



**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TURISMO Y HOTELERÍA
INTERNACIONAL**

**CARRERA:
ADMINISTRACIÓN HOTELERA**

**TEMA:
“DISEÑO DE MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE
RECEPCIÓN Y AUDITORÍA, EN LA RESIDENCIA UNIVERSITARIA
MANUELA SÁENZ DE LA UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR, SEDE
ECUADOR”**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO
A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNÓLOGO EN
ADMINISTRACIÓN HOTELERA**

AUTOR: HERBERT ALBERTO MORENO JÁCOME

TUTOR: MSC. MARÍA DOLORES QUINTANA

QUITO, 2012

INFORME DE LA COMISIÓN

La Comisión de investigación ha revisado el documento presentado por el estudiante Sr. MORENO JACOME HERBERT ALBERTO, el mismo que reúne los requisitos establecidos por la institución, razón por la cual solicita al Vicerrectorado Académico designe al Tutor correspondiente.

Quito,..... dedel 2012

COORDINADOR(A) DE LA COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN

Una vez presentado el Informe de la Comisión de investigación que certifica el cumplimiento de los parámetros establecidos por la Institución para el desarrollo de la Investigación, se designa como tutor responsable a:
..... quien deberá acompañar y asesorar el desarrollo de la investigación que el estudiante va a implementar.

Quito,..... dedel 2012

CERTIFICADO

Por medio del presente tengo a bien informar que el Señor Herbert Moreno ha concluido el proyecto de tesis que se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Instituto Tecnológico Internacional de Turismo y Hotelería ITHI, de Quito; por tanto, se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

Msc. . María Dolores Quintana

Quito, Noviembre 2012

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Tecnológico Internacional ITIH, a mis profesores, familiares y seres queridos que me ayudaron a culminar este objetivo en mi vida.

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado para Daniel, Emily e Ismael, mis hijos; a mi madre por su enseñanza eterna y a Fernanda Patricia, por ser un pilar fundamental en este logro.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Herbert Alberto Moreno Jácome, con C.I. 1710868694 certifico que el presente trabajo de investigación titulado: “DISEÑO DE MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN Y AUDITORÍA EN LA RESIDENCIA UNIVERSITARIA MANUELA SÁENZ, DE LA UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR, SEDE ECUADOR”, es de mí autoría.

Atentamente,

Herbert Alberto Moreno Jácome

C.I. 1710868694

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Herbert Alberto Moreno Jácome, con C.I. 1710868694 autor de la tesis titulada: “DISEÑO DE MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN Y AUDITORÍA EN LA RESIDENCIA UNIVERSITARIA MANUELA SÁENZ, DE LA UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR, SEDE ECUADOR”, conozco que los trabajos de investigación que realizan los estudiantes del Instituto Tecnológico de Hotelería y Turismo Internacional ITHI, son de propiedad intelectual de este centro educativo. Por tanto cedo los derechos de esta investigación.

Sin perjuicio de ejercer mi derecho de autor, dejo constancia de que esta tesis será socializada y aplicada como herramienta de trabajo en la UASB-SE.

Atentamente

Herbert Alberto Moreno Jácome

C.I. 1710868694

ÍNDICE

INFORME DE LA COMISIÓN	ii
CERTIFICADO.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	vi
CESIÓN DE DERECHOS	vii
ÍNDICE	viii
ANTECEDENTES.....	xi
CAPITULO I.....	1
1. Conceptualización del proyecto	1
1.1 Ámbito Problemático	1
1.2 Análisis de Problemas.....	3
1.3. Definición del árbol de Objetivos	4
1.4. Análisis de Objetivos	5
1.5. Marco Lógico Resumido.....	6
CAPITULO II.....	7
2. Descripción Sectorial	7
2.1 Residencias Universitarias en el Ecuador	7
2.2 Descripción de la Residencia Universitaria Manuela Sáenz de la UASB-SE	8
2.3 Organigrama de la Residencia Universitaria	9
2.3.1 Organigrama Estructural de la Residencia Universitaria	9
2.3.2 Organigrama Funcional de la Residencia Universitaria	10
2.4 Recopilación de Información.....	10
2.4.1 Funciones del personal.....	10
2.5 Distribución de habitaciones.....	13
2.5.1 Capacidad de alojamiento	13

2.5.2 Imágenes de los tipos de habitación existentes	14
2.6 Tarifas de la Residencia Universitaria (Tarifas vigentes generales, suministradas por la DAF)	16
2.7 Reglamentos de uso de la residencia (Reglamento elaborado por la Administración y aprobado por el Procurador de la UASB-SE)	18
2.8 Servicios generales (Formato elaborado por la Administración de la residencia y aprobado por la DAF)	21
2.9 Encuestas y entrevistas.....	23
2.9.1 Cálculo de la muestra	23
2.9.2 Encuesta aplicada al Front desk	24
2.9.2.1 Tabulación e interpretación de encuestas al Front desk	26
2.9.3 Encuesta aplicada al Personal administrativo	30
2.9.3.1 Tabulación e interpretación de encuestas al Personal Administrativo	32
2.9.4 Encuesta aplicada a los huéspedes de la residencia	36
2.9.4.1 Tabulación e interpretación de encuestas de encuestas a huéspedes.....	38
CAPÍTULO III.....	42
3. Cadena de valor	42
3.1 Concepto	42
3.2 Cadena de valor de la residencia universitaria.....	42
3.3 Descripción de Macro Procesos.....	43
3.3.1 Logística de entrada – Adquisiciones y Suministros	43
3.3.1.1 Proceso de solicitud requisición de bodega	44
3.3.2 Operaciones – Alojamiento.....	45
3.3.2.1 Reservas.....	45
3.3.2.1.1 Proceso de solicitud y confirmación de reservas	46
3.3.2.2 Recepción.....	47
3.3.2.2.1 Proceso de registro del huésped.....	48
3.3.2.3 Servicio de ama de llaves.....	49
3.3.2.3.1 Proceso de revisión y arreglo de habitaciones.....	50
3.3.3 Logística de salida.....	51
3.3.3.1 Check out huésped	51
3.3.3.1.1 Proceso de salida del huésped – check out	52
3.3.3.2 Control de auditoría.....	53
3.3.3.2.1 Proceso de control de auditoría.....	54

3.3.4 Servicio de Post Venta	57
3.3.4.1 Control de sugerencias	57
3.3.4.1.1 Proceso de control de sugerencias	58
3.4 Manual de procedimientos	59
3.4.1 Manual de procedimientos del Front Office	59
3.4.2 Manual de procedimientos de Auditoría	76
3.4.3 Manual de procedimientos Control de Sugerencias	81
CAPÍTULO IV	82
4. Aplicación de Procesos	82
4.1 Aplicación de procedimientos al Subproceso Reservas	83
4.1.1 Recepción de solicitud de hospedaje (carta de reserva)	83
4.1.2 Verificar disponibilidad en Rack Gráfico.....	84
4.1.3 Generar reserva en el sistema.....	85
4.2 Aplicación de procedimientos al Subproceso Check In	86
4.2.1 Bienvenida de huésped	86
4.2.2 Verificar reserva en listado de reservas del día.....	86
4.2.3 Llenar tarjeta de registro.....	87
4.2.4 Verificar forma de pago – solicitar abono	88
4.2.5 Archivo de TR en folio de huéspedes	88
4.3 Entrevista a los Recepcionistas	90
CAPÍTULO V	92
5. Conclusiones y Recomendaciones	92
5.1 Conclusiones	92
5.2 Recomendaciones	93
GLOSARIO DE LAS ABREVIATURAS.....	94
BIBLIOGRAFÍA	96
REFERENCIA ELECTRÓNICAS	96

ANTECEDENTES

- **MACRO**

*Una residencia universitaria es un centro que proporciona alojamiento y promueve la formación de los estudiantes universitarios. Frecuentemente el centro se encuentra integrado en una organización universitaria, pero generalmente las residencias son autónomas (Michel Cassan (dir), *Les sociétés anglaise, espagnole et française au XVIIe*, CNED/SEDES, 2007, p. 276).*

Las residencias universitarias alrededor del mundo normalmente están situadas en las inmediaciones del campus. En general, suelen ofrecer una serie de servicios demandados por los estudiantes universitarios, desde el alojamiento y la manutención hasta lavandería y biblioteca, pasando por cine, conciertos, excursiones o deportes.

La falta de alojamiento a nivel universitario es sin duda el principal problema que los estudiantes encuentran en el momento de iniciar una carrera estancando así el ideal de promover la formación de los estudiantes universitarios.

En Latinoamérica estas instituciones tienen la denominación de Residencia Universitaria, mucho más adecuada por su función actual, puesto que no se dan clases en su recinto (no son Colegios). También reciben los nombres de pensionado o pensión universitaria.

- **MESO**

En el Ecuador se ha evidenciado, en los últimos años, una relativa recuperación de la estabilidad macroeconómica que ha estimulado el desarrollo de diversos proyectos de inversión en diferentes sectores del país, las nuevas políticas de apoyo de financiamientos para ciertos sectores ha generado el crecimiento de proyectos de inversión.

Uno de los sectores que ha tenido un crecimiento sostenido en los últimos años, es el sector de los servicios, que en el 2008 aportó en un 25% al producto Interno Bruto construcción de alternativas inmobiliarias enfocadas al alojamiento de larga estancia para estudiantes universitarios, específicamente residencias universitarias, ha sido escasamente explotada y desarrollada por el sector privado.

La oferta actual del mercado es reducida y no supe las necesidades reales de cientos de estudiantes universitarios que se desplazan a Guayaquil, provenientes de distintos lugares del país, en busca de un ambiente académico más adecuado y competitivo, se considera que la expansión y diversificación de la oferta de educación superior en el país, tiene mayor concentración en las ciudades de Quito y Guayaquil, donde se centra el 50% del total de centros universitarios del país, y que además de la población universitaria en el Ecuador ha tenido un crecimiento sostenido en los últimos años (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos www.inec.gov.ec).

Por otra parte es necesario mencionar que no existe una orientación de mejoramiento continuo en el desarrollo de los servicios complementarios ofrecidos a los estudiantes universitarios, lo que no estimula el crecimiento integral del perfil

académico de los individuos, afectando negativamente al entorno profesional, laboral y social.

Sería importante mantener el ambiente de familiar de la residencia universitaria, para buscar siempre la libertad del estudiante con responsabilidad, facilita que los residentes puedan dedicarse a los estudios, además de fomentar su cultura, formar su criterio y crecer en virtudes humanas.

- **MICRO**

La Residencia Universitaria Manuela Sáenz, se creó en el año 2004 ante la creciente necesidad de contar con un lugar para hospedar a invitados especiales, docentes y estudiantes tanto nacionales como internacionales, que en su gran mayoría pertenecen a países de la Comunidad Andina (Colombia, Ecuador, Perú y Bolivia) y Venezuela.

La Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador (UASB-SE), primera universidad en el país, en ofertar carreras de especialización a nivel de Posgrado, como son: Especialización Superior, Maestría y Doctorado; en las áreas de Derecho, Ciencias Sociales, Gestión, Comunicación, Historia, Educación y Salud; mantiene continuamente su oferta académica a la creciente demanda de los profesionales que desean continuar su carrera de cuarto nivel.

En su fase inicial, la UASB-SE, recibía a sus estudiantes becarios en departamentos ubicados en la cercanía al predio universitario bajo su propia responsabilidad, bajo esta condición, las autoridades de la Universidad emprendieron el

proyecto de construir dentro del campus una residencia universitaria que brinde todas las facilidades de comodidad a sus estudiantes, es así que en junio del 2004, se inaugura la residencia universitaria Manuela Sáenz en honor a la Libertadora del Libertador.

La Residencia cuenta con 85 habitaciones distribuidas en: 4 habitaciones múltiples cuya capacidad es de 10 huéspedes c/u, 43 habitaciones simples, 8 departamentos cuya capacidad es para 24 personas, 6 habitaciones matrimoniales, 1 habitación para personas con discapacidad, 5 suites para profesores y 2 suites de autoridades, todas dotadas de baño privado. Cuenta además con servicios adicionales como: bar- cafetería (servicio concesionado), aulas de estudio, centro de cómputo, un salón para reuniones y eventos especiales, dos cocinas comunales en los pisos de habitaciones, lavandería comunal que cuenta con lavadoras y secadoras con el sistema de monedas, sala de juegos, sala de baile o discoteca, agua caliente las 24 horas, televisión por cable, Internet inalámbrico, teléfono en cada habitación y gimnasio.

El edificio fue concebido dentro del concepto de "edificio inteligente"; esto es, maneja un sistema electromagnético que permite por medio de una tarjeta acceder al elevador, ingreso a la habitación y activar el servicio de energía eléctrica. Para la seguridad de todos los usuarios cuenta además con un sistema de monitoreo por CCTV, y un moderno sistema de detección y control de incendios.

Es así que al iniciar sus operaciones, la contratación del personal exigida por las autoridades se basó en el concepto de no compararse con los servicios y exigencias ofertados por un hotel; sin embargo, cabe el tema de estudio e investigación del presente trabajo, ya que sin ser ni compararse a un hotel, se deben mantener estándares de

servicio en todos los niveles que operan hotelaramente para que la residencia preste sus servicios; la falta de manuales de funciones y operaciones institucionalmente aceptados, hace que continuamente se cometan errores y esto genere una imagen de desorden, a pesar de que el trabajo por mejor bien resuelto que esté, se lo realice de manera empírica, por otro está que la UASB-SE cuenta con una acreditación internacional de Universidad de Calidad, esta condición obliga a que todas sus dependencias cuenten con manuales de funciones y procedimientos, buscando siempre que los residentes se motiven para que estudien, con esfuerzo y constancia.

CAPITULO I

1. Conceptualización del proyecto

1.1 Ámbito Problemático

Al inicio de sus operaciones, el front desk de la residencia arrancó con un detalle simple de las actividades a ser desarrolladas tanto por los recepcionistas como auditores nocturnos, con la ayuda del software hotelero; esta condición ha hecho que las funciones y procedimientos se lo venga haciendo de manera empírica sin tener el respaldo de un documento institucionalmente aceptado, que permita ser la base de las operaciones del equipo de trabajo y una herramienta continua de consulta para que el proceso se cumpla con los estándares que la organización requiere.

El presente proyecto busca la elaboración de dichos manuales de funciones y procedimientos colaborando a la eliminación de errores continuos que se pueden percibir en la operación, por otro lado está fomentar el trabajo en equipo, retroalimentación de los procesos, mejoramiento de la imagen del equipo de trabajo y generar sentido de pertenencia en la institución; puesto que la residencia universitaria es un referente más a toda la oferta académica que la UASB-SE tiene.

¿POR QUE LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN Y AUDITORIA EN LA RESIDENCIA MANUELA SÁENZ SON IMPORTANTES PARA LA UASB-SE?

- **Autoridades:**

Servirán para que la imagen de la UASB-SE se vea fortalecida, como un complemento más a toda su oferta académica

- **Huéspedes estudiantes:**

Garantizarán que el servicio recibido sea de calidad no solo en la parte académica sino también en su espacio de residencia.

- **Cliente interno:**

Se observará que las actividades realizadas se las desarrolle con profesionalismo.

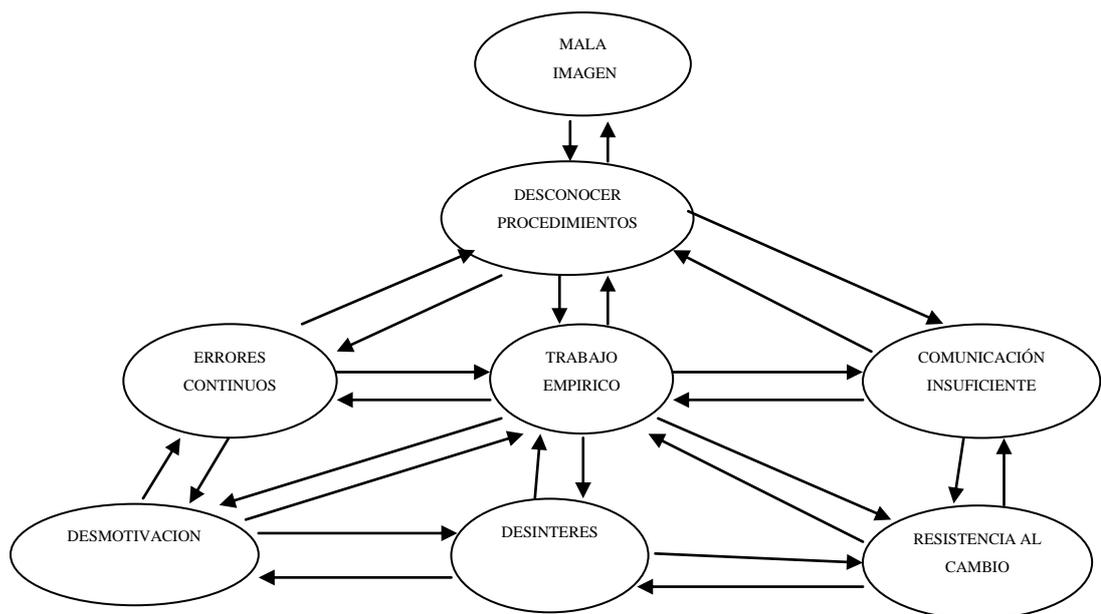
- **Empleados:**

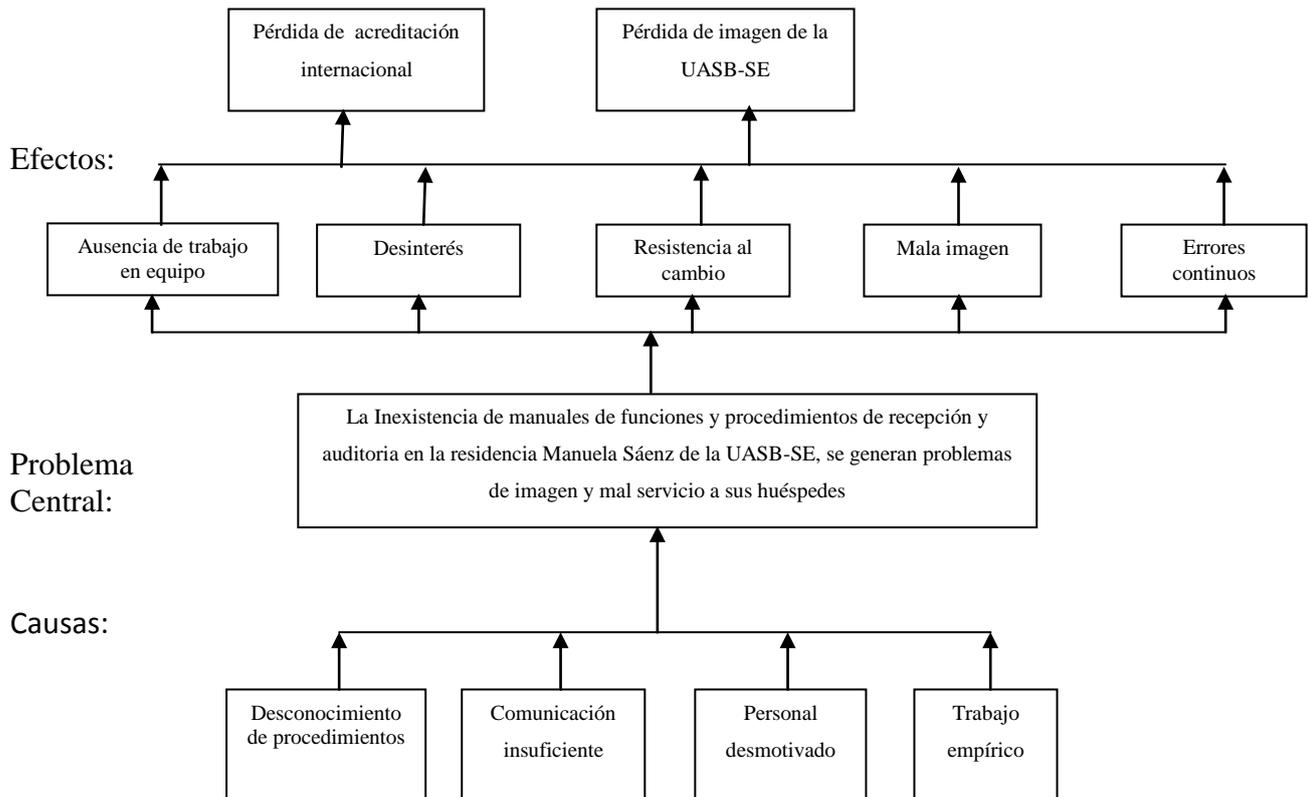
Servirá de aprendizaje, fortalecimiento y apoyo a sus actividades, para desarrollarlas con eficiencia y eficacia.

ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS GRUPOS	INTERESES EN LA INVESTIGACIÓN	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS Y MANDATOS
Autoridades UASB-SE	<ul style="list-style-type: none"> • Complemento a su oferta académica • Imagen institucional 	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen interna en deterioro • Comunicación insuficiente 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación interna • Seguimiento al personal • Apoyo al cambio • Apoyo financiero al proyecto
Huéspedes estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir buen servicio • Sentirse como en casa 	<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento de procedimientos 	<ul style="list-style-type: none"> • Esperar recibir un servicio con eficiencia y rapidez

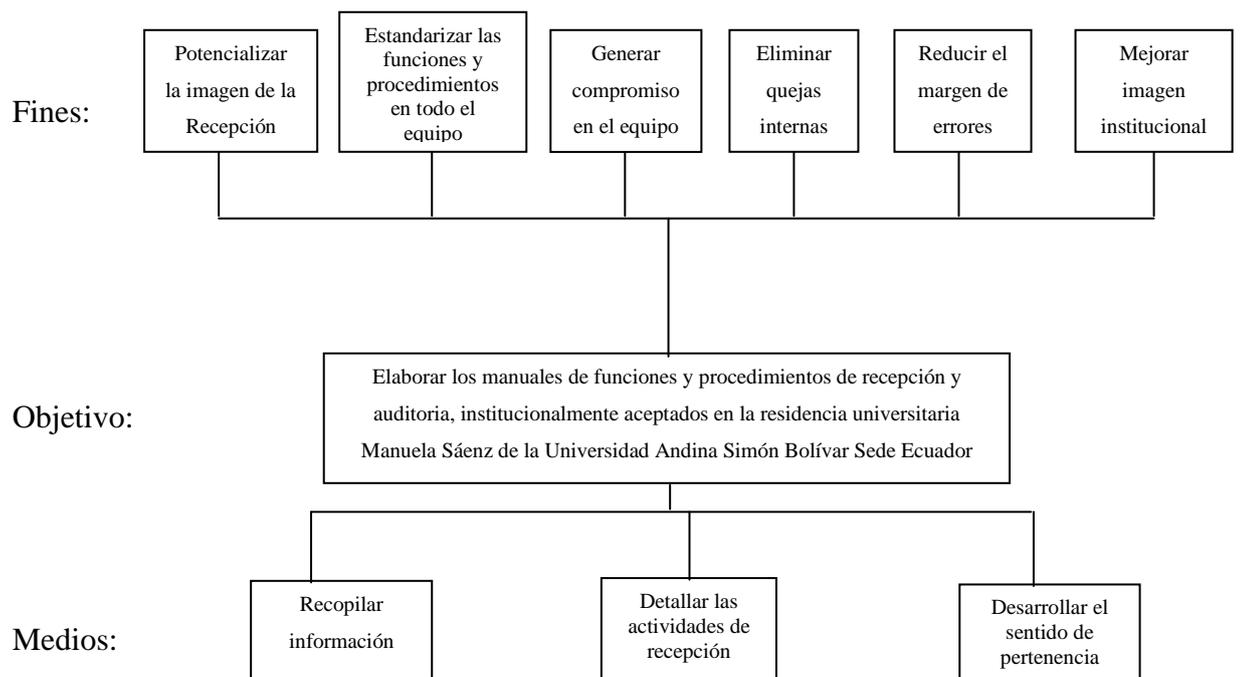
Personal Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Atención rápida y eficiente • Recibir información precisa 	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen desordenada de la Recepción • Cometer errores continuos 	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir un servicio profesional y de calidad
Recepcionistas / Auditores	<ul style="list-style-type: none"> • Conservar su trabajo • Beneficios de la institución • Reconocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Resistencia al cambio • Desinterés • Desmotivación para trabajar en equipo • Comunicación insuficiente • Trabajo empírico 	<ul style="list-style-type: none"> • Socialización de funciones y procedimientos • Aplicar manuales de funciones y operaciones • Cambio de actitud

1.2 Análisis de Problemas

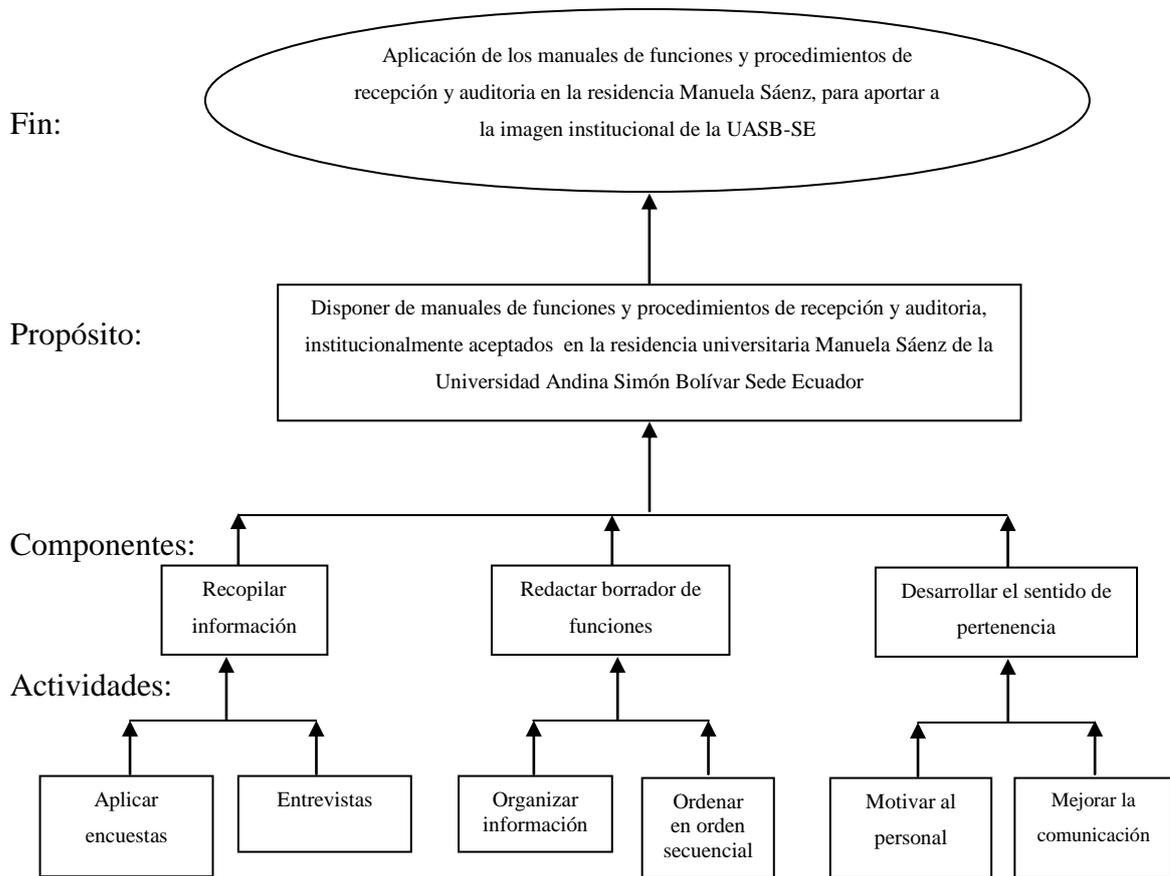




1.3. Definición del árbol de Objetivos



1.4. Análisis de Objetivos



1.5. Marco Lógico Resumido

	Resumen narrativo	Indicadores	Verificadores
FIN	Aplicación de los manuales de funciones y procedimientos de recepción y auditoria en la residencia Manuela Sáenz, para aportar a la imagen institucional de la UASB-SE	Manual de funciones elaborado de manera técnica	Documento técnico impreso y socializado
PROPÓSITO	Disponer de manuales de funciones y procedimientos de recepción y auditoria, institucionalmente aceptados en la residencia universitaria Manuela Sáenz de la UASB-SE	Cumplir las metas de acuerdo al cronograma de actividades establecido	Generar documentación por cada objetivo cumplido
COMPONENTES	<ul style="list-style-type: none"> • Recopilar información base • Coordinar actividades para desarrollar el sentido de pertenencia • Redactar borrador de las funciones y procedimientos del Front Office 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño, aplicación y sistematización de instrumentos (encuestas) • Análisis de resultados • Mejora de los canales de comunicación • Diseño, montaje y funcionamiento del manual 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de actividades y cumplimiento de normas • Reuniones para evaluación de la aplicación del proyecto • Buen clima laboral

CAPITULO II

2. Descripción Sectorial

2.1 Residencias Universitarias en el Ecuador

En relación a los antecedentes descritos, en lo que respecta a la oferta de hospedaje por parte de las residencias universitarias, podemos indicar que esta oferta comprende exclusivamente a proyectos particulares que no tienen ninguna relación académica con alguna universidad en particular. Las universidades que disponen de este servicio propio son la Universidad de Especialidades Espíritu Santo (<http://www.uees.edu.ec/institucional/residencia.php>) en la ciudad de Guayaquil y la Universidad Andina Simón Bolívar (UASB-SE) en la ciudad de Quito.

Dentro del link de la UEES (www.uees.edu.ec/institucional/residencia.php) se puede observar que el servicio prestado a su comunidad estudiantil es muy similar al servicio ofertado por la UASB-SE, lo que quiere decir que este servicio ofertado está destinado a su comunidad estudiantil que no dispone de un lugar para habitar mientras dure su período académico, siempre y cuando dispongan del presupuesto necesario para cubrir estos gastos.

Entre las diferencias que se pueden encontrar en estas universidades, se encuentran las siguientes:

- La UEES es una universidad privada, lo que implica que este servicio tendrá cierta inclinación a obtener lucro, la UASB-SE oferta este servicio cuyos costos son totalmente accesibles y busca cubrir exclusivamente costos de operación al ser una universidad pública.

- El carácter pluricultural de la UASB-SE, hace que sus normas de uso de residencia no sean tan estrictas que las publicadas en la UEES, como es la hora máxima de ingreso o la prohibición de mantener armas en el predio; esta condición no exime a que las mismas no deban ser cumplidas.
- La distribución de habitaciones en la UEES es tipo conjunto habitacional, las habitaciones y demás servicios de la UASB-SE se encuentran en un solo edificio, lo que hace tener un mayor control de todas las instalaciones.

Como se puede observar, el servicio que ofertan las dos universidades tienen como fin el garantizar la comodidad necesaria que el estudiante necesita para que su carga académica sea desarrollada con normalidad.

2.2 Descripción de la Residencia Universitaria Manuela Sáenz de la UASB-SE



Gráfico No.1. Imagen del Edificio Manuela Sáenz donde funciona

La residencia Universitaria Manuela Sáez

Misión:

“Prestar el mejor servicio a cada huésped al menor costo posible aplicando procedimientos hoteleros en cada una de las áreas, manteniendo la armonía de una residencia, respetando los espacios de los estudiantes de larga estada y haciendo cumplir las normas de convivencia”.

Visión:

“Ser la primera Residencia Universitaria con un alto nivel socio cultural que acoja a los mejores estudiantes y profesores, nacionales y extranjeros, con la calidez de un hogar y la calidad de un hotel de categoría”.

2.3 Organigrama de la Residencia Universitaria

2.3.1 Organigrama Estructural de la Residencia Universitaria

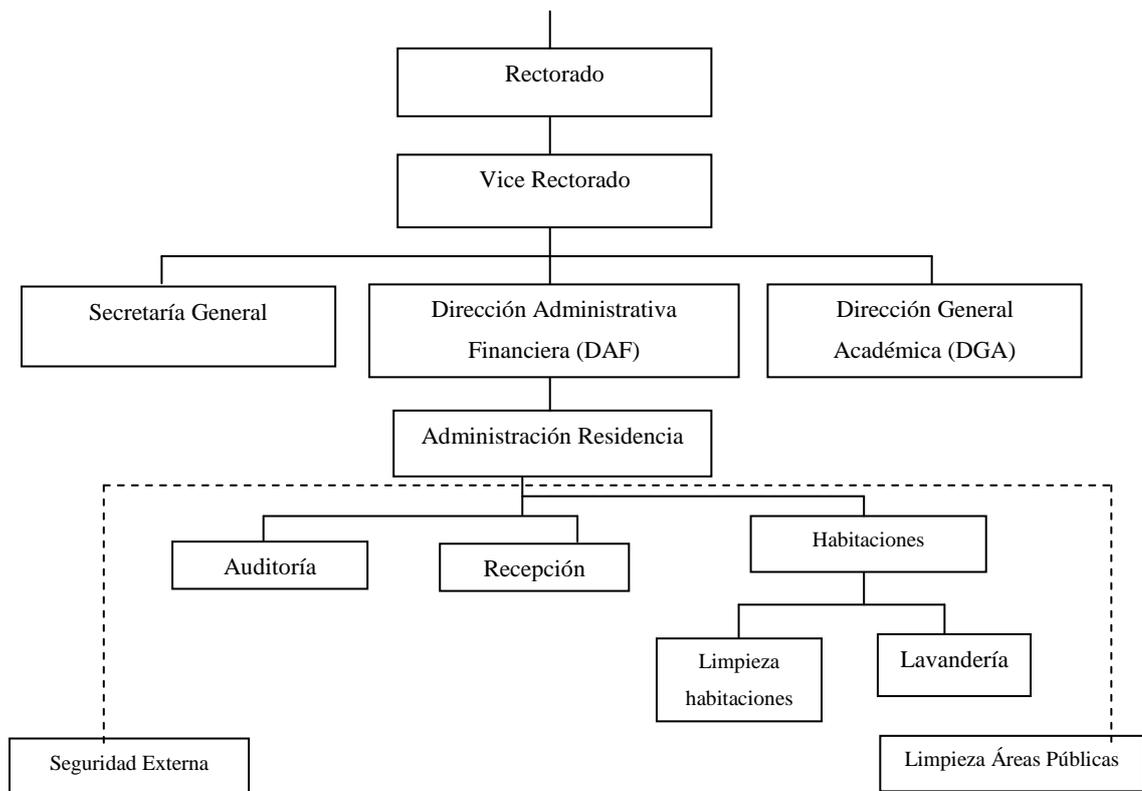


Gráfico No.2. Organigrama estructural de la residencia universitaria

2.3.2 Organigrama Funcional de la Residencia Universitaria

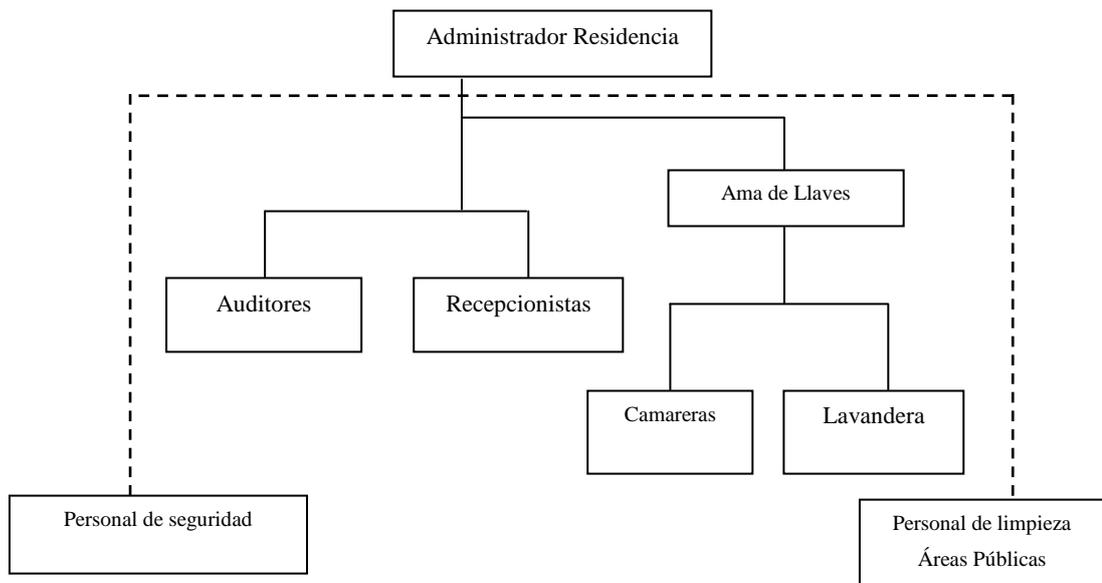


Gráfico No.3 Organigrama funcional de la residencia Manuela Sáenz

2.4 Recopilación de Información

2.4.1 Funciones del personal

El equipo del front office está comprendido por:

- Recepcionista AM.- su horario es de lunes a viernes de 07h00 a 14h30 y un día entre sábado o domingo en el horario de 07h00 a 11h00.
- Recepcionista PM.- su horario es de lunes a viernes de 14h30 a 22h00 y un día entre sábado o domingo en el horario de 07h00 a 11h00.
- Recepcionista de fin de semana.- su horario es de 11h00 a 22h00 los días sábados y domingos.
- Auditor nocturno.- su horario es de 22h00 a 07h00 de domingo a jueves.

- Auditor nocturno de fin de semana.- su horario es de 22h00 a 07h00 los días viernes y sábados.

Las actividades desarrolladas de manera general por el personal del front desk son:

- Entrega recepción del turno
- Revisión y control de reservaciones del día
- Control de ocupación y forecast
- Atención telefónica
- Brindar información en general
- Manejo de correspondencia
- Elaborar requisición de materiales y útiles de oficina
- Realizar reporte de discrepancias junto con Ama de llaves
- Archivo de los diferentes reportes generados en el movimiento diario

Adicional a las actividades señaladas, se presenta en un flujo grama de procesos que se desarrollan desde el inicio de la reserva hasta el check out del huésped, elaboración de reportes por turno, control de auditoría, elaboración y estadístico de reportes finales; el mismo servirá para ir detallando las actividades de los integrantes de este equipo.

PROCESO DE HOSPEDAJE

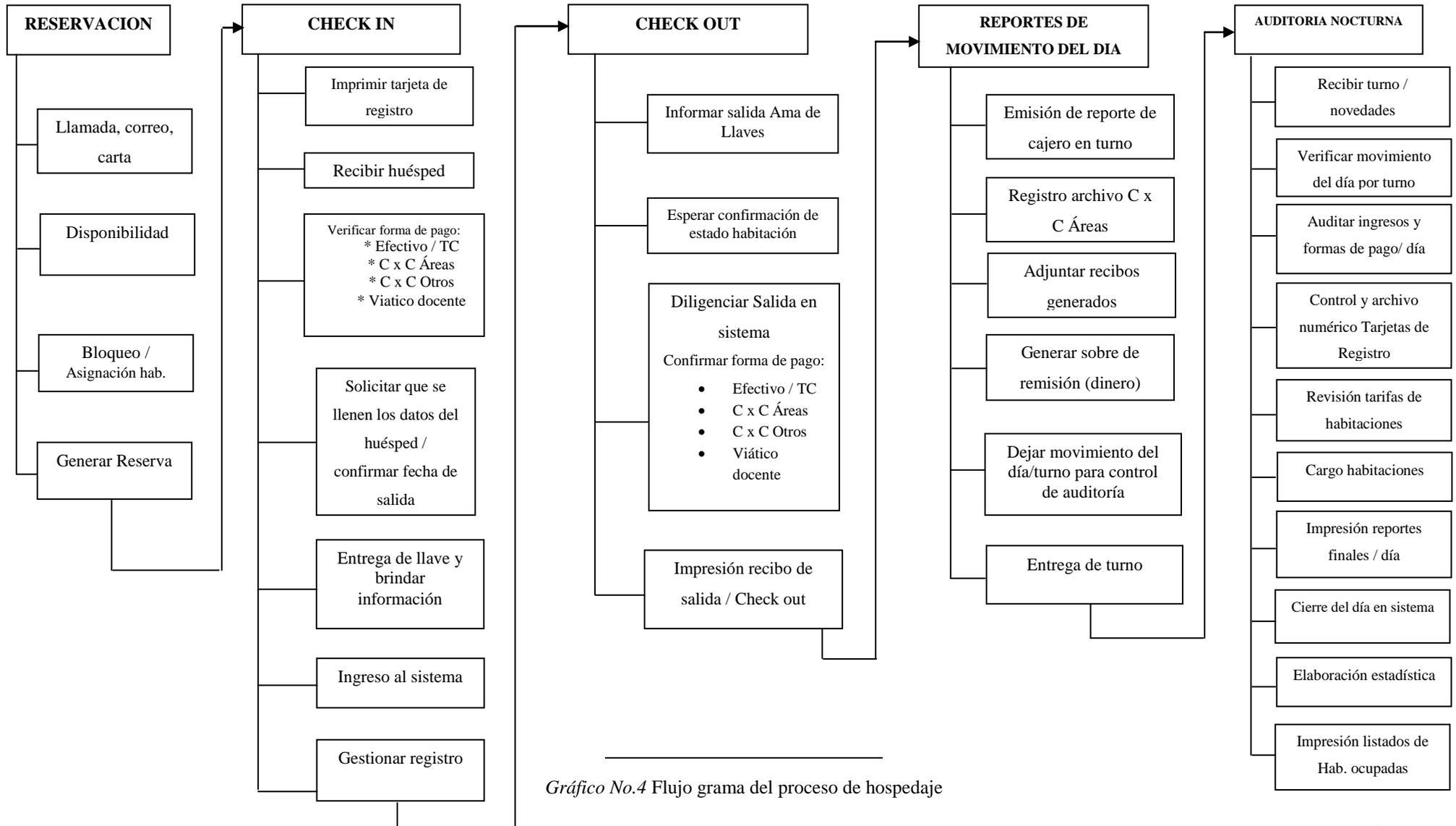


Gráfico No.4 Flujo grama del proceso de hospedaje

2.5 Distribución de habitaciones

Cuadro 1

Distribución de habitaciones en la Residencia Universitaria

TIPO DE HABITACION	Cantidad
SUITES AUTORIDADES	2
SUITES ESTANDAR	5
HABITACION DISCAPACITADOS	1
HABITACIONES MATRIMONIALES	6
HABITACIONES SIMPLES	43
DEPARTAMENTOS A / 2SGL & 1 MAT	12
DEPARTAMENTOS B / 3 SGL	12
HABITACIONES MULTIPLES	4
TOTAL HABITACIONES	85

Nota: Detalle de las habitaciones distribuidas en la residencia universitaria

2.5.1 Capacidad de alojamiento

Ocupación simple: 121 huéspedes*

Ocupación doble: 139 huéspedes*

* Se considera dentro de la ocupación doble a la capacidad de las habitaciones múltiples para alojar 10 personas por habitación.

2.5.2 Imágenes de los tipos de habitación existentes



Gráfico No.5. Imagen de una habitación simple



Gráfico No.6. Imagen de una habitación matrimonial



Gráfico No.7. Imagen de una Suite



Gráfico No.8. Gráfico de una habitación múltiple

2.6 Tarifas de la Residencia Universitaria (Tarifas vigentes generales, suministradas por la DAF)

**RESIDENCIA MANUELA SAENZ
TARIFAS GENERALES (DESDE 2011)**

TARIFA DIARIA		
Servicio completo		
Habitación sencilla para eventos y profesores		28,00
Habitación sencilla para estudiantes		20,00
Habitación matrimonial para eventos y profesores		36,00
Habitación matrimonial para estudiantes		27,00
Suite standard		43,00
Habitaciones múltiples externos		10,00
TARIFAS MENSUALES		
Servicio completo	Costo Us.	Costo día adic.
Habitación sencilla	425,00	18,00
Habitación matrimonial	500,00	20,00
Suite estándar	630,00	26,00
Servicio básico/estudiantes	Costo Us.	Costo día adic.
Habitación sencilla	270,00	11,00
Habitación matrimonial	360,00	15,00
Departamento Tipo A	960,00	40,00
Departamento Tipo B	870,00	37,00
TARIFAS LARGA ESTADIA		
Servicio básico	Costo Us.	Costo día adic.
Habitación sencilla	220,00	9,00
Habitación matrimonial	270,00	13,00
Departamento Tipo A	740,00	32,00
Departamento Tipo B	690,00	30,00

TIPOS DE SERVICIO

Servicio completo incluye: limpieza diaria, cambio de sábanas, fundas de almohada y toallas, tendido de cama y provisión de jabón otros implementos de aseo.

Servicio básico incluye: dotación de sábanas, fundas de almohada y toallas pero sin servicio de lavado, ni limpieza diaria, ni tendido de cama, ni dotación de implementos de aseo.

TIPOS DE HABITACION

43 Habitaciones sencillas, para 1 persona con cama de 1 1/2 plaza, escritorio, baño independiente, conexión a Internet, teléfono y televisión.

6 Habitaciones matrimoniales, para 1 o 2 personas con cama de 2 plazas, escritorio, baño independiente, conexión a Internet, teléfono y televisión.

3 Suite estándar, para 1 o 2 personas con cama de 2 plazas, escritorio, baño independiente, cocina tipo americana, sala, conexión a Internet, teléfono y televisión.

2 Suite estándar, para 1 o 2 personas con cama de 2 plazas, escritorio, baño independiente, sala, conexión a Internet, teléfono y televisión.

2 Suite de autoridades, para 1 o 2 personas con cama de 2 1/2 plazas, escritorio, sala, mesa comedor para 4 personas, cocina equipada, conexión a Internet, teléfono y televisión.

4 departamentos tipo A, cada uno con 2 habitaciones sencillas (con camas de 1 1/4 plazas, escritorio y conexión a Internet) 1 habitación matrimonial (con cama de 2 plazas, escritorio y conexión a Internet) 2 baños completos, sala, comedor para 4 personas y cocina equipada, 1 teléfono y 1 televisor.

4 departamentos tipo B, cada uno con 3 habitaciones sencillas (con camas de 1 1/2 plazas, escritorio y conexión a Internet) 2 baños: 1 baño completo y 1 1/2 baño, comedor para 4 personas cocina equipada, 1 teléfono y 1 televisor.

4 habitaciones múltiples, cada una para 10 personas acomodadas en camas literas de 1 1/4 plazas con 1 baño comunal de 3 servicios higiénicos, 3 duchas y 1 urinario.

TARIFAS

Tarifa Diaria: Únicamente con servicio completo, aplicable al número de noches que permanezca el huésped.

Tarifa Mensual: Aplicable para huéspedes que permanezcan por periodos mayores a 1 mes (el costo es por un mes calendario, en el caso de no utilizar los servicios de la Residencia en el periodo acordado no se aplica devoluciones por no utilización de la habitación o acumulación de noches futuras) al tomar esta tarifa tiene derecho a un costo especial por día adicional y pueden optar por servicio básico ó servicio completo.

Tarifa Larga Estadía: Aplicable para huéspedes que permanezcan entre 9 y 12 meses (el costo es mensual, en el caso de no utilizar los servicios de la Residencia en el periodo acordado no se aplica devoluciones por no utilización de la habitación o acumulación de noches futuras) al tomar esta tarifa tiene derecho a un costo especial por día adicional y solamente pueden optar por servicio básico.

Costo día adicional: Valor a pagar por la noche o las noches que desee quedarse el huésped después de haber tomado la tarifa mensual o de larga estadía.

TIEMPO DE ESTADÍA

Huésped Individual: Podrá permanecer en la residencia el tiempo que dure el programa al cual accedió incluyendo 3 meses para el desarrollo de la tesis.

Huésped Colectivo o de grupo: Podrán permanecer en la residencia un máximo de 30 días aplicándose la tarifa mensual correspondiente.

GARANTÍAS DE PAGO

Todo huésped debe cancelar por anticipado su estadía en cualquier tarifa que tome.

Para la aplicación de la tarifa de larga estadía, el huésped debe dejar una garantía del valor del costo mensual en cheque, efectivo o tarjeta de crédito, la misma que se entregará el último mes de su estadía.

Nota 1: Se hará efectiva la garantía en el caso de que el huésped abandone la Residencia antes de los 9 meses ó en el caso de daños a la habitación asignada.

Nota 2: Las tarifas no incluyen ningún tipo de alimentación, la Residencia cuenta con un restaurante abierto de lunes a sábado en los siguientes horarios:

Lunes a Sábado
Desayuno 07:00-09:00
Almuerzo 12:00-14:00
Cena 18:00-20:00

2.7 Reglamentos de uso de la residencia (Reglamento elaborado por la Administración y aprobado por el Procurador de la UASB-SE)



RESIDENCIA UNIVERSITARIA MANUELA SÁENZ

Reglamento para uso de la Residencia

Hospedaje:

- La Residencia Universitaria es un servicio que brinda hospedaje a sus estudiantes regulares, docentes invitados y a personas o instituciones que tienen vínculo académico con la Universidad Andina.
- Las reservaciones serán generadas una vez que se confirme que el estudiante está acreditado en nuestros registros académicos; para docentes, invitados especiales y otras personas, será necesario que las distintas Áreas que organizan y coordinan la visita, generen el formulario de reserva para su aprobación ante la Dirección Administrativa y Financiera.
- La hora de ingreso será a partir de las 14h00, si el huésped llega antes, se lo podrá ayudar siempre y cuando exista habitaciones disponibles; caso contrario podrá encargar su equipaje en nuestra bodega.
- La hora máxima de salida es a las 12h00.
- La residencia está creada para que las personas que lo habitan se sientan como en casa; solicitamos de favor su colaboración para que este espacio se encuentre bien cuidado.
- Las tarifas de habitaciones se aplicarán de acuerdo al tiempo de uso de las mismas: tarifa diaria, tarifa mensual completa, tarifa básica estadía corta, tarifa básica larga estadía.

- No se permite el ingreso de animales y mascotas al edificio
- No se permite fumar en todo edificio, las únicas áreas para el efecto se ubican en la planta baja y en la sala de juegos del piso 7.

Habitaciones:

- Es de entera responsabilidad del huésped el buen manejo y uso de la tarjeta magnética de su habitación, la cual le sirve para acceder al elevador, ingreso a la habitación y activar la energía eléctrica. La pérdida de la misma tendrá un valor de USD 6,00.
- No está permitido cambiar el mobiliario de las habitaciones.
- Los muebles, enseres, equipos y lencería de las habitaciones son responsabilidad de los huéspedes, en caso de daño o pérdida de los mismos, el valor será asumido por los huéspedes.
- El huésped debe reportar cualquier daño o anomalía que observe en su habitación.
- No se permite realizar festejos dentro de las habitaciones.
- No se permite planchar ropa en las habitaciones, lo podrán hacer en la lavandería comunal ubicada en el subsuelo 1 solicitando la plancha en la recepción.
- Evitar el exceso de ruido en las habitaciones.
- Para los huéspedes de larga estadía, se permiten dos noches gratis en la misma habitación durante el mes para las visitas familiares. No son acumulables ni endosables.
- Es obligatorio que los huéspedes registren a sus visitas en la recepción de la residencia y con el personal de seguridad.
- Por seguridad de todas las personas, se solicitará una credencial de identidad la cual será devuelta al salir la visita.
- Las visitas ocasionales las podrán recibir en las salas de estar de la planta baja.
- No se permite lavar ropa en las habitaciones.

- Los únicos artefactos eléctricos permitidos son: televisor, computador, radio, secador de cabello y previa autorización de ama de llaves una cafetera.

Cafeterías comunales:

- Este espacio está creado para uso exclusivo de huéspedes de larga estadía (6 – 9 meses).
- La limpieza de este espacio es de exclusiva responsabilidad de los usuarios. Ama de llaves realizará la limpieza diaria de pisos y recogerá la basura.
- Es necesario que se entregue un fondo en garantía por el valor de USD 20,00 por cada estudiante que requiera el uso de este espacio; dicho fondo servirá para cubrir posibles daños a los artefactos eléctricos, falta de limpieza o faltantes de utensilios entregados para el uso de los estudiantes. Este fondo se devolverá una vez que se haga la formal entrega – recepción con ama de llaves.
- No está permitido realizar cualquier otra actividad que no sea preparar los alimentos por parte de los señores estudiantes.

Áreas Públicas:

- El gimnasio es de uso exclusivo de estudiantes, funcionarios y docentes de la Universidad. Está abierto de lunes a viernes de 05h30 a 24h00.
- El usuario del gimnasio deberá solicitar la apertura al personal de seguridad que se encuentra en la planta baja.
- Es necesario que se utilice ropa adecuada para hacer ejercicios.
- La lavandería está abierta de lunes a domingo de 07h00 a 22h00.
- Es necesario que el usuario se provea de detergente y suavizante para lavar su ropa. El cambio de monedas tanto para las lavadoras como secadoras se las puede realizar en la recepción de la residencia.
- La sala de música se ubica en el subsuelo 1 y estará abierta de lunes a domingo para el uso de estudiantes, docentes y personal administrativo.
- De domingo a jueves se la puede alquilar por un valor de USD 15,00, viernes y sábado su uso es completamente gratis. Se requiere coordinar la reserva en la recepción y se la podrá usar hasta las 02h00.

- Los bocaditos y bebidas deben ser consumidos en material desechable. La residencia no cuenta con cristalería ni loza para prestar.
- En caso de existir algún daño a los equipos y mobiliario, el responsable de cancelar por los daños será la persona que realizó la reserva.
- Personal de seguridad en la residencia tienen la obligación de controlar la admisión y tomar las precauciones necesarias para precautelar la seguridad de todos.
- La sala de juegos está abierta de domingo a jueves de 07h00 a 24h00, viernes y sábados de 07h00 a 01h00. El personal de seguridad tiene la potestad de proceder a cerrar este espacio por respeto a las personas que descansan.

Gráfico No.10. Reglamento vigente de Uso de Residencia aplicable a los estudiantes

2.8 Servicios generales (Formato elaborado por la Administración de la residencia y aprobado por la DAF)



RESIDENCIA UNIVERSITARIA MANUELA SÁENZ

Servicios Generales

Uso del teléfono

El teléfono de cada habitación permite a los huéspedes recibir llamadas, recibir mensajes en el buzón individual y comunicarse con extensiones internas:

Extensiones:

Edificio Manuela Sáenz	Edificio Mariscal Sucre	Edificio J. Joaquin de Olmedo
Administración: 2007	Recepción: 0 / 1000	
Recepción : 20 / 2003	Secretaría General: 1220 / 1242	
Ama de llaves: 2033	Centro de Información y	
Restaurante: 3610	Biblioteca: 1011	Recepción: 3000 / 3003
Habitaciones: 2 + No.	Copiadora: 1019	
Hab.	Bienestar Universitario: 1218	
Centro de cómputo: 2207		

En la residencia hay varios teléfonos públicos ubicados en la planta baja y piso 1. Los teléfonos de **CNT** funcionan con monedas de 0,5, 0,10 y 0,25 ctvs. y con tarjetas que también sirven para realizar llamadas desde la habitación. Las de **Claro** sólo con tarjetas. Todas las tarjetas pueden comprarse en la recepción.

Empresa

CNT: USD \$ 3,00, \$ 5,00 y \$8,00

Claro: US \$ 3,00 y 4,00

Comedor- bar

Está ubicado en la planta baja del edificio Manuela Sáenz. Los horarios de atención son:

Lunes a Viernes

Desayuno 07h00-09h00

Almuerzo 12h00-14h30

Merienda o Cena 17h30-19h00

Sábados

Desayuno 07h00-09h00

Almuerzo 12h30-14h30

Snacks hasta las 18h00

De 07h00 a 20h30 ofrece una variedad de bebidas y comidas rápidas. Se puede solicitar la comida a la habitación únicamente en caso de enfermedad, previa coordinación con la recepción.

Lavado de ropa

La residencia ofrece un servicio de lavandería para sus huéspedes. Las máquinas lavadoras, ubicadas en el subsuelo 1, funcionan con 5 monedas de 0,25 ctvs. y las máquinas secadoras con 1 moneda de 0,25 ctvs. (Para mayor información dirigirse al ama de llaves).

Adicionalmente, los huéspedes pueden contratar el lavado de ropa al peso en Laundry Weight, empresa privada ubicada detrás del campus de la universidad, en la calle Ladrón de Guevara E12-323 y Lugo (teléfono 322 7138).

Atentamente,

La Administración

Gráfico No.11. Formato que detalla los servicios generales ofertados en la Residencia Universitaria

2.9 Encuestas y entrevistas

Para determinar la situación del servicio, se elaboraron encuestas que se aplicaron a tres grupos: recepcionistas, personal administrativo y huéspedes.

2.9.1 Cálculo de la muestra

Para efectos de calcular la muestra se ha tomado como referencia la siguiente fórmula aplicada a una población finita:

$$n = \frac{Z^2 a * N * P * Q}{E^2 (N-1) + Z^2 a * P * Q}$$

En donde las variantes son:

- n = Tamaño de la muestra

- Z^2a = Desviación estándar (1,90)
- N = # de población
- P = probabilidades de éxito (50%)
- Q = probabilidades de fracaso (50%)
- E = error en muestra (5%)

2.9.2 Encuesta aplicada al Front desk

Para el caso del personal de front desk, se encuestó a todo el universo de los mismos; es decir, 5 personas.

“PROYECTO PARA MEJORAR LOS SERVICIOS DE LA RESIDENCIA UNIVERSITARIA MANUELA SÁENZ DE LA UNIVERSIDAD ANDINA SIMON BOLIVAR”

Este cuestionario servirá de apoyo en una investigación para determinar conocimientos y calidad en el servicio que brinda la Recepción de la Residencia. Los resultados servirán de mucha ayuda para planificar programas de capacitación y mejora en el servicio de este equipo.

Se solicita su amable colaboración para responder a las preguntas de este cuestionario.

1) De manera general ¿Cómo calificaría usted el servicio que brinda la Recepción de la residencia?

Excelente	___	Buena	___
Muy Buena	___	Regular	___
Mala	___		

2) ¿Califique su amabilidad como recepcionista?

Excelente	___	Buena	___
Muy Buena	___	Regular	___
Mala	___		

3) ¿Considera usted que domina sus funciones y tareas?

Excelente	___	Buena	___
Muy Buena	___	Regular	___
Mala	___		

4) ¿Cuando se presentan problemas en su trabajo, tiene la capacidad y seguridad para resolverlo?

SI ___ NO ___ (si la pregunta es NO, favor indique)

Por qué?.....

5) ¿Considera usted, de acuerdo a su experiencia como recepcionista, que existe la información y herramientas suficientes para realizar su trabajo?
SI ___ NO ___ (si su respuesta es NO, favor indique)

Por qué?.....

6) A su criterio ¿Cuál de las siguientes actitudes considera usted que deben ser mejoradas o tomadas en cuenta por parte de los recepcionistas?

Predisposición ___
Compromiso ___
Empatía ___
Orden ___
Interés ___
Otro?.....

7) ¿Sugeriría usted alguna actividad para mejorar el servicio?

SI ___ NO ___

Cuál?.....

8) ¿Le gustaría recibir capacitación en?:

Liderazgo ___
Empowerment ___
Trabajo en equipo ___
Habilidades de comunicación ___
Otro? _____

9) ¿Le serviría un manual de funciones legalmente aceptado y socializado?

SI ___ NO ___ (si su respuesta es NO, favor

indique)

Por qué?.....

10) ¿La creación de un manual de funciones y procedimientos aportaría a mejorar sus actividades y servicios como recepcionista?

Excelente ___ Buena ___
Muy Buena ___ Regular ___
Mala ___

11) ¿Cómo considera usted el ambiente de trabajo en la recepción?

Excelente ___ Buena ___
Muy Buena ___ Regular ___
Mala ___

12) ¿Cómo percibe usted su trabajo ante la comunidad universitaria?

Excelente ___ Buena ___
Muy Buena ___ Regular ___
Mala ___

Agradecemos su colaboración

2.9.2 1 Tabulación e interpretación de encuestas al Front desk

Cuadro 2

Tabulación de las encuestas realizadas al personal de front desk

TABULACION ENCUESTAS FRONT OFFICE																			
PREGUNTA	TEMA CAPACITAC.					CALIFICACION					ACTITUD				RESP.				
	Liderazgo	Empowerment	Trabajo equipo	Comunicación	Otro	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Predisp.	Compromiso	Empatía	Orden	Interés	Servicio	SI	NO	No resp.
1						2	2	1											
2						2	3												
3						1	4												
4																	5		
5																	4	1	
6											2	5	2	2		1			
7																	4		1
8	3	1	3	2															
9																	5		
10						4	1												
11							4	1											
12						1	3	1											
TOTALES	3	1	3	2	0	10	17	3	0	0	2	5	2	2	0	1	18	1	1

Nota: Resultados obtenidos de las encuestas realizadas al personal de Recepción.

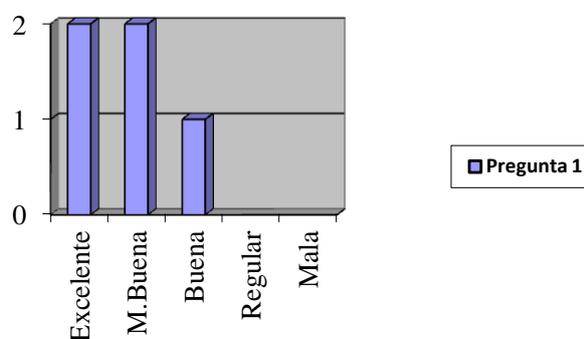


Gráfico No.12. Pregunta 1: ¿Cómo calificaría usted el servicio que brinda la Recepción de la residencia?, se observa que el recepcionista considera que su servicio se encuentra en los parámetros de excelente y muy bueno.

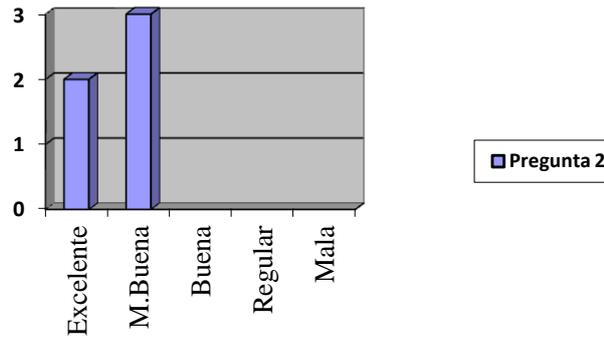


Gráfico No.13. Pregunta 2: **¿Califique su amabilidad como recepcionista?**, se puede observar que el recepcionista se califica como muy bueno en su mayoría, en este caso se puede observar que puede mejorar.

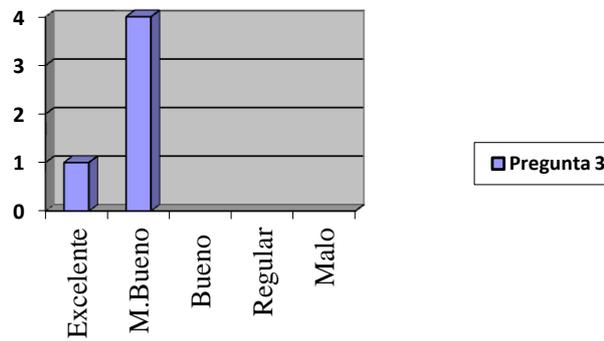


Gráfico No.14. Pregunta 3: **¿Considera usted que domina sus funciones y tareas?**, se puede observar que el recepcionista indica que a pesar de dar un buen servicio, no domina completamente sus funciones y tareas.

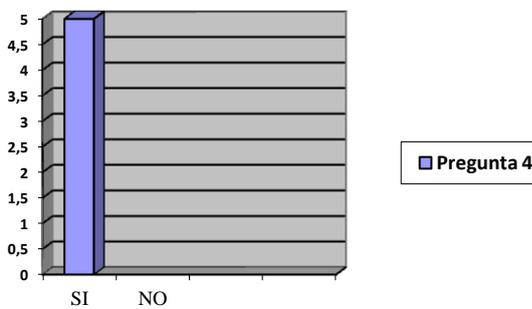


Gráfico No.15 Pregunta 4: **¿Cuándo se presentan problemas en su trabajo, tiene la capacidad y seguridad para resolverlo?**, en este caso el grupo que todos tienen dicha capacidad.

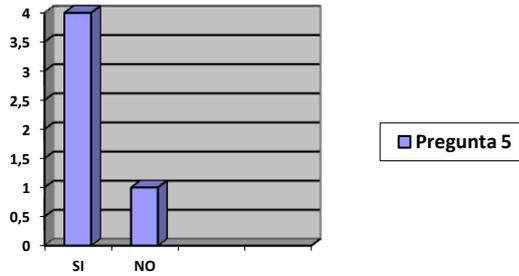


Gráfico No.16. Pregunta 5: **¿Considera usted, de acuerdo a su experiencia como recepcionista, que existe la información y herramientas suficientes para realizar su trabajo?**, cuatro personas indican que SI más la que indica NO, sugiere que falta comunicación entre ellos y seguridad.

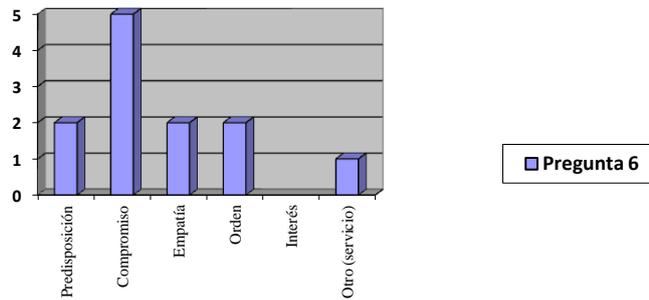


Gráfico No.17. Pregunta 6: **¿A su criterio, cuál de las siguientes actitudes considera que deben ser mejoradas o tomadas en cuenta por parte de los recepcionistas?**, claramente se observa que debemos trabajar en la generación de compromiso por parte del equipo de trabajo

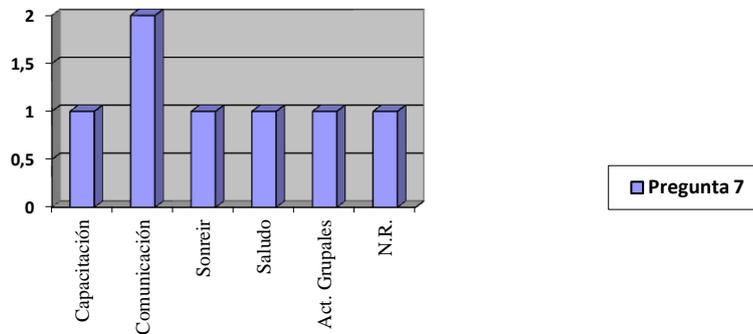


Gráfico No.18. Pregunta 7: **¿Sugeriría usted alguna actividad para mejorar el servicio?**, nuevamente observamos que se solicita mejorar la comunicación.

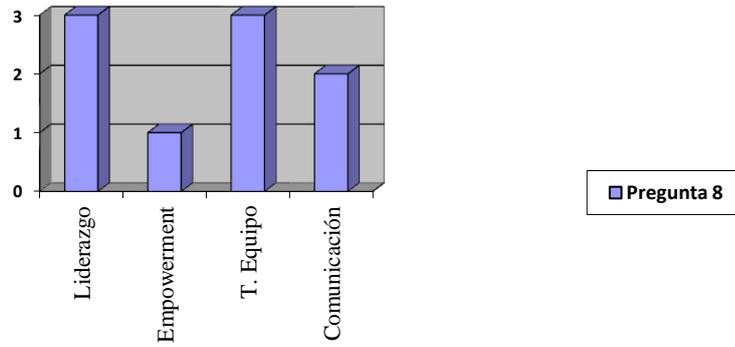


Gráfico No.19. Pregunt 8: **¿Le gustaría recibir capacitación en?**, se observa que el equipo claramente quiere mejorar sus niveles de comunicación.

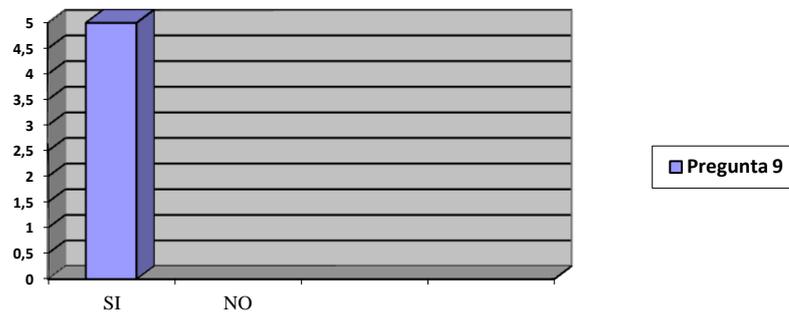


Gráfico No.20. Pregunt 9: **¿Le serviría un manual de funciones legalmente aceptado y socializado?**, la respuesta es rotunda y afirmativa de que el manual servirá de mucho.

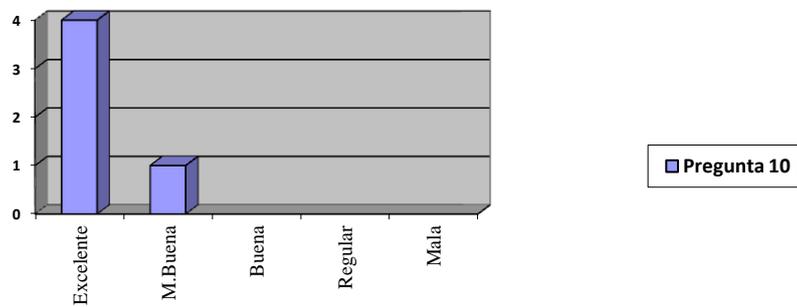


Gráfico No.21. Pregunt10: **¿La creación de un manual de funciones y procedimientos aportaría a mejorar sus actividades y servicios como recepcionista?**, la mayoría responde que es una excelente idea a este proyecto.

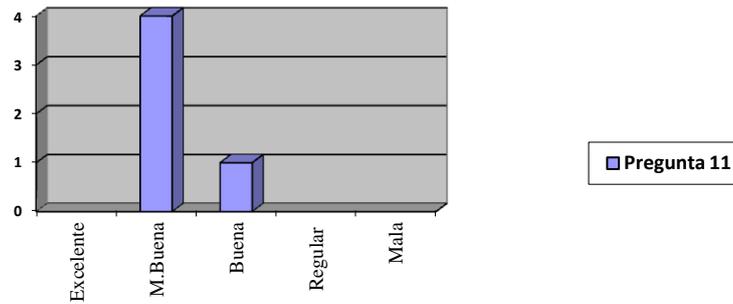


Gráfico No.22. Pregunt 11: ¿Cómo considera el ambiente de trabajo en la recepción?, la respuesta es contundente, hay que trabajar en que las relaciones sean excelentes.

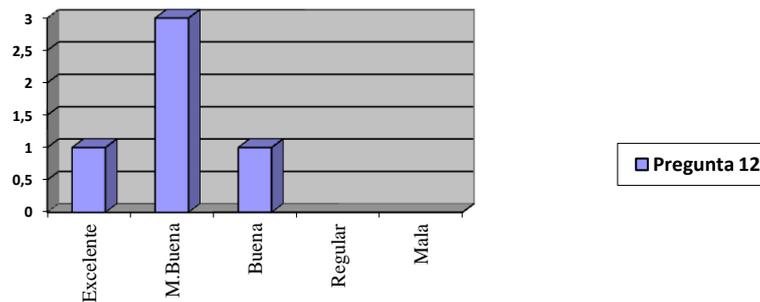


Gráfico No.23. Pregunt12: ¿Cómo percibe su trabajo ante la comunidad universitaria?, siendo que la mayoría considera muy buena, la idea es llegar a que sea excelente.

2.9.3 Encuesta aplicada al Personal administrativo

Para el caso del personal del personal administrativo, se encuestó a todo el universo de los mismos; es decir, 17 personas.

“PROYECTO PARA MEJORAR LOS SERVICIOS DE LA RESIDENCIA UNIVERSITARIA MANUELA SÁENZ DE LA UNIVERSIDAD ANDINA SIMON BOLIVAR”

Este cuestionario servirá de apoyo en una investigación para determinar cómo perciben los usuarios internos de la comunidad universitaria al servicio recibido en la recepción de la residencia Manuela Sáenz.

Se solicita su amable colaboración para responder a las preguntas de este cuestionario.

1) ¿Con que frecuencia requiere usted servicio en la Recepción de la residencia?

Diario	___	Quincenal	___
Semanal	___	Mensual	___
Ocasional	___		

2) ¿De manera general ¿Cómo calificaría usted el servicio de Recepción en la residencia?

Excelente	___	Regular	___
Muy Buena	___	Mala	___
Buena	___		

3) ¿Cómo considera usted la amabilidad de los recepcionistas?

Excelente	___	Regular	___
Muy Buena	___	Mala	___
Buena	___		

4) ¿Percibe usted que el recepcionista domina sus funciones y tareas?

Excelente	___	Regular	___
Muy Buena	___	Mala	___
Buena	___		

5) A su criterio ¿Cuál de las siguientes actitudes considera usted que deben ser mejoradas o tomadas en cuenta por parte de los recepcionistas?

Predisposición	___		
Compromiso	___		
Empatía	___		
Orden	___		
Interés	___		
Otro?.....			

6) Cuando usted se comunica con la Recepción, la respuesta a su llamada es:

Excelente	___	Regular	___
Muy Buena	___	Mala	___
Buena	___		

7) ¿Considera usted, de acuerdo a su experiencia como miembro de la comunidad universitaria, que existe la información suficiente en la recepción de la residencia?

SI ___ NO ___ (si su respuesta es NO, por favor indíquela)

Por qué?.....

8) Percibe usted sensación de servicio y seguridad por parte de los recepcionistas?

Excelente	___	Regular	___
Muy Buena	___	Mala	___
Buena	___		

9) Si experimentó algún problema en el servicio, ¿cuántas veces tuvo que hablar para que se lo resolviera?

No lo reportó	___	Dos veces	___	Más de tres	___
Una vez	___	Tres veces	___		

10) Que tan satisfactorio se le resolvió su problema?

Excelente _____ Regular _____
 Muy Buena _____ Mala _____
 Buena _____

11) ¿Sugeriría usted alguna actividad para mejorar el servicio?

SI _____ NO _____

Cuál?.....

Agradecemos su colaboración

2.9.3.1 Tabulación e interpretación de encuestas al Personal Administrativo

Cuadro 3

Tabulación de las encuestas realizadas al personal administrativo

TABULACION ENCUESTAS PERSONAL ADMINISTRATIVO																									
PREGUNTA	REQUERIMIENTOS					CALIFICACION					ACTITUD					RESP.			REPORTES						
	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Ocasional	Excelente	Muy Bueno	Buena	Regular	Malo	Predisp.	Compromiso	Empatía	Orden	Interés	No resp.	SI	NO	No resp.	No reportó	Una vez	Dos veces	Tres Veces	Más de tres	
1	1	1	1	3	11																				
2						12	5																		
3						11	4	2																	
4						7	9	1																	
5											4	3	1	2	2	5									
6						9	7	1																	
7																	11	3	3						
8						6	6	4																	
9																					4				
10						2	4																		
11																	6	6	5						
TOTALES	1	1	1	3	11	47	35	8	0	0	4	3	1	2	2	5	17	9	8	0	4	0	0	0	

Nota: Resultados obtenidos de las encuestas realizadas al personal administrativo.

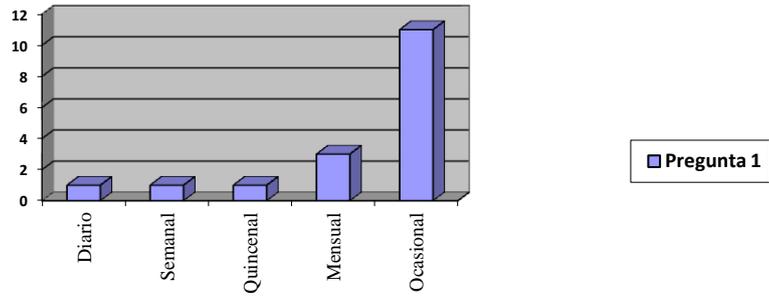


Gráfico No.24. Pregunta1: **¿Con que frecuencia requiere usted servicio en la Recepción de la residencia?**, la gran mayoría responde que es ocasional sus requerimientos

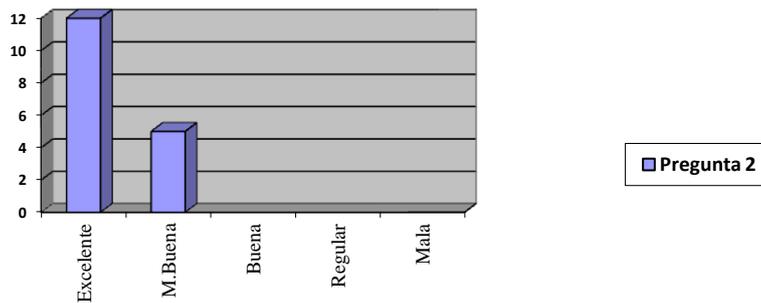


Gráfico No.25. Pregunta 2: **¿De manera general, cómo calificaría usted el servicio de Recepción en la residencia?**, la gran mayoría responde que es excelente el servicio

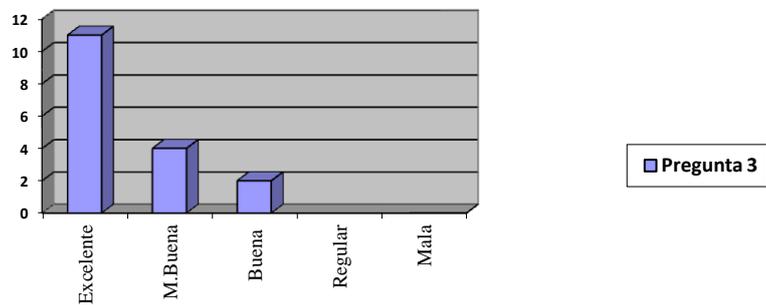


Gráfico No.26. Pregunta 3: **¿Cómo considera usted la amabilidad de los recepcionistas?**, la gran mayoría responde que es excelente su amabilidad, se contradice con lo respondido por el equipo del front office.

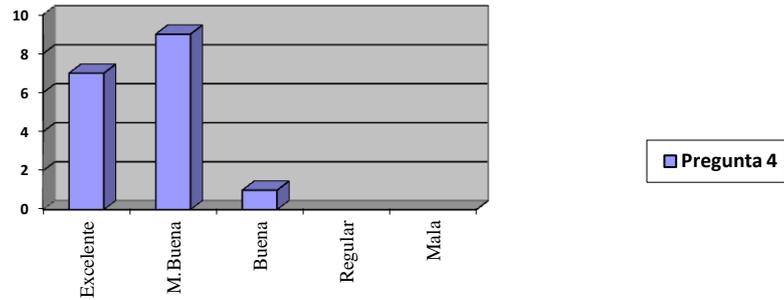


Gráfico No.27. Pregunt 4: **¿Percibe usted que el recepcionista domina sus funciones y tareas?**, la mayoría responde que muy bueno, es un indicio de que falta capacitación en sus funciones.

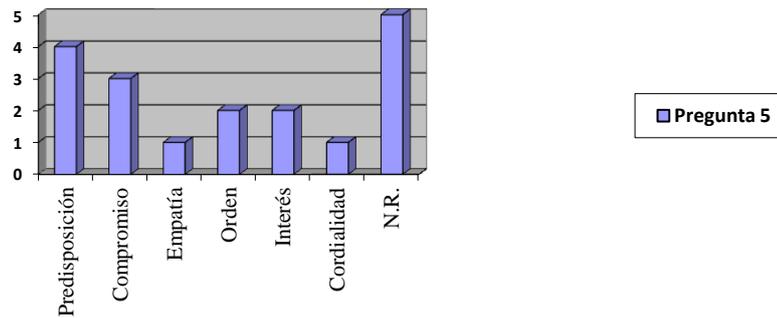


Gráfico No.28. Pregunt 5: **¿Cuál de las siguientes actitudes considera que deben ser mejoradas o tomadas en cuenta por parte de los recepcionistas?**, las respuestas múltiples indican las falencias observadas

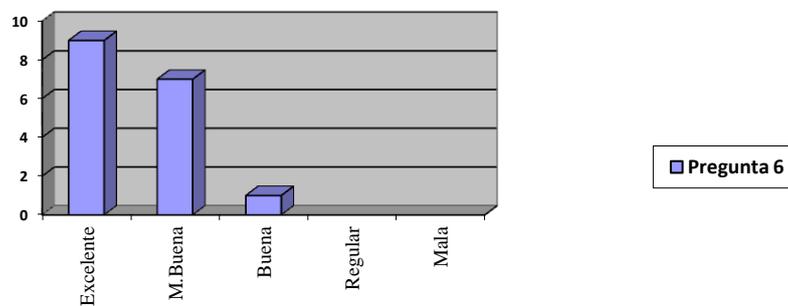


Gráfico No.29. Pregunt 6: **¿Cuándo se comunica con la recepción, la respuesta a su llamada es?**, se debe propender a que las calificaciones sean excelentes.

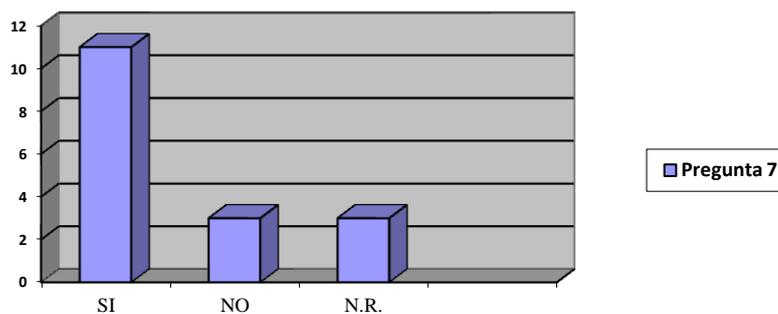


Gráfico No.30. Pregunta 7: **¿Percibe usted que el recepcionista domina sus funciones y tareas?**, la mayoría responde que muy bueno, es un indicio de que falta capacitación en sus funciones.

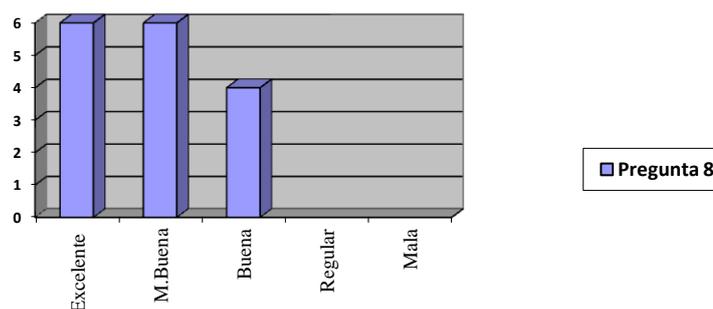


Gráfico No.31. Pregunta 8: **¿Percibe usted sensación de servicio y seguridad por parte de los rfeccionistas?**, se debe trabajar en superar las calificaciones buenas para al menos llegar a muy buenas.

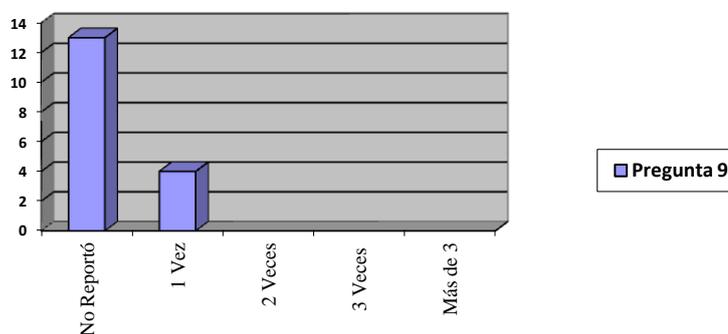


Gráfico No.32. Pregunta 9: **¿Si experimentó algún problema con el servicio, cuántas veces tuvo que llamar para que se lo resolviera?**, la mayoría responde que no lo reportó, esto se da por cuanto se canaliza directamente con la administración de la residencia.

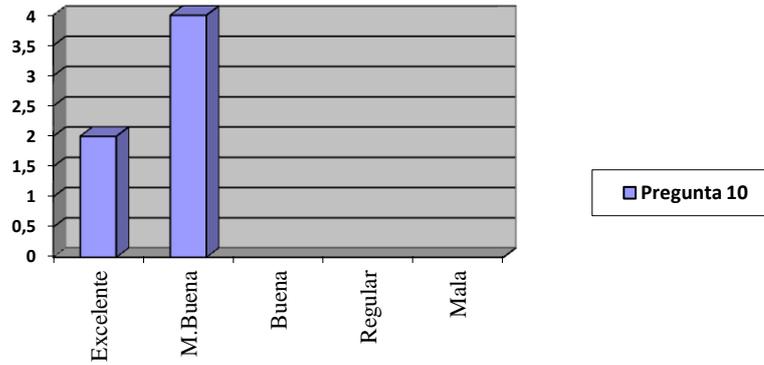


Gráfico No.33. Pregunta 10: **¿Qué tan satisfactorio se le resolvió su problema?**, se debe propender a que todas las respuestas sean excelentes, preocupa que en esta pregunta solo hayan existido 6 respuestas de 17 posibles.

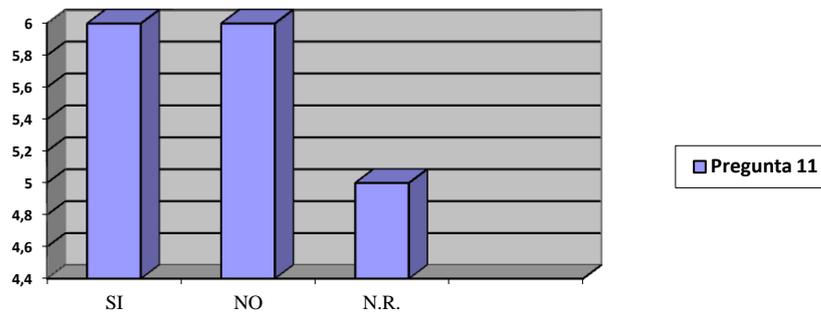


Gráfico No.34. Pregunta 11: **¿Sugeriría usted alguna actividad para mejorar el servicio?**, Existe gran variedad de sugerencias, como es mejorar la comunicación, orden, sonreír; en general, puntos valiosos a tomar en cuenta.

2.9.4 Encuesta aplicada a los huéspedes de la residencia

Para conocer el número de personas encuestadas, de una población de 33 huéspedes, de larga y corta estadía; una vez aplicada la fórmula, el número de personas a encuestar fue de 28 efectivas.

**“PROYECTO PARA MEJORAR LOS SERVICIOS DE LA RESIDENCIA
UNIVERSITARIA MANUELA SÁENZ DE LA UNIVERSIDAD ANDINA
SIMON BOLIVAR”**

Este cuestionario servirá de apoyo en una investigación para determinar cómo perciben los huéspedes de la residencia Manuela Sáenz al servicio recibido por en recepción.

Se solicita su amable colaboración para responder a las preguntas de este cuestionario.

Nacionalidad.....
Edad.....
Sexo.....
Profesor Estudiante
Área.....
Programa.....

1) ¿Con que frecuencia visita usted la residencia?

Semanal _____
Quincenal _____
Mensual _____
Semestral _____
Año académico _____

2) ¿De manera general ¿Cómo calificaría usted el servicio de Recepción en la residencia?

Excelente _____
Muy Buena _____
Buena _____
Regular _____
Mala _____

3) ¿Cómo considera usted la amabilidad de los recepcionistas?

Excelente _____
Muy Buena _____
Buena _____
Regular _____
Mala _____

4) ¿Percibe usted que el recepcionista domina sus funciones y tareas?

Excelente _____
Muy Buena _____
Buena _____
Regular _____
Mala _____

5) ¿A su criterio ¿Cuál de las siguientes actitudes considera usted que deben ser mejoradas o tomadas en cuenta por parte de los recepcionistas?

Predisposición _____
Compromiso _____
Empatía _____

Orden _____
 Interés _____
 Otro?.....

6) ¿Considera usted, de acuerdo a su experiencia como huésped, que existe la información suficiente en la recepción de la residencia?

SI _____ NO _____

Por qué?.....

7) ¿Sugeriría usted alguna actividad para mejorar el servicio?

SI _____ NO _____

Cuál?.....

8) ¿Cuando usted requiere algún servicio en la recepción de la residencia, la respuesta es ágil y a la brevedad posible?

SI _____ NO _____ (si la pregunta es NO, favor indique)

Por qué?.....

9) ¿Cuando se presentan problemas en su estadía y usted los reporta a la recepción, se da el seguimiento para la solución de los mismos?

SI _____ NO _____ (si la pregunta es NO, favor indique)

Por qué?.....

Agradecemos su colaboración

2.9.4.1 Tabulación e interpretación de encuestas de encuestas a huéspedes

Cuadro 4

Tabulación de las encuestas realizadas a los huéspedes de la residencia

PREGUNTA	TABULACION ENCUESTAS HUÉSPEDES																		
	VISITAS					CALIFICACION					ACTITUD					RESP.			
	semanal	quincenal	mensual	semestral	año acad.	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Predisp.	Compromiso	Empatía	Orden	Interés	No resp.	SI	NO	No resp.
1	1	8	6	1	12														
2						21	6												
3						20	7		1										
4						23	4	1											
5											6	4	6	1	8	6			
6																	28		
7																	9	16	3
8																	27	1	
9																	27	1	
TOTALES	1	8	6	1	12	64	17	1	1	0	6	4	6	1	8	6	91	18	3

Nota: Resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los huéspedes de la residencia

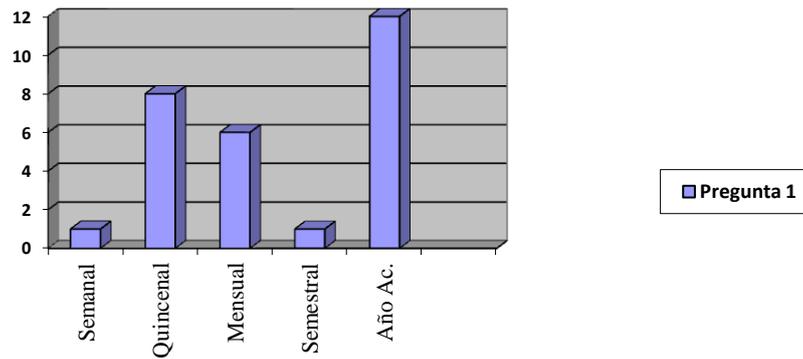


Gráfico No.35. Pregunta 1: **¿Con que frecuencia visita usted la residencia?**, la mayoría responde son estudiantes de larga estadía

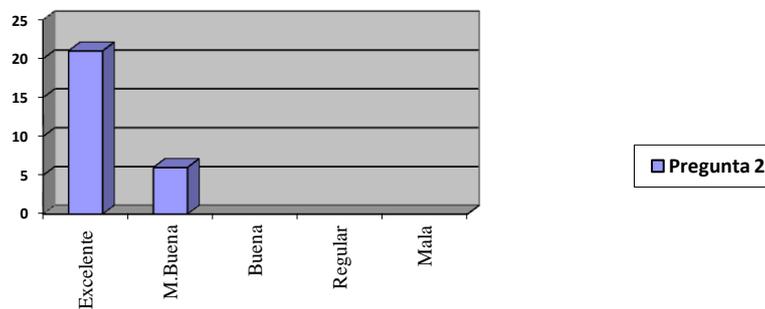


Gráfico No.36. Pregunta 2: **¿De manera general, cómo calificaría el servicio de Recepción en la residencia?**, la mayoría responde excelente, pero debemos conocer qué pasa con la calificación muy buena.

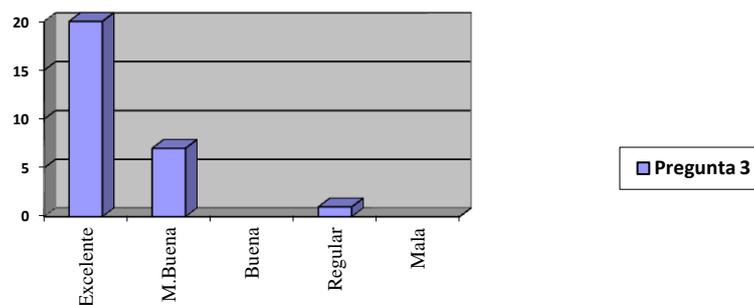


Gráfico No.37. Pregunta 3: **¿Cómo considera usted la amabilidad de los recepcionistas?**, se puede indicar que se encuentran dentro de los parámetros aceptables.

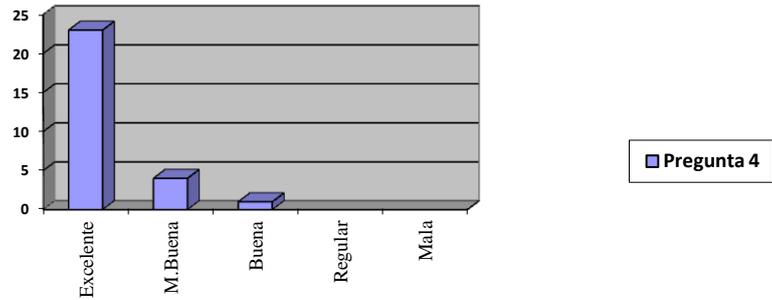


Gráfico No.38. Pregunt 4: **¿Percibe usted que el recepcionista domina sus funciones y tareas?**, La mayoría de huéspedes percibe que el recepcionista hace un buen trabajo.

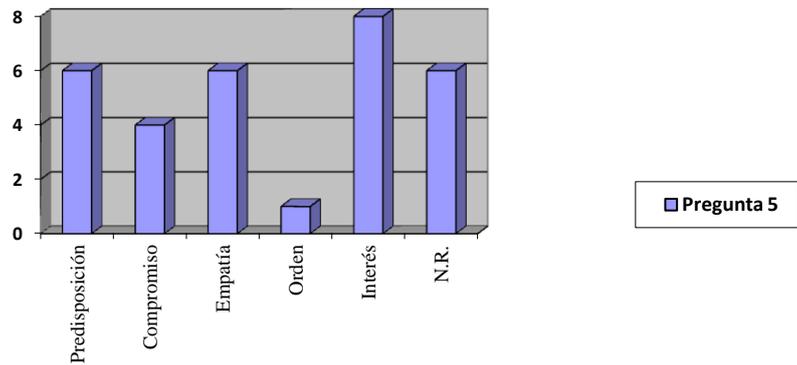


Gráfico No.39. Pregunt 5: **¿A su criterio, cuál de las siguientes actitudes considera usted que deben ser mejoradas o tomadas en cuenta por parte de los recepcionistas?**, percepción del servicio recibido.

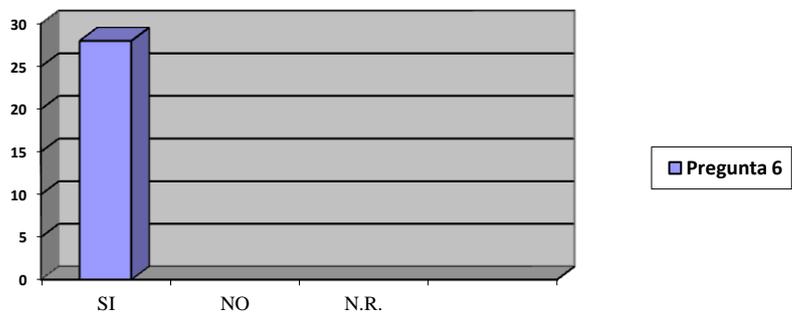


Gráfico No.40. Pregunt 6: **¿Considera que existe información suficiente en la Recepción de la residencia?**, al parecer todos están conformes con la información recibida.

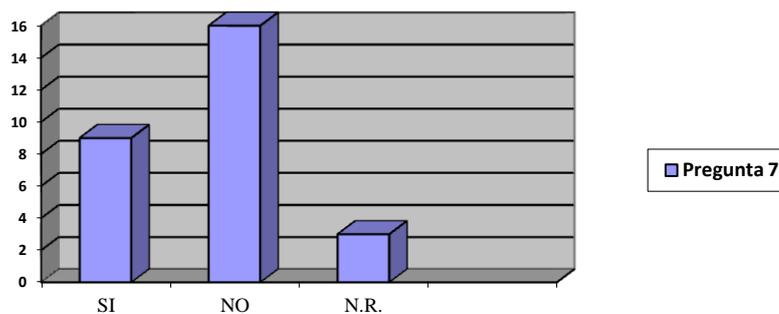


Gráfico No.41. Pregunta 7: **¿Sugeriría alguna actividad para mejorar el servicio?**, las respuestas afirmativas, indican otros aspectos no considerados en la encuesta para establecer el servicio de Recepción.

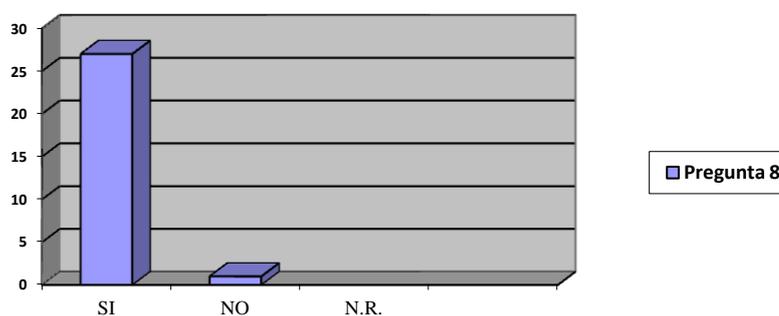


Gráfico No.42. Pregunta 8: **¿Cuándo usted requiere algún servicio en la recepción, la respuesta es ágil y a la brevedad posible?**, los huéspedes se sienten conformes con lo recibido, pero la persona que responde NO, observa que no encontró al recepcionista en su lugar de trabajo.

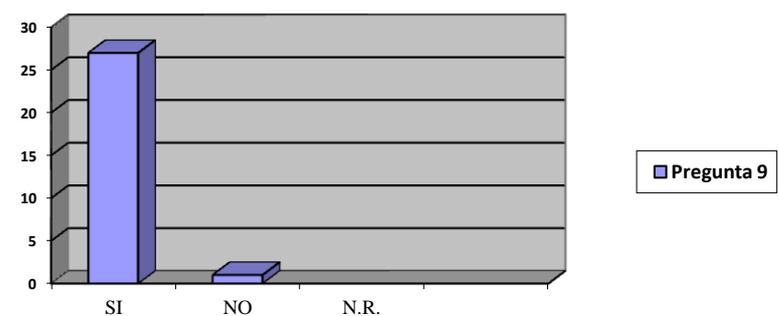


Gráfico No.43. Pregunta 9: **¿Cuándo se presentan problemas en su estadía y usted los reporta a la recepción, se da el seguimiento para solucionarlo?**, el huésped está satisfecho con el servicio.

CAPÍTULO III

3. Cadena de valor

3.1 Concepto

Krajewski, Ritzman y Malhotra (2008) establecen que “El trabajo acumulado de los procesos de una empresa es una *cadena de valor*, que es la serie interrelacionada de procesos que produce un servicio o bien que satisface a los clientes” (p.8).

3.2 Cadena de valor de la residencia universitaria

En relación a lo descrito en el concepto anterior, se establece para el caso de la residencia universitaria Manuela Sáenz, los siguientes procesos; mismos que garantizarán la satisfacción del huésped.

CADENA DE VALOR DE LA RESIDENCIA UNIVERSITARIA MANUELA SÁENZ

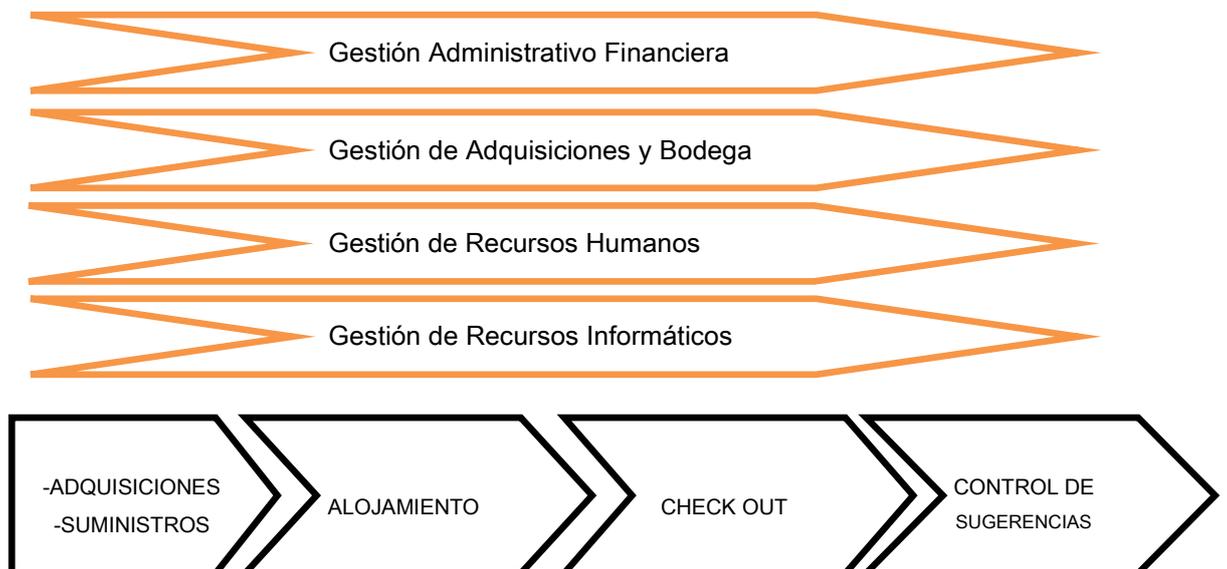


Gráfico No.44. Cadena de valor de la Residencia Universitaria Manuela Sáenz

3.3 Descripción de Macro Procesos

De acuerdo al *gráfico No.44*, se puede observar que existen cuatro macro procesos que garantizarán la satisfacción del cliente en cuanto al alojamiento se refiere.

3.3.1 Logística de entrada – Adquisiciones y Suministros

	
Macro proceso:	<ul style="list-style-type: none">• Adquisiciones• Suministros
Subproceso:	Requisición de bodega
Concepto:	Función específica consistente en entregar las requisiciones y necesidades de la residencia para la operación de la misma; mediante un formato preestablecido se solicitan los insumos y suministros, los mismos que pasan a revisión y autorización de control de bienes; finalmente son entregados por el encargado de bodega.
Tiempo subproceso:	10 – 15 minutos
Responsables:	<ul style="list-style-type: none">• Recepcionistas• Control de bienes• Bodega

3.3.1.1 Proceso de solicitud requisición de bodega

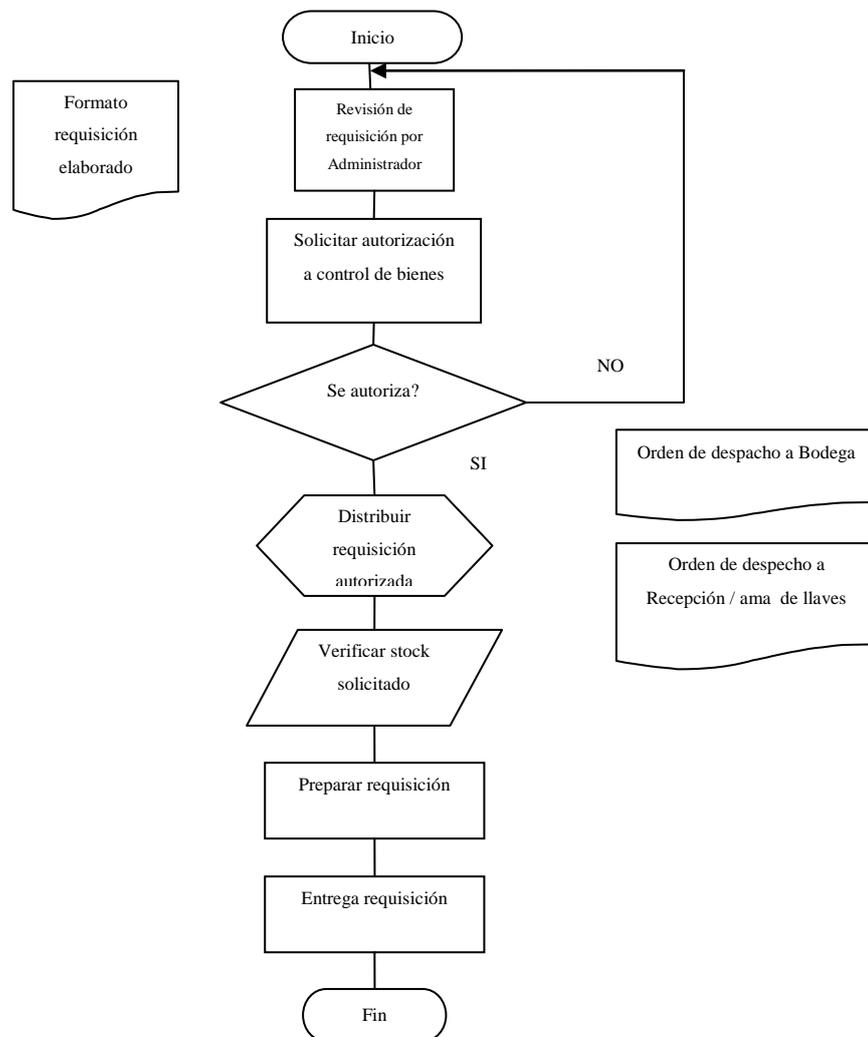


Gráfico No. 45 Proceso de requisición de suministros (gasto)

3.3.2 Operaciones – Alojamiento

3.3.2.1 Reservas

	
Macro proceso:	Operaciones - Alojamiento
Subproceso:	Reservas
Concepto:	Actividad mediante la cual generada la solicitud de hospedaje por cualquiera de las vías de ingreso, se procede a verificar disponibilidad en el rack gráfico, y se procede a confirmar o denegar dicha solicitud. Finalmente se genera la reservación en el sistema, y se pinta la misma en el rack gráfico.
Tiempo subproceso:	5 minutos
Responsables:	<ul style="list-style-type: none">• Recepcionistas • Administrador Residencia

3.3.2.1.1 Proceso de solicitud y confirmación de reservas

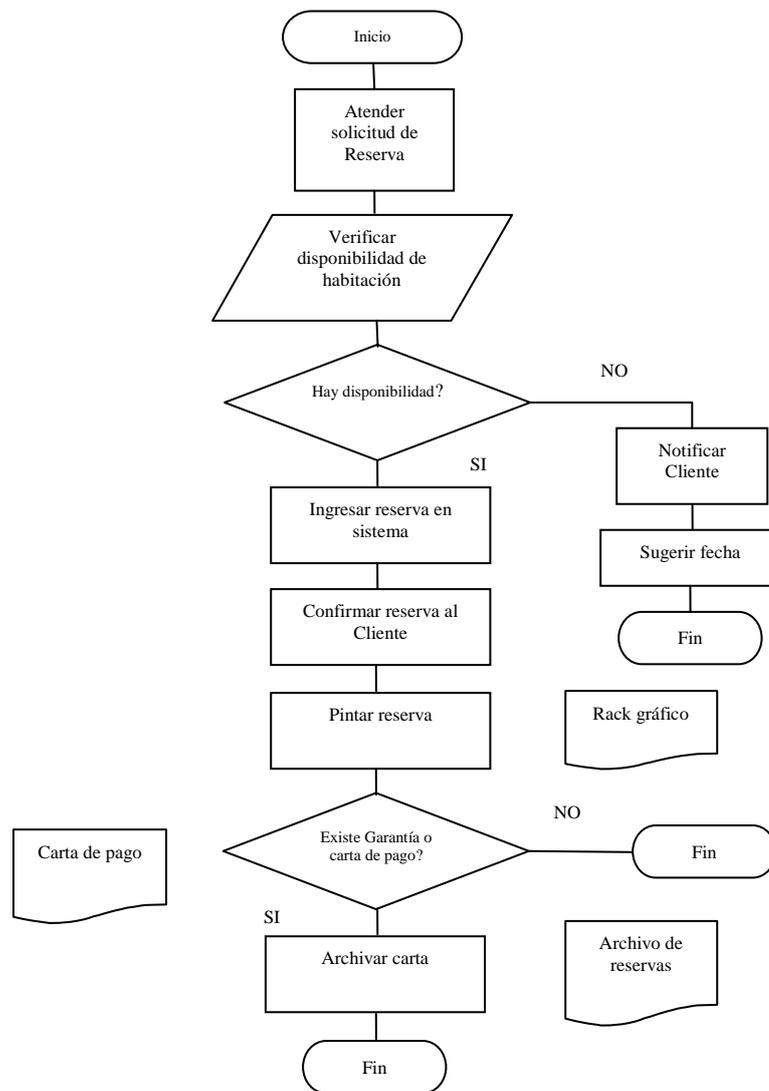


Gráfico No.46. Proceso de solicitud y confirmación de reservas

3.3.2.2 Recepción

	
Macro proceso:	Operaciones – Alojamiento
Subproceso:	Recepción
Concepto:	Actividad relacionada con el check in del huésped, brindar información de los servicios que ofrece la residencia, realizar check out de los huéspedes, elaboración de reportes, de forma organizada.
Tiempo:	5 – 6 minutos
Responsables:	<ul style="list-style-type: none">• Recepcionistas

3.3.2.2.1 Proceso de registro del huésped

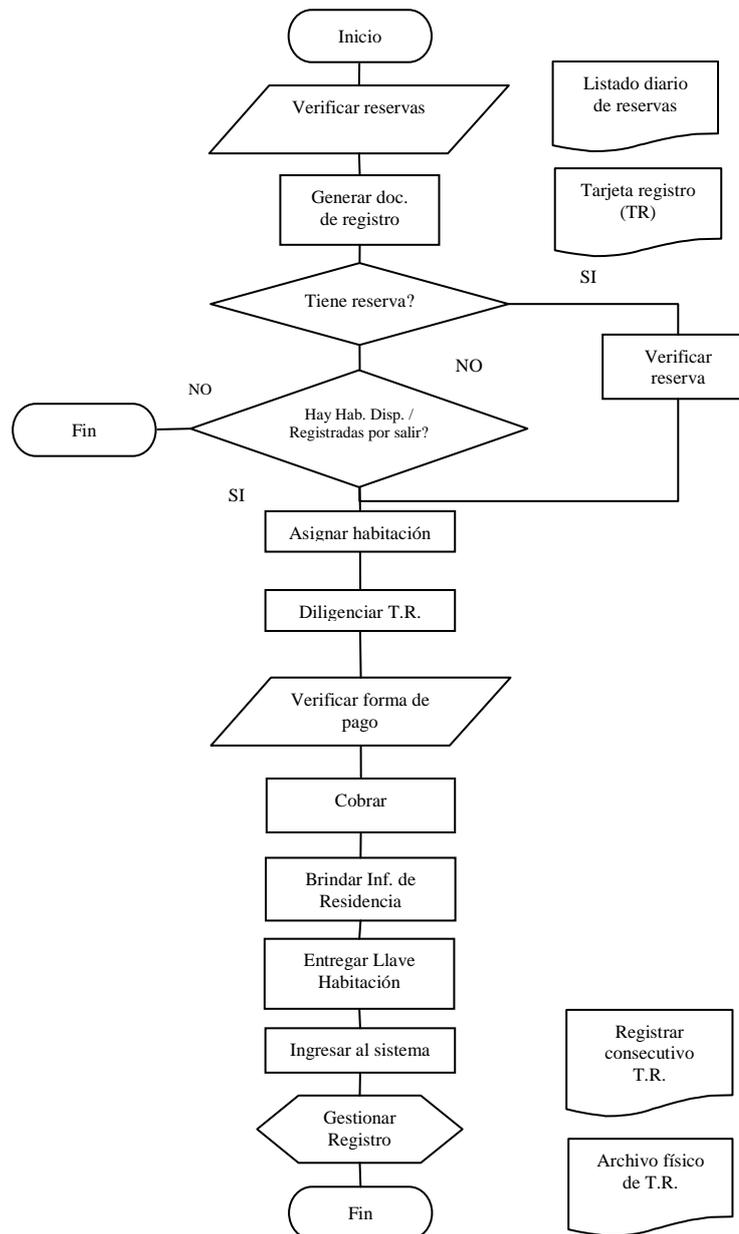


Gráfico No.47. Proceso de registro del huésped

3.3.2.3 Servicio de ama de llaves

	
Macro proceso:	Operaciones – Alojamiento
Subproceso:	Ama de llaves
Concepto:	Actividad relacionada con el aseo de las habitaciones, inicia en el reporte diario de habitaciones ocupadas (HO), luego se distribuye y asigna el trabajo entre el equipo, y de acuerdo a esta distribución, ropería entregará la lencería necesaria para iniciar el trabajo. Posteriormente se verifica el estado de la habitación para entregar disponibilidad a recepción y proceder con la venta y asignación
Tiempo:	20 – 25 minutos por habitación
Responsables:	<ul style="list-style-type: none"> • Camareras • Ama de llaves

3.3.2.3.1 Proceso de revisión y arreglo de habitaciones

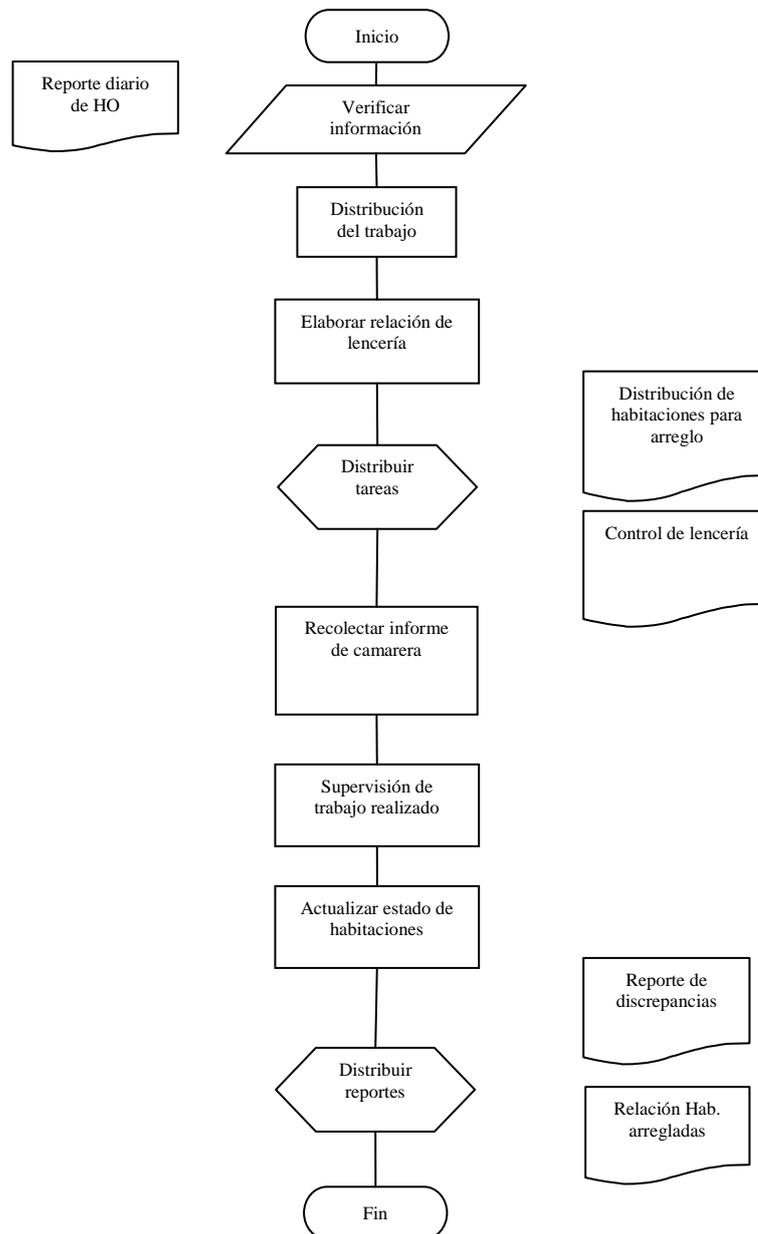


Gráfico No. 48 Proceso de aseo de habitaciones

3.3.3 Logística de salida

3.3.3.1 Check out huésped

	
Macro proceso:	Logística de salida - Servicio final
Subproceso:	Check out
Concepto:	Actividad relacionada con la salida del huésped de la residencia; este proceso inicia con la información del recepcionista al ama de llaves de que la habitación está saliendo, se espera confirmación y se procede a recuperar el folio del huésped, se verificará la forma de pago y se procede según sea la forma de pago de la misma: generar factura ó generar cargo interno (CxC). Al finalizar su turno generará los reportes del movimiento de su turno para ser revisados en control de auditoría.
Tiempo:	5 -7 minutos por habitación
Responsables:	<ul style="list-style-type: none">• Recepcionistas• Ama de llaves

3.3.3.1.1 Proceso de salida del huésped – check out

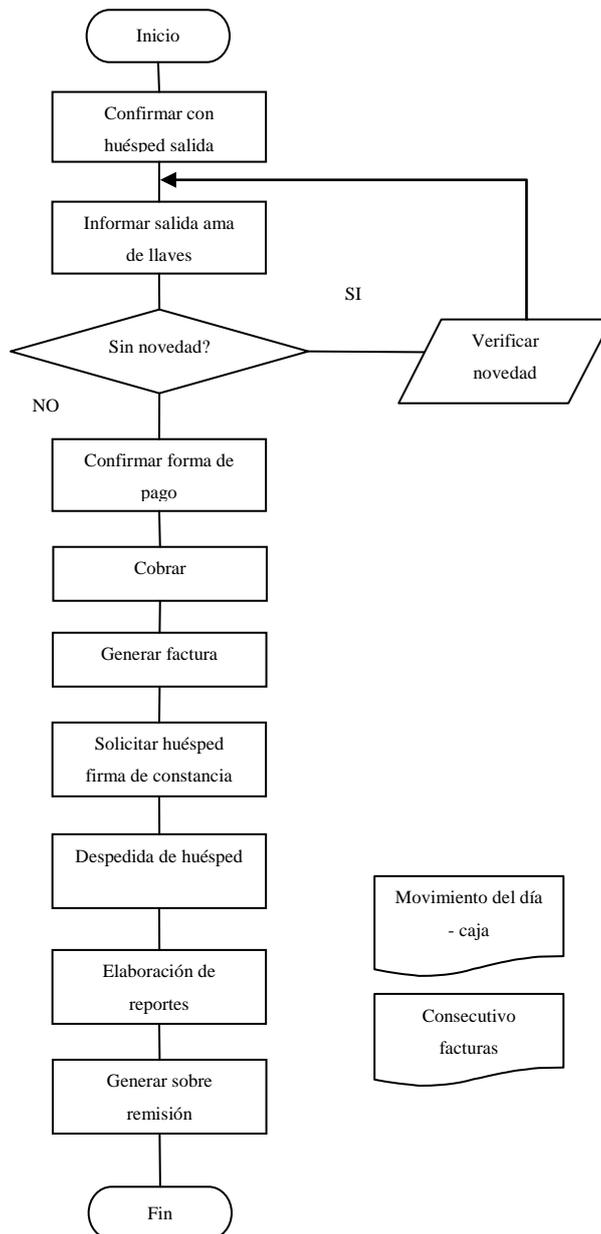


Gráfico No. 49 Proceso de check out huésped

3.3.3.2 Control de auditoría

 <p>UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR Ecuador <i>20 años</i></p>	
Macro proceso:	Logística de salida - Servicio final
Subproceso:	Control de Auditoría
Concepto:	Actividad mediante la cual el auditor nocturno revisará todos los movimientos generados en el día como son: abonos, cobros, facturación, ventas varias, registros del día; con la finalidad de cuadrar dicha información. Junto con el reporte de discrepancias revisará las HO versus los folios en casa, al mismo tiempo verifica las tarifas de cada habitación; una vez cuadrado el día procede a generar los cargos del día, impresión de reportes finales y cierre. Finalizado el cierre en el software alimentará el estadístico de ventas mensuales.
Tiempo:	5 horas mínimo
Responsables:	<ul style="list-style-type: none">• Auditor Nocturno

3.3.3.2.1 Proceso de control de auditoría

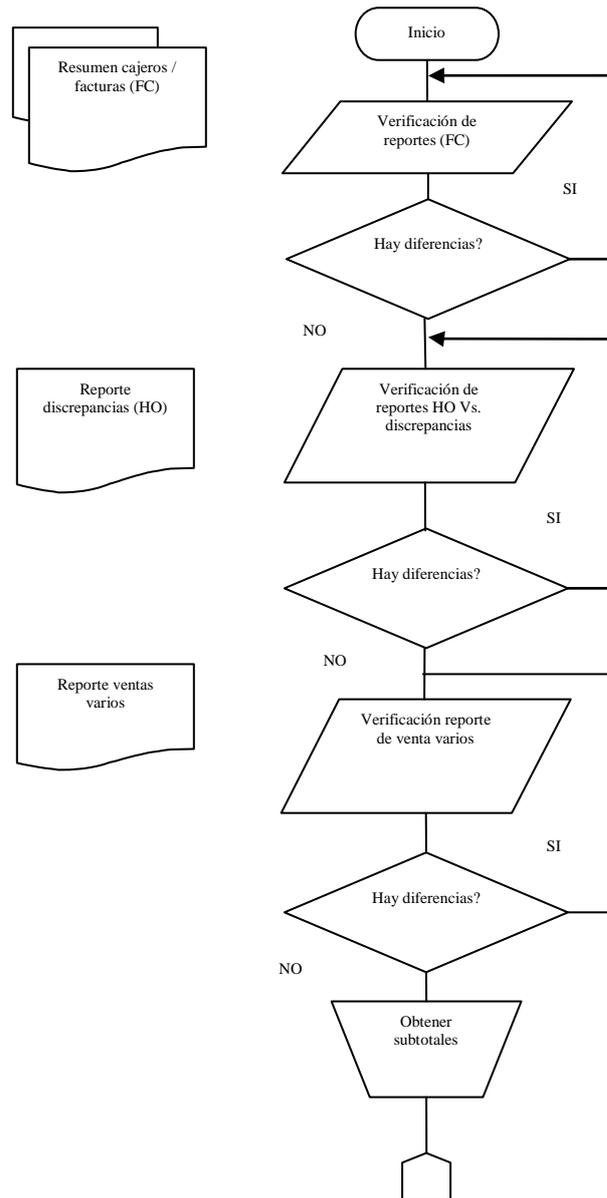


Gráfico No. 50 Proceso de control auditoría

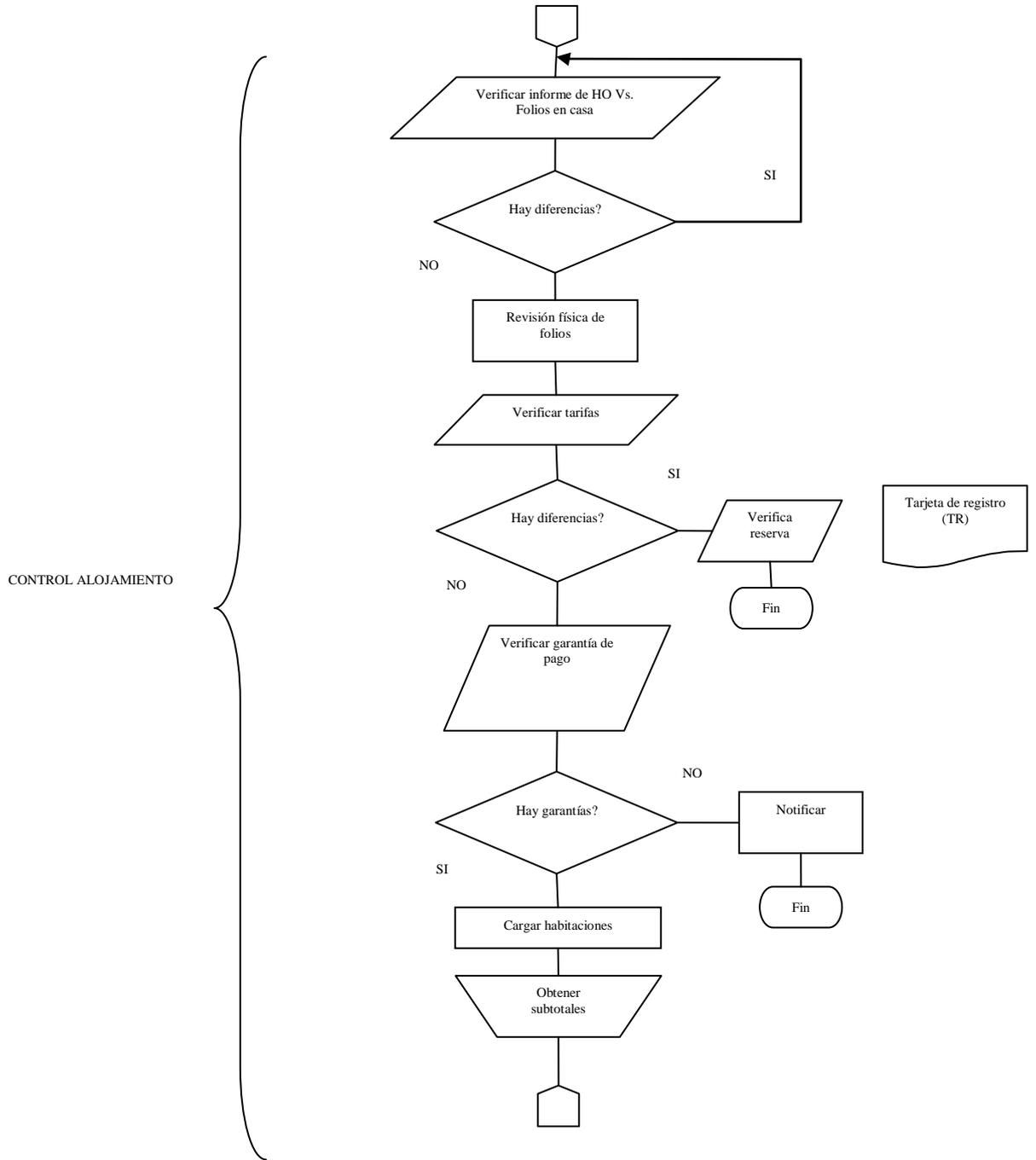


Gráfico No. 50 Proceso de control auditoría

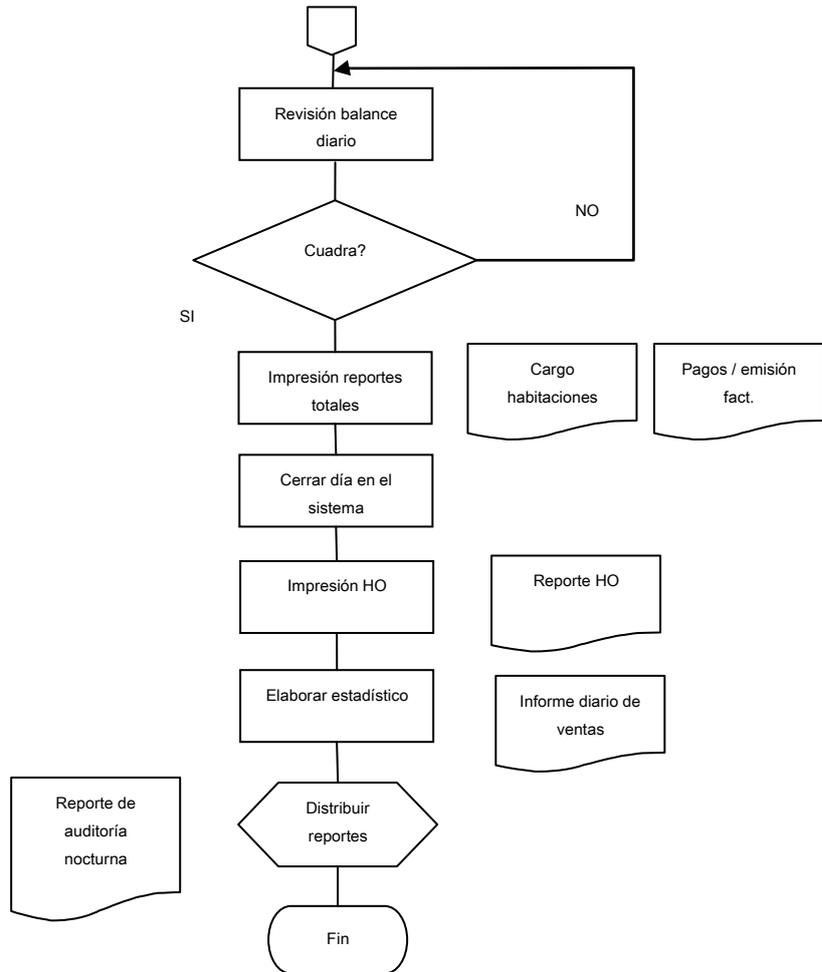


Gráfico No. 50 Proceso de control auditoría

3.3.4 Servicio de Post Venta

3.3.4.1 Control de sugerencias

	
Macro proceso:	Servicio de Post Venta
Subproceso:	Control de Sugerencias
Concepto:	Actividad mediante la cual, una vez cumplido el hospedaje del huésped, éste deja llenando el formato de calificación de los servicios recibidos en la residencia. A su vez, ama de llaves se encarga de depositar dicho comentario en el buzón de sugerencias, puede existir el caso de que el huésped manifieste su comentario de forma verbal en la recepción, en este caso se anota la novedad en la bitácora de recepción. Finalmente al administrador tabula dichos comentarios para efectos de proceder a elaborar estadísticas, pedir disculpas si es el caso y tomar acción para solucionar los mismos.
Tiempo:	Semanal
Responsables:	<ul style="list-style-type: none">• Ama de llaves• Recepcionistas• Administrador residencia

3.3.4.1.1 Proceso de control de sugerencias

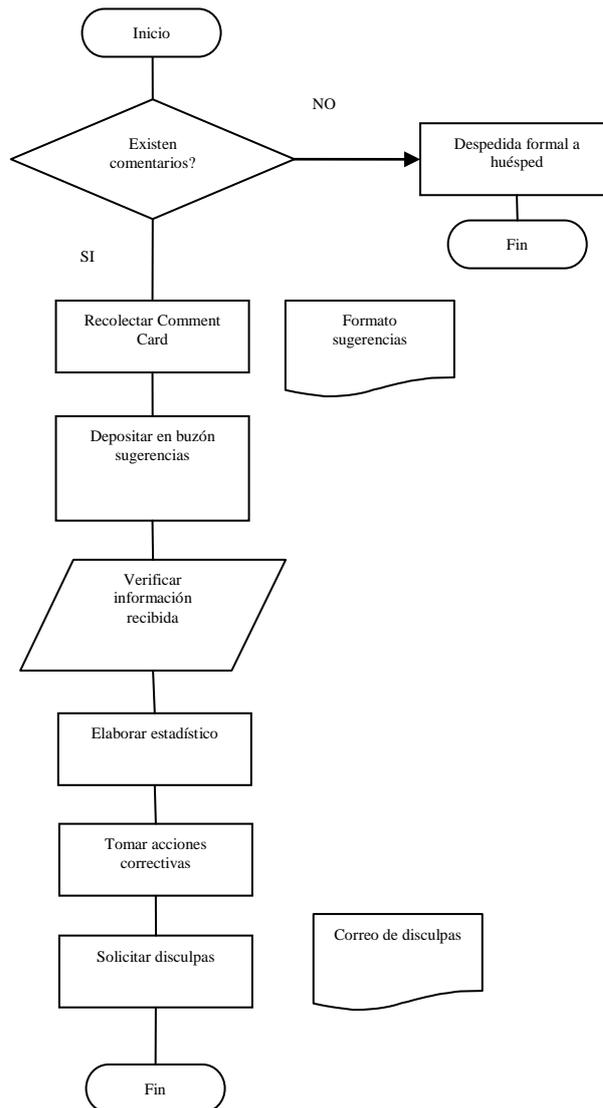


Gráfico No. 51 Proceso de control sugerencias

3.4 Manual de procedimientos

3.4.1 Manual de procedimientos del Front Office

Macro proceso: Adquisiciones – suministros			
Subproceso: Requisición de bodega			
			
FUNCIÓN	TAREA	PASOS	ESTÁNDAR
Requisición de bodega	Elaborar el formato de requisición de pedido de insumos y útiles de oficina que requiere Recepción / Ama de llaves para su operación en el mes. Para el caso de ama de llaves se lo realiza de manera semanal.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar existencias y necesidades (repcionistas y ama de llaves) • Anotar en formato la cantidad a pedir • Enviar por correo electrónico para revisión 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión por Administrador • Solicitud de aprobación a control de bienes. • Esperar autorización • Preparar materiales por bodega • Recibir materiales

Macro proceso: Alojamiento

Subproceso: Reservas



FUNCIÓN	TAREA	PASOS	ESTÁNDAR
Reservaciones	Generar reservaciones a los usuarios que requieran hospedaje en la residencia universitaria	<ul style="list-style-type: none">• Recibir solicitud de hospedaje: correo, carta, llamada telefónica• Verificar disponibilidad en rack gráfico• Confirmar o denegar espacio• Generar reserva en sistema	<ul style="list-style-type: none">• Pintar reserva generada en rack gráfico• Especificar forma de pago en reserva• Archivo de carta de pago en folio diario o mensual de reservas.• Actualización continua de rack gráfico

Macro proceso: Alojamiento

Subproceso: Servicio de recepción



FUNCIÓN	TAREA	PASOS	ESTÁNDAR
Entrega – recepción de turno	Lectura de novedades en la bitácora de recepción, recepción física del turno	<ul style="list-style-type: none">• Leer novedades• Entrega - recepción física de tarjetas magnéticas tanto de habitaciones, máster y áreas públicas• Entrega – recepción de tarjetas de telefónica pública• Entrega – recepción fondo monedas lavandería	<ul style="list-style-type: none">• Realizar siempre seguimiento de las novedades escritas en la bitácora

Macro proceso: Alojamiento

Subproceso: Servicio de recepción



FUNCIÓN	TAREA	PASOS	ESTÁNDAR
	Lectura de novedades en la bitácora de recepción, recepción física del turno	<ul style="list-style-type: none">• Entrega – recepción sobres de remisión• Entrega – recepción toallas de Hab. múltiples• Entrega – recepción de juegos de mesa y controles remotos bajo custodia• Herramientas y útiles de oficina en orden• Software funcionando	<ul style="list-style-type: none">• Firma de responsabilidad en la entrega – recepción de turnos entrante y saliente.

Macro proceso: Alojamiento

Subproceso: Servicio de recepción



FUNCIÓN	TAREA	PASOS	ESTÁNDAR
	Entrega – recepción de check list	<ul style="list-style-type: none">• Revisión de pendientes en check list	<ul style="list-style-type: none">• Resolver pendientes
	Entrega – recepción de reservaciones	<ul style="list-style-type: none">• Impresión listado de reservas del día	<ul style="list-style-type: none">• Verificar asignación de reservas en rack gráfico• Lectura de comentarios y formas de pago de las reservaciones• Asignar habitaciones reservadas en software

Macro proceso: Alojamiento



Subproceso: Servicio de recepción

FUNCIÓN	TAREA	PASOS	ESTÁNDAR
	Revisión huéspedes por salir	<ul style="list-style-type: none">• Imprimir listados de huéspedes por salir	<ul style="list-style-type: none">• Confirmar salida pasadas las 12h00• Confirmar con ama de llaves estado de habitación• Si huésped sale hasta 18h00 se cobrará DAY USE• Si huésped sale pasadas las 18h00 se cobrará noche completa

Macro proceso: Alojamiento

Subproceso: Servicio de recepción



FUNCIÓN	TAREA	PASOS	ESTÁNDAR
Control de aulas y salones de residencia	Verificar la ocupación del día de las aulas y salones existentes en la residencia universitaria	<ul style="list-style-type: none">• Ingresar al sistema control de instalaciones• Ubicar la consulta de aulas y salones en la residencia• Anotar en el formato de Uso de Aulas y salones	<ul style="list-style-type: none">• Anotar en el formato de Uso de Aulas y salones• Imprimir detalle• Entregar impresión al personal de seguridad• Brindar información a quien lo solicite
Revisión de correo electrónico	Actividad que ayuda a la lectura de novedades recibidas por el administrador y otros	<ul style="list-style-type: none">• Ingreso al sistema con el perfil de usuario de cada recepcionista	<ul style="list-style-type: none">• Dar seguimiento a las novedades recibidas relacionadas al trabajo

Macro proceso: Alojamiento

Subproceso: Servicio de recepción



FUNCIÓN	TAREA	PASOS	ESTÁNDAR
Wake Up Call	Coordinar hora de despertar para los huéspedes	<ul style="list-style-type: none">• Anotar solicitud de W.UP en el formato preestablecido	<ul style="list-style-type: none">• Garantizar la efectividad de la llamada de despertar confirmando aceptación de huésped
Atención de llamadas telefónicas	Contestar llamadas que ingresan al PBX ó a la extensión de Recepción	<ul style="list-style-type: none">• Presionar botón para atender llamadas• Transferir llamada sea a personal administrativo o a huésped anteponiendo el número “2”	<ul style="list-style-type: none">• Externa: “Residencia Universitaria, buenas, le saluda?.....”• Interna: ”Recepción, buenas,le saluda?”

Macro proceso: Alojamiento

Subproceso: Servicio de recepción



FUNCIÓN	TAREA	PASOS	ESTÁNDAR
	Devolución de llamada a consola telefónica	<ul style="list-style-type: none">• Indicar a la persona que llama que la persona no se encuentra• Proceder a tomar mensaje en el formato <i>Mensajes</i>	Luego de tomar mensaje se enviará con personal de seguridad el mensaje a las habitaciones o a la oficina del funcionario
Manejo de correspondencia	Recibir correspondencia tanto para huéspedes como para funcionarios que laboran en el edificio	<ul style="list-style-type: none">• Revisar nombre de huésped o funcionario• Registrar en bitácora de correspondencia• Diligenciar con personal de seguridad	Registrar toda correspondencia que llegue en la bitácora

Macro proceso: Alojamiento

Subproceso: Servicio de recepción



FUNCIÓN	TAREA	PASOS	ESTÁNDAR
Check In frente a huésped	Bienvenida a huésped	Saludar amable y respetuosamente	
	Solicitar nombre del pasajero	Verificar reserva en sistema o en listado de reservas	Si es Walk In, confirmar disponibilidad de espacio antes de proceder con registro
	Diligenciar registro	<ul style="list-style-type: none">• Solicitar al huésped que llene la tarjeta de registro con sus datos	<ul style="list-style-type: none">• Confirmar número de noches que permanecerá en la residencia• Ponchar con la numeradora la TR
	Verificar forma de pago	Solicitar abono y/o verificar carta	Recibir abono

Macro proceso: Alojamiento



Subproceso: Servicio de recepción

FUNCIÓN	TAREA	PASOS	ESTÁNDAR
	Informar a huésped sobre servicios de la residencia	Se explicará claramente los servicios y ubicaciones que la residencia presta	
Check in frente a software	Digitar información de TR en software	Pasos operacionales en sistema Nyki	
Manejo de caja Chica	Elaborar formato de reposición de caja chica utilizada para compras pequeñas	<ul style="list-style-type: none">• Colectar recibos generados junto con las facturas emitidas• Llenar formato y totalizar• Revisión y aprobación para envío a Contabilidad	La caja chica es para uso exclusivo de compras emergentes, no es para préstamos personales de empleados

Macro proceso: Alojamiento



Subproceso: Servicio de recepción

FUNCIÓN	TAREA	PASOS	ESTÁNDAR
Elaboración reporte mensual de CxC Áreas	Recolectar toda la información de las CxC con cargo a las áreas de la Universidad, generadas en el mes, para efectos de reportar a la DAF el gasto interno	<ul style="list-style-type: none">• Recuperar archivo en Excel donde se registra el movimiento diario del mes de las CxC• Recuperar las TR de los folios salidos en el mes• Fotocopiar el recibo de cargo Área y carta aprobada de reservación• Segmentar y totalizar por Áreas	Informe debe cuadrar con el reporte mensual de ventas en el total de cuentas por cobrar CxC

Macro proceso: Alojamiento

Subproceso: Ama de llaves



FUNCIÓN	TAREA	PASOS	ESTÁNDAR
Arreglo de habitaciones	<ul style="list-style-type: none">• Revisión en reporte de HO, el número de habitaciones para arreglo	<ul style="list-style-type: none">• Distribuir equitativamente el trabajo en el equipo• Elaborar relación de lencería• Distribuir tareas: arreglo habitaciones y lavandería• Recolectar informe de trabajo asignado (tarde)• Supervisión de trabajo realizado	Habitación en perfectas condiciones para la venta

Macro proceso: Alojamiento

Subproceso: Ama de llaves



FUNCIÓN	TAREA	PASOS	ESTÁNDAR
Reporte de Discrepancias	<ul style="list-style-type: none">• Elaboración de informe	<ul style="list-style-type: none">• Ama de llaves realizará reporte físico del estado de las habitaciones• Cotejar información junto con el recepcionista del estado de habitaciones en el software	<ul style="list-style-type: none">• Si existen discrepancias se deberá volver a revisar físicamente la habitación para verificación.• Responsabilidad de turno resolver inconsistencia de la discrepancia

Macro proceso: Servicio Final

Subproceso: Check out



FUNCIÓN	TAREA	PASOS	ESTÁNDAR
Check Out huéspedes	Informar Salida	Comunicar por radio a ama de llaves la salida de habitación	<ul style="list-style-type: none">• <i>Check out habitación ... !</i>• Esperar confirmación OK por ama de llaves
	Preparar cuenta	Recuperar folio de habitación saliente, verificar forma de pago	Obligatorio de cada turno dejar limpio el archivador de habitaciones salidas
	Cobrar	Ingresar forma de pago y/o cuenta por cobrar	<ul style="list-style-type: none">• Adjuntar carta de pago a folio de hab. salida
	Transferencias de saldo habitación a folios maestros	Transferir el saldo de cargos habitaciones de grupos	<ul style="list-style-type: none">• Impresión de precuenta de huésped, transfiero cargos

Macro proceso: Servicio Final



Subproceso: Check out

FUNCIÓN	TAREA	PASOS	ESTÁNDAR
	Generar factura	Confirmar con huésped los datos a ser facturados	<ul style="list-style-type: none">• Emitir factura• Entregar original huésped• Firma aceptación huésped
	Despedida de huésped	Entregar factura a huésped	<ul style="list-style-type: none">• Consultar como estuvo servicio• Agradecer a huésped• Receptar sugerencias
	Elaboración / Impresión de reportes	<ul style="list-style-type: none">• Colectar información del movimiento del turno• Organizar secuencia de recibos y facturas emitidas	<ul style="list-style-type: none">• Se adjuntará toda la documentación generada del turno junto con reporte impreso

Macro proceso: Servicio Final

Subproceso: Check out



FUNCIÓN	TAREA	PASOS	ESTÁNDAR
		<ul style="list-style-type: none">• Cuadrar información generada• Anotar detalles en formatos de Excel: salidas, pagos, facturas, venta tarjetas	<ul style="list-style-type: none">• Disponer esta información en la carpeta personal de cada recepcionista para control de auditoría
	Elaborar sobre de remisión	<ul style="list-style-type: none">• Disponer un nuevo sobre para el envío• Detallar el dinero a ser enviado	<ul style="list-style-type: none">• Depositar sobre sellado en caja de seguridad

3.4.2 Manual de procedimientos de Auditoría

Macro proceso: Servicio Final			
Subproceso: Control de Auditoría			
FUNCIÓN	TAREA	PASOS	ESTÁNDAR
Entrega Recepción del turno	Entregar y recibir las novedades del turno saliente	Mismas actividades relacionadas con el servicio de Recepción	El auditor nocturno a parte de sus funciones, realizará las mismas actividades que el recepcionista
Colectar información generada en el día	Reunir el movimiento diario de cada cajero para revisión	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar reportes de facturas y recibos generados por turno • Verificar secuencial de facturas emitidas • Verificar secuencial de recibos de pago emitidos 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe cuadrado con la información generada • Verificar con el informe secuencial de facturas

Macro proceso: Servicio Final

Subproceso: Control de Auditoría



FUNCIÓN	TAREA	PASOS	ESTÁNDAR
		<ul style="list-style-type: none">• Cuadrar kardex de tarjetas de telefonía	<ul style="list-style-type: none">• Saldo OK del físico versus ventas
		<ul style="list-style-type: none">• Verificar las cuentas por cobrar	<ul style="list-style-type: none">• Se verificará que el recibo de cancelación contenga la carta de pago
Cuadre de Reportes emitidos	Obtener subtotales de las formas de pago del día	<ul style="list-style-type: none">• Totalizar reportes generados por turno• Subtotales generales	<ul style="list-style-type: none">• Información cuadrada
Control de HO	Verificar HO en software versus Reporte de discrepancias	<ul style="list-style-type: none">• Cotejar información para encontrar diferencias	

Macro proceso: Servicio Final

Subproceso: Control de Auditoría



FUNCIÓN	TAREA	PASOS	ESTÁNDAR
Revisar HO	Revisión de HO en software	<ul style="list-style-type: none">• Verificar folios abiertos de las HO• Revisión física de folios en archivador de habitaciones• Obtener reporte de precargo habitaciones	<ul style="list-style-type: none">• Revisión de TR, tarifa aplicada, forma de pago ó garantías
Cargo automático de habitaciones	Cargos de tarifas a las HO	<ul style="list-style-type: none">• Generar cargo de habitaciones en módulo de auditoría• Subtotal cargo habitación	<ul style="list-style-type: none">• Cuadrar cargo de habitaciones con el reporte de precargo habitaciones

Macro proceso: Servicio Final

Subproceso: Control de Auditoría



FUNCIÓN	TAREA	PASOS	ESTÁNDAR
Obtener Balance Diario	Verificar que el movimiento del día cuadre con la información revisada	<ul style="list-style-type: none">• Impresión de reportes totales: pagos, venta varios, habitaciones	<ul style="list-style-type: none">• Información cuadrada al 100%
Cierre de día	Cierre del balance diario en software	<ul style="list-style-type: none">• Cerrar el día dentro del módulo de auditoría• Reunir toda la documentación generada	<ul style="list-style-type: none">• Preparar información para informe estadístico
Informe estadístico de ventas diario	Ingresar información del movimiento del día en el archivo INFOVENTAS	<ul style="list-style-type: none">• Abrir archivo• Alimentar informe: HO, # huéspedes, pagos por tipo, venta habitaciones, etc.	<ul style="list-style-type: none">• Informe cuadrado de acuerdo a la auditoría generada

Macro proceso: Servicio Final

Subproceso: Control de Auditoría



FUNCIÓN	TAREA	PASOS	ESTÁNDAR
Impresión reportes día siguiente	Emitir reportes para el trabajo del siguiente día	<ul style="list-style-type: none">• Imprimir reporte de HO – ama de llaves• Impresión de reservas del día• Asignar habitaciones a las reservas del día• Entrega de reportes	<ul style="list-style-type: none">• Recuperar de archivo de reservas las cartas de pago
Reporte de Auditoría Nocturna	Informar las novedades ocurridas en el movimiento del día anterior	<ul style="list-style-type: none">• Anotar en la bitácora las novedades suscitadas del día	<ul style="list-style-type: none">• Obligatorio del auditor reportar todas las novedades para toma de correctivos inmediatos

3.4.3 Manual de procedimientos Control de Sugerencias

Macro proceso: Servicio de Post Venta			
Subproceso: Control de Sugerencias			
FUNCIÓN	TAREA	PASOS	ESTÁNDAR
Recolección de comentarios	Obtener los formatos COMMENT CARD llenos por los huéspedes	<ul style="list-style-type: none"> • Reunir comentarios • Depositar en buzón • Anotar sugerencia en bitácora de recepción 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los comentarios serán recolectados y depositados en el buzón de sugerencias
Revisión de comentarios	Analizar información recibida	<ul style="list-style-type: none"> • Alimentar estadístico de servicios • Compartir con todo el equipo de residencia resultados de encuestas 	<ul style="list-style-type: none"> • Tomar acciones correctivas • Si es el caso, pedir disculpas formales al huésped

CAPÍTULO IV

4. Aplicación de Procesos

Como se ha podido observar en el *Capítulo III*, el desarrollo de los procedimientos, indican de una manera cronológica, los pasos a seguir para garantizar que un subproceso cumpla con efectividad su cometido.

Es así que para demostrar que un procedimiento ha sido elaborado para ser aplicado, se tomará como ejemplo dos subprocesos: Reservas y Check in.

Las ventajas de la aplicación de procedimientos a estas actividades dentro de la residencia universitaria, entre otras, se podrá comprobar lo siguiente:

- Reducción de tiempos con la aplicación de procedimientos
- Tareas aceleradas, efectivizará el cometido de esta aplicación
- Con la reducción de tiempos, el recepcionista estará en la capacidad de desarrollar polifuncionalidad para otras actividades.
- Mejorará el clima organizacional
- Desarrollará el sentido de pertenencia
- Mejorará la comunicación
- Elevará la imagen del equipo de trabajo
- Beneficiará al Front desk, huéspedes y la imagen institucional de la UASB-SE

4.1 Aplicación de procedimientos al Subproceso Reservas

4.1.1 Recepción de solicitud de hospedaje (carta de reserva)



UNIVERSIDAD ANDINA
SIMÓN BOLÍVAR

EDIFICIO MANUELA SAENZ SOLICITUD DE RESERVACION INDIVIDUAL

AREA: EDUCACION

PROGRAMA / EVENTO: PROYECTO COTACACHI

No.	NOMBRE DE HUESPEDES	COD	HAB
1	HERNANDEZ AMILCAR Y SRA.	1c	414
2			
3			
4			
5			
11			

FECHA DE INGRESO: 11-Oct-12

Hora aprox.: 12H00

FECHA DE SALIDA: 12-oct-12

Hora aprox.: 12H00

TARIFAS

Cod.	Tarifa diaria	Cant.
1	Solo servicio completo	
1a	Habitación sencilla para eventos y profesores	
1b	Habitación sencilla para estudiantes	
1c	Habitación matrimonial para eventos y profesores	1
1d	Habitación matrimonial para estudiantes	
1e	Suite estándar	
1f	Habitaciones múltiples externos	
1g	Habitaciones múltiples eventos internos	
1h	Suite Autoridades	

Tarifa \$	No. noches	Total US.
28		\$0,00
20		\$0,00
36	1	\$36,00
27		\$0,00
43		\$0,00
10		\$0,00
0		\$0,00
64	0	\$0,00

Cod.	Tarifas mensuales	Cant.
2	Servicio completo	
2a	Habitación sencilla	
2b	Habitación matrimonial	
2c	Suite estándar	
Cod.	Servicio básico/sólo estudiantes	Cant.
3a	Habitación sencilla	
3b	Habitación matrimonial	
3c	Departamento Tipo A	
3d	Departamento Tipo B	

Tarifa \$	No. Meses	Total US.
425		
500		
630		
270		\$0,00
360		\$0,00
960		
870		

Costo día adicional		
Tarifa \$	No. Noches	Total US.
18		0
20		
26		
11		
15		
40		
37		

Cod.	Tarifa larga estadia	Cant.
4	Solo servicio básico/sólo estudiantes	
4a	Habitación sencilla	
4b	Habitación matrimonial	
4c	Departamento Tipo A	
4d	Departamento Tipo B	

Tarifa \$	No. Meses	Total US.
220		
270		
740		
690		

Costo día adicional		
Tarifa \$	No. Noches	Total US.
9		
13		
32		
30		

VALOR TOTAL: _

USD 36,00

(TREINTA Y SEIS 00/00)

EFFECTIVO	
CHEQUE	
TARJETA DE CREDITO	
DESC. EN PAGO UASB	
CARGO AL AREA/PROGRAMA/EVENTO	XX
CARTA DE PAGO OTRAS INSTITUCIONES	
OTROS	

Solicitado por:

Ana Alvarado

Recibido por

Residencia

USO RESIDENCIA.-

Hab. Preasignadas:

No. Reserva:

Observaciones:

Gráfico No. 52 Formulario de solicitud de reservación

4.1.3 Generar reserva en el sistema

The screenshot displays the 'Reservas Individuales' (Individual Reservations) window. The interface includes a menu bar with options like 'Programa', 'Registros', and 'Reportes'. Below the menu is a toolbar with icons for 'Nuevo', 'Modificar', 'Eliminar', 'Imprimir', 'Cuadrícula', 'Fax', 'Actualiza Reservas Web', and 'Cerrar'. The main area is divided into several sections:

- Search:** 'Busquedas Por Apellidos' (CABRERA CUENCA) and 'Busquedas PorCodigo' (empty).
- Code:** 'Codigo: 1628'.
- Datos Personales:** 'Cod Reserva: 1628', 'Preasignacion # Habit: 506', 'Apellidos: CABRERA CUENCA', 'Nombres: EDGAR RODRIGO', 'Telefono: 096600365', 'C.I o Passp: 0701414047', 'Nacionalidad: ECUADOR', 'Comentarios: ESTUDIANTE ESP. DERECHO Y GESTION DE LAS TELECOMUNICACIONES / CTA PAX', 'Adultos: 1', 'Niños: 0', 'vip:
- Fecha de la Reserva:** 'Noches: 3', 'Llegada: 10/23/2012', 'Salida: 10/26/2012', 'Hora: 09:58 AM', 'Fecha Max. Espera Reserv: 07/15/2011'.
- Cantidad Habitaciones:** 'Sencilla: 1', 'Triples: 0', 'Dobles: 0', 'Comple: 0'.
- Forma de Pago:** 'EFFECTIVO'.
- Desayuno:** 'Desayuno', 'Transfer'.
- Datos Tarjeta Credito:** 'Numero Tarjeta Credito', 'Cod. Autorizacion', 'Num Seguridad'.
- Tipo de Habitación:** 'HABITACION SIMPLE'.
- Elija una Depto o Area:** 'GESTIÓN'.
- Tarifas:** 'DIARIA SENCILLA ESTUD', 'Valor Tarifa: 20', 'Costo Diario: 0', 'cambio de tarifa al 31 de diciembre de 2010'.
- Tipo Curso:** 'ESP. GESTION TELECOMUNICACIONES'.
- Comisionable:** 'Comisionable', 'Estado: A'.
- Costo Habitación:** 'Valor Habitación: 20.00'.
- Contacto:** (empty field)

Gráfico No .54 Reserva ingresada en sistema Nyki

4.2 Aplicación de procedimientos al Subproceso Check In

4.2.1 Bienvenida de huésped



Gráfico No. 55 Saludo amable y respetuoso al recibir al huésped

4.2.2 Verificar reserva en listado de reservas del día

Reservas Diarias											
10/17/2012 17:22:56						17/October/2012					
Cod.	Apellidos y Nombres	Fe.Llegada	Fe.Salida	Agencia	Tarifa	#Habit	Valor Habit	C.Habit	Fe.Ingreso	Vendedor	T.Reser
10/18/2012											
1559	SANCHEZ SARMIENTO	10/18/12	10/21/12	DERECHO	DIARIA	421	\$20.00	1	10/02/12		ESP.DERECH
Total Reservas Ingresadas		1									
10/19/2012											
1554	IZURIETA DAVILA KARINA	10/19/12	10/20/12	DERECHO	DIARIA	521	\$20.00	1	10/01/12		ESP.DERECH
1570	CAÑARTE CEDEÑO FATIMA	10/19/12	10/20/12	DERECHO	DIARIA	408	\$20.00	1	10/02/12		ESP.DERECH
1621	CABRA CAVIEDES WILLIAM	10/19/12	10/20/12	GESTIÓN	DIARIA	401	\$28.00	1	10/15/12		ACT.EVEN.
1528	HERNANDEZ VELASQUEZ	10/19/12	10/20/12	DERECHO	DIARIA	402	\$20.00	1	09/27/12		MAESTRIA
1564	ACARO VANESSA	10/19/12	10/20/12	DERECHO	DIARIA	404	\$20.00	1	10/02/12		ESP.DERECH
1622	CHUMI GABRIELA	10/19/12	10/20/12	DERECHO	DIARIA	617	\$20.00	1	10/15/12		ESP.DERECH
1536	DELGADO AGURTO DORIS	10/19/12	10/20/12	GESTIÓN	DIARIA	409	\$20.00	1	09/28/12		ESP.DIREC.TA
1629	MENDOZA BORJA MARIA	10/19/12	10/20/12	DERECHO	DIARIA	414	\$0.00	1	10/16/12		ESP.DERECH
1631	RAMIREZ G. LUIS MIGUEL	10/19/12	10/20/12	DERECHO	DIARIA	400	\$20.00	1	10/17/12		ESP.DERECH
Total Reservas Ingresadas		9									

Gráfico No. 56 Listado de reservas del día

4.2.3 Llenar tarjeta de registro



Gráfico No. 57 Registro de huésped en TR

# Reserva		# Habitación	# Personas	Fecha Llegada	Fecha Salida	Teléfono
1554		521	HIS	1	10/19/2012	10/20/2012
Apellidos y Nombres IZURIETA DAVILA KARINA					Procedencia ECUADOR	
Dirección					Participará en el Curso ESP.DERECHO PROCESAL	
Documento Identidad			Nacionalidad ECUADOR		Recepcionista	
Mi cuenta será pagada con.						
T / C _____		Efectivo _____		_____		
Beca _____		Carta de _____		_____		
CxC _____		Complem. _____		Firma.		
Otros: _____		que luego personalmente responsable por esta cuenta en caso que terceros dejen de pagarla parcial o totalmente				

# Reserva		# Habitación	# Personas	Fecha Llegada	Fecha Salida	Curso
1,554		521	HIS	1	10/19/2012	10/20/2012
Apellidos y Nombres IZURIETA DAVILA KARINA					Procedencia ECUADOR	
Forma Pago EFECTIVO		Nombre Tarifa DIARIA SENCILLA ESTUD		DIB \$20.00		
Depto o Area DERECHO		Teléfono Compañía		Participará del: ESP.DERECHO PROCESAL		
Comentarios ALUMNA ESP. DERECHO PROCESAL / CTA PAX					Ingresado por Per: Alejandra García	

Gráfico No. 58 Formato de tarjeta de registro TR

4.2.4 Verificar forma de pago – solicitar abono



Gráfico No. 59 Abono recibido

4.2.5 Archivo de TR en folio de huéspedes



Gráfico No. 60 Procedimientos de registro huésped



Gráfico No. 61 Codificación numérica de TR



Gráfico No. 62 Archivo de TR en files de habitaciones

4.3 Entrevista a los Recepcionistas

Se pretende, luego de haber culminado el presente trabajo investigativo, socializarlo a todo el equipo del Front Desk de la residencia universitaria, trabajando en talleres participativos, pudiendo concluir que la re inducción de las funciones y procedimientos servirá de mucha ayuda para agilizar el trabajo, evaluar tiempos antes y después de la aplicación, ahorro a la UASB-SE, mejorar la comunicación y el servicio, elevar la imagen departamental y sobre todo generará confianza y compromiso en todo el equipo de trabajo.

Esta afirmación nace de las preguntas realizadas al equipo, tales como: ¿De qué manera servirá esta herramienta para su trabajo?, ¿Qué mejoras implica en el trabajo?, ¿Cuál es su aporte en este proceso? Las respuestas fueron las siguientes:

- Se evitarán errores de interpretación
- Claridad en las actividades y procedimientos a seguir
- Mejora en 360° la comunicación
- Trabajo en equipo
- Compromiso
- Convencimiento de que es un excelente equipo de trabajo
- Cero errores
- Liderazgo y apoderamiento en la toma de decisiones
- Agilizar las actividades realizadas

Las mismas serán monitoreadas, retro alimentadas y evaluadas continuamente con el único objetivo de que el personal se encuentre capacitado y con pleno

conocimiento de sus funciones. Complementando con las actividades y requerimientos solicitados cuando se realizó la tabulación de las encuestas al equipo de trabajo, en cuanto a capacitación complementaria se refiere.

CAPÍTULO V

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

- Al plantear la investigación, el panorama descrito en el árbol de problemas indicaba que las actividades realizadas por el equipo de trabajo, sin ser malo, se lo venga realizando de manera empírica y sin tener un respaldo o documento escrito que garantice que las mismas sigan una secuencia lógica. Ocasionando el cometimiento continuo de errores y por consiguiente el desmejoramiento de la imagen de este equipo.
- Determinado el problema, se trabajó en levantar la información de lo que implica el papel de la residencia universitaria dentro de la estructura organizacional de la UASB-SE, detallando las actividades y estructura funcional de la misma, documentos relacionados a la oferta de servicio de la residencia y aplicación de encuestas a los involucrados; la tabulación certificó que los objetivos planteados se hayan propuesto acertadamente.
- Esta investigación ha determinado que toda actividad relacionada con el servicio del Front Desk, partiendo de flujo gramas, se las pueda realizar con procedimientos; los mismos garantizarán que se cumpla de forma ordenada las actividades y como resultado la mejora del servicio, evitar pérdida de tiempo y el producto o resultado sea de calidad.
- Finalmente se ha comprobado que la aplicación de los procedimientos se ha cumplido con eficiencia y eficacia.

5.2 Recomendaciones

- Con el apoyo incondicional de las autoridades de la UASB-SE, el presente trabajo se elaboró para que el trabajo del front office de la residencia universitaria sea aplicado, mejorará la imagen institucional en conjunto.
- Con la seguridad de que este trabajo funcionará de manera óptima en el servicio de la residencia universitaria, se recomienda que sirva como referencia para la elaboración de manuales en todas las áreas y dependencias administrativas que la UASB-SE lo requiera.
- Para realizar este trabajo investigativo, se recurrió a consultar tanto en textos como en páginas web, así como a expertos; pudiendo notar que existe cierta deficiencia en cuanto al conocimiento referente a procesos administrativos recibidos en el Tecnológico Internacional ITHI, se recomienda reforzar esta actividad para que los estudiantes mejoren las aptitudes profesionales.
- El presente trabajo, con toda seguridad, luego de ser aplicado, mejorará el servicio de alojamiento en cuanto a residencias universitarias se refiere.
- El Estado Ecuatoriano debería utilizar este y otros trabajos de investigación como un referente para generar una normativa que pueda ser aplicada al servicio que prestan las residencias de las universidades ecuatorianas publicas y privadas.

GLOSARIO DE LAS ABREVIATURAS

- UASB – SE: Universidad Andina simón Bolívar Sede Ecuador
- CCTV: Circuito cerrado de televisión
- DAF: Dirección Administrativa Financiera
- DGA: Dirección General Académica
- AM: Antes del meridiano
- PM: Pasado el meridiano
- CHECK IN: Registro del huésped
- CHECK OUT: Salida del huésped
- TC: Tarjeta de crédito
- CxC: Cuentas por cobrar
- Front Desk: Recepción
- Front Office: Departamento de recepción
- HO: Habitaciones ocupadas
- FC: Facturas Generadas
- CHECK LIST: Listado de actividades para comprobación
- TR: Tarjeta de Registro
- Nyki: Software Hotelero

- DAY USE: Uso Diurno
- WAKE UP CALL: Llamada de despertar (WUP)
- FORECAST: Pronóstico de ocupación
- WALK IN: Huésped registrado sin reservación
- COMMENT CARD Formulario para calificar el servicio de residencia por el huésped.

BIBLIOGRAFÍA

- L. Krajewski, L. Ritzman y M. Malhotra (2008) *Administración de operaciones, procesos y cadenas de valor (8va. Edición)* México: PEARSON Educación.
- Dan Madison (2005) *Process Mapping, Process Improvement, and Process Management* Estados Unidos: Paton Press LLC.
- Wolfgang Demenus y Patricio Crespo Coello (2011) *Cadenas Productivas y Desarrollo Económico Rural en Latinoamérica (1ra. Edición)* Ecuador: CONCOPE.
- Don Tapscott (2000) *La creación de valor en la economía Digital* Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Ahmed Ismail (2001) *Operaciones y Procesos Hoteleros, Gestión del Alojamiento (1ra. Edición)* España: Editorial Paraninfo.
- Michel Cassan (2007), *Les sociétés anglaise, espagnole et française au XVIIe*, CNED/SEDES.

REFERENCIA ELECTRÓNICAS

- John C. Shaw *Gestión de Servicios*
<http://books.google.com.ec/books?id=fBcY4AWAiyYC&pg=PA77&lpg=PA77&dq=operaciones+del+front+office&source=bl&ots=hrqWGeYncA&sig=OK4RfhpTjswZvdjgCH6tCuElKjI&hl=es&sa=X&ei=bkOIUOfhNIm08ATM94HwDA&ved=0CDIQ6AEwAQ#v=onepage&q=operaciones%20del%20front%20office&f=false>, fecha de consulta: 24 - 08 - 2012

- Patricia Parrilla García *Operaciones de Recepción*
<http://books.google.com.ec/books?id=hhOPwzLOpNQC&printsec=frontcover&dq=operaciones+hoteleras&source=bl&ots=6bXAnpOIjW&sig=PmwhiGHarbli5M6pz9DsLzHhAQo&hl=es&sa=X&ei=gUaIUMyWN5CK8QT7yIGwBw&ved=0CDkQ6AEwAg>, fecha de consulta: 02 -09 – 2012
- Ney Francisco Osorio Molina (2010) SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA UNIDAD DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA DEL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES EUGENIO ESPEJO.
<http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/542/1/TESIS%20NEY%20OSORIO%20MOLINA.pdf>
- www.inec.gov.ec
- www.uees.edu.ec/institucional/residencia.php