

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS

**Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de Ingeniero en
Administración Hotelera**

**“Manual de procedimientos para el área de recepción del Hotel
Cumandá, sector Centro Histórico de la ciudad de Quito”**

Autor:

Jhon James García Hurtado

Director:

Marcelo Nieto, MBA.

Quito-Ecuador

Agosto-2018

CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister: Marcelo Nieto

Director de Escuela: Diana Constante

Director de Escuela Administración de Empresas Hoteleras

Presente.-

Yo, Marcelo Nieto director del trabajo de titulación realizado por Jhon James García Hurtado, estudiante de la carrera de Administración de Empresas Hoteleras informo haber revisado el presente documento titulado "Manual de procedimientos para el área de recepción del Hotel Cumandá sector Centro Histórico de Quito" el mismo se encuentra elaborado conforme al reglamento de titulación, establecido por la UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR UNIB.E de Quito, y el Manual de Estilo institucional; por tanto, autorizo su presentación final para los fines legales pertinentes.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,

X

Marcelo Nieto
MBA.



CARTA DE AUTORÍA DEL TRABAJO

Los criterios emitidos en el presente trabajo de titulación "Manual de procedimientos para el área de recepción del Hotel Cumandá de la ciudad de Quito sector, Centro Histórico" así como también los contenidos, ideas, análisis conclusiones y propuestas son de exclusiva responsabilidad de mi persona como autor del presente documento.

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



Jhon James García Hurtado

C.I 1758591752

Quito, Agosto-2018

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a mi señor Jesús por la darme la vida, la fortaleza, el carácter y la determinación para ir construyendo día a día un legado que trascenderá en el tiempo, por la gracia de Dios quien exalta al humilde de corazón y busca su voluntad a diario, también agradezco a mis padres Magdaleno García y María del Carmen Hurtado por haberme traído al mundo para conquistar cosas grandes y para mis demás familiares por su generosa y desinteresada contribución durante todos estos años de carrera; agradezco a mis autoridades espirituales Rómulo y Marcia Sánchez quienes con su ejemplo y tenacidad me dieron soporte cuando estuve a punto de desfallecer, dejándome en claro que el éxito no es una casualidad sino la recompensa del esfuerzo continuo.

No podría finalizar sin agradecer a la Universidad Iberoamericana Del Ecuador por su trabajo constante en busca de generar profesionales en las diferentes áreas del conocimiento, gracias a mis autoridades universitarias por el gran legado de responsabilidad y trabajo en cada una de las asignaturas recibidas durante todo este apasionado camino.

Muchas gracias, Dios les bendiga.

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mi Dios todopoderoso que hace de las cosas inalcanzables para los hombres las más sencillas, por medio de la fe. También dedico esto a mi padre y madre pero especialmente a mis tías Verónica, Teresa y Graciela García, quienes me brindaron su amor y generosa contribución en cuanto a mi formación como persona y pronto profesional.

No puedo olvidarme de una de las mujeres más especiales que me ha regalado Dios, a mi abuela María Balbina Hurtado, quien con su ejemplo y tenacidad impulsó a una generación entera a reconocer el poder de nuestro señor Jesucristo en el transcurrir de una vida efímera en el cuerpo, pero eterna para el alma.

Finalmente lo dedico a mi abuelo Benigno García, quien en cada una de las situaciones adversas de la vida tuvo un corazón de padre para proveerme el sustento, aunque no tuvo letras ni títulos en la pared de su sala; fue un hombre brillante en su labor, dejando claro que el éxito es cuestión de esfuerzo y dependencia de Dios todos los días. Cierro este discurso con su frase célebre para toda esta generación:

“NO SOLO SE VIVE, HAY QUE APRENDER A VIVIR”

(BENIGNO GARCÍA, 1927).

CONTENIDO

CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	I
CARTA DE AUTORÍA DEL TRABAJO	II
AGRADECIMIENTOS	III
DEDICATORIA.....	IV
RESUMEN	XII
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes.....	1
1.1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.1.2 Justificación.....	4
1.2 Objetivos	6
1.2.1 Objetivo General	6
1.2.2 Objetivos Específicos	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Hotelería concepto	7
2.1.1 Definición de hotel.....	7
2.1.2 Reseña histórica de la hotelería	8
2.1.3 Hotelería nacional e internacional	9
2.1.4 Hotelería como medio de ingreso para Ecuador	10
2.1.5 Categorización de los hoteles en Ecuador	11
2.1.6 Estructura organizacional para un hotel 2 estrellas.....	13
2.1.7 Departamento de recepción hotel de 2 estrellas	13
2.1.8 Estructura organizativa de recepción	14
2.1.9 Principales funciones del recepcionista.....	14
2.1.10 Competencias laborales del recepcionista polivalente (NORMA INEN, 2014).	15

2.2 Cliente	16
2.2.1 Definición del cliente.....	16
2.2.2 Tipología del cliente	16
2.2.3 Psicología del cliente.....	16
2.2.4 Satisfacción al cliente	17
2.3 Manual de Procedimientos	18
2.3.1 Concepto de procedimiento.....	18
2.3.2 Concepto de manual de procedimiento.....	18
2.3.3 Estructura de un manual de procedimientos	18
2.4 Hotel Cumandá	19
2.4.1 Origen.....	19
2.4.2 Descripción del Hotel Cumandá	20
2.4.3 Estructura organizacional del Hotel Cumandá	20
2.4.4 Estructura organizacional de la recepción Hotel Cumandá	22
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	23
3.1 Unidad de análisis	23
3.1.1 Metodología empleada.....	23
3.1.2 Metodología de la investigación	23
3.1.3.5 Teoría fundamentada	26
3.1.3.6 Instrumentos.....	27
3.1.3.7 Síntesis de las entrevistas.....	27
3.1.3.8 Categorías de la entrevista y subcategorías	28
3.1.4 Subcategorías para creación de manual el Hotel Cumandá	29
3.1.4.1 Trabajo en equipo:.....	29
3.1.4.3 Resolución de conflictos:.....	30
3.1.5 Matriz EFI Hotel Cumandá	32
3.1.6 MATRIZ EFE Hotel Cumandá	33

CAPITULO IV: RESULTADOS E INTERPRETACIÓN	34
4.1 Método de recolección de datos para creación del manual	34
4.1.1 Fichas de observación.....	34
4.1.2 Árbol de problemas Hotel Cumandá	35
4.1.3 Indicador de satisfacción del cliente	36
4.1.4 Modelo de Manual de Procedimientos para el área de recepción del Hotel Cumandá en el sector Centro Histórico De Quito.....	37
4.1.3 Presentación del ´Manual de Procedimiento para el área de recepción del hotel Cumandá en el sector centro histórico de Quito.	38
4.1.4 Historia del Hotel Cumandá.....	39
4.1.4.1 Misión	40
4.1.4.2 Visión.....	40
4.1.4.3 Objetivos empresariales	40
4.1.4.4 Valores corporativos	40
4.1.4.5 Identificación.....	41
4.1.4.6 Definición del puesto Hotel Cumandá.....	41
4.1.4.7 Perfil del recepcionista Hotel Cumandá.....	41
4.1.4.8 Lista de procedimientos.....	43
Portada.....	43
Bienvenida al huésped	44
Bienvenida al huesped	45
Check in	46
Check in	47
Reservación vía-telefónica	48
Expulsión de persona sospechosa o	59

Extraña.....	59
Facturación manual.....	66
Facturación manual.....	67
Envíos de e-mail marketing.....	68
Envíos de e-mail marketing.....	69
Cierre de caja.....	70
5.1 CONCLUSIONES	71
5.2 RECOMENDACIONES	72
GLOSARIO DE TÉRMINOS:.....	73
BIBLIOGRAFÍA:	75
ANEXOS:	78
Anexo 1 Entrevista (sección I).....	78
Anexo 2 Entrevista estructurada (sección II).....	80
Anexo 3 Socialización del manual de procedimientos.....	81

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 CATEGORIZACIÓN DE LOS HOTELES	11
TABLA 2 TIPOLOGÍA DEL CLIENTE.....	16
TABLA 3 ESTRUCTURA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	19
TABLA 4 HOTEL CUMANDÁ.....	23
TABLA 5 CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS DE LA ENTREVISTA.....	28
TABLA 6 MATRIZ EFI HOTEL CUMANDÁ	32
TABLA 7 MATRIZ EFE HOTEL CUMANDÁ	33
TABLA 8 FICHA DE OBSERVACIÓN HOTEL CUMANDÁ.....	34
TABLA 9 INDICADOR DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	36

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE UN HOTEL PEQUEÑO.....	13
GRÁFICO 2 COMPETENCIAS LABORALES DEL RECEPCIONISTA	15
GRÁFICO 3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL HOTEL CUMANDÁ.....	21
GRÁFICO 4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA RECEPCIÓN HOTEL CUMANDÁ	22
GRÁFICO 5 ÁRBOL DE PROBLEMAS HOTEL CUMANDÁ.....	35
GRÁFICO 6 MODELO DEL FLUJO GRAMA PARA EL MANUAL	37

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

FOTOGRAFÍA No. 1 HABITACIÓN MATRIMONIAL.....	20
FOTOGRAFÍA No. 2 HABITACIÓN SIMPLE	20
FOTOGRAFÍA No. 3 HABITACIÓN DOBLE	20
FOTOGRAFÍA No. 4 SALA DE ESTAR.....	20
FOTOGRAFÍA No. 5 LOBBY	21
FOTOGRAFÍA No. 6 RESTAURANTE CUMANDÁ.....	21
FOTOGRAFÍA No. 7 HOTEL CUMANDÁ.....	79
FOTOGRAFÍA No. 8 RECEPCIONISTA.....	81
FOTOGRAFÍA No. 9 JEFE DE RECEPCIÓN.....	81
FOTOGRAFÍA No. 10 EQUIPO DE RECEPCIÓN	81
FOTOGRAFÍA No. 11 JAMES GARCIA JUNTO A LA ADMINISTRADORA (PATRICIA PILLAJO)	81

RESUMEN

Este trabajo pretende exponer un enfoque moderno, sobre la importancia en la prestación del servicio al cliente dentro de la recepción de los hoteles de 2 estrellas según la categoría otorgada por el Ministerio de Turismo de Ecuador (MINTUR).

El lugar específico donde se implantará esta idea será en el hotel Cumandá, ubicado en el corazón del Centro Histórico de Quito, un establecimiento con más de 30 años de historia. Lamentablemente, los cambios que se han dado en la ciudad lo relegaron al olvido. El objeto de este documento es generar una herramienta de capacitación y apoyo para el personal que labora dentro de la recepción del hotel.

La metodología empleada para la creación de este documento fue de carácter cualitativo con el fin de obtener un manual de procedimientos para el área de recepción, en el cual se plasma a manera de flujogramas los procedimientos diarios que realiza el personal de dicha empresa brindándoles un método de mejora continua.

Respaldado con el uso de instrumentos de investigación como, entrevistas y fichas de observación, lo que permitió la recopilación de la información más preponderante que le será útil al hotel para alcanzar mejoras en la gestión del servicio al cliente.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Esta investigación recopiló información actualizada que esta respalda por diferentes autores de la industria de servicios con el fin de ofrecer una herramienta de soporte administrativo que oriente al personal de Hotel Cumandá sobre cómo realizar sus actividades laborales de forma adecuada.

A lo largo de este documento se identificará y dará a conocer las causas y efectos que desencadena la inadecuada gestión del servicio al cliente en el Hotel Cumandá.

1.1. Antecedentes

La mayoría de las personas que laboran en el Hotel Cumandá no poseen una especialización en el ámbito hotelero. Por esta razón, se propone implementar un manual de procedimientos, que contendrá información clave sobre cómo se debe realizar una adecuada gestión del servicio al cliente desde el punto de vista de la especialidad hotelera.

1.1.1 Planteamiento del problema

El Hotel Cumandá fue fundado hace más de 30 años por el Sr. Segundo Pillajo, deseoso de ofrecer un lugar de descanso para los turistas que visitaban el Centro Histórico del Quito colonial de la época; convirtiéndose así en el hotel más importante del centro por su valor simbólico y cultural.

Con el transcurrir de los años, los avances tecnológicos, la culturización de la sociedad e influencias de las corrientes políticas que mueven al país; se tomó la desdichada decisión de demoler el antiguo terminal Cumandá, lo que dejó como resultado la casi extinción del hotel, ya que la mayoría de sus clientes se debían a este punto.

Toda esta cadena de sucesos produjo como efecto la caída en los ingresos del hotel, el recorte de personal de casi 20 empleados a 5 en la actualidad; además de esto la profunda crisis que casi lo lleva al cierre. Por ende, hubo un deterioro del mismo, pero gracias a la gestión de la Dra. Patricia Pillajo (hija del difunto dueño), el hotel continúa en funcionamiento.

Esto conllevó a realizar nuevas contrataciones, a las cuales no se le daba ningún tipo de capacitación porque el hotel no contaba con los recursos necesarios para sostenerse. Por lo cual, la mayoría de los empleados que laboran actualmente en el Hotel Cumandá carecen de las competencias requeridas para ofrecer un servicio que satisfaga las necesidades de los clientes que pernotan en el establecimiento.

Esta investigación pretende detectar las falencias en la ejecución del servicio al cliente en la recepción. Como sustento de este trabajo se efectuó una entrevista a los recepcionistas del Hotel Cumandá y se llegó a la conclusión de que la

mayoría de las personas que trabajan en este establecimiento carecen de una formación o especialización en el ámbito hotelero, específicamente en la recepción, lo cual desencadena una serie de vacíos al momento de la prestación del servicio de hospedaje; en efecto el personal tiene desconocimiento de aspectos fundamentales sobre cómo se debe tratar al cliente, procesos de resolución de conflictos y sobre todo en la cortesía para con el huésped, viéndose reflejado en la baja afluencia de clientes en el hotel que según la administradora Dra. Patricia Pillajo es menos de un 40% diario.

Durante los últimos años, numerosos estudios han desarrollado el concepto de servicio al cliente en la industria hotelera. Estos estudios han demostrado, además de las particularidades de la calidad de servicio en la industria hotelera, una relación positiva entre calidad de servicio, satisfacción del consumidor, intencionalidad de compra y recomendación posterior (Oh, y Olorunniwo, 2006).

Lo más idóneo para el Hotel Cumandá será trabajar para acoplarse a los parámetros de competitividad del sector hotelero, lo cual le ayudaría a brindar una adecuada atención al cliente, para eso es necesario contar con el personal capacitado, las infraestructuras y servicios reglamentados acorde a los diferentes estamentos del sector turístico de la ciudad. (Zeithaml y Parasuraman, 2011, p.101).

Pregunta Central de la Investigación

¿Cómo contribuir a la mejora en la ejecución de los procedimientos operativos en el servicio al cliente, dentro del área de recepción del Hotel Cumandá sector, Centro Histórico de Quito?

1.1.2 Justificación

El Consejo Ejecutivo de la Organización Mundial de Turismo (OMT) aprobó en su 103ª reunión, celebrada el pasado mayo (2015) en Málaga, la siguiente definición de calidad de un destino turístico, propuesta por el Comité de Turismo y Competitividad de la OMT: "La calidad de un destino turístico es resultado de un proceso orientado a atender todas las necesidades de productos y servicios turísticos, los correspondientes requisitos y las expectativas del consumidor a un precio aceptable de conformidad con condiciones contractuales aceptadas mutuamente y con factores subyacentes implícitos como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la comunicación, la infraestructura y los servicios y comodidades públicos también presenta aspectos relativos a la ética, la transparencia y el respeto del entorno humano, natural y cultural" (OMT, 2015).

Este escenario obliga a las empresas del sector turístico a reenfocar su estrategia competitiva del mercado, pasando de una centrada en precios a otra enfocada a la obtención de elementos de diferenciación (López y Serrano, 2001).

Un manual de procedimientos será una herramienta de apoyo para la mejora continua en el desempeño del personal del Hotel Cumandá, porque les aportará y les indicará pasos básicos y esenciales de cómo se debe satisfacer las expectativas y enriquecer la experiencia del cliente.

Es indispensable alinear y estandarizar los procesos organizacionales en la atención al cliente debido a la percepción que tiene el este de factores esenciales como cortesía, resolución de problemas, e integridad en los servicios prestados.

Sin importar la categoría todos los hoteles ubicados en el Centro Histórico de Quito, en especial el Cumandá, tienen el desafío de realizar cambios en la gestión del servicio al cliente. Con el fin de aplicar normas, auditorias, reglamentos, certificaciones, manuales de procedimientos en los cuales se fundamente una cultura de mejora continua en la prestación de los servicios de alojamiento.

La realización de este manual es viable porque los recursos requeridos son mínimos y están a nuestro alcance y la administradora del Hotel Cumandá está de acuerdo en aprovechar este material además se posee los argumentos teóricos y técnicos para su implementación.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Proponer un manual de procedimientos para el área de recepción del Hotel Cumandá en el sector Centro Histórico de Quito.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Precisar los fundamentos teórico-metodológicos para la elaboración de un manual de procedimientos para el Hotel Cumandá en la ciudad de Quito.
- Diagnosticar las falencias que se presentan en el área de recepción en el Hotel Cumandá de la ciudad de Quito.
- Plasmar en el manual, los procedimientos esenciales que debe realizar a diario el personal de recepción; estructurado según las necesidades del Hotel Cumandá.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Hotelería concepto

Según el autor Eduardo Villena, en su libro Técnico en hotelería y turismo sostiene que hotelería, es el conjunto de todos aquellos establecimientos comerciales que de forma profesional y habitual, prestan servicios de hospedaje y restauración, ya sean habitaciones o apartamentos, con o sin otros servicios complementarios, y de acuerdo con las especificaciones que según su localización, determine la legislación vigente en cada país.

2.1.1 Definición de hotel

Art. 8.- Hotel.- Es hotel todo establecimiento que de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde, las siguientes:

- a) Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo;
- b) Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas, a excepción de los hoteles residencias y hoteles apartamentos;
- c) Disponer de un mínimo de treinta habitaciones. (Ministerio De Turismo, Reglamento General de Actividades Turísticas - Página 3 ,2017).

2.1.2 Reseña histórica de la hotelería

Desde la prehistoria, el hombre ha tenido necesidad de desplazarse con fines comerciales y de intercambio, por lo que ha necesitado alojarse en diversos puntos geográficos. En ese tiempo, se intercambiaba el hospedaje por mercancías.

Siglos después, en los caminos fueron surgiendo una serie de posadas en las que el viajero podía alojarse con sus caballos y comer a cambio de dinero. Estos establecimientos se caracterizaban por las precarias condiciones sanitarias que ofrecían, ya que solían alojar a los huéspedes en los establos junto con el ganado. A la vez, se les ofrecía servicio de comidas.

Los primeros albergues no eran más que partes pequeñas de residencias privadas, por la necesidad de alojamiento de comerciantes y viajeros, durante la revolución industrial en Inglaterra los albergues británicos ganaron la reputación de ser los mejores del mundo. Los albergues de las colonias, se situaron en las ciudades portuarias. Después de la revolución, los albergues estadounidenses eran los mayores del mundo, y con mejores servicios, a diferencia de los británicos, estos funcionaban de acuerdo con las normas de igualdad. (Lattin, Gerald, 1998: 13)

Hay podemos encontrar en cualquier sitio, establecimientos hoteleros de todo tipo y la competencia del mercado es tan fuerte, que ha repercutido en que las tarifas se hayan ido abaratando en beneficio de los usuarios. Se trata de un sector que da trabajo a una gran parte de la población.

2.1.3 Hotelería nacional e internacional

El mercado hotelero en Quito está en una suerte de transición, que incluye una leve caída de la ocupación, un incremento del número de habitaciones y la construcción de nuevos hoteles. La tasa de ocupación hotelera en la capital ecuatoriana disminuyó de 58% a 56,8%, entre el 2013 y el año 2016. Los motivos incluyen la apreciación del dólar -que convierte al país en un destino más costoso, la caída del precio del petróleo, la actual situación económica en Europa y la tendencia mundial de alojamiento alternativo en casas y departamentos. Así lo señala el estudio Análisis del Mercado Hotelero de Quito, elaborado por la (Universidad San Francisco de Quito en enero de 2015).

Una ocupación alta no da rentabilidad, es preferible bajar la ocupación e incrementar la tarifa". Un dato que inquieta es el de la utilidad. "El promedio general de la industria es bajo, situándose en 5% de utilidad neta (...). Hay empresas con altos índices de utilidad de alrededor del 18%", según la investigación de la Universidad San Francisco de Quito. A la caída de la tasa de ocupación se suma un dato favorable: el crecimiento del número de habitaciones que pasó de 4933 en el 2007 a 5333 el año 2015. Esto significa que el crecimiento promedio anual fue de 1,08%. En el corto plazo la situación mejorará, según el estudio. Para finales del 2016 existirá un incremento de aproximadamente 900 habitaciones, que estarán distribuidas en ocho hoteles que tienen el respaldo de inversionistas locales y de marcas internacionales como Wyndham, InterContinental Hotels Group, Accor y Eurobuilding. Marcos Zarikian, representante de Eurobuilding, explica que la primera etapa del hotel que se levanta en los alrededores del aeropuerto de Tababela estará lista en un año y medio. El Hotel Eurobuilding tendrá 20000 metros cuadrados de construcción y

160 habitaciones en una primera fase. La inversión se aproxima a los USD 20 millones. “Las tarifas oscilarán entre USD 100 y 200; y el retorno de la inversión será en 10 años”. Patricio Jiménez, gerente del Hilton Colón Quito, se muestra conforme con el momento actual.

2.1.4 Hotelería como medio de ingreso para Ecuador

El sector hotelero ecuatoriano se había caracterizado hace algunos años por un crecimiento sostenido basado en las campañas promovidas desde el gobierno central enfocados principalmente en la diversidad cultural y de ecosistemas que presenta el Ecuador. Cabe mencionar que además la ciudad de Quito ha sido uno de los destinos turísticos más galardonados en los últimos años. Sin embargo diferentes, factores para que la ocupación promedio del sector se vea disminuida, entre los cuales se puede mencionar. (Revista líderes, 2015).

- El aumento de la oferta hotelera en la ciudad.
- La reducción de la llegada de turistas no residentes a la ciudad de Quito desde el segundo semestre del 2015.
- La apreciación del dólar.
- La percepción de inestabilidad social y política.

Este contexto nos permite establecer alternativas que sean factibles para evitar que el sector caiga en una crisis financiera y que las fracciones menos afectadas de la industria mantengan niveles de rendimientos económicos saludables.

Este análisis se centra en la reducción de costos como la alternativa que puede mantener a las empresas y unidades de negocio del sector hotelero, con economías y finanzas saludables a pesar de los escenarios que se presentan en el país. (Universidad San Francisco de Quito, 2014).

2.1.5 Categorización de los hoteles en Ecuador

Los hoteles en Ecuador están normados según el Reglamento General de Actividades Turísticas de Ecuador por categorías en relación con el cumplimiento en cuanto a las instalaciones que posea hasta su estructura organizativa.

Tabla 1 Categorización de los hoteles

CATEGORÍA	# ARTICULO	REQUISITOS
<p>☀ HOTELES DE 4 y 5 ESTRELLAS</p>	ART # 9	<p>1) Contar con un Asistente de Gerencia para atender los reclamos de los clientes.</p> <p>b) Ofrecer a los huéspedes dos o más variedades de desayunos;</p> <p>c) Cajas fuertes individuales a disposición de los clientes que deseen utilizarlas, a razón de una por cada veinte habitaciones, salvo que se encuentren instaladas en éstas. De los efectos introducidos en dichas cajas fuertes, no será responsable el alojamiento salvo que hubiere dolo por parte de éste o de sus empleados;</p> <p>d) Poseer instalaciones y maquinaria propias para el lavado y secado de ropa;</p> <p>e) Cambiar ropa de cama y toallas diariamente y revisar las habitaciones a última hora de la tarde a fin de que estén listas para la noche.</p>
<p>☀ Hoteles de tres estrellas</p>	Articulo # 12	<p>a) De recepción y conserjería, permanentemente atendido por personal experto. El Jefe de Recepción conocerá los idiomas español e inglés. Los demás recepcionistas y el Capitán de Botones deberán tener conocimientos básicos de algún idioma extranjero. El Capitán de Botones, los ascensoristas, los mozos de equipajes y los botones o mensajeros, dependerán de la recepción;</p> <p>b) De pisos, para mantenimiento de</p>

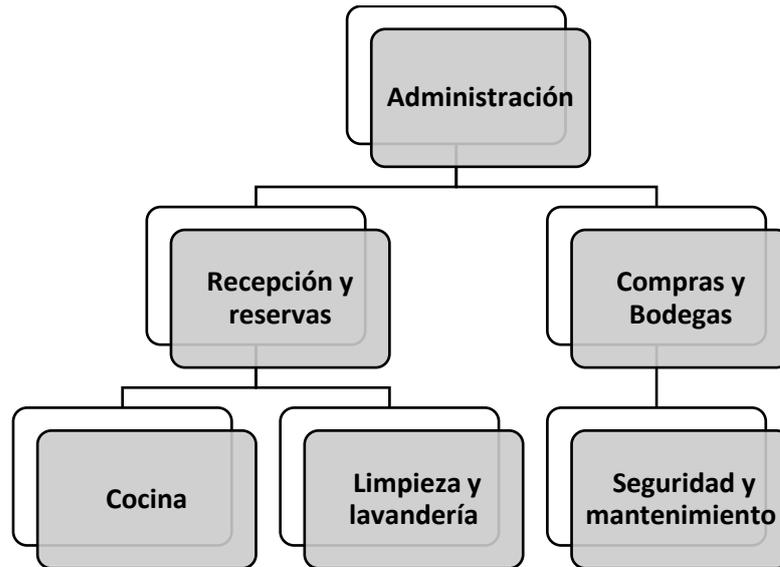
		las habitaciones así como para su limpieza y preparación; estará a cargo de un Ama de Llaves ayudada por las camareras de pisos.
✦ Hoteles de 2 estrellas	Artículo # 13	<p>a) De recepción, permanentemente atendido por personal capacitado. Los botones o mensajeros dependerán de la recepción;</p> <p>b) De pisos para el mantenimiento de las habitaciones así como para su limpieza, que será atendido por camareras cuyo número dependerá de la capacidad del alojamiento; debiendo existir al menos una camarera por cada diez y ocho habitaciones;</p> <p>c) De comedor, que estará atendido por el personal necesario según la capacidad del establecimiento, con estaciones de diez mesas como máximo.</p> <p>d) El menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre por lo menos dos especialidades dentro de cada grupo de platos.</p>
✦ Hoteles de una estrella.	Artículo # 14	<p>a) De recepción, permanentemente atendido, dentro de lo posible, por personal capacitado. Los botones o mensajeros dependerán de recepción;</p> <p>b) De pisos para el mantenimiento de las habitaciones, así como para su limpieza, que será atendido por camareras, cuyo número dependerá de la capacidad del establecimiento, debiendo existir al menos una camarera por cada diez y ocho habitaciones;</p> <p>c) De comedor, atendido por el personal necesario según la capacidad del establecimiento. El menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre por lo menos una especialidad dentro de cada grupo de platos. El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido por el personal de comedor;</p> <p>d) Teléfono público;</p>

		e) Botiquín de primeros auxilio
--	--	---------------------------------

Fuente: Ministerio Del Turismo del Ecuador, Reglamento General De Actividades Turísticas - p. 5,2017.

2.1.6 Estructura organizacional para un hotel 2 estrellas.

Gráfico 1 Estructura organizacional de un hotel pequeño



Fuente: Báez casillas, 2009.

2.1.7 Departamento de recepción hotel de 2 estrellas

La importancia del departamento de Recepción en el desarrollo operativo de un hotel es enorme, no sólo debido a la gran cantidad de personas que acuden a él, sino también porque es el centro de operaciones de todo el hotel. El trato que el huésped reciba en este departamento, es de vital importancia pues en él solicitará servicios desde el momento de su llegada hasta el de su salida. Antes de empezar a hablar de los procesos administrativos, es importante señalar la importancia del buen servicio, no solamente en el departamento de Recepción, sino en todas las áreas del hotel.

2.1.8 Estructura organizativa de recepción

Es un hecho que en muchos hoteles existe la unificación dentro del departamento de recepción de los departamentos de conserjería, teléfonos, información y relaciones públicas. En algunos casos de hoteles pequeños, incluso el de reservas. Esta circunstancia se da, cada vez más, gracias a los avances en la tecnología aplicada día a día en los citados departamentos. Cada empresa modela su organización departamental según sus necesidades y sus procedimientos de trabajo.

2.1.9 Principales funciones del recepcionista

En los establecimientos hoteleros, los recepcionistas mantienen un sistema de información general del estado del hotel, su clientela, el control de entradas, salidas, habitaciones libres, ocupadas, reservas, previsiones etc. Para ello, elaboran un esquema tradicional llamado rack, además de uno informático, así como el control, estado y copia de las llaves de todo el establecimiento. Mediante el sistema informático de gestión implementado por la empresa, elaboran y proporcionan listados de información al resto de departamentos; Cocina, (Informe cocina Maître y dirección) Pisos, (*Rooming List*) Contabilidad, Informe de producción y de Dirección, (Mano corriente) listado de previsiones, de entradas y de salidas, así como la Gestión de reservas (*Booking* mensual) y la Facturación de cargos.

Las típicas tareas administrativas que llevan a cabo consisten en manejar la base de datos, imprimir listados y proporcionar información actualizada a diario o bajo requerimiento a los jefes de cada departamento del hotel, jefe de cocina, gobernanta, jefe de bar y Maître. Al mismo tiempo gestionan reservas de clientes

y proporcionan al director del establecimiento hotelero información contable mediante el documento de mano corriente.

También suelen resolver la mayoría de conflictos de los clientes, como por ejemplo, alojar entradas inesperadas en la habitación y categoría que habían abonado en su contratación en la agencia de viajes o acomodarlos en otro hotel de las cercanías.

Al entrar en servicio, reciben un informe de los mayores incidentes suscitados durante el turno anterior, conocido como «Parte de novedades». Posteriormente, leen el libro de incidencias para comprobar las posibles respuestas o mensajes dejados por el departamento de dirección o el recepcionista de turno y obtener de este modo información detallada sobre hechos puntuales. La típica anotación oficial de una incidencia suele contener la referencia del cliente, la hora del suceso, su número de habitación, su nombre, su apellido y una breve descripción de la queja o conflicto.(Báez casilla,2009).

2.1.10 Competencias laborales del recepcionista polivalente (NORMA INEN, 2014).

Gráfico 2 Competencias laborales del recepcionista



Fuente: Instituto Ecuatoriano de Normalización–Quito-Ecuador).

2.2 Cliente

2.2.1 Definición del cliente

Según The Chartered Institute of Marketing (CIM, del Reino Unido), el cliente es "una persona o empresa que adquiere bienes o servicios (no necesariamente el Consumidor final)"

2.2.2 Tipología del cliente

Tabla 2 Tipología del cliente

Cientes	Características	Como actuar
<ul style="list-style-type: none">Groseros	<ul style="list-style-type: none">MalhumoradoExpresión facial tensa	<ul style="list-style-type: none">Mantener la calmaSer prudentes
<ul style="list-style-type: none">Indecisos	<ul style="list-style-type: none">Lleno de ideasTímido e inseguroReflexivo	<ul style="list-style-type: none">SeguridadAsertividadEscucha activa
<ul style="list-style-type: none">Todoólogos	<ul style="list-style-type: none">Bien informadoConoce el producto	<ul style="list-style-type: none">Muestre interés en su conocimiento y exponga las virtudes de su servicio.

Fuente: Ing. Rolando Jordán, MBA (United advisory).

2.2.3 Psicología del cliente ^o

Factores esenciales para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente

- 1) Antes de diseñar políticas de la empresa averiguar que necesita el cliente.
- 2) Capacitación del personal en el campo de resolución de problemas y toma de decisiones.
- 3) Capacitación a directores en liderazgo y trabajo en equipo.
- 4) Individualizar al cliente conocer cada tipo de cliente para las diferentes circunstancias.

- 5) Escuchar al cliente antes de sugerir algo
- 6) Manejo adecuado del lenguaje corporal
- 7) Nunca decirle al cliente que se calme darle la razón
- 8) Conducta profesional
- 9) Cuidar imagen de la empresa (United advisory, 2011).

2.2.4 Satisfacción al cliente

Oliver (1981) introdujo el modelo “*expectancy-disconfirmation*” para estudiar la satisfacción del cliente. Su teoría reside en que los clientes se sienten satisfechos con el consumo de un producto o servicio como resultado de una comparación subjetiva entre las expectativas previas al consumo y la percepción posterior a éste. La calidad de servicio surge a partir de esta concepción ya que la satisfacción del consumidor es una consecuencia de ésta.

Se realizó un estudio buscando la correlación entre calidad de servicio, satisfacción e intencionalidad de compra. Los resultados que obtenidos mostraron que existe una correlación entre los tres conceptos, pero manteniendo el orden: calidad de servicio implica satisfacción y ésta implica intencionalidad de compra. (Oh y Olorunniwo, 1999).

Se debe establecer un conjunto de estándares de calidad que no solamente cumplan con las expectativas, sino que además las superen. En términos generales, la calidad del servicio depende de los siguientes factores: Calidad en el servicio Aspectos conductuales, Aspectos técnicos, Presentación personal Cortesía Actitudes, Manejo de materiales, Sistema de trabajo e Idioma extranjero.

2.3 Manual de Procedimientos

2.3.1 Concepto de procedimiento

De acuerdo con Prieto (1997), es una serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente disminuyendo la probabilidad de error, omisión o de accidente. También lo define como el modo de ejecutar determinadas operaciones que suelen realizarse de la misma manera.

2.3.2 Concepto de manual de procedimiento

El manual de procedimientos es un medio escrito que sirve para registrar y dar información clara respecto a un actividad específica en una organización; coordina de forma ordenada las actividades a seguir para lograr los objetivos específicos, mostrando claramente los lineamientos e instrucciones necesarios para la mejora del desempeño; lo anterior significa que este documento contiene los pasos a seguir para realizar una o más también autores como Báez casillas en su libro *Hotelería* apoya este concepto desde el punto de vista de los manuales para hoteles.

2.3.3 Estructura de un manual de procedimientos

Los manuales de procedimiento, como todo tiene un orden y estructura, sin embargo, hay variación de un manual a otro, todo depende de quién lo elabora y que tan detallado o sencillo lo requiera. La siguiente estructura está tomada del libro (W. Franklin, 2009).

Tabla 3 Estructura de un manual de procedimientos

Estructura del Manual De Procedimientos	
I.	Identificación: Aquí se incluyen los datos de la empresa, logotipo, nombre de la empresa, denominación del manual, fecha de elaboración, número de páginas y datos relativos a la o las revisiones del manual.
II.	Índice, presenta la relación de capítulos y apartados del documento.
III.	Introducción, es una breve explicación del contenido total del manual.
IV.	Objetivo, muestra qué es lo que se quiere lograr con dicho documento.
V.	Alcance, son todos los requisitos a cumplir para lograr el objetivo.
VI.	Políticas, son criterios que orientan y facilitan las operaciones.
VII.	Responsable, es el puesto o la unidad administrativa que tiene a su cargo la preparación y aplicación del procedimiento.
VIII.	Procedimientos, son la descripción detallada de las operaciones, se presentan por escrito y de una forma secuencial, describe en qué consiste el procedimiento, cómo, dónde y con qué se lleva a cabo.
IX.	Glosario, es la lista que explica de forma técnica algunos conceptos relacionados en el contenido.

Fuente: Organización de empresas, franklin, 2009.

2.4 Hotel Cumandá

2.4.1 Origen

El hotel fue fundado hace 30 años por el señor SEGUNDO PILLAJO. Su surgimiento se remonta al Quito colonial de la época. Vivió sus mejores momentos cuando aún el terminal Cumandá estaba vigente, pero después de su traslado hacia Quitumbe, el hotel perdió sus clientes y su personal. Además perdió grandes ingresos que lo llevaron pensar en cerrar sus puertas temporalmente pero se logró mantener y por el momento funciona con 5 empleados aproximadamente.

2.4.2 Descripción del Hotel Cumandá



Fotografía No. 2 (habitación matrimonial) fuente: Dra. Patricia Pillajo

Fotografía No. 1 (habitación simple) fuente: Dra. Patricia Pillajo



Fotografía No. 3 (habitación doble) fuente: Dra. Patricia Pillajo



Fotografía No. 4 (sala de estar) fuente: Dra. Patricia Pillajo



Fotografía No. 5 (lobby) fuente: Dra. Patricia Pillajo

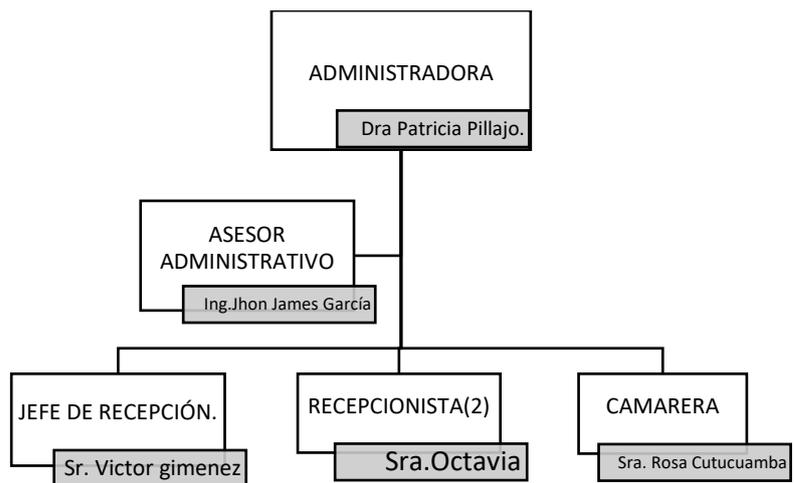


Fotografía No. 6 (restaurante Cumandá) fuente: Dra. Patricia Pillajo

2.4.3 Estructura organizacional del Hotel Cumandá

La estructura organizativa del hotel Cumandá es muy limitada debido a la poca clientela que frecuenta el hotel y además de sus bajos ingresos:

Gráfico 3 Estructura organizacional del Hotel Cumandá



Fuente: Dra. Patricia Pillajo.

2.4.4 Recepción Hotel Cumandá

Por el momento el Hotel Cumandá solo cuenta con 2 recepcionistas quienes a deben cumplir con una doble función, como camareras, de modo que el hotel se encuentra en una fase de reconstrucción organizacional. Por esto se espera capacitar a estas personas para que puedan realizar adecuadamente las tareas que la recepción demanda.

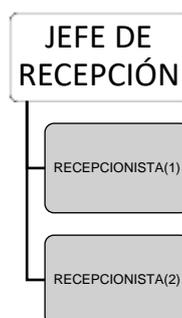
2.4.5 Beneficios de un manual de procedimientos para el Hotel Cumandá

La importancia de los manuales de procedimientos radica en tener a la mano instrumentos que mejoren el trabajo. Lo que se busca dentro de un grupo de trabajo, empresa, organización o institución, es en sí el mejoramiento continuo.

En el caso del Hotel Cumandá le servirá como una herramienta de capacitación constante ya que estará expuesto a actualizaciones de ser pertinente además contribuirá a la optimización de los recursos tanto financieros como de tiempo brindándole al hotel una mejora sustancial en los procedimientos que se lleven a cabo en la recepción ya que de ser ejecutado correctamente les reportara grandes beneficios al equipo de trabajo del hotel en general.

2.4.4 Estructura organizacional de la recepción Hotel Cumandá

Gráfico 4 Estructura organizacional de la recepción Hotel Cumandá



Fuente: Dra. Patricia Pillajo.

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Unidad de análisis

- **Hoteles del centro de Quito sector Cumandá**
- **Población:** Hotel Cumandá, centro de Quito, sector Cumandá
- **Muestra:** Área de recepción

- **Tipo de muestreo:** No probabilístico porque, la selección ha sido de manera intencionada debido a las características que se buscó en esta investigación. Con la participación del personal que conforma la recepción del hotel Cumandá.

Tabla 4 Hotel Cumandá

Hotel seleccionado	Característica específica
Hotel Cumandá	➤ 2 estrellas

3.1.1 Metodología empleada

3.1.2 Metodología de la investigación

Esta investigación es de carácter cualitativo debido a que se espera estudiar y analizar el comportamiento cotidiano de los empleados en el área de recepción del Hotel Cumandá con el fin de conocer las causas y los efectos relacionado con la baja percepción de la calidad del servicio al cliente. H. Sampieri, Fernández C., y B Lucio, (2014).

3.1.3 Características de la investigación cualitativa

Primero se recolecta y analiza los datos de la investigación desarrollando preguntas con el fin de hallar la hipótesis acorde a lo investigado. En este caso específico se centra en como aportar a la mejora de los procedimientos operativos del Hotel Cumandá cimentada básicamente en los hechos y en la interpretación de los mismos. Logrando de este un proceso que se invierte de forma circular con lo muestra la siguiente figura:



Grafico No.7 Procedimientos operativos del Hotel Cumandá

Fuente: Hotel Cumandá

3.1.3.1 Ambiente físico: El ambiente o el entorno donde se efectuó esta investigación fue en el centro histórico de la ciudad de Quito, uno de los lugares más emblemáticos del continente latinoamericano considerado como uno de los cascos históricos mejor conservados del mundo; visitado por más de un millón de turistas al año, atraídos por su riqueza cultural y milenaria, adornado con un gran número de iglesias y monumentos que relatan las diversas historias del

Quito colonial. Le brindan a nuestra investigación un lugar propicio para desarrollar algo innovador.

3.1.3.2 Ambiente social y humano: Una de las virtudes de esta investigación es que no está centrada en las debilidades de Hotel Cumandá y del sector donde está ubicado, ni de las personas que habitan en este sector de la ciudad. Sino que está enfocada en fortalecer las herramientas internas del hotel comenzando por estandarizar los procesos y capacitar al personal del área de recepción.

3.1.3.3 Actividades individuales y colectivas

Para llevar a cabo esta investigación se realizó un estudio minucioso de las características de cada una de las personas que harían parte de este proceso entre estos, se encuentran los recepcionistas del Hotel Cumandá. Este trabajo está centrado en los procedimientos que se llevan a cabo en el área de recepción del hotel. Además se realizaron entrevistas a profundidad para estudiar el entorno de la investigación y de esta manera poder crear una herramienta de apoyo para el equipo de trabajo del hotel.

3.1.3.4 Hechos relevantes

Uno de los hechos preponderantes que se dio en esta investigación fue el cambio de uno de los entrevistados lo que trajo como desafío otra problemática que enfrentar. Por el hecho de que la persona nueva en recepción se involucró un poco tarde en el proceso de investigación aun así se le aplicaron los mismos instrumentos que al resto del equipo obteniendo resultados positivos para el cierre de este trabajo.

3.1.3.5 Teoría fundamentada

Esta teoría está basada en observar y describir y desde la perspectiva del estudio se va de lo particular a lo general con la finalidad de comprender el fenómeno que se estudia desde las partes más pequeñas para poder comprender el todo (Esterber ,2002).

Se estudió a cada sujeto en particular con el fin de conocer el pensamiento individualizado de cada recepcionista alcanzando el objetivo de esta investigación por la integridad de cada persona que participo en este trabajo no se mencionaran los nombres de ninguno de los investigados.

Al primer personaje Se le llamara recepcionista (1):

Testimonio "Uno de los principales problemas que tiene nuestra empresa es que a veces no poseemos la herramientas necesarias para realizar un trabajo de calidad creo que si nuestros jefes se preocuparan más por nosotros estaríamos más motivados a la hora de realizar nuestro trabajo"

Testimonio recepcionista (2) " Nuestros jefes tienen una fuerte resistencia a cambiar quieren que siempre las cosas se hagan de las mismas formas por esta razón hasta que nuestros jefes no cambien su mentalidad conservadora la compañía siempre estará estancada y con pocas posibilidades de crecer, muchas personas han venido a si como usted a ofrecer algo nuevo pero nadie ha logrado nada por eso creo que hasta que los jefes no se pongan de acuerdo el hotel le será muy difícil crecer"

Testimonio recepcionista (3) " El hotel ha pasado por momentos muy duros desde que estoy aquí hemos estado a punto de cerrar para nuestros jefes se han esforzado por seguir adelante yo pienso que necesitamos que piensen en nosotros como personas que tienen familia y no solo empleados los jefes a veces han sido buenos con nosotros pero lo malo es que nos toca realizar varias funciones de camarera, lavandería y recepcionista todo porque la empresa no tiene mucho dinero por los pocos clientes que nos visitan pero espero que usted nos pueda ayudar en algo"

3.1.3.6 Instrumentos

El instrumento de recolección de la información es una entrevista a los empleados que conforman el área de recepción del hotel, para percibir las falencias que están afectando la experiencia de los clientes que frecuentan el hotel.

Fuentes de información para entrevistas:

Recepcionista (Hotel Cumandá).

Este colaborador nos dará una óptica fundamental sobre las razones que no permiten brindar un servicio al cliente de calidad a los huéspedes que se hospedan en este sector.

3.1.3.7 Síntesis de las entrevistas

Después de la entrevista efectuada a la recepcionista cuyo nombre no se revelara por cuestiones de confidencialidad y al resto del equipo de trabajo que conforman la recepción del hotel Cumandá se llegó a la conclusión de que falta apoyo por parte de los directivos del hotel y esto sumado a la baja rentabilidad del establecimiento hace casi imposible que la empresa pueda invertir en capacitación ya que lo poco que puede generar, apenas alcanza para cubrir los

gastos operacionales lo que muestra un escenario poco alentador y un camino lleno de desafíos para la gestión de la empresa.

3.1.3.8 Categorías de la entrevista y subcategorías

Basado en los objetivos propuestos al inicio de esta investigación se recurrió a emplear el método de la observación en el área de recepción con el fin de recopilar información básica acerca de los principales problemas y falencias del personal tomando como indicadores las siguientes categorías y subcategorías abordadas en las entrevistas realizadas al equipo de trabajo.

Tabla 5 Categorías y subcategorías de la entrevista

CATEGORÍA	CÓDIGO	SUBCATEGORÍA
1.Trabajo en equipo	TEE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación verbal ➤ Comunicación no verbal ➤ Apoyo en las tareas ➤ Parte de novedades
2. Servicio al cliente	SAC	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Solución a quejas y sugerencias ➤ Conocer la necesidad del cliente ➤ Aplicar indicadores de satisfacción
3. Resolución de conflictos	RDC	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad del empleado para resolver problemas ➤ Comunicación descendente ➤ Apoyo administración

Fuente: Universitat Rovira i Virgili España, (2016).

3.1.4 Subcategorías para creación de manual el Hotel Cumandá

3.1.4.1 Trabajo en equipo:

Aplicación: El Hotel Cumandá debe fomentar el trabajo en equipo de las 3 personas que hacen parte del área recepción.

- **Comunicación verbal:** La comunicación verbal también llamada comunicación oral, tiene la capacidad de utilizar la voz para expresar lo que se siente o piensa a través de las palabras; los gestos y todos los recursos de expresividad de movimientos del hablante forman parte de aquello que inconscientemente acompaña a nuestras palabras pero que son comunicación no verbal.
- **Comunicación no verbal:** La comunicación no verbal se refiere a todas aquellas señas o señales relacionadas con la situación de comunicación que no son palabras escritas u orales”.
- **Apoyo en las tareas:** Todo el personal de recepción debe comunicarse de forma asertiva utilizando las palabras correctas a la hora de comunicarse con el fin de cultivar las mejores relaciones interpersonales lo cual también mejora el clima organizacional.
- **Parte de novedades:** Reporte de incidencias que cada recepcionista debe dejarle a su compañero de trabajo una vez haya finalizado su turno de trabajo para tener un orden y capacidad de servicio afectiva e eficiente.

Universitat Rovira i Virgili España, (2016).

3.1.4.2 Servicio al cliente:

Aplicación: Dentro de la gestión del servicio al cliente el personal de recepción debe estar orientado a dar solución a cualquier inconveniente que el cliente tenga en cualquier momento sin buscar excusas sino alternativas que satisfagan las demandas del cliente.

- **Solución a quejas y sugerencias:** Todo dependerá de la empatía y la actitud que el colaborador le ponga a las cosas no siendo negativo sino positivo siempre debe estar dispuesto a recibir la queja como algo normal del diario vivir dentro del hotel y aceptar algún tipo de corrección con el fin de mejorar la calidad del servicio.
- **Satisfacción a la necesidad al cliente:** Se debe entender la satisfacción del cliente como uno de los procesos fundamentales de la empresa e integrarlo dentro del sistema de gestión de la organización, de forma que se garantice su aplicación.
- **Aplicar indicadores de satisfacción:** Se deben realizar encuestas en las cuales se priorice las escalas de medición del servicio de las instalaciones, personal, e infraestructura de la empresa de manera que evolucione en la calidad de los servicios prestados

3.1.4.3 Resolución de conflictos:

Aplicación: El empoderamiento del personal de parte del gerente traerá muchos frutos ya que se espera que los colaboradores sean capaces de tomar decisiones en correspondencia al grado de comunicación y retroalimentación con los mandos superiores.

- **Personal capacitado para dar soluciones:**
- **Comunicación ascendente:** La comunicación ascendente es aquella que, al contrario de la descendente, se da desde los niveles jerárquicos más bajos de la organización hacia los niveles más altos. Este flujo de comunicación permite que los colaboradores trabajen de manera pro activa en la toma de decisiones y participen de manera constante en la creación e innovación de la organización. Hay quienes consideran que la comunicación ascendente es indispensable pues desde aquí se habla de retroalimentación constante y se fundamenta el conocimiento mutuo de pensamientos y acciones.
- **Percepción del cliente:** La percepción del cliente es uno de los indicadores más difíciles de medir para ello se debe identificar que preguntas realizar al cliente para obtener resultados más concretos de manera que se puedan utilizar los resultados para realizar las mejoras necesarias.

3.1.5 Matriz EFI Hotel Cumandá

La matriz de evaluación de los factores externos (EFE) permite a los estrategas resumir y evaluar información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, jurídica, tecnológica y competitiva. La elaboración de una Matriz EFE consta de cinco pasos.

Tabla 6 Matriz EFI Hotel Cumandá

Factores críticos para el éxito	Peso	Calificación	Total ponderado
Fortalezas			
1. Ubicación Centro Histórico	.010	3	.40
2. Infraestructura del hotel remodelada recientemente	.020	3	.60
3. Salón de eventos bien equipado	.08	4	.32
4. Fuerte posicionamiento web	.08	3	.24
5. Servicios complementarios de primera mano	.04	3	.12
Debilidades			
1. Pocos clientes fidelizados en la ciudad de Quito.	.020	2	.10
2. Baja rentabilidad de la empresa	.15	1	.15
3. Falta de sistema para la administración estratégica	.05	1	.010
4. Poca oportunidad para profesionales en hotelería	.05	1	.010
5. Expansión lenta	.05	1	.05
Total	1.00		2.10

Fuente: Metzger & Donaire, 2007.

Este análisis refleja la fragilidad interna de la empresa en cuanto a la poca inclusión de profesionales de hotelería y la baja rentabilidad de la empresa se debido a la ausencia de planificación estratégica en el área administrativa lo que afecta todo la estructura empresarial.

3.1.6 MATRIZ EFE Hotel Cumandá

Un paso resumido para realizar una auditoría interna de la administración estratégica consiste en constituir una matriz EFI. Este instrumento sirve para formular estrategias además resume y evalúa las fuerzas y debilidades más importantes dentro de las áreas funcionales de un negocio y ofrece una base para identificar y evaluar las relaciones entre dichas áreas.

Tabla 7 Matriz EFE Hotel Cumandá

Factores determinantes del Éxito	Peso	Calificación	Peso Ponderado
<i>Oportunidades</i>			
1. Unificación del sector hotelero de la ciudad de Quito.	.08	3	.24
2. Promoción estratégica a través del centro recreativo Cumandá	.06	2	.12
3. Mano de obra barata por los afectos de la migración hacia Ecuador.	.11	1	.11
4. Políticas de estado que beneficien las pymes.	.14	4	.56
5. Crecimiento del turismo en Ecuador	.09	4	.36
<i>Amenazas</i>			
1. Empresas que ofrecen servicios parecidos Hotel Indo América	.10	2	.20
2. El aumento de los impuestos en Ecuador	.12	4	.48
3. Poca variedad de los segmentos	.07	3	.21
4. Falta de apoyo por parte de los estamentos públicos encargados de regular la actividad turística y de alojamiento Ej.: AHOTEC (ASOCIACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR) y Quito turismo.	.13	2	.26
5. Las tasas de préstamos bancarios han aumentado en el caso de las pymes.	.10	1	.10
<i>Total</i>	1.00		2.64
<p>Nota: (1) Las calificaciones indican el grado de eficacia con que las estrategias de la empresa responden a cada factor, donde 4 = la respuesta es superior, 3 = la respuesta está por arriba de la media, 2 = la respuesta es la media y 1 = la respuesta es mala.</p> <p>(2) El total ponderado de 2.64 está por arriba de la media de 2.50.</p>			

Fuente: Metzger & Donaire, 2007, pág. 42.

CAPITULO IV: RESULTADOS E INTERPRETACIÓN

4.1 Método de recolección de datos para creación del manual

Para la recolección de los procedimientos diarios de la recepción del hotel Cumandá se utilizó el método de la observación mediante el cual se seleccionó cuáles son los procedimientos más preponderantes que conformaran el manual de procedimientos.

4.1.1 Fichas de observación

Recepcionista (1):

Tabla 8 Ficha de observación Hotel Cumandá

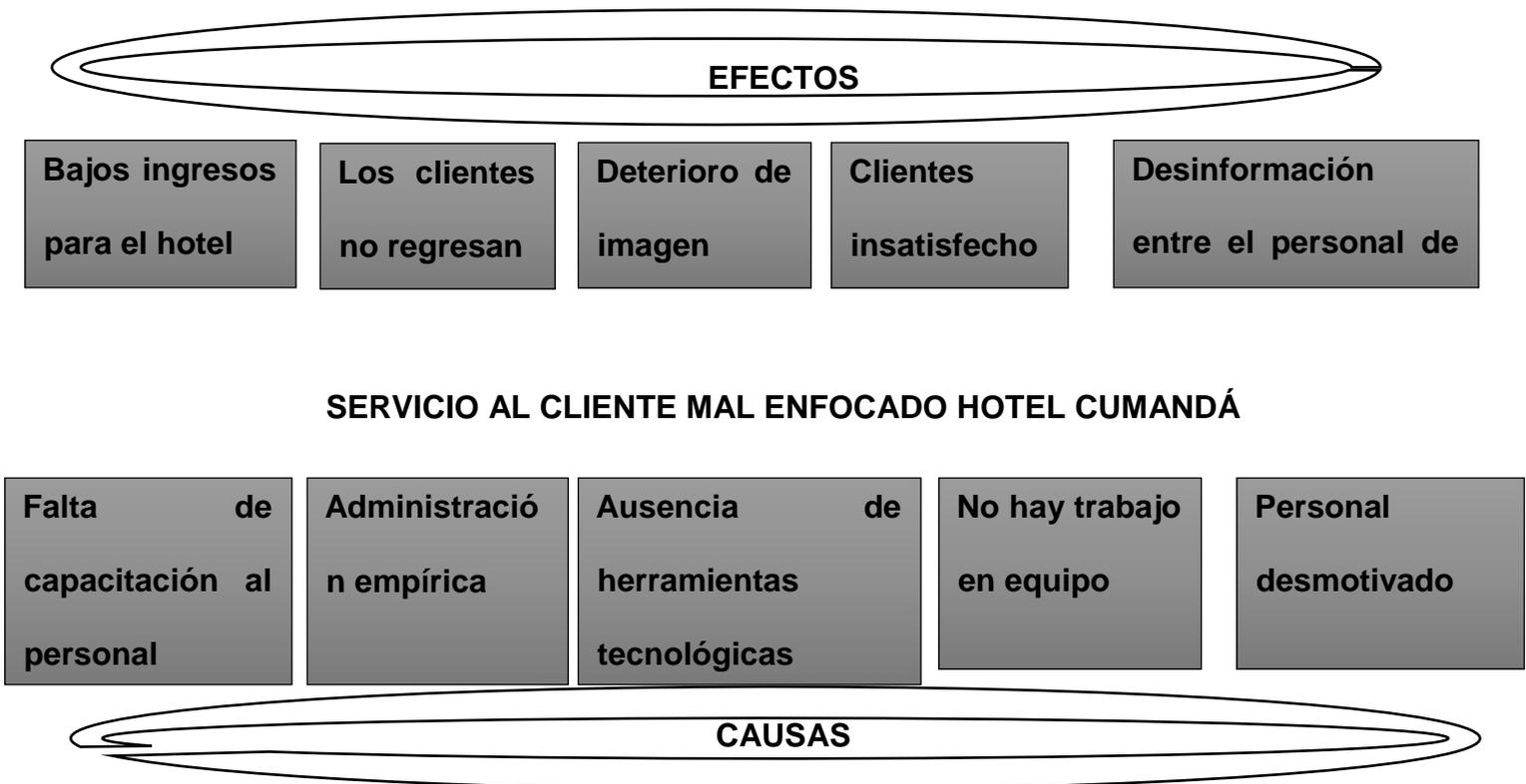
Foto	Nombre: Blanca López		Turno: # 1	Jornada: Mañana	
	Edad: 26 años				
	Sexo: Femenino		Horario: 7:am-2pm	Experiencia laboral: 4 años	
	Puesto: Recepcionista				
Actividad: <i>Check In</i>					
Restricciones del proceso: Falta de empatía para con el cliente.		Tiempo: 7 minutos			
		Resultados: Calificación del 1 al 5 en el orden lógico.			
		Muy malo	Malo	Regular X	Bueno
Observaciones: Siempre que el cliente arriba al hotel se debe parar de su silla y debe recibirle con una calidad bienvenida logrando que el proceso sea entretenido y ágil.					

Fuente: Hernández Sampieri, 2013.

4.1.2 Árbol de problemas Hotel Cumandá

Definición: Es una técnica participativa que ayuda a desarrollar ideas creativas para identificar el problema y organizar la información recolectada, generando un modelo de relaciones causales que lo explica.

Gráfico 5 Árbol de problemas Hotel Cumandá



Fuente: Conciencia Tecnológica, 2015.

4.1.3 Indicador de satisfacción del cliente

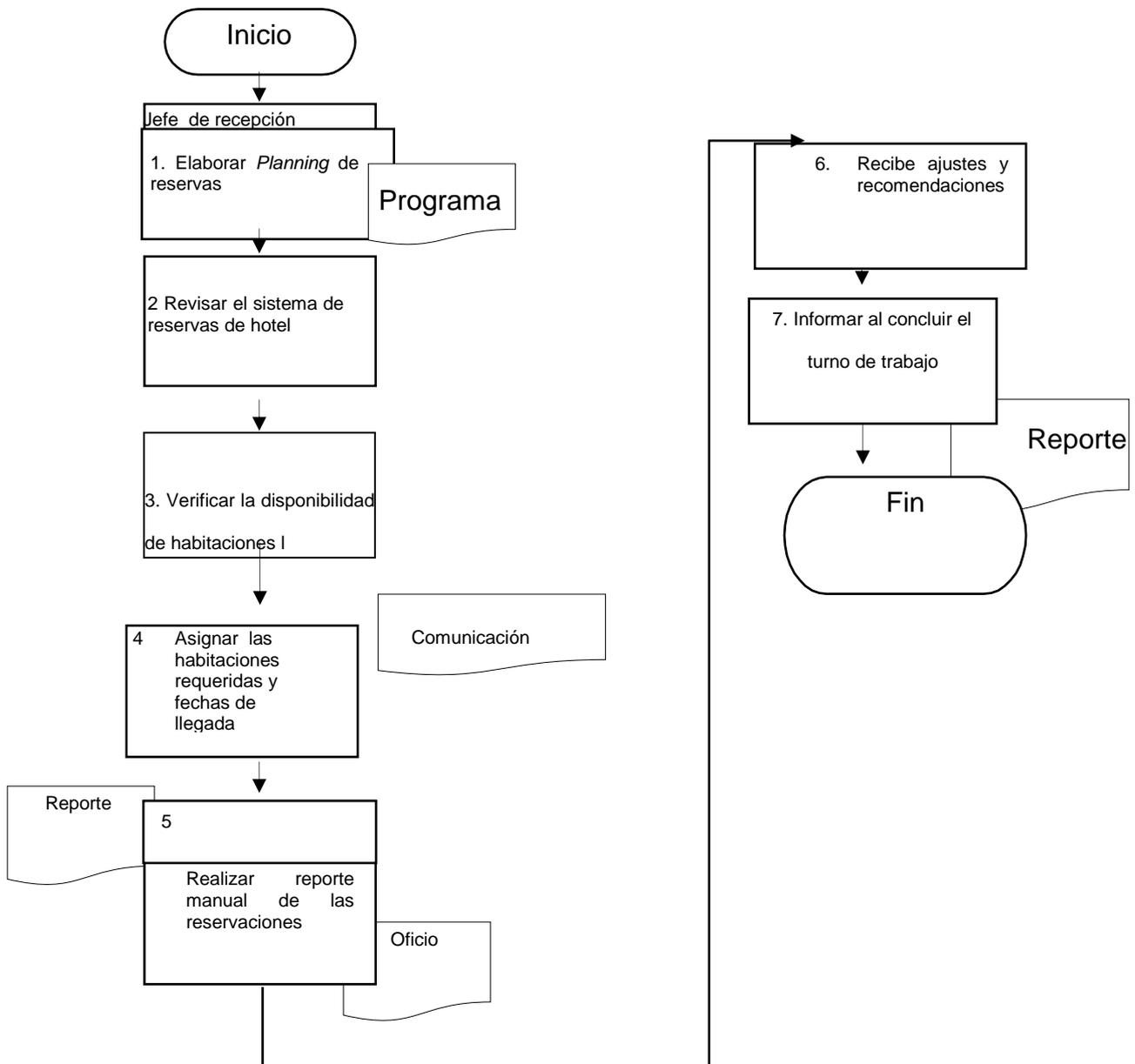
Tabla 9 Indicador de satisfacción del cliente

	<u>Hotel Cumandá</u>		<u>Código</u> <u>SAC (Servicio al cliente).</u>
	<u>Medición de la satisfacción del cliente</u>		<u>Página :1 de 1</u>
	<u>Proceso:</u> Quejas y sugerencias		
<u>Eficiencia:</u>	<u>Eficacia:</u>	<u>Efectividad : x</u>	
<u>Responsable:</u> Recepcionista			
<u>Objetivo</u>			
Medir la satisfacción del cliente respecto de soluciones a quejas y atención a sugerencias realizadas por el cliente.			
<u>Escala:</u> Porcentaje	<u>Frecuencia</u>		
	<u>Recolección:</u> Semestral	<u>Revisión:</u> Semestral	
<u>Excelente :</u> 90%	<u>Formula:</u> $(\text{Total de clientes satisfechos} + \text{total de clientes insatisfechos}) / \text{total de clientes.}$		
<u>Bueno:</u> 80%			
<u>Regular:</u> 70%			
<u>Malo:</u> 50%			
<u>Observaciones:</u>			

Fuente: Norma técnica, Chile

4.1.4 Modelo de Manual de Procedimientos para el área de recepción del Hotel Cumandá en el sector Centro Histórico De Quito.

Gráfico 6 Modelo del flujo grama para el manual



4.1.3 Presentación del “Manual de Procedimiento para el área de recepción del hotel Cumandá en el sector centro histórico de Quito.

Este manual se centrara en documentar los procedimientos esenciales que según la investigación presente son los más repetitivos en el área de recepción del hotel Cumandá.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREÁ DE RECEPCIÓN

HOTEL CUMANDÁ

RESUMEN

El presente trabajo pretende ofrecer una herramienta de capacitación y orientación en las tareas que se realizan a diario dentro de las instalaciones del Hotel Cumandá en este caso específico se trabajara en el área de recepción. Este manual de procedimientos guiará al personal de recepción a realizar una adecuada ejecución de los procedimientos operativos del hotel.

El principal enfoque de cada uno de los procedimientos que se documentaran será fidelizar por medio del servicio a cada uno de los clientes que frecuenten el Hotel Cumandá, también se espera que el personal de recepción pueda extraer la esencia de este trabajo con el fin de crear estándares de servicio al cliente.

ABSTRACT

This document aims to offer a tool of capacitation in the tasks that are made inside of the Cumandá Hotel installations in this case specific will be in the reception area. This procedures manual will guide to all employees of the reception to do a right execution in each one operative procedures in the hotel.

The focus principal of each one of the procedures that to be documented, will be loyalty to each one of the costumers who frequent Cumandá Hotel through of service, also we hope that reception employees can take essence of this job in order of create standards of service to costumer.

4.1.4 Historia del Hotel Cumandá

El hotel fue fundado hace 30 años por el señor SEGUNDO PILLAJO. Su surgimiento se remonta al Quito colonial de la apoca. Vivió sus mejores momentos cuando aún el terminal Cumandá estaba vigente, pero después de su traslado hacia Quitumbe, el hotel perdió sus clientes y su personal. Además perdió grandes ingresos lo que casi lo que lleva al cierre temporal pero se logró mantener y por el momento funciona con 5 empleados aproximadamente.

4.1.4.1 Misión

El Hotel Cumandá es una empresa que brinda servicios de alojamiento a un segmento de clientes nacionales y extranjeros se caracteriza por la modernidad de sus instalaciones y servicios además cuenta con personal calificado que trabaja día a día para generar un ambiente de confort y excelencia.

4.1.4.2 Visión

El Hotel Cumandá se proyecta para el 2020 ser uno de los mejores establecimientos hoteleros del centro de Quito, apoyado en la constante innovación de las instalaciones, personal y servicios. Con el propósito de satisfacer las expectativas y enriquecer la experiencia del cliente.

4.1.4.3 Objetivos empresariales

- ✓ Basado en estrategias de marketing cuyo principal foco son los segmentos nacionales y extranjeros en un plazo de 2 años se proyecta a captar este nuevo segmento de mercado.
- ✓ Generar ingresos anuales por más de 20.000 dólares en ventas brutas
- ✓ Crear programas de fidelización o royalty en un plazo de 1 año
- ✓ Implementar indicadores de satisfacción en un plazo de 6 meses del presente año
- ✓ Reactivar convenios con agencias de viajes en un plazo de un 1 año
- ✓ Lograr convenios con el municipio para enviar a los huéspedes al centro de recreación Cumandá por una tarifa pre acordado.

4.1.4.4 Valores corporativos

- ✓ **Puntualidad:** Todos los colaboradores que trabajen en esta empresa deberán cumplir a cabalidad con los horarios designados en caso contrario debe existir una justificación registrada o escrita.
- ✓ **Honestidad:** Debido a que somos una empresa que genera valores monetarios se espera que cada persona que labora en el hotel cuide la imagen de la empresa en toda su manera de proceder teniendo en cuenta la integridad de la misma.
- ✓ **Responsabilidad:** Ya que somos una empresa que vende servicios de consumo inmediato es necesario que cada colaborador aporte excelencia y total entrega a la hora de prestar los servicios del hotel a cada uno de los huéspedes que nos visiten además que siempre den lo mejor de sí a nuestros huéspedes.

4.1.4.5 Identificación

Este documento está basado en una investigación previa realizada en el Hotel Cumandá la cual arrojó como resultado los procedimientos más preponderantes a tomar en cuenta en este manual. Con esto no se quiere decir que los procedimientos que no se encuentren en este manual sean de menor relevancia sino que este manual está enfocado para un hotel de 2 estrellas por ello contendrá los procedimientos más esenciales. Con el fin de ejecutar una adecuada gestión del servicio al cliente en la recepción del Hotel Cumandá así que este manual contendrá los siguientes procedimientos:

4.1.4.6 Definición del puesto Hotel Cumandá

En los establecimientos hoteleros, los recepcionistas mantienen un sistema de información general del estado del hotel, su clientela, el control de entradas, salidas, habitaciones libres, ocupadas, reservas, previsiones etc. Para ello, elaboran un esquema tradicional llamado rack, además de uno informático, así como el control, estado y copia de las llaves de todo el establecimiento. Mediante el sistema informático de gestión implementado por la empresa, elaboran y proporcionan listados de información al resto de departamentos; Cocina, (Informe cocina Maître y dirección) Pisos, (*Rooming List*) Contabilidad, Informe de producción y de Dirección, (Mano corriente) listado de previsiones, de entradas y de salidas, así como la Gestión de reservas (*Booking* mensual) y la Facturación de cargos.

4.1.4.7 Perfil del recepcionista Hotel Cumandá

El recepcionista para hotel Cumandá debe contar con las siguientes características de personalidad:

- ✓ Buena memoria a corto y largo plazo
- ✓ Organizado
- ✓ Puntual
- ✓ Apto para el trabajo bajo presión
- ✓ Facilidad de palabra
- ✓ Manejo de un léxico moderado
- ✓ Orientado a seguir ordenes
- ✓ Sinérgico

4.1.4.8 Competencias laborales

- ✓ Tecnólogo en hotelería
- ✓ Manejo de inglés básico
- ✓ Manejo de matemática básica
- ✓ Escritura y lectura excelente
- ✓ Manejo de sistemas operativos

4.1.4.8 Manual de Procedimientos para el área de recepción



HOTEL CUMANDÁ

INICIO

PORTADA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREÁ DE RECEPCIÓN

Agosto-2018

<p>HOTEL CUMANDÁ</p> 	<p><i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECEPCIÓN</i></p>	<p>PROCEDIMIENTO: #1 BIENVENIDA AL HUÉSPED</p>
<p>ÁREA: RECEPCIÓN Y RESERVAS</p>	<p>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</p>	
<p>a) Propósito del procedimiento: La finalidad de este procedimiento es lograr que cada uno de los huéspedes que arriben al hotel Cumandá se sientan como en casa.</p> <p>b) Alcance: Este procedimiento involucra a todo el personal que labora en la recepción con el fin de crear una imagen corporativa acogedora.</p> <p>c) Referencias: Báez Casilla, Sixto. Departamento de recepción. Editorial C.E.C.S.A. 1989.</p> <p>d) Responsables: Recepcionista y bellhop</p> <p>e) Glosario: <i>Welcome</i> (bienvenido) <i>can I help you with your luggage?</i> (puedo ayudarle con su equipaje).</p> <p>f) Método de ejecución: Sonría prudentemente, haga contacto visual mientras habla con el huésped.</p>		
<p>Agosto-2018</p>	<p>Página (1)</p>	

**HOTEL
CUMANDÁ**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL
ÁREA DE RECEPCIÓN**

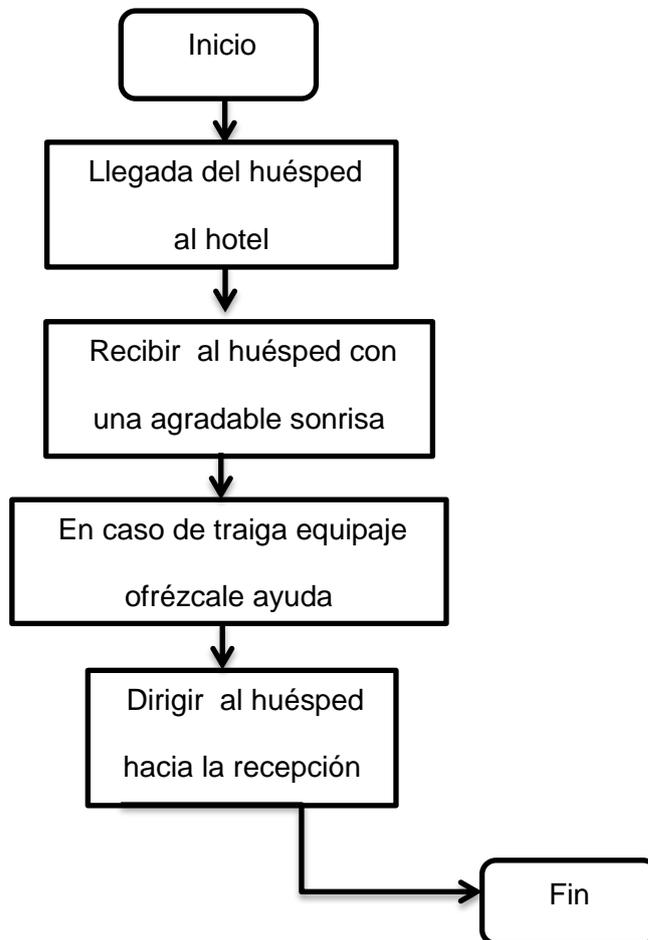
PROCEDIMIENTO:

#1

**BIENVENIDA AL
HUESPED**

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO



Agosto -2018

Pagina (2)

<p style="text-align: center;">HOTEL CUMANDÁ</p> 	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECEPCIÓN</p>	<p>PROCEDIMIENTO:</p> <div style="border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 2px 5px; margin-right: 10px;">#2</div> <p>Check in</p>
<p>ÁREA: RECEPCIÓN Y RESERVAS</p>		<p>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</p>
<p>a) Propósito del procedimiento: Realizar el <i>check in</i> del huésped, en la espera de optimizar tiempo y brindarle un buen servicio.</p> <p>b) Alcance: Este procedimiento está íntimamente relacionado con todas las áreas operativas del hotel</p> <p>c) Referencias: Báez Casilla, Sixto. Departamento de recepción. Editorial C.E.C.S.A. 1989.</p> <p>d) Responsables: Recepcionista</p> <p>e) Glosario: <i>Check in</i>(registro del huésped), <i>walk in</i> (persona que llega al hotel sin haber realizado una reserva)</p> <p>f) Método de ejecución: Escuche los requerimientos del huésped y complázcalo con educación.</p>		
<p>Agosto -2018</p>		<p>Pagina (3)</p>

HOTEL
CUMANDÁ



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL
ÁREA DE RECEPCIÓN**

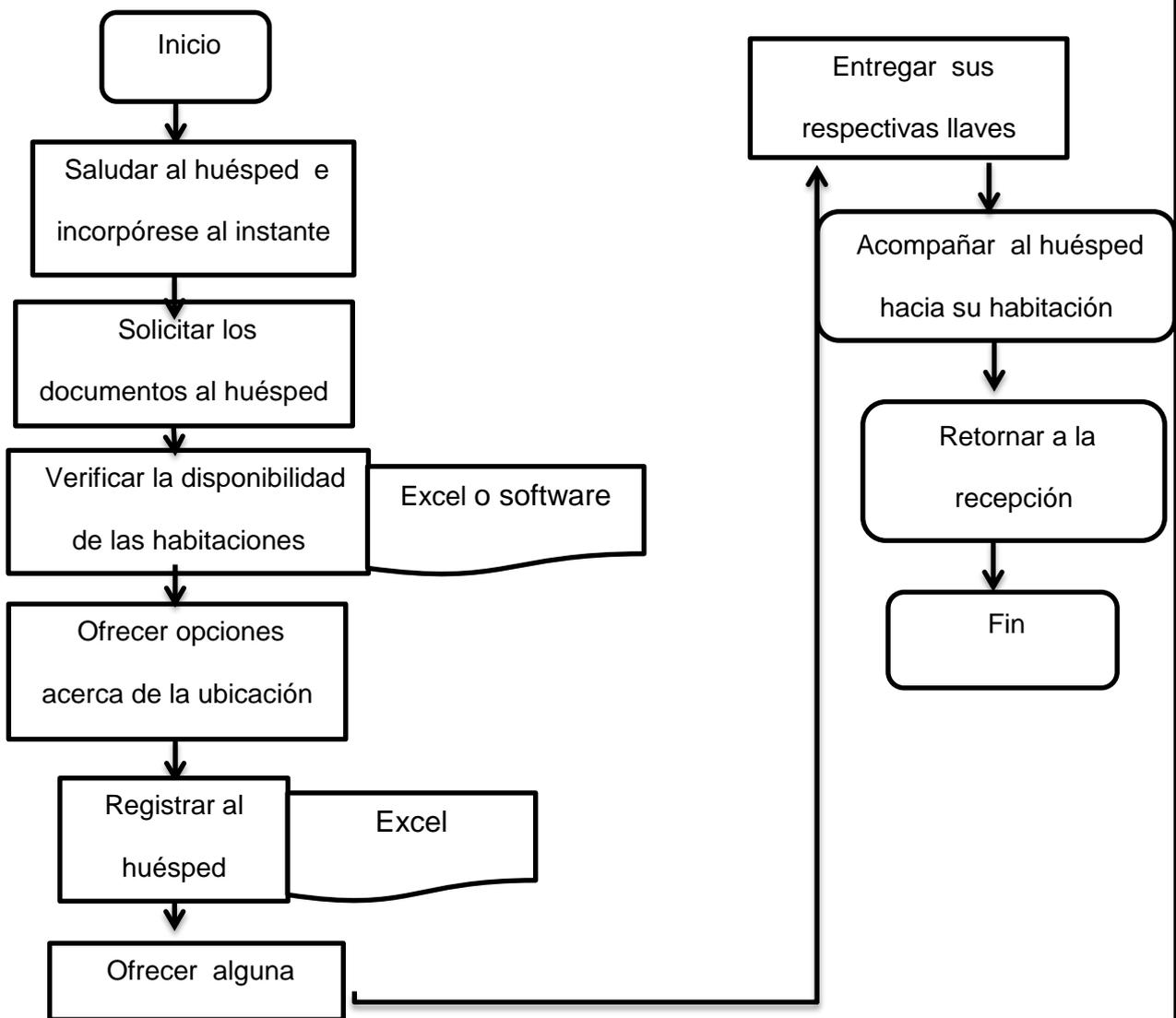
PROCEDIMIENTO:

#2

Check in

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO



Agosto -2018

Página (4)

<p>HOTEL CUMANDÁ</p> 	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECEPCIÓN</p>	<p>PROCEDIMIENTO: #3 Reservación vía- telefónica</p>
<p>ÁREA: RECEPCIÓN Y RESERVAS</p>		<p>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</p>
<p>a) Propósito del procedimiento: Ganar los potenciales huéspedes para el hotel a través de un excelente servicio al cliente.</p> <p>b) Alcance: Involucra el área de marketing y gerencia de la empresa debido a que el personal debe estar capacitado para realizar bien este proceso.</p> <p>c) Referencias: Báez Casilla, Sixto. Departamento de recepción. Editorial C.E.C.S.A. 1989.</p> <p>d) Responsables: Recepcionista ,jefe de recepción</p> <p>e) Glosario: <i>call up</i> (llamada), <i>call me</i> (llámame), <i>free</i> (gratis), <i>your bill is</i> (su cuenta es).</p> <p>f) Método de ejecución: Use un tono de voz adecuado, hable pausado registre la información y verifique la información recibida.</p>		
<p>Agosto -2018</p>		<p>Pagina (5)</p>

<p>HOTEL CUMANDÁ</p> 	<p><i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECEPCIÓN</i></p>	<p>PROCEDIMIENTO: #4 <i>Check out</i></p>
<p>ÁREA: RECEPCIÓN Y RESERVAS</p>		<p>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</p>
<p>a) Propósito del procedimiento: Evaluar el nivel de satisfacción del cliente mediante la implementación de un buzón de sugerencias y recomendaciones</p> <p>b) Alcance: Involucra el área de marketing y gerencia de la empresa porque se debe proyectar una imagen de buen servicio.</p> <p>c) Referencias: Báez Casilla, Sixto. Departamento de recepción. Editorial C.E.C.S.A. 1989.</p> <p>d) Responsables: Recepcionista ,jefe de recepción</p> <p>e) Glosario: <i>check out</i> (salida Del huésped), <i>do you have any complaint?</i> (tiene alguna queja Sr o Sra.)</p> <p>f) Método de ejecución: Reciba la llaves de la habitación y sugiera al cliente llenar la ficha de satisfacción ,infórmele que será breve</p>		
<p>Agosto -2018</p>		<p>Pagina (7)</p>

HOTEL
CUMANDÁ



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL
ÁREA DE RECEPCIÓN**

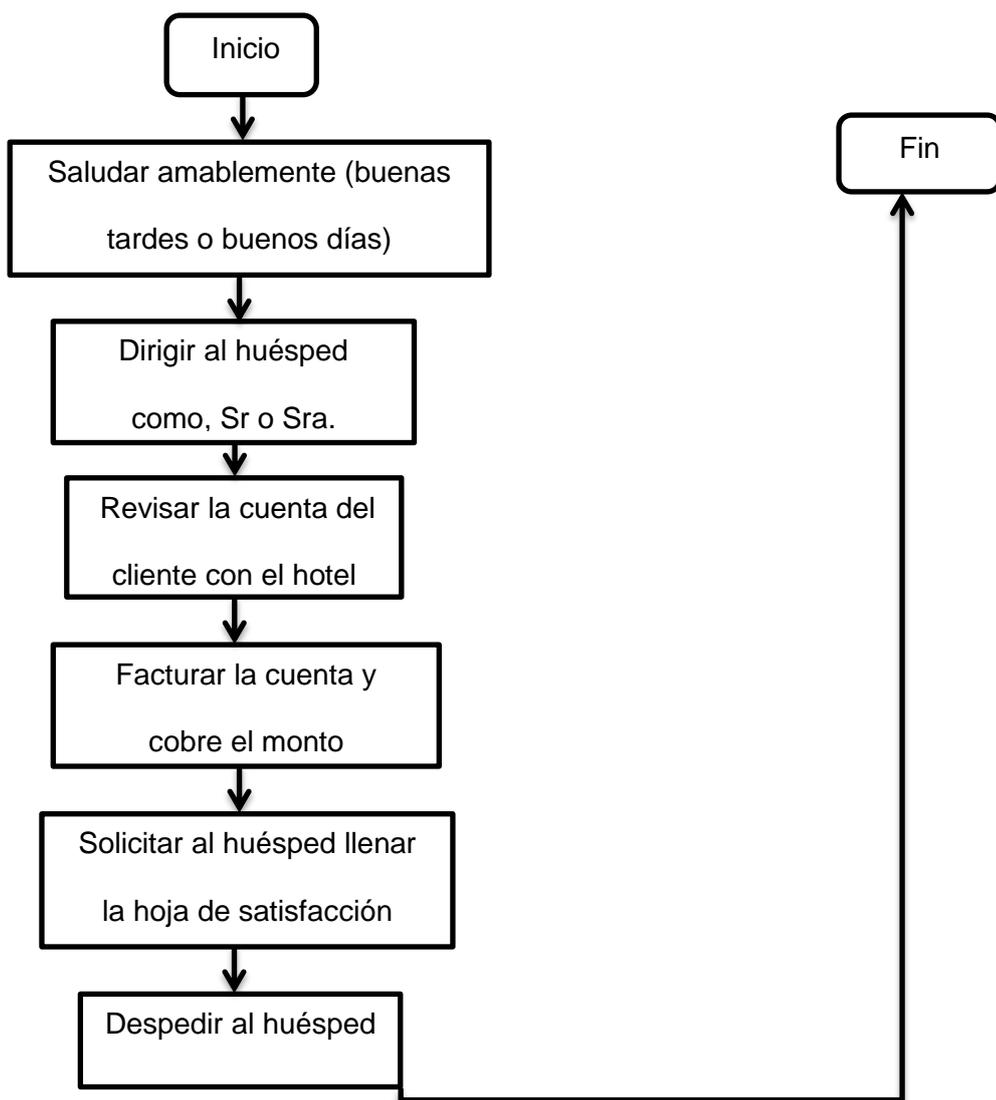
PROCEDIMIENTO:

#4

Check out

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO



Agosto -2018

Página (8)

<p>HOTEL CUMANDÁ</p> 	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECEPCIÓN</p>	<p>#5 PROCEDIMIENTO: O: <i>Métodos de pago (efectivo o tarjeta de crédito).</i></p>
<p>ÁREA: RECEPCIÓN Y RESERVAS</p>		<p>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</p>
<p>a) Propósito del procedimiento: Ofrecer los métodos de pago más frecuentes en las gestión del hotel</p> <p>b) Alcance: Gerencia tiene la responsabilidad de proveer un <i>datafast</i></p> <p>c) Referencias: Báez Casilla, Sixto. Departamento de recepción. Editorial C.E.C.S.A. 1989.</p> <p>d) Responsables: Recepcionista ,administradora</p> <p>e) Glosario: <i>Credit card</i>(tarjeta de crédito), <i>debit car</i>(tarjeta de débito) <i>cash</i> (pago en afectivo).</p> <p>f) Método de ejecución: verifique el estado de cuenta del cliente, y también verifique la validez de los billetes</p>		
<p>Agosto -2018</p>		<p>Pagina (9)</p>

HOTEL
CUMANDÁ



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL
ÁREA DE RECEPCIÓN**

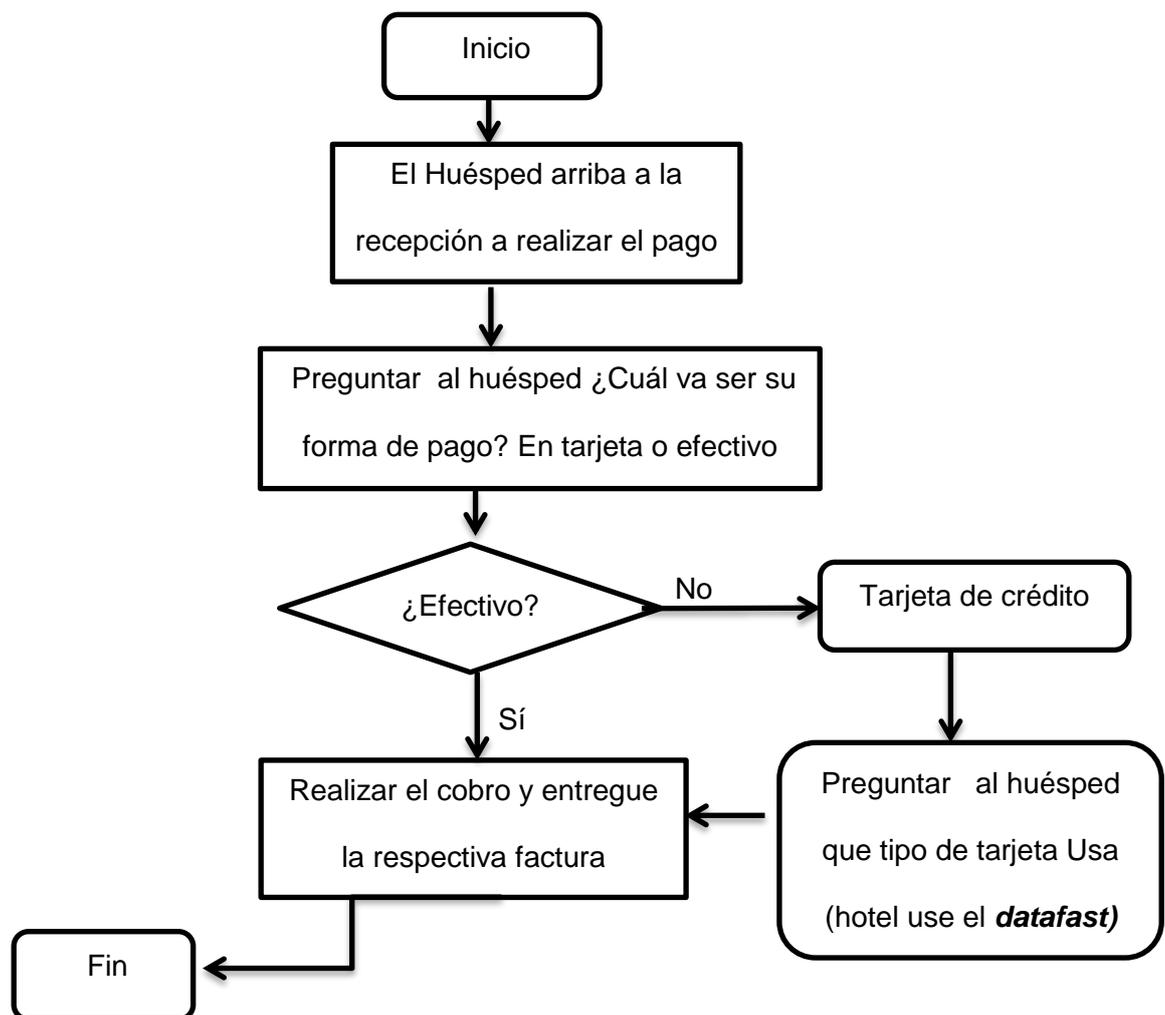
PROCEDIMIENTO:

#5

**Métodos de pago (efectivo
o tarjeta de crédito).**

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO



Agosto -2018

Página (10)

<p>HOTEL CUMANDÁ</p> 	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECEPCIÓN</p>	<p>PROCEDIMIENTO: #6 <i>Atención a quejas y sugerencias</i></p>
<p>ÁREA: RECEPCIÓN Y RESERVAS</p>	<p>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</p>	
<p>a) Propósito del procedimiento: Lograr que los clientes se marchen satisfechos con su estadía en el hotel y se sientan valorados por la compañía.</p> <p>b) Alcance: Por ser uno de los procedimientos más importantes involucra a todas las áreas del hotel tanto administrativas como operativas.</p> <p>c) Referencias: Báez Casilla, Sixto. Departamento de recepción. Editorial C.E.C.S.A. 1989.</p> <p>d) Responsables: Recepcionista ,administradora ,camareras</p> <p>e) Glosario: <i>Clean my room</i>(limpie mi habitación),<i>too much noise</i>(demasiado ruido),<i>breakfast</i>(desayuno)</p> <p>f) Método de ejecución: Reciba la queja y busque una solución pídale paciencia al huésped, en caso de ser grave remítase a la administradora</p>		
<p>Agosto -2018</p>		<p>Pagina (11)</p>

HOTEL
CUMANDÁ



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL
ÁREA DE RECEPCIÓN**

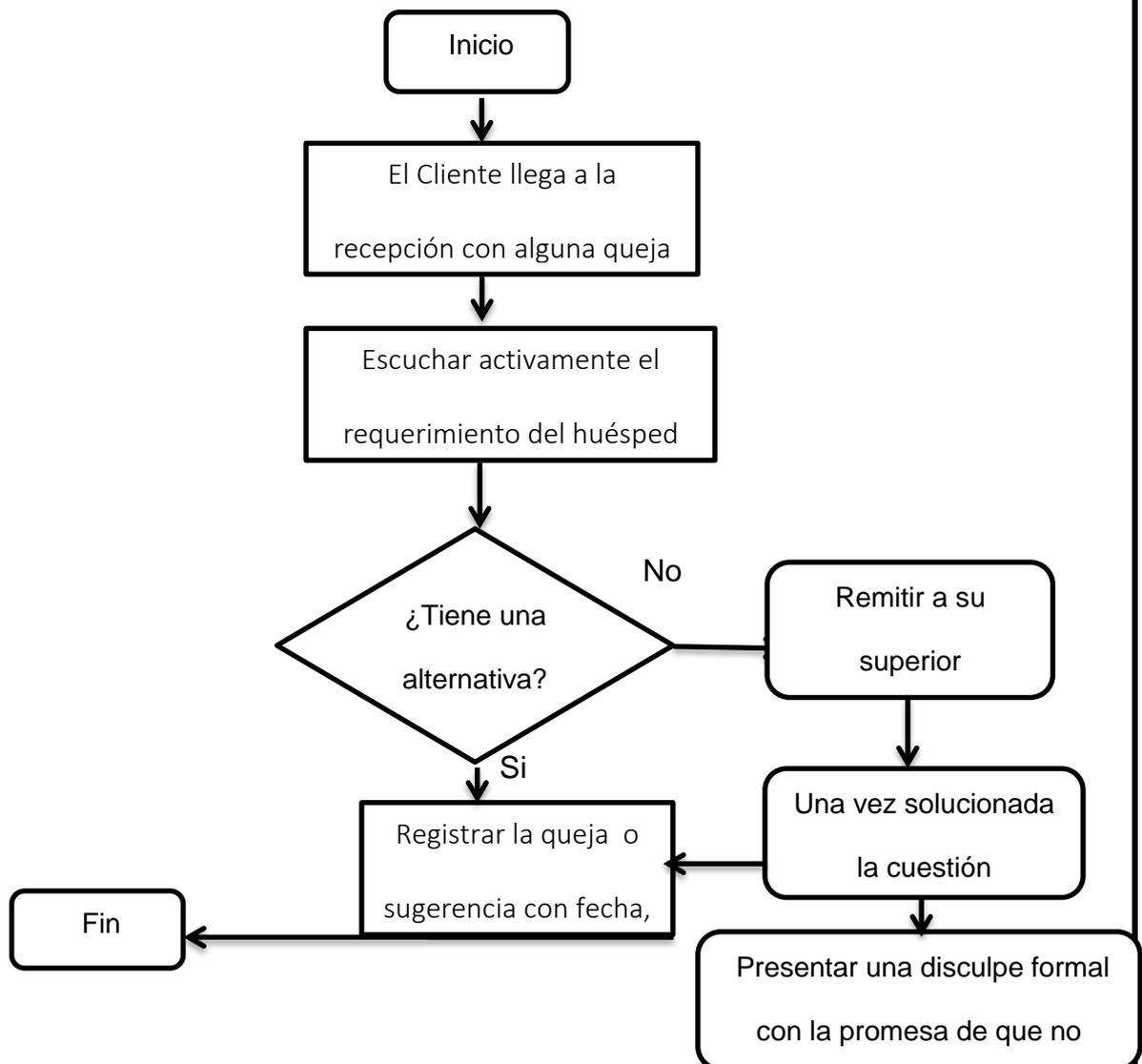
PROCEDIMIENTO:

#6

**Atención a quejas y
sugerencias**

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO



Agosto -2018

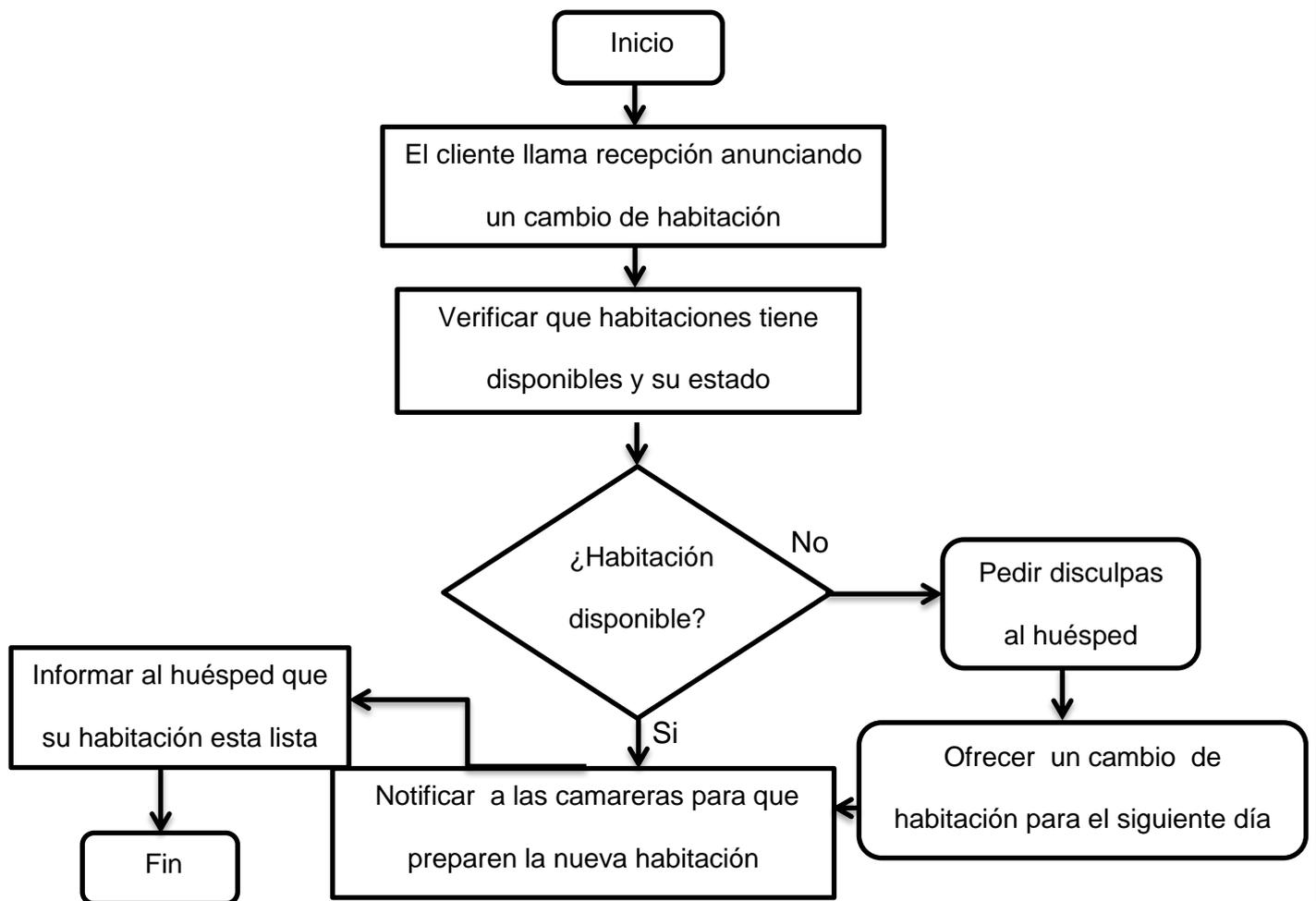
Página (12)

<p>HOTEL CUMANDÁ</p> 	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECEPCIÓN</p>	<p>PROCEDIMIENTO: #7 Cambio de habitación</p>
<p>ÁREA: RECEPCIÓN Y RESERVAS</p>		<p>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</p>
<p>a) Propósito del procedimiento: Este procedimiento tiene como fin realizar un cambio de habitación de manera organizada y ágil para la comodidad del huésped.</p> <p>b) Alcance: El área de recepción y reservas juntamente como las camareras deben tener una comunicación asertiva.</p> <p>c) Referencias: Báez Casilla, Sixto. Departamento de recepción. Editorial C.E.C.S.A. 1989.</p> <p>d) Responsables: Recepcionista ,camareras</p> <p>e) Glosario: <i>Changed of room</i> (cambio de habitación).</p> <p>f) Método de ejecución: Reciba la queja y busque solución pídale paciencia al huésped, en caso de ser grave remítase a la administradora</p>		
<p>Agosto -2018</p>		<p>Pagina (13)</p>



DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO



<p>HOTEL CUMANDÁ</p> 	<p><i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECEPCIÓN</i></p>	<p>PROCEDIMIENTO: #8 <i>Estado de la habitación</i></p>
<p>ÁREA: RECEPCIÓN Y RESERVAS</p>		<p>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</p>
<p>a) Propósito del procedimiento: Se espera que todos los recepcionistas posean el conocimiento de cómo reportar el estado de una habitación para evitar errores.</p> <p>b) Alcance: El área de recepción y reservas juntamente como las camareras deben evitar vender habitaciones en un estado equivoco ejemplo: averiada(a).</p> <p>c) Referencias: Báez Casilla, Sixto. Departamento de recepción. Editorial C.E.C.S.A. 1989.</p> <p>d) Responsables: Recepcionista ,camareras,administradora</p> <p>e) Glosario: habitación dañada (<i>damaged room</i>).habitación vacía (<i>empty room</i>), habitación reservada (<i>reserved room</i>), habitación ocupada (<i>occupied room</i>).</p> <p>f) Método de ejecución: Identifique los códigos para cada estado de la habitación con el fin de realizar una adecuada gestión en la venta de las habitaciones. 0</p>		
<p>Agosto -2018</p>		<p>Pagina (15)</p>

HOTEL
CUMANDÁ



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL
ÁREA DE RECEPCIÓN**

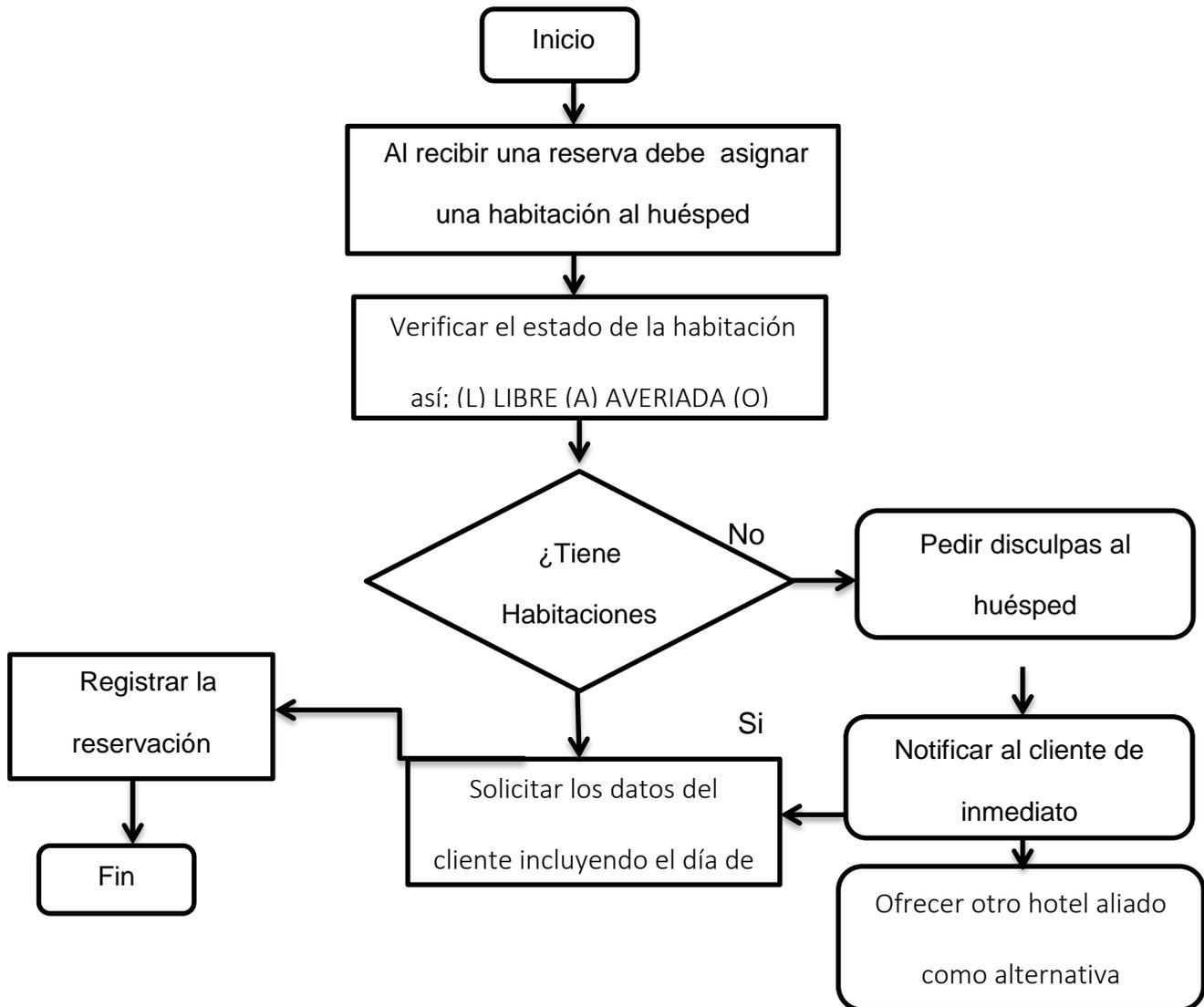
PROCEDIMIENTO:

#8

Cambio de habitación

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO



Agosto -2018

Página (16)

<p>HOTEL CUMANDÁ</p> 	<p><i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECEPCIÓN</i></p>	<p>PROCEDIMIENTO: #9 Expulsión de persona sospechosa o Extraña</p>
<p>ÁREA: RECEPCIÓN Y RESERVAS</p>	<p>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</p>	
<p>a) Propósito del procedimiento: Por medio de este procedimiento se espera que el recepcionista sepa reaccionar ante el ingreso de alguna persona que afecte la integridad del personal o de los huéspedes que se encuentren en el hotel.</p> <p>b) Alcance: Un guardia de seguridad o <i>bellhop</i> será el encargado que llevar a cabo esta tarea y en caso de no contar con ninguno de los anteriores el recepcionista deberá ejecutarlo.</p> <p>c) Referencias: Báez Casilla, Sixto. Departamento de recepción. Editorial C.E.C.S.A. 1989.</p> <p>d) Responsables: Recepcionistas, <i>bellhop</i></p> <p>e) Glosario: <i>bellhop</i> (portero), strange people (persona extraña).</p> <p>f) Método de ejecución: En caso de ingrese alguna persona sospechosa actuar con cautela si la situación se sale de control llamar a la policía.</p>		
<p>Agosto -2018</p>	<p>Pagina (17)</p>	

HOTEL
CUMANDÁ



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA
DE RECEPCIÓN**

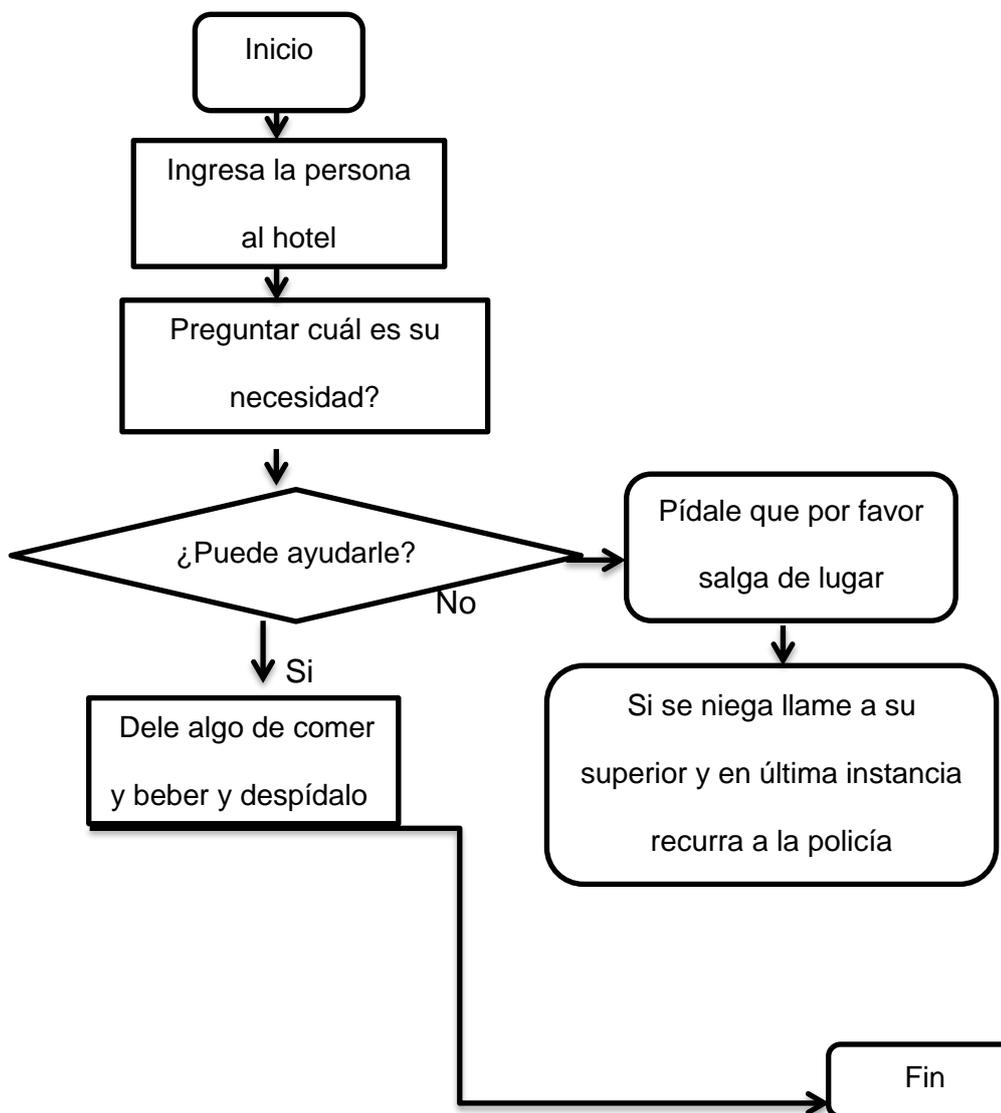
PROCEDIMIENTO:

#9

**Expulsión de persona
sospechosa o Extraña**

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO



Agosto -2018

Página (18)

<p>HOTEL CUMANDÁ</p> 	<p><i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECEPCIÓN</i></p>	<p>#10 PROCEDIMIENTO: <i>Reporte de calificación del servicio al cliente</i></p>
<p>ÁREA: RECEPCIÓN Y RESERVAS</p>	<p>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</p>	
<p>a) Propósito del procedimiento: Llevar un control y respectivo balance de la satisfacción del cliente con el fin de aplicar correctivos para mejora del servicio.</p> <p>b) Alcance: involucra a todo el personal del hotel tanto administrativo como operativo quienes deberán trabajar para la experiencia del cliente sea satisfactoria.</p> <p>c) Referencias: Báez Casilla, Sixto. Departamento de recepción. Editorial C.E.C.S.A. 1989.</p> <p>d) Responsables: Todas el personal que hace parte del hotel</p> <p>e) Glosario: Customer satisfaction (Satisfacción del cliente), Quality of service (servicio de servicio). How was your stay in our hotel? ¿Como estuvo estadía en nuestro hotel?</p> <p>f) Método de ejecución: Cada persona que trabaja en hotel debe estar siempre dispuesta a dar una sonrisa y además trabajar para que el huésped este fel</p>		
<p>Agosto -2018</p>	<p>Pagina (19)</p>	

<p>HOTEL CUMANDÁ</p> 	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECEPCIÓN</p>	<p>#11 PROCEDIMIENTO: <i>Parte de novedades</i></p>
<p>ÁREA: RECEPCIÓN Y RESERVAS</p>		<p>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</p>
<p>a) Propósito del procedimiento: Cada vez que haya un cambio de turno en la recepción, es indispensable que cada uno de los recepcionistas reporte las incidencias suscitadas en su turno de trabajo.</p> <p>b) Alcance: Este reporte involucra a todo el equipo de recepción del hotel se espera que exista orden en la recepción y en los procesos que se hagan a diario.</p> <p>c) Referencias: Báez Casilla, Sixto. Departamento de recepción. Editorial C.E.C.S.A. 1989.</p> <p>d) Responsables: Recepcionistas</p> <p>e) Glosario: <i>Front desk</i> (repcionista), <i>partner</i> (compañero), <i>report</i> (reporte)</p> <p>f) Método de ejecución: Debe existir una bitácora donde se escriban manualmente las incidencias</p>		
<p>Agosto -2018</p>		<p>Pagina (21)</p>

HOTEL
CUMANDÁ



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL
ÁREA DE RECEPCIÓN**

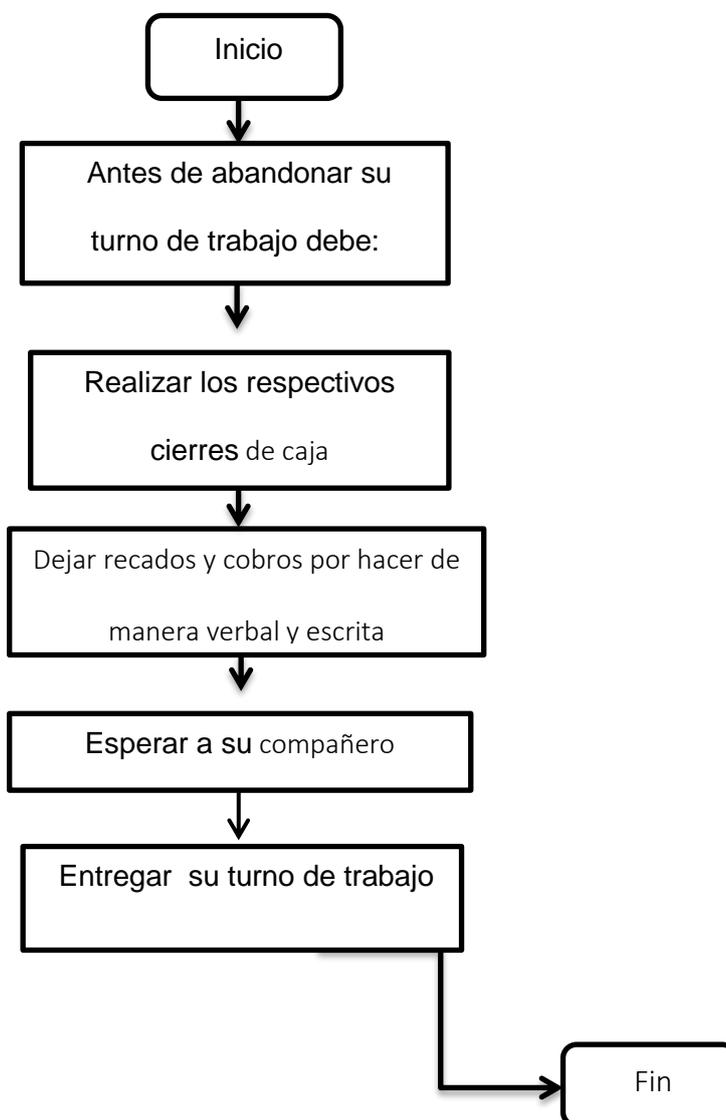
PROCEDIMIENTO:

#11

Parte de novedades

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO



Agosto -2018

Pagina (22)

<p>HOTEL CUMANDÁ</p> 	<p><i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECEPCIÓN</i></p>	<p>PROCEDIMIENTO: #12 <i>Extensión de estadía en el hotel</i></p>
<p>ÁREA: RECEPCIÓN Y RESERVAS</p>		<p>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</p>
<p>a) Propósito del procedimiento: En caso de que el huésped desee quedarse una o más noches en el establecimiento será necesario que sea un procedimiento ágil y sencillo.</p> <p>b) Alcance: Todo el personal de limpieza debe estar al tanto de ello para mantener en excelente estado la habitación en coordinación con recepción</p> <p>c) Referencias: Báez Casilla, Sixto. Departamento de recepción. Editorial C.E.C.S.A. 1989.</p> <p>d) Responsables: Recepcionistas y camareras</p> <p>e) Glosario: Housekeeper (ama de llaves),maid (camarera)</p> <p>f) Método de ejecución: Proceda con cautela priorice el trabajo en equipo y la comunicación.</p>		
<p>Agosto 2018</p>		<p>Página (23)</p>

HOTEL
CUMANDÁ



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL
ÁREA DE RECEPCIÓN**

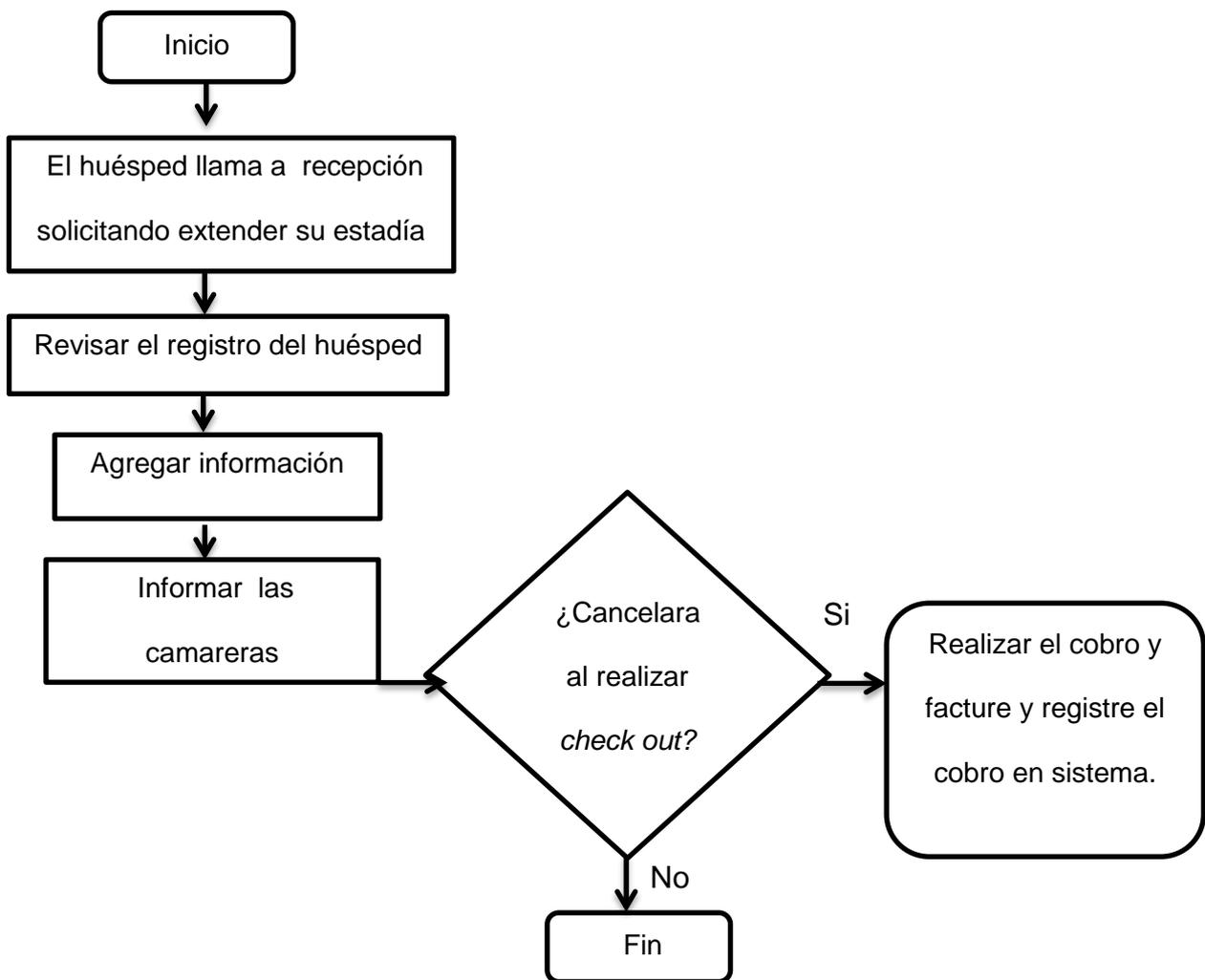
PROCEDIMIENTO:

#12

**Extensión de estadía
en el hotel**

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO



<p>HOTEL CUMANDÁ</p> 	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECEPCIÓN</p>	<p>PROCEDIMIENTO: #13 Facturación manual</p>
<p>ÁREA: RECEPCIÓN Y RESERVAS</p>	<p>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</p>	
<p>a) Propósito del procedimiento: Al momento de facturar es muy importante que eviten errores como por ejemplo el descuesto del IVA y los subtotales con el fin de no perjudicar ni al huésped ni a la empresa</p> <p>b) Alcance: Este procedimiento tiene una relación directa con la recepción y sus integrantes</p> <p>c) Referencias: Báez Casilla, Sixto. Departamento de recepción. Editorial C.E.C.S.A. 1989.</p> <p>d) Responsables: Recepcionistas</p> <p>e) Glosario: Bill please (La cuenta por favor) how many is?(cuanto es), Your sign please(su firma por favor)</p> <p>f) Método de ejecución: Al momento de facturar manualmente son frecuentes los errores para evitar esto realice la factura minuciosamente</p>		
<p>Agosto -2018</p>	<p>Pagina (25)</p>	

HOTEL
CUMANDÁ



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL
ÁREA DE RECEPCIÓN**

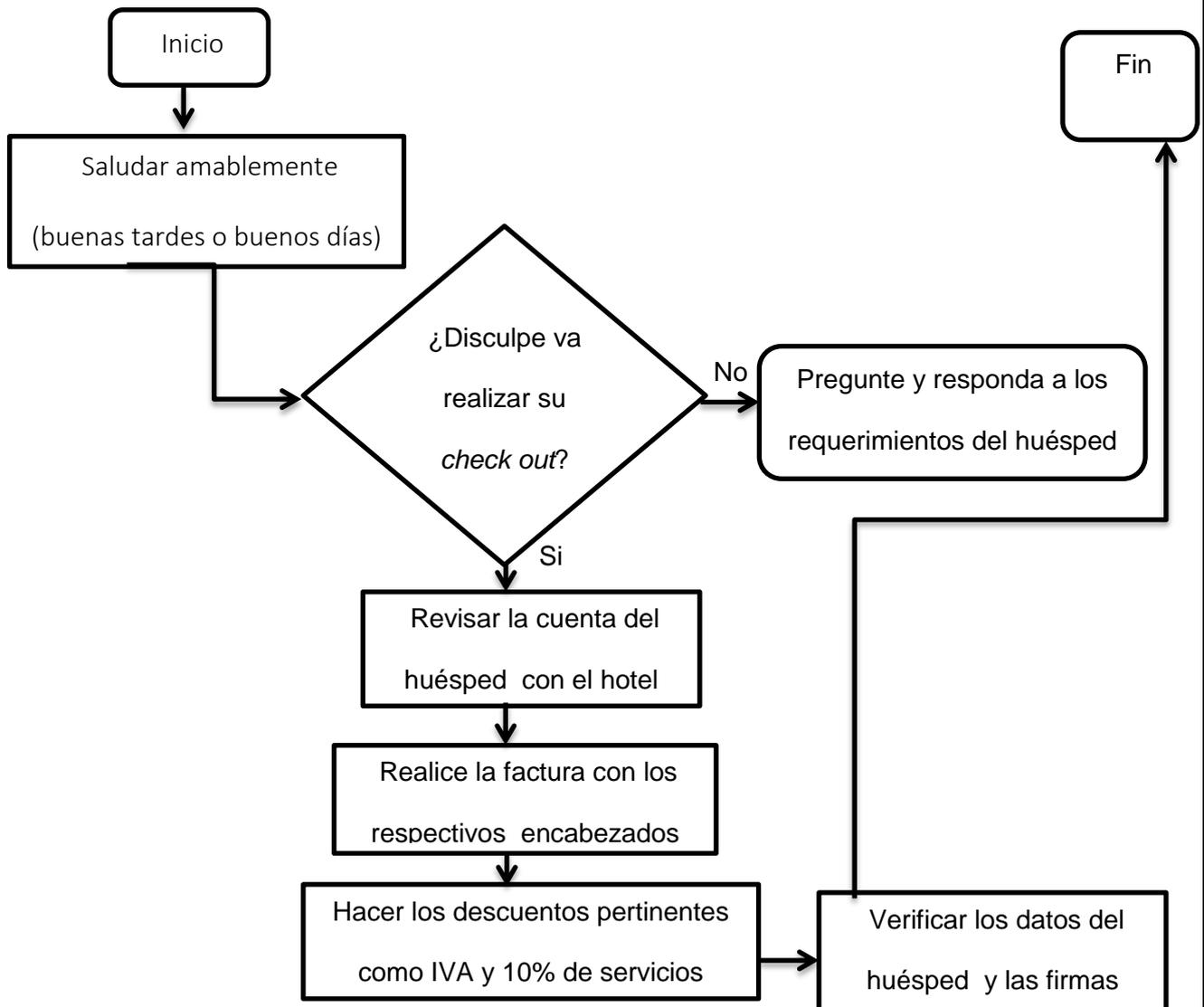
PROCEDIMIENTO:

#13

Facturación manual

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO



Agosto -2018

Pagina (26)

<p>HOTEL CUMANDÁ</p> 	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECEPCIÓN</p>	<p>PROCEDIMIENTO: #14 Envíos de e-mail marketing</p>
<p>ÁREA: RECEPCIÓN Y RESERVAS</p>		<p>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</p>
<p>a) Propósito del procedimiento: Es indispensable que cada vez que se acerquen las temporadas altas para la ciudad de Quito el hotel fidelice y mantenga a sus clientes frecuentes a través del E-mail marketing</p> <p>b) Alcance: Este procedimiento debe ser llevado a cabo por la administradora y el recepcionista</p> <p>c) Referencias: Báez Casilla, Sixto. Departamento de recepción. Editorial C.E.C.S.A. 1989.</p> <p>d) Responsables: Recepcionistas y administradora</p> <p>e) Glosario: Newsletter (hoja informativa),procedures(procedimientos) loyalty(fidelizar).</p> <p>f) Método de ejecución: Cada mes como mínimo se recomienda enviar este tipo de correo cuidando la redacción</p>		
<p>Agosto 2018</p>		<p>Pagina (27)</p>

HOTEL
CUMANDÁ



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL
ÁREA DE RECEPCIÓN**

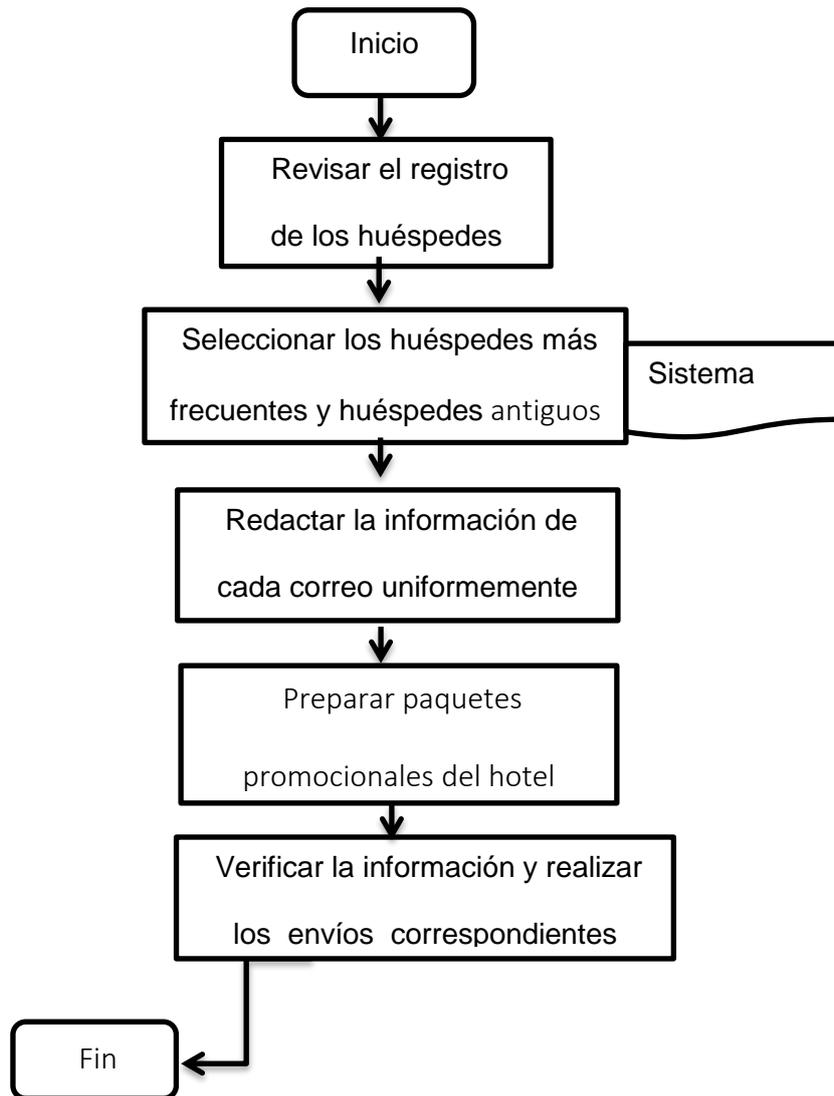
PROCEDIMIENTO:

#14

Envíos de e-mail
marketing

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO



HOTEL
CUMANDÁ



*MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL
ÁREA DE RECEPCIÓN*

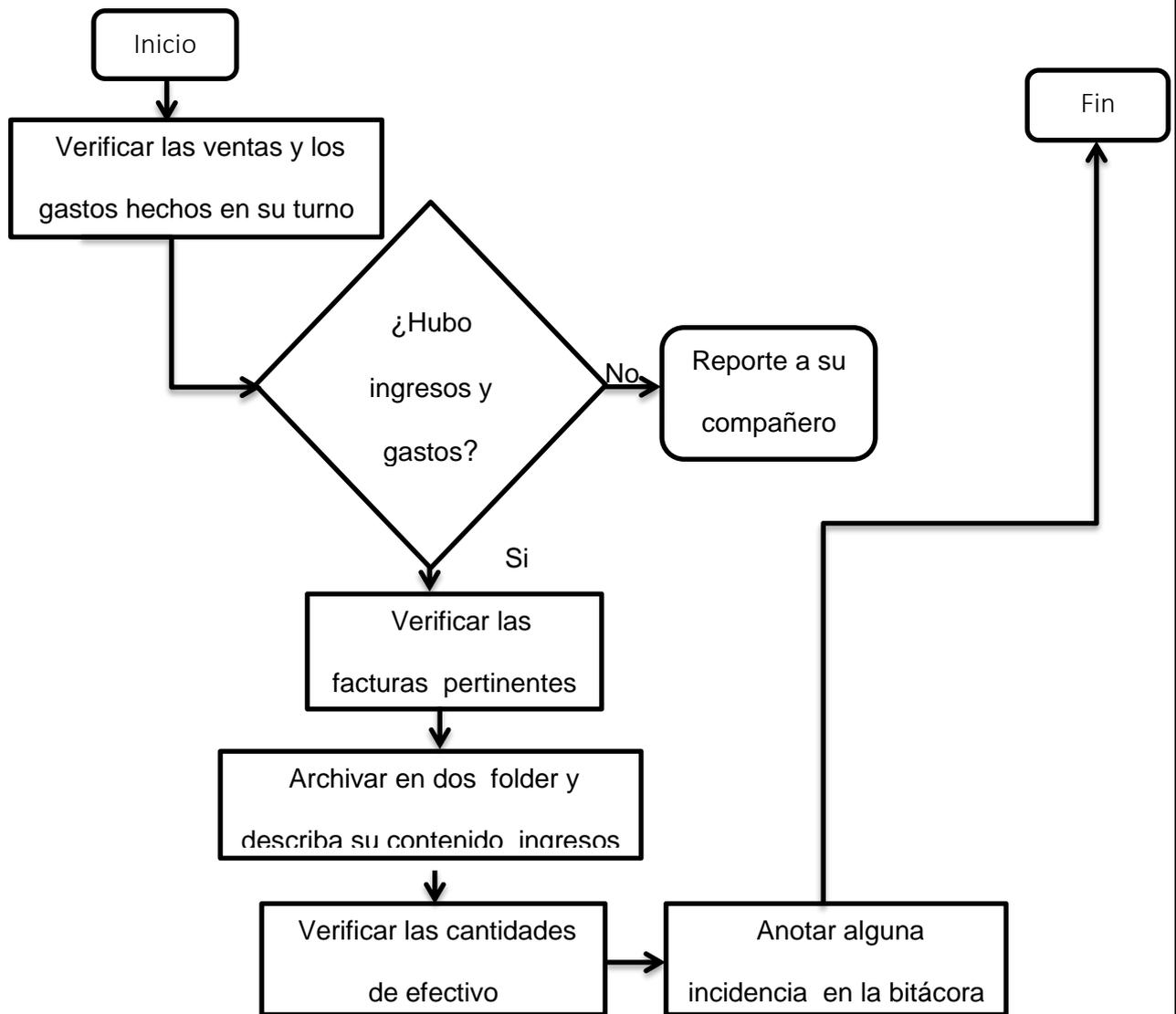
PROCEDIMIENTO:

#16

Cierre de caja

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO



Agosto -2018

Página (29)

5.1 CONCLUSIONES

Uno de los grandes retos que enfrentará el Hotel Cumandá será trabajar duro para actualizarse y adaptarse como empresa a las nuevas tendencias que demanda la hotelería moderna, principalmente con el hecho de pasar a realizar sus procesos administrativos y operaciones de forma manual a adquirir un software hotelero que le facilitara la ejecución de procesos básicos como el *check in*, *check out* y las reservaciones con la finalidad de mejorar y enriquecer las experiencias de sus clientes actuales y potenciales.

El Hotel Cumandá necesita un plan de marketing que le beneficiaria grandemente debido a que la mayoría de los hoteles del centro carecen de la infraestructura y servicios que posee el hotel Cumandá, lo cual es una ventaja al momento de competir por los clientes potenciales que arriban al centro histórico de la ciudad de Quito.

5.2 RECOMENDACIONES

Los hoteles de esta categoría no son tan reconocidos a nivel local y están casi en el olvido pero aun así el Hotel Cumandá tiene como desafío no conformarse con este manual sino que basados en este material se podrá realizar manuales operativos y administrativos que ayudaran al hotel a crear estándares de calidad tomando en cuenta que esto es un pequeño inicio en busca de la mejora continua en la gestión del hotel.

Por su ubicación privilegiada en el Centro Histórico de Quito este establecimiento podría enfocar sus esfuerzos de marketing para captar un segmento de clientes extranjeros ya que el centro de Quito es uno de los lugares turísticos emblemáticos de la ciudad, de modo que no todo es malo existen ciertas ventajas y desventajas entre estas el índice de indigencia y prostitución que consume la popularidad de los hoteles como el Cumandá que a pesar de contar con buena infraestructura se ve afectado por la dificultades para posicionarse como marca.

Se espera que este hotel será en el futuro uno de los mejores hoteles del Centro Histórico porque posee todo lo necesario para lograr posicionarse en el mercado de los cientos de hoteles que existen en la ciudad de Quito.

GLOSARIO DE TÉRMINOS:

- 1) **Flujo gramas:** Un flujograma, también denominado diagrama de flujo, es una muestra visual de una línea de pasos de acciones que implican un proceso determinado. Es decir, el flujo grama consiste en representar gráficamente, situaciones, hechos, movimientos y relaciones de todo tipo a partir de símbolos. Real Academia De Lengua Española, 2017.
- 2) **Planning de reservas:** Documento que refleja las reservas recientes del hotel y que orienta al personal a realizar los preparativos para recibir al cliente. (Corral, F 2005).
- 3) **Servicio al cliente:** El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos... (Gómez H,2006) Pag 19.
- 4) **Rooming list:** Método mediante el cual se organiza las habitaciones y su disponibilidad por medio del cual el recepcionista sabe que habitaciones puede reservar o vender. (Enciclopedia de turismo 2013).
- 5) **Procedimientos:** Los procedimientos representan la empresa de forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización. Biegler J. (1980) " (p.54).
- 6) **Parte de novedades:** Reporte de incidencias que cada recepcionista debe dejarle a su compañero de trabajo una vez haya finalizado su turno de trabajo para tener un orden y capacidad de servicio afectiva e eficiente. (Enciclopedia de turismo 2013).

7) **E-mail marketing:** es una herramienta de marketing digital que sirve para comunicarse con potenciales clientes y clientes mediante el envío de correos electrónicos. (G. Manuel, 2014).

BIBLIOGRAFÍA:

Barragán, D. R. L. (2010). *Hotelería*. México, D.F., MX: Instituto Politécnico Nacional, 422 pp.

Báez C, (2009). *Hotelería (4a. ed.)*. México, D.F., MX: Larousse - Grupo Editorial Patria, 69 pp.

Corral M, (2012). *Manual de recepción hotelera: principios técnicos: principios y técnicas*. Oviedo, ES: Septiembre Ediciones, 190 pp.

Consejo Ejecutivo (OMT) 103ª reunión, mayo (2015) en Málaga, España

Esterberg, K. (2002) *Qualitative methods in social research*. McGraw Hill, Boston, 180 pp.

Foster D, (1995). *El negocio de la hospitalidad: operaciones y manejo del departamento administrativo*. México, D.F., MX: McGraw-Hill Interamericana, 80pp.

Fincowsky F, (2009) *Organización de empresas (3ª ed)* Mcgraw-hill / interamericana editores, s.a. de c.v, 223pp.

Lerma G, (2009). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto (4a ed.)*. Bogotá, CO: Eco Ediciones, 80 pp.

Hernández S, R., Fernández, y L. Baptista. (2014). *Metodología de la investigación: (6a. ed. --.)*. México D.F.: McGraw-Hill., 237pp.

Lattin, G. W. (1996). *Administración moderna de hoteles y moteles*, Gerald W.

Lattin (1a. ed., 13a. reimp. --.). México D.F.: Trillas, 24pp.

Ministerio De Turismo, *Reglamento General de Actividades Turísticas* - Página 3

Málaga, ES: IC Editorial. 7 pp.

Norma Brasileira. ABNT Proyecto 54:001.02-002:2003 - *Turismo - Recepcionista em função polivalente* - Competencia de pessoal. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Río de Janeiro, 2003.

Oliver, R. (1981). "Measurement and evaluation of the satisfaction process in retail settings". *Journal of Retailing*, 25-48 pp.

Oh, H. (1999). "Service quality, customer satisfaction, and customer value: A holistic perspective". International Journal of Hospitality Management, 67-82 pp.

Villema E, (2003). *Técnico en Hotelería y Turismo* Editorial Cultural, Madrid España, 31pp.

Zeithaml y Parasuraman, Y Leonard (2011). *Calidad total en la gestión de servicios*. España .101pp.

FUENTES VIRTUALES:

www.booking.com/searchresults.es.html?aid

www.biamericas.com/presentaciones/2012/atencionAlCliente/tipologias-de-clientes-y-como-abordarlos.pdf

www.ghcorfu.com/manual/03100Planning.pdf

www.hoteles.com/search.do

www.revistalideres.ec/lideres/quito-sectorhotelero-crecimiento-turismo.

WWW.QUALITY--CONCEPTS.NET

www.preferente.com/enciclopedia-turismo/terminos-turisticos/rooming-list-42008

www.urv.cat/es/

www.usfq.edu.ec/sobre_la_usfq/servicios/educacion

<http://www2.unwto.org/es>

www.webs.ucm.es/info/Psyap/taller/procedimientos/sld002.

REVISTAS:

López Fernández, María Concepción. Dimensiones y medición de la calidad de servicio en empresas hoteleras. Bogotá, CO: Red Revista Colombiana de Marketing, 2006.

López, C.; Serrano, A. (2001). "Dimensiones y medición de la calidad de servicio en empresas hoteleras". Revista Colombiana de Marketing, 2(3), 1-13.

ANEXOS:

Anexo 1 Entrevista (sección I)

Objetivo:

Esta entrevista tiene como finalidad indagar y conocer las fortalezas y debilidades de los colaboradores del área de recepción del hotel Cumandá.

- 1) Cuáles son sus principales funciones dentro de la recepción, enumere al menos 5?
- 2) Que otras funciones le toca suplir aparte de su área de trabajo?
- 3) Realiza algún tipo de verificación de los procesos que se llevan en la recepción como por ejemplo: el ingreso de personas sospechosas?

Si

No

Por qué?.....

- 4) ¿Qué factores considera más importantes a la hora de realizar una reserva vía telefónica
- 5) ¿Cada qué periodo recibe capacitación en servicio al cliente usted y el equipo de recepción?
- 6) ¿En cuál de los siguientes puntos en cuanto a la atención al cliente se siente más vulnerable usted?
- 7) ¿Qué herramientas podrían serle útiles para realizar una adecuada gestión de la calidad en el servicio al cliente en la recepción?
- 8) ¿Cómo recepcionista que herramientas toma en cuenta usted para lograr la satisfacción al cliente en cuanto el huésped arriba al hotel?

9) ¿Cuándo el cliente tiene una queja para con el hotel que estrategias utiliza usted para que el cliente se marcha a gusto con su estadía en el establecimiento?

- a) Le ofrece un cupón de descuento para una próxima estadía®
- b) Le permite el ingreso gratuito a un sitio de entretenimiento
- c) Le ofrece un transfer out con tarifa de descuento hacia la terminal o aeropuerto
- d) Le ofrece una noche gratuita para su próxima reserva en el hotel
- e) Otras.....cual.....

10) ¿Considera que un programa hotelero le ayudaría a realizar una atención al cliente más eficiente y eficaz?

Si

No

Por qué ?.....



Fotografía No. 7 Hotel Cumandá Quito, 2018

Anexo 2

Entrevista estructurada (sección II)

¿En qué año usted ingreso a esta empresa?

2012 ingreso a la empresa la señora Rosa Catucuamba.

¿En el año de su incorporación firmo un contrato formal?

No.....seguro....prestaciones...ningún beneficio de ley.

- 1) ¿En una escala del 1 al 5 qué importancia le dan a las quejas y sugerencias del cliente?
- 2) ¿ De qué manera gestionan quejas, recomendaciones y sugerencias de los clientes
- 3) ¿Cuenta con el apoyo de sus directivos cuando tiene una idea creativa e innovadora para la recepción del hotel
- 4) ¿Qué características en el servicio cree usted que le indican que están logrando la satisfacción al cliente?

Cuando se despide y les felicita, cuando sale sin decir nada ni gracias se entiende que no se fue conforme con la atención
- 5) ¿Cree usted que un manual de procedimientos sería una herramienta útil para la mejora continua de sus competencias en la recepción?
- 6) ¿Tiene la capacidad de separar sus problemas emocionales de su actividad laboral?
- 7) ¿Cuentan con un buzón de quejas y sugerencias?
- 8) ¿Qué instrumentos utilizan para evaluar o medir el nivel de satisfacción de sus clientes?
- 9) ¿Cree que un programa hotelero ayudaría a la mejora de su productividad?

Anexo 3

Anexo 3 Socialización del manual de procedimientos



Fotografía No.9 Jefe de recepción fuente: Hotel Cumandá



Fotografía No. 8 Recepcionista fuente. Hotel Cumandá

Fotografía No. 10 Equipo de recepción



Fotografía No. 9 James García junto a la administradora (Patricia Pillajo)



fuente: Hotel Cumandá