

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR – UNIB.E

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA

Trabajo de Titulación para la obtención del Título de Ingeniería en Administración
Hotelera

**Propuesta de un manual de procedimientos de auditoría nocturna en el área
de recepción para el Hotel Ambassador de la ciudad de Quito**

Autora:

Karelyn Andrea Morales Hidalgo

Director:

Paul Oña, Mgst.

Quito, Ecuador

agosto, 2018

CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister

Paul Oña


Director de la Escuela de Administración Hotelera

Presente.

Yo, Paul Oña, Director del Trabajo de Titulación realizado por Karelyn Andrea Morales Hidalgo, estudiante de la carrera de Administración Hotelera, informo haber revisado el presente documento titulado "Propuesta de un manual de procesos de auditoría nocturna en el área de recepción para el Hotel Ambassador de la ciudad de Quito", el mismo que 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,



Paul Oña, Magister en Gestión de la Calidad

Director del Trabajo de Titulación

CARTA DE AUTORÍA DEL TRABAJO

Los criterios emitidos en el presente Trabajo de Titulación "Propuesta de un manual de procesos de auditoría nocturna en el área de recepción para el Hotel Ambassador de la ciudad de Quito", así como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora del presente documento.

Autorizo a la Universidad Iberoamericana del Ecuador (UNIB.E) para que haga de éste un 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.



Karelyn Morales Hidalgo

1717550295

Quito, agosto del 2018.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme fortaleza y sabiduría para llegar a culminar esta meta tan importante para mi vida.

A mis padres, esposo y hermanos por su apoyo durante esta etapa de mi vida que ha sido llena de sacrificios, pero que finalmente se ha culminado.

Al Hotel Ambassador por permitirme desarrollar el presente trabajo de titulación y proporcionarme la información necesaria para la culminación de mi investigación, principalmente a la Administradora, Martha Luna.

A mi Director de trabajo de titulación Mgst. Paul Oña por ser mi guía; su constancia y conocimiento me permitieron desarrollar este trabajo.

DEDICATORIA

Gracias a todas las personas importantes en mi vida, que siempre estuvieron a mi lado para brindarme su apoyo, este trabajo de titulación está dedicado a mis queridos padres que con su amor y esfuerzo hicieron que yo pudiera lograr cada uno de mis sueños.

A mi esposo agradezco su paciencia, comprensión y su bondad de impulsarme a ser mejor, gracias por estar a mi lado y ser mi apoyo incondicional.

Con todo cariño a mis hermanos que han sido mi fuente de inspiración, también de todo corazón a mi prima Sandra Mosquera, gracias por motivarme todos los días y darme la mano cuando lo he necesitado.

A ustedes por siempre mi corazón y agradecimiento.

ÍNDICE GENERAL

CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	ii
CARTA DE AUTORÍA DEL TRABAJO.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN.....	xii
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Planteamiento del Problema.....	13
1.2. Justificación.....	14
1.3. OBJETIVOS.....	16
1.3.1. General.....	16
1.3.2. Específicos.....	16
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. Fundamentación teórica.....	17
2.1.1. Definición de Alojamiento.....	17
2.1.2. Clasificación de alojamiento.....	17
2.1.3. Departamentos de un Hotel.....	20
2.1.3.1. Departamento de Recepción.....	20
2.1.3.2. Departamento de Ama de llaves.....	21
2.1.3.3. Departamento de Contabilidad.....	21
2.1.3.4. Departamento de Mantenimiento y decoración.....	21
2.1.3.5. Departamento de Ventas.....	21
2.1.3.6. Departamento de Alimentos y Bebidas.....	21
2.2. Manual de Procedimientos.....	22
2.2.1. Definición.....	22
2.2.2. Objetivos de los Manuales de Procedimientos.....	22
2.2.3. Ventajas de los Manuales de Procedimientos.....	23
2.2.4. Desventajas de los Manuales de Procedimientos.....	24

2.3.1 Generalidades y Definición de Auditoría	24
2.3.2. Auditoría nocturna en sitios de alojamiento	25
2.3.2.1. Concepto de auditoría nocturna	25
2.3.2.2. Proceso de Auditoría.....	25
2.3.2.3. Técnicas de la auditoría	27
2.3.3. El auditor nocturno	29
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	30
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	30
3.1.2. Población y Muestra.....	30
3.1.3. Instrumentos de Recolección de Datos.....	31
3.1.3.1. Encuesta	31
3.1.3.3. Ficha de Observación	31
CAPÍTULO 4. RESULTADOS E INTERPRETACIÓN	32
4.1. Diagnóstico de la operación del Hotel Ambassador	32
4.1.1 Antecedentes históricos del Hotel Ambassador	32
4.1.2 Misión y Visión del Hotel Ambassador	33
4.1.3. Organigrama estructural del Hotel Ambassador	34
4.1.4. Ubicación	34
4.1.5. Matriz FODA	35
4.1.5. Descripción de los servicios que brinda el Hotel	38
4.1.5.1. Habitaciones	38
4.1.5.2. Restaurante.....	40
4.1.5.3. Jardín	40
4.1.5.4. Sala de reuniones	41
4.1.6. Diagnóstico del departamento de recepción	41
4.1.6.1. Horarios recepcionistas Hotel Ambassador	41
4.1.6.2. Procesos de cada turno del recepcionista	41
4.1.6.3. Descripción de los procesos de auditoria que se manejan actualmente en el hotel	42
4.2. Presentación gráfica de resultados de la encuesta realizada al departamento de recepción del Hotel Ambassador.	45
4.3. PROPUESTA	50
1. Datos generales del Hotel Ambassador	50
2. Principios Generales del Hotel Ambassador	51
2.1. Misión y Visión	51

2.2. Organigrama estructural.....	52
3. Descripción de operaciones	52
3.1. Perfil profesional del puesto de trabajo del Recepcionista.....	52
3.2. Perfil profesional del puesto de trabajo del Auditor.....	55
3.2.1. Procedimientos de la auditoria nocturna.....	57
Procedimiento: Inicio de turno.....	57
Procedimiento: Wake up calls.....	59
Procedimiento: Check in	61
Procedimiento: Revisar turnos anteriores	63
Procedimiento: Check out.....	65
Procedimiento: Cierre de turno	67
3.2.2. Documentos que deben estar en el sobre de cierre de turno del Auditor.....	69
3.3. Implantación del Manual	75
3.3.1. Acciones de implantación del Manual.....	75
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	77
5.1. Conclusiones.....	77
5.2. Recomendaciones	78
GLOSARIO	79
BIBLIOGRAFÍA	81
ANEXOS	84
Anexo No 1. Formato de encuesta.....	84
Anexo No 2. Formato ficha de observación	86
Anexo No. 3. Matriz Misión y Visión.....	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1. Clasificación de establecimientos de alojamiento turísticos.	19
Tabla No. 2. Clases de técnicas de auditoría.	28
Tabla No. 3. Descripción de clases de habitaciones..	38
Tabla No. 4. Procesos realizados en recepción.....	42
Tabla No. 5. Tabla comparativa del manejo de las formas de pago.	44
Tabla No. 6. Conocimiento del reglamento del Hotel.....	45
Tabla No. 7. Indicadores del Hotel.....	45
Tabla No. 8. Lectura del Reglamento del Hotel..	46
Tabla No. 9. Uso de manual de procesos.....	47
Tabla No. 10. Uso de software en recepción..	48
Tabla No. 11. Programas reconocidos..	48
Tabla No. 12. Tarifas revisadas y cobradas.....	49
Tabla No. 13. Descripción de Funciones Recepcionista.....	54
Tabla No. 14. Descripción de funciones Auditor.	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura No. 1. Perfil del Auditor.	29
Figura No. 2. Organigrama Hotel Ambassador..	34
Figura No. 3. Mapa de ubicación del hotel	35
Figura No. 4. Matriz FODA Hotel.....	35
Figura No. 5. Matriz EFI del Hotel Ambassador..	36
Figura No. 6. Matriz EFE del Hotel Ambassador.....	37
Figura No. 7. Habitación sencilla.....	38
Figura No. 8. Habitación doble.....	39
Figura No. 9. Habitación triple.....	39
Figura No. 10. Habitación cuádruple.....	39
Figura No. 11. Restaurante.....	40
Figura No. 12. Jardín.....	40
Figura N. 13. Sala de reuniones.....	41
Figura No. 14. Conocimiento del reglamento del Hotel.....	45
Figura No. 15. Indicadores del Hotel.....	46
Figura No. 16. Lectura del reglamento del Hotel.....	47
Figura No. 17. Uso de Manual de procesos.....	47
Figura No. 18. Uso de software en recepción.....	48
Figura N. 19. Programas Reconocidos.....	49
Figura No. 20. Tarifas revisadas y cobradas.....	49
Figura No. 21. Organigrama estructural Hotel.....	52
Figura No. 22. Vale interno Hotel Ambassador.....	70
Figura No. 23. Vale de lavandería hotel.....	72
Figura No. 24. Reporte de la central telefónica de hotel.....	73
Figura No. 25. Tarjeta de registro hotel.....	74
Figura No. 26. Reporte de recepción del hotel.....	74

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo No 1. Formato de encuesta.....	84
Anexo No 2. Formato ficha de observación.....	86
Anexo No. 3. Matriz Misión y Visión.....	87
Anexo No. 4. Carta aprobación desarrollo de trabajo de titulación en el Hotel Ambassador.....	88

RESUMEN

Este trabajo de investigación se ha realizado con el propósito de determinar los problemas que existen en el departamento de recepción y los procesos de auditoría del Hotel Ambassador y las alternativas de solución a los mismos, contando con la información bibliográfica relacionada con la auditoría nocturna, plantear un Manual de procedimientos de auditoría nocturna para mejorar el trabajo de Auditor del Hotel. Para esta investigación se determina primeramente los objetivos que permiten establecer hacia donde se quiere llegar, se plantea una pregunta principal de investigación que al final del trabajo son contestadas.

Con el fin de tener el conocimiento necesario de los temas a indagar, se realiza la investigación bibliográfica que sirve de base para estructurar el marco teórico, considerando principalmente los aspectos relacionados con el manual de procedimientos.

Se establecen los instrumentos de investigación que se aplicaron a directivos y trabajadores del Hotel, cuyo resultado permitió determinar las falencias y las posibles soluciones. Finalmente, en base a los resultados del diagnóstico y el estudio bibliográfico, se procede a elaborar el Manual de procedimientos de auditoría nocturna para el área de recepción del Hotel Ambassador, el mismo que se pone en consideración de la Administradora.

Palabras clave: auditoría, ingresos, herramientas, procedimientos, crecimiento económico.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

Durante la realización de las prácticas pre profesionales en el Hotel Ambassador, se pudo determinar mediante una observación de campo que este establecimiento no cumple con los pasos adecuados de acuerdo a la auditoría, trabajan de una forma que se la podría describir como empírica, por falta de profesionalismo o de los conocimientos académicos. No manejan programas para el registro de ingresos y gastos, como son: Galileo, Fidelio, Amadeus, Worlspan, Zeus, entre otros; desconocen algunas tasas o impuestos que se debe cobrar al momento de una venta en el establecimiento; esto evidencia la falta de información sobre estos rubros.

En la actualidad, el Hotel Ambassador no cuenta con un auditor nocturno, esto puede estar entre las causas que existen en el mal manejo y control de todos los ingresos que hay en el hotel. El personal de recepción del turno nocturno desconoce algunos de los procesos que se deben realizar en la auditoría nocturna y como consecuencia de ello, no registran ni contabilizan oportunamente los ingresos.

En el Hotel Ambassador también desconocen algunos formatos como: *forecast*, auxiliar por *outlet*, reportes, entre otros, que se utilizan para saber cuánto ingreso de dinero se tiene por cada departamento, no calculan el *revenue* (ingreso de dinero) por persona ni por habitación, el porcentaje de ocupación lo calculan sin aplicar la fórmula correcta y de hecho realizan solamente una regla de tres.

Lo señalado anteriormente deja en evidencia el desconocimiento de los procesos de auditoría nocturna por parte del personal del Departamento de Recepción y la debilidad con la cual se ejecutan los procesos de auditoría, son elementos característicos y relevantes que se deben investigar para conocer las causas de esa situación. Además es importante conocer cómo están afectando actualmente estos dos aspectos: la ausencia del auditor por determinado tiempo y el desconocimiento en la ejecución de esta tarea por los recepcionistas de cada turno, que no están aptos para ejecutarlas y se sienten ajenos a la situación en virtud de la carencia de conocimientos y capacitación.

Una de las causas que origina esta situación, es el desconocimiento que existe de los procesos de auditoría nocturna, surgiendo así la siguiente interrogante de investigación; ¿Cómo perfeccionar los procedimientos de auditoría nocturna en el Hotel Ambassador de la ciudad de Quito?

1.2. Justificación

En toda empresa, es importante controlar los recursos que poseen. Para ello, se han creado los procesos de auditoría, que para muchos son solo el control de los movimientos económicos pero va más allá, ya que permite analizar la gestión de la planificación estratégica dentro de la empresa. La aplicación de los procesos de auditoría nocturna es lo ideal en el control de los ingresos y egresos diarios que tiene el establecimiento.

La auditoría nocturna es un proceso sistemático, analítico y de control que se realiza en los sitios de alojamiento, para verificar y comprobar los movimientos de

la operación hotelera, en los distintos turnos de trabajo. La persona responsable de la ejecución de este proceso es el auditor nocturno y en algunos establecimientos los recepcionistas nocturnos, quienes están encargados de verificar el *revenue* (ingreso de dinero) generado, el porcentaje de ocupación, cierres del día, elaboración de reportes, verificación de aplicación de tarifas, cargos a las habitaciones, entre otros.

La implementación de un manual de procedimientos de auditoría nocturna permitiría al hotel controlar los ingresos y egresos que tiene el sitio de alojamiento, contribuyendo a que la empresa no tenga déficit de dinero; detecta problemas, elabora seguimientos, proporciona herramientas para enmendar errores que se hayan presentado en la actividad hotelera, entre otros.

Con el manual de procedimientos de auditoría nocturna el hotel Ambassador definirá un mecanismo indispensable como componente de control interno, para tener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contenga todas las instrucciones, responsabilidades, funciones de las distintas operaciones.

El manual de procedimientos optimizará los recursos humanos, materiales, económicos del hotel, esto a su vez permitirá llevar un mayor control de los recursos, maximizando su capacidad operativa y rentabilidad. Otro beneficio importante es que se dispondrá de información clara, oportuna que permita conocer la situación económica – financiera real de la empresa, los ingresos y los desembolsos de efectivo que se realicen.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. General

Proponer un manual de procesos de auditoría nocturna en el área de recepción para el Hotel Ambassador de la ciudad de Quito.

1.3.2. Específicos

- Establecer los fundamentos teórico – metodológicos sobre los requerimientos de un manual de procesos de auditoria nocturna.
- Diagnosticar la situación actual en el área de recepción del Hotel Ambassador.
- Elaborar el manual de procedimientos de auditoria nocturna para la ejecución del trabajo del Auditor del Hotel Ambassador.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación teórica

2.1.1. Definición de Alojamiento

El Reglamento General de Actividades Turísticas del Ecuador, en el capítulo I sobre los alojamientos indica: son establecimientos de alojamiento, los dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios.

El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría, determinados en el presente Reglamento.

2.1.2. Clasificación de alojamiento

Según el Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador, en el capítulo III de la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:

CLASIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	SERVICIOS
Hotel	Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo.	Cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Para el servicio de hotel apartamento se deberá ofrecer el servicio de hospedaje en apartamentos que integren una unidad para este uso exclusivo. Cada apartamento debe estar compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: dormitorio, baño, sala de estar integrada con comedor y cocina equipada.

CLASIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	SERVICIOS
Hostal	Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo.	Puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo y/o cena) a sus huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.
Hostería	Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que pueden formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo.	Presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes, estacionamiento. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.
Hacienda turística	Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría, localizadas dentro de parajes naturales o áreas cercanas a centros poblados.	Su construcción puede tener valores patrimoniales, históricos, culturales y mantiene actividades propias del campo como siembra, huerto orgánico, cabalgatas, actividades culturales patrimoniales, vinculación con la comunidad local, entre otras; permite el disfrute en contacto directo con la naturaleza, cuenta con estacionamiento y presta servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.
Lodge	Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría. Ubicado en entornos naturales en los que se privilegia el paisaje y mantiene la armonización con el ambiente.	Sirve de enclave para realizar excursiones organizadas, tales como observación de flora y fauna, culturas locales, caminatas por senderos, entre otros. Presta el servicio de alimentos y bebidas sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

CLASIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	SERVICIOS
Resort	Es un complejo turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado.	Tiene como propósito principal ofrecer actividades de recreación, diversión, deportivas y/o de descanso, en el que se privilegia el entorno natural; posee diversas instalaciones, equipamiento y variedad de servicios complementarios, ocupando la totalidad de un inmueble. Presta el servicio de alimentos y bebidas en diferentes espacios adecuados para el efecto. Puede estar ubicado en áreas vacacionales o espacios naturales como montañas, playas, bosques, lagunas, entre otros. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.
Refugio	Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas y/o compartidas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido. Se encuentra localizado generalmente en montañas y en áreas naturales protegidas, su finalidad es servir de protección a las personas que realizan actividades de turismo activo.	Dispone de un área de estar, comedor y cocina y puede proporcionar otros servicios complementarios.
Campamento turístico	Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje para pernoctar en tiendas de campaña.	Dispone como mínimo de cuartos de baño y aseo compartidos cercanos al área de campamento, cuyos terrenos están debidamente delimitados y acondicionados para ofrecer actividades de recreación y descanso al aire libre. Dispone de facilidades exteriores para preparación de comida y descanso, además ofrece seguridad y señalética interna en toda su área.
Casa de huéspedes	Establecimiento de alojamiento turístico para hospedaje, que se ofrece en la vivienda en donde reside el prestador del servicio; cuenta con habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privado.	Puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno y/o cena) a sus huéspedes. Debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente Reglamento y su capacidad mínima será de dos y máxima de cuatro habitaciones destinadas al alojamiento de los turistas, con un máximo de seis plazas por establecimiento.

Tabla No. 1. Clasificación de establecimientos de alojamiento turísticos. Fuente: Reglamento General de Actividades Turísticas, 2016.

2.1.3. Departamentos de un Hotel

Existen diversos y variados departamentos en un establecimiento hotelero; éstos dependen del número de habitaciones, de la calidad de sus productos y servicios, de cuan lujoso sea, entre otros factores, pero se ha decidido enlistar algunas áreas y departamentos que son comunes en los hoteles.

1. Departamento Recepción.
2. Departamento Ama de llaves.
3. Departamento Contabilidad.
4. Departamento Mantenimiento y decoración.
5. Departamento de Ventas.
6. Departamento Alimentos y bebidas.
7. Departamento de Seguridad.

2.1.3.1. Departamento de Recepción

Es el primer contacto que el huésped tiene con el hotel. El departamento de recepción es la tarjeta de presentación del hotel. Tiene gran importancia de cara a la clientela, ya que es el primer departamento con el que el cliente tiene relación, bien sea de una forma personal a su llegada, bien a través de cualquier medio de comunicación, teléfono, telefax, carta, etc., si hace reserva antes de su llegada.

La primera y última impresión son las que mayor importancia tienen para la mayoría de los clientes. La primera, debido a que predispones a la mayoría de la clientela a favor o en contra del establecimiento según haya sido favorable o desfavorable la experiencia e impresión inicial para cada cliente (Casillas, 2009).

2.1.3.2. Departamento de Ama de llaves

El departamento de pisos o de ama de llaves, es el encargado de supervisar y controlar la limpieza y mantenimiento de todas las habitaciones del hotel, este departamento también abarca lavandería, tintorería y bodega (Casillas, 2009)

2.1.3.3. Departamento de Contabilidad

Este departamento es el encargado de manejar toda la contabilidad del hotel, pagando impuestos y realizando los estados financieros (Casillas, 2009).

2.1.3.4. Departamento de Mantenimiento y decoración

El departamento de mantenimiento tiene como objetivo principal el operar y mantener en óptimas condiciones la infraestructura, instalaciones, equipamiento y mobiliario del hotel (Casillas, 2009).

2.1.3.5. Departamento de Ventas

El personal de este departamento tiene, por lo general, tres funciones básicas: mercadotecnia, ventas y publicidad. Su desarrollo depende del tamaño, del tipo de hotel y de la cantidad y calidad de sus servicios (Casillas, 2009).

2.1.3.6. Departamento de Alimentos y Bebidas

El Departamento de Alimentos y Bebidas es el área desde la cual se coordina, a diario, las operaciones del restaurante, la cocina, el departamento de banquetes, las barras, el servicio a habitaciones (*room service*) y utilería o *steward* (Casillas, 2009).

2.1.3.7. Departamento de Seguridad

El departamento de seguridad será el encargado de resguardar la seguridad y tranquilidad, tanto de los huéspedes como de las personas que laboran en el hotel (Casillas, 2009).

2.2. Manual de Procedimientos

2.2.1. Definición

Un manual de procedimientos es un documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse para la realización de las funciones de una o más unidades de una empresa. Facilitan las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia; y la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

Sus indicadores se basan en gran parte, en una serie de estamentos, políticas, normas y condiciones que permiten el correcto funcionamiento de la empresa. Se enfocan en acciones que cumplen las normas básicas de funcionamiento de la empresa, es decir, las actividades, el reglamento, las condiciones, normas, sanciones, políticas y todo aquello en lo que se basa la gestión de la organización (Sanisaca, 2012).

2.2.2. Objetivos de los Manuales de Procedimientos

- a) Instruir al personal, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas etc.
- b) Conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- c) Ayudar a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.

- d) Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo, propiciando la uniformidad en el trabajo.
- e) Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- b) Construir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento continuo de los sistemas, procedimientos y métodos (Sanisaca, 2012).

2.2.3. Ventajas de los Manuales de Procedimientos

- a) Logran y mantienen un sólido plan de ejecución.
- b) Incrementa la coordinación en la realización del trabajo.
- c) Es una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
- d) Asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- e) Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización, evitando así conflictos.
- f) Pone en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
- g) Ser instrumentos útiles en la capacitación del personal.
- h) Ayudan a institucionalizar y hacer efectivo los objetivos, las políticas, los procedimientos, las funciones, las normas etc.
- c) Aseguran continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo (Sanisaca, 2012).

2.2.4. Desventajas de los Manuales de Procedimientos

- d) A veces se considera que es demasiado caro, limitado y laborioso preparar un manual y conservarlo al día.
- e) Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez. Su deficiente elaboración provoca serios inconvenientes en el desarrollo de las operaciones.
- f) Si no se actualiza periódicamente, pierde efectividad.
- g) Muy sintético carece de utilidad: muy detallado los convierte en complicados (Sanisaca, 2012).

2.3. Auditoría

2.3.1 Generalidades y Definición de Auditoría

Durante mucho tiempo se vio a la Auditoría como una subdivisión de la Contabilidad; sin embargo se debe considerar que la Auditoría toma en cuenta a la Contabilidad pero no es parte de ella, ya que la Contabilidad entre otras cosas reduce los datos a informes manejables que permitan comunicar algo y la Auditoría investiga, evalúa y revisa lo que se midió en el aspecto contable.

La Auditoría es un proceso de control que permite verificar, validar y comprobar el desarrollo adecuado de la operación y movimientos realizados en la actividad de una empresa con el fin de verificar desviaciones y gestionar correctivos inmediatos. Además, es la revisión y análisis detallado, realizado con la finalidad de examinar completa, exhaustiva y constructivamente los registros y movimientos realizados en la operación de una empresa, con el objeto de evaluar y juzgar si se están realizando las distintas actividades basadas en los procedimientos estandarizados establecidos por la gerencia (González, 2011).

2.3.2. Auditoría nocturna en sitios de alojamiento

2.3.2.1. Concepto de auditoría nocturna

La Auditoría Nocturna es el proceso de Auditoría que se ejecuta en horario nocturno en las empresas incluyendo los sitios de alojamiento, para verificar y comprobar los movimientos de la operación hotelera, en los distintos turnos de trabajo. La persona responsable de la ejecución de este proceso es el auditor nocturno y en algunos establecimientos los recepcionistas nocturnos, quienes están encargados de verificar el *revenue* (ingreso de dinero) generado, el porcentaje de ocupación, cierres del día, elaboración de reportes, verificación de aplicación de tarifas, cargos a las habitaciones, entre otros (Casillas, 2009).

2.3.2.2. Proceso de Auditoría

Para realizar el proceso de auditoría se deben considerar los siguientes pasos:

- Conocimiento Preliminar

Dentro del conocimiento preliminar integral que se debe considerar en la empresa, considerar el costo y el tiempo como factores relevantes del proceso de auditoría. Es importante realizar una visita a la empresa, área departamento u actividad que será parte de la auditoría, posteriormente acudir al archivo para revisar los documentos que intervienen en el proceso; con estos datos se podrán identificar los indicadores a ser auditados.

Este tipo de procesos requiere de un análisis de herramientas como el FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) y documentación de control interno, dando como resultado el objetivo y estrategias de la aplicación de la auditoría en una empresa.

Esta primera evaluación permitirá identificar los parámetros de los indicadores con la finalidad que muestren información confiable y oportuna (González, 2011).

- Planeación

También llamada fase de planificación, que consiste en realizar un análisis de la información y documentación que será auditada, permitiendo evaluar el desarrollo del control interno por los componentes que se identificaron en la fase anterior, permitiendo la elaboración de planes y programas.

En este punto es importante identificar el alcance y los recursos con los que se cuenta para la aplicación de la auditoría (González, 2011).

- Ejecución

Luego de la elaboración de planes y programas, es fundamental la aplicación de los mismos. Para ello se deberá preparar el material conformado por: documentación a verificar, hojas de resumen, documentos de trabajo que faciliten la posterior elaboración del informe, entre otros. Luego se procede a ejecutar la auditoría, durante la cual se debe recopilar toda la evidencia que permita justificar las conclusiones del informe a entregarse (González, 2011).

- Presentación del informe

El informe de auditoría es el documento que se elaborara con la finalidad de validar los componentes auditados. Se tomará en cuenta:

- a. El enfoque de la auditoría: Mencionará el porqué de la aplicación del proceso en la empresa, identificando sus objetivos, alcance.

- b. Información de la Entidad: Aplicables cuando se trata de una auditoría de gestión. Se considera la identificación de la misión, visión, FODA, base legal, estructura orgánica de la empresa.
 - c. Resultados generales: Se colocarán los comentarios, conclusiones y recomendaciones a la empresa identificada con relación al proceso de auditoría. Para esto se debe considerar los objetivos y metas institucionales.
 - d. Resultados específicos por componente: Identifica el comentario, conclusiones y recomendaciones por cada componente auditado.
 - e. Anexos: Se adjuntarán todos los respaldos que amparen la información proporcionada en el informe (González, 2011).
- Seguimiento

Es importante que se dé un seguimiento a los hallazgos y recomendaciones que se identificaron en la auditoría. Para ello se tomará en cuenta un periodo específico. En auditorías externas, suele acordarse un cronograma de seguimiento entre las partes. Si la auditoría es de tipo legal, el cronograma es presentado por el ente auditor (González, 2011).

2.3.2.3. Técnicas de la auditoría

Son métodos prácticos que el Auditor utiliza para obtener información y la comprobación necesaria para emitir una opinión profesional mediante la investigación. Existen diferentes clases de técnicas, pero las más utilizadas son las siguientes:

TÉCNICA	DEFINICIÓN
OBSERVACIÓN	Es reconocer la manera en que los servidores de una empresa aplican los procedimientos establecidos. Ejemplo: cuando se realiza una supervisión en todos los departamentos.
COMPROBACIÓN	Es el estudio de los casos o hechos, para descubrir las igualdades o diferencias al examinar, con el fin de apreciar semejanzas. Ejemplo: cumplimiento de toda la Ley de Turismo
REVISIÓN SELECTIVA	Consisten en un ligero examen, con la finalidad de separar mentalmente las transacciones que no son típicas o normales. Ejemplo: control de los balances de las cuentas.
RASTREO	Consiste en efectuar un seguimiento a una transacción de un punto a otro dentro del proceso contable para determinar su correcto registro. Ejemplo: Control del cobro de las comandas realizadas en restaurantes
ANÁLISIS	Consiste en la clasificación o agrupación de los distintos elementos que forman una cuenta, un elemento o un todo. Ejemplo: Análisis de relación entre cantidad de ventas vs. Monto ingreso reportado.
INDAGACIÓN	Es la obtención de información verbal a través de averiguaciones y conversaciones. Ejemplo: al cliente siempre se le pregunta que tal estuvo su estadía o si tuvo algún inconveniente.
CONCILIACIÓN	Consiste en hacer que concuerde dos conjuntos de cifras relacionadas separadas e independientes. Ejemplo: control de las pérdidas o ganancias.
CONFIRMACIÓN	Es obtener una afirmación escrita de una fuente distinta a la entidad bajo examen. Ejemplo: Cuando se firmen contratos donde se estipulan las normas que se deben cumplir en el establecimiento.
COMPROBACIÓN	Es la que comprueba hechos a través de la documentación comprobatoria. Ejemplo: control de las facturas con las comandas.
CÁLCULO	Ésta verifica la exactitud matemática de las operaciones o cálculos efectuados por la empresa. Ejemplo: cuando se realizan los cierres de turno y se cuadran las cuentas.
TOTALIZACIÓN	Es la que verifica la exactitud de los sub-totales y totales verticales y horizontales. Ejemplo: control de todas las tarifas y ventas para calcular el <i>revenue</i> .
VERIFICACIÓN	Prueba la veracidad o exactitud de un hecho o una cosa. Ejemplo: control de la validez de los datos en el registro de entrada del huésped.
INSPECCIÓN	Examina físicamente bienes, documentos y/o valores con el objeto de demostrar su autenticidad. Ejemplo: cuando el Auditor revisa todos los informes de cada turno de trabajo.
DECLARACIÓN	Consiste en tomar declaraciones escritas, esto con la finalidad de esclarecer hechos o cosas. Ejemplo: Cuando el cliente ha olvidado algún objeto, la camarera debe informar inmediatamente a recepción para que lo almacene con los objetos olvidados. Si se presenta un reclamo, se verifica el mismo contra el registro documentado.

Tabla No. 2. Clases de técnicas de auditoría. Fuente: Miranda, 2012.

2.3.3. El auditor nocturno

El auditor nocturno es la persona encargada de realizar la auditoría nocturna y pudiese ser el recepcionista del turno de la noche.

En la noche, es el responsable de verificar que cada cuenta de los huéspedes tenga registrados todos sus cargos; deberá hacer el cierre del día en el cual se procede mediante el sistema, a cargar la noche de alojamiento.

Es el responsable de la estricta observación de las normas, métodos y procedimientos para llevar en forma adecuada las operaciones propias y normales del hotel.

Su perfil está dado por las actitudes y aptitudes que debe tener el profesional que trabaje en el área de Auditoría Nocturna, dentro de las cuales se identifican:

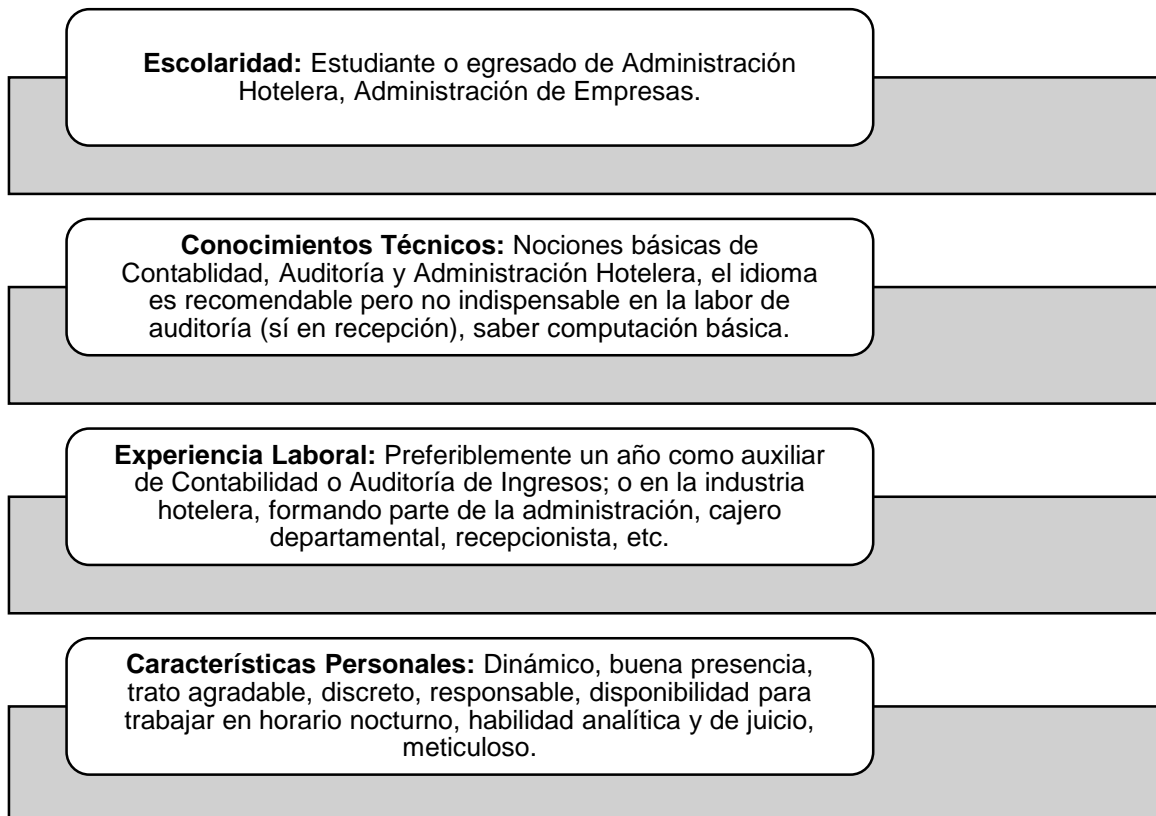


Figura No. 1. Perfil del Auditor. Fuente: Inen, 2008

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Para el desarrollo del presente trabajo de titulación se utilizó como tipo de investigación descriptiva ya que, se analizó como variable dependiente la falencia de diagnósticos situacionales en los hoteles de 3 estrellas que corresponde al problema central y la variable independiente, que es la causa de mayor relevancia, la falta de procesos de auditoría del Hotel Ambassador.

Se considera como investigación descriptiva, porque los datos que son resultados de la investigación fueron procesados mediante análisis de porcentajes y por ello fue necesario aplicar una encuesta con preguntas mixtas, la cual brindó datos reales permitiendo conocer la aceptación del manual.

Para el presente trabajo de titulación también se enmarcó bajo la modalidad de una investigación de campo no experimental, ya que los datos para la misma son tomados directamente del lugar en el cual se desarrolló la investigación.

El diseño de la investigación planteado para el trabajo de titulación, se basó en procesos cualitativos, a través del uso de instrumentos de recolección de datos.

3.1.2. Población y Muestra

La población de la investigación es finita dado que para la obtención de datos se realizó una encuesta a un equipo de trabajo conformado por 5 personas incluyendo a empleados, supervisores y gerentes del área de recepción y reservaciones.

Al contar con una población finita y ésta ser una cantidad tan reducida, no fue necesario tomar una muestra por lo que se evaluó a la población completa.

El tipo de muestreo a utilizarse es el no probabilístico debido a que todos los individuos de la población forman parte de la muestra.

3.1.3. Instrumentos de Recolección de Datos

Para el desarrollo del trabajo de investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

3.1.3.1. Encuesta

Se utilizó este instrumento que constó de 10 preguntas distribuidas de la siguiente manera: 3 preguntas cerradas, 2 preguntas abiertas, 2 mixtas y 3 aleatorias o de opción múltiple.

La encuesta se desarrolló como preferencia el día lunes y martes a partir de las 3pm ya que fue el momento en que el personal de recepción se desocupó de sus labores diarias.

3.1.3.3. Ficha de Observación

Se utilizó este instrumento para realizar un diagnóstico de la situación del hotel y las actividades de los recepcionistas de cada turno.

Las fichas de observación fueron aplicadas los días sábados y domingos durante dos semanas y en los tres horarios que tiene la recepción, esto se realizó para obtener la descripción de las actividades que realiza cada recepcionista.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS E INTERPRETACIÓN

4.1. Diagnóstico de la operación del Hotel Ambassador

4.1.1 Antecedentes históricos del Hotel Ambassador

El Hotel Ambassador empezó a funcionar hace aproximadamente más de 20 años. Antes este establecimiento era un monasterio, luego tomó el nombre de Hotel Embajador. Cuando pasó a manos del nuevo propietario, quien fue el Sr. Henry Gilles Blain, este le puso el nombre de Hotel Ambassador, en el idioma de su país natal que es Francia. El Sr. Gilles Blain nació en Tours, Francia en el año de 1929 y murió a los 86 años el 4 de agosto del 2015. Fue 5to Dan en Karate y presidente de la Asociación de Karate de Santo Domingo. También formó parte de la mesa de los Chefs. Fue dueño conjuntamente con su primera esposa la señora Azucena Aragón, del Restaurante Rincón de Francia. En la actualidad el nuevo propietario del Hotel Ambassador es el Sr. Gilles Blain Jr., hijo de Henry Gilles Blain.

En la actualidad el Hotel Ambassador cuenta con los siguientes servicios, que a continuación se detallan:

- 50 habitaciones
- Restaurante
- Terraza
- Recepción abierta las 24 horas
- Servicio de limpieza diario
- Jardín
- Biblioteca
- Servicio de tintorería/lavandería

- Lavandería
- Sala de reuniones
- Periódicos gratuitos en el lobby
- Resguardo de equipaje
- Wifi gratis y estacionamiento gratis

4.1.2 Misión y Visión del Hotel Ambassador

Misión: El Hotel Ambassador “es una empresa que brinda alojamiento, alimentación y confort a personas que busquen comodidad y buen servicio, tanto a empresas como particulares, donde su satisfacción sea nuestro mejor referente”.

Visión: “Tenemos la visión de ser el mejor hotel en nuestro medio, y como tal ubicarnos como el preferido de nuestros turistas. La calidad de servicio está basada en los años de experiencia adquiridos por los propietarios, socios y trabajadores”.

4.1.3. Organigrama estructural del Hotel Ambassador

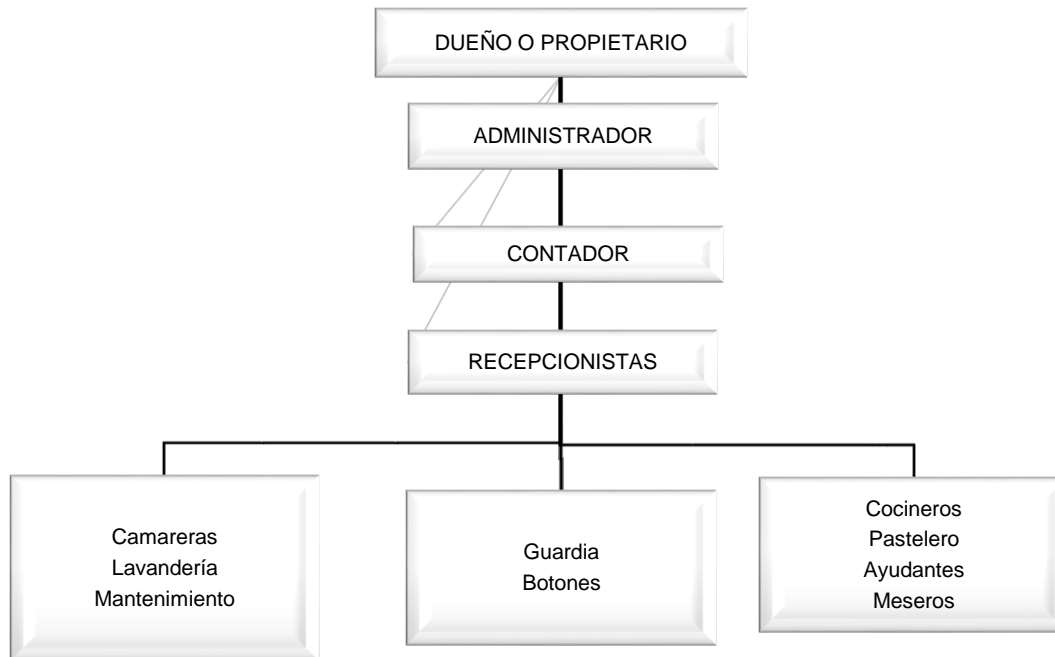


Figura No. 2. Organigrama Hotel Ambassador. Fuente: Hotel Ambassador 2017.

Dentro de la organización del hotel, los recepcionistas cumplen turnos rotativos distribuidos de 7H00 a 15H00; de 15H00 a 23H00 y de 23H00 a 7H00, por tal motivo quien haga la labor de recepcionista nocturno también es el auditor.

En el Hotel Ambassador se maneja un modelo poli funcional, esto quiere decir que en ausencia del Administrador, quién está a cargo del equipo de trabajo es el recepcionista.

4.1.4. Ubicación

El Hotel Ambassador está ubicado en la intersección de las Avenidas Colón y 9 de Octubre, en el barrio la Mariscal, la principal zona del Quito Moderno, donde se desarrolla las principales actividades comerciales, financieras nacionales e internacionales, pudiendo realizar todas sus gestiones sin trasladarse más de lo necesario.

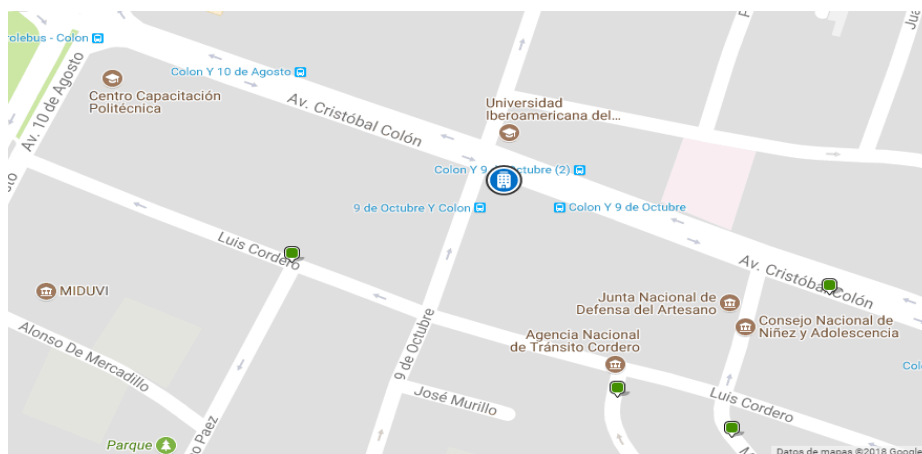


Figura No. 3. Mapa de ubicación del hotel. Fuente: Hotel Ambassador, 2018.

4.1.5. Matriz FODA

ANÁLISIS ESTRATÉGICO CON LA MATRIZ FODA	
HOTEL AMBASSADOR	
FACTORES INTERNOS DE LA EMPRESA	FACTORES EXTERNOS A LA EMPRESA
<p>DEBILIDADES INTERNAS</p> <p>Los recepcionistas no tienen conocimiento de un manual de procedimientos.</p> <p>No se realiza capacitaciones al personal.</p> <p>El personal no aplica los valores y principios del Hotel.</p> <p>Los recepcionistas no tienen claro sus funciones y responsabilidades.</p> <p>No se realiza una planificación mensual de las actividades del personal.</p>	<p>AMENAZAS EXTERNAS</p> <p>Presencia de servicios sustitutos de alojamiento como: hostales, residencias, pensiones y otros.</p> <p>Precios bajos de servicios de hospedaje que oferta la competencia.</p> <p>Nuevos establecimientos de mejor categoría en la misma zona de ubicación del hotel.</p>
<p>FORTALEZAS INTERNAS</p> <p>Infraestructura física propia con ambientes arquitectónicos.</p> <p>Los niveles de confort son aceptables para los huéspedes.</p> <p>Los servicios que oferta el hotel son buenos bajo la perspectiva de los clientes.</p> <p>Dispone de clientes fijos.</p> <p>Atención oportuna a los clientes por el personal.</p>	<p>OPORTUNIDADES EXTERNAS</p> <p>Convenios con instituciones que requieren servicios de hotelería.</p> <p>Captar clientes de segmentos de mercados potenciales.</p> <p>Realizar convenios con entidades públicas y privadas para el uso de las instalaciones del hotel.</p> <p>Realizar campañas publicitarias.</p>

Figura No. 4. Matriz FODA Hotel. Fuente: Hotel Ambassador, 2018.

- Matriz EFI

MATRIZ EFI			
(FACTORES INTERNOS)			
Factores	Peso	Calificación	Calificación Ponderada
Debilidades			
Los recepcionistas no tienen conocimiento de un manual de procedimientos.	0,1	2	0,2
No se realiza capacitaciones al personal.	0,1	1	0,1
El personal no aplica los valores y principios del Hote	0,1	2	0,2
Los recepcionistas no tienen claro sus funciones y responsabilidades.	0,1	2	
No se realiza una planificación mensual de las actividades del personal.	0,1	2	0,2
Fortalezas			
Infraestructura física propia con ambientes arquitectónicos.	0,1	4	0,4
Los niveles de confort son aceptables para los huéspedes.	0,1	3	0,3
Los servicios que oferta el hotel son buenos bajo la perspectiva de los clientes.	0,1	4	0,4
Dispone de clientes fijos.	0,1	3	0,3
Atención oportuna a los clientes por el personal.	0,1	4	0,4
TOTALES	1		2,5

Figura No. 5. Matriz EFI del Hotel Ambassador. Fuente: Hotel Ambassador, 2018.

Análisis e interpretación

El análisis sectorial a través de la matriz arroja un resultado de una calificación de 2,5 quiere decir que el Hotel está en condiciones adecuadas.

Cuando el índice total es mayor a 2.5 se considera que la empresa está en condiciones de afrontar el ambiente interno de manera adecuada, utilizando las fortalezas para enfrentar las debilidades.

- Matriz EFE

MATRIZ EFE			
(FACTORES EXTERNOS)			
Factores	Peso	Calificación	Calificación Ponderada
AMENAZAS			
Presencia de servicios sustitutos de alojamiento como: hostales, residencias, pensiones y otros.	0,15	2	0,3
Precios bajos de servicios de hospedaje que oferta la competencia.	0,2	1	0,2
Nuevos establecimientos de mejor categoría en la misma zona de ubicación del hotel.	0,15	2	0,3
OPORTUNIDADES			
Convenios con instituciones que requieren servicios de hotelería.	0,1	3	0,4
Captar clientes de segmentos de mercados potenciales.	0,05	4	0,05
Realizar convenios con entidades públicas y privadas para el uso de las instalaciones del hotel.	0,15	4	0,6
Realizar campañas publicitarias.	0,2	3	0,5
Totales	1		2,35

Figura No. 6. Matriz EFE del Hotel Ambassador. Fuente: Hotel Ambassador, 2018.

Análisis e interpretación

El análisis sectorial a través de la matriz EFE arroja un resultado de una calificación de 2,35 quiere decir que la empresa no está en condiciones adecuadas.

Cuando el índice total es mayor a 2.5 se considera que la empresa está en condiciones de afrontar el entorno de manera adecuada, utilizando las oportunidades para enfrentar las amenazas.

4.1.5. Descripción de los servicios que brinda el Hotel

4.1.5.1. Habitaciones

El hotel le ofrece 50 habitaciones confortables de estilo colonial, alfombradas de pared a pared, con servicio de TV cable. Creadas con la finalidad de otorgar a los huéspedes diversas alternativas para satisfacer sus necesidades.

NÚMERO DE HABITACIONES	
18 habitaciones sencillas	(capacidad 1 o 2 personas)
26 habitaciones dobles	(capacidad 1 a 3 personas)
3 habitaciones triples	(capacidad 1 a 3 personas)
3 habitaciones cuádruples	(capacidad 1 a 4 personas)

Tabla No. 3. Descripción de clases de habitaciones. Fuente: Hotel Ambassador, 2018.

- **Habitación sencilla**



Figura No. 7. Habitación sencilla. Fuente: Hotel Ambassador, 2018.

- **Habitación doble**



Figura No. 8. Habitación doble. Fuente: Hotel Ambassador, 2018.

- **Habitación triple**



Figura No. 9. Habitación triple. Fuente: Hotel Ambassador, 2018.

- **Habitación cuádruple**



Figura No. 10. Habitación cuádruple. Fuente: Hotel Ambassador, 2018.

4.1.5.2. Restaurante

El restaurante se encuentra ubicado en la planta baja del hotel, le permite disfrutar un almuerzo de negocios o una romántica cena, en un cálido ambiente y con el exquisito sabor de la más variada cocina nacional e internacional.



Figura No. 11. Restaurante. Fuente: Hotel Ambassador, 2018.

4.1.5.3. Jardín

El jardín se encuentra ubicado en la parte trasera del hotel en donde el huésped puede disfrutar del aire puro y tener un momento para relajarse.



Figura No. 12. Jardín. Fuente: Hotel Ambassador, 2018.

4.1.5.4. Sala de reuniones

La sala de reuniones con una capacidad de 10 personas, le ofrece comodidad e internet inalámbrico de alta velocidad.



Figura N. 13. Sala de reuniones. Fuente: Hotel Ambassador, 2018.

4.1.6. Diagnóstico del departamento de recepción

4.1.6.1. Horarios recepcionistas Hotel Ambassador

El hotel tiene 3 recepcionistas que cumplen sus funciones en diferentes horarios como son: de 7am – 3pm, 3pm – 11pm, y de 11pm – 7am. El hotel está disponible las 24 horas, por lo que desde la administración o el área contable hacen las veces de recepcionistas.

4.1.6.2. Procesos de cada turno del recepcionista

Turno 1: 07H00 – 15H00	Turno 2: 15H00 – 23H00	Turno 3: 23H00 -07H00
Revisión de la bitácora para identificar las novedades del día	Revisión de la bitácora para identificar las novedades del día	Revisión de la bitácora para identificar las novedades del día.
Revisión de reservas del día.	Revisa la disponibilidad de habitaciones para la venta del día y reservas	Verifica que las cuentas de los huéspedes <i>in house</i> tengan una garantía de pago, caso contrario gestiona el pago.

Turno 1: 07H00 – 15H00	Turno 2: 15H00 – 23H00	Turno 3: 23H00 -07H00
Pre registros para grupos	Revisa las llegadas previstas, hace la pre asignación de habitaciones	Verifica que los cargos de alojamiento, restaurante, teléfonos, lavandería vayan en relación a las tarifas establecidas por el hotel
Reporta a la administración el porcentaje de ocupación y número de habitaciones ocupadas reportadas por auditoría	Coordina con las camareras la revisión de habitaciones que quedan disponibles para la tarde	Verifica que todas las habitaciones cuenten con la documentación respectiva como vales, cartas de crédito, <i>room list</i> , <i>vouchers</i> con todos los datos y la aplicación de tarifas
Coordinar con las camareras la revisión del estado de habitaciones	Realiza los <i>late check out</i> de los huéspedes	Elabora la lista de pasajeros, reporte de migración
<i>Check out</i> de huéspedes	Realiza <i>check in</i> de huéspedes	Realiza el cálculo de porcentaje de ocupación
Cobro de cuentas pendientes, procesos de facturación	Revisión y cobre de cuentas pendientes	Realiza los <i>late check in</i> y <i>early check in</i>
Realiza reservas que se presentan el turno de trabajo	Realiza reservas que se presenten en su turno de trabajo	Realiza reservas que se presenten en su turno de trabajo
Realiza cargos de puntos de venta, por ejemplo restaurante, teléfono, lavandería	Realiza cargos de puntos de venta, por ejemplo restaurante, bar, teléfono, lavandería	Realiza cargos de puntos de venta, por ejemplo restaurante, bar, teléfono.
Realiza el cargo de habitaciones	Realiza reporte de recepción, con el cuadro de lo facturado en el día	Realiza reporte de recepción, con el cuadro de lo facturado en el día
Realiza reporte de recepción, con el cuadro de lo facturado en el día	Es un vendedor potencial de los servicios del hotel	
<i>Check in</i> de huéspedes		

Tabla No. 4. Procesos realizados en recepción. Fuente: Hotel Ambassador

4.1.6.3. Descripción de los procesos de auditoria que se manejan actualmente en el hotel

El Hotel Ambassador no realiza una auditoría nocturna, solamente un recepcionista trabaja en el horario de la noche pero no realiza este proceso

correspondiente del día, esta revisión la hace la persona que está en el turno de 11pm a 7am. Comienza primero revisando las comandas del restaurante con las facturas que emitió el departamento, verifica el reporte de pasajeros y emigrantes para saber cuántos huéspedes se encuentran en el hotel y cuál es su nacionalidad, calcula el porcentaje de ocupación para el siguiente día, hace el cierre de turno sin verificar los estados anteriores, hace los *wake up call* (llamadas despertador) para el huésped que lo haya solicitado.

El proceso de revisión de lo facturado lo hace el encargado de la parte contable, sin embargo es incompleta ya que solo se toma en cuenta lo que reflejan los vales de consumo. Por ejemplo en el caso de teléfonos no verifican en el reporte emitido por la central telefónica, esto hace que existan en el hotel muchos desvíos de dinero, ya que no hay un control más preciso de los movimientos que se generan en el hotel, el recepcionista nocturno no tiene acceso a los reportes de recepción de los otros turnos, no se tiene claro los ingresos del día por punto de venta y mucho menos las tarifas promedio.

Además, se identifica que no llevan un control de la disponibilidad por lo que en ciertos días se presentan *overbooking* ya que no se toma en cuenta las fechas de llegada de los huéspedes, esto hace difícil que se pueda contar con un *forecast* de habitaciones para prever la cantidad de personal que se requiere para la operación del establecimiento.

En cuanto a las formas de pago no se maneja un control más profundo, lo que puede dificultar la operación. A continuación se realizó un cuadro comparativo de las formas de pago.

- **Formas de pago del Hotel**

Forma de Pago	Proceso Utilizado	Proceso que debe realizar
Efectivo	Se recibe el dinero del huésped, no se cuenta con equipos o herramientas para identificar billetes falsos	Recibir el dinero del huésped, verificar la validez del billete, llevar un control de denominaciones altas en cuanto a series y para el cierre
Crédito	Se adjunta carta de crédito a la reserva, se verifica al final los consumos del huésped	Control de cartas de crédito identificando los consumos, la carta debe estar en hotel antes de la llegada del huésped, manejar un directorio de las personas o contactos de las empresas
Cheque	Se recibe pagos con cheque a clientes conocidos	Se debe pedir autorización al jefe inmediato para recibir el cheque, anotar la novedad en el libro de novedades
Tarjeta de Crédito	Se recibe la tarjeta del huésped y se pasa por la maquina datafast, por el monto de cobro	Se solicita al huésped la tarjeta y el documento de identificación, verificar si es de crédito o débito (el hotel no recibe tarjetas de débito), es responsabilidad del auditor hacer la verificación de las tarjetas del día con el cierre de lote, labor que no la realizan en el hotel.

Tabla No. 5. Tabla comparativa del manejo de las formas de pago. Fuente: Hotel Ambassador, 2017.

4.2. Presentación gráfica de resultados de la encuesta realizada al departamento de recepción del Hotel Ambassador.

Pregunta No. 1: ¿Conoce usted algún reglamento del departamento de recepción o de auditoría?

Opciones	Frecuencia	%
SÍ	3	60
NO	2	40

Tabla No. 6. Conocimiento del reglamento del Hotel. Fuente: Hotel Ambassador, 2017.

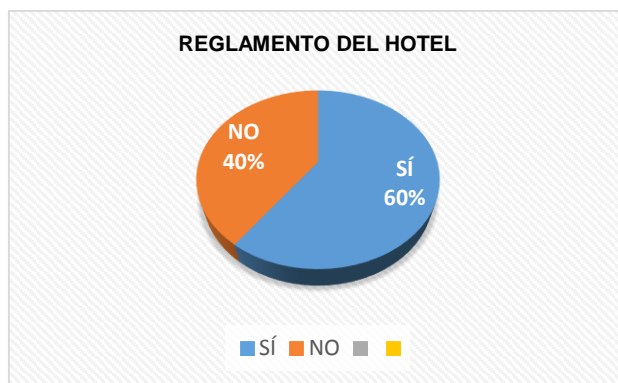


Figura No. 14. Conocimiento del reglamento del Hotel. Fuente: Hotel Ambassador, 2017.

El 60% del personal sí conoce el reglamento que existe en el área de recepción, pero el 40% lo desconoce.

Pregunta No. 2: ¿Conoce los siguientes indicadores del hotel?

Opciones	Frecuencia	%
Misión	5	100
Visión	3	60
Objetivos del hotel	4	80
Objetivos del área	0	0

Tabla No. 7. Indicadores del Hotel. Fuente: Hotel Ambassador, 2017.

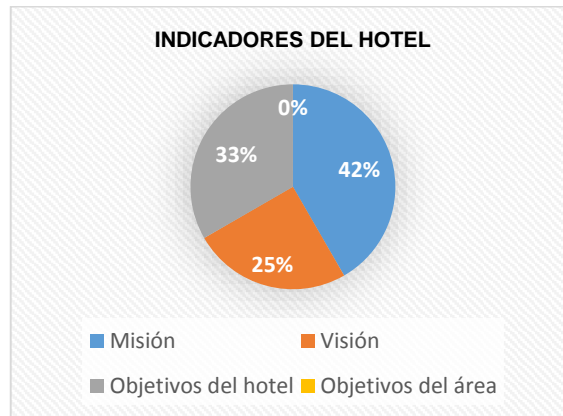


Figura No. 15. Indicadores del Hotel. Fuente: Hotel Ambassador, 2017.

Como se puede apreciar en la tabla No. 6, el 100% de los encuestados sabe cuál es la misión del hotel, el 60% la visión, el 80% los objetivos del hotel y el 0% conoce los objetivos del área de recepción.

Pregunta No. 3: ¿Cuántas veces ha leído el reglamento del hotel?

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	0	0
Algunas veces	2	40
El primer día de trabajo	3	60
Nunca	0	0

Tabla No. 8. Lectura del Reglamento del Hotel. Fuente: Hotel Ambassador, 2017.

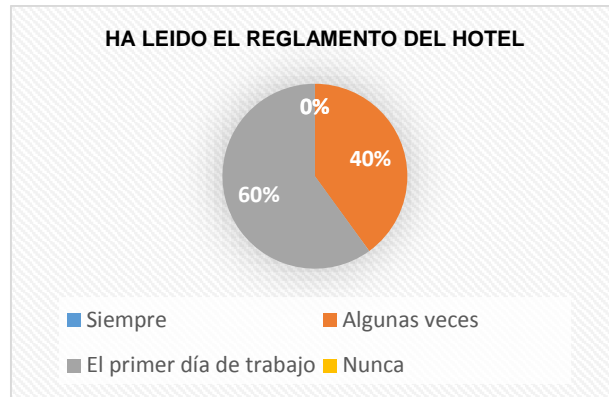


Figura No. 16. Lectura del reglamento del Hotel. Fuente: Hotel Ambassador, 2017.

Este gráfico demuestra que el 60% de las personas encuestadas solo leyó el reglamento el primer día de su trabajo y el 40% lo ha leído algunas veces.

Pregunta No. 4: ¿Considera útil un manual de procesos de auditoría?

Opciones	Frecuencia	%
SÍ	5	100
NO	0	0

Tabla No. 9. Uso de manual de procesos. Fuente: Hotel Ambassador, 2017.

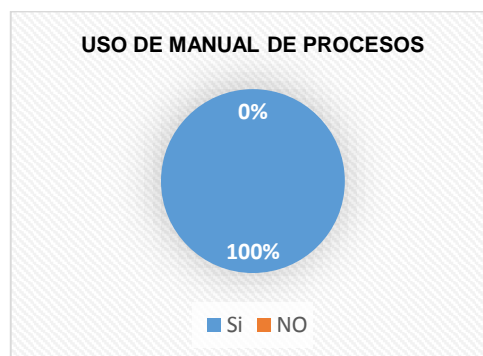


Figura No. 17. Uso de Manual de procesos. Fuente: Hotel Ambassador, 2017.

El 100% de las personas encuestadas sí considera que un manual de procesos sea útil para el establecimiento donde ellos trabajan ya que serviría como apoyo para el correcto funcionamiento del hotel.

Pregunta No. 5: ¿Conoce usted algún software que sirva para el departamento de recepción o auditoría?

Opciones	Frecuencia	%
Si	3	60
NO	2	40

Tabla No. 10. Uso de software en recepción. Fuente: Hotel Ambassador, 2017.

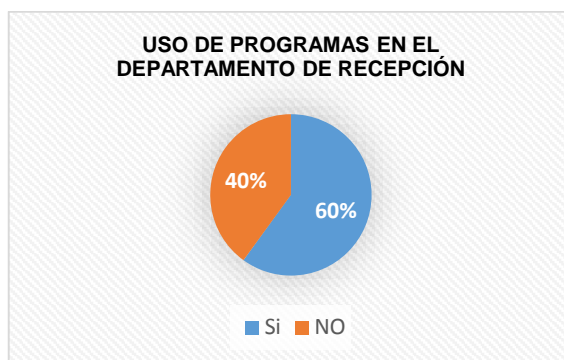


Figura No. 18. Uso de software en recepción. Fuente: Hotel Ambassador, 2017.

El 60% de las personas encuestadas sí conocen programas informáticos que se utilizan en el departamento de recepción y el 40% desconocen que haya este tipo de software.

Pregunta No. 6: Si la respuesta anterior fue positiva escoja cuál de estos programas conoce o ha utilizado.

Opciones	Frecuencia	%
Galileo	1	20
Fidelio	2	40
Amadeus	0	0
Worldspan	0	0
Ninguno	2	40

Tabla No. 11. Programas reconocidos. Fuente: Hotel Ambassador, 2017.

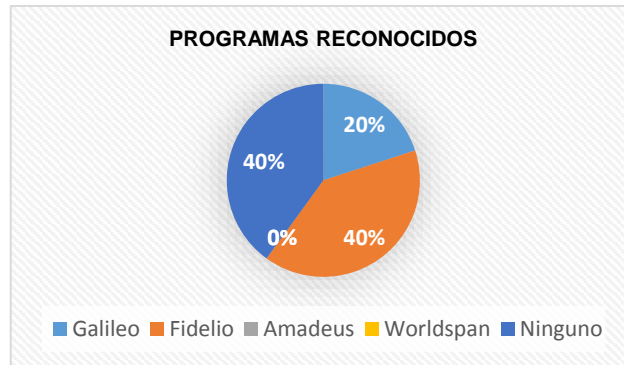


Figura N. 19. Programas Reconocidos. Fuente: Hotel Ambassador, 2017.

El programa más conocido y utilizado por algunos hoteles es el Fidelio, que representa el 40% de la encuesta, seguido del Galileo con el 20%. Fidelio es el más apto para los establecimientos hoteleros y el más fácil para ser manejado por un recepcionista.

Pregunta No. 8 ¿Revisa usted que las tarifas hayan sido cobradas de acuerdo al tipo de habitación?

Opciones	Frecuencia	%
Si	5	100
NO	0	0

Tabla No. 12. Tarifas revisadas y cobradas. Fuente: Hotel Ambassador, 2017.

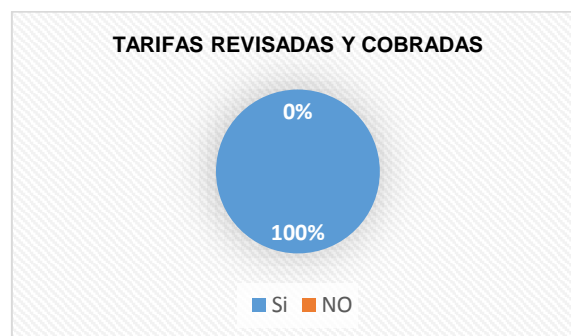


Figura No. 20. Tarifas revisadas y cobradas. Fuente: Hotel Ambassador, 2017.

El 100% sí revisa todas las tarifas de acuerdo a la habitación cobrada.

4.3. PROPUESTA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA NOCTURNA

El desconocimiento de los procesos y estándares aplicados en un puesto de trabajo puede ser desfavorable para el desarrollo de las actividades, por tal razón se crea una herramienta didáctica direccionada al profesional que se encarga de la auditoría nocturna en el hotel, permitiéndole conocer su perfil y los procesos a desarrollar en su puesto de trabajo.

Permitirá el mejoramiento en el proceso de auditoría nocturna, ya que este instructivo será abierto y disponible a fin de asegurar su desarrollo dentro del área, que favorecerá los sub-procesos de control, supervisión y ejecución, ya que representa una herramienta de norma y disposición de tarea para trabajar adecuadamente, sin omitir detalles, bajo un sistema real de organización y administración.

1. Datos generales del Hotel Ambassador

1.1. Historia

El Hotel Ambassador empezó a funcionar hace aproximadamente más de 20 años. Antes este establecimiento era un monasterio, luego tomó el nombre de Hotel Embajador. Cuando pasó a manos del nuevo propietario, quien fue el Sr. Henry Gilles Blain, este le puso el nombre de Hotel Ambassador, en el idioma de su país natal que es Francia. El Sr. Gilles Blain nació en Tours, Francia en el año de 1929 y murió a los 86 años el 4 de agosto del 2015. Fue 5to Dan en Karate y presidente de la Asociación de Karate de Santo Domingo. También formó parte de la mesa de los Chefs. Fue dueño conjuntamente con su primera esposa la señora Azucena Aragón, del Restaurante Rincón de Francia. En la actualidad el

nuevo propietario del Hotel Ambassador es el Sr. Gilles Blain Jr., hijo de Henry Gilles Blain.

1.2. Ubicación

El Hotel Ambassador está ubicado en la intersección de las Avenidas Colón y 9 de Octubre, en el barrio la Mariscal, la principal zona del Quito Moderno, donde se desarrolla las principales actividades comerciales, financieras nacionales e internacionales, pudiendo realizar todas sus gestiones sin trasladarse más de lo necesario.

2. Principios Generales del Hotel Ambassador

2.1. Misión y Visión

La matriz del Anexo 3 se utilizó para mejorar la misión y visión del Hotel Ambassador.

Misión: “Somos un establecimiento hotelero que brinda alojamiento, alimentación y confort a personas que busquen comodidad y buen servicio, tanto a empresas como particulares superando sus expectativas, brindándoles productos y servicios de calidad, mediante un trato individualizado por un personal altamente motivado.”

Visión: “Ser reconocido para el año 2019, como el mejor hotel en nuestro medio, y como tal ubicarnos como el preferido de nuestros turistas. Teniendo en cuenta el desarrollo sostenible a través de los procesos ambientales, asegurando estabilidad laboral a nuestros colaboradores, generando empleo en la ciudad y manteniendo altos estándares de calidad en la prestación del servicio.”

2.2. Organigrama estructural

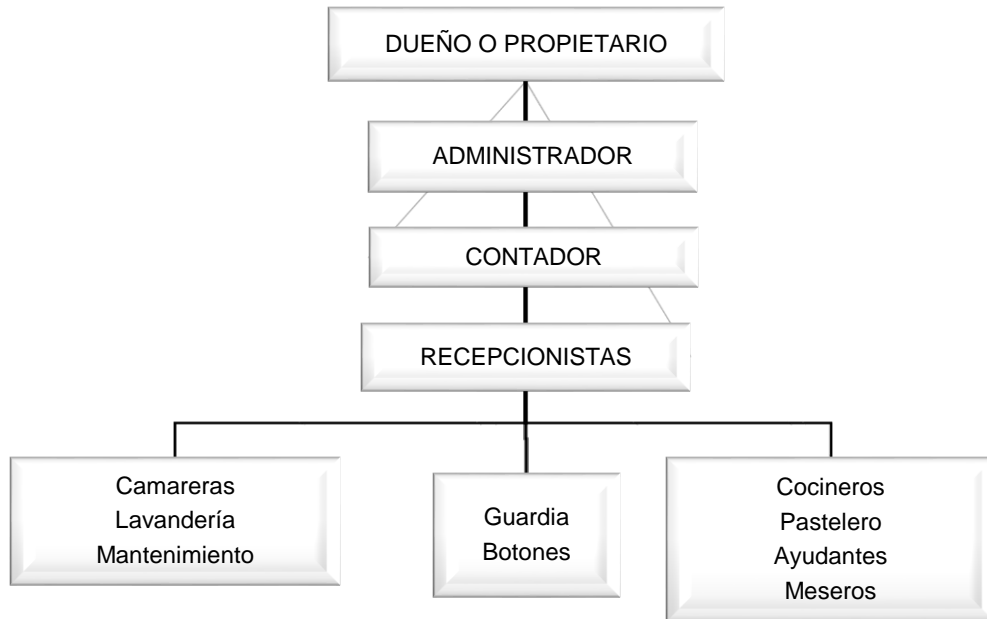


Figura No. 21. Organigrama estructural Hotel. Fuente: Hotel Ambassador, 2017.

3. Descripción de operaciones

3.1. Perfil profesional del puesto de trabajo del Recepcionista.

Para una guía más favorable de su perfil y responsabilidades, se ha identificado la ficha de descripción del puesto de trabajo, que permitirá tener de una manera clara los conocimientos que debe tener el profesional, habilidades y destrezas en relación a las competencias del puesto.



Hotel Ambassador

**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE
FUNCIONES**

I. Identificación del puesto

NOMBRE DEL PUESTO RECEPCIONISTA		INTERFAZ INTERNA
ROL DEL PUESTO ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO	ÁREA RECEPCIÓN	Pisos, lavandería, Restaurante, cocina
SUBORDINACIÓN	CÓDIGO DEL PUESTO	HAB 001
Administradora		
SUBORDINADOS		
Camarera, operarios de lavandería, operario de mantenimiento, meseros, cocineros		

II. Misión del puesto

Atender al cliente con el mayor profesionalismo, así el huésped se sentirá como en casa y muy bien atendido.

III. Descripción de funciones

- a) Revisa las llegadas previstas.
- b) Realiza *check in* (ingreso de huéspedes) y *check out* (salida de huéspedes).
- c) Da la bienvenida al huésped e informa sobre los beneficios y servicios que ofrece el hotel.
- d) Mantiene el área de recepción en perfecto orden.
- e) Realiza descuentos de acuerdo a las políticas del hotel.
- f) Envía y receipta fax.
- g) Facilita cajas de seguridad a los huéspedes.
- h) Da un buen uso y mantenimiento de los instrumentos de trabajo y mobiliario.
- i) Realiza reservaciones previa verificación de disponibilidad.
- j) Maneja tarifas de hospedaje.
- k) Coordina eventos especiales con los departamentos involucrados.
- l) Ofrece información turística y la de los servicios que presta el hotel.
- m) Resuelve problemas e inquietudes del huésped.
- n) Realiza cambios de habitación y/o tarifa.
- o) Informa a las camareras de las habitaciones *check out* para la revisión de las mismas y en

<p>algunos casos consumo de mini bar.</p> <p>p) Cierra el turno con sus respectivos documentos emitidos.</p> <p>q) Emite y recibe reportes e informes, para y de otros departamentos.</p> <p>r) Maneja la correspondencia.</p> <p>s) Reporta en la bitácora situaciones e información para los turnos siguientes.</p> <p>t) Realiza cargos a los folios de los huéspedes.</p> <p>u) Genera folios master para los grupos.</p> <p>v) Realiza reporte de discrepancia con ama de llaves.</p>	
IV. Perfil del puesto	
INSTRUCCIÓN FORMAL estudios universitarios en hotelería y administración	ÁREA DE ESTUDIO Contabilidad y Administración, Hotelería y Turismo
EXPERIENCIA LABORAL: Tener experiencia como recepcionista y como cajera mínimo 2 años	
V. Competencias del puesto	
CONOCIMIENTOS Y DESTREZAS	
Administrativos	<p>Conoce de programas básicos de computación e Internet y sistemas informáticos aplicados.</p> <p>Conoce de contabilidad y finanzas.</p>
Laborales	<p>Conoce de planificación y organización.</p> <p>Excelente manejo de personal.</p> <p>Persuasivo. Rapidez en la toma de decisiones.</p> <p>Facilidad de palabra.</p> <p>Procesos básicos de liderazgo.</p>
Humanas	<p>Lectura y escritura clara para la elaboración de informes gerenciales.</p> <p>Memoria a corto y largo plazo.</p> <p>Rapidez en solución de problemas, principalmente relacionados a la atención al cliente.</p> <p>Entrevistar y sugerir contrataciones.</p> <p>Poseer conocimientos turísticos.</p>

Tabla No. 13. Descripción de Funciones Recepcionista. Fuente: INEN, 2008.

3.2. Perfil profesional del puesto de trabajo del Auditor.

Hotel Ambassador		
<u>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</u>		
I. Identificación del puesto		
NOMBRE DEL PUESTO	AUDITOR NOCTURNO	INTERFAZ INTERNA
ROL DEL PUESTO Inspeccionar y revisar los estados financieros de todas las áreas del hotel	ÁREA RECEPCIÓN	
SUBORDINACIÓN	CÓDIGO DEL PUESTO	INTERFAZ EXTERNA
Administración	HAB002	
SUBORDINADOS		
Recepcionistas, camareras, operarios de lavandería, meseros,		
II. Misión del puesto		
Verificar los ingresos y gastos que tiene el establecimiento, para mejorar las utilidades de cada departamento y evitar pérdidas de dinero, para que el cliente reciba un mejor servicio.		
III. Descripción de funciones		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisa las llegadas previstas. 2. Realiza check in (ingreso de huéspedes) y check out (salida de huéspedes). 3. Mantiene el área de recepción en perfecto orden. 4. Realiza descuentos de acuerdo a las políticas del hotel. 5. Facilita cajas de seguridad a los huéspedes. 6. Da buen uso y mantenimiento de los instrumentos de trabajo y mobiliario. 7. Realiza reservaciones previa verificación de disponibilidad. 8. Maneja tarifas de hospedaje. 9. Informa a los huéspedes sobre lugares turísticos y de los servicios que presta el hotel. 10. Resuelve problemas e inquietudes del huésped. 11. Realiza cambios de habitación y/o tarifa. 12. Informa a las camareras de las habitaciones check out para la revisión de las mismas y en algunos casos consumo de mini bar. 13. Cierra el turno con sus respectivos documentos emitidos. 14. Emite y recibe reportes e informes para y de otros departamentos. 		

<p>15. Reporta en la bitácora situaciones e información para los turnos siguientes.</p> <p>16. Realiza cargos a los folios de los huéspedes.</p> <p>17. Genera folios master para los grupos.</p> <p>18. Realiza reporte de discrepancia con ama de llaves.</p> <p>19. Responsable del manejo de caja chica.</p> <p>20. Chequea tarifas de cada folio.</p> <p>21. Carga automáticamente tarifas mediante la clave.</p> <p>22. Revisa folios pertenecientes a cada habitación.</p> <p>23. Cuenta llaves y folders.</p> <p>24. Confirma los cargos realizados durante el día (fecha, número de cargo, nombre del cliente, número de habitación, valor neto y valor con impuestos).</p> <p>25. Verifica las formas de pago que se encuentren realizadas correctamente, así como los vouchers de las tarjetas de crédito.</p> <p>26. Compara el rack físico con el rack del sistema.</p> <p>27. Realiza correcciones de cargos en el sistema cuando es necesario.</p> <p>28. Revisa datos de cada cuenta como: nombre del huésped, empresa, RUC o C. I. y dirección.</p> <p>29. Imprime reportes como: Informe diario de ventas, reporte de pagos, cargos por departamentos, control de forma de pago de huéspedes, facturas emitidas, listado de huéspedes para Migración, listado de ingresos y salidas, reportes de teléfonos.</p>	
IV. Perfil del puesto	
<p>INSTRUCCIÓN FORMAL Estudiante o egresado de Administración Hotelera, Contaduría Pública, Administración de Empresas</p>	<p>• ÁREA DE ESTUDIO Administración Hotelera, Contabilidad y Finanzas</p>
<p>EXPERIENCIA LABORAL Preferiblemente un año como auxiliar de Contabilidad o Auditoría de Ingresos; o en la industria hotelera, formando parte de la administración, cajero departamental, recepcionista, etc.</p>	
V. Competencias del puesto	
CONOCIMIENTOS Y DESTREZAS	
Administrativos	Nociones básicas de Contabilidad, Auditoría, Contabilidad y Administración Hotelera, conocer mínimo dos idiomas, saber computación básica.
Laborales	Conocimientos de planificación y organización. Excelente manejo de personal. Persuasivo. Rapidez en la toma de decisiones. Facilidad de palabra. Procesos básicos de liderazgo.
Humanas	Lectura y escritura clara para la elaboración de informes gerenciales. Memoria a corto y largo plazo. Rapidez en solución de problemas, principalmente relacionados a la atención al cliente. Entrevistar y sugerir contrataciones. Poseer conocimientos turísticos.

Tabla No. 14. Descripción de funciones Auditor. Fuente: INEN, 2008.


3.2.1. Procedimientos de la auditoría nocturna.

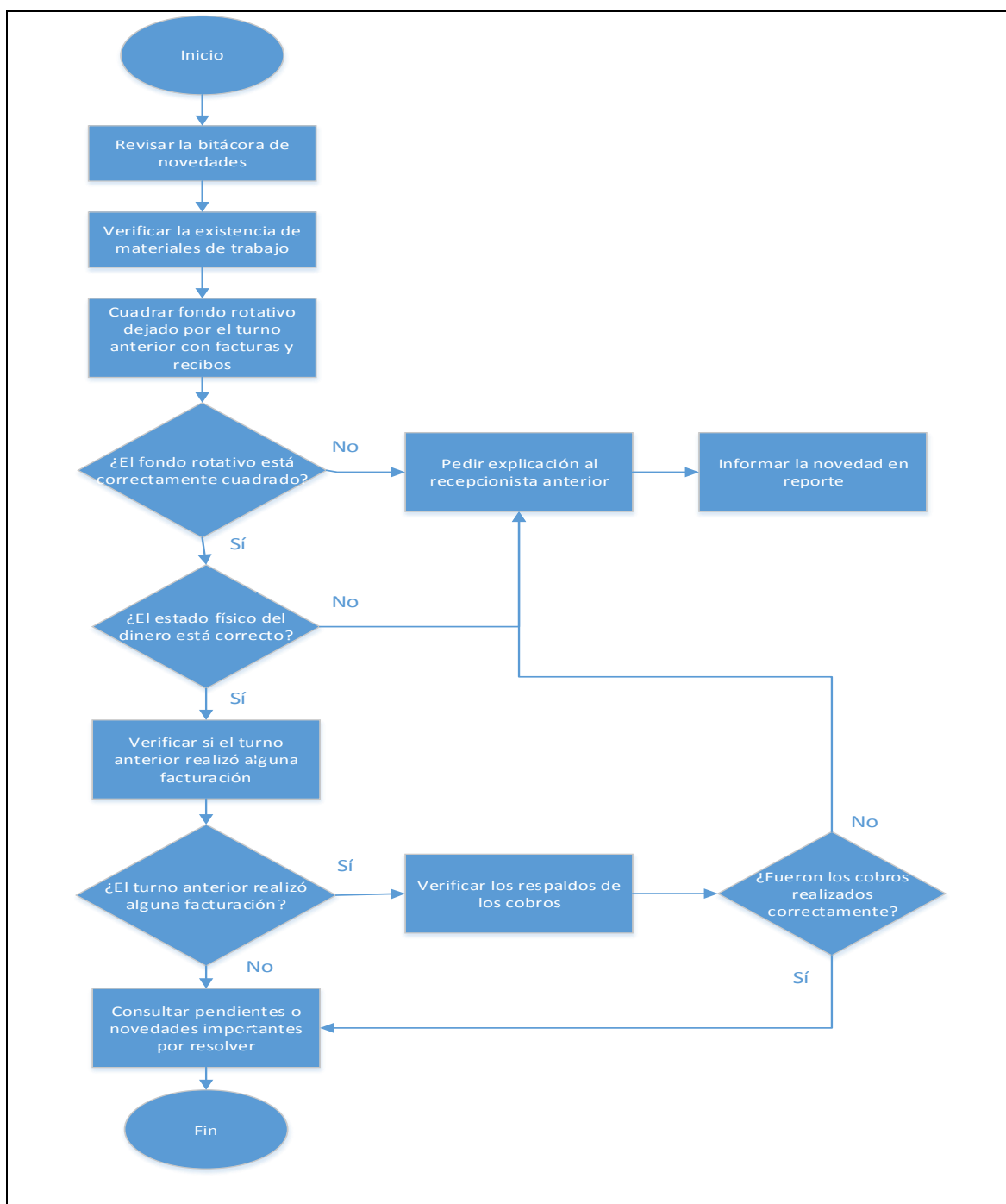
Se estandarizó el procedimiento de la auditoría nocturna y se estableció los flujogramas de las siguientes actividades.

Procedimiento: Inicio de turno

	HOTEL AMBASSADOR		MP-AN
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página: 1 de 2
	PROCEDIMIENTO	Inicio de turno	
RESPONSABLE	AUDITOR NOCTURNO		

No.	ACTIVIDADES
1	Revise la bitácora para ver las novedades del día.
2	Verifique los materiales de trabajo
3	Tome su turno realizando un conteo de su fondo rotativo, dejado por el recepcionista anterior.
4	Si el turno anterior ha dejado facturas cargadas verifique que tenga el dinero por esos cobros si son en efectivo o los respectivos respaldos.
5	Si tiene recibos de algún pago ya sea por comisión a taxista, servirá para su cuadro posterior.

	HOTEL AMBASSADOR		MP-AN
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página: 2 de 2
	PROCEDIMIENTO	Inicio de turno	
RESPONSABLE	AUDITOR NOCTURNO		



Procedimiento: Wake up calls

	HOTEL AMBASSADOR		MP-AN
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página: 1 de 2
	PROCEDIMIENTO	Wake up calls	
RESPONSABLE	AUDITOR NOCTURNO		

No.	ACTIVIDADES
1	Revisar la lista de huéspedes que tienen llamadas despertador.
2	Programar la alarma del reloj del personal para realizar las llamadas.
3	Realizar la llamada despertador a la hora indicada.
4	Llamar más de 3 de veces hasta que el huésped responda.
5	Si el huésped no responde enviar al personal de seguridad a verificar si el huésped se encuentra bien.


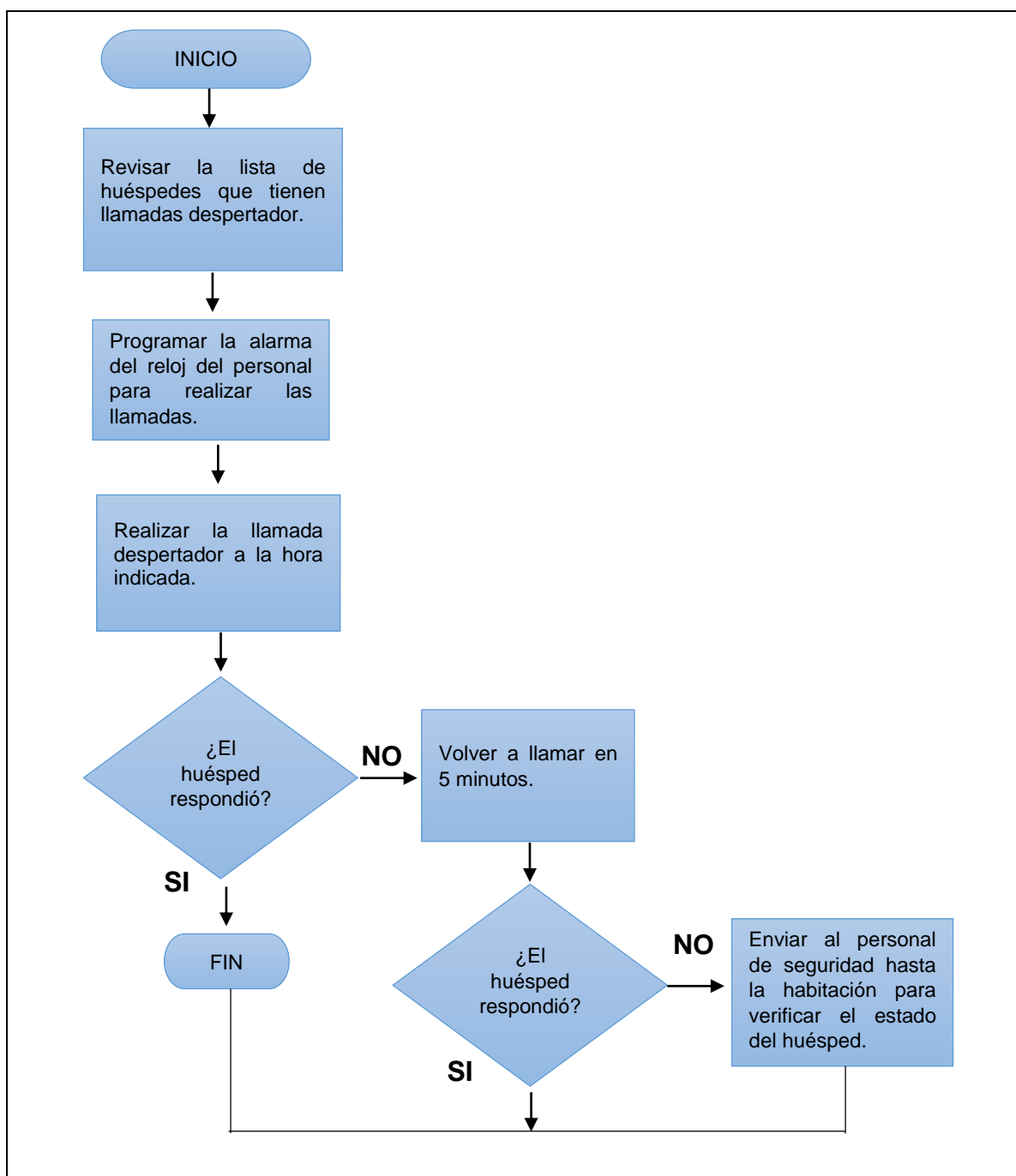
	HOTEL AMBASSADOR	MP-AN
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 2 de 2
	PROCEDIMIENTO	Wake up Calls
RESPONSABLE	AUDITOR NOCTURNO	

Diagrama de Flujo



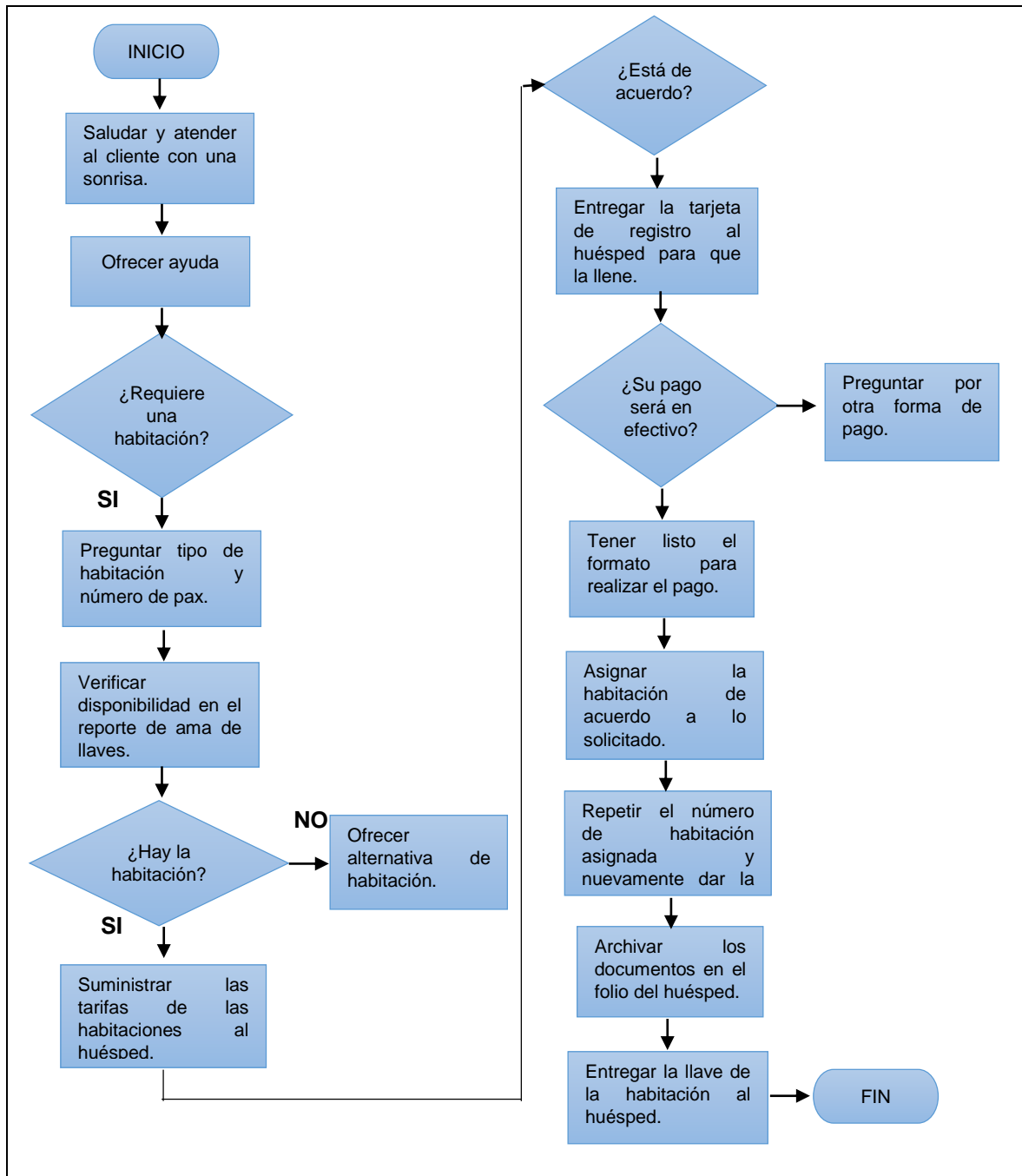
Procedimiento: Check in

	HOTEL AMBASSADOR		MP-AN
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página: 1 de 2
	PROCEDIMIENTO	Check in	
RESPONSABLE	AUDITOR NOCTURNO		

No.	ACTIVIDADES
1	Saludar y atender al cliente con una sonrisa.
2	Ofrecer ayuda.
3	Preguntar tipo de habitación solicitada y número de pax.
4	Verificar disponibilidad en el reporte de ama de llaves.
5	Suministrar las tarifas de las habitaciones al huésped.
6	Entregar la tarjeta de registro al huésped para que la llene.
7	Solicitar la forma de pago.
8	Tener listo el formato para realizar el pago.
9	Asignar la habitación de acuerdo a lo solicitado.
10	Entregar la llave de la habitación al huésped.
11	Repetir el número de habitación asignada y nuevamente dar la bienvenida
12	Archivar los documentos en el folio del huésped.

	HOTEL AMBASSADOR		MP-AN
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página: 2 de 2
	PROCEDIMIENTO	Check in	
RESPONSABLE	AUDITOR NOCTURNO		

Diagrama de Flujo



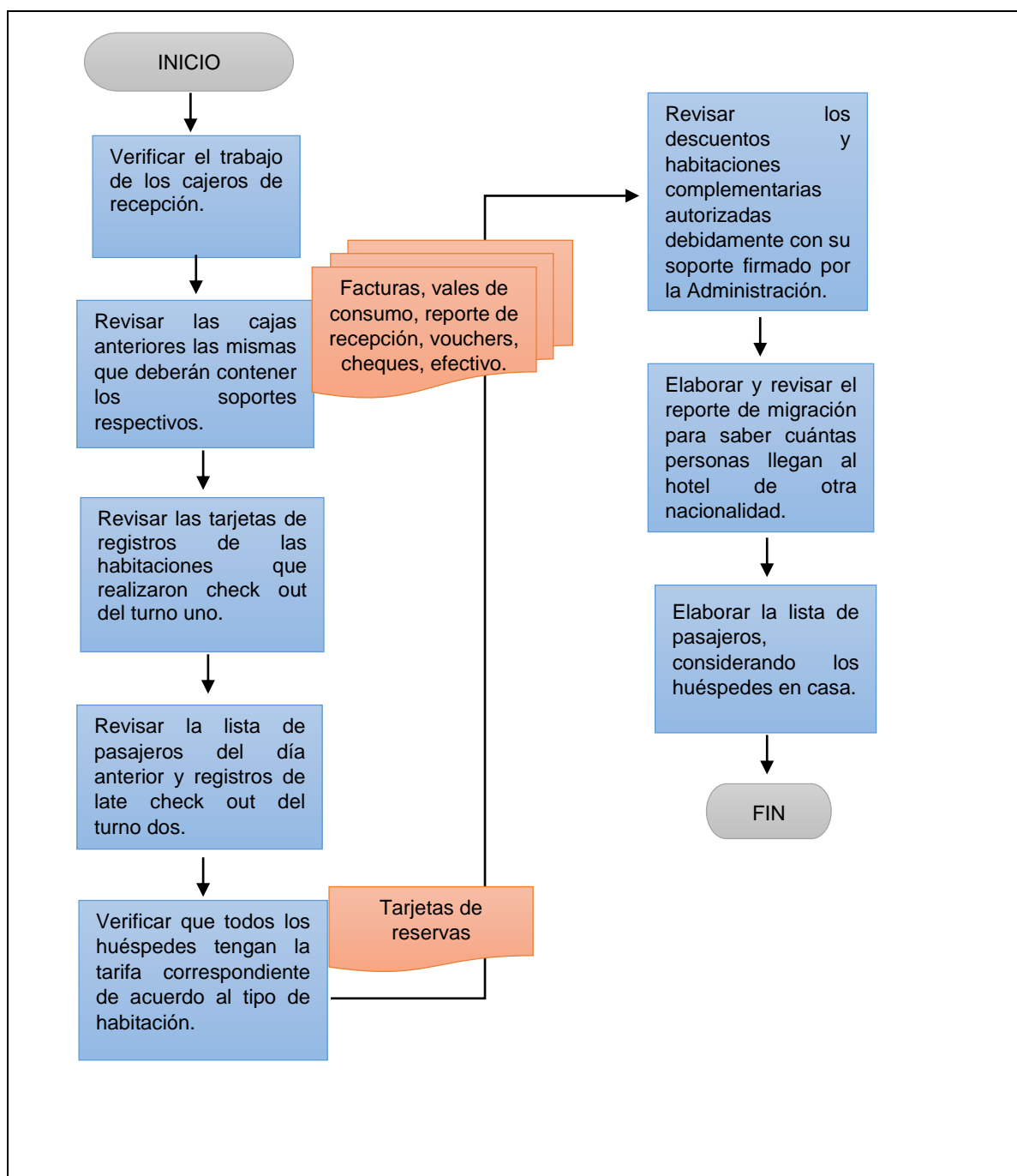
Procedimiento: Revisar turnos anteriores

	HOTEL AMBASSADOR		MP-AN
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página: 1 de 2
	PROCEDIMIENTO	Revisar turnos anteriores	
RESPONSABLE	AUDITOR NOCTURNO		

No.	ACTIVIDADES
1	Verifique el trabajo de los cajeros de recepción
2	Revise las cajas anteriores, las mismas que deberán contener los soportes respectivos, facturas ordenadas en forma ascendente, vales de consumo de puntos de venta (alojamiento, alimentos y bebidas, telefónicos, lavandería), reporte de recepción o cierre de turno, vouchers de cobros con tarjetas de créditos, cheques de ser el caso, el efectivo que deberá cuadrar con lo reportado en el reporte.
3	Revisar del turno uno las tarjetas de registros de las habitaciones que realizaron check out.
4	Revisar en el turno dos la lista de pasajeros del día anterior y registros de late check out.
5	Revisar y verificar que todos los huéspedes tengan la tarifa correspondiente, de acuerdo a la habitación que tenga.
6	Revisar los descuentos y habitaciones complementarias autorizadas debidamente con un soporte firmado por la Administración del hotel.
7	Elabora y revisa el reporte de migración para saber cuántas personas llegan al hotel de otra nacionalidad.
8	Elabore la lista de pasajeros, considerando los huéspedes en casa.

	HOTEL AMBASSADOR		MP-AN
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página: 2 de 2
	PROCEDIMIENTO	Revisar turnos anteriores	
RESPONSABLE	AUDITOR NOCTURNO		

Diagrama de flujo



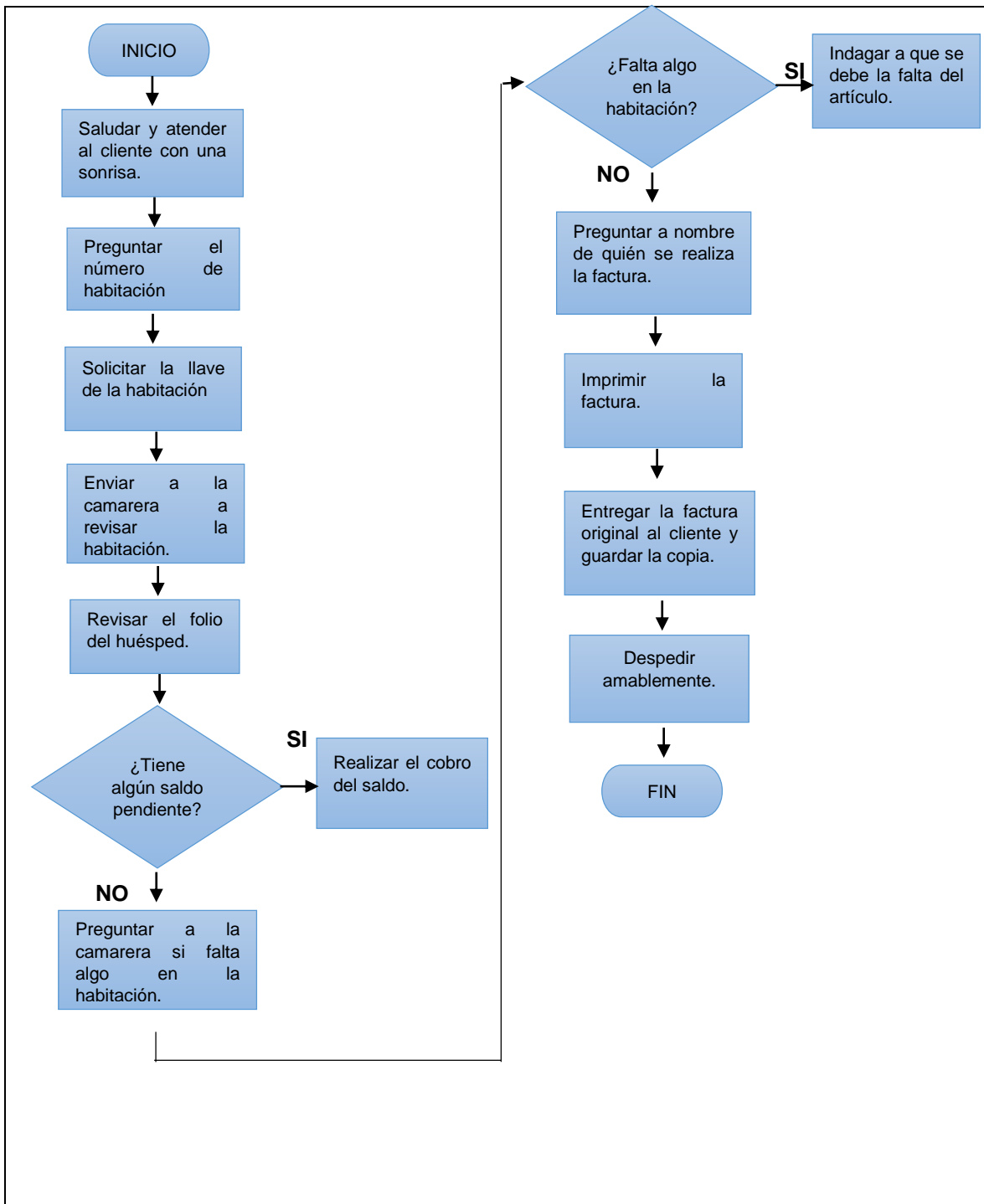
Procedimiento: Check out

	HOTEL AMBASSADOR		MP-AN
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página: 1 de 2
	PROCEDIMIENTO	Check out	
RESPONSABLE	AUDITOR NOCTURNO		

No.	ACTIVIDADES
1	Saludar y atender al cliente con una sonrisa.
2	Preguntar el número de habitación.
3	Solicitar la llave de la habitación.
4	Enviar a la camarera a revisar la habitación.
5	Revisar el folio de la habitación.
6	Revisar si el huésped tiene algún saldo pendiente.
7	Revisar si falta algo en la habitación.
8	Imprimir la factura.
9	Entregar la factura original al cliente y guardar la copia.
10	Despedir amablemente.

	HOTEL AMBASSADOR		MP-AN
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página: 1 de 2
	PROCEDIMIENTO	Check out	
RESPONSABLE	AUDITOR NOCTURNO		

Diagrama de Flujo



Procedimiento: Cierre de turno

	HOTEL AMBASSADOR		MP-AN
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página: 1 de 2
	PROCEDIMIENTO	Cierre de turno	
RESPONSABLE	AUDITOR NOCTURNO		

No.	ACTIVIDADES
1	Deposite en un sobre manila el cuadro de su caja con todas las formas de pago y respaldos y los cuadros revisados, envíe por el buzón a contabilidad para el respectivo cuadro.
2	Adjunte los cierres de turno de los recepcionistas de los turnos anteriores
3	Deje en la caja de recepción el fondo rotativo para el siguiente turno.
4	Deje en el mostrador de recepción las reservas para el día en curso.
5	Deje en el mostrador de recepción el reporte de pasajeros para que el recepcionista del turno uno, pueda efectuar el <i>check out</i> .
6	Deje en recepción los reportes de migración para que el mensajero los selle en migración.
7	Anote todas las novedades de su turno en la bitácora.
8	Entregue el turno a su compañero del turno uno, indicándole todas las novedades que se presentaron.


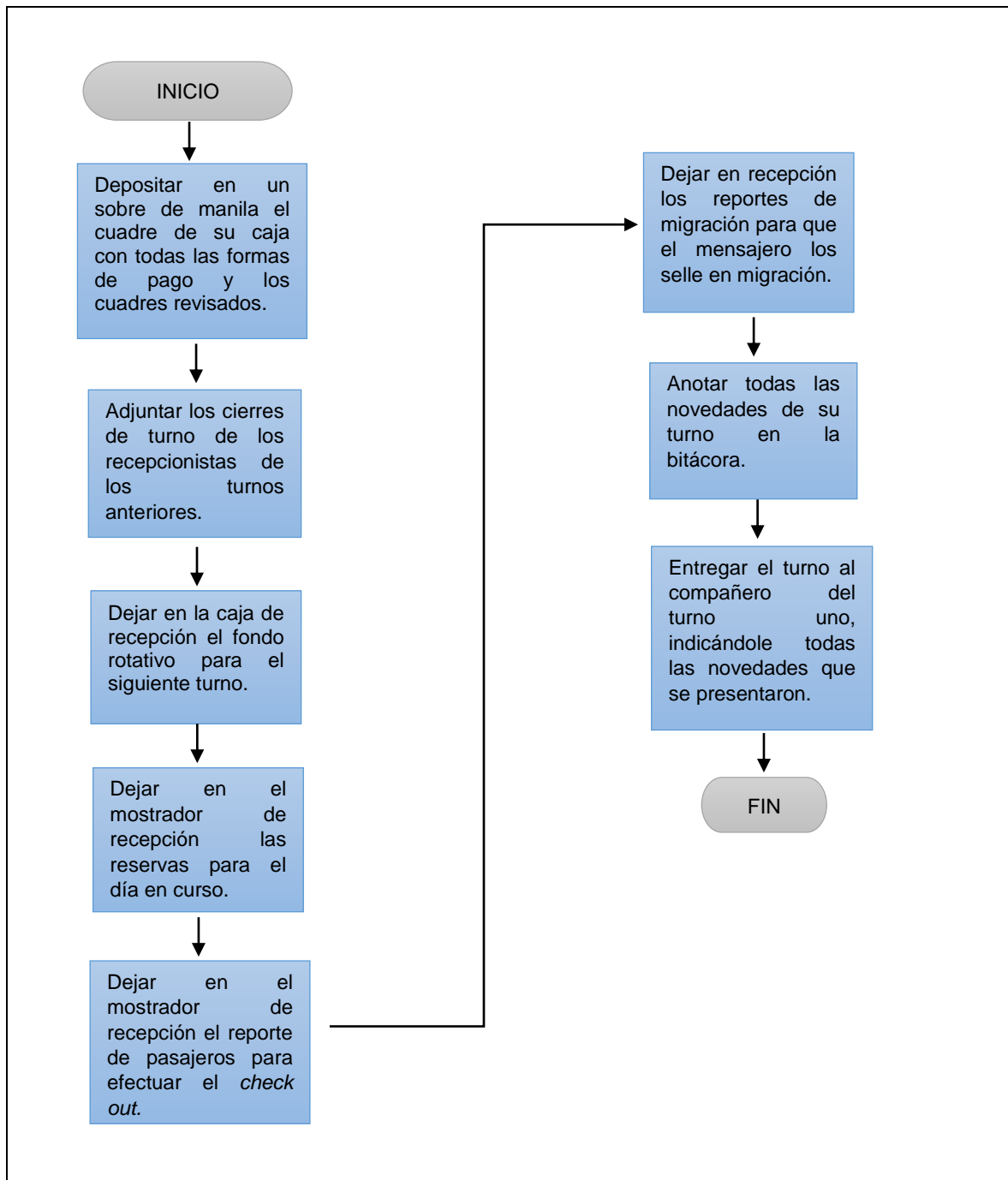
	HOTEL AMBASSADOR		MP-AN
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página: 2 de 2
	PROCEDIMIENTO	Cierre de turno	
RESPONSABLE	AUDITOR NOCTURNO		

Diagrama de Flujo



3.2.2. Documentos que deben estar en el sobre de cierre de turno del Auditor

Los documentos que deben estar en el sobre de cierre de turno son los siguientes:

1. **Vale Interno:** Permite realizar cargos tanto de alojamiento como de Alimentos y Bebidas. Deberá revisar que el recepcionista haya cargado en vales diferentes tanto los valores por alojamiento como de alimentos y bebidas.

En el caso de alojamiento deberá considerar lo siguiente:

- Cargue el día de alojamiento en relación a la tarifa establecida de acuerdo al cliente
- Los cargos deberá hacerlo el recepcionista del turno uno, el cual a las 13H00 comienza a cargar la nueva noche si el huésped no ha realizado su *check out*.
- Si el cliente realiza un late *check out* el vale deberá contener el cargo adicional por el tiempo transcurrido por un valor de \$ 10,00 más impuestos
- Recuerde que el vale es el respaldo de la factura.
- Si el huésped ha cancelado el alojamiento se debe cerrar el vale y facturar.


 HOTEL AMBASSADOR Vale Interno			
Fecha:			
No. Mesa		No. Pax	No. Hab
Cantidad	Detalle	Valor Unitario	Valor Total
Cliente		Subtotal	
		12%IVA	
Firma		10% Serv.	
		TST	
		Total	

Figura No. 22. Vale interno Hotel Ambassador. Fuente: Hotel Ambassador, 2018.


Ejemplo aplicable de vale de alojamiento: El Sr. Carlos Sotomayor solicita una habitación matrimonial por una noche, cancela en efectivo.

 HOTEL AMBASSADOR Vale Interno No. XXXXXXXXXXXXX			
Fecha: 15/03/2017			
No. Mesa		No. Pax 2	No. Hab 204
Cantidad	Detalle	Valor Unitario	Valor Total
1	Habitación sencilla	17.50	17.50
	16/03/2017	17.50	17.50
Cliente: Carlos Sotomayor		Subtotal	35.00
		12%IVA	4.20
Firma		10% Serv.	3.50
		TST	2.00
		Total	44.70

En el caso de cargo a restaurante:

- Revise la comanda para cargar en el vale
- Revise las tarifas

- Coloque en el vale el número de comanda del cual se hizo el cargo

 HOTEL AMBASSADOR Comanda No. 752356		
Mesa 8	No. Pax 2	Hab 204
1 desayunos americanos		
No. 001452		

 HOTEL AMBASSADOR Vale Interno No. 001452			
Fecha: 15/03/2017			
No. Mesa 8		No. Pax 2	
		No. Hab 204	
Cantidad	Detalle	Valor Unitario	Valor Total
2	Desayuno americano	4,00	8.00
	Comanda No. 752356		
Cliente: Carlos Sotomayor		Subtotal	8.00
		12% IVA	0.96
Firma		10% Serv.	0.80
		TST	
		Total	9.76

2. **Vale de Lavandería:** aquí se registran las piezas que el huésped deja para que sean lavados de acuerdo a las especificaciones escritas, el Auditor debe revisar si el valor total es de acuerdo al número de piezas.
- Tome en cuenta que se deberá calcular el 12% de IVA y el 10% de servicio.



HOTEL AMBASSADOR
Lavandería
Laundry

NOMBRE – NAME: Karelyn Morales

N° HABITACIÓN – ROOM N°: 206

FECHA – DATE: 18/06/2017

CABALLEROS – GENTLEMAN				
	CANT. COUN T	ARTÍCULO ARTICLE	PRECIO PRICE	IMPORTE AMOUNT
		Camisa - Shirt		
		Camiseta - Undershirt		
		Calzoncillos - Undershorts		
		Calcetines - Socks		
		Pañuelos - Handkerchief		
		Pijamas - Pajamas		
		Pantalón - Trousers		
		Short		
		Otros - Others		
DAMAS – LADIES				
	CANT. COUN T	ARTÍCULO ARTICLE		
		Blusa - Blouse		
		Fuste, Enagua - Underskit		
		Camisa de noche - Nightgown		
		Sostén - Brassiere		
		Calzón - Panties		
	2	Pantalón - Trousers	1.00	2.00
	3	Falda - Skirt	0.80	2.40
		Otros - Others		
SPECIAL INSTRUCTIONS:				
			Subtotal	4.40
			% I. Taxes	0.53
			% Sevicio	0.44
			TOTAL	5.37

LA ROPA SERÁ RETIRADA DE LA HABITACIÓN.
THE LAUNDRY WILL BE PICKED UP FROM YOUR ROOM.

FIRMA – SIGNATURE

Figura No. 23. Vale de lavandería hotel. Fuente: Hotel Ambassador, 2018

3. **Vales telefónicos:** Se utiliza para realizar cargos por consumo telefónico, en los hoteles se cobra por minuto, desde los 30 segundos se cobra como un minuto.
- El reporte emitido por la central telefónica servirá como herramienta para el cargo de consumo telefónico.

Reporte de la central

HOTEL AMBASSADOR Reporte de la Central Telefónica					
Fecha	Hora de inicio	Hora de finalización	No. Extensión	No. Marcado	tiempo
25/05/2015	7H00	7H50	210	0983145623	50"
25/05/2015	7H45	8H10	300	6	25"
25/05/2015					

Por el número de extensión identifico si es una habitación o una extensión de un departamento del hotel

En este otro caso marca un número cerrado lo que indica que es una extensión de uno de los departamentos del hotel

Figura No. 24. Reporte de la central telefónica de hotel. Fuente: Hotel Ambassador, 2018.

4. **Registro de entrada:** La tarjeta de registro constituye un contrato de alojamiento es indispensable contar con todos los datos pero sobre todo la firma, verifique la forma de pago si el alojamiento estuviere cancelado deberá explicarlo en la parte superior de la tarjeta.
- A esta tarjeta deberá estar grapada la de reserva.



Cancelado 2 noches 10 y 11 de junio del 2017 S/F 12354
HOTEL AMBASSADOR

TARJETA DE REGISTRO

BIENVENIDO WELCOME

Check in: 10/06/2017 check out: 12/06/2017

APELLIDO-LAST NAME NOMBRE- NAME	Nº HAB - Nº ROOM	Nº PER- Nº PAX	TARIFA- RATE	CIUDAD- CITY
Riofrío Carla	204	1	\$17.50++	Guayaquil
DIRECCIÓN- ADDRESS	PAIS- COUNTRY	TEL. DOMI- PHONE	TELF CEL- MOVIL	
Samborondón	Ecuador	2775173	087543623	
CARGO- POSITION	NACIONALIDAD- NATIONALITY	IDENTIFICACIÓN- IDENTIFICATION	E- MAIL	
Médico	Ecuatoriana	1717550287	Carla-chiquis@hotmail.com	
FORMA DE PAGO- METHOD OF PAYMENT	CUMPLEAÑOS- BIRTHDAY	COMPAÑÍA- COMPANY		
Efectivo	22 de agosto	Particular		

FIRMA-SIGNATURE

HORA DE SALIDA: 13H00

CHECK OUT TIME: 13H00

5. **Reporte de Recepción:** Deberá hacer un reporte por cada turno de recepción.

HOTEL AMBASSADOR REPORTE DE RECEPCIÓN										
Fecha:										
Recepcionista:						Turno:				
# FACTURA	SUBTOTAL	12% IVA	10% SERVICIO	TST	TOTAL	CRÉDITO	TARJETA	EFFECTIVO	CHEQUE	TOTAL
Total										

Figura No. 26. Reporte de recepción del hotel. Fuente: Hotel Ambassador, 2018.

Usted es el encargo de verificar que los reportes cuadren, verifique la facturación para que esté acorde con las distintas formas de pago:

Considere:

- ✓ Si es crédito que cuente con la respectiva carta de crédito.
- ✓ Si se cobró con cheque que haya la autorización de la administración y que físicamente el cheque esté en el sobre y por el monto de lo facturado.
- ✓ Si es el cobro con tarjeta, que el *voucher* esté grapado a la factura y que esté con el valor facturado.
- ✓ Si es en efectivo que detrás del reporte estén detallados la cantidad de billetes y monedas que cuadren lo facturado. Verifique que se hayan reportado los billetes de denominaciones altas \$100,00 y \$50,00. Cuente el efectivo.

3.3. Implantación del Manual

La implantación del manual representa el momento crucial para traducir en forma tangible las propuestas y recomendaciones en acciones específicas para elevar la productividad, mejorar la coordinación, agilizar el trabajo y homogeneizar el conocimiento de la dinámica y componentes organizacionales.

3.3.1. Acciones de implantación del Manual

- ✓ Para dar a conocer el manual es conveniente definir un programa para su presentación y que, con base en las acciones que para este efecto se establezcan, se proceda a celebrar pláticas, seminarios, foros de decisión y cualquier otro tipo de evento de esta naturaleza.
- ✓ También se pueden llevar a cabo reuniones de sensibilización, por medio de las cuales se puede incrementar la confianza y colaboración del

personal, ya que a través de ellas se les comunican los objetivos propuestos y las bondades que de ello puede resultar.

- ✓ En forma paralela se deben emprender campañas de difusión mediante:
 - revistas,
 - boletines,
 - folletos,
 - paneles y
 - cualquier otro recurso de información que refuerce la aceptación

Particularmente cuando las medidas de lo mejoramiento puedan afectar a una organización en forma radical o a nivel grupal o sectorial.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

La presente investigación tuvo como objetivo presentar una propuesta de un manual de procedimientos de auditoria nocturna para el Hotel Ambassador, para ello se estableció la fundamentación teórica sobre los requerimientos para la elaboración de un manual de procedimientos de auditoria nocturna. Toda la información proporcionada en el manual es el resultado de una amplia investigación en textos y normas que van acorde a cada puesto.

El diagnóstico realizado demostró que la empresa no tiene definido la descripción secuencial de actividades donde se describan detalladamente los procedimientos que ejecutan en los puestos de trabajo, causando deficiencias de simplificación, reducción de tiempos, delegación de autoridad y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo del hotel.

La problemática existente en esta organización se relaciona directamente con la falta del manual de procedimientos, lo que posiblemente genera pérdida de tiempo y de recursos, debilidades en la planificación de medir los resultados de los registros que conllevan la información financiera.

El manual se elaboró de acuerdo a los resultados que arrojaron las fichas de observación y encuestas aplicadas al establecimiento y empleados, por lo que fue de gran ayuda estos instrumentos de recolección de datos para determinar las falencias y proponer funciones específicas para el mejoramiento de servicio. Además se pudo evidenciar que los colaboradores no contaban con los formatos adecuados para desempeñar sus labores, los cuales están especificados en la parte final del manual.

5.2. Recomendaciones

La presente propuesta de manual deberá ser utilizada por el Hotel Ambassador 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 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 de recepción, ya que si no se socializa este instrumento toda la investigación sería en vano.

El personal de recepción del Hotel debe 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.

GLOSARIO

All Inclusive: Viaje todo incluido. Forma de facturación hotelera en la que todos los gastos relacionados en el contrato se consideran incluidos en un precio cerrado de antemano (Guido, 2011).

Allotment: En hotelería se refiere a asignación mediante contrato, por parte del hotel, de un cupo permanente de habitaciones a un tercero (Guido, 2011).

Amadeus: Es el principal sistema de distribución (GDS) a nivel mundial y proveedor tecnológico que se encarga de proporcionar herramientas de distribución, marketing y ventas en línea a los profesionales del turismo y los viajes de todo el mundo (Guido, 2011).

Check-in: Concepto que se refiere a los procesos de inscripción de un hotel o medio de transporte (Guido, 2011).

Check-out: Proceso de salida de un establecimiento hotelero con la correspondiente liquidación de la cuenta de gastos (Guido, 2011).

Early check-in: Huésped que llega al hotel antes de la hora estimada del check-in, se adoptan en cada hotel acciones diferentes si entra antes con cargo o no, según la ocupación u orden de gerencia (Guido, 2011).

Folio: Cuenta del huésped (Guido, 2011).

Forecast: Proyección futura estimada en el volumen de los negocios (Guido, 2011).

Front desk: Lugar del lobby donde está ubicada la Recepción, también denominado Front Hall (Guido, 2011).

Full House: 100% de ocupación, en un establecimiento hotelero (Guido, 2011).

Guest: Palabra inglesa aceptada en el vocabulario Hotelero para significar Huésped (Guido, 2011).

Huésped: Desde el punto de vista jurídico, se le puede definir como la persona que se aloja en un establecimiento hotelero mediante contrato de hospedaje día a día (Guido, 2011).

Late check-out: Cuando un huésped desea salir después de la hora normal del check-out, quedando a criterio de la Gerencia el cobrar o no la estadía extra (Guido, 2011).

Oversell: Cuando el establecimiento vende más plazas de las existentes. No debe confundirse con el concepto de “overbooking”, donde no se venden las habitaciones sino se reservan (Guido, 2011).

Sobreventa: Condición que ocurre cuando un cliente, para quien la aerolínea o el hotel tienen una reservación confirmada, no alcanza, espacio a la hora de la salida del vuelo o la hora del registro (Guido, 2011).

Voucher: Documento que expide una agencia de viajes a cambio de un pago y que incluye títulos de transporte y bonos para prestaciones hoteleras o de otro tipo (Guido, 2011).

BIBLIOGRAFÍA

Referencias impresas

- Aguirre, J. (1996). *Auditoría, Normas Técnicas, Control Interno, Planificación de Trabajos Objetivos y Procedimientos*. Madrid-España. Editorial Cultura de Ediciones. 500pp.
- Andrade, S. (1996). *Diccionario de Economía*. Lima: 1ª Ed. Editorial y Librería Lucero. 340pp.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación*. Caracas, Venezuela. Editorial Epistema, 5ta Edición.
- Casillas, B. (2009). *Hotelería*. Cuarta edición. México. Grupo editorial Patria, S.A. 110pp.
- Diccionario de marketing /Cultural, S. A. (1999). España: España Cultural, 1999. 356pp.
- González, L. (2003). *Dirección Hotelera*. Madrid. Editorial Síntesis. 230pp.
- González, M. (2011). *Procedimiento para realizar auditorías de información e instalaciones hoteleras*. Madrid. Editorial Síntesis. 180pp.
- Gray, W. S. (1995). *Hoteles y Moteles: administración y funcionamiento*. México. Trillas.
- Hernández y Otros (1999). *Metodología de la Investigación*. México. 2da Edición. Editorial McGraw Hill.
- Junco, J. G. (2001). *Prácticas de la Gestión Empresarial*. McGraw-Hill. 200pp.
- Román, J. y Pastor, E. (1984). *Técnicas para la entrevista*. La tutoría. Barcelona: CEAC.
- Sampieri, R., C. Fernández y M. Baptista. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F. Editorial Mexicana. Quinta Edición. 656 pp.
- Silva, F. y Pelachano, V. (1979). *La entrevista*. Valencia. Facultad de Filosofía, Psicología y Ciencias de la Educación.
- Tamayo y Tamayo (2000). *El Proceso de Investigación*. México. Editorial Limusa.
- Vera, R. R. (2008). *Costos aplicados a hoteles y restaurantes*. España. Editorial Síntesis S.A. 320pp.
- Villena, E. (2003). *Técnico en Hotelería Y turismo*. Madrid. Cultural S.A.

Fuentes Digitales

- Guido, R. F. (2011). *Glosario Ambiental, Turístico y Hotelero*. Admisión-Universidad Nacional de Lanús. En: http://www.observatur.edu.ar/Index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=53. Fecha de consulta: 1 julio 2016.
- Inen. (2008). *Perfil del Auditor Nocturno*. En: <https://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/AUDITOR%20NOCTURNO.pdf>. Fecha de consulta: 1 julio 2016.
- Manual de procedimientos*. En: <http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/di-seno/info/6/1.htm>. Fecha de consulta: 1 julio 2016.
- Manual de procesos y procedimientos (Guía básica)*. En: <http://ticss.bligoo.com/content/view/511291/Manual-de-Procesos-y-procedimientos-Guia-basica.html#.V4guRFThDMx>. Fecha de consulta: 1 de julio 2016.
- Mintur. (2011). *Reglamento general de actividades turísticas*. En: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-DE-ACTIVIDADES-TUR%C3%8DSTICAS.pdf>. Fecha de consulta: 1 septiembre 2017.
- Mintur. (2016). *Reglamento de alojamiento turístico*. En: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>. Fecha de consulta: 1 septiembre 2017.
- Miranda, E. (2012). *Clases de técnicas de auditoría*. En: <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse101.html>. Fecha de consulta 3 octubre 2017.
- OMT. (1993). En: <http://unwto.org/sites/all/files/docpdf/unwtostatutesesp.pdf>. Fecha de consulta: 1 julio 2016.

Referencia de Tesis o Trabajos de Titulación no publicados

- Álvarez, S. (2012). *Auditoría de gestión aplicada en el "Hotel Quito" para mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad*. Trabajo de Titulación. Universidad Central del Ecuador. Facultad De Ciencias Administrativas Carrera De Contabilidad y Auditoría. Quito. 584pp.
- Cabrera, V. y Cevallos, A. (2009). *Auditoria de Gestión al servicio de hospedaje del Hotel Libertador del 1ro. Enero al 31 de diciembre del año 2008*. Trabajo de Titulación. Universidad Técnica Particular de Loja. Escuela de Ciencias Contables y Auditoría. Loja. 179pp.

- Díaz, L. (2013). *Instructivo para la Auditoría de Ingresos del Departamento de Administración de Lidotel Hotel Boutique Barquisimeto*. Trabajo de Titulación. Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos. Mérida. 79pp.
- Freire, M. (2014). *Manual de Procedimientos Administrativos, Financieros y Contables de la Empresa Hotel Plaza Victoria de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura*. Trabajo de Titulación. Universidad Técnica del Norte. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. Ibarra. 219pp.
- Jiménez, J. (2016). *Propuesta de opciones de manejo administrativo, operativo y de servicios para los hostales de primera categoría; caso práctico: Hostal Casa Lloret, en la ciudad de Cuenca*. Trabajo de Titulación. Universidad de Cuenca. Facultad de ciencias de la Hospitalidad. Carrera de Hotelería. Cuenca. 205pp.
- Sanisaca, C. (2012). *Manual operativo de procesos para hoteles*. Trabajo de Titulación. Universidad de Cuenca. Facultad de Ciencias de la Hospitalidad. Carrera de Turismo. Cuenca. 168pp.

ANEXOS

Anexo No 1. Formato de encuesta.



UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

ENCUESTA CON FINES ACADÉMICOS

OBJETIVO: la presente encuesta tiene como objetivo la recolección de datos que permitirá sustentar la investigación y su uso será exclusivamente académico.

EDAD:

GÉNERO:

OCUPACIÓN:

1. ¿Conoce usted algún reglamento del departamento de recepción o de auditoría?

SI_____ NO_____

2. ¿Reconoce los siguientes indicadores del hotel?

a) Misión_____ b) Visión_____

c) Objetivos del hotel_____ d) Objetivos del área_____

3. ¿Cuántas veces ha leído el reglamento del hotel?

a) Siempre _____ b) Algunas veces_____

c) El 1er día de trabajo_____ c) Nunca_____

4. ¿Considera útil un manual de procesos de auditoría?

SI_____ NO_____

¿Por qué?.....

5. ¿Conoce usted algún programa que sirva para el departamento de recepción o auditoría?

SI _____ NO _____

6. Si la respuesta anterior fue positiva escoja cuál de estos programas conoce o ha utilizado

Galileo

Fidelio

Amadeus

Ninguno

7. Detalle el proceso que se realiza en el cierre de turno

.....
.....
.....

8. ¿Revisa usted que las tarifas hayan sido cobradas de acuerdo al tipo de habitación?

SI _____ NO _____

9. ¿Cómo cree usted que le ayudaría un manual de procesos de auditoría?

.....
.....

10. ¿Cree usted que es factible el uso de un manual de procesos de auditoría para el crecimiento económico del hotel?

SI _____ NO _____

¿Por qué?.....

Anexo No 2. Formato ficha de observación

PROCESO: CARGO:		ZONA: N° PERSONAS:	HORARIO DE TRABAJO:		
ACTIVIDADES	TAREAS	MATERIALES	HERRAMIENTAS	EQUIPOS	

Anexo No. 3. Matriz Misión y Visión

	LLUVIA DE IDEAS	ASOCIACIÓN DE IDEAS	MISIÓN
EN QUE NEGOCIO ESTAMOS?			
CUAL ES NUESTRA RAZÓN DE SER?			
QUE ES LO MEJOR QUE HACEMOS? (VENTAJAS COMPETITIVAS FRENTE AL SECTOR)			
CON QUE HERRAMIENTAS LO HACEMOS?			

VISIÓN		
Componentes	Definición	Redacción de Visión
Horizonte de tiempo		
Negocio: ¿Qué es lo que queremos crear / Desarrollar para ese momento?		
Como queremos que nos vean / perciban, nuestros clientes, competidores, sector, empleados.		
Mercado Atendido en el futuro: Sectores / Ámbito Geográfico		