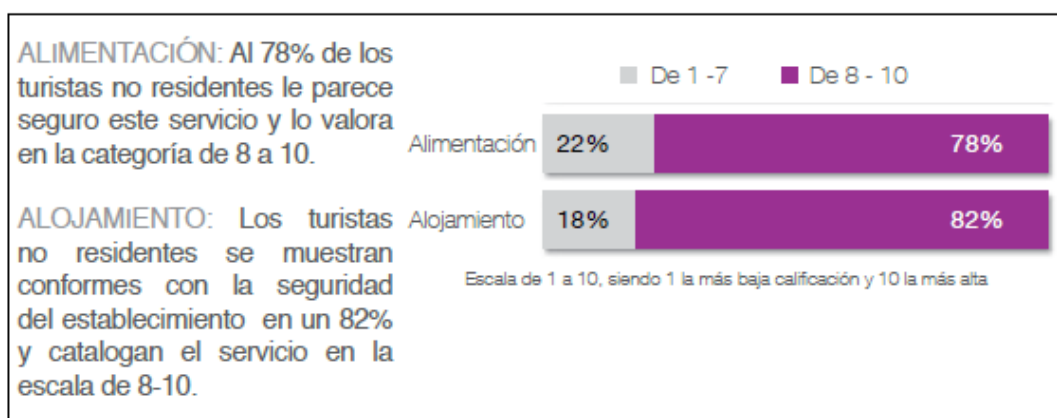


Imagen Nº.3. Seguridad en servicios.
Fuente y Elaboración: a) Ministerio de Turismo.2014

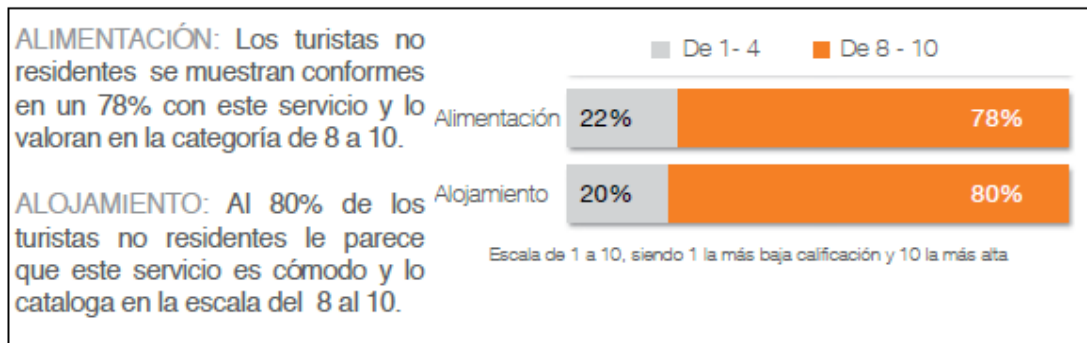


Imagen N°.4. Comodidad en el servicio.
Fuente y Elaboración: a) Ministerio de Turismo.2014

Finalmente los datos que proporciona el MINTUR en cuanto a calidad de servicio, son satisfactorios, lo que quiere decir que el turista regresaría al Ecuador a disfrutar nuevamente de todas sus maravillas arquitectónicas, naturales y culturales. Como se puede verificar en el siguiente gráfico.

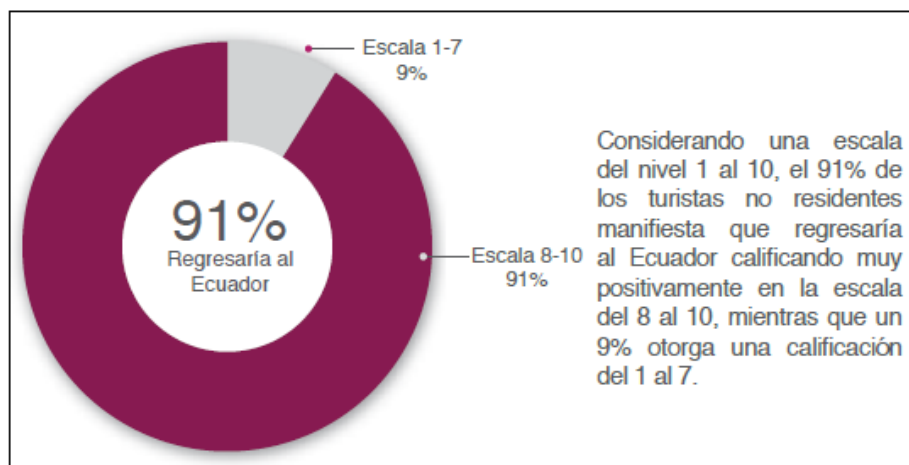


Imagen N°.5. Turistas que regresarían al Ecuador.
Fuente y Elaboración: a) Ministerio de Turismo.2014

3.4 TURISMO EN QUITO

La Alcaldía del Distrito Metropolitano de Quito, a través de la empresa Quito Turismo da a conocer en el documento “Quito en cifras, una forma de conocer al turista”, detalles de gran valor para el desarrollo de la investigación como: cifras de turistas extranjeros que llegaron a Quito, lugares turísticos más visitados, planta hotelera y los motivos de viaje.

Lo primero que se va a dar a conocer es la llegada de turistas extranjeros a la ciudad de Quito, la cual ha ido mejorando cada año como se puede visualizar en el gráfico:

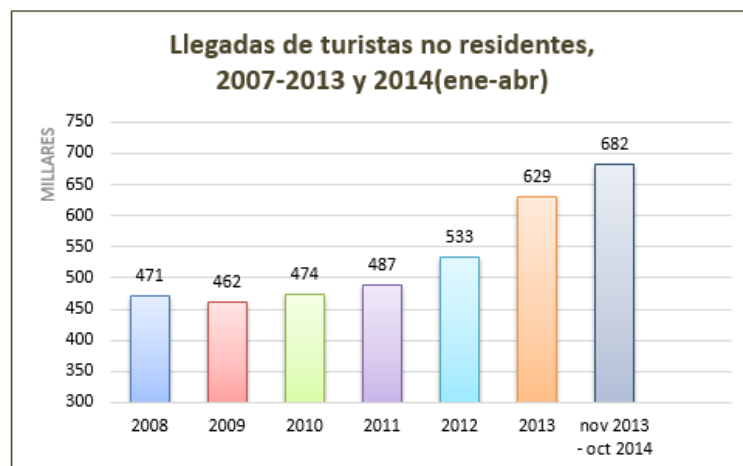


Imagen N°.6. Llegada de turistas extranjeros a Quito.
Fuente y Elaboración: Quito Turismo.2014.

Quito Turismo mediante encuestas aplicadas a los turistas que llegan a la ciudad de Quito dio como resultado que los lugares más visitados son: el Centro Histórico sitio preferido con un 35.1%, le sigue el Teleférico (11.5%), el Panecillo (9.2%), La Mariscal (9.1%), seguidos con un 6% entre museos, iglesias, centros comerciales y la ronda como se puede verificar en el gráfico.

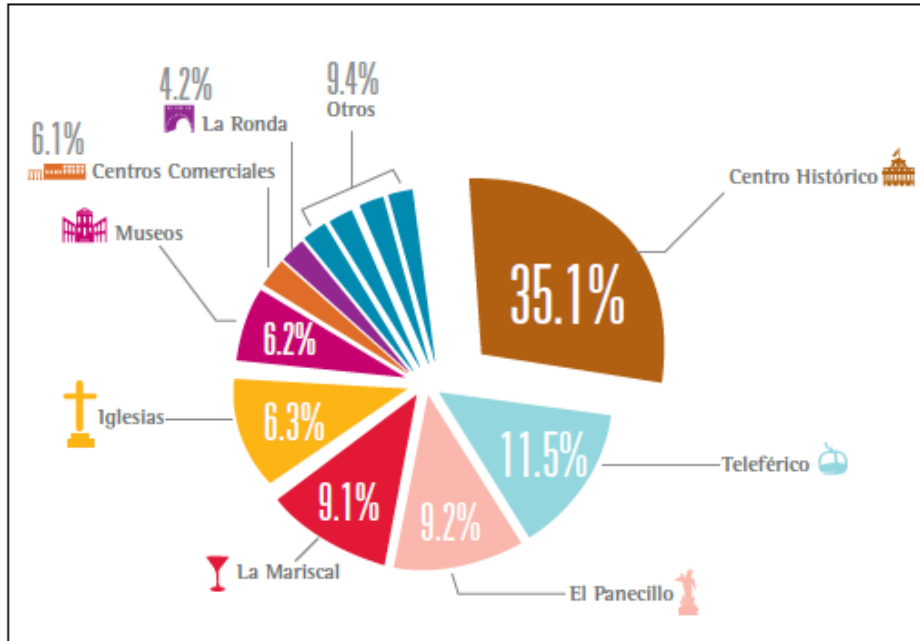


Imagen Nº.7. Sitios más visitados de Quito.
Fuente y Elaboración: Quito Turismo.2014.

En cuanto a los tipos de alojamiento que existen en Quito, su gran mayoría corresponde a Hostales (54%), seguidos de Pensiones (19%), Hoteles (15%), Moteles (7%), Hosterías (3%) y finalmente los Apartamentos Turísticos, Albergues y Cabañas con un 1%.

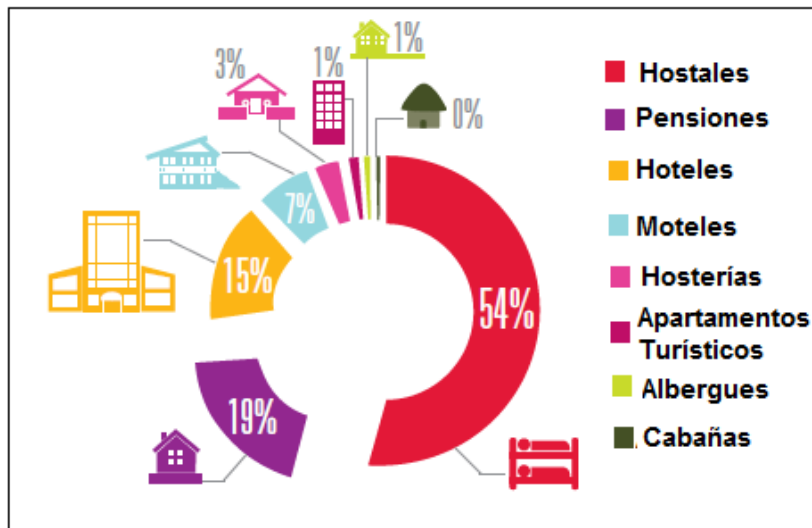


Imagen Nº.8. Tipos de alojamiento de la ciudad.
Fuente: Quito Turismo.2014.

Para concluir es necesario conocer también los motivos por los cuales viaja el turista a la ciudad de Quito, la mayoría lo hace por visitar a sus familiares y

amigos (30%), luego por vacaciones (26%), en cambio entre un 9-15% lo hacen por negocios, conferencias y la minoría lo hace por estudios, religión y salud (3-7%)

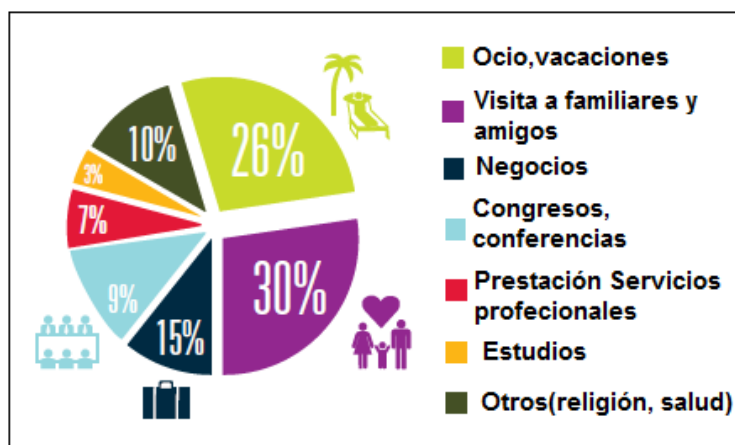


Imagen N°.9. Motivo de viaje del Turista
Fuente: Quito Turismo.2014.

3.5 DATOS GENERALES DE LA ZONA DE LA MARISCAL

3.5.1 Historia

Sus orígenes datan desde el año 1922 debido a que el Centro Histórico no se daba abasto con el crecimiento poblacional que tenía, es así que el Distrito Metropolitano de Quito crea la Ciudadela Mariscal Sucre lugar al cual se mudaron las personas más acaudaladas de ese tiempo, de ahí que se origina como un barrio eminentemente residencial Para inicios de los años setenta debido al auge petrolero se empezaron a construir edificios lo que dio un sentido de modernidad a la ciudad, también se fue convirtiendo en una zona comercial debido a la creación de diferentes espacios como: hoteles, hostales, restaurantes, museos, bares y discotecas.

3.5.2 Ubicación

La Mariscal está ubicada en el centro norte de la capital, este espacio actualmente se extiende en 144 hectáreas, distribuidos en 118 manzanas.

3.5.3 Importancia

La Mariscal según datos proporcionados por Quito Turismo es el sector que concentra el 70% de agencias de viajes, bancos, comercio, oficinas privadas, así como galerías de arte, cafés, bares, discotecas y hoteles. Es el barrio más representativo de la ciudad y también el más emblemático puesto que al referirse a él se habla de historia, de tradición, de arquitectura y de patrimonio, sin olvidar su atractivo turístico. La Mariscal también es conocida como la “Zona”, debido a que a este sitio acuden propios y extraños para disfrutar de la diversidad de sitios de entretenimiento, relajación y esparcimiento.

3.6 H&R THE MAGIC BEAN

3.6.1 Historia



Imagen Nº.10. H&R The Magic Bean.
Elaborado por: S. Pérez, 2014

El H&R The Magic Bean fue creado por el Sr. William Ward en el año de 1993, debido a que por ese tiempo el visitó la ciudad de Quito y acudió un día al sector de la Mariscal a servirse un bagel pero no lo encontró, así que tuvo la idea de crear un lugar donde sirvan la comida que a él le gustaba y sabía que también iba a agradar al resto de gente. Es así como nace el H&R The Magic Bean de la

necesidad del propio dueño, este lugar se especializa en servir comida americana como: *pancakes, bagels, omelets*, entre otros.

3.6.2 Ubicación

El H&R The Magic Bean está ubicado en la Foch E5-O8 (681) y Juan León Mera, su horario de atención es de Lunes a Domingo 7h00am – 22h00pm.

3.6.3 Descripción de la casa

La casa donde está ubicado el H&R The Magic Bean perteneciente a la Sra. Fanny Novoa se encuentra declarada como bien patrimonial según la Ordenanza 3050, del Instituto Metropolitano de Patrimonio. Esta información puede ser verificada en el Anexo N°1.

3.6.4 Descripción arquitectónica de la casa

Según los datos proporcionados por el Instituto Metropolitano de Patrimonio da a conocer las siguientes características:

El inmueble es de dos pisos esquinero, implantado de forma pareada, formando una composición simétrica con la otra edificación a la cual se adosa. Edificación con escasa decoración pero destacan elementos decorativos como las chambranas (elemento decorativo en puertas), los arcos escarzanos, encaramiento perimetral de sus ventanas y los aleros simples (prolongación del tejado). El volumen arquitectónico ha sufrido modificaciones tales como: recubrimiento de patios y galería exterior, morfológicamente se ve afectada ya que se ha construido un elemento que no tiene ninguna relación con la casa. El inmueble se encuentra implantado en un tramo heterogéneo, el uso del mismo es compatible con las actividades que se realizan en el sector. (Anexo N°4 y 5)

3.6.5 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La gestión administrativa se enfoca primordialmente en la administración correcta del recurso humano con el que cuenta una empresa, este orden se determina a través de jerarquías graficados a través de un organigrama.

3.6.5.1 Organigrama

Los organigramas son representaciones gráficas de la estructura organizativa de una empresa, donde se puede observar el grado de relación y dependencia entre los distintos departamentos que forman una organización. “El organigrama es un modelo abstracto y sistemático, que permite obtener una idea uniforme acerca de una organización.” (DAmbrosio, S. 2009)

De acuerdo a la entrevista realizada al Administrador Freddy Moscuy el establecimiento no cuenta con un organigrama, debido a que no han visto necesaria su creación, pero dio a conocer las jerarquías que existen en el lugar.

A continuación se da a conocer el organigrama estructural y funcional propuesto para el H&R The Magic Bean en base a la jerarquía que se pudo evidenciar en el establecimiento, este va a servir para dar un enfoque del grado de responsabilidad que va a tener cada empleado.

3.6.5.2 Organigrama Estructural

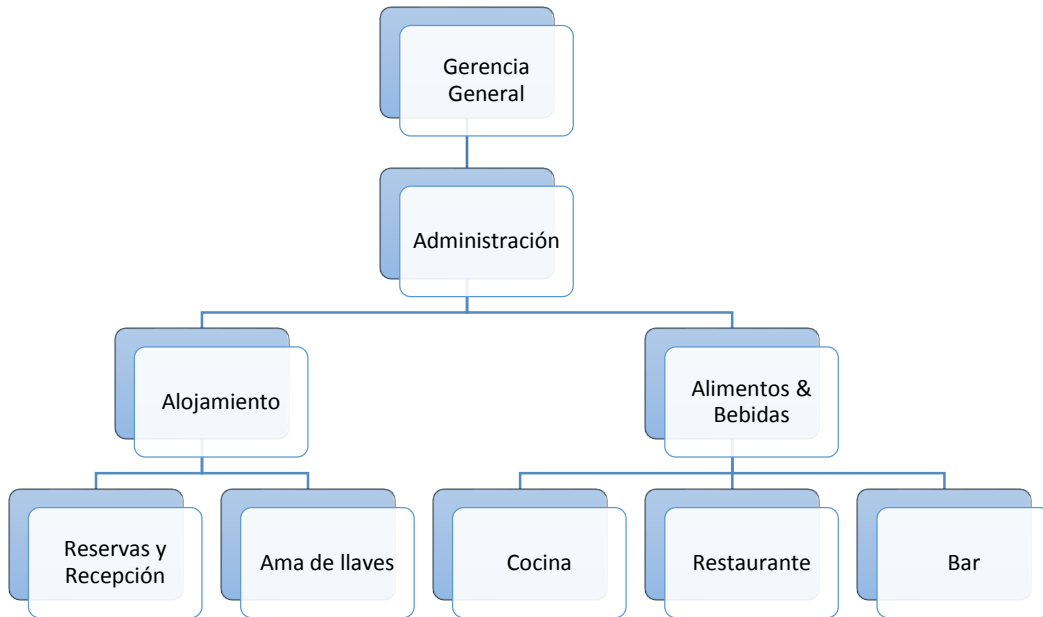


Imagen Nº.11. Organigrama Estructural
Fuente: Entrevista a Administrador
Elaborado por: S.Pérez.2015

3.6.5.3 Organigrama Funcional

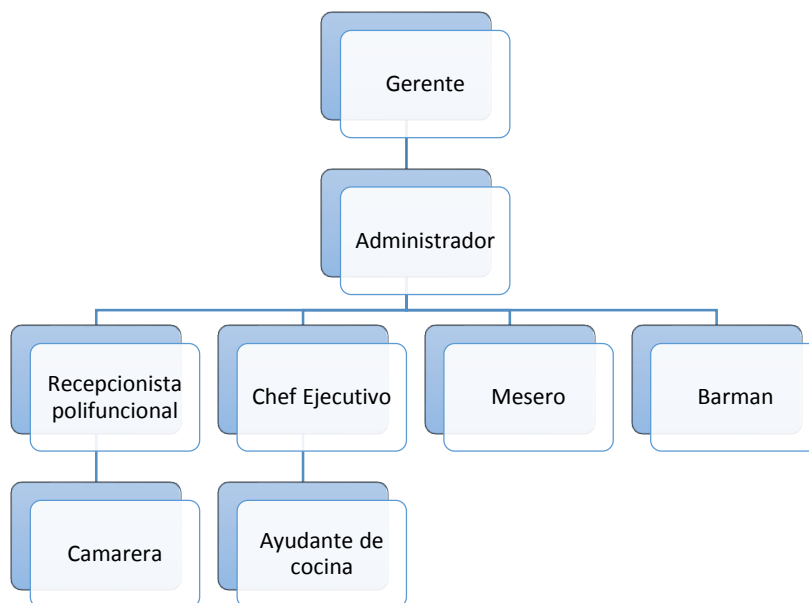


Imagen Nº.12. Organigrama Funcional
Fuente: Entrevista a Administrador
Elaborado por: S.Pérez.2015

3.6.6 ANÁLISIS DE LA OFERTA DEL H&R THE MAGIC BEAN

3.6.6.1 Alojamiento

El Hostal cuenta con: Recepción, donde le proporcionan servicios de: despertador, taxi, custodia de equipaje y artículos de valor, correo e información turística. Además de 4 habitaciones las cuales se detallan a continuación:

Tabla N°8. Servicio de alojamiento H&R The Magic Bean
Fuente: Entrevista a Administrador
Elaborado por: S.Pérez.2015

| Habitaciones | Tipos | Servicios | Con Desayuno (D. Continental) | Sin Desayuno | Especificaciones |
|--------------------------------|----------------|--|---|---|---|
| Habitaciones Privadas (Dos) | Privada N°1 | Una cama de dos plazas, Una cama de una plaza, Baño privado (ducha, lavabo, inodoro). | Una persona \$25 Dos personas \$40 Tres personas \$50 | Una persona \$22 Dos personas \$34 tres Personas \$44 | Precios no incluyen IVA. El desayuno se sirve hasta las 11 am. |
| | Privada N°2 | Una cama de dos plazas, cocina independiente: cocina de 4 quemadores, refrigeradora, 2 ollas, 2 sartenes, lava platos, vajilla para 2 personas, cubiertos, muebles para guardar los alimentos y baño privado (ducha, lavabo, inodoro). | Una persona \$25 Dos persona \$40 | Una persona \$22 Dos personas \$34 | Precios no incluyen IVA. El desayuno se sirve hasta las 11 am. |
| Habitaciones Compartidas (Dos) | Compartida N°1 | Una cama de una plaza, Una cama litera Baño compartido(ducha, lavabo, inodoro) | Por persona \$14,50 | Por persona \$10 | Precios no incluyen IVA. El desayuno se sirve hasta las 11 am. |
| | Compartida N°2 | Dos camas literas Baño compartido(ducha, lavabo, inodoro) | Por persona \$14,50 | Por persona \$10 | Precios no incluyen IVA. El desayuno se sirve hasta las 11 am. |

3.6.6.2 Restaurante

El restaurante está dividido en tres áreas, el área 1 (40 personas sentadas) es la que tiene más acogida por el cliente porque está estructurada de una forma rústica, con plantas y ambiente acogedor, el área 2 para fumadores (19 personas sentadas) y el área 3 (22 personas sentadas) conservan la decoración antes mencionada pero en una forma más reservada.

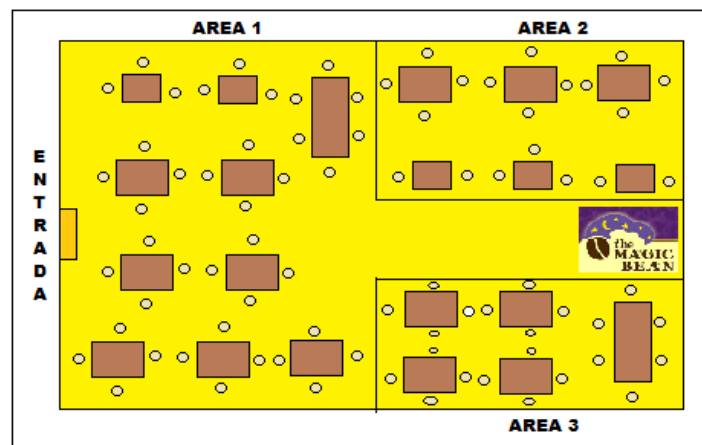


Imagen N°.13. Áreas del restaurante
Fuente: Entrevista a Administrador
Elaborado por: S.Pérez.2015

3.6.6.3 Carta

La carta del H&R The Magic Bean es llamativa lo que da la sensación de que la comida es buena y apetecible, Martini, A. (2007) opina: “Si la carta es atractiva a la vista y al tacto y si las descripciones de los platillos son imaginativas y llenas de colorido, dará la impresión de que la comida también tendrá una presentación atractiva y deliciosa.”

La carta en su mayoría son platillos americanos y vegetarianos, está ordenada por categorías (ensaladas, pastas, sánduches, hamburguesas, carnes, mariscos, etc.), acompañada de una breve descripción de cada plato para brindar mayor

información al cliente de lo que se va a servir. Cabe recalcar que Entre la comida, bebida y postre se puede detallar la siguiente:

Tabla N°9. Descripción de la carta del H&R The Magic Bean.
Fuente: Menú H&R The Magic Bean
Elaborado por: S.Pérez.2015

| Categoría | Producto | Detalle | Precio |
|---------------------------------|------------------------------------|--|---------------|
| Desayunos | Continental | Café o leche, jugo, pan, huevos. | \$ 3,00 |
| | Panini | Café, jugo, panini caliente de jamón o queso. | \$ 3,50 |
| Omelets | Omelets | Jamón y queso, espinaca y queso | \$ 2,50 |
| Pastas y Ensaladas | Pizza Vegetariana | Con champiñones, cebolla, pimientos rojos y verdes. | \$ 6,50 |
| | Pizzas | Hawwaiana, chorizo, salami, pepperoni, pollo, napolitana | \$ 7,50 |
| | Lasaña | Napolitana de carne | \$ 6,25 |
| | Ensalada César | Lechuga romana con pan tostado tomates, queso parmesano y salsa César. | \$ 4,75 |
| | Ensalada del Chef | Lechuga, tomate, cebollas, palmito, pepinillos, pimientos verdes, queso, tocino y jamón. | \$ 6,75 |
| | Ensalada Vegetariana | Todo lo de la ensalada del chef excepto el tocino y jamón. | \$ 5,00 |
| Entradas y Picaditas | Empanada de queso | Con queso mozzarella | \$ 3,65 |
| | Papas fritas especiales | Con pimientos rojos y verdes, cebolla y queso. | \$ 4,25 |
| | Alitas en salsa BBQ | Son servidas con palitos de zanahoria, apio y salsa de queso azul. | \$ 5,95 |
| | Deditos de Queso apanados | Acompañados con salsa napolitana. | \$ 3,75 |
| Sánduchés y Hamburguesas | Sánduche de Lomo Fino | Con cebollas salteadas, pimientos horneados y queso al grill en pan integral. | \$ 7,75 |
| | Sánduche Magic Bean | Una pechuga de pollo al grill con mozzarella y champiñones salteados en pan pita. | \$ 7,25 |
| | Hamburguesa Americana con Queso | Dos porciones de Hamburguesa, con lechuga, tomate y aros de cebolla apanados | \$ 5,95 |
| Carnes y Mariscos | Brochetas de pollo al romero | Pechuga de pollo al grill, con romero fresco y vegetales. | \$ 6,95 |
| | Filete de pescado apanado al grill | Con salsa de salvia al parmesano. | \$ 9,95 |
| | Lomo Fino | A la pimienta o en salsa de champiñones, acompañados de arroz, papas, ensalada. | \$ 12,00 |

| Categoría | Producto | Detalle | Precio |
|-----------------------------|---------------------------------|--|---------|
| Especialidades Vegetarianas | Berenjena Rellena al Grill | Berenjena rellena con vegetales salteados servidos con salsa de yogurt arroz integral con champiñones. | \$ 7,50 |
| | Brochetas vegetarianas al Grill | Con cebolla, champiñones, pimientos rojos y verdes. Se sirve con ensalada caliente de vainitas con pimientos amarillos, rojos y verdes y arroz integral con champiñones. | \$ 6,70 |
| Bebidas | Smoothies | Granizado de fruta con leche de fresa, mora | \$ 2,50 |
| | Café con leche | | \$ 1,75 |
| | Latte | | \$ 1,95 |
| | Jugos | Pera, Mora, Mango, Manzana, Fresa | \$ 2,80 |
| | Chocolate con queso | | \$ 2,45 |
| | Chocolate caliente | | \$ 2,20 |
| Postres | Cheese Cake | Mora o fresa | \$ 3,70 |
| | Strudel de Manzana | | \$ 3,50 |
| | Pie de Manzana | | \$ 3,50 |
| | Muffins | | \$ 1,25 |
| | Bagels | | \$ 1,25 |
| | Pancakes | De fresa, mora, banano, manzana, con miel | \$ 3,25 |

Tabal N°10. Descripción de la carta de bebidas del H&R The Magic Bean.

Fuente: Menú del H&R The Magic Bean

Elaborado por: S.Pérez.2015

| Categoría | Tipo | Marca | Detalle | Precios |
|-----------|-------------------|---------------------------|---------------------------------------|-----------------|
| Vinos | Chilenos | Cono Sur | Cabernet Sauvignon Merlot, Chardonnay | Entre \$18-\$42 |
| | | Guayasamin | Cabernet Sauvignon Merlot, Carmenere | Entre \$15-\$19 |
| | Uruguayos | Tannat | Merlot | \$ 19,00 |
| | Italianos | Conde de la Cruz | Cabernet Sauvignon | \$ 53,00 |
| | Argentinos | Altos las hormigas | Malbec | \$ 35,00 |
| | | Luigi Bosca | Pinot Noir | \$ 37,00 |
| | | Terrazas de los Andes | Malbec, Syrah | \$ 29,00 |
| | | La Chamiza | Reserva Malbec, Reserva Syrah | Entre \$25-\$30 |
| Españoles | Marques de Riscal | Tempanillo Balnco y Tinto | Entre \$38-\$44 | |
| Cocteles | Caipiriña | | | \$ 4,00 |
| | Cuba libre | | | \$ 4,00 |
| | Piña colada | | | \$ 4,25 |
| | Pisco Sour | | | \$ 4,75 |
| | Tequila Sunrise | | | \$ 5,50 |
| Licores | Whisky | Jhonnie Walker | Black Label, Red Label (por vasos) | \$ 6,95 |
| | Vodka | | Sky Vodka, Vodka Absolut (por vasos) | \$ 4,75 |
| | Tequila | Jose Cuervo | Shott | \$ 4,00 |
| Cervezas | Corona | | Botella | \$ 3,50 |
| | Heineken | | Botella | \$ 3,30 |
| | Club | | Botella | \$ 1,95 |
| | Pilsener | | Botella | \$ 2,25 |

3.7 ANALISIS DE LA DEMANDA

3.7.1 Perfil del Turista Internacional

En el documento Ecuador Potencia Turística desarrollado por la Coordinación General de Estadística e Investigación dado a conocer por el Ministerio de Turismo, se dieron a conocer los perfiles de los turistas idóneos para el Ecuador, los cuales se detalla en el siguiente cuadro

Tabla N°11. Perfil del Turista Internacional.
Fuente: b) MINTUR 2014
Elaborado por: S. Pérez, 2015

| PAIS | GASTO PROMEDIO POR VIAJE (USD) | MOTIVO DE VIAJE | | VACACIONES PAGADAS (DIAS) | EDAD PROMEDIO (AÑOS) | LLEGADA DE EXTRANJEROS AL ECUADOR |
|----------------|--------------------------------|-----------------|----------|---------------------------|----------------------|-----------------------------------|
| | | OCIO | NEGOCIOS | | | |
| China | 1250 USD | 70% | 30% | 10 | 15-24 | 17.432 |
| Rusia | 795 USD | 98% | 2% | 28 | 35-49 | 7.300 |
| Reino Unido | 1020 USD | 88% | 12% | 20 | 50-64 | 27.131 |
| Japón | 1618 USD | 82% | 18% | 18 | 50-64 | 5.424 |
| Perú | 635 USD | 78% | 22% | 30 | 50-64 | 175.678 |
| México | 577 USD | 89% | 11% | 7 | 25-34 | 27.983 |
| Italia | 1841 USD | 66% | 34% | 26 | 35-49 | 15.685 |
| Francia | 1593 USD | 88% | 12% | 25 | 35-49 | 22.165 |
| Estados Unidos | 1559 USD | 82% | 18% | 12 | 35-49 | 259.468 |
| España | 1820 USD | 80% | 20% | 24 | 25-34 | 67.652 |
| Colombia | 873 USD | 80% | 20% | 15 | 35-49 | 375.755 |
| Chile | 443 USD | 79% | 21% | 15 | 35-49 | 43.896 |
| Canadá | 1227 USD | 87% | 13% | 15 | 35-49 | 33.240 |
| Brasil | 2506 USD | 80% | 20% | 30 | 50-64 | 21.784 |
| Australia | 3632 USD | 87% | 13% | 20 | 50-64 | 13.685 |
| Argentina | 849 USD | 83% | 17% | 14 | 35-49 | 58.607 |
| Alemania | 910 USD | 85% | 15% | 24 | 35-49 | 33.317 |

Mediante este cuadro se puede evidenciar que la mayoría de turistas viajan por ocio, lo cual es bueno debido a que es un momento en que se pueden relajar y disfrutar del lugar visitado. También se pudo verificar que los extranjeros que más llegaron al país en el año 2014 fueron los que provienen de: Colombia (375.755), seguido de Estados Unidos (259.468) y finalmente Perú (175.678). Pero cabe

recaltar que entre Colombia y Perú el promedio de gasto por viaje es módico, al contrario de Estados Unidos el poder adquisitivo de ellos es más alto.

3.7.2 Perfil del Turista Nacional

El perfil del turista nacional es todo lo contrario a lo del internacional, debido a que el gasto promedio por viaje es módico, el 47% de los ecuatorianos no utilizan mucho los servicios de Alojamiento y Alimentos & Bebidas, debido a que todo eso lo tienen en la casa de un familiar o amigo cercano al cual van a visitar en tiempos de vacaciones o feriados decretados por el Gobierno. En cambio un 32% de ecuatorianos viajan por motivos de recreación, religión o salud y hacen uso de establecimientos hoteleros para hospedarse y hacer uso de los servicios que ofrecen.

Tabla N°12. Perfil del Turista Nacional.

Fuente: Coordinación General de estadística e investigación (MINTUR). 2014

Elaborado por: S. Pérez, 2015

| Número de personas por viaje | 3-4 personas | |
|-------------------------------------|---------------------------------|-----------------|
| Gastos promedio por persona | 0 noches | 10,30-19,80 USD |
| | 1 noche | 16,60-29,80 USD |
| | 2 noches | 25,00-42,90 USD |
| | 3 noches | 40,00-69,50 USD |
| | 4 a 5 noches | 63,33-95,70 USD |
| Motivos de viaje | Visita a familiares y amigos | 47% |
| | Recreo y Ocio | 32% |
| | Otros | 16% |
| | Religión | 5% |
| Tipo de alojamiento | Vivienda de familiares y amigos | 71% |
| | Hoteles | 19% |
| | Otros | 11% |

3.7.3 ANÁLISIS ENCUESTAS

3.7.3.1 Encuesta empleados

La encuesta se aplicó a las 22 personas que laboran en cada una de las áreas operativas del establecimiento. Se la realizó en la primera semana de febrero del 2014. Esta encuesta se desarrolló para conocer el nivel de conocimiento de los trabajadores, si reciben algún incentivo por desempeñar bien sus funciones, pero sobre todo conocer si necesitan un documento de apoyo para mejorar las actividades que están realizando.

3.7.3.2 Análisis encuesta empleados

De acuerdo a la tabulación (Anexo N°7) se pudo verificar que la mayoría de los trabajadores se sienten motivados y a gusto al trabajar en este establecimiento, elemento que es importante en el desarrollo de sus actividades. Pero el factor clave de esta encuesta es que gran parte de ellos no tienen bases en técnicas de hospedaje y restaurante, lo que permite saber las falencias de los empleados y crea la necesidad de proponer un manual de operaciones. Por otra parte el personal está de acuerdo en que necesita de un documento de apoyo para desempeñar de mejor manera sus labores diarias. Una vez que se conoció las fortalezas y debilidades del personal operativo que conforma este establecimiento, es necesario para complementar la información para el desarrollo del manual, las opiniones de cada uno de los clientes que acuden a diario al lugar.

Tabla N°13. Tabla de resultados encuesta empleados.

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: S. Pérez, 2015

| VARIABLES | # | % | ANÁLISIS |
|------------|----|-----|--|
| Primaria | 2 | 9% | El 68% del personal que equivale a 15 empleados que laboran en este establecimiento ha terminado sus estudios secundarios, mientras que un 23% (5 empleados) ha concluido sus estudios universitarios y el 9% (2 empleados) ha finalizado la primaria. |
| Secundaria | 15 | 68% | |
| Superior | 5 | 23% | |

| VARIABLES | # | % | ANÁLISIS |
|--------------------------|----|------|--|
| Si tiene técnicas | 7 | 32% | El 68% de los empleados no tienen bases en técnicas de hospedaje y restaurante, mientras que el 32% si han recibido las técnicas para el desarrollo de estas actividades. |
| No tiene técnicas | 15 | 68% | |
| Si recibió capacitación | 7 | 68% | Un 32% de los empleados determina que si han recibido capacitaciones de cómo realizar su trabajo, mientras que un 68% no han contado con los respectivos adiestramientos para tener un mejor desempeño laboral. |
| No recibió capacitación | 15 | 32% | |
| Muy satisfecho (Sueldo) | 7 | 32% | El 54% de los empleados en su mayoría se siente poco satisfecho con el sueldo y prestaciones que percibe, mientras que un 32% se siente muy satisfecho con su salario y un 14% está totalmente insatisfecho con la mensualidad que cobra. |
| Poco satisfecho (Sueldo) | 12 | 54% | |
| Insatisfecho (sueldo) | 3 | 14% | |
| Excelente | 18 | 82% | Un 82% de los empleados está seguro que ofrece un excelente trato al momento de brindar sus servicios a los clientes, mientras que un 18% ofrece un servicio bueno, es decir el personal está totalmente seguro que el trato al cliente es satisfactorio. |
| Bueno | 4 | 18% | |
| Regular | 0 | 0% | |
| Pésimo | 0 | 0% | |
| Si (capacitación) | 22 | 100% | De los datos obtenidos se interpreta que el 100% de los empleados están de acuerdo en recibir capacitaciones para mejorar su desempeño laboral. |
| No (capacitación) | 0 | 0% | |
| Calificación 5 | 8 | 36% | En la opción de los rangos del 5 a 4 con un 36% se interpreta que el personal se siente satisfecho al trabajar en este establecimiento, mientras que un 23% se encuentra poco satisfecho y solo un 5% está totalmente insatisfecho de pertenecer a esta empresa. Por lo que se determina que la mayoría de los trabajadores se sienten motivados al momento de realizar sus funciones. |
| Calificación 4 | 8 | 36% | |
| Calificación 3 | 5 | 23% | |
| Calificación 2 | 1 | 5% | |
| Calificación 1 | 0 | 0% | |
| Si (incentivos) | 6 | 27% | El 73% en su mayoría afirma que no reciben incentivos al realizar su labor diaria, en cambio un 27% asevera que si reciben bonificaciones. |
| No (incentivos) | 16 | 73% | |
| Si están motivados | 16 | 73% | El 73% del personal se encuentra a gusto en el ambiente de trabajo del establecimiento, mientras que un 27% no lo cree así. |
| No están motivados | 6 | 27% | |
| Si (documento) | 2 | 9% | El 91% opina que si desean tener un documento de ayuda para mejorar sus funciones y un 9% considera que no es necesario. |
| No (documento) | 20 | 91% | |

3.7.3.3 Encuesta clientes

La encuesta se realizó a 73 clientes tanto nacionales como extranjeros se desarrolló en la segunda y tercera semana del mes de febrero del 2014. Esta encuesta se elaboró para saber el grado de satisfacción de los clientes con respecto al servicio prestado por el personal operativo del H&R The Magic Bean.

3.7.3.4 Análisis encuesta clientes

De acuerdo a la tabulación (Anexo N°6) los clientes que acuden al H&R The Magic Bean expresaron que este establecimiento es un lugar acogedor y atractivo al cual pueden acudir diariamente. También opinan que el personal tiene buena presencia y son amables, pero prestan un servicio regular, es decir no se anticipan a las necesidades de ellos, les falta conocimiento en técnicas de restaurante y hospedaje, por lo que se pudo determinar que es necesario la propuesta de un manual de operaciones para lograr mejorar la eficiencia y eficacia de los empleados. Además los trabajadores deben brindar un servicio de calidad para que el cliente regrese y recomiende el sitio ante sus amistades.

Por lo tanto el conocer cada una de las opiniones de los clientes mediante estas encuestas ha servido para recoger información que va a servir en la investigación, de tal manera que los empleados tengan en la propuesta de manual todo lo que ellos necesitan saber así como el servicio que los clientes esperan obtener del lugar.

Tabla N°14. Tabla de resultados encuesta clientes.

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: S. Pérez, 2015

| VARIABLES | # | % | ANÁLISIS |
|------------------------------------|----|-----|---|
| USA | 32 | 43% | La nacionalidad de los clientes con un 43% en su mayoría que acuden a este establecimiento son de USA, mientras que un 33% son ecuatorianos, con un 8% están los canadienses, seguido con un 4% entre Holandeses, Australianos y Alemanes, un 3% lo ocupa los Venezolanos y finalmente con un 1% los Colombianos. |
| Ecuatorianos | 24 | 33% | |
| Canadienses | 6 | 8% | |
| Holandeses, Australianos, Alemanes | 8 | 12% | |
| Colombianos | 1 | 1% | |
| Venezolanos | 2 | 3% | |
| 20-30 | 38 | 52% | El 52% de los encuestados en su mayoría tiene una edad comprendida entre los 20 a 30 años, mientras que el 18% va de los 51 años en adelante y con un 15% están las edades de 31 a 40 años así como los de 41 a 50 años. |
| 31-40 | 11 | 15% | |
| 41-50 | 11 | 15% | |
| 51 en adelante | 13 | 18% | |
| Masculino | 32 | 44% | El 56% de clientes que acuden al establecimiento son mujeres, mientras que con un 44% lo ocupan los hombres. |
| Femenino | 41 | 56% | |
| Casa | 29 | 40% | El 40% de los encuestados que acuden al lugar provienen de casa, seguidos con un 27% que vienen de otros lugares, mientras que un 25% lo hacen desde su trabajo y un 8% desde su entidad estudiantil. |
| Trabajo | 18 | 25% | |
| Lugar de estudios | 6 | 8% | |
| Otros | 20 | 27% | |
| Si (atractivas) | 67 | 92% | El 92% de los clientes opina que las instalaciones son originales y llaman la atención, y solo un 8% considera que son regulares. |
| No (atractivas) | 6 | 8% | |
| Si (pulcros) | 72 | 99% | El 99% de los clientes aseveran que los empleados tienen buena presencia en su aspecto físico y pulcritud en el uso del uniforme, mientras que el 1% opinan lo contrario. |
| No (pulcros) | 1 | 1% | |
| Excelente | 20 | 27% | El 43% de la mayoría de los clientes considera que el servicio prestado es regular, es decir que no cumplieron con las expectativas de ellos; seguido con el 30% que opina que es bueno y un 27% piensa que es excelente. |
| Bueno | 22 | 30% | |
| Regular | 31 | 43% | |
| Pésimo | 0 | 0% | |
| Si ayudan | 20 | 27% | El 73% de los clientes opinan que los empleados no |

| | | | |
|-------------------|----|-----|--|
| No ayudan | 53 | 73% | estuvieron dispuestos a ayudarlos en todo lo que necesitaban durante su estadía en el lugar, mientras que solo el 27% señala que si les prestaron la ayuda necesaria. |
| Si (confianza) | 37 | 51% | El 51% de los clientes afirman que los empleados generan total confianza en el servicio y un 49% en cambio opinan que no les crearon seguridad durante la permanencia en el establecimiento. |
| No (Confianza) | 36 | 49% | |
| Si (cortesía) | 40 | 55% | El 55% de los clientes aseveran que los empleados son amables durante toda la atención prestada, mientras que el 45% están en total desacuerdo. |
| No (cortesía) | 33 | 45% | |
| Si (conocimiento) | 20 | 27% | El 73% de los comensales señalan que los empleados no cuentan con el conocimiento idóneo para despejar todas sus dudas y así sentirse seguros del servicio prestado, en cambio solo un 27% si se sintió satisfecho en cuanto al desenvolvimiento que tienen los empleados. |
| No (conocimiento) | 53 | 73% | |
| Si resolvió | 23 | 32% | El 68% de los clientes consideran que el establecimiento no resolvió los inconvenientes que se presentaron durante su estadía en el lugar, de este mismo modo un 32% si estuvo complacido en la satisfacción de sus expectativas. |
| No resolvió | 50 | 68% | |
| Si esperó | 13 | 18% | El 82% de los clientes expresa que no tuvo que esperar para ser atendido, es decir la atención fue inmediata; en cambio el 18% señala que si tuvo inconvenientes en el momento de aguardar para ser atendido. |
| No esperó | 60 | 82% | |
| Si inconvenientes | 13 | 18% | El 82% de los clientes pronuncia que si han tenido inconvenientes en la eficiencia y eficacia que proporciona el establecimiento, mientras que un 18% opina todo lo contrario. |
| No inconvenientes | 60 | 82% | |

3.8 DIAGNÓSTICO DE PROCEDIMIENTOS DE LOS PUESTOS

OPERATIVOS DEL H&R THE MAGIC BEAN

El objetivo de realizar las fichas de observación es para verificar si el personal operativo cumple con los pasos necesarios al momento de realizar cada procedimiento en su área de trabajo.

3.8.1 ALOJAMIENTO

3.8.1.1 Recepcionista



Imagen No.14. Recepcionista Poli funcional
Fuente: H&R The Magic Bean
Elaborado por: S. Pérez. 2014

El recepcionista es la primera imagen del establecimiento, es el encargado de ofrecer o dar a conocer todos los servicios con que cuenta el lugar, es decir debe brindar atención personalizada al huésped durante su estadía desde que llega hasta que se va del hostel. Los procesos principales que se tomaron en cuenta para las fichas de observación están basados según el autor Villanueva, R (2012), estos son los siguientes: Acoger al cliente y registrarlo, asignar habitaciones a los Walk-in, reservas y grupos, toma de reservas vía telefónica, informar las políticas del check-out al huésped y la apertura y cierre de cuentas (facturación).

3.8.1.1.1 Fichas de observación

Ficha N°1. Check-in de Walk-in

Fuente: Organización y prestación del servicio de recepción en alojamiento

Elaborado por: S. Pérez.2015

| Datos Informativos | | | | | |
|---|--------------|----------------------------|-----|---------------|---------------------|
| Área: Alojamiento | | Cargo Recepcionista | | | |
| Proceso: Check-in/ Walk in | | | | | |
| Objetivo: Verificar si se cumplen con los pasos necesarios para el procedimiento correcto del Check-in/ Walk in | | | | | |
| Actividades | Valoración | | | Tiempo | Hoja de trabajo |
| | S | O | N | | |
| 1. Recibir al cliente con una sonrisa. | | xx | x | 5 segundos | Ninguna |
| 2. Dar los buenos días mirando directamente al cliente a los ojos. (Bueno días, bienvenido al.. mi nombre es..., en que le puedo servir?) | | xx | x | 5 segundos | Ninguna |
| 3. Prestar atención al cliente. | xxx | | | 15 segundos | Ninguna |
| 4. Una vez que se conozca el nombre, llamarlo por su nombre cada que se posible. | | | xxx | 0 segundos | Ninguna |
| 5. Explicar las habitaciones disponibles. | xxx | | | 2 minutos | Planning |
| 6. Llegar a un acuerdo. | | xxx | | 10 segundos | Ninguna |
| 6. Solicitar el documento de identidad. | xxx | | | 5 segundos | Ninguna |
| 7. Entregar la tarjeta de registro. | xxx | | | 5 segundos | Tarjeta de registro |
| 8. Preguntar la forma de pago | xxx | | | 5 segundos | Sistema Posy |
| 9. Si es con tarjeta de crédito tomar en cuenta: | | | | 20 segundos | Sistema Posy |
| Tipo de tarjeta | xxx | | | | |
| Nombre del titular | | xx | x | | |
| Número de tarjeta de crédito | xxx | | | | |
| Fecha de caducidad | | | xxx | | |
| 10. Entregar las llaves de la habitación | xxx | | | 5 segundos | Ninguna |
| 11. Explicar la hora del check out | | xx | x | 20 segundos | Ninguna |
| 12. Despedida cordial | | xxx | | 15 segundos | Ninguna |
| Elaborado por: | Sandra Pérez | | | Fecha: | 02/03/2015 |

Análisis: Escala siempre desarrollaron los siguientes puntos: presta atención al cliente, está al tanto de la disponibilidad de las habitaciones, de solicitar el documento de identidad y de entregar el formato necesario para el check in. En la escala ocasionalmente: no siempre brindan una sonrisa, no tienen parametrizado la forma de saludar al cliente, no explican la hora del check out y no dan una despedida cordial. En la escala nunca: No están al tanto de llamar al cliente por su nombre, de verificar los principales datos de la tarjeta de crédito.

Ficha N°2. Check-in de una Reserva

Fuente: Organización y prestación del servicio de recepción en alojamiento

Elaborado por: S. Pérez.2015

| Datos Informativos | | | | | |
|---|-------------------|----------------------------|----------|---------------|------------------------|
| Área: Alojamiento | | Cargo Recepcionista | | | |
| Proceso: Check-in/ Reserva | | | | | |
| Objetivo: Verificar si se cumplen con los pasos necesarios para el procedimiento correcto del Check-in/ Reserva | | | | | |
| Actividades | Valoración | | | Tiempo | Hoja de trabajo |
| | S | O | N | | |
| 1. Recibir al cliente con una sonrisa. | | xx | x | 5 segundos | Ninguna |
| 2. Dar los buenos días mirando directamente al cliente a los ojos. (Bueno días, bienvenido al.. mi nombre es..., en que le puedo servir?) | | xxx | | 5 segundos | Ninguna |
| 3. Prestar atención al cliente. | xxx | | | 15 segundos | Ninguna |
| 4. Preguntar a nombre de quien está la reserva | xxx | | | 10 segundos | Hoja de reserva |
| 5. Solicitar el documento de identidad | xxx | | | 5 segundos | Ninguna |
| 6. Entregar la tarjeta de registro | xxx | | | 5 segundos | Tarjeta de registro |
| 7. Preguntar la forma de pago | xxx | | | 5 segundos | Sistema Posy |
| 8. Si es con tarjeta de crédito tomar en cuenta: | | | | 20 segundos | Sistema Posy |
| Tipo de tarjeta | xxx | | | | |
| Nombre del titular | | xx | x | | |
| Número de tarjeta de crédito | xxx | | | | |
| Fecha de caducidad | | | xxx | | |
| 9. Entregar las llaves de la habitación | xxx | | | 5 segundos | Ninguna |
| 10. Explicar la hora del check out | | xx | x | 20 segundos | Ninguna |
| 11. Despedida cordial | x | xx | | 15 segundos | Ninguna |
| 12. Cambiar el slip en el rack de reservas | x | xx | | 10 segundos | Slip de reserva |
| 13. Registrar en el libro de entradas y salidas | xxx | | | 30 segundos | Hoja de reserva |
| Elaborado por: | Sandra Pérez | | | Fecha: | 02/03/2015 |

Análisis: Escala siempre: Si prestan atención al cliente, están al tanto de preguntar el nombre de quien solicito la reserva, pedir el documento de identidad, preguntar la forma de pago. Escala ocasionalmente: Aun no toman en cuenta la importancia de brindar un saludo y una despedida cordial, no explican la hora del check out. Escala nunca: No verifican los datos de la tarjeta de crédito. Hay que tomar en cuenta que el establecimiento no cuenta con todos los formatos idóneos para un apropiado control de entradas y salidas de los huéspedes.

Ficha N°3. Check-in de un Grupo

Fuente: Organización y prestación del servicio de recepción en alojamiento

Elaborado por: S. Pérez.2015

| Datos Informativos | | | | | |
|--|--------------|----------------------------|---------------|-------------|---------------------|
| Área: Alojamiento | | Cargo Recepcionista | | | |
| Proceso: Check in/Grupo Agencia de viajes | | | | | |
| Objetivo: Verificar si se cumplen con los pasos necesarios para el procedimiento correcto del Check in/Grupo Agencia de viajes | | | | | |
| Actividades | Valoración | | | Tiempo | Hoja de trabajo |
| | S | O | N | | |
| 1. Conocer con antelación las llegadas y la hora. | | | xxx | 0 segundos | Hoja de reserva |
| 2. Tener preparado la lista del grupo que llega. | | | xxx | 0 segundos | Ninguna |
| 3. Recibir a los clientes con una sonrisa. | x | xx | | 5 segundos | Ninguna |
| 2. Dar los buenos días mirando directamente al cliente a los ojos. (Bueno días, bienvenido al.. mi nombre es..., en que le puedo servir? | x | xx | | 10 segundos | Ninguna |
| 5. Prestar atención al cliente. | xxx | | | 1 minuto | Ninguna |
| 6. Preguntar a nombre de quien esta la reserva | xxx | | | 10 segundos | Ninguna |
| 7. Solicitar el documento de identidad | xxx | | | 10 segundos | Ninguna |
| 8. Entregar la tarjeta de registro | xxx | | | 5 segundos | Tarjeta de registro |
| 9. Preguntar la forma de pago | xxx | | | 5 segundos | Sistema Posy |
| Si es con tarjeta de crédito tomar en cuenta: | | | | 30 segundos | Sistema Posy |
| Tipo de tarjeta | xxx | | | | |
| Nombre del titular | | xx | x | | |
| Número de tarjeta de crédito | xxx | | | | |
| Fecha de caducidad | | | xxx | | |
| 10. Entregar las llaves de la habitación | xxx | | | 10 segundos | Ninguna |
| 11. Explicar la hora del check out | x | xx | | 20 segundos | Ninguna |
| 12. Despedida cordial | x | xx | | 15 segundos | Ninguna |
| 13. Cambiar el slip en el rack de reservas | | xxx | | 10 segundos | Slip de reseva |
| 14. Registrar en el libro de entradas y salidas | x | xx | | 45 segundos | Hoja de reseva |
| Elaborado por: | Sandra Pérez | | Fecha: | | 02/03/2015 |

Análisis: Escala siempre: El recepcionista si presta atención al cliente, están al tanto de preguntar el nombre de quien solicito la reserva, pedir el documento de identidad, preguntar la forma de pago. Escala ocasionalmente: Aun no toman en cuenta la importancia de brindar un saludo y una despedida cordial, no explican la hora del check out. Escala nunca: No verifican con antelación la lista del grupo que va a llegar espera a que lleguen para ponerse al tanto de lo que debe hacer y los datos de la tarjeta de crédito no verifican.

Ficha N°4.Reserva vía telefónica

Fuente: Organización y prestación del servicio de recepción en alojamiento

Elaborado por: S. Pérez.2015

| Datos Informativos | | | | | |
|---|--------------|----------------------------|---|---------------|-----------------|
| Área: Alojamiento | | Cargo Recepcionista | | | |
| Proceso: Reserva vía telefónica | | | | | |
| Objetivo: Verificar si se cumplen con los pasos necesarios para el procedimiento correcto de la Reserva vía telefónica | | | | | |
| Actividades | Valoración | | | Tiempo | Hoja de trabajo |
| | S | O | N | | |
| 1. Saludar al cliente: Buenos días, Hostal Magic Bean, decir nombre de la persona que lo atiende, en que le puedo servir. | x | xx | | 15 segundos | Ninguna |
| 2. Pedir datos personales | xxx | | | 1 minuto | Hoja de reserva |
| 3. Hora de entrada y salida | xxx | | | 10 segundos | Hoja de reserva |
| 4. Tipo de reserva (número de pax.) | x | xx | | 10 segundos | Hoja de reserva |
| 5. Preguntar tipo de habitación | xxx | | | 1 minuto | Hoja de reserva |
| 6. Especificar el régimen de alojamiento Si desea solo alojamiento, o con desayuno | x | xx | | 30 segundos | Hoja de reserva |
| 7. Preguntar a nombre de quien es la reserva. | xxx | | | 15 segundos | Hoja de reserva |
| 8. Solicitar el número de tarjeta de crédito | xxx | | | 30 segundos | Hoja de reserva |
| 9. Despedida cordial | x | xx | | 20 segundos | Ninguna |
| Elaborado por: | Sandra Pérez | | | Fecha: | 15/01/2014 |

Análisis: Escala siempre: El recepcionista al momento de tomar una reserva vía telefónica proporciona la información adecuada al futuro huésped, especifica las habitaciones, los servicios, pide los datos del cliente para llenar la tarjeta de reserva. Escala ocasionalmente: No tiene una frase parametrizada por la Administración al momento de contestar el teléfono, pero se sigue evidenciando la falta de cordialidad y atención. Un punto a tomar en cuenta es que los formatos que tiene el establecimiento son generalizados es decir la tarjeta de reservas también sirve como tarjeta de registro, lo cual es incorrecto porque puede dar como consecuencia confusiones al momento de registrar las reservas.

Ficha N°5. Check-out
Fuente: Manual de recepción hotelera: principios y técnicas
Elaborado por: S. Pérez.2015

| Datos Informativos | | | | | |
|--|--------------|----|----------------------------|-------------|-----------------|
| Área: Alojamiento | | | Cargo Recepcionista | | |
| Proceso: Check out | | | | | |
| Objetivo: Verificar si se cumplen con los pasos necesarios para el procedimiento correcto de la Check out | | | | | |
| Actividades | Valoración | | | Tiempo | Hoja de trabajo |
| | S | O | N | | |
| 1. Preguntar al cliente por su estancia. | | | xxx | 0 segundos | Ninguna |
| 2. Solicitar la llave de la habitación | xxx | | | 10 segundos | Ninguna |
| 3. Comprobar si tiene consumos adicionales. | x | xx | | 30 segundos | Sistema Posy |
| 4. Solicitar los datos para la factura | xxx | | | 30 segundos | Sistema Posy |
| 5. Preguntar forma de pago. | xxx | | | 15 segundos | Sistema Posy |
| Si es con tarjeta de crédito tomar en cuenta: | | | | | |
| Tipo de tarjeta | xxx | | | | |
| Nombre del titular | | x | xx | | |
| Número de tarjeta de crédito | xxx | | | | |
| Fecha de caducidad | | | xxx | | |
| 6. Entregar la factura para que la firme. | xxx | | | 10 segundos | Factura |
| 7. Despedida cordial. | xxx | | | 5 segundos | Ninguna |
| Elaborado por: | Sandra Pérez | | Fecha: | 16/01/2014 | |

Análisis: Escala siempre: Al momento de realizar el check out solicitan primero las llaves, piden los datos para realizar la factura, pregunta la forma de pago pero todo esto lo realizan de forma mecánica dejando a un lado la cordialidad. Escala ocasionalmente: Una parte fundamental al momento de realizar el check out es verificar si el cliente ha tenido consumos adicionales durante su estadía paso que no realizaban en la mayoría de veces, esto ocasiona pérdida en el negocio. Escala nunca: Una de las principales falencias de este departamento es la falta de cordialidad, no preguntan al huésped como estuvo su estadía, son muy mecánicos al realizar los procesos. Esto se debe a la falta de preparación y capacitación al personal, es imprescindible siempre ser atentos con el huésped ya que de esto depende que el cliente regrese o no.

Ficha N°6. Facturación

Fuente: Organización y prestación del servicio de recepción en alojamiento

Elaborado por: S. Pérez. 2015

| Datos Informativos | | | | | |
|--|-------------------|----------------------------|----------|---------------|------------------------|
| Área: Alojamiento | | Cargo Recepcionista | | | |
| Proceso: Facturación | | | | | |
| Objetivo: Verificar si se cumplen con los pasos necesarios para el procedimiento correcto de la Facturación | | | | | |
| Actividades | Valoración | | | Tiempo | Hoja de trabajo |
| | S | O | N | | |
| 1. Ingresar los datos del cliente. | xxx | | | 30 segundos | Sistema Posy |
| 2. Ingresar los consumos dados por alojamiento o alimentación. | xxx | | | 30 segundos | Sistema Posy |
| 3. Verificar la forma de pago. | xxx | | | 20 segundos | Sistema Posy |
| Si es con tarjeta de crédito tomar en cuenta: | | | | | |
| Tipo de tarjeta | xxx | | | | |
| Nombre del titular | | xx | x | | |
| Número de tarjeta de crédito | xxx | | | | |
| Fecha de caducidad | | | xxx | | |
| 4. Entregar la factura | xxx | | | 20 segundos | Factura |
| 5. Verificar que está firmada | xxx | | | 5 segundos | Factura |
| 6. Despedida cordial. | x | xx | | 5 segundos | Ninguna |
| Elaborado por: | Sandra Pérez | | | Fecha: | 13/01/2014 |

Análisis: El recepcionista del H&R The Magic Bean está a cargo también de realizar el proceso de facturación tanto de las cuentas del hostel como las del comedor, así que como es un método que lo realiza a diario lo hacen bien, de forma mecánica, que dejan a un lado la cordialidad y atención.

3.8.1.2 Camarera



Imagen No.15. Camarera

Fuente: H&R The Magic Bean

Elaborado por: S. Pérez. 2014

La camarera deberá tener en perfecto estado todas las áreas del Hostal, un correcto mantenimiento y limpieza de las habitaciones, así como tener en orden el office. Los procesos que se van a tomar en cuenta para el desarrollo de las fichas de la camarera están basadas según Morales, T (2011) entre estos están: Limpieza de las habitaciones tanto ocupadas como vacías, cuidar del material y equipo de limpieza que está a su cargo.

3.8.1.2.1 Fichas de observación

Ficha N°7.Limpieza habitación ocupada
Fuente: Aprovisionamiento y organización del office en alojamiento
Elaborado por: S. Pérez.2015

| Datos Informativos | | | | | |
|---|--------------|------------------------|---|---------------|-----------------|
| Área: Alojamiento | | Cargo: Camarera | | | |
| Proceso: Limpieza de habitación ocupada | | | | | |
| Objetivo: Verificar si se cumplen con los pasos necesarios para el procedimiento correcto de la Limpieza de habitación ocupada | | | | | |
| Actividades | Valoración | | | Tiempo | Hoja de trabajo |
| | S | O | N | | |
| 1. Preparar la lencería para las habitaciones. | x | | | 5 minutos | Ninguna |
| 2. Preparar los materiales de limpieza. | x | | | 5 minutos | Ninguna |
| 3. Dejar la puerta abierta durante la limpieza. | x | | | 5 segundos | Ninguna |
| 4. Vaciar ceniceros y papeleras | x | | | 15 segundos | Ninguna |
| 5. Abrir ventanas para ventilar la habitación. | x | | | 10 segundos | Ninguna |
| 6. Recoger la ropa sucia del cliente. | x | | | 2 minutos | Ninguna |
| 7. Hacer la cama | x | | | 5 minutos | Ninguna |
| 8. Limpiar el baño | x | | | 5 minutos | Ninguna |
| 9. Limpiar el polvo de la habitación | x | | | 5 minutos | Ninguna |
| 10. Reponer toallas y amenities | x | | | 30 segundos | Ninguna |
| 11. Aspirar la alfombra | x | | | 5 minutos | Ninguna |
| 12. Cerrar ventanas | x | | | 15 segundos | Ninguna |
| 13. Ambientar la habitación | x | | | 10 segundos | Ninguna |
| Elaborado por: | Sandra Pérez | | | Fecha: | 13/01/2014 |

Análisis: La camarera realiza todos los pasos necesarios para la limpieza de las habitaciones, pero los realiza en forma desordenada por eso se demora en el aseo de la misma. Además no tiene ningún documento en el cual se pueda evidenciar la habitación que le corresponde limpiar primero.

Ficha N°8. Limpieza habitación vacía
Fuente: Aprovisionamiento y organización del office en alojamiento
Elaborado por: S. Pérez.2015

| Datos Informativos | | | | | |
|---|--------------|------------------------|---------------|-------------|-----------------|
| Área: Alojamiento | | Cargo: Camarera | | | |
| Proceso: Limpieza de habitación vacía | | | | | |
| Objetivo: Verificar si se cumplen con los pasos necesarios para el procedimiento correcto de la Limpieza de habitación vacía | | | | | |
| Actividades | Valoración | | | Tiempo | Hoja de trabajo |
| | S | O | N | | |
| 1. Preparar la lencería para las habitaciones. | x | | | 5 minutos | Ninguna |
| 2. Preparar los materiales de limpieza. | x | | | 5 minutos | Ninguna |
| 3. Dejar la puerta abierta durante la limpieza. | x | | | 5 segundos | Ninguna |
| 4. Verificar que no esté nada en los basureros. | x | | | 15 segundos | Ninguna |
| 5. Abrir ventanas para ventilar la habitación. | x | | | 10 segundos | Ninguna |
| 7. Verificar el buen tendido de la cama. | x | | | 15 segundos | Ninguna |
| 8. Limpiar el baño (trapear) | x | | | 1 minuto | Ninguna |
| 9. Limpiar el polvo de la habitación | x | | | 5 minutos | Ninguna |
| 10. Verificar que haya toallas y amenities | x | | | 15 segundos | Ninguna |
| 11. Aspirar la alfombra | x | | | 5 minutos | Ninguna |
| 12. Cerrar ventanas | x | | | 15 segundos | Ninguna |
| 13. Ambientar la habitación | x | | | 10 segundos | Ninguna |
| Elaborado por: | Sandra Pérez | | Fecha: | 13/01/2014 | |

Análisis: La camarera igualmente cumple con todos los pasos necesarios para la limpieza de la habitación vacía pero lo hace en forma desordenada, no optimiza el tiempo. Además no sabe cómo realizar una cobertura de las habitaciones de manera apropiada, no conoce de terminología hotelera, la cual es imprescindible para el desarrollo de su trabajo.

3.8.2 ALIMENTOS & BEBIDAS

3.8.2.1 Mesero



Imagen No.16. Mesero
Fuente: H&R The Magic Bean
Elaborado por: S. Pérez. 2014

El mesero es el encargado de atender al cliente durante la comida. Los procesos que deben cumplir de acuerdo a las normas técnicas INEN están: Realizar el mise en place del restaurante, recibir y acomodar al cliente en la mesa, tomar y servir el pedido a la mesa, asegurar la satisfacción del cliente.

3.8.2.1.1 Fichas de observación

Ficha N°9.Mise en place del comedor
Fuente: NTE INEN 2 440:2007.
Elaborado por: S. Pérez.2015

| Datos Informativos | | | | | |
|---|--------------|----------------------|---|---------------|-----------------|
| Área: Alimentos & Bebidas | | Cargo: Mesero | | | |
| Proceso: Mise en place del comedor | | | | | |
| Objetivo: Verificar si se cumplen con los pasos necesarios para el procedimiento correcto del mise en place del comedor. | | | | | |
| Actividades | Valoración | | | Tiempo | Hoja de trabajo |
| | S | O | N | | |
| 1. Colocar en el sitio las mesas y las sillas. | x | | | 15 minutos | Ninguna |
| 2. Asear las mesas y sillas. | x | | | 10 minutos | Ninguna |
| 3. Poner los manteles. | | | x | 0 segundos | Ninguna |
| 4. Montar la mesa con la vajilla, cubiertos, cristalería. | | | x | 0 segundos | Ninguna |
| 5. Colocar el petit menaje. | | | x | 0 segundos | Ninguna |
| 6. Montar el aparador. | | x | | 5 minutos | Ninguna |
| Elaborado por: | Sandra Pérez | | | Fecha: | 13/01/2014 |

Análisis: En cuanto al mise en place ellos no colocan mantelería, cubertería, ni cristalería en la mesa porque es un servicio informal, ellos colocan los cubiertos envueltos en una servilleta de tela al momento de la orden del cliente al igual que el *petit-menaje*. No cuentan con un aparador para acomodar los cubiertos, las servilletas, únicamente tienen un porta-cubiertos.

Ficha N°10. Recibir y acomodar al cliente.

Fuente: NTE INEN 2 440:2007

Elaborado por: S. Pérez.2015

| Datos Informativos | | | | | |
|---|--------------|----------------------|---|---------------|-----------------|
| Área: Alimentos & Bebidas | | Cargo: Mesero | | | |
| Proceso: Recibir y acomodar al cliente. | | | | | |
| Objetivo: Verificar si se cumplen con los pasos necesarios para el procedimiento correcto del Recibir y acomodar al cliente. | | | | | |
| Actividades | Valoración | | | Tiempo | Hoja de trabajo |
| | S | O | N | | |
| 1. Saludar al cliente (Buenos días, bienvenido al The Magic Bean Restaurant, siga por favor) | x | | | 10 segundos | Ninguna |
| 2. Identificar una mesa de acuerdo a la preferencia del cliente. | | x | | 30 segundos | Ninguna |
| 3. Acomodar al cliente. | x | | | 10 segundos | Ninguna |
| 4. Presentar el menú. | x | | | 10 segundos | Ninguna |
| 5. Informar la disponibilidad de los platos del menú, composición, acompañamiento, cantidad. | x | | | 1 minuto | Ninguna |
| 6. Anotar pedidos. | x | | | 5 minutos | Comanda |
| 7. Aconsejar y orientar al cliente en la elección e incentivar el consumo. | | x | | 5 minutos | Ninguna |
| 8. Informar el tiempo de preparación. | | x | | 30 segundos | Ninguna |
| Elaborado por: | Sandra Pérez | | | Fecha: | 13/01/2014 |

Análisis: Se logró evidenciar falta de cordialidad al momento de acomodar al cliente. En cuanto a brindar información sobre el menú no saben todo con lo que cuentan, pero no saben aconsejar de manera correcta al cliente al momento de elegir o recomendar un plato y ocasionalmente dicen el tiempo de preparación de los platos.

Ficha N°11.Servir al cliente en la mesa.

Fuente: NTE INEN 2 440:2007

Elaborado por: S. Pérez.2015

| Datos Informativos | | | | | |
|---|--------------|----------------------|---|---------------|-----------------|
| Área: Alimentos & Bebidas | | Cargo: Mesero | | | |
| Proceso: Servir al cliente a la mesa | | | | | |
| Objetivo: Verificar si se cumplen con los pasos necesarios para el procedimiento correcto del servicio a la mesa | | | | | |
| Actividades | Valoración | | | Tiempo | Hoja de trabajo |
| | S | O | N | | |
| 1. Servir según las políticas de servicio establecidas. | | x | | 2 minutos | Ninguna |
| 2. Ejecutar servicio americano, francés. | | x | | 1 minuto | Ninguna |
| 3. Finalizar plato. | | x | | 30 segundos | Ninguna |
| 4. Reponer bebida, cubiertos, vajilla. | | x | | 30 segundos | Ninguna |
| 5. Limpiar la mesa y retirar lo que no se usó. | | x | | 1 minuto | Ninguna |
| Elaborado por: | Sandra Pérez | | | Fecha: | 13/01/2014 |

Análisis: Se ha verificado que los meseros no cuentan con un tipo de servicio establecido a la mesa, no están pendientes de reponer bebidas o de cambiar cubiertos.

Ficha N°12.Finalizar atención y recibir pago.

Fuente: NTE INEN 2 440:2007

Elaborado por: S. Pérez.2015

| Datos Informativos | | | | | |
|---|--------------|----------------------|---|---------------|-----------------|
| Área: Alimentos & Bebidas | | Cargo: Mesero | | | |
| Proceso: Finalizar atención y recibir pago | | | | | |
| Objetivo: Verificar si se cumplen con los pasos necesarios para el procedimiento correcto de finalizar atención y recibir pago | | | | | |
| Actividades | Valoración | | | Tiempo | Hoja de trabajo |
| | S | O | N | | |
| 1. Asegurarse de que el cliente desea finalizar el servicio. | | x | | 10 segundos | Ninguna |
| 2. Solicitar la cuenta la cajero. | x | | | 1 minuto | Factura |
| 3. Verificar el consumo. | x | | | 10 segundos | Factura |
| 4. Presentar la cuenta al cliente. | x | | | 10 segundos | Factura |
| 5. Aclarar dudas sobre consumo. | | x | | 15 segundos | Factura |
| 6. Acordar sobre la forma de pago. | x | | | 10 segundos | Factura |
| 7. Recibir y entregar pagos. | x | | | 1 minuto | Factura |
| Elaborado por: | Sandra Pérez | | | Fecha: | 13/01/2014 |

Análisis: Los meseros siguen con los pasos para finalizar la atención, pero no siempre aclaran las dudas de los clientes, pero un punto importante a tomar en

cuenta en este proceso es que los meseros atienden de mejor manera al turista extranjero por el motivo de las propinas, es decir al momento que solicitan la cuenta a ellos si les aclaran dudas y están pendientes de todo lo que deseen.

Ficha N°12. Asegurar la satisfacción del cliente.

Fuente: NTE INEN 2 440:2007

Elaborado por: S. Pérez. 2015

| Datos Informativos | | | | | |
|---|--------------|----------------------|---|---------------|-----------------|
| Área: Alimentos & Bebidas | | Cargo: Mesero | | | |
| Proceso: Asegurar la satisfacción del cliente. | | | | | |
| Objetivo: Verificar si se cumplen con los pasos necesarios para el procedimiento correcto de Asegurar la satisfacción del cliente. | | | | | |
| Actividades | Valoración | | | Tiempo | Hoja de trabajo |
| | S | O | N | | |
| 1. Anticiparse a la expectativa del cliente. | | | x | 0 segundos | Ninguna |
| 2. Acercarse sin haber sido llamado por el cliente | | | x | 0 segundos | Ninguna |
| 3. Investigar la opinión del cliente sobre productos y servicios. | | x | | 30 segundos | Ninguna |
| 4. Recibir reclamos y aplicar soluciones. | | x | | 1 minuto | Ninguna |
| Elaborado por: | Sandra Pérez | | | Fecha: | 13/01/2014 |

Análisis: Los meseros del H&R The Magic Bean no se preocupan del post-servicio al cliente, es decir no se preocupan de cómo se siente el cliente por el alimento y bebida ofrecido durante el servicio.

3.8.2.2 Bartender



Imagen No.17. Bartender

Fuente: H&R The Magic Bean

Elaborado por: S. Pérez. 2014

El Barman es la persona encargada de preparar las bebidas y cocteles según las recetas y estándares establecidos por la empresa. En las normas técnicas

ecuatorianas los procesos que debe cumplir son los siguientes: Realizar el mise en place del bar, es decir organizar bebidas, cristalería, utensilios y materiales necesarios para su trabajo, atender los pedidos de los clientes y de los meseros así como preparar y crear bebidas.

3.8.2.2.1 Fichas de observación

Ficha N°13.Mise en place del bar.
Fuente: Hostelería curso completo de servicios.
Elaborado por: S. Pérez.2015

| Datos Informativos | | | | | |
|---|--------------|---|-------------------------|---------------|-----------------|
| Área: Alimentos & Bebidas | | | Cargo: Bartender | | |
| Proceso: Mise en place del bar. | | | | | |
| Objetivo: Verificar si se cumplen con los pasos necesarios para el procedimiento correcto del mise en place del bar. | | | | | |
| Actividades | Valoración | | | Tiempo | Hoja de trabajo |
| | S | O | N | | |
| 1. Limpieza de estanterías y botellas. | | x | | 15 minutos | Ninguna |
| 2. Colocación de las botellas. | | x | | 10 minutos | Ninguna |
| 3. Limpieza de la barra. | x | | | 5 minutos | Ninguna |
| 4. Limpieza de cámaras frigoríficas. | | x | | 10 minutos | |
| 5. Repaso de cristalería, cubertería y loza. | x | | | 10 minutos | Ninguna |
| 6. Limpieza de siroperas o jaraberas. | | x | | 1 minuto | Ninguna |
| 7. Limpieza de cafetera | | x | | 10 minutos | Ninguna |
| Elaborado por: | Sandra Pérez | | | Fecha: | 13/01/2014 |

Análisis: La limpieza de estanterías, botellas, cámaras frigoríficas, jaraberas y cafetera la realiza cada 2 o 3 semanas no tienen establecido un día específico de limpieza. Lo que si realizan a diario es la limpieza de la barra así como la cristalería, cubertería y loza.

Ficha N°14. Atención de pedidos de clientes y meseros.

Fuente: NTE INEN 2 438:2007.

Elaborado por: S. Pérez.2015

| Datos Informativos | | | | | |
|--|--------------|-------------------------|---|---------------|-----------------|
| Área: Alimentos & Bebidas | | Cargo: Bartender | | | |
| Proceso: Atender los pedidos de los clientes y de los meseros | | | | | |
| Objetivo: Verificar si se cumplen con los pasos necesarios para el procedimiento correcto de la atención de los pedidos a los clientes y meseros. | | | | | |
| Actividades | Valoración | | | Tiempo | Hoja de trabajo |
| | S | O | N | | |
| 1. Aclarar la disponibilidad y los ingredientes de preparación de bebidas. | | x | | 1 minutos | Ninguna |
| 2. Sugerir pedidos. | | x | | 30 segundos | Menú |
| 3. Recibir, preparar, encaminar los pedidos para la barra como para el comedor. | x | | | 2 minutos | |
| 4. Entregar los pedidos al cliente o al mesero. | | x | | 30 segundos. | Ninguna |
| Elaborado por: | Sandra Pérez | | | Fecha: | 13/01/2014 |

Análisis: El Bartender no mantiene una buena comunicación con los meseros, cuando acaba de preparar la bebida la deja en la barra. Le falta iniciativa al momento de sugerir o dar a conocer los productos al cliente.

Ficha N°15. Preparar y crear bebidas.

Fuente: NTE INEN 2 438:2007.

Elaborado por: S. Pérez.2015

| Datos Informativos | | | | | |
|---|--------------|-------------------------|---|---------------|-----------------|
| Área: Alimentos & Bebidas | | Cargo: Bartender | | | |
| Proceso: Preparar y crear bebidas | | | | | |
| Objetivo: Verificar si se cumplen con los pasos necesarios para el procedimiento correcto de preparar y crear bebidas. | | | | | |
| Actividades | Valoración | | | Tiempo | Hoja de trabajo |
| | S | O | N | | |
| 1. Preparar cócteles, jugos, cafés. | x | | | 2 minutos | Ninguna |
| 2. Decorar bebidas de manera creativa. | | x | | 30 segundos | Ninguna |
| 3. Crear nuevas bebidas y cócteles. | | x | | 5 minutos | Ninguna |
| Elaborado por: | Sandra Pérez | | | Fecha: | 13/01/2014 |

Análisis: El Bartender cumple con la función principal que es preparar jugos, cafés y cócteles, pero le falta creatividad al momento de decorarlos. Además no tiene iniciativa para crear o proponer nuevas bebidas.

3.8.2.3 Chef Ejecutivo



Imagen No.18. Chef Ejecutivo
Fuente: H&R The Magic Bean
Elaborado por: S. Pérez. 2014

Es la persona encargada del buen funcionamiento, manejo adecuado y ordenado de toda el área de cocina. En las normas técnicas ecuatorianas los principales procesos que debe realizar son: Elaborar el menú, crear recetas, preparar platos, supervisar cuidados de higiene personal y seguridad de alimentos.

3.8.2.3.1 Fichas de observación

Ficha N°16. Elaboración del menú.
Fuente: NTE INEN 2 442:2007.
Elaborado por: S. Pérez.2015

| Datos Informativos | | | | | |
|---|-------------------|----------|------------------------------|---------------|------------------------|
| Área: Alimentos & Bebidas | | | Cargo: Chef ejecutivo | | |
| Proceso: Elaboración del menú | | | | | |
| Objetivo: Verificar si se cumplen con los pasos necesarios para el procedimiento correcto de la Elaboración del menú | | | | | |
| Actividades | Valoración | | | Tiempo | Hoja de trabajo |
| | S | O | N | | |
| 1. Definir el menú considerando la opinión de los integrantes de cocina y salón. | x | | | 30 minutos | Receta estándar |
| 2. Equilibrar el menú según la apariencia, sabor, textura, temperatura, temporada. | x | | | 20 minutos | Receta estándar |
| 3. Analizar costos y rentabilidad del menú. | x | | | 10 minutos | Receta estándar |
| 4. Definir estilo y especialización del establecimiento recursos, y equipos disponibles, clientela. | x | | | 5 minutos | Ninguna |
| Elaborado por: | Sandra Pérez | | | Fecha: | 13/01/2014 |

Análisis: El chef ejecutivo mantiene un orden al momento de elaborar el menú, toma en cuenta todos los pasos explicados en la ficha, lo cual evidencia que es una persona preparada en la rama de gastronomía.

Ficha N°17. Creación de recetas.

Fuente: NTE INEN 2 442:2007.

Elaborado por: S. Pérez.2015

| Datos Informativos | | | | | |
|--|-------------------|----------|------------------------------|---------------|------------------------|
| Área: Alimentos & Bebidas | | | Cargo: Chef ejecutivo | | |
| Proceso: Creación de recetas | | | | | |
| Objetivo: Verificar si se cumplen con los pasos necesarios para el procedimiento correcto de la Creación de recetas | | | | | |
| Actividades | Valoración | | | Tiempo | Hoja de trabajo |
| | S | O | N | | |
| 1. Crear y adaptar receta, sustituir ingredientes. | x | | | 10 minutos | Receta estándar |
| 2. Efectuar levantamiento de material necesario y costos. | x | | | 10 minutos | Receta estándar |
| 3. Definir y establecer estándar de porción y acompañamiento, preparación, presentación, costo y precio de plato. | x | | | 10 minutos | Receta estándar |
| 4. Elaborar ficha técnica. | x | | | 10 minutos | Receta estándar |
| 5. Realizar prueba de degustación. | x | | | 10 minutos | Ninguna |
| 6. Realizar preparación, cocción, montaje y presentación del plato. | x | | | 10 minutos | Receta estándar |
| Elaborado por: | Sandra Pérez | | | Fecha: | 13/01/2014 |

Análisis: El chef al momento de la creación de recetas toma en cuenta al material con el que cuentan, los costos, define la porción y guarnición. Además demuestra la preparación a los ayudantes para que estén al tanto de cómo se debe elaborar el plato, esto permite que todos los alimentos que se preparen en la cocina cumplan con estándares de calidad.

Ficha N°18. Creación de recetas.**Fuente:** NTE INEN 2 442:2007.**Elaborado por:** S. Pérez.2015

| Datos Informativos | | | | | |
|--|--------------|------------------------------|---|---------------|-----------------|
| Área: Alimentos & Bebidas | | Cargo: Chef ejecutivo | | | |
| Proceso: Supervisión de higiene personal y de alimentos. | | | | | |
| Objetivo: Verificar si se cumplen con los pasos necesarios para el procedimiento correcto de la Supervisión de higiene personal y de alimentos. | | | | | |
| Actividades | Valoración | | | Tiempo | Hoja de trabajo |
| | S | O | N | | |
| 1. Supervisar al equipo, presentación personal. | x | | | 5 minutos | Ninguna |
| 2. Supervisar la aplicación de procedimientos de higiene y seguridad de alimentos. | x | | | 5 minutos | Ninguna |
| 3. Supervisar la limpieza de máquinas, instrumentos y utensilios. | x | | | 10 minutos | Ninguna |
| 4. Supervisar el uso de técnicas de control de contaminación. | x | | | 5 minutos | Ninguna |
| 5. Supervisar el mantenimiento, seguridad y limpieza del lugar de trabajo. | x | | | 5 minutos | Ninguna |
| 6. Supervisar el cumplimiento de estándares de acondicionamiento y desechos de basura. | x | | | 5 minutos | Ninguna |
| Elaborado por: | Sandra Pérez | | | Fecha: | 13/01/2014 |

Análisis: El chef mantiene un estricto control de la seguridad alimentaria de todos los productos que se manejan en el lugar, así como el control de su equipo de trabajo el cual tiene que estar bien uniformado y seguir todas las normas de higiene y manipulación adecuada de alimentos. Siempre tiene a la mano un check list para verificar cada una de las situaciones nombradas en la ficha.

3.8.2.4 Ayudante de Cocina



Imagen No.19. Ayudante de Cocina
Fuente: H&R The Magic Bean
Elaborado por: S. Pérez. 2014

Es la persona que se encargará de asistir al chef en la preparación de los platos solicitados por los clientes. En las normas técnicas ecuatorianas entre los principales procesos están los siguientes: Apoyar al jefe de cocina en la elaboración del menú, realizar cortes, preparación de comestibles variados y preparar, diseñar, montar y presentar platos.

3.8.2.4.1 Fichas de observación

Ficha N°19. Apoyo al jefe de cocina en la elaboración del menú.
Fuente: NTE INEN 2 441:2007.
Elaborado por: S. Pérez.2015

| Datos Informativos | | | | | |
|---|--------------|----------------------------------|---|---------------|-----------------|
| Área: Alimentos & Bebidas | | Cargo: Ayudante de Cocina | | | |
| Proceso: Apoyo al jefe de cocina en la elaboración del menú. | | | | | |
| Objetivo: Verificar si se cumplen con los pasos necesarios para el procedimiento correcto de la Elaboración del menú | | | | | |
| Actividades | Valoración | | | Tiempo | Hoja de trabajo |
| | S | O | N | | |
| 1. Sugerir platos. | x | | | 10 minutos | Receta estándar |
| 2. Equilibrar el menú según la apariencia, sabor, textura, temperatura, temporada. | x | | | 20 minutos | Receta estándar |
| 3. Mantener registro en fichas técnicas. | x | | | 15 minutos | Receta estándar |
| Elaborado por: | Sandra Pérez | | | Fecha: | 13/01/2014 |

Análisis: El ayudante de cocina apoya en todo momento al Chef Ejecutivo en la elaboración del menú, sugiere platos y lleva un control mediante recetas estándar.

Ficha N°20. Corte y preparación de comestibles.

Fuente: NTE INEN 2 441:2007.

Elaborado por: S. Pérez.2015

| Datos Informativos | | | | | |
|---|--------------|----------------------------------|---|---------------|-----------------------|
| Área: Alimentos & Bebidas | | Cargo: Ayudante de Cocina | | | |
| Proceso: Realizar corte y preparación de comestibles variados | | | | | |
| Objetivo: Verificar si se cumplen con los pasos necesarios para el procedimiento correcto del corte y preparación de comestibles variados. | | | | | |
| Actividades | Valoración | | | Tiempo | Hoja de trabajo |
| | S | O | N | | |
| 1. Cortar, picar, moler, rallar y licuar el producto. | x | | | 30 minutos | Registro de producto. |
| 2. Moldear verduras y legumbres. | | | | | Registro de producto. |
| 3. Limpiar, cortar, deshuesar y conservar ave, carne, pescados y mariscos. | x | | | 20 minutos | Registro de producto. |
| 4. Condimentar y marinar alimentos. | x | | | 10 minutos | Registro de producto. |
| 5. Aplicar técnicas de congelamiento, manipulación, corte, almacenamiento y conservación del alimento. | x | | | 5 minutos | Registro de producto. |
| 6. Utilizar técnicas de aprovechamiento, porcionamiento con pérdida mínima de producto. | x | | | 5 minutos | Registro de producto. |
| 7. Cortar comestibles fríos, preparados. | x | | | 5 minutos | Registro de producto. |
| Elaborado por: | Sandra Pérez | | | Fecha: | 13/01/2014 |

Análisis: El ayudante de cocina tiene limpias, cortadas, deshuesadas todo tipo de carnes para la preparación de los platillos diarios que conforman el menú. También están al tanto de no desperdiciar los alimentos los utilizan al máximo en la elaboración de fondos, fumets y aliños.

Ficha N°21. Preparación y montaje de platos.

Fuente: NTE INEN 2 441:2007.

Elaborado por: S. Pérez.2015

| Datos Informativos | | | | | |
|---|--------------|----------------------------------|---|---------------|-----------------|
| Área: Alimentos & Bebidas | | Cargo: Ayudante de Cocina | | | |
| Proceso: Preparación y montaje de platos. | | | | | |
| Objetivo: Verificar si se cumplen con los pasos necesarios para el procedimiento correcto de la Preparación y montaje de platos. | | | | | |
| Actividades | Valoración | | | Tiempo | Hoja de trabajo |
| | S | O | N | | |
| 1. Preparar los ingredientes del plato. | x | | | 10 minutos | Receta estándar |
| 2. Montar y presentar el plato. | x | | | 2 minutos | Receta estándar |
| 3. Informar sobre la composición del plato al mesero. | x | | | 30 segundos | Receta estándar |
| Elaborado por: | Sandra Pérez | | | Fecha: | 13/01/2014 |

Análisis: El ayudante de cocina como tiene establecido el montaje de los platos basados en recetas estándar al momento de preparar y montar el plato tiene todo en orden, por lo que se le hace fácil la elaboración y servicio de los mismos.

3.9 ANALISIS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El H&R The Magic Bean como se puede verificar en el Anexo N°2, no cuenta con una planificación estratégica, es decir carece de misión, visión y valores que deben proponerse al momento de la creación de la empresa. El desarrollo de cada uno de estos elementos que son de gran utilidad para la fijación de metas y cumplimiento de objetivos por parte del personal administrativo junto con el operativo se va a dar a conocer en el capítulo IV.

3.10 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

La competencia que se tomó en cuenta es la que se encuentra alrededor del H&R The Magic Bean la cual es la siguiente: El Hotel Boutique Ñu House (monopolio), debido a que es el único hotel que presta servicios de calidad al cliente. Los que forman parte de un oligopolio diferenciado son: El Restaurante de comida mexicana El Mariachi y El Restaurante de comida argentina Mi Viejo Arrabal, están en esta categoría debido a que son restaurantes especializados que ofrecen comida y servicio de calidad. En cambio la competencia monopolística es: Azuca Beach y The Boot ya que son lugares con las mismas características en cuanto a producto y servicio, es decir ofrecen bebidas, picaditas y entretenimiento al cliente. Los lugares que conforman un oligopolio homogéneo son los *minimarkets*, están en esta categoría porque no son una competencia para el H&R The Magic Bean ya que son lugares de venta de golosinas, *snacks*. Finalmente los lugares considerados como competencia pura están bares, karaokes y algunos sitios de venta de shawarmas y comida rápida de baja categoría.

3.11 ANÁLISIS COMPARATIVO DEL H&R THE MAGIC BEAN

El análisis se realizó en base a la información proporcionada por las fichas de observación.

Tabla Nº15. Análisis comparativo del H&R The Magic Bean.

Fuente: Fichas de observación

Elaborado por: S. Pérez, 2015

| H&R THE MAGIC BEAN EXISTENTE | H&R THE MAGIC BEAN IDEAL |
|--|--|
| Atención al cliente | |
| Los meseros realizan su servicio "Una a Una", es decir se reparten las mesas conforme van llegando los clientes, lo cual crea confusión entre ellos. | Para realizar un buen servicio de acuerdo a conocimientos adquiridos en mi carrera, es correcto repartirse las mesas por rangos. |
| Comportamiento con el cliente | |
| El personal operativo no está atento a las necesidades del Cliente. | Para brindar un servicio excelente y eficaz es necesario estar siempre atentos a las necesidades del cliente para que se sienta satisfecho. |
| Trabajo en equipo | |
| El personal operativo es individualista, solo se preocupa de su trabajo. | El personal operativo debe demostrar compañerismo, es decir debe estar siempre atento en lo que pueda necesitar su compañero |
| Escogen a los clientes | |
| El personal operativo prefiere atender a los turistas extranjeros (propinas). | El personal operativo debe atender de la misma manera eficaz a los turistas tanto nacionales como extranjeros, dejen o no propina, ya que ellos son la imagen de la empresa. |
| Manejo de quejas | |
| Al momento que un cliente se queja no tienen paciencia para manejar la misma. | Cuando un cliente se queja por un mal servicio lo ideal es mantenerse en calma y escuchar. |
| Instrumento de apoyo | |
| El personal operativo del Magic Bean no cuenta con un manual de operaciones, que les ayude a mejorar su desempeño. | El tener un manual de operaciones en un establecimiento hotelero es de vital importancia, ya que sirve de ayuda para mejorar las Funciones y actividades que realizan los empleados. |

3.12 VENTAJAS COMPETITIVAS DEL H&R THE MAGIC BEAN

Las ventajas competitivas son características únicas que posee la empresa en cuanto a producto o servicio, de manera que se puede lograr diferenciar del resto de empresas. Esto permite que el cliente acuda a ese lugar porque lo consideran como único. “Una ventaja competitiva constituye una destreza o habilidad especial que logra desarrollar una empresa y que la coloca en una posición de preferencia a los ojos del mercado.” (Marketing Publishing, 2007)

Entre las ventajas competitivas que se pueden nombrar en el H&R The Magic Bean están:

Fidelización por parte de los clientes

El cliente que acude al H&R The Magic Bean lo hace por la buena comida que ofrecen, para ellos es única. Esto permite que el cliente se fidelice con la empresa.

Proveedores de calidad

El H&R The Magic Bean cuenta con proveedores que le ofrecen productos de calidad, entre estos está PRONACA, Cultivos orgánicos, Di-por proveedor de lácteos y quesos. El tener proveedores que les proporcionen buenos productos permite que la comida tenga un sabor único.

Lugar atractivo y acogedor para el cliente

La infraestructura que posee el H&R The Magic Bean lo diferencia de otros lugares, su decoración rústica llama mucho la atención a los clientes, además los

colores amarillo y naranja lo vuelven un lugar atractivo, cálido y acogedor para poder deleitarse de una buena comida.

“Una sensación cálida se crea con la presencia del tono asociado con el fuego: el naranja (una mezcla de rojo y amarillo). Todos los tonos que contienen rojo, amarillo o ambos expresan calidez.” (Wong, W 1999)

3.13 CADENA DE VALOR DEL H&R THE MAGIC BEAN

La cadena de valor que se presenta a continuación va a permitir identificar y analizar actividades estratégicamente relevantes para que el H&R The Magic Bean pueda obtener una ventaja competitiva en el mercado.

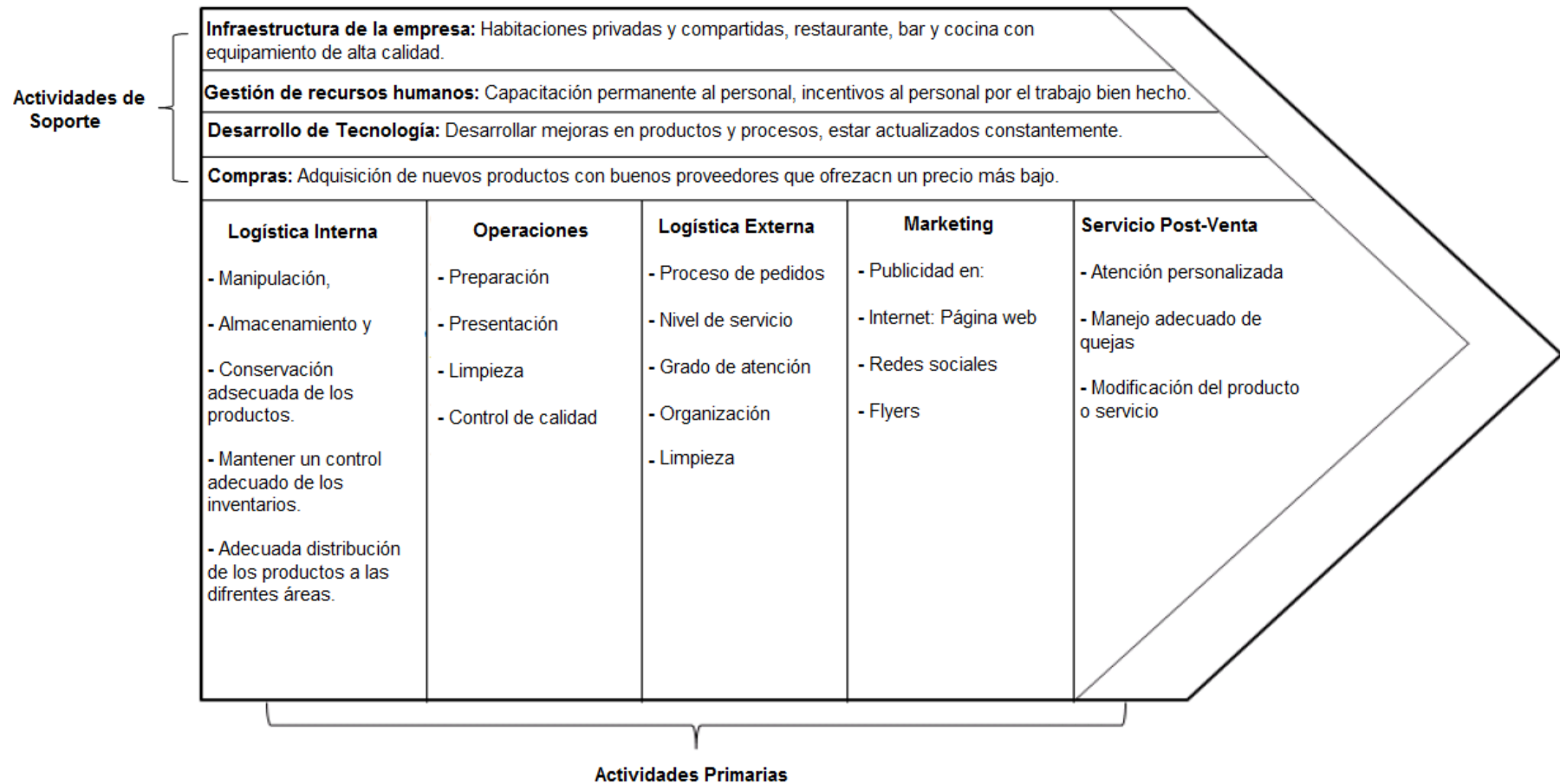


Imagen No.21. Cadena de Valor H&R The Magic Bean
Fuente: Marketing Publishing, 2007
Elaborado por: S. Pérez. 2015

3.14 ANÁLISIS FODA DEL H&R THE MAGIC BEAN

El FODA del H&R The Magic Bean se realizó en base a 4 aspectos: El talento humano, la maquinaria y equipo, el entorno y la clientela. Da tal manera que se pueda ver los aspectos que benefician y los que desprestigian al establecimiento.

Tabla Nº16. Matriz FODA H&R The Magic Bean.

Fuente: Observación del lugar

Elaborado por: S. Pérez, 2015

| FORTALEZAS | | | |
|---|--|--|---|
| TALENTO HUMANO/MAQUINARIA Y EQUIPO | CONVENIOS | ENTORNO | CLIENTELA |
| <ul style="list-style-type: none"> ✚ El trabajar en un grupo pequeño facilita las relaciones laborales, ya que hay más comunicación, compañerismo, respeto por las tareas que realizan día a día en el H&R The Magic Bean. ✚ La presentación del personal operativo ante los clientes es pulcra. ✚ El contar con maquinaria y equipo de alta calidad adquirida para mejorar la eficacia en la atención al cliente. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ La administración ha desarrollado planes para poder tomar los cursos proporcionados por el Ministerio de Turismo, porque les preocupa la manera de como proporcionan el servicio a los clientes ✚ Motivar al personal a que acuda a los cursos que proporciona el MINTUR, ya que el beneficio es tanto para ellos como para la empresa. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ La decoración que tiene el establecimiento llama mucho la atención al cliente, lo que lo convierte en un lugar acogedor y agradable al cual acudir diariamente. ✚ La música en vivo que proporciona el H&R The Magic Bean lo vuelve un lugar atractivo, debido a que se escucha varios géneros americanos como Jazz o Country sin dejar atrás los ritmos latinos. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Los clientes extranjeros son los que acuden con más frecuencia a este establecimiento, ya que ofrece el tipo de comida que a ellos les gusta. ✚ La fidelización de los clientes que acuden a diario al H&R The Magic Bean. ✚ El establecimiento posee dos tipos de menú uno en inglés y otro en español para que los clientes tanto nacionales como extranjeros sepan la variedad de platos y servicios que se ofertan. |

| DEBILIDADES | | | |
|--|--|---|---|
| TALENTO HUMANO/MAQUINARIA Y EQUIPO | CONVENIOS | ENTORNO | CLIENTELA |
| <ul style="list-style-type: none"> ✚ No contar con un instrumento de apoyo que les ayude a desarrollar de mejor manera sus funciones. ✚ Las multas por parte de la administración son excesivas, lo que causa molestia y desmotiva al personal. ✚ El salario que perciben los empleados del H&R The Magic Bean es bajo, de acuerdo a las funciones, actividades y horarios a los que se tienen que acoplar. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ La administración debe tomar en cuenta que los talleres o capacitaciones no están disponibles durante todo el tiempo. ✚ La mala comunicación entre la agencia de viajes y el H&R The Magic Bean al momento del check-in de los clientes, o los servicios que les prometieron y no se les cumple. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ El personal operativo del H&R The Magic Bean tiene que estar pendiente de las pertenencias del cliente al momento de atenderlos debido a la inseguridad que existe a sus alrededores, lo que puede provocar que se proporcione mal el servicio. ✚ Mala organización al momento de tomar una orden o brindar un servicio lo que provoca un entorno desatendido. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ La administración no proporciona una capacitación adecuada al personal operativo, debido a ello no se proporciona un servicio de calidad a los comensales y huéspedes. ✚ La comida y bebida que ofrece el sitio es exquisita, pero los precios son muy altos, lo que ha provocado que el cliente ya no vaya a diario si no una vez por semana. |
| OPORTUNIDADES | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✚ El personal operativo debe aprovechar al máximo las capacitaciones que les proporcione la Administración mediante los diferentes convenios a los que pueden llegar con el MINTUR. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ El MINTUR ofrece una gama de cursos a los que pueden acudir para mejorar y brindar un servicio de calidad. ✚ El establecimiento tiene convenios con ciertas agencias de viajes, a las que les ofrece diferentes promociones para que incluyan sus servicios en los paquetes turísticos, de tal manera que así se dejan conocer más en el mercado. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ La Mariscal es considerada como un atractivo turístico debido a la gran cantidad de sitios de esparcimiento, recreación, cultura y ocio que llaman la atención al turista nacional como extranjero. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ El H&R The Magic Bean tiene gran acogida en la Mariscal ya que cuenta con una carta amplia en cuanto a comida como bebida, por lo que el cliente acude a diario a degustar de sus delicias. ✚ A fin de incrementar la acogida por los huéspedes este establecimiento tiene convenios con empresas que realizan actividades recreativas, las cuales llaman mucho la atención para poder distraerse y liberarse del estrés por un momento. |

AMENAZAS

| TALENTO HUMANO/MAQUINARIA Y EQUIPO | CONVENIOS | ENTORNO | CLIENTELA |
|---|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ✚ La subida de las tasas arancelarias en la compra de nueva maquinaria y equipo que necesita el H&R The Magic Bean. ✚ El personal operativo del H&R The Magic Bean se siente temeroso al momento de salir de su horario nocturno debido a que han sufrido robos. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ La mayoría de talleres de capacitación proporcionados por el MINTUR no se ajustan a los horarios y días a los cuales puede acudir el personal. ✚ Las agencias de viajes con las que se tiene convenio no promocionan al establecimiento en sus paquetes turísticos. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ La competencia indirecta que tiene el H&R The Magic Bean hace que la clientela ya no acuda a diario al lugar. ✚ La venta de droga en la esquina donde está ubicado el H&R The Magic Bean provoca desconfianza y quita credibilidad al sitio. ✚ La apertura de varios sitios como karaokes y discotecas de baja calidad, atrae a personas de mal prestigio a la zona, lo que perjudica el ambiente donde se desarrolla este establecimiento | <ul style="list-style-type: none"> ✚ La delincuencia que existe en toda la zona de la Mariscal ahuyenta a la clientela, por el miedo a ser sujetos de robo los clientes ya no van con frecuencia al lugar. ✚ Los policías no atienden con la brevedad posible a los clientes que son sujetos de un robo. |

CAPITULO IV

4. PROPUESTA DEL MANUAL DE OPERACIONES


Este capítulo se desarrolló con la finalidad de plasmar en el manual de operaciones todas las funciones, perfiles, imagen y los formatos que deben conocer las personas que laboran en las áreas de cocina, recepción, habitaciones, comedor y bar. También mediante diagramas se especifican cada uno de los procesos que deben ejecutar los trabajadores.


El manual de procedimientos que se va a dar a conocer en este capítulo describe cada uno de los pasos a seguir por el personal operativo del establecimiento H&R The Magic Bean para mejorar las funciones que están desempeñando diariamente. El documento va a ser una guía que contiene detalladamente cada una de las actividades que deben realizar los colaboradores en las diferentes áreas del lugar como son: Pisos, Salón o Comedor, Bar, Recepción y Cocina.


El cumplimiento de cada una de las tareas puntualizadas a continuación va a favorecer al establecimiento, ya que se logrará dar una excelente imagen del sitio así como un brindar un mejor servicio a los clientes que acudan al H&R The Magic Bean. La clave o código que se va a utilizar para el desarrollo de esta propuesta de manual es:

- TMB= The Magic Bean
- MO= Manual de Operaciones
- RP= Recepcionista Poli funcional
- CA= Camarera
- ME= Mesero
- BA= Bartender
- CHE= Chef Ejecutivo
- AC= Ayudante de Cocina

4.1 DESARROLLO DE LA PROPUESTA DEL MANUAL DE OPERACIONES

| | | | |
|--|---------------------------------|------------------------|---------------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | | |
| <p>MANUAL DE OPERACIONES PARA LOS PUESTOS OPERATIVOS DE ALIMENTOS & BEBIDAS Y HABITACIONES</p> <p>JULIO 2015</p> | | | |
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: | |
| Autor | Docente | Administrador | |

| | | | |
|--|---------------------------------|------------------------|----------------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | TMB-MO-001 | 1 de 16 |
| INDICE | | | |
| 1. Introducción.....95 2. Objetivos del manual.....96 3. Datos generales del H&R The Magic Bean.....97 3.1 Historia.....97 3.2 Ubicación.....97 4. Principios generales del H&R The Magic Bean.....97 4.1 Misión.....97 4.2 Visión.....98 4.3 Organigrama Estructural.....98 4.4 Organigrama Funcional.....99 4.5 Cadena de valor.....99 4.6 Principios y Valores del personal operativo.....100 5. Referencias Normativas.....101 6. Descripción de operaciones.....102 6.1 Manual del área de Habitaciones.....109 6.1.1 Recepcionista: Perfil, Imagen, Cualidades Generales, Funciones, Diagrama de flujo | | | |
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: | |
| Autor | Docente | Administrador | |

| | | | |
|--|---------------------------------|------------------------|----------------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | TMB-MO-001 | 2 de 16 |
| <p>1.1.1 Camarera: Perfil, Imagen, Cualidades Generales, Funciones, Diagrama de flujo</p> <p>1.2 Manual del área de servicio.....137</p> <p>1.2.1 Mesero: Perfil, Imagen, Cualidades Generales, Funciones, Diagrama de flujo</p> <p>1.2.2 Barman: Perfil, Imagen, Cualidades Generales, Funciones, Diagrama de flujo</p> | | | |
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: | |
| Autor | Docente | Administrador | |

| | | | |
|---|----------------------|------------|---------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | TMB-MO-001 | 3 de 16 |

1. INTRODUCCIÓN

El manual de operaciones que se va a dar a conocer está dirigido para el personal operativo que labora en el H&R The Magic Bean, en este manual se especifican detalladamente las funciones y actividades que deben desempeñar durante su jornada laboral, además que va a ser una guía muy útil para evitar cometer errores y mejorar las labores que ya se encuentran desempeñando.

| | | |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Autor | Docente | Administrador |

| | | | |
|---|----------------------|------------|--------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | TMB-MO-001 | 4 de16 |

2. OBJETIVOS

- Tener un instrumento de apoyo que ayude al mejor desempeño del personal operativo.
- Ofrecer una guía útil que especifique cada una de las funciones que deben ejercer los colaboradores de acuerdo al área que se les ubique.
- Contar con un documento que sirva para la inducción del nuevo personal que labore en el establecimiento.

| | | |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Autor | Docente | Administrador |

| | | | |
|---|----------------------|------------|---------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | TMB-MO-001 | 5 de 16 |

3. DATOS GENERALES DEL H&R THE MAGIC BEAN

3.1 Historia

El H&R The Magic Bean fue creado por el Sr. William Ward en el año de 1993, debido a que por ese tiempo el visitó la ciudad de Quito y acudió un día al sector de la Mariscal a servirse un bagel pero no lo encontró, así que tuvo la idea de crear un lugar donde sirvan la comida que a él le gustaba y sabía que también iba a agrandar al resto de gente. Es así como nace el H&R The Magic Bean de la necesidad del propio dueño, este lugar se especializa en servir comida americana como: pancakes, bagels, omelets, entre otros. Con el pasar del tiempo el establecimiento fue adquiriendo fama, sin duda la visión que tuvo el propietario no le falló.

3.2 Ubicación

El H&R The Magic Bean está ubicado en la Foch E5-O8 (681) y Juan León Mera, su horario de atención es de Lunes a Domingo 7h00am – 22h00pm.

4. PRINCIPIOS ESTRATÉGICOS DE LA EMPRESA

4.1 Misión

Ser el Hostal & Restaurante que proporciona óptima calidad de producto y servicio, a través de un talento humano altamente comprometido, motivado y

| | | |
|----------------|---------------|-----------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Autor | Docente | Administrador |



HOSTAL & RESTAURANTE

CODIGO

PAGINA

THE MAGIC BEAN

TMB-MO-001

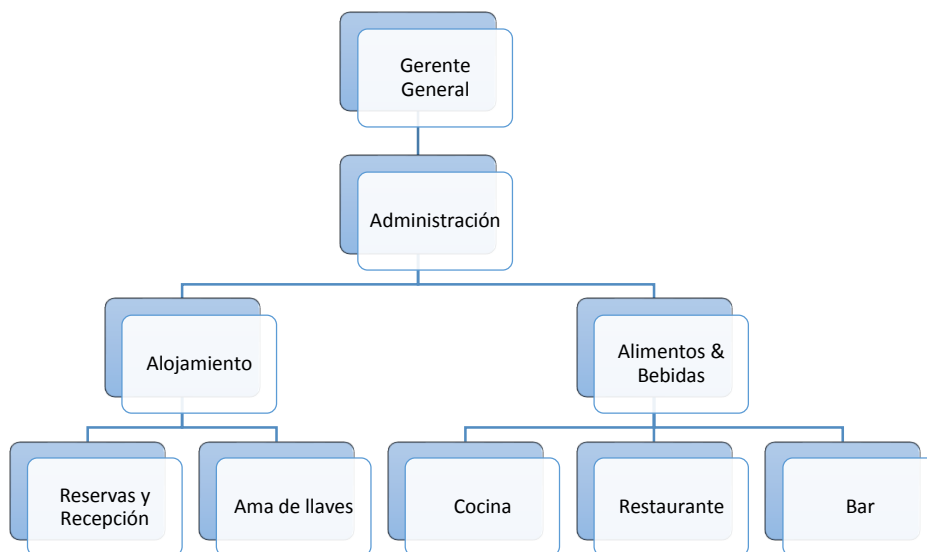
6 de 16

capacitado, que sobrepase las expectativas del cliente.

4.2 Visión

Llegar a ser un establecimiento líder en el mercado de comida americana y alojamiento, brindando un servicio eficiente al cliente.

4.3 Organigrama Estructural



ELABORADO POR:

REVISADO POR:

AUTORIZADO POR:

Autor

Docente

Administrador



HOSTAL & RESTAURANTE

THE MAGIC BEAN

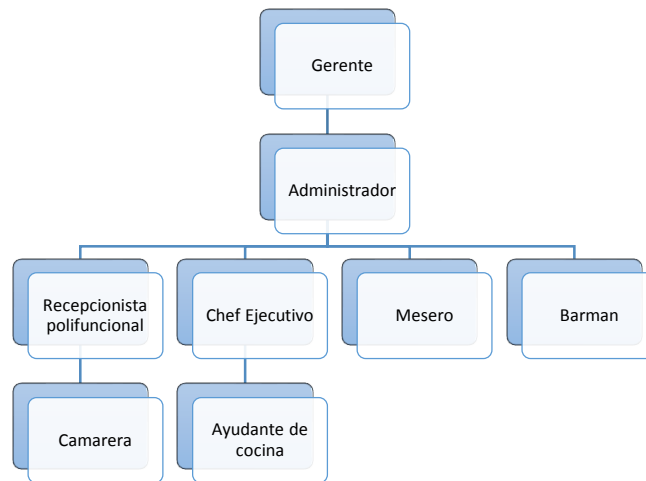
CODIGO

TMB-MO-001

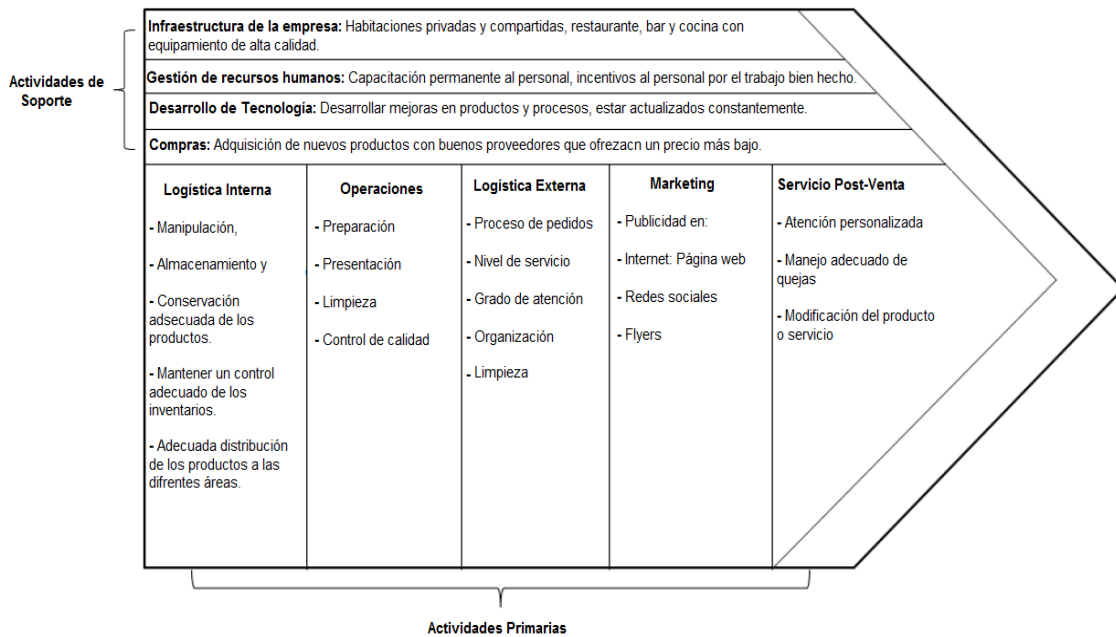
PAGINA

7 de 16

4.4 Organigrama Funcional



4.5 Cadena de valor del H&R The Magic Bean



ELABORADO POR:

Autor

REVISADO POR:

Docente

AUTORIZADO POR:

Administrador

| | | | |
|---|----------------------|------------|---------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | TMB-MO-001 | 8 de 16 |

4.6 PRINCIPIOS Y VALORES DEL PERSONAL OPERATIVO

- **Honestidad**

Una herramienta fundamental en la empresa es decir siempre la verdad ante cualquier circunstancia que se presente, esto servirá para generar confianza y credibilidad en todo lo que realicen.

- **Responsabilidad**

Los trabajadores deberán efectuar todas las actividades designadas a diario de manera comprometida con la empresa.

- **Trabajo en equipo**

Brindar ayuda y colaboración a los compañeros cuando lo necesiten, de tal manera que se pueda lograr un mejor servicio al cliente.


- **Calidad**

Brindar un servicio eficiente y eficaz al cliente durante toda la jornada laboral.

- **Compromiso**

Actuar con lealtad a la empresa cumpliendo con los objetivos propuestos, para lograr llegar al éxito.

| | | |
|----------------|---------------|-----------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Autor | Docente | Administrador |

| | | | |
|---|----------------------|------------------------|---------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | TMB-MO-001 | 9 de 16 |
| <ul style="list-style-type: none"> Puntualidad Cumplir con los horarios establecidos por la Administración, para lograr realizar a tiempo las labores encomendadas y así no estropear el servicio. Aprendizaje Estar siempre con deseos y ganas de adquirir nuevos conocimientos, destrezas y técnicas para un mejor desempeño en el trabajo. <p>5. Referencias Normativas</p> <p>El manual de operaciones basa la información contenida en:</p> <p>NTE INEN2 432:2007.- Turismo. Camarera de Pisos. Requisitos de competencia laboral.</p> <p>NTE INEN2 429:2007.- Turismo. Recepcionista. Requisitos de competencia laboral.</p> <p>NTE INEN2 440:2007.- Turismo. Mesero. Requisitos de competencia laboral.</p> <p>NTE INEN2 438:2007.- Turismo. Barman. Requisitos de competencia laboral.</p> <p>NTE INEN2 442:2007.- Turismo. Chef de Cocina. Requisitos de competencia laboral.</p> <p>NTE INEN2 441:2007.- Turismo. Cocinero Polivalente. Requisitos de competencia laboral.</p> | | | |
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: | |
| Autor | Docente | Administrador | |

| | | | |
|---|----------------------|------------|----------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | TMB-MO-001 | 10 de 16 |

- Lesur, L. 2003. *Manual de meseros y capitanes: una guía paso a paso.* México. Editorial Trillas
- Revollar, C. 2009. *Generalidades de un planteamiento estratégico.* Argentina. El Cid Editores
- López, A. 2008. *Hostelería curso completo de servicios.* España. Ediciones Paraninfo.
- Martín, W. 2008. *Guía de servicios en restaurantes.* México. Editorial Trillas
- Morales, T. 2011. *Aprovisionamiento y organización del office en alojamiento.* España. IC Editorial
- Villanueva, R. 2012. *Organización y prestación del servicio de recepción en alojamiento.* España. IC Editorial
- Corral, F. 2012. *Manual de recepción hotelera: Principios y Técnicas.* España. Septem Ediciones

| | | |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Autor | Docente | Administrador |

| | | | |
|---|---------------------------------|-------------------|-----------------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | TMB-MO-001 | 11 de 16 |

6. NORMAS GENERALES PARA EL PERSONAL OPERATIVO

6.1 Perfil de los empleados

- Servicial y amable.
- Cortés y respetuoso.
- Demostrar responsabilidad en el área que se desempeñe.
- Debe estar comprometido con su trabajo.
- Demostrar seguridad.
- Tener una imagen personal impecable.
- Mantener un tono de voz uniforme y cordial.
- Llamar a los huéspedes o comensales por su apellido, de esta manera se transmite respeto y se personaliza el servicio.
- Ser prudentes.
- Demostrar entusiasmo en lo que realizan.
- Presentarse al trabajo por lo menos 10 minutos antes de su hora de entrada.

6.2 Imagen

Se debe tomar en cuenta que la primera impresión que se da a los clientes es fundamental, debido a ello la imagen personal de los colaboradores es la tarjeta de presentación del establecimiento.

| | | |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Autor | Docente | Administrador |

| | | | |
|---|----------------------|------------|----------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | TMB-MO-001 | 12 de 16 |

Cada uno de los aspectos a tomarse en cuenta en la imagen se irá detallando en cada uno de los puestos de trabajo de los empleados.

6.3 Higiene


En la higiene hay que tomar en cuenta:

- Baño diario
- Uso de desodorante
- Limpieza de dientes luego de cada comida.
- Los hombres deben estar bien afeitados. Las mujeres deben usar un tono de maquillaje discreto.
- Cabello corto y bien peinado. En caso de las mujeres deberán tener el cabello recogido.
- Manos limpias, uñas bien cortadas y aseadas

Por otra parte los empleados deben evitar:

- Toser sin taparse la boca
- Rascarse la cabeza.
- Peinarse en el comedor.
- Charlas con los compañeros.

| | | |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Autor | Docente | Administrador |

| | | | |
|---|----------------------|-----------------|----------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | TMB-MO-001 | 13 de 16 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Fumar, mascar chicle o chiflar. • Usar pulseras, relojes llamativos y anillos a excepción de la argolla de matrimonio. • Evitar el uso de perfumes fuertes. <p>6.4 Uso del uniforme</p> <p>El uniforme del establecimiento deberá estar siempre limpio y planchado. Los zapatos siempre bien lustrados y en buenas condiciones. El empleado nunca se deberá poner un uniforme que presente roturas o descocidos. Además utilizar siempre el gafete que permita que el cliente lo identifique.</p> <p>6.5 Manejo de quejas</p> <p>El manejo de quejas es fundamental debido a que la información que nos proporciona es valiosa y además nos da a conocer en lo que se está fallando; va a ser la guía para poder corregir errores y mejorar la calidad en el servicio.</p> <p>Las quejas son una segunda oportunidad que nos ofrece el cliente para poder atenderlos de un modo adecuado.</p> | | | |
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: | |
| Autor | Docente | Administrador | |

| | | | |
|---|----------------------|------------|----------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | TMB-MO-001 | 14 de 16 |

PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS

Objetivo: Establecer los pasos necesarios para cumplir de forma adecuada el procedimiento de manejo de quejas.

Alcance: Es aplicable para la persona encargada de manejar la recepción (Recepcionista) y para el Administrador en casos especiales.

Responsable: El recepcionista es el encargado principal de manejar la queja, en cambio el administrador del establecimiento se hará cargo de la queja o dar el tratamiento adecuado al momento que esta se salga de las manos o le quite mucho tiempo al recepcionista.

Políticas:

- Saludar de manera amable y entusiasta.
- Mantener contacto visual
- El recepcionista hará uso del formato respectivo.
- Brindará el tratamiento adecuado a la queja.
- Solucionará de manera inmediata.

Conceptos:

Queja: Problema o deficiencia del servicio que se le presta al cliente, que está por debajo de sus expectativas.

| | | |
|----------------|---------------|-----------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Autor | Docente | Administrador |



HOSTAL & RESTAURANTE

CODIGO

PAGINA

THE MAGIC BEAN

TMB-MO-001

15 de 16

| Unidad Administrativa: | Administración del Magic Bean | Área responsable: | Recepción |
|------------------------------------|-------------------------------|--|-----------------------------|
| Descripción de actividades: | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de Trabajo |
| 1 | Recepcionista | Escuchar al cliente, dejar hablar al cliente, no interrumpirle. | Formato de manejo de quejas |
| 2 | Recepcionista | Hacerle saber al cliente que se le comprende. | |
| 3 | Recepcionista | Disculparse SI NO Resolver de inmediato el problema Despedir con cordialidad Agradecerle por hacerle notar problema | |

Formulario

| | |
|---|---|
| | FORMULARIO DE QUEJAS COMPLAINTS FORM |
| Nombre/Name: Nacionalidad/Nationality: Fecha/Date: Teléfono/Phone: Email: | |
| Nombre del área donde se detectó la queja del cliente: Name of the area where the complaint is found | |
| Queja detectada por/Complaint detected by: Nombre/Name: Cargo/Charge: | |
| Descripción de la queja realizada/Description of the complaint made | |
| Corrección de la queja/Correction of complaint | |

| | | |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Autor | Docente | Administrador |



HOSTAL & RESTAURANTE

CODIGO

PAGINA

THE MAGIC BEAN

TMB-MO-001

16 de 16

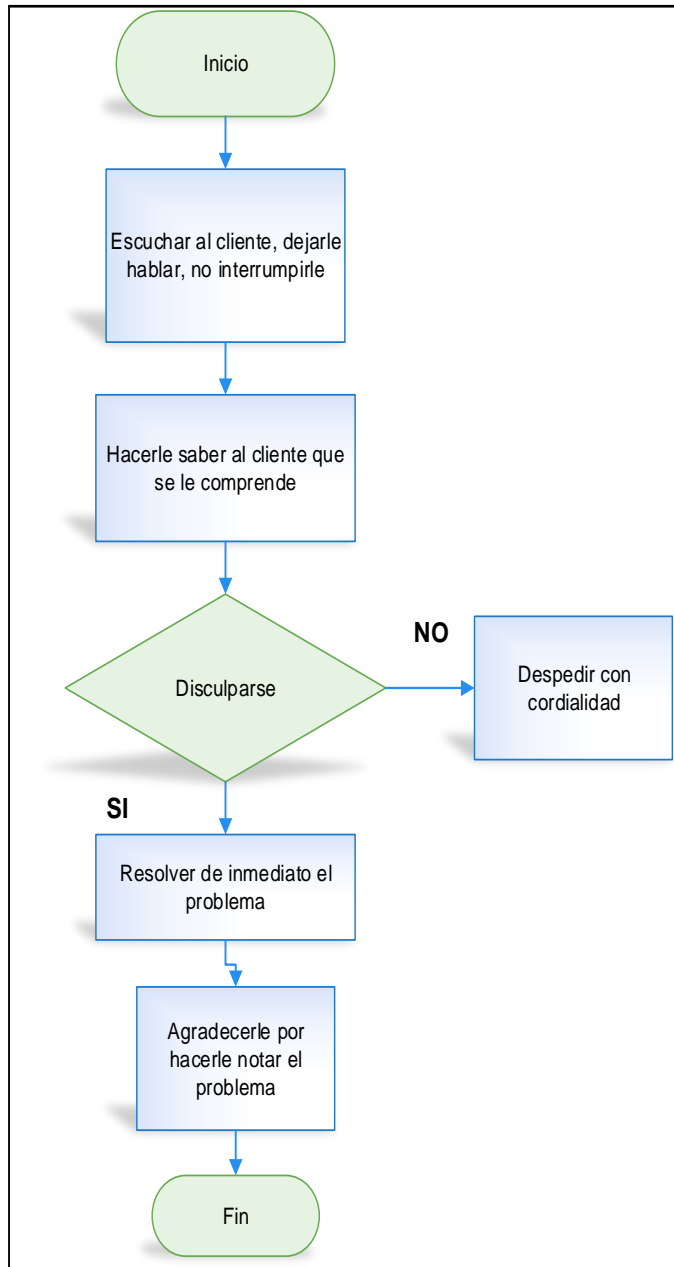
Unidad Administrativa:

Administración del Magic Bean

Área responsable:

Recepción

Diagrama de Flujo



ELABORADO POR:

REVISADO POR:

AUTORIZADO POR:

Autor

Docente

Administrador

| | | | |
|---|----------------------|-----------|---------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | MO-RP-001 | 1 de 18 |

RECEPCIONISTA POLIFUNCIONAL

1. Perfil del personal

En este cargo la persona desempeñará las funciones de recepcionista, cajero y reservas. El mismo que debe tener las siguientes características:


2. Imagen

- Estar bien peinado y aseado.
- Tener el uniforme limpio.
- Zapatos lustrados.
- Ser puntual.
- No beber, fumar o masticar chicle durante su turno.
- Cuidar sus expresiones faciales.
- Mirar al cliente siempre a los ojos.
- Llamar a los huéspedes por su apellido.
- Utilizar un adecuado tono de voz.
- Ser prudente.

3. Cualidades Generales

- Ser bachiller o tener un título en carreras afines con el turismo y hotelería.
- Conocer sobre los formatos con los que trabajará.

| | | |
|----------------|---------------|-----------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Autor | Docente | Administrador |

| | | | |
|--|----------------------|-----------------|---------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | MO-RP-001 | 2 de 18 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Cultura General. • Poseer facilidad de palabra. • Conocimiento del idioma inglés (nivel medio). • Buen manejo informático de Word, Excel, Redes sociales. • Conocimiento de los atractivos turísticos de la ciudad. • Saber acerca de todos los servicios que ofrece el establecimiento. • Saber acerca de facturación, cálculos de impuesto y servicio. • Saber los nombres y cargos del personal que trabaja con él. <p>4. Principales funciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar la bienvenida y atender a los clientes que llegan al hostel. • Recoger todos los datos del huésped. • Verificar la identidad de los clientes. • Garantizar el cobro del hospedaje. • Recibir y despedir a los clientes, además de atenderlos de la mejor manera durante toda su estancia. • Atender y tratar de solucionar las posibles quejas. • Saber las tarifas del hotel. • Informar a los huéspedes los productos y servicios disponibles. • Estar siempre atento a las necesidades de los huéspedes. | | | |
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: | |
| Autor | Docente | Administrador | |

| | | | |
|---|---------------------------------|------------------|----------------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | MO-RP-001 | 3 de 18 |

- Contestar de manera correcta el teléfono.
- Conocer los diferentes tipos de habitación.
- Lleva el control del check in y check out de los huéspedes.
- Toma las reservas y les da el seguimiento adecuado.
- Mantiene relaciones cordiales con los prestadores de servicio.
- Revisa y modifica las tarifas de las habitaciones según las instrucciones de la administración.
- Se asegura que la base de datos esté actualizada.
- Recibir los encargos por parte de los huéspedes de dinero, joyas o artículos de valor en la caja fuerte y etiquetarlos.
- Informar a los demás colaboradores de la llegada de huéspedes individuales y grupos.
- Cobrar las cuentas pendientes de los huéspedes en todos sus consumos.

| | | |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Autor | Docente | Administrador |

| | | | |
|---|----------------------|-----------|---------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | MO-RP-001 | 4 de 18 |

PROCEDIMIENTO CHECK IN-WALK IN

Objetivo: Establecer los pasos necesarios para cumplir de forma adecuada el procedimiento de Check in de un Walk-in.

Alcance: Es aplicable para la persona encargada de manejar la recepción (Recepcionista).

Responsable: El recepcionista es el encargado principal de manejar el proceso de check in de un Walk-in.

Políticas:

- Saludar de manera amable y entusiasta.
- Mantener contacto visual
- El recepcionista hará uso del formato respectivo.
- Cobrar el monto total de la habitación.
- Verificar que los datos del cliente en la tarjeta de registro estén claros y de acuerdo al documento de identidad proporcionado.

Conceptos:

Check in: Término anglosajón con el que se hace referencia a dar entrada de clientes en el hotel.

Walk-in: Huésped que se acerca a un hotel sin una reserva previa confirmada.

Planning: Es una herramienta de gestión de reservas que permite conocer en el momento el estado futuro de las reservas y disponibilidad del hostel.

Descripción de procedimiento:

| | | |
|----------------|---------------|-----------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Autor | Docente | Administrador |



HOSTAL & RESTAURANTE

THE MAGIC BEAN

CODIGO

MO-RP-001

PAGINA

5 de 18

Unidad Administrativa: Administración del Magic Bean **Área responsable:** Recepción

Descripción de actividades:

| Paso | Responsable | Actividad | Documento de Trabajo |
|------|---------------|--|----------------------|
| 1 | Recepcionista | Recibir al cliente con una sonrisa. Dar los buenos días mirando directamente al cliente a los ojos. (Bueno días, bienvenido al Magic Bean, mi nombre es, en que le puedo servir?) | |
| 2 | Recepcionista | Prestar atención al cliente. | |
| 3 | Recepcionista | Una vez que se conozca el nombre, llamarlo por su nombre cada que se posible. | |
| 4 | Recepcionista | Explicar las habitaciones disponibles. | Planning |
| 5 | Recepcionista | Llegar a un acuerdo. | |
| 6 | Recepcionista | Solicitar el documento de identidad. | |
| 7 | Recepcionista | Entregar la tarjeta de registro. | Tarjeta de registro |
| 8 | Recepcionista | Preguntar la forma de pago Si es con tarjeta de crédito tomar en cuenta: Tipo de tarjeta Nombre del titular Número de tarjeta de crédito Fecha de caducidad | |
| 9 | Recepcionista | Entregar las llaves de la habitación | |
| 10 | Recepcionista | Explicar la hora del check out | |
| 11 | Recepcionista | Despedida cordial | |

Formularios

ELABORADO POR:

Autor


REVISADO POR:

Docente

AUTORIZADO POR:

Administrador

| | | | |
|---|---------------------------------|------------------|----------------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | MO-RP-001 | 6 de 18 |



TARJETA DE REGISTRO/REGISTRATION CARD

Apellido/Last Name: _____ Nombre/ Name: _____
 Nacionalidad/Nationality: _____ Pasaporte/Passport: _____
 Profesión/Occupation: _____ Email: _____


Forma de pago:
 Cheque Tarjeta de Crédito Efectivo

Fecha de llegada: Fecha de salida:

Nº Habitación: Tarifa: Personas:

Firma del cliente/Signature

Recepcionista/Receptionist



PLANILLA DE RESERVAS

MES: _____ AÑO: _____

| HABITACION | DIA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
| Privada 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Privada 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Compartida 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Compartida 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Autor | Docente | Administrador |



HOSTAL & RESTAURANTE

CODIGO

PAGINA

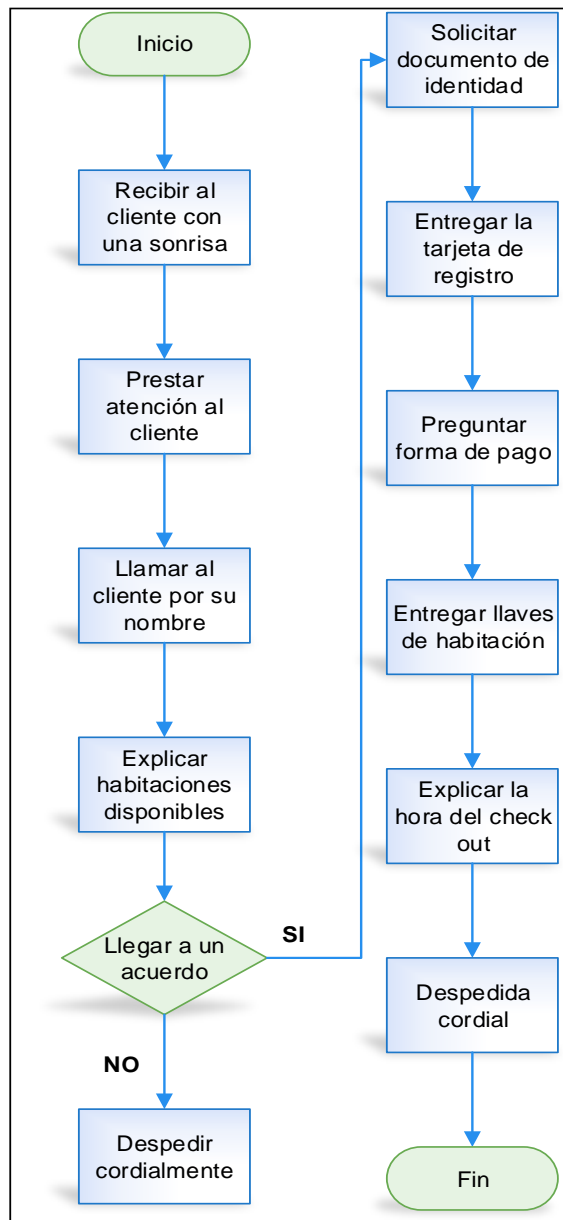
THE MAGIC BEAN

MO-RP-001

5 de 18

Unidad Administrativa: Administración del Magic Bean Área responsable: Recepción

Diagrama de Flujo



ELABORADO POR:

REVISADO POR:

AUTORIZADO POR:

Autor

Docente

Administrador

| | | | |
|---|----------------------|-----------|---------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | MO-RP-001 | 6 de 18 |

PROCEDIMIENTO CHECK IN-RESERVA

Objetivo: Establecer los pasos necesarios para cumplir de forma adecuada el procedimiento de Check in de una reserva.

Alcance: Es aplicable para la persona encargada de manejar la recepción (Recepcionista).

Responsable: El recepcionista es el encargado principal de manejar el proceso de check in de una reserva.

Políticas:

- Saludar de manera amable y entusiasta.
- Mantener contacto visual
- El recepcionista hará uso del formato respectivo.
- Verificar los datos y el número de la tarjeta de crédito pedido al momento de la reserva
- Cobrar el monto total de la habitación.
- Verificar que en la tarjeta de registro los datos del cliente estén claros y de acuerdo al documento de identidad proporcionado.

Conceptos:

Reserva: Petición de unidades de alojamiento hotelero con un mínimo de 24 horas.

Slip: Es un documento para incluir en el rack de tarjetas, debe tener el tamaño justo para que pueda ser introducido en él. El slip aparece cuando la habitación está ocupada, el slip se llena una vez que el cliente haya sido ya registrado.

| | | |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Autor | Docente | Administrador |

| | | | |
|---|---------------------------------|------------------|----------------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | MO-RP-001 | 7 de 18 |

Descripción de procedimiento:

| Unidad Administrativa: | Administración del Magic Bean | Área responsable: | Recepción |
|------------------------------------|-------------------------------|--|---------------------------|
| Descripción de actividades: | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de Trabajo |
| 1 | Recepcionista | Recibir al cliente con una sonrisa. | |
| 2 | Recepcionista | Dar los buenos días mirando directamente al cliente a los ojos. (Bueno días, bienvenido al Magic Bean, mi nombre es, en que le puedo servir?) | |
| 3 | Recepcionista | Prestar atención al cliente. | |
| 4 | Recepcionista | Preguntar a nombre de quien esta la reserva | Hoja de reserva |
| 5 | Recepcionista | Solicitar el documento de identidad | |
| 6 | Recepcionista | Entregar la tarjeta de registro | Tarjeta de registro |
| 7 | Recepcionista | Preguntar la forma de pago Si es con tarjeta de crédito tomar en cuenta: Tipo de tarjeta Nombre del titular Número de tarjeta de crédito Fecha de caducidad | |
| 8 | Recepcionista | Entregar las llaves de la habitación | |
| 9 | Recepcionista | Explicar la hora del check out | |
| 10 | Recepcionista | Despedida cordial | |
| 11 | Recepcionista | Cambiar el slip en el rack de reservas | Slip de reserva |
| 12 | Recepcionista | Registrar en el libro de entradas y salidas | Registro de reservaciones |

Formularios

| Nº habitación | Nº Pax | Apellido y Nombre | Fecha entrada |
|------------------------------|--------|-------------------|---------------|
| | | | |
| Servicios contratados | | | |
| | | | |
| Observaciones | | | |
| | | | |

Slip de reserva

| | | |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Autor | Docente | Administrador |



HOSTAL & RESTAURANTE

CODIGO

PAGINA

THE MAGIC BEAN

MO-RP-001

8 de 18



REGISTRO DE RESERVACIONES

| Fecha de recepción | Nombre del huésped | Nº grupo | Nº habitaciones | Tarifa | Tipo | Llegada | Salida |
|--------------------|--------------------|----------|-----------------|--------|------|---------|--------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |



TARJETA DE RESERVACION

Nº Fecha de reserva:

Nombre y Apellido:

Empresa/Agencia:

Teléfono de contacto:

Fecha de entrada: Fecha de salida:

Tipo de Habitación: Nº de habitación:

Precio:

Forma de pago: Recepcionista:

Observaciones:

.....

.....

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

AUTORIZADO POR:

Autor

Docente

Administrador



HOSTAL & RESTAURANTE

THE MAGIC BEAN

CODIGO

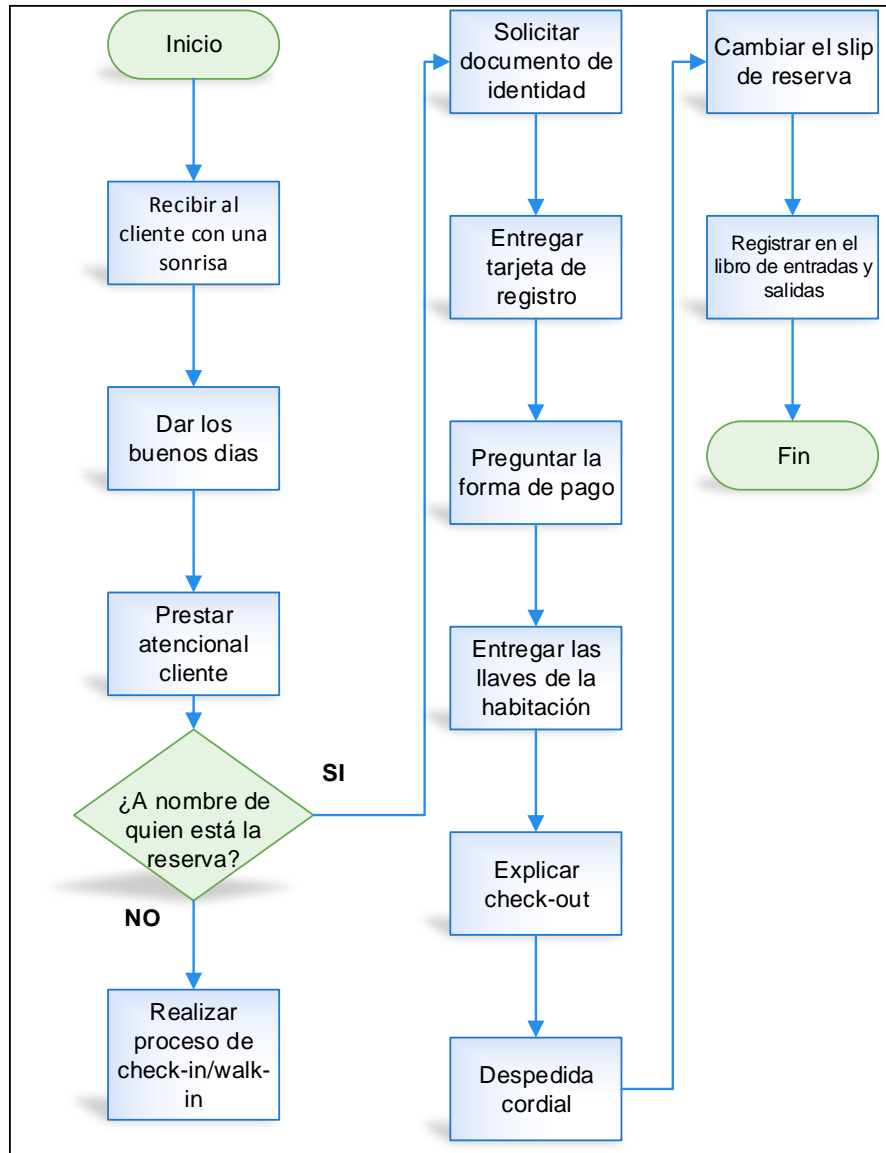
MO-RP-001

PAGINA

9 de 18

Unidad Administrativa: Administración del Magic Bean Área responsable: Recepción

Diagrama de Flujo



ELABORADO POR:

Autor

REVISADO POR:

Docente

AUTORIZADO POR:

Administrador

| | | | |
|---|----------------------|-----------|----------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | MO-RP-001 | 10 de 18 |

PROCEDIMIENTO RESERVA VIA TELEFONICA

Objetivo: Establecer los pasos necesarios para cumplir de forma adecuada el procedimiento de la reserva vía telefónica.

Alcance: Es aplicable para la persona encargada de manejar la recepción (Recepcionista).

Responsable: El recepcionista es el encargado principal de manejar el proceso de reserva por vía telefónica.

Políticas:

- Saludar de manera amable y entusiasta.
- El recepcionista hará uso del formato respectivo.
- Explicar detalladamente cada una de las habitaciones con las que se cuenta así como los servicios que ofrece el hostal.
- Despedirse de manera cordial.

Conceptos:

Reserva: Petición de unidades de alojamiento hotelero con un mínimo de 24 horas.

Descripción de procedimiento:

| | | |
|----------------|---------------|-----------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Autor | Docente | Administrador |



HOSTAL & RESTAURANTE

THE MAGIC BEAN

CODIGO

MO-RP-001

PAGINA

11 de 18

| Unidad Administrativa: | Administración del Magic Bean | Área responsable: | Recepción |
|------------------------------------|-------------------------------|---|----------------------|
| Descripción de actividades: | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de Trabajo |
| 1 | Recepcionista | Saludar al cliente: Buenos días, Hostal Magic Bean, decir nombre de la persona que lo atiende, en que le puedo servir. | |
| 2 | Recepcionista | Pedir datos personales | Hoja de reserva |
| 3 | Recepcionista | Hora de entrada y salida | Hoja de reserva |
| 4 | Recepcionista | Tipo de reserva (número de pax.) | Hoja de reserva |
| 5 | Recepcionista | Preguntar tipo de habitación | Hoja de reserva |
| 6 | Recepcionista | Especificar el régimen de alojamiento, es decir si desea solo alojamiento, o con desayuno | Hoja de reserva |
| 7 | Recepcionista | Preguntar a nombre de quien es la reserva. | Hoja de reserva |
| 8 | Recepcionista | Solicitar el número de tarjeta de crédito | Hoja de reserva |
| 9 | Recepcionista | Despedida cordial | |

Formulario

| | |
|---|-------------------------|
|  TARJETA DE RESERVACION | |
| Nº | Fecha de reserva: |
| Nombre y Apellido: | |
| Empresa/Agencia: | |
| Teléfono de contacto: | |
| Fecha de entrada: | Fecha de salida: |
| Tipo de Habitación: | Nº de habitación: |
| Precio: | |
| Forma de pago: | Recepcionista: |
| Observaciones: | |
| | |

ELABORADO POR:

Autor

REVISADO POR:

Docente

AUTORIZADO POR:

Administrador



HOSTAL & RESTAURANTE

THE MAGIC BEAN

CODIGO

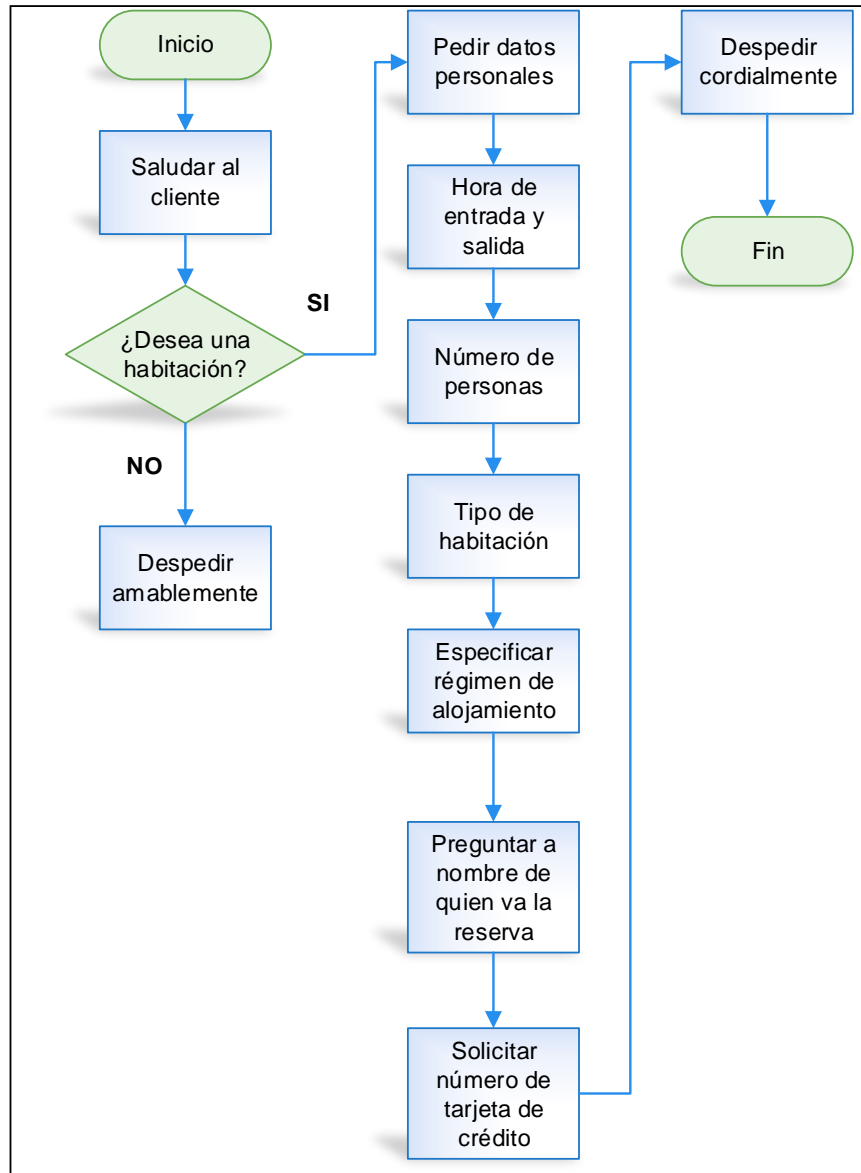
MO-RP-001

PAGINA

12 de 18

Unidad Administrativa: Administración del Magic Bean Área responsable: Recepción

Diagrama de Flujo



ELABORADO POR:

Autor

REVISADO POR:

Docente

AUTORIZADO POR:

Administrador

| | | | |
|---|----------------------|-----------|----------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | MO-RP-001 | 13 de 18 |

PROCEDIMIENTO CHECK-OUT

Objetivo: Establecer los pasos necesarios para cumplir de forma adecuada el procedimiento del check-out.

Alcance: Es aplicable para la persona encargada de manejar la recepción (Recepcionista).

Responsable: El recepcionista es el encargado principal de manejar el proceso del check-out.

Políticas:

- Preguntar al cliente por la experiencia vivida en el hostel.
- Verificar los consumos adicionales durante la estancia.
- Ser atento y cordial al momento de solicitar los datos para la factura.
- Despedirse amablemente.

Conceptos:

Check-out: Término inglés con el que se menciona el dar salida a los clientes del establecimiento hotelero.

Descripción de procedimiento:

| | | |
|----------------|---------------|-----------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Autor | Docente | Administrador |



HOSTAL & RESTAURANTE

CODIGO

PAGINA


THE MAGIC BEAN

MO-RP-001

14 de 18

| Unidad Administrativa: | Administración del Magic Bean | Área responsable: | Recepción |
|------------------------------------|-------------------------------|--|----------------------|
| Descripción de actividades: | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de Trabajo |
| 1 | Recepcionista | Preguntar al cliente por su estancia. | |
| 2 | Recepcionista | Solicitar la llave de la habitación | |
| 3 | Recepcionista | Comprobar si tiene consumos adicionales. | |
| 4 | Recepcionista | Solicitar los datos para la factura | Factura |
| 5 | Recepcionista | Preguntar forma de pago. Si es con tarjeta de crédito tomar en cuenta: Tipo de tarjeta Nombre del titular Número de tarjeta de crédito Fecha de caducidad | |
| 6 | Recepcionista | Entregar la factura para que la firme. | Factura |
| 7 | Recepcionista | Despedida cordial. | |

Formulario

|  | | FACTURA | Nº |
|---|---------|--------------|---------|
| CANTIDAD | DETALLE | P.UNITARIO | P.TOTAL |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | Descuento | |
| | | Subtotal | |
| | | IVA 12% | |
| | | 10% Servicio | |
| | | TOTAL | |

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

AUTORIZADO POR:

Autor

Docente

Administrador



HOSTAL & RESTAURANTE

THE MAGIC BEAN

CODIGO

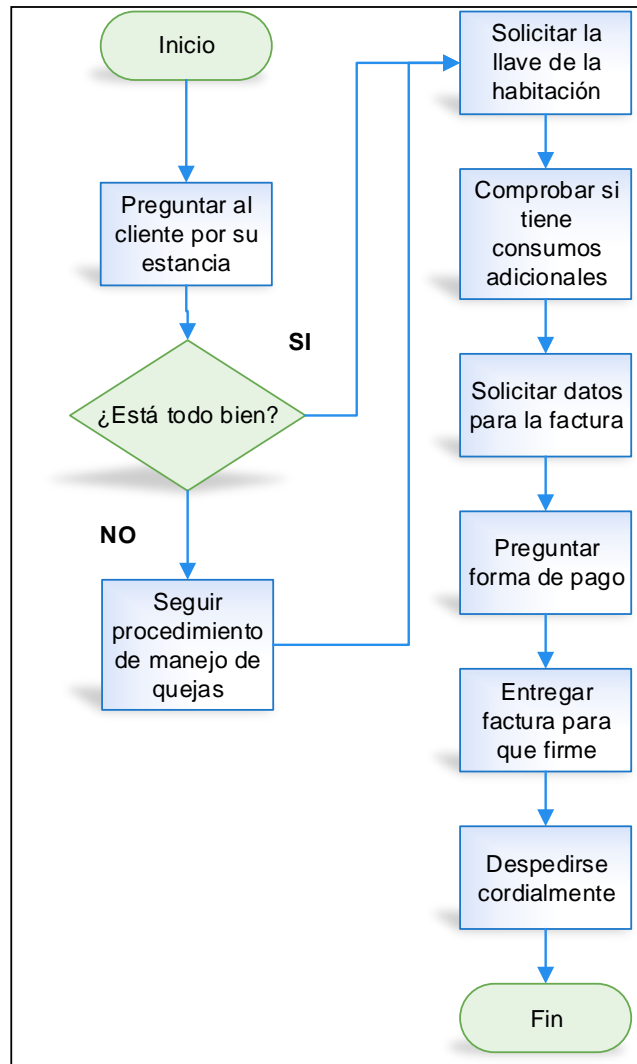
MO-RP-001

PAGINA

15 de 18

Unidad Administrativa: Administración del Magic Bean Área responsable: Recepción

Diagrama de Flujo



ELABORADO POR:

Autor

REVISADO POR:

Docente

AUTORIZADO POR:

Administrador



HOSTAL & RESTAURANTE

CODIGO

PAGINA

THEMAGIC BEAN

MO-RP-001

16 de 18

PROCEDIMIENTO DE FACTURACION

Objetivo: Establecer los pasos necesarios para cumplir de forma adecuada el procedimiento de facturación.

Alcance: Es aplicable para la persona encargada de manejar la recepción (Recepcionista).

Responsable: El recepcionista es el encargado principal de manejar el proceso de la facturación.

Políticas:

- Preguntar al cliente por la experiencia vivida en el hostal.
- Verificar los consumos adicionales durante la estancia.
- Ser atento y cordial al momento de solicitar los datos para la factura.
- Despedirse amablemente.

Conceptos:

Factura: Documento que refleja la entrega de un producto o bien la provisión de algún tipo de servicio, en el cual no solamente se indicará la fecha en la cual se devengó el mismo, sino que también se indicarán cuestiones como la cantidad, el precio de aquello que fue adquirido, impuestos, señas y saldos a cancelar.

Descripción de procedimiento:

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

AUTORIZADO POR:

Autor

Docente

Administrador

| | | | |
|---|---------------------------------|------------------|-----------------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | MO-RP-001 | 17 de 18 |

| Unidad Administrativa: | Administración del Magic Bean | Área responsable: | Recepción |
|------------------------------------|-------------------------------|--|----------------------|
| Descripción de actividades: | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de Trabajo |
| 1 | Recepcionista | Ingresar los datos del cliente. | Factura |
| 2 | Recepcionista | Ingresar los consumos dados por alojamiento o alimentación. | Factura |
| 3 | Recepcionista | 3. Verificar la forma de pago. Si es con tarjeta de crédito tomar en cuenta: Tipo de tarjeta Nombre del titular Número de tarjeta de crédito Fecha de caducidad | Factura |
| 4 | Recepcionista | 4. Entregar la factura | |
| 5 | Recepcionista | 5. Verificar que está firmada | |
| 6 | Recepcionista | 6. Despedida cordial. | |

Formulario

|  | | FACTURA | Nº |
|---|---------|----------------|-----------|
| CANTIDAD | DETALLE | P.UNITARIO | P.TOTAL |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | Descuento | |
| | | Subtotal | |
| | | IVA 12% | |
| | | 10% Servicio | |
| | | TOTAL | |

| | | |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Autor | Docente | Administrador |



HOSTAL & RESTAURANTE

THE MAGIC BEAN

CODIGO

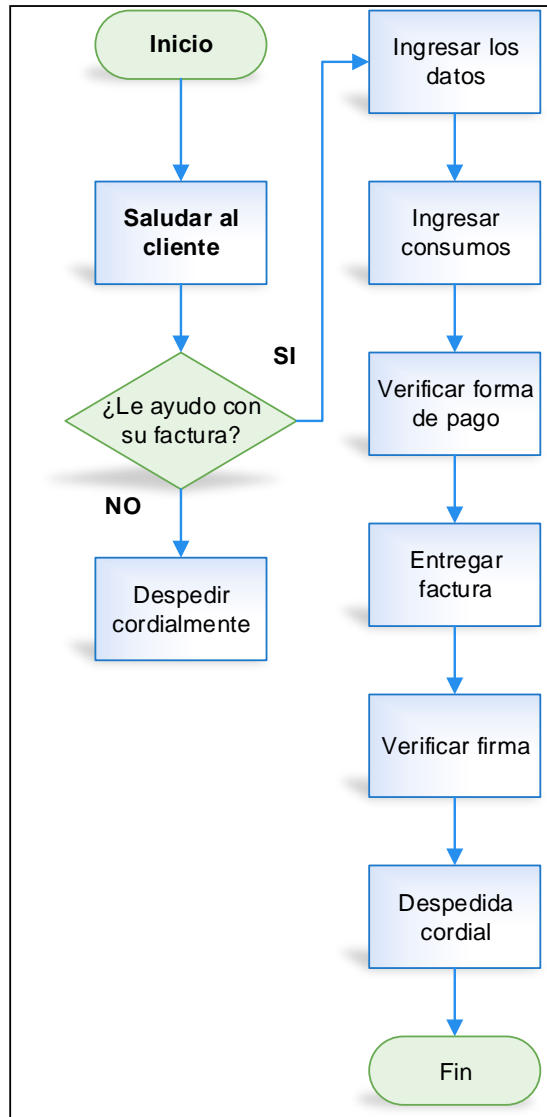
MO-RP-001

PAGINA

18 de 18

Unidad Administrativa: Administración del Magic Bean Área responsable: Recepción

Diagrama de Flujo



ELABORADO POR:

Autor

REVISADO POR:

Docente

AUTORIZADO POR:

Administrador

| | | | |
|---|---------------------------------|------------------|---------------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | MO-CA-002 | 1 de 8 |

CAMARERA

1. Perfil de la camarera

Es la encargada de la limpieza de las habitaciones de los clientes, como de las zonas comunes del hostel.


2. Imagen


- Estar recogida el cabello, usar de preferencia una malla.
- Tener el uniforme limpio.
- Zapatos lustrados.
- Ser puntual.
- No beber, fumar o masticar chicle durante su turno.
- Cuidar sus expresiones faciales.
- Llamar a los huéspedes por su apellido.
- Utilizar un adecuado tono de voz.
- Educada y discreta en el trato con el cliente.

3. Cualidades generales

- Ser bachiller.
- Saber de cultura general.
- Nivel básico de inglés.

| | | |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Autor | Docente | Administrador |

| | | | |
|--|---------------------------------|------------------------|---------------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | MO-CA-002 | 2 de 8 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Tener conocimiento en actividades de limpieza • Cuidar y dar buen uso a los implementos de limpieza puestos a su cargo. • Saber sobre el llenado de los formatos que debe utilizar. • Tener conocimiento en técnicas de lavado y limpieza general de lencería. • Observadora para cuidar los pequeños detalles de orden y limpieza de las áreas del hostel. <p>4. Funciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llegará a recepción perfectamente uniformada con 10 minutos de anticipación para retirar el reporte de las habitaciones y las llaves maestras. • Organizar su trabajo diario, es decir tener todos los instrumentos de higiene, lencería, amenities y toallas para la limpieza de las habitaciones. • Informar a recepción sobre los faltantes de toallas y otros implementos de las habitaciones. • Realiza los pedidos a bodega de todos los materiales que necesite, y se encarga de su almacenaje. • Realiza un informe sobre las bajas en cuanto a la lencería. • Mantiene todas las áreas del hostel limpias y en orden. | | | |
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: | |
| Autor | Docente | Administrador | |

| | | | |
|---|----------------------|-----------------|--------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | MO-CA-002 | 3 de 8 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Debe informar a la recepción acerca del status de las habitaciones, es decir si se encuentra sucia, limpia, o si está fuera de servicio. • Realiza la reposición de <i>amenities</i> cuando ya han sido utilizados o cuando la habitación ha sido desocupada. <p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA HABITACION OCUPADA</p> <p>Objetivo: Establecer los pasos necesarios para cumplir de forma adecuada el procedimiento de limpieza de una habitación ocupada.</p> <p>Alcance: Es aplicable para la persona encargada de realizar la limpieza de habitaciones (Camarera).</p> <p>Responsable: La camarera es la encargada principal de ejecutar la limpieza de habitaciones. Además el administrador verificará si el proceso de limpieza se ha efectuado correctamente.</p> <p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Preparar todos los materiales e insumos para la limpieza. ➤ Ser educada y discreta en el trato con el cliente. ➤ Tratar con cuidado los objetos del cliente dejados en la habitación. <p>Conceptos:</p> <p>Amenities: Son los pequeños artículos de aseo personal que se colocan en los cuartos de baño de las habitaciones.</p> <p>Descripción del procedimiento:</p> | | | |
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: | |
| Autor | Docente | Administrador | |



HOSTAL & RESTAURANTE

CODIGO

PAGINA

THE MAGIC BEAN

MO-CA-002

4 de 8

Unidad Administrativa: Administración del Magic Bean Área responsable: Habitaciones (Camarera)

Descripción de actividades:

| Paso | Responsable | Actividad | Documento de Trabajo |
|------|-------------|---|---------------------------------|
| 1 | Camarera | Preparar la lencería para las habitaciones. | Hoja de control de habitaciones |
| 2 | Camarera | Preparar los materiales de limpieza. | |
| 3 | Camarera | Tocar la puerta tres veces antes de ingresar. | |
| 4 | Camarera | Dejar la puerta abierta durante la limpieza. | |
| 5 | Camarera | Vaciar ceniceros y papeleras | |
| 6 | Camarera | Abrir ventanas para ventilar la habitación. | |
| 7 | Camarera | Recoger la ropa sucia del cliente. | |
| 8 | Camarera | Hacer la cama | |
| 9 | Camarera | Limpiar el baño | |
| 10 | Camarera | Limpiar el polvos de la habitación | |
| 11 | Camarera | Reponer toallas y amenities | |
| 12 | Camarera | Aspirar la alfombra | |
| 13 | Camarera | Cerrar ventanas | |
| 14 | Camarera | Ambientar la habitación | |

Formularios



HOJA DE CONTROL DE HABITACIONES

Fecha:

| Habitación | Detalle | Observación |
|--------------|---------|-------------|
| Privada 1 | | |
| Privada 2 | | |
| Compartida 1 | | |
| Compartida 2 | | |

O: Ocupada L: Libre S: Sucia

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

AUTORIZADO POR:

Autor

Docente

Administrador



HOSTAL & RESTAURANTE

CODIGO

PAGINA

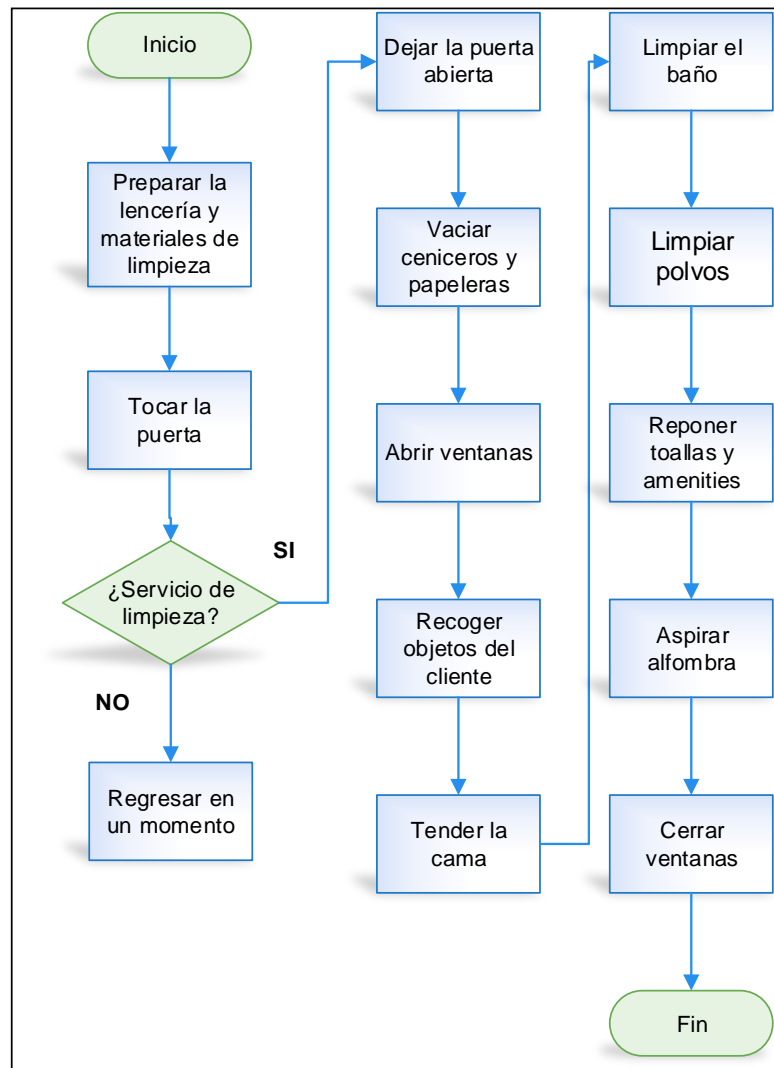
THE MAGIC BEAN

MO-CA-002

5 de 8

Unidad Administrativa: Administración del Magic Bean Área responsable: Habitaciones (Camarera)

Diagrama de Flujo



ELABORADO POR:


REVISADO POR:

AUTORIZADO POR:

Autor

Docente

Administrador

| | | | |
|--|----------------------|-----------------|--------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | MO-CA-002 | 6 de 8 |
| PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA HABITACION VACÍA | | | |
| <p>Objetivo: Establecer los pasos necesarios para cumplir de forma adecuada el procedimiento de limpieza de una habitación vacía.</p> <p>Alcance: Es aplicable para la persona encargada de realizar la limpieza de habitaciones (Camarera).</p> <p>Responsable: La camarera es la encargada principal de ejecutar la limpieza de habitaciones. Además el administrador verificará si el proceso de limpieza se ha efectuado correctamente.</p> <p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Preparar todos los materiales e insumos para la limpieza. ➤ Verificar que la habitación este limpia y en orden. <p>Conceptos:</p> <p>Amenities: Son los pequeños artículos de aseo personal que se colocan en los cuartos de baño de las habitaciones.</p> <p>Descripción del procedimiento:</p> | | | |
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: | |
| Autor | Docente | Administrador | |



HOSTAL & RESTAURANTE

THE MAGIC BEAN

CODIGO

MO-CA-002

PAGINA

7 de 8

Unidad Administrativa: Administración del Magic Bean **Área responsable:** Habitaciones (Camarera)

Descripción de actividades:

| Paso | Responsable | Actividad | Documento de Trabajo |
|------|-------------|--|---------------------------------|
| 1 | Camarera | Preparar la lencería para las habitaciones. | Hoja de control de habitaciones |
| 2 | Camarera | Preparar los materiales de limpieza. | |
| 3 | Camarera | Dejar la puerta abierta durante la limpieza. | |
| 4 | Camarera | Verificar que no esté nada en los basureros. | |
| 5 | Camarera | Abrir ventanas para ventilar la habitación. | |
| 6 | Camarera | Verificar el buen tendido de la cama. | |
| 7 | Camarera | Limpiar el baño (trapear) | |
| 8 | Camarera | Limpiar el polvo de la habitación | |
| 9 | Camarera | Verificar que haya toallas y amenities | |
| 10 | Camarera | Aspirar la alfombra | |
| 11 | Camarera | Cerrar ventanas | |
| 12 | Camarera | Ambientar la habitación | |

Formularios



HOJA DE CONTROL DE HABITACIONES

Fecha:

| Habitación | Detalle | Observación |
|--------------|---------|-------------|
| Privada 1 | | |
| Privada 2 | | |
| Compartida 1 | | |
| Compartida 2 | | |

O: Ocupada L: Libre S: Sucia

ELABORADO POR:

Autor

REVISADO POR:

Docente

AUTORIZADO POR:

Administrador



HOSTAL & RESTAURANTE

CODIGO

PAGINA

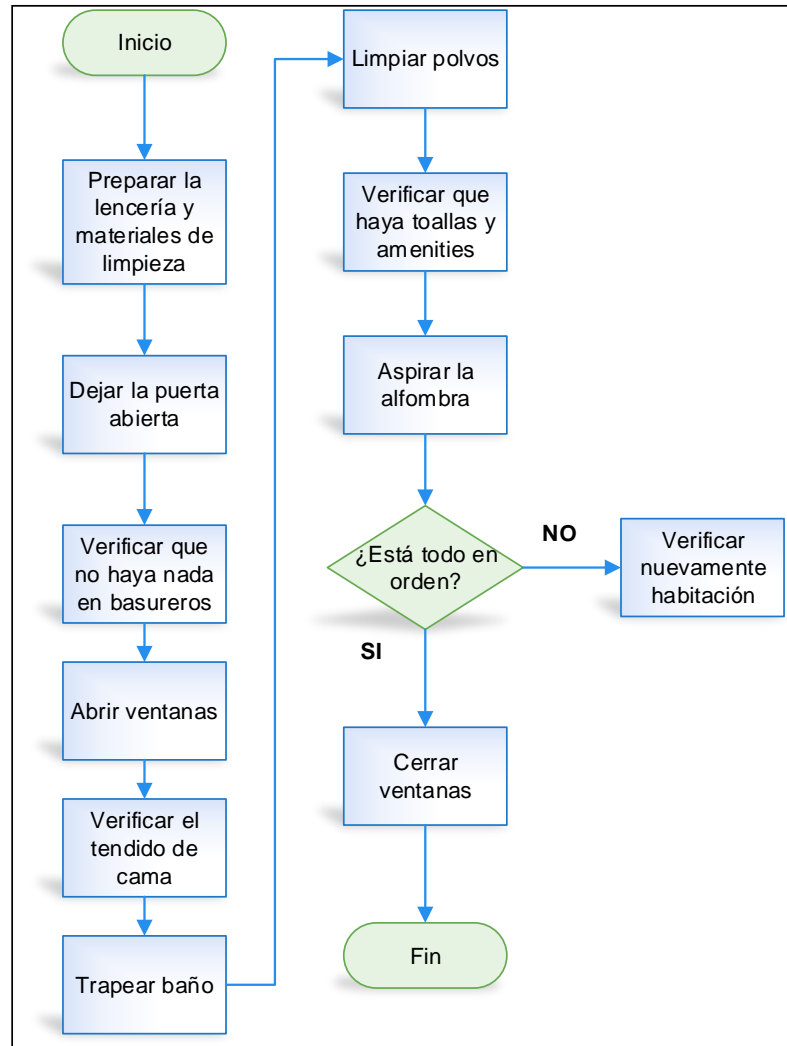
THE MAGIC BEAN

MO-CA-002

8 de 8

Unidad Administrativa: Administración del Magic Bean Área responsable: Habitaciones (Camarera)

Diagrama de Flujo



ELABORADO POR:


REVISADO POR:


AUTORIZADO POR:

Autor

Docente

Administrador

| | | | |
|--|----------------------|------------------------|---------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | MO-ME-003 | 1 de 19 |
| MESERO | | | |
| <p>1. Perfil del personal</p> <p>El mesero es el responsable principal de atender al cliente durante sus comidas.</p> | | | |
| <p>2. Imagen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uniforme limpio y planchado. • Estar afeitado. • Uñas cortas y limpias. • Estar bien peinado. • No utilizar joyas. • Evitar el uso de perfumes fuertes. • Buen aseo bucal luego de cada comida. • Zapatos bien lustrados y en buenas condiciones. • Usar medias de color negro. • Proyectar una imagen dinámica, dispuesta a servir y no de una de cansancio o pereza. • La postura del mesero es muy importante, ya que demuestra la confianza que tiene en sí mismo. De tal manera que siempre debe estar derecho, sin encorvarse, los pies juntos y las manos hacia atrás | | | |
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: | |
| Autor | Docente | Administrador | |


| | | | |
|--|----------------------|-----------------|---------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | MO-ME-003 | 2 de 19 |
| <p>3. Cualidades Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser bachiller • Nivel de inglés medio. • Cultura General. • Constitución física y mental saludable. • Ser educado y cortés. • Tener un buen espíritu de servicio. • Conocimientos básicos de técnicas de restaurante. • Simpatía. • Responsabilidad. • Puntualidad. • Capacidad de retención. • Obediencia. • Conocimientos básicos de gastronomía. • Conocimientos básicos del servicio de bebidas. • Tener una presentación impecable. • Habilidad y responsabilidad de tomar decisiones. | | | |
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: | |
| Autor | Docente | Administrador | |

| | | | |
|---|----------------------|-----------|---------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | MO-ME-003 | 3 de 19 |

4. Funciones

- Realizar el mise en place o puesta a punto del comedor: Limpieza del comedor, colocación y orden de todo el mobiliario, pulir cubertería, cristalería y repaso del material de apoyo (menú, comanderos y publicidad que va en el centro de la mesa).
- Realizar una venta adecuada de los productos durante el servicio.
- Es el encargado de la recepción del cliente.
- Brindar una bienvenida amable y calurosa al cliente. (“Buenos días, bienvenido al The Magic Bean Restaurant, siga por favor”).
- Acomodar al cliente en una mesa de su elección.
- Entregar el menú a cada uno de los clientes siempre por el lado derecho.
- Informar sobre los platos especiales del día.
- Tomar la orden del cliente, para ello deberá escuchar con cuidado todo lo que le piden y anotar los pedidos con claridad.
- Entregar la comanda a cocina y caja.
- Recoger los platillos preparados por la cocina y llevárselos a los clientes.
- Realizar un seguimiento durante todo el servicio, hay que supervisar que todo lo que se ha servido al cliente haya cumplido con sus expectativas. Es imprescindible que esté atendido en todo momento, siempre procurar estar

| | | |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Autor | Docente | Administrador |

| | | | |
|---|---------------------------------|------------------------|----------------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | MO-ME-003 | 4 de 19 |
| <p>a un paso delante de ellos, por lo que los productos y servicios se proporcionan antes de que él tenga que solicitarlos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es el encargado de desbarazar la mesa, es decir recoger toda la vajilla, cubertería, cristalería utilizados y dejarlos en el puesto respectivo. • Entregar la cuenta con la mayor brevedad posible. Este documento se debe presentar en una bandeja o un propinero y se le entrega al comensal que la haya solicitado y siempre por la derecha. • Despedirse del cliente de forma calurosa y formal, es elemental agradecer su presencia e indicarle que se le espera volver a ver pronto. • Trasladar la lencería al lugar de limpieza de modo que siempre haya una adecuada cantidad de servilletas limpias. | | | |
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: | |
| Autor | Docente | Administrador | |

| | | | |
|---|----------------------|-----------|---------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | MO-ME-003 | 5 de 19 |

PROCEDIMIENTO DE MISE EN PLACE DEL COMEDOR

Objetivo: Establecer los pasos necesarios para cumplir de forma adecuada el procedimiento del mise en place en el comedor.

Alcance: Es aplicable para la persona encargada de atender a los clientes durante el servicio (Mesero)

Responsable: El mesero es el encargado principal de ejecutar el mise en place en el comedor Además el administrador verificará si el proceso del mise en place se ha efectuado correctamente.

Políticas:

- Se procederá en primer lugar a la ventilación del área del comedor, barrer, trapear, limpiar polvos de mesas, sillas y resto del área que conforma el comedor.
- Se deberá tener en cuenta que la distancia entre mesas sea la misma, por lo general deberán estar a una distancia que oscila entre 1,2m y 1,5m, y siempre procurando que queden alineadas.
- Se deberá cuidar también que las mesas estén bien calzadas y no se muevan. En cambio las sillas deben estar ubicadas al ras del filo de la mesa.
- Humedecer los cubiertos en agua caliente, para luego pulirlos con un paño, guardando la precaución de no tocarlos directamente con los dedos para que no quede impregnada la huella.

| | | |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Autor | Docente | Administrador |



HOSTAL & RESTAURANTE

CODIGO

PAGINA

THE MAGIC BEAN

MO-ME-003

6 de 19

Conceptos:

Mise en place: Vocablo francés que se ha venido interpretando como la puesta a punto en algunos departamentos como Cocina, Bar y Restaurante. La mise en place se compone de una serie de trabajos preparatorios que se realizan antes de abrir el comedor o bar. Tiene por objeto organizar todo lo necesario para que el servicio sea más rápido y eficaz, evitando improvisaciones. Una buena mise en place hace que el esfuerzo del personal sea menor debido a que con una buena planificación se tiene todo más a mano y se evitan paseos inútiles.

Petit-menaje: son los utensilios auxiliares que se ponen sobre la mesa para el servicio: saleros, pimenteros, salsas preparadas, mostazas, vinagretas, palilleros, azucareros, ceniceros, nº de mesa.

Descripción de procedimiento:

| Unidad Administrativa: | Administración del Magic Bean | Área responsable: | Alimentos & Bebidas (Mesero) |
|------------------------------------|-------------------------------|---|------------------------------|
| Descripción de actividades: | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de Trabajo |
| 1 | Mesero | Colocar en el sitio las mesas y las sillas. | Check list |
| 2 | Mesero | Asear las mesas y sillas. | Check list |
| 3 | Mesero | Colocar el petit menaje. | Check list |
| 4 | Mesero | Montar el aparador. Pulir cubiertos Pulir cristalería Doblar lencería Limpiar material de apoyo: (Menú, comanderos, publicidad) | Check list |

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

AUTORIZADO POR:

Autor

Docente

Administrador



HOSTAL & RESTAURANTE

THE MAGIC BEAN

CODIGO

MO-ME-003

PAGINA

7 de 19

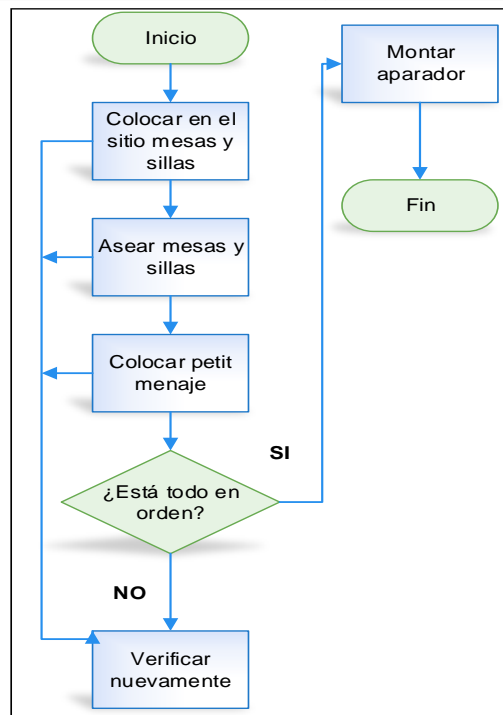
Formularios

CHECK LIST COMEDOR
FECHA: DESDE..... HASTA..... AÑO.....

| Actividades | Días | | | | | | |
|---|------|---|---|---|---|---|---|
| | L | M | M | J | V | S | D |
| Ventilación al área del comedor | | | | | | | |
| Barrer el área del comedor | | | | | | | |
| Colocar en el sitio mesas y sillas | | | | | | | |
| Asear las mesas y sillas | | | | | | | |
| Verificar que las mesas estén bien calzadas | | | | | | | |
| Colocar el petit menaje | | | | | | | |
| Pulir cubiertos | | | | | | | |
| Pulir cristalería | | | | | | | |
| Doblar lencería (servilletas) | | | | | | | |
| Limpia menú | | | | | | | |
| Limpia comanderos | | | | | | | |
| Limpia publicidad | | | | | | | |

Unidad Administrativa: Administración del Magic Bean **Área responsable:** Alimentos & Bebidas (Mesero)

Diagrama de Flujo



ELABORADO POR:

Autor

REVISADO POR:

Docente

AUTORIZADO POR:

Administrador

| | | | |
|---|----------------------|-----------|---------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | MO-ME-003 | 8 de 19 |

PROCEDIMIENTO DE RECIBIR Y ACOMODAR AL CLIENTE

Objetivo: Establecer los pasos necesarios para cumplir de forma adecuada el procedimiento de recibir y acomodar al cliente.

Alcance: Es aplicable para la persona encargada de atender a los clientes durante el servicio (Mesero)

Responsable: El mesero es el encargado principal de recibir y acomodar al cliente.

Políticas:

- Es primordial dar una bienvenida calurosa, amable y respetuosa (Buenos días, bienvenido al The Magic Bean Restaurant, siga por favor).
- Acomodar al cliente en la mesa que escoja, de tal manera que se sienta a gusto durante su comida.
- Estar informado detalladamente de lo que contiene el menú (ingredientes, tiempo de preparación).

Conceptos:

Comanda: Nota que escribe el mesero, con los manjares y bebidas que el cliente ha elegido para comer.

Descripción del procedimiento:

| | | |
|----------------|---------------|-----------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Autor | Docente | Administrador |



HOSTAL & RESTAURANTE

CODIGO

PAGINA

THE MAGIC BEAN

MO-ME-003


9 de 19

Unidad Administrativa: Administración del Magic Bean Área responsable: Alimentos & Bebidas (Mesero)

Descripción de actividades:

| Paso | Responsable | Actividad | Documento de Trabajo |
|------|-------------|---|----------------------|
| 1 | Mesero | Saludar al cliente (Buenos días, bienvenido al The Magic Bean Restaurant, siga por favor) | |
| 2 | Mesero | Identificar una mesa de acuerdo a la preferencia del cliente. | |
| 3 | Mesero | Acomodar al cliente. | |
| 4 | Mesero | Presentar el menú. | |
| 5 | Mesero | Informar la disponibilidad de los platos del menú, composición acompañamiento, cantidad. | |
| 6 | Mesero | Anotar pedidos. | Comanda |
| 7 | Mesero | Aconsejar y orientar al cliente en la elección e incentivar el consumo. | |
| 8 | Mesero | Informar el tiempo de preparación. | |

Formularios

| | | | | |
|---|-----------------|----------------|--|-----------------------|
|  | | COMANDA | | Nº |
| SALONERO | | _____ | | Nº DE PAX: |
| FECHA: | | _____ | | Nº MESA: _____ |
| CANTIDAD | ARTÍCULO | | | |
| | | | | |
| BEBIDAS | | | | |
| CANTIDAD | ARTÍCULO | | | |
| | | | | |
| DATOS PARA FACTURAR | | | | |
| Nombre: _____ | | | | |
| RUC/C.I.: _____ | | | | |
| Dirección: _____ | | | | |
| Teléfono: _____ | | | | |

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

AUTORIZADO POR:

Autor

Docente

Administrador



HOSTAL & RESTAURANTE

CODIGO

PAGINA

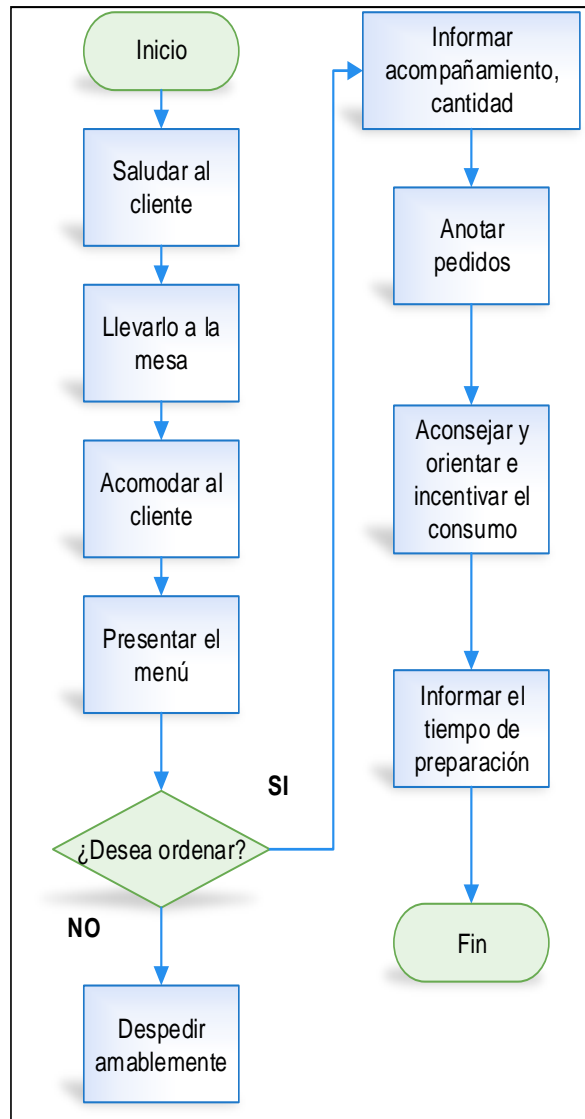
THE MAGIC BEAN

MO-ME-001

10 de 19

Unidad Administrativa: Administración del Magic Bean Área responsable: Alimentos & Bebidas (Mesero)

Diagrama de Flujo



ELABORADO POR:

REVISADO POR:

AUTORIZADO POR:

Autor

Docente

Administrador

| | | | |
|---|----------------------|-----------|----------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | MO-ME-003 | 11 de 19 |

PROCEDIMIENTO DE SERVIR AL CLIENTE A LA MESA

Objetivo: Establecer los pasos necesarios para cumplir de forma adecuada el procedimiento de servir al cliente a la mesa.

Alcance: Es aplicable para la persona encargada de atender a los clientes durante el servicio (Mesero)

Responsable: El mesero es el encargado principal de servir la comida y bebida al cliente.

Políticas:

- Marcar los cubiertos idóneos de acuerdo a los platos pedidos por el cliente.
- Al momento de servir el plato se utilizará el servicio americano.
- Servir primero las bebidas, luego la comida todo por la derecha.
- Es esencial recordar quien pidió cada uno de los platos para evitar molestias
- Una vez servido todo el pedido se recomienda decir al cliente: “Buen apetito, Buen provecho, acompañado de una gran sonrisa”.
- Desbarazar la mesa con prontitud por la izquierda.

Conceptos:

Servicio americano: El servicio americano es el más utilizado, por ser más rápido y menos formal. En él, la comida se lleva ya servida en los platos desde la cocina.

| | | |
|----------------|---------------|-----------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Autor | Docente | Administrador |



HOSTAL & RESTAURANTE

THE MAGIC BEAN

CODIGO

MO-ME-003

PAGINA


12 de 19

Desbarazar: Retirar los cubiertos, platos, etc., usados en la mesa.

Descripción de procedimiento:

| Unidad Administrativa: | Administración del Magic Bean | Área responsable: | Alimentos & Bebidas (Mesero) |
|------------------------------------|-------------------------------|---|------------------------------|
| Descripción de actividades: | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de Trabajo |
| 1 | Mesero | Servir según las políticas de servicio establecidas | Comanda |
| 2 | Mesero | Ejecutar servicio americano. | |
| 3 | Mesero | Finalizar plato. | |
| 4 | Mesero | Reponer bebida, cubiertos, vajilla. | |
| 5 | Mesero | Limpia la mesa y retirar lo que no se usó. | |

Formularios

| | | | |
|---|-----------------|-------------------------|-----------|
|  | | COMANDA | Nº |
| SALONERO | | Nº DE PAX: | |
| FECHA: | | Nº MESA: | |
| CANTIDAD | ARTÍCULO | | |
| | | | |
| BEBIDAS | | | |
| CANTIDAD | ARTÍCULO | | |
| | | | |
| DATOS PARA FACTURAR | | | |
| Nombre: | | | |
| RUC/C.I.: | | | |
| Dirección: | | | |
| Teléfono: | | | |

ELABORADO POR:

Autor

REVISADO POR:

Docente

AUTORIZADO POR:

Administrador



HOSTAL & RESTAURANTE

THE MAGIC BEAN

CODIGO

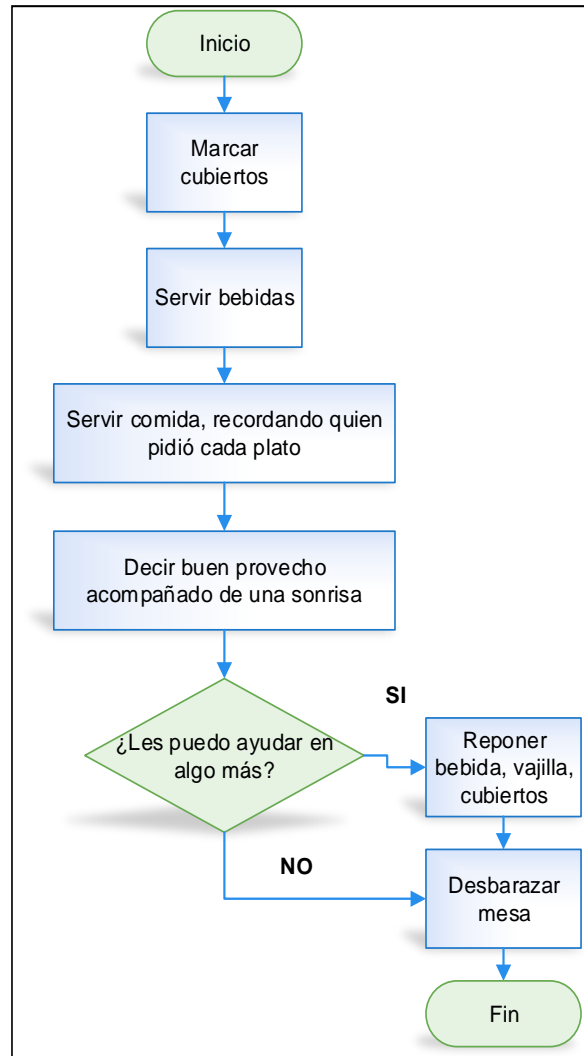
MO-ME-003

PAGINA

13 de 19

Unidad Administrativa: Administración del Magic Bean Área responsable: Alimentos & Bebidas (Mesero)

Diagrama de Flujo



ELABORADO POR:

Autor

REVISADO POR:

Docente

AUTORIZADO POR:

Administrador



HOSTAL & RESTAURANTE

CODIGO

PAGINA

THE MAGIC BEAN

MO-ME-003

14 de 19

PROCEDIMIENTO DE FINALIZAR ATENCIÓN Y RECIBIR PAGO

Objetivo: Establecer los pasos necesarios para cumplir de forma adecuada el procedimiento de finalizar la atención y recibir el pago.

Alcance: Es aplicable para la persona encargada de atender a los clientes durante el servicio (Mesero)

Responsable: El mesero es el encargado principal del procedimiento de finalizar el servicio.

Políticas:

- Preguntar los datos para la factura.
- La factura deberá ser entregada en un propinero y siempre por la derecha
- La despedida del comensal debe ser calurosa y formal, es elemental agradecer su presencia e indicarle que se le espera volver a ver pronto.

Conceptos:

Factura: Documento que refleja la entrega de un producto o bien la provisión de algún tipo de servicio, en el cual no solamente se indicará la fecha en la cual se devengó el mismo, sino que también se indicarán cuestiones como la cantidad, el precio de aquello que fue adquirido, impuestos, señas y saldos a cancelar.

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

AUTORIZADO POR:

Autor

Docente

Administrador

| | | | |
|---|----------------------|-----------|----------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | MO-ME-003 | 15 de 19 |

Descripción de procedimiento:

| Unidad Administrativa: | Administración del Magic Bean | Área responsable: | Alimentos & Bebidas (Mesero) |
|------------------------------------|-------------------------------|---|------------------------------|
| Descripción de actividades: | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de Trabajo |
| 1 | Mesero | Asegurarse de que el cliente desea finalizar el servicio. | |
| 2 | Mesero | Solicitar la cuenta la cajero. | Factura |
| 3 | Mesero | Verificar el consumo. | Factura |
| 4 | Mesero | Presentar la cuenta al cliente. | Factura |
| 5 | Mesero | Aclarar dudas sobre consumo. | Factura |
| 6 | Mesero | Acordar sobre la forma de pago. | Factura |
| 7 | Mesero | Recibir y entregar pagos. | |

Formularios

|  | | FACTURA | | Nº |
|---|---------|---------------------|---------|-----------|
| CANTIDAD | DETALLE | P.UNITARIO | P.TOTAL | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | Descuento | | |
| | | Subtotal | | |
| | | IVA 12% | | |
| | | 10% Servicio | | |
| | | TOTAL | | |

| | | |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Autor | Docente | Administrador |



HOSTAL & RESTAURANTE

CODIGO

PAGINA

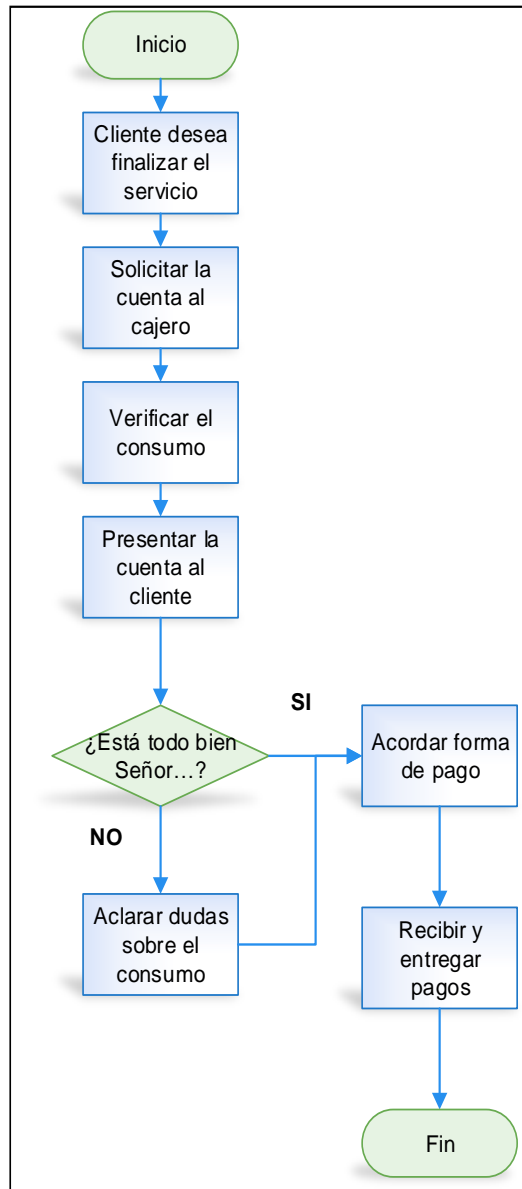
THE MAGIC BEAN

MO-ME-003

16 de 19

Unidad Administrativa: Administración del Magic Bean Área responsable: Alimentos & Bebidas (Mesero)

Diagrama de Flujo



ELABORADO POR:

REVISADO POR:

AUTORIZADO POR:

Autor

Docente

Administrador

| | | | |
|---|----------------------|-----------|----------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | MO-ME-003 | 17 de 19 |

PROCEDIMIENTO DE ASEGURAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Objetivo: Establecer los pasos necesarios para cumplir de forma adecuada el procedimiento de asegurar la satisfacción del cliente.

Alcance: Es aplicable para la persona encargada de atender a los clientes durante el servicio (Mesero)

Responsable: El mesero es el encargado principal del procedimiento de asegurar la satisfacción del cliente durante el servicio.

Políticas:

- Supervisar que todo lo que se ha servido al cliente haya cumplido con sus expectativas.
- En caso de haber algún reclamo o queja por el servicio o alimento seguir el procedimiento de “Manejo de Quejas”

Conceptos:

Queja: Problema o deficiencia del servicio que se le presta al cliente, que está por debajo de sus expectativas.

Descripción de procedimiento:

| | | |
|----------------|---------------|-----------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Autor | Docente | Administrador |



HOSTAL & RESTAURANTE

CODIGO

PAGINA


THE MAGIC BEAN

MO-ME-003

18 de 19

| Unidad Administrativa: | Administración del Magic Bean | Área responsable: | Alimentos & Bebidas (Mesero) |
|------------------------------------|-------------------------------|--|------------------------------|
| Descripción de actividades: | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de Trabajo |
| 1 | Mesero | Anticiparse a la expectativa del cliente. | |
| 2 | Mesero | Acercarse sin haber sido llamado por el cliente | |
| 3 | Mesero | Investigar la opinión del cliente sobre productos y servicios. | |
| 4 | Mesero | Recibir reclamos y aplicar soluciones. | Formulario de quejas |

Formulario

| | |
|---|---|
|  | FORMULARIO DE QUEJAS COMPLAINTS FORM |
| Nombre/Name: Nacionalidad/Nationality: Fecha/Date: Teléfono/Phone: Email: | |
| Nombre del área donde se detectó la queja del cliente: Name of the area where the complaint is found | |
| Queja detectada por/Complaint detected by: Nombre/Name: Cargo/Charge: | |
| Descripción de la queja realizada/Description of the complaint made | |
| Corrección de la queja/Correction of complaint | |

| | | |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Autor | Docente | Administrador |



HOSTAL & RESTAURANTE

CODIGO

PAGINA

THE MAGIC BEAN

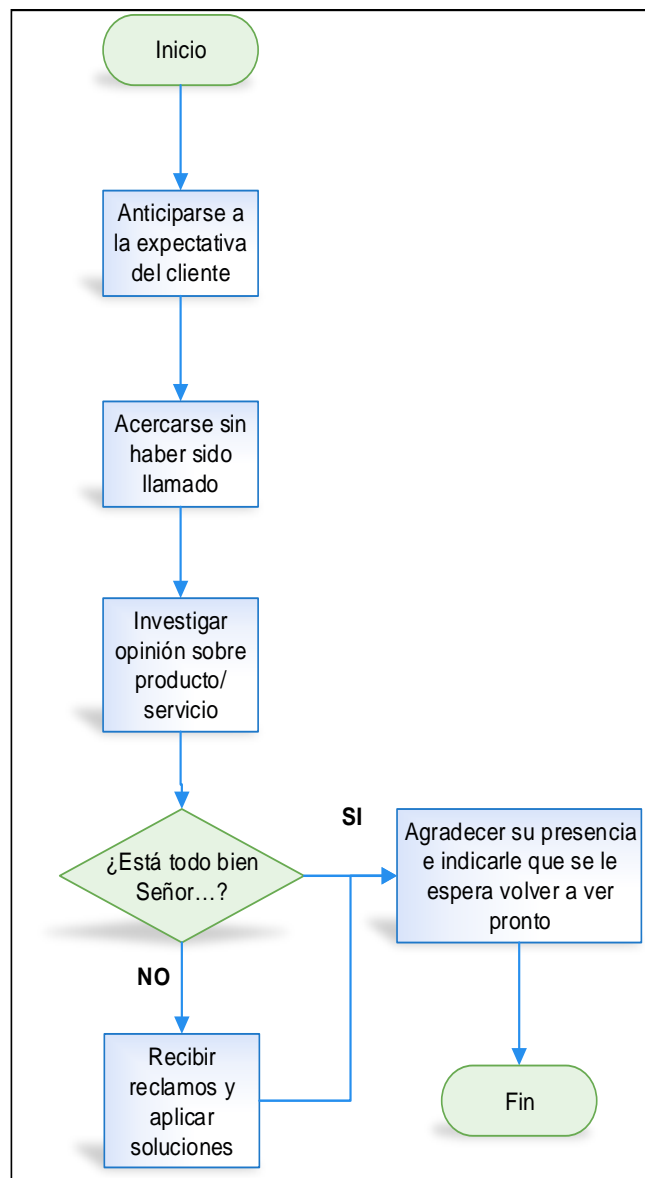
MO-ME-003

19 de 19

Unidad Administrativa: Administración del Magic Bean

Área responsable: Alimentos & Bebidas (Mesero)

Diagrama de Flujo



ELABORADO POR:


REVISADO POR:


AUTORIZADO POR:


Autor

Docente

Administrador

| | | | |
|--|----------------------|------------------------|---------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | MO-BA-004 | 1 de 10 |
| BARTENDER | | | |
| <p>1. Perfil</p> <p>El Barman será la persona encargada de preparar las bebidas y cocteles según las recetas y estándares establecidos por la empresa.</p> | | | |
| <p>2. Imagen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estar bien peinado y aseado. • Tener el uniforme limpio, es decir una presentación impecable. • Zapatos lustrados. • Ser puntual. • No beber, fumar o masticar chicle durante su turno. • Cuidar sus expresiones faciales. • Mirar al cliente siempre a los ojos. • Llamar a los huéspedes por su apellido. • Utilizar un adecuado tono de voz. • Ser prudente. | | | |
| <p>3. Cualidades principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudios en el área de hotelería o experiencia en el cargo. • Constitución física y mental saludable. • Ser educado y cortés. | | | |
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: | |
| Autor | Docente | Administrador | |

| | | | |
|---|----------------------|------------------------|---------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | MO-BA-004 | 2 de 10 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Tener un buen espíritu de servicio. • Simpatía. • Responsabilidad. • Capacidad de retención. • Obediencia. • Conocimientos del servicio del bar. • Dar trato agradable al cliente. • Habilidad y responsabilidad de tomar decisiones. • Destreza manual. • Agilidad corporal y mental. • Dinámico, cooperativo y ordenado. • Ser buen vendedor. <p>4. Funciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es el encargado de realizar el mise en place de la barra: <p>Limpieza de estanterías y botellas: Limpiar las estanterías y las botellas con un paño humedecido, debido a que de esta manera se recoge todo el polvo que se ha acumulado.</p> <p>Colocación de las botellas: Es necesario tener un orden y una estética al momento de acomodar las botellas.</p> | | | |
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: | |
| Autor | Docente | Administrador | |

| | | | |
|---|----------------------|-----------------|---------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | MO-BA-004 | 3 de 10 |
| <p>Colocar en la parte alta las botellas que se ocupen menos o las que solamente tienen un fin decorativo.</p> <p>Dejar más a la mano las botellas de uso más frecuente.</p> <p>Colocar la botellas por clases, de tal manera que sea fácil localizarlas al momento de que se las necesite durante el servicio y no se pierda tiempo en buscarlas.</p> <p>Poner las botellas en las estanterías con las etiquetas hacia afuera, de forma que queden bien legibles.</p> <p>Limpieza de la barra: Es necesaria una continua limpieza de la barra, debido a que además de ser la primera impresión que recibe el cliente al entrar, es donde el cliente consume la bebida y utiliza como mesa, por ello durante todo el día en las horas de servicio se debe mantener limpia la barra.</p> <p>Limpieza de cámaras frigoríficas: Estas cámaras también se limpiarán diariamente. Para ello se procederá a desconectar el aparato y a sacar todos los géneros y botellas. Se deben fregar con algún detergente inodoro, es conveniente echar un poco de vinagre en el agua, ya que esto ayuda a quitar malos olores.</p> <p>Repaso de cristalería, cubertería y loza: Se debe pulir toda la cristalería, cubertería y loza antes de colocarla en el puesto.</p> | | | |
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: | |
| Autor | Docente | Administrador | |

| | | | |
|---|----------------------|-----------|---------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | MO-BA-004 | 4 de 10 |

Limpieza de la cafetera: La limpieza de la cafetera debe ser minuciosa, ya que está en el lugar más visible del bar y a la vista directa del cliente, la cafetera estará siempre brillante e impecable.

Limpieza de siroperas o jaraberas: Se procederá a vaciarlas, lavarlas, secarlas y llenarlas.

- Saber sobre la utilización de todos los materiales y utensilios de su cargo.
- Servir las bebidas en un máximo de 5 minutos y antes de la comida, no después.
- Saber preparar bebidas alcohólicas y no alcohólicas de acuerdo a los estándares establecidos por el restaurante.
- Está a cargo del cobro directo a los clientes que atiende en la parte externa de la barra.
- Es el responsable de la apertura y cierre de caja, puesta a su cargo.
- A los clientes que se atiende desde la parte externa de la barra, atenderlos con prontitud y carisma.

| | | |
|----------------|---------------|-----------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Autor | Docente | Administrador |



HOSTAL & RESTAURANTE

CODIGO

PAGINA

THE MAGIC BEAN

MO-BA-004

5 de 10

PROCEDIMIENTO DE MISE EN PLACE DE LA BARRA

Objetivo: Establecer los pasos necesarios para cumplir de forma adecuada el procedimiento de mise en place de la barra.

Alcance: Es aplicable para la persona encargada de atender a los clientes y preparar bebidas alcohólicas y no alcohólicas en la barra (Bartender)

Responsable: El Bartender es el encargado principal del procedimiento correcto del mise en place de la barra.

Políticas:

- Realizar el mise en place en forma ordenada, de acuerdo al check-list.
- Ser minucioso en la limpieza de cada una de los materiales y equipos a su cargo.

Conceptos:

Check-List: Es un documento en el cual se detallan ordenadamente una a una las actividades que deben realizar cada área del hostel.

Siropera: El término siropera es derivado del francés sirope (jarabe). No obstante está bastante introducido el término español de jarabera

Descripción de procedimiento:

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

AUTORIZADO POR:

Autor

Docente

Administrador



HOSTAL & RESTAURANTE

CODIGO

PAGINA

THE MAGIC BEAN

MO-BA-004

6 de 10

| | | | |
|------------------------------------|-------------------------------|---|---------------------------------|
| Unidad Administrativa: | Administración del Magic Bean | Área responsable: | Alimentos & Bebidas (Bartender) |
| Descripción de actividades: | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de Trabajo |
| 1 | Bartender | Limpieza de estanterías y botellas. | Check list |
| 2 | Bartender | Colocación de las botellas. | |
| 3 | Bartender | Limpieza de la barra. | |
| 4 | Bartender | Limpieza de cámaras frigoríficas. | |
| 5 | Bartender | Repaso de cristalería, cubertería y loza. | |
| 6 | Bartender | Limpieza de siroperas o jaraberas. | |
| 7 | Bartender | Limpieza de cafetera | |

Formulario

CHECK LIST BARRA

FECHA: DESDE..... HASTA..... AÑO.....



| Actividades | Días | | | | | | |
|--|------|---|---|---|---|---|---|
| | L | M | M | J | V | S | D |
| 1. Limpieza de estanterías y botellas. | | | | | | | |
| 2. Colocación de las botellas. | | | | | | | |
| 3. Limpieza de la barra. | | | | | | | |
| 4. Limpieza de cámaras frigoríficas. | | | | | | | |
| 5. Repaso de cristalería, cubertería y loza. | | | | | | | |
| 6. Limpieza de siroperas o jaraberas. | | | | | | | |
| 7. Limpieza de cafetera | | | | | | | |

| | | |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Autor | Docente | Administrador |



HOSTAL & RESTAURANTE

CODIGO

PAGINA

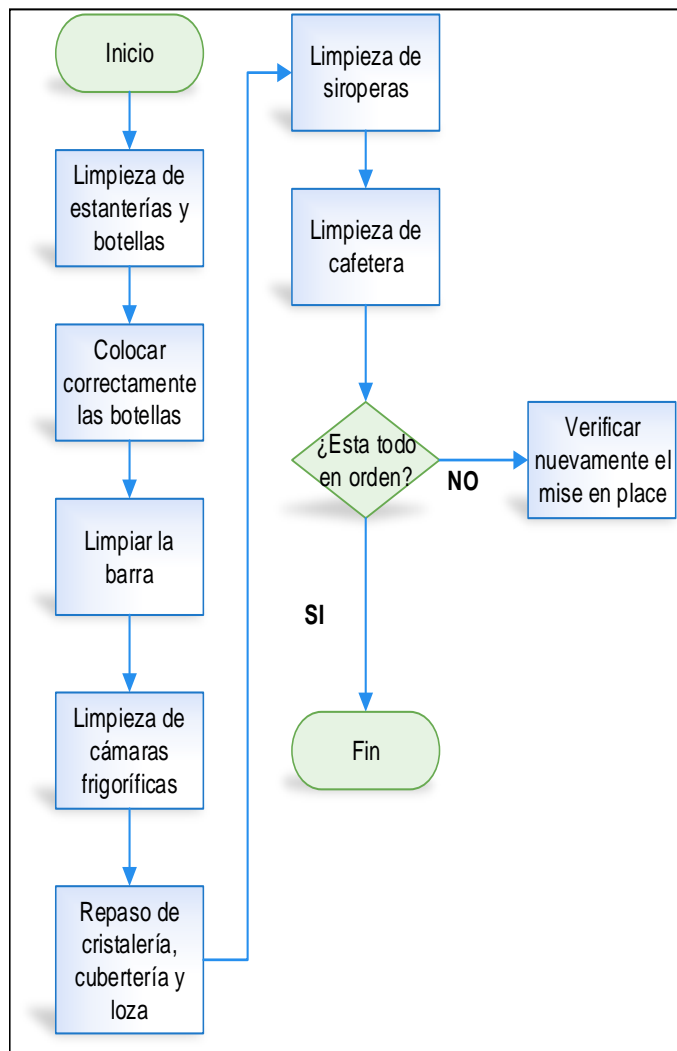
THE MAGIC BEAN

MO-BA-004

7 de 10

Unidad Administrativa: Administración del Magic Bean Área responsable: Alimentos & Bebidas (Bartender)

Diagrama de Flujo



ELABORADO POR:

REVISADO POR:

AUTORIZADO POR:

Autor

Docente

Administrador

| | | | |
|---|----------------------|-----------|---------|
|  | HOSTAL & RESTAURANTE | CODIGO | PAGINA |
| | THE MAGIC BEAN | MO-BA-004 | 8 de 10 |

PROCEDIMIENTO DE ATENDER PEDIDO DE CLIENTES Y MESEROS

Objetivo: Establecer los pasos necesarios para cumplir de forma adecuada el procedimiento de atender los pedidos tanto de los meseros como de los clientes.

Alcance: Es aplicable para la persona encargada de atender a los clientes y preparar bebidas alcohólica y no alcohólicas en la barra (Bartender)

Responsable: El Bartender es el encargado principal del procedimiento correcto de la atención de los pedidos de la barra.

Políticas:

- Atender de manera cordial y respetuosa los pedidos.
- Estar pendiente de los pedidos tanto de los meseros como de los clientes.
- Preparar las bebidas con brevedad (5 minutos).

Conceptos:

Comanda: Nota que escribe el mesero, con los manjares y bebidas que el cliente ha elegido para comer.

Descripción de procedimiento:

| | | |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Autor | Docente | Administrador |



HOSTAL & RESTAURANTE

CODIGO

PAGINA

THEMAGIC BEAN

MO-BA-004

9 de 10

| Unidad Administrativa: | Administración del Magic Bean | Área responsable: | Alimentos & Bebidas (Bartender) |
|-----------------------------|-------------------------------|--|---------------------------------|
| Descripción de actividades: | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de Trabajo |
| 1 | Bartender | Aclarar la disponibilidad y los ingredientes para preparar las bebidas. | |
| 2 | Bartender | Sugerir pedidos. | Menú |
| 3 | Bartender | Recibir, preparar, encaminar los pedidos para la barra como para el comedor. | Comanda |
| 4 | Bartender | Entregar los pedidos al cliente o al mesero. | |

Formulario:

Menú Bebidas

BEBIDAS FRAPPÉ \$1.95

LATTE NEVADO : latte con hielo frappe
MUDSLIDE : puro chocolate helado

CAFÉ & CHOCOLATE

| | |
|---------------------|---------|
| Café de la casa | \$ 1.50 |
| Café con leche | 1.75 |
| Latte | 1.95 |
| Mocha | 2.25 |
| Espresso | 1.25 |
| Capuccino | 1.95 |
| Chocolate caliente | 2.20 |
| Chocolate con Queso | 2.45 |
| Latte Helada | 1.95 |

GRATIS..Disfruta tu café con crema chantilly!! pidela

TE EXÓTICO \$ 1.35

Té Exótico \$ 1.35

- * Durazno
- * Camote
- * Frutas Tropicales
- * Frutas del Bosque
- * Coca

Té negro y Té Verde con leche 1.35
Aromática : manzanilla, toronjil, menta jasmín, hierba lusa, cedrón y hierba buena 1.75
Chai Té: del sur de Asia (Masala Chai) servido con leche 1.75
Té helado, nuestra receta de chai servida con mucho hielo 1.50

Pide tu REFILL en café de la casa y/o café con leche

JUGOS NATURALES, BATIDOS Y SMOOTHIES

PRECIOS NO INCLUYEN 22% POR IVA Y SERVICIO
Aceptamos pagos con tarjetas de crédito por el consumo mínimo de USD 10.00

BEBIDAS

NUTRITIVOS JUGOS DEL EXTRACTOR NUTRIFAST

\$ 2.60 \$ 2.80

- The Purist 100% zanahoria
- Piña Mania 100% piña
- Jugo Mágico piña con limón
- Remolacha Cha Cha! acelga y remolacha
- Pearadiso pera y piña con limón
- Asian Dream naranja, piña y jengibre
- Healthy Zest zanahoria, manzana y jengibre
- Sweet Temptation manzana y zanahoria
- Tropical Sunrise piña y fresas
- Garden of Eden 100% manzana
- Dulce Atardecer manzana, piña y fresas con limón
- Strawberry Fields manzana y fresas
- Nectar of the gods manzana y pera
- Fiesta Frutal piña, fresas, pera y manzana con limón
- Jugo de Naranja Fresco, pido con fresas y/o zanahoria

LOS JUGOS DEL EXTRACTOR SON HECHOS A LA ORDEN: 100% JUGO FRESCO Y NATURAL: NADA AÑADIDO

MILKSHAKES \$ 4.35

Con tu elección favorita de hasta 3 sabores de helados: vainilla, queso, chocolate, mora, fresa, mango, maracuyá, leche, maracuyá, coco, nuez, limón y sin gasas

PRUEBA NUESTRAS DELICIASAS CREACIONES! \$ 4.35

CHOCO-LICIOUS: helado de chocolate con chips
BLACKBERRY BLIZZARD: helado de mora con moras frescas
CHERRY CHILL: helado de vainilla con cerezas y salsa de fresas
MANGO DELISH: helado con helado de mango y vainilla
OREO DELIGHT: helado de vainilla con galletas Oreo \$ 4.95

JUGOS \$ 2.20

naranja limonada maracuyá mango
tomate de árbol mora guanábana fresa

SMOOTHIES y BATIDOS DE FRUTAS \$ 2.50

Delicioso granizado de fruta con leche deliciosa bebida de fruta fresca y leche

pera mora mango maracuyá tomate de árbol naranja
banana piña limón guanábana manzana fresa

¡Haz tu propia creación!! con 2 frutas de tu elección

SMOOTHIE 11.90 BATIDO 12.90 JUGO 12.40

MAS BEBIDAS & CERVEZAS

| | | | | | |
|-----------------|---------|---------------|---------|------------------------------|---------|
| Club | \$ 1.95 | Hawaiki | \$ 3.30 | Diet Coca Cola / Sprite Zero | \$ 2.00 |
| Pilsener grande | 2.25 | Gasaca | 1.50 | Agua con / sin gas | 1.20 |
| Corona | 3.50 | Vaso de leche | 1.00 | Vaso de yogurt | 1.70 |

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

AUTORIZADO POR:

Autor

Docente

Administrador



HOSTAL & RESTAURANTE

CODIGO

PAGINA

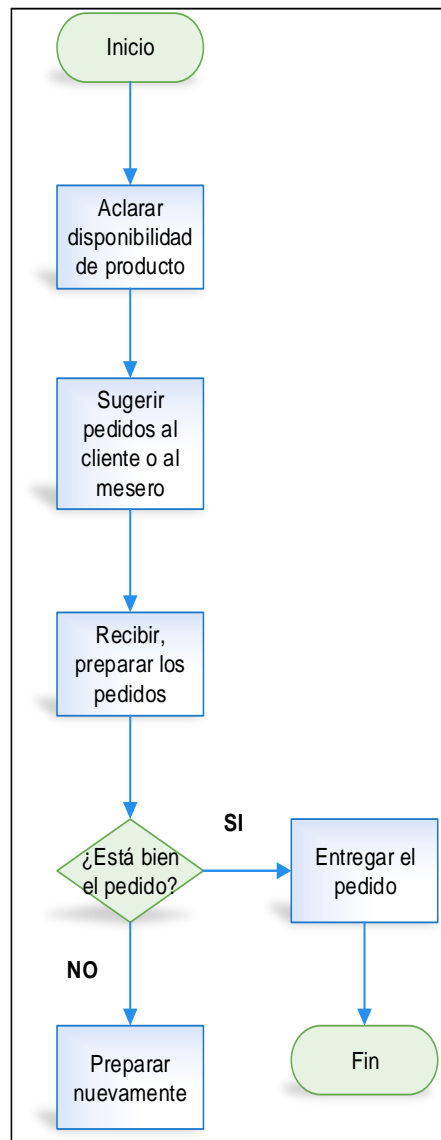
THE MAGIC BEAN

MO-BA-004

10 de 10

Unidad Administrativa: Administración del Magic Bean Área responsable: Alimentos & Bebidas (Bartender)

Diagrama de Flujo



ELABORADO POR:

REVISADO POR:

AUTORIZADO POR:

Autor

Docente

Administrador

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

La presente tesis tuvo como objetivo presentar una propuesta de manual para los puestos operativos del H&R The Magic Bean, para ello se realizaron fichas de observación que permitieron identificar los errores que cometían los trabajadores al momento de la atención al cliente.

El manual se elaboró de acuerdo a los resultados que arrojaron las encuestas aplicadas a clientes y empleados, por lo que fue de gran ayuda este instrumento de recolección de datos para determinar las falencias y proponer funciones específicas para el mejoramiento del servicio. Además se pudo evidenciar que los colaboradores no contaban con los formatos adecuados para desempeñar sus labores, los cuales están especificados en cada procedimiento del área a tratar.

El contar con una herramienta que contribuya a la calificación del personal en el H&R The Magic Bean va a generar que los empleados se sientan a gusto en su trabajo y demuestren confianza al momento de atender a los clientes. Toda la información proporcionada en el manual es el resultado de una amplia investigación en textos y normas que van acorde a cada puesto.

Para concluir en el manual no se incluyeron los procesos del área de cocina debido a que mediante las fichas de observación realizadas en este espacio se pudo verificar que ellos cumplen al margen todas las actividades necesarias para un buen desenvolvimiento en su trabajo, además en las encuestas aplicadas a los clientes están a gusto y no se ha recibido queja alguna por la comida del lugar. Además esta área está fuera del parámetro de estudio de la investigadora por lo

que la opinión más técnica realizada por un especialista es decir un Administrador Gastronómico sería lo adecuado.

5.2 RECOMENDACIONES

Se recomienda que se tome en cuenta lo siguiente:

- La presente propuesta de manual deberá ser utilizada por el H&R The Magic Bean para la inducción y capacitación tanto del personal con el que cuenta en la actualidad así como el personal nuevo que vaya a formar parte de este establecimiento.
- La Administración del establecimiento debe verificar que el personal operativo ejecute y lleve a cabo cada uno de los procedimientos especificados en el manual.
- El manual es un documento que debe ser tomado en cuenta de ahora en adelante para el mejoramiento de las funciones del personal operativo, ya que si no se socializa este instrumento toda la investigación sería en vano.
- Actualizar cada que sea necesario el manual de operaciones, debido a que el servicio de Alojamiento y Alimentos & Bebidas, siempre está innovando nuevas formas de atender a los clientes.
- Los trabajadores de este lugar deben tener en claro que el manual va a permitir una mejora en sus actividades por lo que es recomendable seguir y cumplir con las funciones, los perfiles y las cualidades que se presentan en este documento para que el cliente se dé cuenta que los trabajadores mejoraron su manera de atenderlos de tal modo que se puedan hacer acreedores a mejores propinas y hasta un incentivo por parte de la Administración.

BIBLIOGRAFÍA

Fuentes impresas:

- Báez, S.2002. *Hotelería*. México. Compañía Editorial Continental.
- Blanco, N y M, Alvarado. 2010. *Escala de actitud hacia el proceso de investigación científico social*. Venezuela. Editorial Red Universidad de Zulia.
- Calle, J.2001.*Manual de implementación de un sistema de calidad total*. Trabajo de titulación. Universidad Católica del Ecuador. Escuela de comunicación organizacional y relaciones públicas. Quito.
- Castellano. M. 2009. *Procesos de servicio en restaurante*. España. Editorial Síntesis.
- Corral, F. 2012. *Manual de recepción hotelera: principios y técnicas*. España: Septem Ediciones.
- Fernández, D. 2000. *Servicios Hoteleros*. España. Ediciones Daly.
- Ford, R y Ch, Heaton.2001.*Atención al cliente en los servicios de ocio*. Madrid. Thomson Editores.
- Foster, D. 2011. *Recepción en hotelería, administración y operación*. México. Mc Grill Hill Interamericana Editorial.
- Gallego, J y R, Peyrolón. 2002. *Diccionario de Hostelería*. Madrid. Thomson Editores.
- García. F. 2009. *Técnicas de servicio y atención al cliente*. Madrid. Ediciones Paraninfo.
- Lesur, L. 2003. *Manual de meseros y capitanes: una guía paso a paso*. México. Editorial Trillas.

- López. A. 2008. *Hostelería curso completo de servicios*. España. Ediciones Paraninfo.
- Marketing Publishing. 2007. *El plan de negocios*. Madrid. Ediciones Díaz Santos.
- Marketing Publishing. 2007. *La ventaja competitiva*. España. Ediciones Díaz de Santos.
- Martín. W. 2008. *Guía de servicios en restaurantes*. México. Editorial Trillas.
- Martini, A. 2007. *Ingeniería del menú: método de optimización para la operación gastronómica*. Argentina. FEHGRA Ediciones.
- Morales, T. 2011. *Aprovisionamiento y organización del office en alojamiento*. España. IC Editorial.
- Palma, J.2009. *Manual de procedimiento*. Argentina. El Cid Editor.
- Palomo. M. 2011. *Técnicas de comunicación en restauración*. España. Ediciones Paraninfo.
- Quiroga. H. 2010. *Manual de Administración Hotelera*. España. Ediciones Daly.
- Sainz, J. 2004. *La misión hoy más necesaria que nunca*. España. Ediciones Deusto.
- Segura, R. 2003. *Diccionario de publicidad y diseño gráfico*. Bogotá.3R Editores.
- Stoner, J. 2000. *Fundamentos de Administración*. México. Editorial Hispanoamérica.

- Villanueva, R. 2012. *Organización y prestación del servicio de recepción en alojamiento*. España. Septem Ediciones.
- Wong, W. 2000. *Principios del diseño en color*. España. Editorial Gustavo Gili.
- Morales, G. 2009. *Benchmarking*. Argentina. El Cid Editor.
- Lerna, A y S, Kirchner. 2012. *Planeación estratégica por áreas funcionales: Guía práctica*. México. Grupo Editor Alfa Omega.
- DAmbrosio, S. 2009. *Organigrama*. Argentina. El Cid Editor.
- Mejía, C. 2004. *Valores Corporativos*. Argentina. El Cid Editor.
- Benjamín, F. 2002. *Organización de empresas: Análisis, diseño y estructura*. México. Editorial Mc Graw Hill.

Fuentes virtuales

- http://es.slideshare.net/erika_vazquez91/escala-de-likert-9168879
Fecha de consulta: 5 de febrero del 2015
- <http://es.slideshare.net/juamy2/glosariohoteleriahttp://www.ecuadorinmediato.com/hoyenlacocina/Informacion/Origenesderestaurante.html>
Fecha de consulta: 15 de febrero del 2015
- http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/8879/2/18080_2.pdf
Fecha de consulta: 8 de marzo del 2015
- <http://www.crecenegocios.com/el-analisis-de-la-competencia/>
Fecha de consulta: 12 de marzo del 2015
- <http://www.quitoadventure.com/espanol/relax-ecuador/diversionquito/lugares/plaza-foch.html>
Fecha de consulta: 14 de marzo del 2015

- <http://www.turismo.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2014/02/Reglamento-Actividades-Turísticas.pdf>
Fecha de consulta: 14 de marzo del 2015
- <http://www.unibe.edu.ec/index.php/bibliotecas-virtuales>
Fecha de consulta: 1 de abril del 2015
- <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/657.45-F634d/657.45-F634d-Capitulo%20II.pdf>
Fecha de consulta: 12 de abril del 2015
- <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2311/1/Tesis.pdf>
Fecha de consulta: 12 de abril del 2015
- http://www.quitoturismo.gob.ec/descargas/concurso/bicentenario/informacion_referencial/B%20QuitoCifras.pdf
Fecha de consulta: 14 de marzo del 2015
- <http://repository.unm.edu/bitstream/handle/1928/11718/gentedequito.pdf?sequence=1>
Fecha de consulta: 14 de marzo del 2015
- <http://www.quito.com.ec/que-visitar/la-mariscal>
Fecha de consulta: 14 de marzo del 2015
- Ministerio de Turismo. 2008. *Ley de Turismo*. Disponible en: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Ley-de-Turismo-MINTUR.pdf>. Fecha de consulta: 22 de febrero del 2015
- Ministerio de Turismo. 2008. *Reglamento General de Actividades Turísticas*. Ecuador. Disponible en: <http://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Reglamento%20General%20>

- de%20Actividades%20Turisticas.pdf. Fecha de consulta: 22 de febrero del 2015.
- Ministerio de Turismo. 2012. *Plan de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador (PLANDETUR 2020)*. Disponible en: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>. Fecha de consulta: 17 de marzo del 2015
 - Ministerio de Turismo. 2014. *Cifras esenciales de turismo interno y receptor*. Disponible en: <http://invest.ecuador.travel/wp-content/uploads/2014/02/La-Experiencia-Turistica-del-Ecuador.pdf>. Fecha de consulta: 17 de marzo del 2015
 - Ministerio de Turismo. 2015. *Principales indicadores de Turismo*. Disponible en <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras>. Fecha de consulta: 03 de marzo del 2015.
 - Quito Turismo. 2014. *Quito en cifras*. Disponible en: http://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/concurso/bicentenario/informacion_referencial/B%20QuitoCifras.pdf. Fecha de consulta: 17 de marzo del 2015
 - Secretaria de relaciones laborales. 2004. *Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos*. Disponible en: http://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf. Fecha de consulta: 23 de febrero del 2015.

ANEXOS






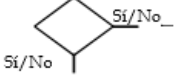



ANEXO Nº 1

Clasificación de los establecimientos hoteleros

| Clasificación | Grupo | Subgrupo | Categoría | |
|---------------------------|---|------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Alojamientos Hoteleros | Hoteles | Hotel | 5 a 1 estrellas doradas | |
| | | Hotel residencia | 4 a 1 estrellas doradas | |
| | | Hotel apartamento | 4 a 1 estrellas doradas | |
| | Hostales y Pensiones | Hostales | 3 a 1 estrellas plateadas | |
| | | Residencias | 3 a 1 estrellas plateadas | |
| | | Pensiones | 3 a 1 estrellas plateadas | |
| | Hosterías Moteles Refugios y Cabañas | Hosterías | 3 a 1 estrellas plateadas | |
| | | Moteles | 3 a 1 estrellas plateadas | |
| | | Refugios | 3 a 1 estrellas plateadas | |
| | | Cabañas | 3 a 1 estrellas plateadas | |
| | Alojamientos Extra hoteleros | Complejos Vacacionales | - | 3 a 1 estrellas plateadas |
| | | Campamentos | - | 3 a 1 estrellas plateadas |
| Apartamentos | | - | 3 a 1 estrellas plateadas | |

ANEXO N°2

Simbología ANSI

| Símbolo | Significado | ¿Para que se utiliza? |
|---|---------------------------------|--|
|  | Inicio / Fin | Indica el inicio y el final del diagrama de flujo. |
|  | Operación / Actividad | Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento. |
|  | Documento | Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento. |
|  | Datos | Indica la salida y entrada de datos. |
|  | Almacenamiento / Archivo | Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo. |
|  | Decisión | Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos. |
|  | Líneas de flujo | Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones. |
|  | Conector | Conector dentro de página. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página. |
|  | Conector de página | Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo. |

ANEXO N°3 Entrevista



UNIB.E

Tema de la entrevista: Atención al Cliente en Magic Bean

Objetivos:

1.- Conocer el desempeño del personal en la atención al cliente.

2.- Saber las falencias del personal operativo durante el servicio.

Datos informativos:

Lugar: Quito

Institución: UNIB.E

Entrevistado: Ad. Freddy Moscuy

Fecha: 11/01/2014

Entrevistador: Sra. Sandra Pérez

| Preguntas | Contenido |
|---|---|
| 1.- ¿El Magic Bean cuenta con un organigrama? | No, porque no hemos creído necesario. |
| 2.- ¿El Magic Bean se ha propuesto una misión y visión? | No, porque nunca se ha planteado esos temas aquí en el hostel. |
| 3.- ¿Ha consultado al cliente la razón por la cual acude al Magic Bean? | No, la verdad solamente se tiene contacto con el cliente cuando hay una queja. |
| 4.- ¿Cómo es la atención del personal hacia el cliente? | Últimamente ha habido varias quejas por el mal servicio que han brindado ciertos meseros. |
| 5.- ¿Sabe si el personal se ha preparado en esta profesión? | La mayoría de ellos no, solo tienen experiencia no estudios. |
| 6.- ¿El personal atiende con profesionalismo? | Son pocos los que demuestran buen servicio. |
| 7.- ¿Qué cree usted que le hace falta al personal para un mejor desempeño? | Mayor capacitación, amor a lo que hacen. |
| 8.- ¿Cree usted que es necesario un manual de procedimientos en la empresa? | Si, porque sería una guía para el personal |
| 9.- ¿El personal está siempre atento durante el servicio? | Se distraen fácilmente, pero esto solo pasa con algunos. |
| 10.- ¿El personal nuevo recibe una correcta inducción? | Si, porque es capacitada por personas que realmente saben lo que hacen. |
| 11.- ¿El personal cada cuanto recibe capacitaciones? | La verdad únicamente se les capacita al momento de la inducción del trabajo. |

ANEXO N°4

ENCUESTA EMPLEADOS



UNIB.E

Objetivo: Conocer el nivel de preparación que tiene al desempeñar su trabajo.

Indicaciones: Por favor, marque con una X la respuesta que mejor satisfaga su condición.

Se le pide responda con sinceridad, ya que la misma va a servir para mejorar la atención al cliente

Questionario:

1.- Su nivel de estudios es:

Primaria Secundaria Superior

2.- ¿Usted tiene bases en técnicas de restaurante y hospedaje?

Si No

3.- ¿Ha recibido capacitaciones de cómo realizar su trabajo?

Si No

4.- ¿Qué tan satisfecho se siente con el sueldo y prestaciones que percibe?

Muy satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho

5.- ¿El trato que ofrece al cliente es?

Excelente Bueno Regular Pésimo

6.- ¿Le gustaría recibir capacitaciones para mejorar su desempeño laboral?

Si No

7.- ¿Califique del 5 al 1 que tan satisfecho se siente al trabajar en esta empresa siendo 5 la más alta calificación y 1 la de menos satisfacción?

5 4 3 2 1

8.- ¿Recibe incentivos por realizar bien su trabajo?

Si No

9.- ¿El ambiente de trabajo donde usted desarrolla sus actividades le motiva a trabajar?

Si No

10.- ¿Estaría de acuerdo en tener un documento de ayuda en su puesto de trabajo para poder brindar un mejor servicio?

Si Cuales _____ No

ANEXO N°5



UNIB.E

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

ENCUESTA PARA MEDIR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Objetivo: Verificar el grado de satisfacción en el servicio prestado por el Restaurante & Hostal The Magic Bean.

Por favor, dedique un momento a completar esta pequeña encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para mejorar nuestro servicio. Esta encuesta dura aproximadamente 3 minutos.

DATOS

Nacionalidad: _____

Género: Masculino Femenino

Edad: _____

Señale con una X, según su opinión.

1.-De donde proviene:

Casa Trabajo Lugar de estudios

2.-¿Las instalaciones son atractivas a la vista?

Si No

3.- ¿Los empleados tienen un aspecto pulcro?

Si No

4.-¿Los empleados le brindaron un servicio?

Excelente Bueno Regular Pésimo

5.-¿Los empleados estuvieron dispuestos a ayudarlo en todo momento?

Si No

6.-¿El comportamiento de los empleados generó confianza?

Si No

7.-¿Los empleados fueron corteses con usted todo el tiempo?

Si No

8.-¿Los empleados que lo atendieron contaban con el suficiente conocimiento para responder todas sus preguntas?

Si No

9.-¿En caso de haber tenido algún problema, el establecimiento lo resolvió rápidamente?

Si No

10.-¿Siente usted que tuvo que esperar mucho tiempo para recibir su pedido o ser atendido?

Si No

11.-¿Ha tenido inconvenientes con el servicio que presta el restaurante o el hostel en general?

Si No ¿Cuáles? _____

ANEXO N°6



MEMORANDO No.153-DIP-2015-1101

PARA: ARQ. JESÚS MA. LOOR / DIRECTOR DE INVENTARIO PATRIMONIAL(e)
DE: ARQ. MA.FERNANDA VÁSQUEZ/ ASISTENTE DE INVENTARIO
ASUNTO: INFORMACIÓN SOBRE PREDIO UBICADO EN LA CALLE JUAN LEÓN MERA Y FOCH, PARA ELABORACIÓN DE TESIS .
FECHA: 01 DE ABRIL DE 2015

En atención al oficio ingresado el día 25/03/2015, mediante Guía de Trámite No. 1101, procedente de Universidad Iberoamericana del Ecuador, en el que se solicita que se proporcione información a la Srta. Sandra Pérez Baraja, para la elaboración de la Tesis Manual de Operaciones del Hostal y Restaurante "The Magic Bean", sobre la valoración patrimonial de la Casona sede de la Empresa y motivo de estudio.

El predio con el número 67556 , con clave catastral 10404-20-001, ubicado en las calles Mariscal Foch y Juan León Mera, perteneciente a NOVOA MENA FANNY GRACIELA, se encuentra declarado como bien patrimonial según **Ordenanza 3050: (Registro Oficial 342-del 22-12-1993)**.

Según la actualización de la ficha se recoge la siguiente descripción:

"El Inmueble es de dos pisos esquinero, implantado de forma pareada, formando una composición simétrica con la otra edificación a la cual se adosa. Edificación con escasa decoración pero destacan elementos decorativos como las chambranas, los arcos escarzanos, encaramiento perimetral de sus ventanas y los aleros simples. El volumen arquitectónico ha sufrido modificaciones tales como: recubrimiento de patios y galería exterior (cubiertas temporales), morfológicamente se ve afectada ya que se ha construido un elemento que no tiene ninguna relación con la casa. El inmueble se encuentra implantado en un tramo heterogéneo, el uso del mismo es compatible con las actividades que se realizan en el sector."



Los parámetros de valoración son los siguientes:

- Antigüedad
- Significado Histórico y Socio cultural
- Estético Formal
- Tipológico Funcional
- Técnico Constructivo
- Entorno Urbano o Natural.

El estado de conservación del inmueble es bueno, y tiene un grado de protección parcial.

Atentamente:

Arq. Ma. Fernanda Vásquez

ASISTENTE DE INVENTARIO PATRIMONIAL

ANEXO N°7

74

| I MUNICIPIO DE QUITO | | | | | | | | | | S 74 | |
|---|-----------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---------------|---------|------------|----------------|------------------------|-------|
| DIRECCION DE PLANIFICACION | | | | | | | | | | BARRIO: MARISCAL SUCRE | |
| PLAN MAESTRO DE REHABILITACION DE LAS AREAS HISTORICAS DE QUITO | | | CLAVE CATASTRAL | | CLAVE A.I.Q. | | FECHA : | | CALLE FOCH | | N° |
| INVENTARIO DE ARQUITECTURA CIVIL DEL C.H.Q. | | | N° HOJA | Mz | Lote | ENCUESTADOR | | 1990-07-20 | J.L. HERA ESC. | | 681 |
| 1. USOS DEL INMUEBLE | | | 1.1 USO ORIGINAL | | VIVIENDA | | FOTO | | CODIGO | | 245 M |
| | | | 1.2 USO ACTUAL | | ADMINISTRACION | | | | | | |
| | | | 1.3 USO PROPUESTO | | | | | | | | |
| 2. FORMA DE OCUPACION | | | | | | | | | | | |
| 1 FAMILIA | PROPIA | | MIXTA | | VIVE EN CASA SU PROPIETARIO | | | | | | |
| N° FAMILIAS | ALQUILADA | | VACIA | | SI | NO | | | | | |
| NOMBRE DEL PROPIETARIO: FENRCHFE | | | | | | | | | | | |
| 3. CARACTERIZACION DE LA EDIFICACION | | | | | | | | | | | |
| 3.1 TRAMA | | | | | | | | | | | |
| | AISLADA | PAREADA | <input checked="" type="checkbox"/> | AISLADA EN TRAMA | | | | | | | |
| 3.2 EMPLAZAMIENTO EN MANZANA | | | | | | | | | | | |
| | ESQUINERA | <input checked="" type="checkbox"/> | INTERMEDIA | INTERIOR | | | | | | | |
| 3.3 RELACION ESPACIOS | | | | | | | | | | | |
| | UN PATIO | SUCESSION | IRREGULAR | SIN PATIO | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | |
| 3.4 ALTURA | | | | | | | | | | | |
| | UN PISO | DOS PISOS | <input checked="" type="checkbox"/> | TRES PISOS | DESNIVELES | | | | | | |
| 3.5 CALIDAD DE LA EDIFICACION | | | | | | | | | | | |
| | ESPACIAL | ELEMENT. ARQ. | DECORACION | MATERIAL | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | |
| 3.6 INTEGRACION. | | | | | | | | | | | |
| | Integrado en trazo de valor | <input checked="" type="checkbox"/> | No integrado trazo sin valor | No integrado trazo con val. | Integrado trazo sin valor | | | | | | |
| LOCALIZACION | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| 4. ESTADO DE LA EDIFICACION | | | | | | | | | | | |
| ACTUAL | | | | RECOMENDABLE | | | | | | | |
| GDO. INTERV. | | RIESG/OCUP. | | POSIB. INTERV. | | PROTEC. PROP. | | | | | |
| NINGUNA | | NULO | | <input checked="" type="checkbox"/> | | NINGUNA | | DEMOLIC. | | | |
| RELATIVA | | <input checked="" type="checkbox"/> | | LEVE | | LEVE | | RESTAUR. | | | |
| MEDIANA | | MEDIANA | | MEDIANA | | MEDIANA | | REHABILIT. | | | |
| TOTAL | | ALTO | | ALTA | | NUEVO EOIF. | | | | | |
| TIPO MANTEN. CON MANTEN. EN INTERVEN. | | <input checked="" type="checkbox"/> | | CATALOGACION PROPUESTA | | 130 2a | | | | | |
| DATACION | | | | | | | | | | | |
| 1920 - 1930 | | | | | | | | | | | |
| 1930 - 1940 | | | | | | | | | | | |
| 1940 - 1950 | | | | | | | | | | | |
| 1950 EN ADELANTE | | | | | | | | | | | |
| VALORACION DE LA EDIFICACION | | | | | | | | | | | |
| ESTADO DE CONSERVACION DE LA EDIFICACION | | | | | | | | | | | |
| 3. BIEN CONSERVADA + 70 % | | | | | | | | | | | |
| 2. CONSERVACION MEDIA > 30% < 70% | | | | | | | | | | | |
| 1. RUINOSA < 30% | | | | | | | | | | | |
| 0. SOLAR O RUINA TOTAL () | | | | | | | | | | | |
| TOTAL | | | | | | | | | | | |
| REVISADO POR : PREDIO # 67556. | | | | | | | | | | | |

ANEXO Nº 8

TABULACIÓN ENCUESTA EMPLEADOS

Pregunta 1

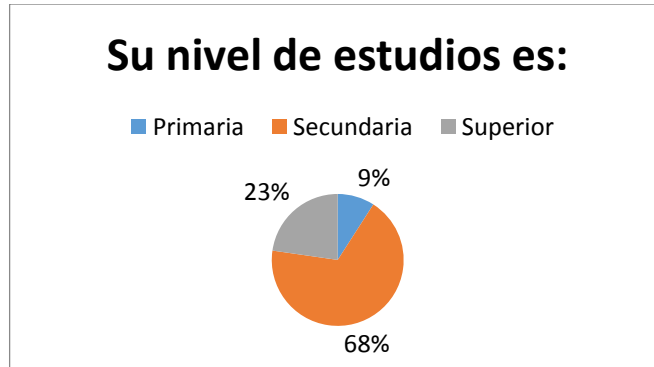


Gráfico No.1. Nivel de estudios
Fuente: Encuestas aplicadas
Elaborado por: Sandra Pérez. 2014.

Interpretación: El 68% del personal que equivale a 15 empleados que laboran en este establecimiento ha terminado sus estudios secundarios, mientras que un 23% (5 empleados) ha concluido sus estudios universitarios y el 9% (2 empleados) ha finalizado la primaria. Por lo tanto se puede interpretar que se cuenta con colaboradores de instrucción media en su mayoría.

Pregunta 2

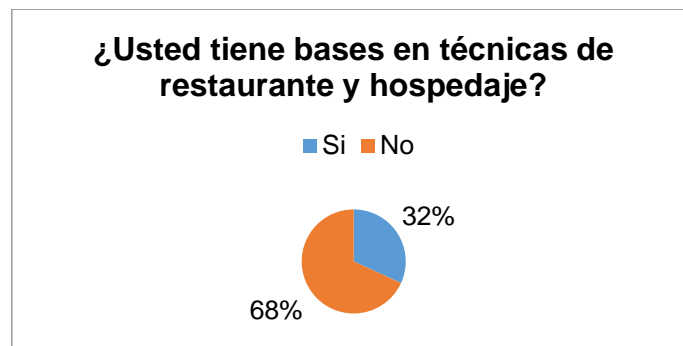


Gráfico No.2. Técnicas de restaurante y hospedaje
Fuente: Encuestas aplicadas
Elaborado por: Sandra Pérez.2014.

Interpretación: El 68% de los empleados no tienen bases en técnicas de hospedaje y restaurante, mientras que el 32% si han recibido las técnicas para el desarrollo de estas actividades.

Pregunta 3

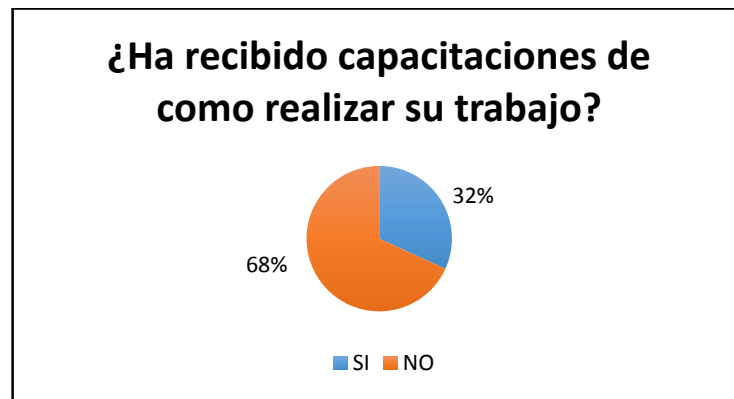


Gráfico No.3. Capacitaciones Recibidas
Fuente: Encuestas aplicadas
Elaborado por: Sandra Pérez.2014.

Interpretación: Un 68% de los empleados determina que no han recibido capacitaciones de cómo realizar su trabajo, mientras que un 32% si han contado con los respectivos adiestramientos para tener un mejor desempeño laboral.

Pregunta 4

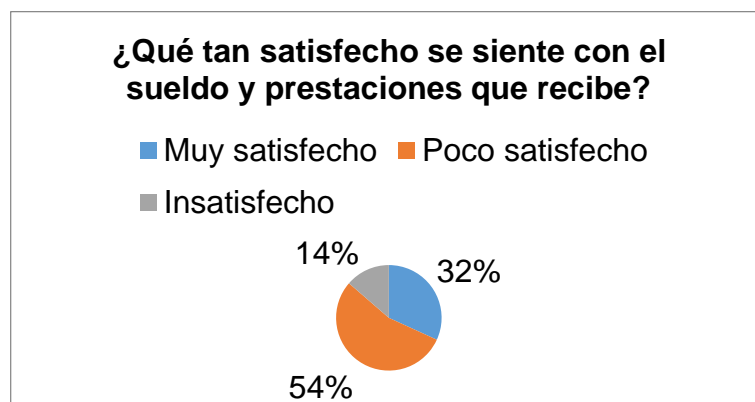


Gráfico No.4. Sueldo y Prestaciones
Fuente: Encuestas aplicadas
Elaborado por: Sandra Pérez.2014.

Interpretación: De acuerdo a las encuestas aplicadas el 54% de los empleados en su mayoría se siente poco satisfecho con el sueldo y prestaciones que percibe, mientras que un 32% se siente muy satisfecho con su salario y un 14% está totalmente insatisfecho con la mensualidad que cobra.

Pregunta 5

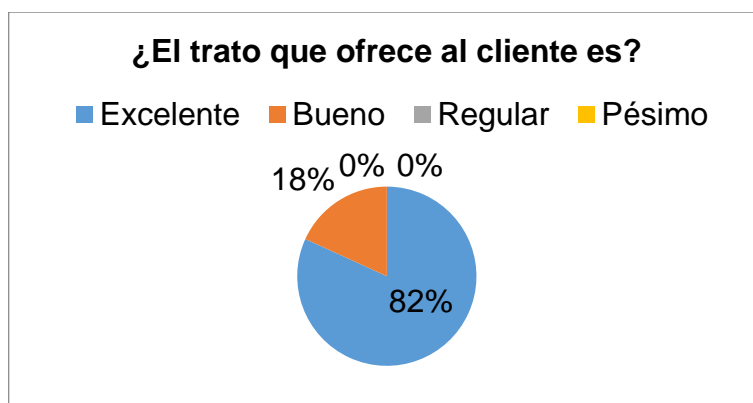


Gráfico No.5. Trato al cliente
Fuente: Encuestas aplicadas
Elaborado por: Sandra Pérez.2014.

Interpretación: Un 82% de los empleados está seguro que ofrece un excelente trato al momento de brindar sus servicios a los clientes, mientras que un 18% ofrece un servicio bueno, es decir el personal está totalmente seguro que el trato al cliente es satisfactorio.

Pregunta 6

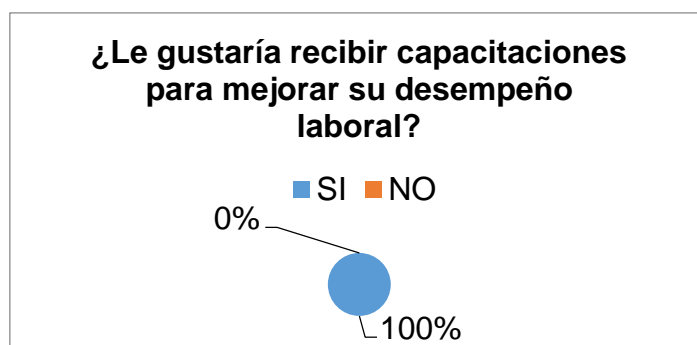


Gráfico No.6. Capacitaciones de mejora
Fuente: Encuestas aplicadas
Elaborado por: Sandra Pérez.2014.

Interpretación: De los datos obtenidos se interpreta que el 100% de los empleados están de acuerdo en recibir capacitaciones para mejorar su desempeño laboral.

Pregunta 7

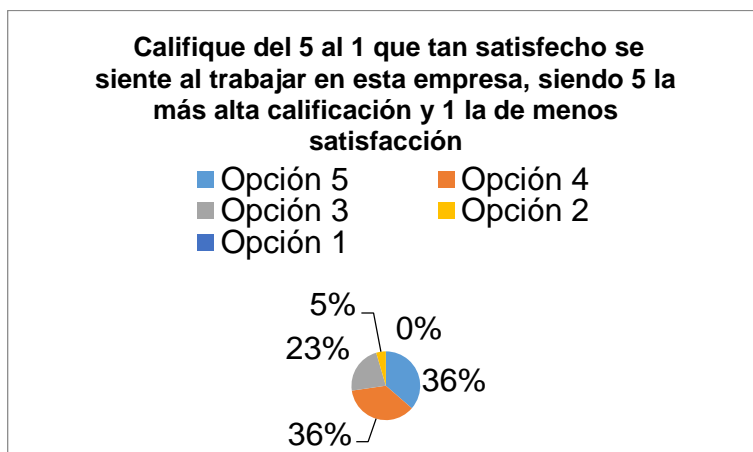


Gráfico No.7. Nivel de satisfacción
 Fuente: Encuestas aplicadas
 Elaborado por: Sandra Pérez.2014.

Interpretación: En la opción de los rangos del 5 a 4 con un 36% se interpreta que el personal se siente satisfecho al trabajar en este establecimiento, mientras que un 23% se encuentra poco satisfecho y solo un 5% está totalmente insatisfecho.

Pregunta 8



Gráfico No.8. Incentivos
 Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Sandra Pérez.2014.

Interpretación: El 73% en su mayoría afirma que no reciben incentivos al realizar su labor diaria, en cambio un 27% asevera que si reciben bonificaciones.

Pregunta 9

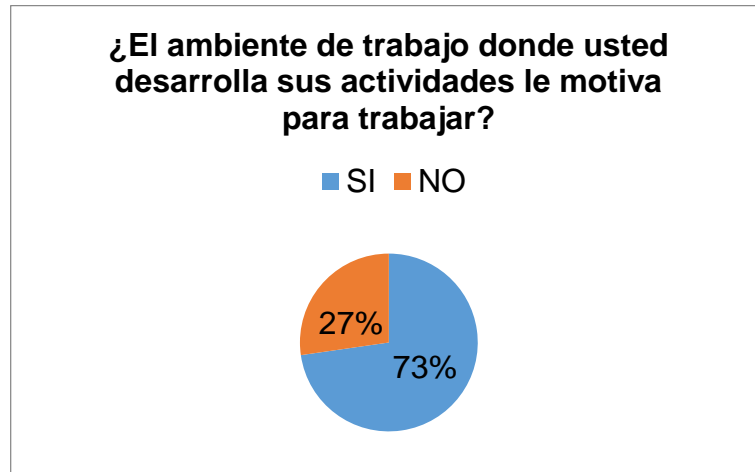


Gráfico No.9. Ambiente de trabajo
Fuente: Encuestas aplicadas
Elaborado por: Sandra Pérez.2014.

Interpretación: El 73% del personal se encuentra a gusto en el ambiente de trabajo del establecimiento, mientras que un 27% no lo cree así.

Pregunta 10

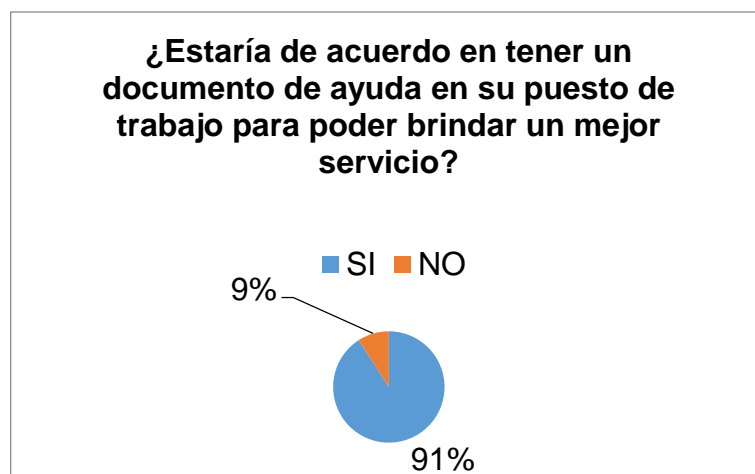


Gráfico No.10. Documento de ayuda
Fuente: Encuestas aplicadas
Elaborado por: Sandra Pérez.2014.

Interpretación: El 91% opina que si desean tener un documento de ayuda para mejorar sus funciones y un 9% considera que no es necesario.

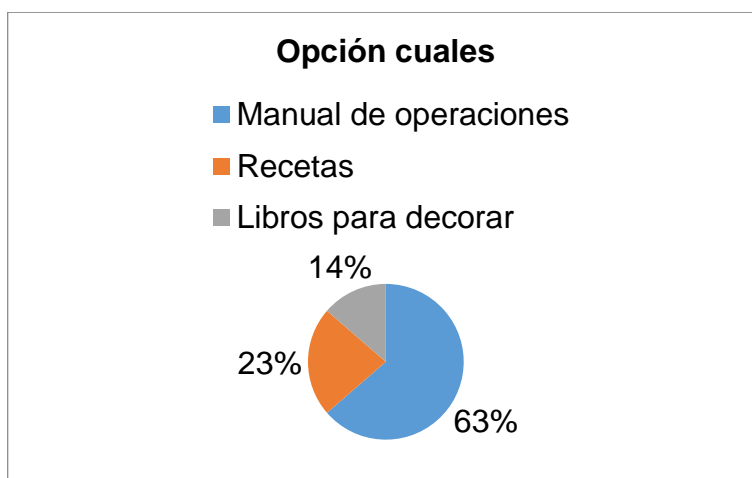


Gráfico No.11. Opción cuales
Fuente: Encuestas aplicadas
Elaborado por: Sandra Pérez.2014.

Interpretación: El 63% en su mayoría opinaron que su documento de ayuda será un manual de operaciones, el 23% manifestó que será de ayuda un recetario y un 14% desean unos libros para decorar.

ANEXO N°9

TABULACIÓN ENCUESTA CLIENTES

DATOS

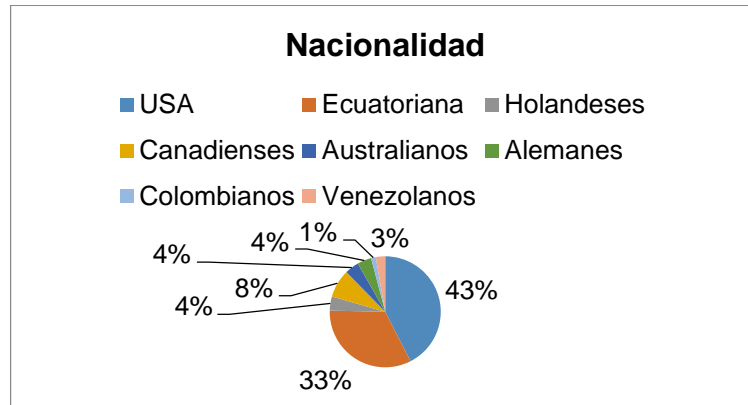


Gráfico No.12. Nacionalidad
Fuente: Encuestas aplicadas
Elaborado por: Sandra Pérez.2014.

Interpretación: La nacionalidad de los clientes con un 43% en su mayoría que acuden a este establecimiento son de USA, mientras que un 33% son ecuatorianos, con un 8% están los canadienses, seguido con un 4% entre Holandeses, Australianos y Alemanes, un 3% lo ocupa los Venezolanos y finalmente con un 1% los Colombianos.

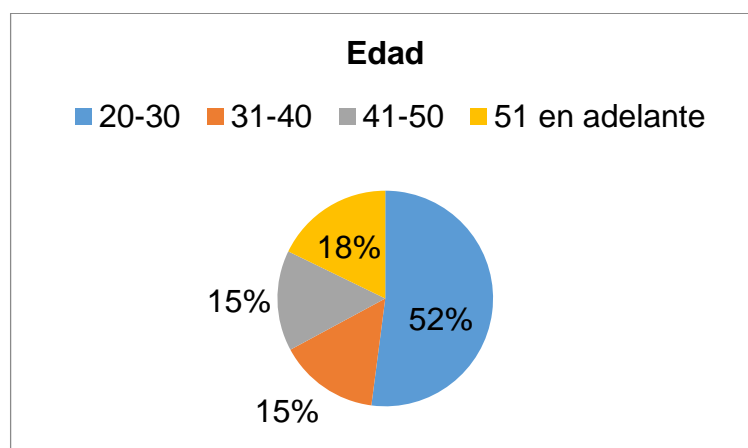


Gráfico No.13. Edad
Fuente: Encuestas aplicadas
Elaborado por: Sandra Pérez.2014.

Interpretación: El 52% de los encuestados en su mayoría tiene una edad comprendida entre los 20 a 30 años, mientras que el 18% va de los 51 años en adelante y con un 15% están las edades de 31 a 40 años así como los de 41 a 50 años.

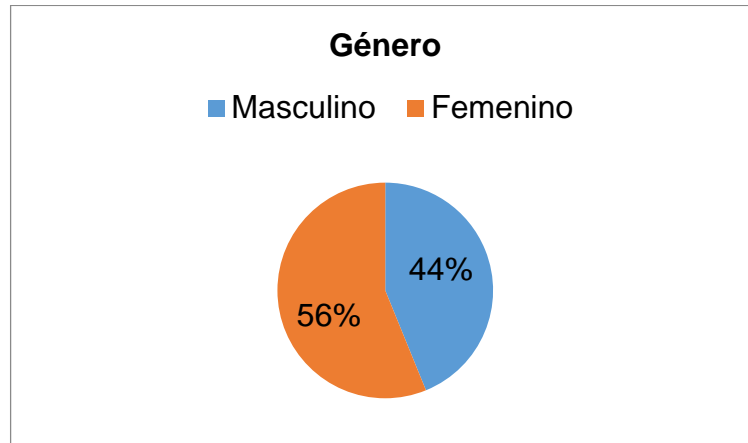


Gráfico No.14. Género
Fuente: Encuestas aplicadas
Elaborado por: Sandra Pérez.2014.

Interpretación: El 56% de clientes que acuden al establecimiento son mujeres, mientras que con un 44% lo ocupan los hombres.

PREGUNTAS

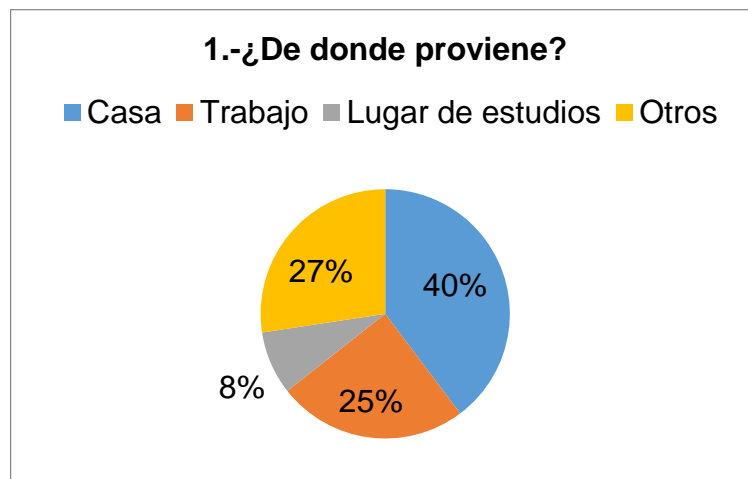


Gráfico No.15. Lugar de origen
Fuente: Encuestas aplicadas
Elaborado por: Sandra Pérez.2014.

Interpretación: El 40% de los encuestados que acuden al lugar provienen de casa, seguidos con un 27% que vienen de otros lugares, mientras que un 25% lo hacen desde su trabajo y un 8% desde su entidad estudiantil.

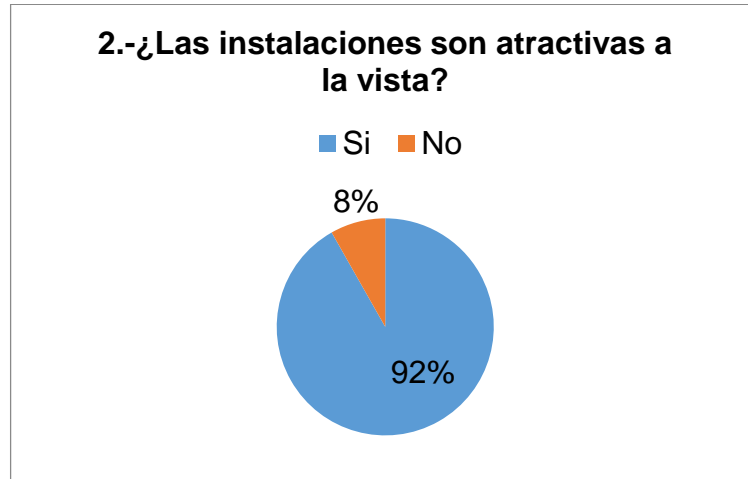


Gráfico No.16. Instalaciones
Fuente: Encuestas aplicadas
Elaborado por: Sandra Pérez.2014.

Interpretación: El 92% de los clientes opina que las instalaciones son originales y llaman la atención, y solo un 8% considera que son regulares.

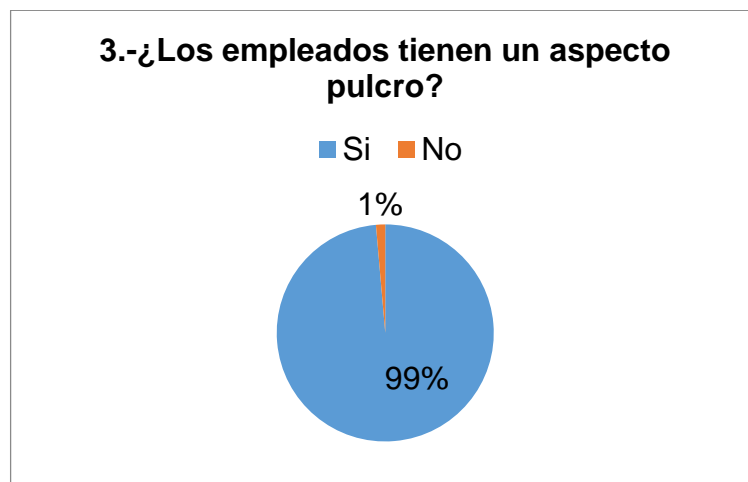


Gráfico No.17. Aspecto de los empleados
Fuente: Encuestas aplicadas
Elaborado por: Sandra Pérez.2014.

Interpretación: El 99% de los clientes aseveran que los empleados tienen buena presencia en su aspecto físico y pulcritud en el uso del uniforme, mientras que el 1% opinan lo contrario.

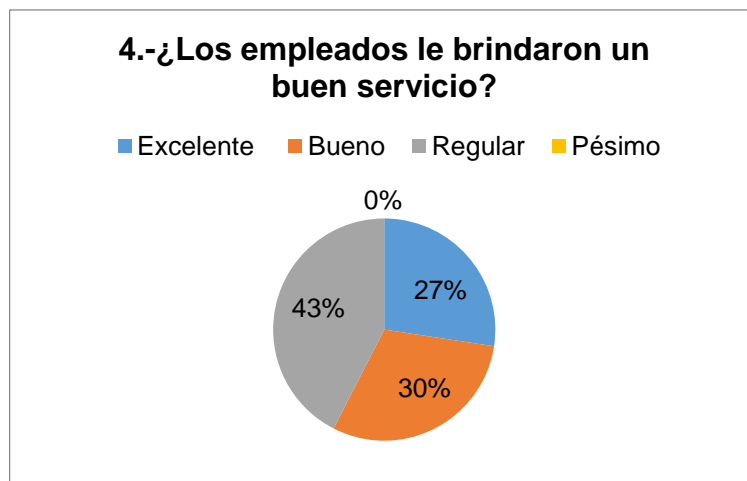


Gráfico No.18. Servicio
 Fuente: Encuestas aplicadas
 Elaborado por: Sandra Pérez.2014.

Interpretación: El 43% de la mayoría de los clientes considera que el servicio prestado es regular, es decir que no cumplieron con las expectativas de ellos; seguido con el 30% que opina que es bueno y un 27% piensa que es excelente.

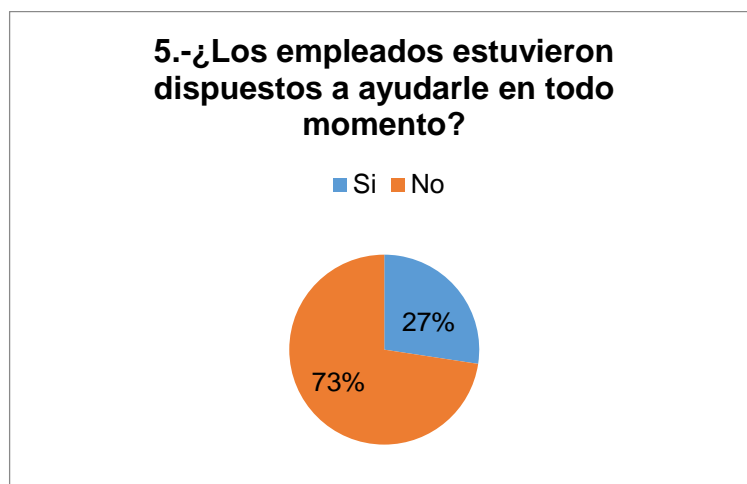


Gráfico No.19. Ayuda brindada por los empleados
 Fuente: Encuestas aplicadas
 Elaborado por: Sandra Pérez.2014.

Interpretación: El 73% de los clientes opinan que los empleados no estuvieron dispuestos a ayudarlos en todo lo que necesitaban durante su estadía en el lugar, mientras que solo el 27% señala que si les prestaron la ayuda necesaria.

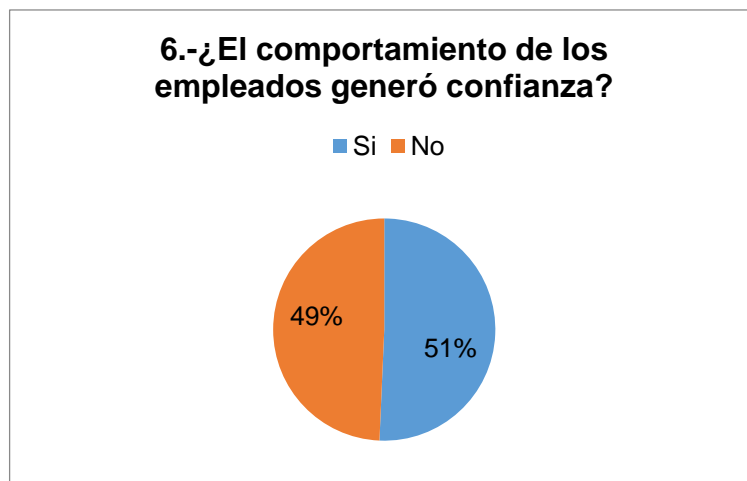


Gráfico No.20. Comportamiento de los empleados
Fuente: Encuestas aplicadas
Elaborado por: Sandra Pérez.2014.

Interpretación: El 51% de los clientes afirman que los empleados generan total confianza en el servicio y un 49% en cambio opinan que no les crearon seguridad durante la permanencia en el establecimiento.

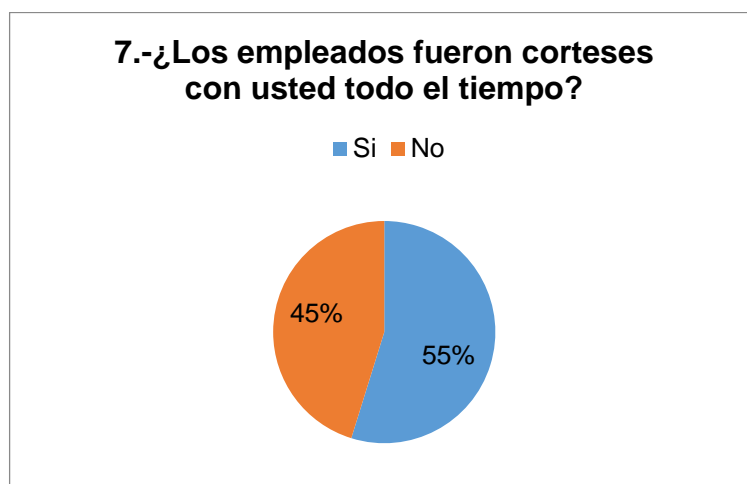


Gráfico No.21. Cortesía de los empleados
Fuente: Encuestas aplicadas
Elaborado por: Sandra Pérez.2014.

Interpretación: El 55% de los clientes aseveran que los empleados son amables durante toda la atención prestada, mientras que el 45% están en total desacuerdo.

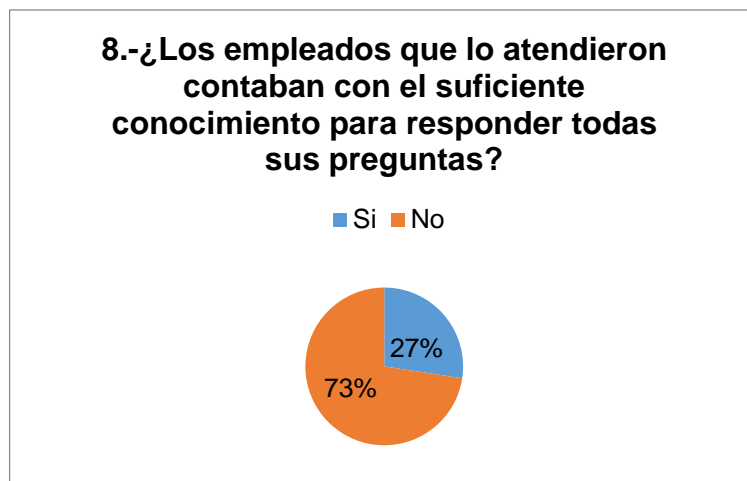


Gráfico No.22. Conocimiento de los empleados
 Fuente: Encuestas aplicadas
 Elaborado por: Sandra Pérez.2014.

Interpretación: El 73% de los comensales señalan que los empleados no cuentan con el conocimiento idóneo para despejar todas sus dudas y así sentirse seguros del servicio prestado, en cambio solo un 27% si se sintió satisfecho en cuanto al desenvolvimiento que tienen los empleados.

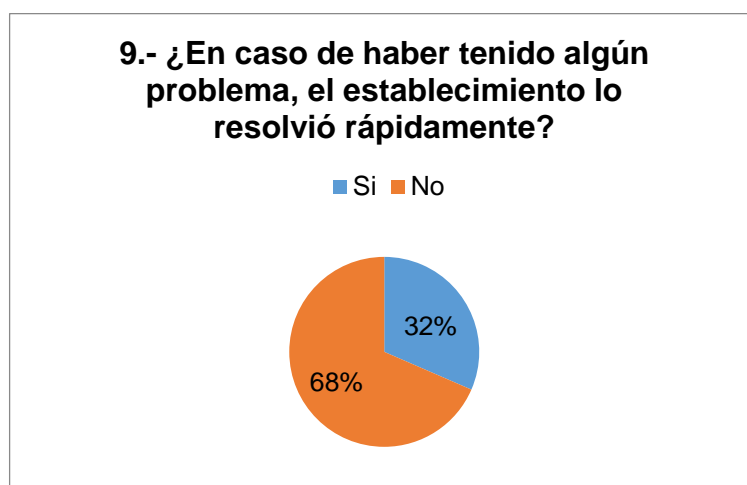


Gráfico No.23. Resolución de problemas
 Fuente: Encuestas aplicadas
 Elaborado por: Sandra Pérez.2014.

Interpretación: El 68% de los clientes consideran que el establecimiento no resolvió los inconvenientes que se presentaron durante su estadía en el lugar, de este mismo modo un 32% si estuvo complacido en la satisfacción de sus expectativas.

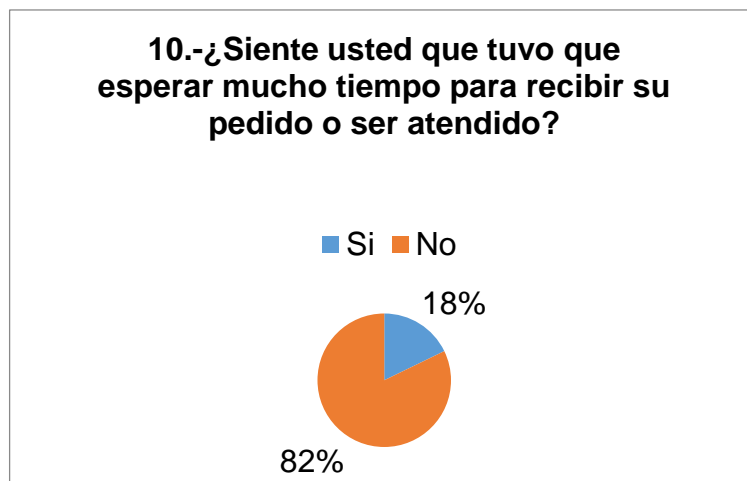


Gráfico No.24. Tiempo de espera
Fuente: Encuestas aplicadas
Elaborado por: Sandra Pérez.2014.

Interpretación: El 82% de los clientes expresa que no tuvo que esperar para ser atendido, es decir la atención fue inmediata; en cambio el 18% señala que si tuvo inconvenientes en el momento de aguardar para ser atendido.

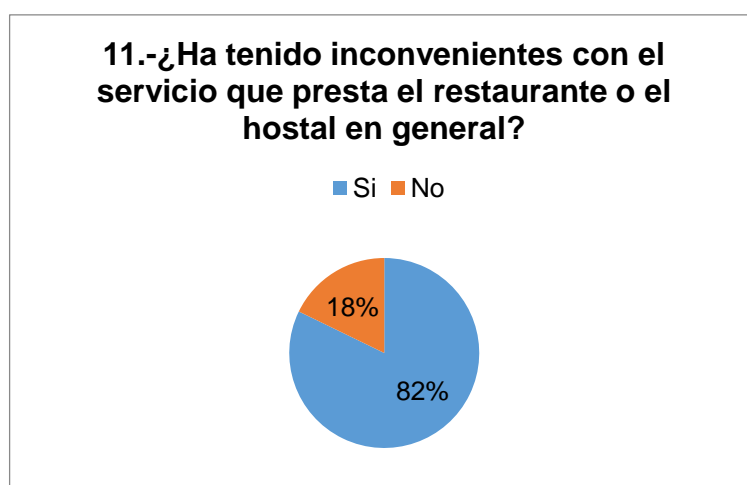


Gráfico No.25. Inconvenientes con el establecimiento
Fuente: Encuestas aplicadas
Elaborado por: Sandra Pérez.2014.

Interpretación: El 82% de los clientes pronuncia que si han tenido inconvenientes en la eficiencia y eficacia que proporciona el establecimiento, mientras que un 18% opina todo lo contrario.