



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE TURISMO
Y HOTELERÍA ITHI**

**CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
HOTELERAS**

TEMA:

**DIAGNÓSTICO SITUACIONAL Y PROPUESTA DE
MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN
ORGANIZACIONAL, EN EL ÁREA DE HABITACIONES
DENTRO DEL HOTEL DAN INTERNACIONAL
UBICADO EN LA CIUDAD DE QUITO.**

Trabajo de investigación previo a la obtención del título de
Tecnólogo en Administración de Empresas Hoteleras

Autora: Mariela Cristina Muñoz Guerra.

Director: Ing. Daissy Beatriz Chaquinga López

Quito ó Ecuador

DEDICATORIA.

Esta tesis se la dedico a mi Dios y a la Virgencita la Dolorosa quienes supieron guiarme por el buen camino, darme las fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy.

Para mis padres Lourdes Guerra y Marcelo Muñoz por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por facilitarme los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mis hermanos Samantha, Ariel y Paola, que con su carisma han sabido darme la fuerza para seguir adelante, y luchar para poder así convertirme en su guía, en el difícil camino del crecimiento personal y profesional.

A mi futuro esposo Christian que con su amor, su paciencia supo ser un gran apoyo en este largo trajinar estudiantil, convirtiéndose en un verdadero cimiento para concluir con mis estudios.

ōMás que el brillo de la victoria, nos conmueve la entereza ante la adversidadö.

Octavio Paz

AGRADECIMIENTO.

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios, por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

Agradecer a toda mi familia por sus consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida.

Debo agradecer de manera especial y sincera a la Profesora Daissy Chaquina por aceptarme para realizar esta tesis bajo su dirección. Su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas, han sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación como investigadora.

Al Sr. Rodrigo Reilova, jefe de Recepción del Hotel Dan Internacional, por darme la oportunidad de realizar los estudios necesarios para la consecución de esta tesis.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

A mi compañero de trabajo Jorge Luna, quién de una u otra forma supo apoyarme y ayudarme para el desarrollo de esta tesis.

AUTORÍA

Yo, Mariela Cristina Muñoz Guerra, con C.C. 172205864-9 autora del trabajo de tesis, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente

Mariela Cristina Muñoz Guerra

C.C. 172205864-9

Quito, Mayo del 2013

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA

Conste por el presente documento la cesión de los derechos en trabajo fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA: La ingeniera Daissy Chaquinga y por sus propios derechos en calidad de Director del trabajo fin de carrera; y la Srta. Mariela Cristina Muñoz Guerra por sus propios derechos, en calidad de autora del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA:

UNO.- La Srta. Mariela Cristina Muñoz Guerra realizó el trabajo fin de carrera titulado: **DIAGNÓSTICO SITUACIONAL Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL, EN EL ÁREA DE HABITACIONES DENTRO DEL HOTEL DAN INTERNACIONAL UBICADO EN LA CIUDAD DE QUITO**, para optar por el título de, Tecnóloga en Administración de Empresas Hoteleras en el Instituto Superior Tecnológico de Turismo y Hotelería Internacional ITHI, bajo la dirección de la ingeniera Daissy Chaquinga.

DOS.- Es política del Instituto Superior Tecnológico de Turismo y Hotelería Internacional ITHI, que los trabajos fin de carrera se aplique, se materialicen y difundan en beneficio de la comunidad.

TERCERA: Los comparecientes, Ingeniera Daissy Chaquinga, en calidad de directora del trabajo fin de carrera y la Srta. Mariela Cristina Muñoz Guerra, como autora del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el trabajo fin de Carrera titulado: **DIAGNÓSTICO SITUACIONAL Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL, EN EL ÁREA DE HABITACIONES DENTRO DEL HOTEL DAN INTERNACIONAL UBICADO EN LA CIUDAD DE QUITO**, y conceden autorización para que el ITHI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

CUARTA: Aceptación: las partes declaradas que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derecho.

Mariela Cristina Muñoz Guerra.

CC: 172205864-9

Ing. Daissy Chaquinga

CC: 171522388-7

Quito, Mayo del 2013

Ingeniera Daissy Beatriz Chaquina López

DIRECTORA DE TESIS DE GRADO

CERTIFICA

Haber revisado el presente informe de investigación, que se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Instituto Superior Tecnológico de Turismo y Hotelería ITHI, de Quito, por tanto se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

Ing. Daissy Chaquina

CC. 171522388-7

Quito, Mayo del 2013

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Páginas
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	IV
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS	V
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO	VII
RESUMEN	XIX
INTRODUCCIÓN	1
PRIMERA PARTE PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.1 Identificación del problemaí í í í í í í í í í í í í í í .	4
1.2 Formulación del Problemaí í í í í í í í í í í í í í í ..	6
1.3 Objetivosí .	7
1.3.1 Generalí .	7
1.3.2 Específicosí ..	7
1.4 Justificacióní .	8
SEGUNDA PARTE MARCO TEÓRICO	11
2.1 Fundamentación Teóricaí í í í í í í í í í í í í í í í ..	11
2.2 Estructura del marco teóricoí í í í í í í í í í í í í í í .	12
CAPÍTULO I La Hotelería y los Sitios de Alojamiento de Segunda Categoría	12
1.1 Breve reseña histórica de la hotelería en el Ecuadorí í ..	12
1.2 Concepto de hotelí í í í í í í í í í í í í í í í í .	14
1.2.1 Categorización de Sitios de Alojamiento de acuerdo a la Ley de Turismoí í í í í í í í .	15
1.2.2 Categorización y características de los hoteles de tres estrellasí í í í í í í í í í í í í .	16
1.2.3 Seguridad Industrial aplicada a Sitios de Alojamiento en el Área de Habitacionesí í í .	18
1.3 Procesos de gestión organizacional dentro de un hotelí	20
1.4 Herramientas de gestión dentro de un hotelí í í í í í	22
1.5 Organización y característica del área de habitacionesí ..	28
1.5.1 Recepción y Reservasí í í í í í í í í í	29
1.5.2 Ama de Llavesí í í í í í í í í í í í í .	30

CAPÍTULO II Análisis Situacional del Hotel Dan Internacional	32
2.1 Antecedentes	32
2.2 Reseña histórica del Hotel Dan Internacional	32
2.2.1 Misión del Hotel Dan Internacional	33
2.2.2 Visión del Hotel Dan Internacional	34
2.2.3 Valores empresariales del Hotel Dan Internacional	34
2.2.4 Marca Corporativa	35
2.2.5 Servicios del Hotel Dan Internacional	36
2.3 Análisis FODA del Hotel Dan Internacional	38
2.4 Análisis del consumidor y competencia del Hotel Dan Internacional	39
CAPÍTULO III Análisis de los procesos administrativos y operativos en el área de habitaciones del Hotel Dan Internacional.	47
3.1 Procesos Administrativos del Área de Habitación	47
3.1.1 Diagnóstico de los procesos en el Área de Habitaciones	47
3.1.2 Estructura Orgánica	47
3.1.2.1 Organigrama Departamental y Funcional	47
3.1.2.2 Descripción de puestos de trabajo en el área de habitaciones	48
3.1.3 Material de Trabajo	54
3.2 Procesos Operativos del Área de Habitaciones	56
3.3 Recepción, Reservas y conserjería	57
3.3.1 Procedimientos de Reservas	59
3.3.2 Procedimientos de check in / out	60
3.3.3 Procedimientos para aplicación de tarifas	62
3.3.4 Cargos de Folios	64
3.3.5 Control de Auditoría Nocturna	64
3.3.6 Documentación de apoyo para la operación Hotelera	65
• Tarjeta de registro	66
• Resumen diario	67
• Vale de varios	68
• Ficha de reservación	69
• Lista diaria de pasajeros	70
3.3.7 Análisis de procedimientos erróneos en el Área de Habitaciones	71
3.4 Ama de llaves (lavandería)	72
3.4.1 Análisis de los procedimientos utilizados en la limpieza de habitaciones	73
3.4.2 Procedimientos utilizados en la Cobertura	75
3.4.3 Manejo de Lencería	76

3.4.4	Presentación de Habitaciones	77
3.4.5	Proceso de Lavado de Lencería y Ropa del Huésped	79
3.4.6	Documentación Utilizada en el Área	81
•	Lista de Lavandería	81
3.4.7	Análisis de procedimientos erróneos en el Área	82
CAPÍTULO IV	Marco Legal.	84
4.1	Ley de Turismo	84
4.2	Constitución Legal de un Sitio de Alojamiento	87
•	Trámites a efectuar para la operación hotelera	88
•	Obtención de la patente municipal	90
•	Obtención del registro único de contribuyentes (ruc)	91
•	Registro en el ministerio de turismo	92
•	Licencia única anual de funcionamiento	92
•	Permiso de funcionamiento sanitario del ministerio de salud	92
•	Otros requisitos	93
4.3	Ley Orgánica de Defensa al Consumidor	98
CAPÍTULO V	Marco Conceptual	100
2.3	Hipótesis	103
	TERCERA PARTE - METODOLOGÍA	104
3.1	Tipo y diseño de la investigación	104
3.2	Población y muestra	105
3.3	Instrumentos de recolección de datos	105
3.4	Descripción del trabajo de campo	106
	CUARTA PARTE - PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.	107
4.1	Presentación gráfica de los resultados	107
4.2	Análisis e interpretación de resultados	110
•	Encuestas aplicadas al personal del área de habitaciones	110
•	Encuestas aplicadas a los huéspedes alojados el día 24/02/2013	121
4.3	Conclusiones	131
4.4	Recomendaciones	132
	QUINTA PARTE - PROPUESTA	133
5.1	Título de la propuesta	133
5.2	Justificación	133
5.3	Impacto	134
5.4	Objetivos	135
5.4.1	General	135
5.4.2	Específicos	136
5.5	Ubicación sectorial y física	136

5.6 Viabilidad	í í í í í í í í í í í í í í í ..	137
5.7 Plan de ejecución	í í í í í í í í í í í í í í í	138
5.7.1 Organigrama funcional	í í í í í í í í	143
5.7.2 Job Description	í í í í í í í í í í í	144
• Manual de procesos del recepcionista	í ...	145
• Manual de procesos del botones (bellboys)	í í í í í í í í í í í .	193
• Manual de procesos de la camarera de pisos	í í í í í í í í í í í í .	201
• Manual de procesos de lavandería	í í ..	215
5.7.3 Procesos de evaluación al personal	í í í .	221
5.7.4 Formatos de herramientas manuales	í í .	223
• Área de Recepción y Reservas	í í í	223
• Área de Ama de Llaves	í í í í í í .	235
• Área de Lavandería	í í í í í í í í	238
• Conserjería	í í í í í í í í í í í	240
5.7.5 Aplicación de herramientas de gestión empresarial dentro del Hotel Dan Internacional.		242
5.8 Recursos	í í í í í í í í í í í í í í í ..	245
5.8.1 Materiales	í í í í í í í í í í í í .	245
5.8.2 Económicos	í í í í í í í í í í í	246
5.8.3 Talento Humano	í í í í í í í í í .	246

REFERENCIAS
ANEXOS
APÉNDICES

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla No. 1: gorización de los hotelesí í í í í í í í í í í í ..	15
Tabla No. 2: Tarifas de habitaciones í í í í í í í í í í í í í í í .	37
Tabla No. 3: FODAí í í í .í í í í í í í í í í í í	38
Tabla No. 4: Gastos de visitantesí í í í í ..í í í í í í í í í í í í	41
Tabla No. 5: Materiales de trabajo en el área de pisosí í í í í í í ..	55
Tabla No. 6: Materiales de trabajo en el área de lavanderíaí í í í í í í	55
Tabla No. 7: Materiales de trabajo en el área de recepcióní í	56
Tabla No. 8: Tarifas del Hotel Dan Internacionálí í í í í í í í í í í	63
Tabla N°. 9: Tiempo de servicio en el Hotel Dan Internacionálí í í í í í .	110
Tabla N°. 10: Conocimiento del manual de procesos del área de habitaciones	111
Tabla N°. 11: Procedimientos técnicos que se usa en el área de habitacionesí	113
Tabla N°. 12: Conocimiento sobre atención al clienteí í í í í í í í í í	114
Tabla N°. 13: Implementación de nuevos procesos de gestión organizacional	115
Tabla N°. 14: Tiempo de evaluación y supervisión de las actividades laborales	116
Tabla N°.15: Tiempo de capacitación sobre procedimientos operativos del área de habitacionesí ..	117
Tabla N°. 16: Adecuada relación laboral con los supervisoresí í í í í í	118
Tabla N°. 17: Motivación laboralí í í í í í í í í í í í í í í í í í	119
Tabla N°. 18: Modelos de motivacióní í í í í í í í í í í í í í í í	120
Tabla N°. 19: Motivo de visitaí í í í í í í í í í í í í í í í í í	121
Tabla N°. 20: Servicios del Hotel Dan Internacionálí í í í í í í í í	122
Tabla N°. 21: Capacitación del personal del Hotel Dan Internacionálí í í	123
Tabla N°. 22: Atención del personal de recepción del Hotel Dan Internacional	124
Tabla N°. 23: Entorno del personal de recepcióní í í í í í í í í í í í	125
Tabla N°. 24: Desagrado en el servicio del Hotel Dan Internacionálí í í í	126
Tabla N°. 25: Atención del personal de Bellboysí í í í í í í í í í í í	127
Tabla N°. 26: Mobiliario de las habitacionesí í í í í í í í í í í í í í ...	128
Tabla N°. 27: Limpieza de las habitacionesí í í í í í í í í í í í í í	129
Tabla N°. 28: Nuevos servicios del Hotel Dan Internacionálí í í í í í í ...	130
Tabla N°. 29: Horarios de trabajo del recepcionistaí í í í í í í í í í í í .	145
Tabla N°. 30: Cuidados personalesí í í í í í í í í í í í í í í í í ...	151
Tabla N°. 31: Tipos de Check Iní í í í í í í í í í í í í í í í í í ..	157
Tabla N°. 32: Check In de gruposí í í í í í í í í í í í í í í í í í .	164
Tabla N°. 33: Tips de verificación de un billeteí í í í í í í í í í í í ...	168
Tabla N°. 34: Auxiliar revenue por outtletí í í í í í í í í í í í í í ...	179
Tabla N°. 35: Tarifa promedioí í í í í í í í í í í í í í í í í í	181
Tabla N°. 36: Reporte de recepcióní í í í í í í í í í í í í í í í í í ..	182

Tabla N°. 37: Alfabeto fonético	í í í í í í í í í í í í í í í í í ..	190
Tabla N°. 38: Horario de trabajo del bellboy	í í í í í í í í í í í í ..	193
Tabla N°. 39: Horario de trabajo camarera de pisos	í í í í í í í í í ..	201
Tabla N°. 40: Perspectiva del balanced Scorecard	í í í í í í í í í í	243
Tabla N°. 41: Descripción de los recursos materiales utilizados	í í í í í	245
Tabla N°. 42: Descripción de los recursos económicos utilizados	í í í í .	246

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Páginas
Gráfico No. 1: Ergonomía	18
Gráfico No. 2: Elementos Integrantes de la Prevención de Riesgos	19
Gráfico No. 3: Benchmarking	25
Gráfico No. 4: Organigrama funcional del Departamento de Habitaciones	28
Gráfico No. 5: Organigrama del Departamento de Recepción	30
Gráfico No. 6: Organigrama del Departamento de Ama de Llaves	31
Gráfico No. 7: Marca Corporativa del Hotel Dan Internacional	35
Gráfico No. 8: Recado Telefónico	65
Gráfico No. 9: Tarjeta de Registro	66
Gráfico No. 10: Resumen Diario	67
Gráfico No. 11: Vale Varios	68
Gráfico No. 12: Ficha de Reservación	69
Gráfico No. 13: Lista diaria de pasajeros	70
Gráfico No. 14: Lista de Lavandería	82
Gráfico No. 15: Resumen del Capítulo I: La Hotelería y los Sitios de Alojamiento de Segunda Categoría	107
Gráfico No. 16: Resumen del Capítulo II: Análisis Situacional del Hotel Dan Internacional	108
Gráfico No. 17: Resumen del Capítulo III: Análisis de los procesos administrativos y operativos en el área de habitaciones del Hotel Dan Internacional	109
Gráfico No. 18: Tiempo de servicio en el Hotel Dan Internacional	110
Gráfico No. 19: Conocimiento del manual de procesos del área de habitaciones	111
Gráfico No. 20: Procedimientos técnicos que se usa en el área de habitaciones	113
Gráfico No. 21: Conocimiento sobre atención al cliente	114
Gráfico No. 22: Implementación de nuevos procesos de gestión organizacional	115
Gráfico No. 23: Tiempo de evaluación y supervisión de las actividades laborales	116
Gráfico No. 24: Tiempo de capacitación sobre procedimientos operativos del área de habitaciones	117
Gráfico No. 25: Adecuada relación laboral con los supervisores	118
Gráfico No. 26: Motivación laboral	119
Gráfico No. 27: Modelos de motivación	120
Gráfico No. 28: Motivo de visita	121
Gráfico No. 29: Servicios del Hotel Dan Internacional	122
Gráfico No. 30: Capacitación del personal del Hotel Dan Internacional	123
Gráfico No. 31: Atención del personal de recepción del Hotel Dan	124

encontrados del Hotel Dan Internacionalí í í í í í ..í í í	
Gráfico No. 65: Nueva tarjeta de lavandería del Hotel Dan Internacional.....	238
Gráfico No. 66: Nueva planilla de recolección de ropa del Hotel Dan Internacionalí í í í í í ..í í í í í í í í í í í í í í í	239
Gráfico No. 67: Nueva tarjeta de control de equipaje del Hotel Dan Internacionalí í í í í í ..í í í í í í í í í í í í í í í	240
Gráfico No. 68: Nueva tarjeta de control de horarios del personal del Hotel Dan Internacionalí í í í í í ..í í í í í í í í í í í í í í í	241
Gráfico No. 69: Mapa estratégico del Balanced Scorecardí í í í	244

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

	Páginas
Fotografía N° 1: Posturas forzadas de trabajoí í í í í í í í í í	19
Fotografía N° 2: Posturas correctas de trabajoí í í í í í í í í í ...	20
Fotografía N° 3: Empowermentí í í í í í í í í í í í í í í .	22
Fotografía N° 4: Outsourcingí í í í í í í í í í í í í í í .	23
Fotografía N° 5: Benchmarkingí í í í í í í í í í í í í í í ..	24
Fotografía N° 6: Downsizingí í í í í í í í í í í í í í í ..	25
Fotografía N° 7: Balanced Scorecardí í í í í í í í í í í í í í .	26
Fotografía N° 8: Reingenieríaí í í í í í í í í í í í í í í .	27
Fotografía N° 9: Calidad Totalí í í í í í í í í í í í í í í ...	27
Fotografía N° 10: Habitación matrimonial del Hotel Dan Internacional	37
Fotografía N° 11: Habitación doble del Hotel Dan Internacinalí í ..	37
Fotografía N° 12: Habitación triple del Hotel Dan Internacinalí í ...	37
Fotografía N° 13: Habitación cuádruple del Hotel Dan Internacional...	37
Fotografía N° 14: Hotel Ambassadorí í í í í í í í í í í í í í .	43
Fotografía N° 15: Lobby Hotel Ambassadorí í í í í í í í í í ..	43
Fotografía N° 16: Hotel 9 de Octubreí í í í í í í í í í í í í í .	44
Fotografía N° 17: Comedor Hotel 9 de Octubreí í í í í í í í í í .	44
Fotografía N° 18: Habitación simple del Hotel 9 de Octubreí í í í .	45
Fotografía N° 19: Timbre de recepcióní í í í í í í í í í í í ..	57
Fotografía N° 20: Habitación simple del Hotel Dan Internacinalí í	77
Fotografía N° 21: Baño de la Habitación simple del Hotel Dan Internacinalí .	77
Fotografía N° 22: Habitación doble del Hotel Dan Internacinalí í ..	78
Fotografía N° 23: Baño de la habitación doble del Hotel Dan Internacinalí .	78
Fotografía N° 24: Habitación triple del Hotel Dan Internacinalí í ..	78
Fotografía N° 25: Baño de la habitación triple del Hotel Dan Internacinalí .	78
Fotografía N° 26: Habitación cuádruple del Hotel Dan Internacional...	79
Fotografía N° 27: Baño de la habitación cuádruple del Hotel Dan Internacinalí .	79
Fotografía N° 28: Recepción de un hotelí í í í í í í í í í í í	147
Fotografía N° 29: Recepción del Hotel Dan Internacinalí í í í í .	148
Fotografía N° 30: Nuevos uniformes para el personal de recepción del Hotel Dan Internacinalí í í í í í í í í í í í í í í í í í .	149
Fotografía N° 31: Recepción de un hotelí í í í í í í í í í í í	157
Fotografía N° 32: Recepcionista de un hotelí í í í í í í í í í ..	158
Fotografía N° 33: Recepcionista de un hotelí í í í í í í í í í ..	159
Fotografía N° 34: Recepción de un hotelí í í í í í í í í í í í	161
Fotografía N° 35: Imagen de cheques cruzadosí í í í í í í í í .	169
Fotografía N° 36: Recepcionista de un hotelí í í í í í í í í í ..	185

Fotografía N° 37: Recepcionista de un hotelí í í í í í í í í í ..	187
Fotografía N° 38: Recepcionista de un hotelí í í í í í í í í í ..	189
Fotografía N° 39: Personal de botones del Hotel Dan Internacionalí .	194
Fotografía N° 40: Nuevos uniformes para el personal de botones del Hotel Dan Internacionalí í í í í í í í í í í í í í í í í í í ...	195
Fotografía N° 41: Camareras de un hotelí í í í í í í í í í í ..	202
Fotografía N° 42: Nuevos uniformes para el personal de camareras del Hotel Dan Internacionalí í í í í í í í í í í í í í í í í í í ...	203
Fotografía N° 43: Camarera del Hotel Dan Internacionalí í í í í ..	204
Fotografía N° 44: Baño de una habitación simple del Hotel Dan Internacionalí .	204
Fotografía N° 45: Habitación cuádruple del Hotel Dan Internacional...	206
Fotografía N° 46: Habitación doble del Hotel Dan Internacional.....	206
Fotografía N° 47: Habitación simple del Hotel Dan Internacional.....	208
Fotografía N° 48: Lavandería del Hotel Dan Internacionalí í í í í	212
Fotografía N° 49: Nuevos uniformes para el personal de lavandería del Hotel Dan Internacional.	216
Fotografía N° 50: Lavandería del Hotel Dan Internacionalí í í í í	217
Fotografía N° 51: Estantería de lencería del Hotel Dan Internacional...	219

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE TURISMO Y HOTELERÍA INTERNACIONAL ITHI

Diagnóstico situacional y propuesta de mejoramiento de los procesos de gestión organizacional, en el Área de Habitaciones dentro del Hotel Dan Internacional ubicado en la ciudad de Quito.

Autora: Mariela Cristina Muñoz Guerra

Director/a: Ing. Daissy Beatriz Chaquina López

Fecha: 13/05/2013

RESUMEN

Este trabajo de tesis se realizó con el objetivo de contribuir al desarrollo administrativo y operativo del Hotel Dan Internacional de la ciudad de Quito, conocer la operación de procedimientos y manejo de las distintas herramientas, que luego del análisis se concluyó que no eran las más adecuadas por lo que, se pudo analizar que por muchos años en el Hotel Dan Internacional, han manejado procesos organizacionales incompletos e insuficientes, de acuerdo al crecimiento de la demanda que tiene el hotel.

Por lo que, se elabora la propuesta de mejoramiento de los procesos organizacionales dentro del área de habitaciones del Hotel Dan Internacional, estableciendo estándares, procedimientos operativos, parámetros de calidad en la atención y servicio al cliente, que permitan la optimización de los recursos, incrementando la rentabilidad de la empresa y alcanzando la competitividad profesional, en el ámbito hotelero de representantes y colaboradores en la misma, que están complementados con los nuevos formatos para el manejo del área de habitaciones, la reestructuración de las actividades de cada una de las áreas en donde se especifican las funciones y responsabilidades de cada empleado del Hotel.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se desarrolla en el Hotel Dan Internacional, ubicado en la ciudad de Quito, en el sector de la Mariscal, zona de gran afluencia turística y comercial.

Este hotel, tiene una historia que data de hace 36 años, en sus comienzos fue constituido como un hotel de tres estrellas, los cuales se han mantenido, cuenta con los requerimientos específicos para pertenecer a esta categoría.

Dentro de su operación se ve la carencia de procedimientos, sin embargo, la investigación se centra en el análisis de los mismos en el área de habitaciones, lo que motiva a realizar un diagnóstico, que permitan la implementación de estos procesos mejorando las actividades y evitando la desviación de recursos.

La propuesta de implementación de procesos administrativos y operativos en el área de habitaciones, contiene temarios tales como, los pasos a seguir para realizar los registros de los huéspedes, las reservaciones, mejoramiento de herramientas para el área de recepción, manejo de procesos de limpieza en habitaciones, atención al cliente y demás competencias del área que se tratará en el desarrollo de la tesis.

La presente tesis está estructurada del siguiente modo:

En la primera parte se encuentra el problema de la investigación, incluye: la identificación del problema, su formulación, los objetivos general y específicos, la justificación y relevancia social. Estos aspectos orientan el desarrollo que tendrá la investigación y arrojan una clara idea de cuál es su finalidad.

En la segunda parte, se desarrolla el marco teórico, que incluye la fundamentación teórica, los antecedentes del hotel, análisis de los procesos administrativos y operativos; hipótesis, fundamentación legal y marco conceptual, permitirá establecer el diagnóstico y análisis de la situación actual del Hotel Dan Internacional, para así encaminarse a la propuesta.

La tercera parte se presenta el marco metodológico, en el cual se especifican el tipo de investigación, su diseño, las técnicas de recolección, procesamiento de datos; junto con la población, muestra y el instrumento aplicado. Da una clara idea sobre los aspectos prácticos y teóricos del levantamiento de información y su procesamiento.

En la cuarta parte, se tiene la presentación de resultados, en la cual se muestra en forma gráfica la información validada, producto de la aplicación de los distintos

métodos de investigación, así mismo es importante conocer las conclusiones y recomendaciones que derivan del proceso.

Por último en la quinta parte, se podrá visualizar la propuesta, producto del análisis establecido durante todo el desarrollo del proyecto, que permitirá conocer los cambios importantes que debe hacer el Hotel Dan Internacional en sus procedimientos, en relación a las desviaciones identificadas, para encaminarse a ser un sitio de alojamiento competitivo que brinde un servicio de calidad.

PRIMERA PARTE ó PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Identificación del problema.

El progreso de la Industria de la hospitalidad a nivel mundial y en nuestro país, ha tenido varios cambios significativos dentro de su actividad, donde el servicio y la calidad en la atención al cliente, han marcado la diferencia, por lo que, es de gran relevancia el contar con estándares de manejo en los procesos de los departamentos que existen en los hoteles, además se debe contar con el talento humano correctamente capacitado y comprometido en el desarrollo de cada labor en su diario vivir. De esta, manera se ha podido utilizar y explotar los recursos con los que se cuenta.

Uno de los acontecimientos socio económicos más relevantes de nuestro tiempo, es el fenómeno turístico, que gracias a las mega tendencias manejadas, miles de personas se desplazan de un lugar a otro, deseosos de conocer otros destinos, costumbres, lenguas, historia, gastronomía, que permiten a los visitantes ser parte de experiencias únicas. Este movimiento da lugar a las megafusiones u organizaciones de prestadores de servicios turísticos, siendo el alojamiento y el servicio de alimentos y bebidas, aquellos que permiten al excursionista, turista y demás personas permanecer o pernoctar en un lugar.

Uno de los sitios de alojamiento a evaluar es el Hotel Dan Internacional, el cual, por el mal manejo e incorrecta gestión en el área de Habitaciones, ha generado la insatisfacción del cliente y la desviación de los recursos, por lo que, es necesario realizar cambios significativos tanto en la parte administrativa como en la operativa; luego de un análisis dentro de esta área, se verificó que en sus actividades no se utilizan procedimientos, lo que se ve afectado en el manejo de costos, gastos e ingresos de la empresa por parte de sus colaboradores y directivos, impidiendo el cumplimiento de los objetivos esperados.

La falta de capacitación al personal, afecta directamente al servicio, por lo que se presenta el desconocimiento de la distribución de funciones, es decir, que el administrador no analice las aptitudes, actitudes, habilidades y destrezas del grupo de trabajo, antes de distribuirlos en las diferentes áreas del hotel, lo que puede llevar a que se realice de forma equivocada las actividades encomendadas y además que no se aproveche el verdadero potencial del equipo de trabajo.

1.2 Formulación del Problema

¿Cómo incide el manejo incorrecto de los procedimientos administrativos y operativos en el área de habitaciones del Hotel Dan Internacional, en su operación diaria?

1.3 Objetivos

1.3.1 General

Contribuir al desarrollo administrativo y operativo del Hotel Dan Internacional de la ciudad de Quito, evaluando los procesos actuales y proponiendo cambios que permitan el manejo adecuado de cada uno de los recursos, mediante una propuesta de mejoramiento de la aplicación de herramientas de Gestión a utilizar en el área de habitaciones, permitiéndoles ser competitivos y reconocidos en el ámbito hotelero.

1.3.2 Específicos

É Diagnosticar el funcionamiento interno de cada una de las áreas y departamentos del Hotel Dan Internacional, haciendo énfasis en la estructura de los procesos de operación y administración en el área de habitaciones.

É Socializar con el equipo de trabajo, la aplicación de técnicas y habilidades, en el manejo de procesos administrativos y operativos utilizados en el área de habitaciones, con el fin de que sean capaces de desenvolverse en cada uno de los puestos de trabajo, siendo competitivos, permitiéndoles mejorar su calidad de vida.

É Implementar la propuesta de mejoramiento de los procesos de gestión administrativa y operativa en el área de habitaciones.

1.4 Justificación

Hoy en día la Industria Hotelera enfrenta constantes cambios, debido a las altas exigencias de los turistas nacionales y extranjeros que se desplazan a Quito, ya sea por negocios, ocio, buscando encontrar calidad y un servicio personalizado, en sí, sentirse como en su casa, esta necesidad de encontrar el bienestar motiva a los empresarios hoteleros a modificar significativamente su gestión, siendo cada día competitivos, analizando y evaluando el entorno de su negocio en todos sus niveles.

El Hotel Dan Internacional, de segunda categoría, tres estrellas, necesita establecer un análisis de los procesos administrativos y operativos utilizados, para mejorar su organización, por lo que, es importante definir los lineamientos, estrategias, estándares, que permitan perfeccionar la calidad de los servicios brindados, incrementando su ocupación y revenue.

El presente proyecto permitirá, evaluar la situación actual del hotel e identificar las desviaciones tanto en la parte administrativa como operativa en el área de habitaciones y así, poder posicionar el nombre en la mente del consumidor.

No es raro ver la pérdida o mal uso de los recursos por falta de manejo de procedimientos y capacitación del personal, efectuando procesos deficientes que ponen en riesgo la operación hotelera.

Con un análisis inicial, se ha podido verificar que el hotel no cuenta con profesionales capacitados en cuanto a procedimientos de check in, out, elaboración y presentación de reportes, cierres de turno, manejo de documentación que respalde el revenue generado, control inventarios, estándares para atención al cliente desde que llega, al momento de su registro, en su permanencia y cuando sale, esto dificulta la imagen de la empresa a los ojos del cliente, es por esta razón que se quiere proveer de herramientas que permita al personal manejarse dentro de sus labores en forma efectiva y puedan proyectarlas al cliente, para que éste desee volver, recomiende a sus conocidos y genere recursos a la organización.

La motivación principal para el desarrollo de esta investigación, es estandarizar los procesos administrativos y operativos del área de habitaciones en el Hotel Dan Internacional; puesto que, es un área exigente, en la cual se trabaja bajo presión, es crucial proveer a los empleados de una herramienta que los permita desenvolverse en su puesto de trabajo, esto puede dar pie a la creación de un programa de entrenamiento.

Por otra parte, la implementación de procesos administrativos y operativos y del área de habitaciones, registrará una importante base para estudios posteriores cuando quieran ampliar la información existente, además de un precedente aplicable a otras áreas.

El desarrollo de una propuesta de implementación de procesos administrativos y operativos, será de gran beneficio para el personal del hotel, en especial en el área de habitaciones, porque se contará con diversos tipos de capacitaciones, que elevarán sus habilidades y permitirán que se desenvuelvan correctamente en sus áreas de trabajo; además se beneficiará el dueño del hotel, porque al tener un personal altamente capacitado mejorará la atención al cliente y esto generará que más personas se hospeden en el hotel, por lo que incrementará sus ganancias notablemente.

SEGUNDA PARTE- MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación Teórica

Los hoteles, según el Ministerio de Turismo los define como: todo establecimiento que de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde. Ministerio de Turismo. (2002). *Reglamento General de Actividades Turísticas*. Consultado: [25, enero, 2013] Disponible en: [web.ambiente.gob.ec/proyectos/userfiles/51/file/turismo/REGLAMENTO\(2\).pdf](http://web.ambiente.gob.ec/proyectos/userfiles/51/file/turismo/REGLAMENTO(2).pdf)

Actualmente existe información bibliográfica en el Internet, sobre el mejoramiento de los procesos de gestión organizacional, enfocados a empresas de servicios; así como varias tesis y monografías sobre lo que es una organización y los procesos de gestión organizacional. Gran parte de estos trabajos orientan al cómo alcanzar los objetivos dentro de una empresa de servicios, es decir se planean únicamente a corto plazo. Particularmente esta investigación se realizará en el Hotel Dan ya que no se han registrado estudios específicos que proponga una mejora en los procesos de gestión organizacional en un área determinada dentro de un Hotel. Por lo cual se presenta este trabajo como un aporte para el Área Hotelera, y principalmente está enfocado para lograr la calidad orientada hacia los clientes, a fin de cuentas, son lo que evalúan y deciden si pagarán por el buen servicio.

2.2 Estructura del marco teórico.

CAPÍTULO I:

La Hotelería y los Sitios de Alojamiento de Segunda Categoría

1.6 Breve reseña histórica de la hotelería en el Ecuador.

La historia hotelera del Ecuador tiene sus orígenes en los tiempos incaicos, donde los mensajeros en ese entonces conocidos como CHASQUIS, tenían que recorrer grandes distancias a pie llevando los mensajes a manera de posta lo que llevaba días, surge entonces la necesidad de construir lugares que sirvan para el descanso y la alimentación de los mensajeros, además era donde se realizaba el cambio de posta, a estos lugares se les denominaron TAMBOS que significa casa o posada.

Sin embargo, estos sitios no eran los únicos que brindaban alojamiento, por ejemplo para el Inca rey existía los denominados PUCARÁ, este sitio era utilizado para mirar las estrellas y el cambio de equinoccio, además de un sitio ceremonial era utilizado durante las guerras donde se refugiaba el Inca.

Durante la colonia con la llegada de los españoles, los indígenas son esclavizados y obligados a realizar todo tipo de actividades, entre estas las de brindar alojamiento y alimentación a los españoles, a partir de aquí comienzan a destacarse

indígenas que se especializan en este tipo de servicios, sin embargo por su calidad de esclavos no logran desarrollarse.

Con la segunda guerra mundial se da inicio a una onda migratoria de extranjeros hacia nuestro país, este hecho provocó un cambio importante a la hotelería en el Ecuador, tal es así que se empezó a construir hoteles como el Metropolitano y Humbolt, los que actualmente no existen, otros como el Hotel Auca Imperial y el Savoy Inn.

En el año 1958, en la ciudad de Quito se construyó una infraestructura para alojar a delegaciones gubernamentales de otros países, el IESS se lo arrienda a la cadena americana e hoteles Intercontinental, la cual hace adecuaciones a dicha infraestructura se lo consideró un hotel de lujo, con una maravillosa ubicación y una excelente vista al valle y a la ciudad de Quito, el Hotel Intercontinental Quito atravesó por una serie de inconvenientes y problemas sindicales que fueron superados por la administración.

En el año 1965 se inicia la construcción del hotel Colon siendo inaugurado en 1967 con 100 habitaciones, la demanda era tan grande que dicho hotel no la abastecía, razón por la que tuvo que arrendar al hotel Zumag, mientras se construyen las dos torres de 420 habitaciones en el año de 1976.

En el año de 1982, se crea un establecimiento hotelero con la característica de apartamentos, al que se le denominó Apart-Hotel, sin embargo no tuvo acogida, por lo que se le realizó una serie de modificaciones y funcionó como el hotel Alameda Real.

Durante la última década han aparecido en Quito una serie de establecimientos de alojamiento como es el caso del hotel Oro Verde, el mismo que poco después dejó de funcionar y en su lugar se estableció el Swissôtel, una cadena internacional con gran trayectoria; también se incorporaron importantes hoteles como el Radisson, Marriot, Sheraton, entre otras; que sin duda cambian la imagen de la ciudad y el entorno donde están ubicados.

1.7 Concepto de hotel.

Los hoteles, según el Ministerio de Turismo, los define como

“Todo establecimiento que de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas”. (2009)

Además, puede ofrecer servicios complementarios como servicios de banquetes, business center, spa, lavandería y otros outlets.

1.7.1 Categorización de Sitios de Alojamiento de acuerdo a la Ley de Turismo

El Ministerio de Turismo, es quién acredita la categoría a los establecimientos hoteleros dentro del territorio ecuatoriano por medio de estrellas, las mismas que identifican las características y calidad de las instalaciones a los servicios que presten.

Tabla No. 1: Categorización de hoteles.

HOTEL	CATEGORÍA
Cinco estrellas 	Lujo
Cuatro estrellas 	Primera
Tres estrellas 	Segunda
Dos estrellas 	Tercera
Una estrella 	Cuarta

Fuente: Ley de Turismo,
Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

Estas clasificaciones son exclusivamente nacionales, el confort y el nivel de servicio pueden variar de un país a otro para una misma categoría y se basan en criterios objetivos: amplitud de las habitaciones, cuarto de baño, televisión, piscina, etc.

Es considerado un hotel, el lugar de alojamiento que cumple con las siguientes características:

- Presta servicios de alojamiento.
- Ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo.
- Deberá tener mínimo treinta habitaciones.
- Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas.

Ministerio de Turismo. (2002). *Reglamento General de Actividades Turísticas*.

1.7.2 Categorización y características de los hoteles de tres estrellas.

Para ser considerado un hotel de tres estrellas es necesario cumplir con los siguientes servicios que se especifica dentro de la Ley de Turismo:

- a) El área de recepción y conserjería debe ser atendido permanentemente por un personal experto.
- b) El jefe de recepción conocerá los idiomas español e inglés. Los demás recepcionistas y el capitán de botones deberán tener conocimientos básicos de algún idioma extranjero. El capitán de botones, los ascensoristas, los mozos de equipajes y los botones o mensajeros, dependerán de la recepción.

Esto se aplicara a las características de cada establecimiento.
- c) El área de pisos estará a cargo de una ama de llaves ayudada por las camareras de pisos; quienes son las encargadas del mantenimiento de las habitaciones así como también la de su limpieza.
- d) El número de camareras dependerá de la capacidad del establecimiento, debiendo existir al menos una camarera por cada diez y seis habitaciones.

- e) El área del comedor, estará atendido por el maître o jefe de comedor y asistido por el personal necesario, según la capacidad del alojamiento, con estaciones de ocho mesas como máximo, tienen que tener conocimientos de dos idiomas uno de ellos el inglés, la carta con mínimo tres especialidades por grupo de plato

En esta categoría no se necesita un maître, ya que la gastronomía que ofrecen los restaurantes que se encuentran dentro de estos hoteles no es muy variada y especial.

- f) Los jefes de comedor, además de conocer el idioma español, tendrán conocimientos básicos del inglés. El menú del hotel permitirá al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos.
- g) El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido, de no existir el personal específicamente destinado a tal efecto, por el del comedor.
- h) Telefónico. Existirá una central con por lo menos dos líneas, atendida permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz. Los encargados de este servicio deberán hablar el español y tener, además, conocimientos de inglés;
- i) De lavandería y planchado para atender el lavado y planchado de la ropa de los huéspedes y de la lencería del alojamiento. Este servicio podrá ser propio del alojamiento o contratado; y,
- j) Botiquín de primeros auxilios.

Se considera importante recalcar, que la Seguridad Industrial es un requisito fundamental dentro de todas las categorías de la planta hotelera.

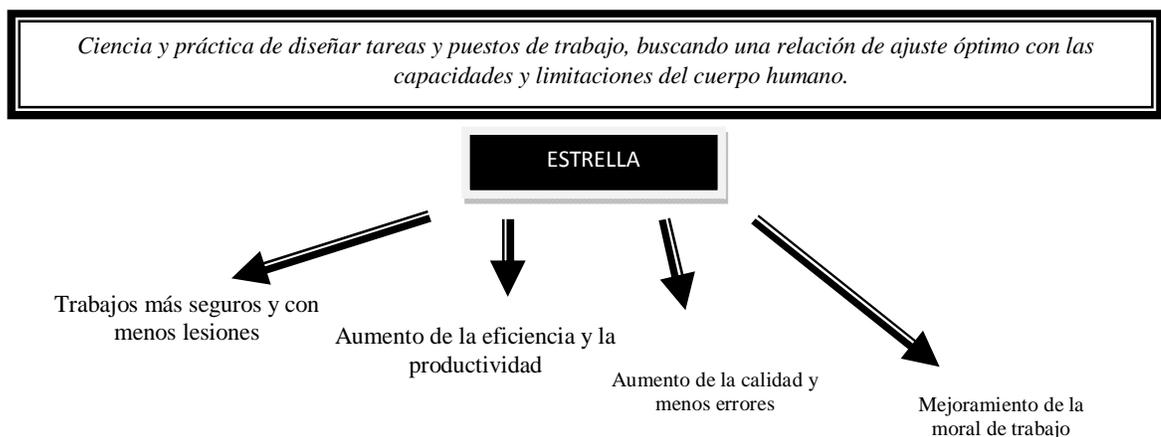
1.7.3 Seguridad Industrial aplicada a Sitios de Alojamiento en el Área de Habitaciones.

Una norma básica en un hotel es velar por la seguridad de clientes tanto internos como externos, es por ello que, se debe tomar en cuenta ciertas normas y planes de contingencia que permitan en lo posible evitar accidentes y enfermedades ocupacionales.

La seguridad es considerada como uno de los principales factores que evalúa el turista antes de tomar la decisión de viajar a un determinado destino, y conforme la distancia sea mayor desde su lugar de residencia este elemento toma más valor.

Es por lo que, la seguridad industrial es el conjunto de reglas que busca dar tranquilidad, mantenimiento y cuidado personal y físico, de ciertos riesgos que se pueden presentar dentro de una empresa, en este caso un lugar de alojamiento.

Gráfico No. 1: Ergonomía



Fuente: Ing. PÉREZ CARRIÓN, Esteban
Elaborado por: Ing. PÉREZ CARRIÓN, Esteban

Gráfico 2: Elementos Integrantes de la Prevención de Riesgos



Fuente: Ing. PÉREZ CARRIÓN, Esteban
Elaborado por: CHAQUINGA, Daissy

Gestión del Riesgo

Todo trabajo por más sencillo que parezca posee riesgos, el área de habitaciones está en riesgo constante debido a las diferentes actividades que realizan en cada uno de los departamentos. Los factores de riesgo que se presentan generalmente en un puesto de trabajo son:

- Posturas forzadas
- Fuerza manual importante
- Movimientos repetitivos
- Impacto repetido

Fotografía N° 1: Posturas Forzadas de trabajo.



Fuente: www.linkedin.com/.../Gestión-Gráfica-Gráfica-Prevención-Riesgos-4328

- Levantamiento frecuente, esforzado o en posiciones extremas
- Moderada a alta vibración (mano)

Trabajar en alguna de estas posturas por más de 2 horas en total por día

- Manos sobre la cabeza
- Codos sobre hombros
- Espalda inclinada adelante en más de 30°
- Cuello inclinado en más de 30°
- En cuclillas
- De rodillas

Fotografía N° 2: Posturas de trabajo correctas.



Fuente: www.linkedin.com/.../Gestión-Gráfica-Gráfica-Prevención-Riesgos-43278

1.8 Procesos de gestión organizacional dentro de un hotel.

Para definir la gestión organizacional, empezaremos conociendo los diferentes conceptos que integran este tema.

Un proceso puede ser definido como:

“Conjunto de actividades interrelacionadas entre sí que, a partir de una o varias entradas de materiales o información, dan lugar a una o varias salidas también de materiales o información con valor añadido. En otras palabras, es la manera en la que se hacen las cosas en la organización”. (Navarro E. Improven Consultores, Valencia, España, 2000).

Un proceso simple puede ser realizado por una sola persona, o dentro de un mismo departamento.

La gestión organizacional, es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización y los recursos para alcanzar las metas declaradas por la misma. Las decisiones, grandes y pequeñas, deben hacerse todos los días, y para que una organización sea eficaz, sus administradores deben ser capaces de resolver constantemente problemas y tomar decisiones que beneficien a la misma.

El objetivo principal de los procesos de gestión organizacional, determina el trabajo que debe realizarse para alcanzar las metas propuestas, mediante la delegación de autoridad y responsabilidad para evitar excesiva centralización. Es por eso que, dentro de los hoteles se maneja una estructura organizacional, que refleje claramente el modo de alcanzar sus objetivos, en el organigrama se debe definir dicha finalidad; en él se identificarán las áreas de: Gerencia, departamento administrativo, departamento operativo.

1.9 Herramientas de gestión dentro de un hotel.

En los establecimientos hoteleros, así como en cualquier organización, el control de gestión se vale de diferentes herramientas.

Todos los hoteles necesitan una herramienta de gestión empresarial que les permita a sus dueños conducir de forma completa y unificada cada sus áreas más funcionales. Porque la diversidad de áreas dentro de un mismo hotel, como el Front Office, el Back Office, ama de llaves que son objeto del análisis, junto a la tarea de conservar a los clientes y atraer nuevos huéspedes, requiere una eficaz optimización de los procesos.

En sí, las herramientas de gestión constituyen el conjunto de elementos que determinan la accesibilidad en los Hoteles, no sólo su diseño, sino también su manera de ser gestionado y organizado para poder ofrecer un servicio plenamente accesible.

Algunas de las herramientas utilizadas en procesos de gestión hotelera son:

Empowerment: El empowerment o empoderamiento es una técnica o herramienta de gestión que consiste en delegar, otorgar o transmitir poder, autoridad, autonomía y responsabilidad a los trabajadores o equipos de trabajo de una empresa para que puedan tomar decisiones, resolver problemas o

Fotografía N° 3: Empowerment



Fuente: www.calidad-gestion.com.ar/boletin/55_empowerment_gestion_calidad.html

ejecutar tareas sin necesidad de consultar u obtener la aprobación de sus superiores.ö

Consultado: [Consultado en línea el 12-02-2013] Disponible en:

www.crecenegocios.com/herramientas-de-gestion-empresarial/

www.calidad-gestion.com.ar/boletin/55_empowerment_gestion_calidad.html

Se maneja un sistema de descentralización, es decir dividir el poder en varios segmentos, con el fin de mejorar y personalizar la atención en cada área del hotel; el equipo de trabajo tienen mayor poder de decisión, mayor autoridad para resolver los problemas, mayor autonomía en el desempeño de sus funciones, y mayor responsabilidad por la ejecución de las tareas, por las metas y por los resultados.

Outsourcing: öEl outsourcing, también conocido como subcontratación o

Fotografía N° 4: Outsourcing.



tercerización, es una técnica o herramienta de gestión que consiste en la contratación de terceros (otras empresas) para que realicen actividades, funciones o procesos complementarios que no formen parte del giro principal del negocio.ö

Fuente: www.crecenegocios.com/herramientas-de-gestion-empresarial/

Consultado: [Consultado en línea el 12-02-2013]

Disponible en: www.crecenegocios.com/herramientas-de-gestion-empresarial/

Dentro de la hotelería es muy común el uso de esta herramienta, ya que transfiere actividades o funciones que por diferentes motivos no se las pueda realizar dentro del hotel, a empresas que puedan hacerlo excelente y a un bajo costo, logrando así efectividad en el servicio.

Benchmarking òEl benchmarking es una técnica o herramienta de gestión que consiste en el seguimiento de empresas similares a la nuestra o de empresas líderes en el mercado, con el fin de evaluar sus productos, servicios, procesos y demás aspectos, compararlos con los nuestros y con los de otras empresas, identificar lo mejor, y adaptarlo a nuestra empresa, agregándole nuestras mejoras.ö

Fotografía N° 5: Benchmarking.



Fuente: www.crecenegocios.com/herramientas-de-gestion-empresarial/

Consultado: [Consultado en línea el 12-02-2013]

Disponible en:

www.crecenegocios.com/herramientas-de-gestion-empresarial/

El benchmarking, dentro de la hotelería se constituye como una herramienta principal en el análisis de la competencia y consumidor, de hoteles de similares o de igual categoría con el fin de tomar como referencia los mejores aspectos de estos, incluyendo sus productos, servicios, procesos de trabajo, prácticas empresariales,

políticas, estrategias, métodos, etc., para luego aplicarlos en la nuestra, pero siempre agregándoles creatividad.

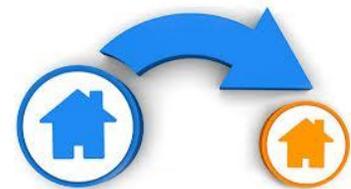
Gráfico No3. Benchmarking



Fuente: www.monografias.com/trabajos79/entorno-mejor-benchmarking-directo/entorno-mejor-benchmarking-directo.shtml
Elaborado por: MUÑOZ, Mariela.

Downsizing El downsizing es una técnica o herramienta de gestión que consiste en reestructurar o reorganizar una empresa mediante la reducción de su tamaño en términos de estructura, procesos de trabajo, niveles jerárquicos y recursos humanos.

Fotografía N° 6: Downsizing



Fuente: www.crecenegocios.com/herramientas-de-gestion-empresarial/

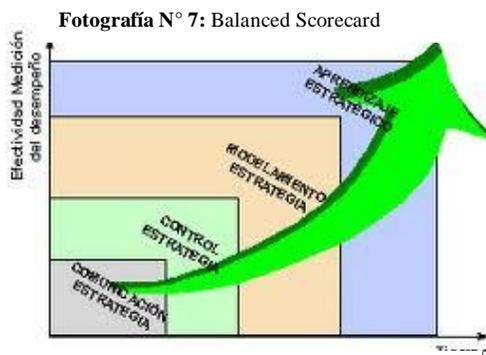
Consultado: [Consultado en línea el 12-02-2013]

Disponible en:

www.crecenegocios.com/herramientas-de-gestion-empresarial/

La aplicación del downsizing, dependerá mucho de la categoría y características de cada hotel, pues dentro un departamento se puede manejar diferentes áreas, enfocadas a hacer un proceso más corto y sencillo, con el propósito de dar mayor poder de decisión a los trabajadores.

Balanced Scorecard: ðEl balanced scorecard (BSC) es una herramienta de gestión



Fuente: www.crecenegocios.com/herramientas-de-gestion-empresarial/

que consiste en un sistema de control basado en un software que permite medir, a través de indicadores, el desempeño global de una empresa.ö Consultado: [Consultado en línea el 12-02-2013] Disponible en:

www.crecenegocios.com/herramientas-de-gestion-empresarial/

gestion-empresarial/

El balanced scorecard se concentra exclusivamente en la medición del cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa; por ejemplo, mide que tan bien se están cumpliendo el planeamiento estratégico y las estrategias. Los principales aspectos que controla el balanced scorecard son las finanzas (los ingresos, los costos, etc.), la calidad (el producto, la atención al cliente, etc.), los procesos internos, y la capacitación del personal.

Reingeniería òLa reingeniería o reingeniería de procesos (BPR por sus siglas en

Fotografía N° 8: Reingeniería



Fuente: www.crecenegocios.com/herramientas-de-gestion-empresarial/

inglés) es una técnica o herramienta de gestión que consiste en reinventar o rediseñar los procesos de una empresa de una manera radical, de tal modo que sea capaz de lograr mejoras espectaculares en medidas críticas tales como costos, calidad, servicio y rapidez. Consultado: [Consultado en línea el 12-

02-2013] Disponible en: www.crecenegocios.com/herramientas-de-gestion-empresarial/

Hacer reingeniería no es hacer mejoras, correcciones o modificaciones, no es mejorar lo que ya está instalado, corregir las piezas del proceso, ni hacer cambios superficiales en éste; sino, es hacer un cambio radical.

Calidad Total òLa calidad total, también conocida como gestión de la calidad total

(TQM por sus siglas en inglés), es una filosofía, cultura o estilo de gerencia que involucra a todos los miembros de una organización en el mejoramiento continuo de la calidad en todos los aspectos de la empresa.

Fotografía N° 9: Calidad Total.



Fuente: www.crecenegocios.com/herramientas-de-gestion-empresarial/

Consultado: [Consultado en línea el 12-02-2013] Disponible

en:

www.crecenegocios.com/herramientas-de-gestion-empresarial/

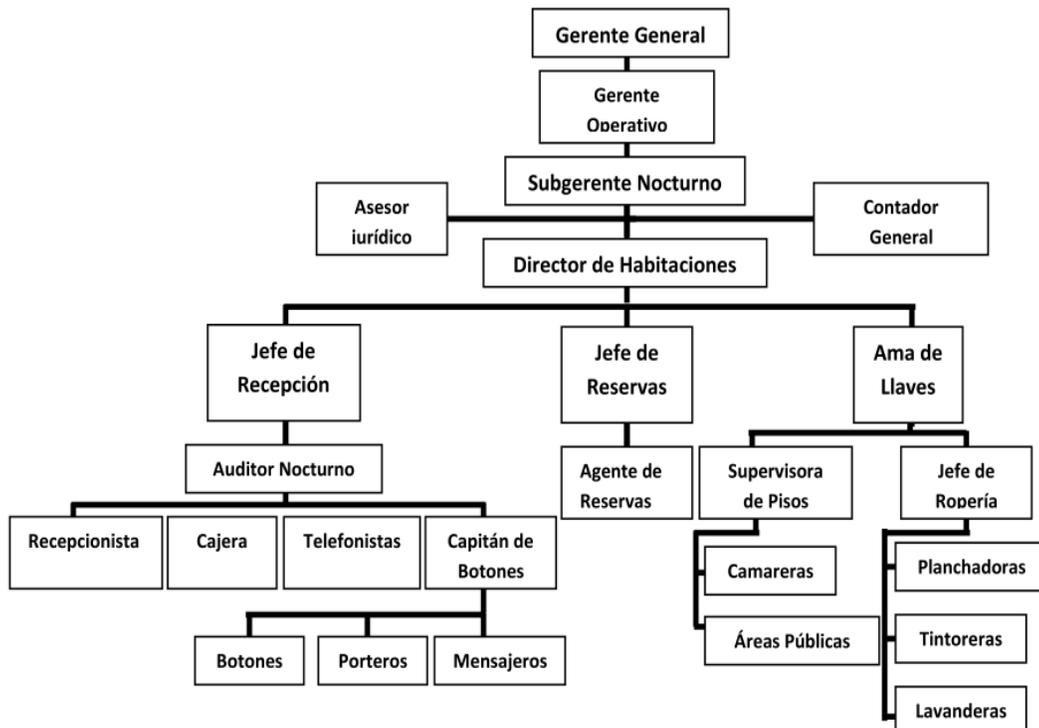
En la calidad total todos los miembros de la organización buscan mejorar la calidad de manera continua y gradual, no sólo en los productos, sino también en todos los aspectos de la empresa tales como, por ejemplo, en los trabajadores, en los insumos, en los procesos, en la atención al cliente, y en los proveedores.

1.10 Organización y característica del área de habitaciones.

La organización del área de habitaciones, se establece en la división de departamentos, los mismos que se encontraran a cargo por un supervisor.

El departamento de habitaciones contará con un organigrama funcional básico distribuido de la siguiente manera:

Gráfico N°4: Organigrama funcional del Departamento de Habitaciones.



Fuente: Unidad II, Recepción hotelera
Elaborado por: CHAQUINGA, Daissy

Las habitaciones representan la mayor parte de la superficie total de un hotel y una gran parte del volumen de trabajo que en él se realiza. Un hotel cuenta con dos áreas generadora de revenues; el área de habitaciones y el área de alimentos y bebidas.

Dentro de estas áreas están los departamentos operativos que permiten el desarrollo de las mismas; en el área de habitaciones lo conforman: recepción, reservas, teléfonos, pisos, conserjería y mantenimiento.

El área de habitaciones, tiene como principal objetivo que el cliente se encuentre dentro de la habitación como en su propia casa. De esta forma, se conseguirá que vuelva en sucesivas ocasiones, por no hablar de la publicidad gratuita que supone los comentarios que pueda hacer al respecto entre sus familiares y conocidos.

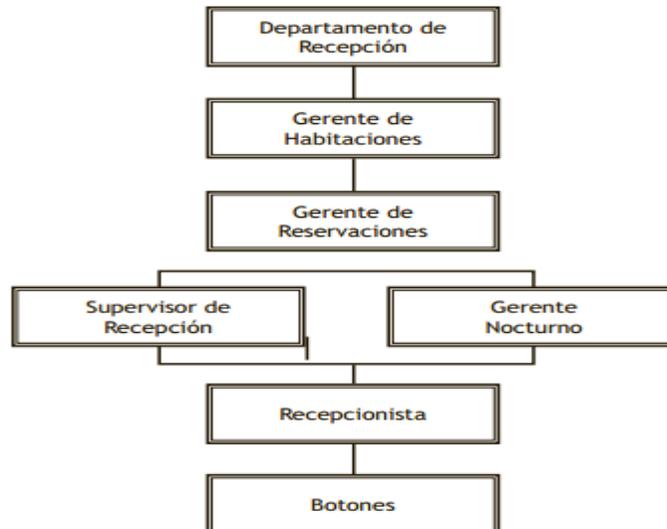
1.10.1 Recepción y Reservas

Estos departamentos, son los pilares básicos donde se apoya el negocio, son los promotores de vender las habitaciones y servicios del hotel.

Su objetivo principal es lograr la ocupación total del hotel, mediante un correcto control del inventario de habitaciones, en base a estándares, políticas y tarifas establecidas por la alta dirección.

La organización dentro del departamento de recepción, es importante para desarrollo de las actividades en todo el hotel, por lo que deben estar correctamente divididas las funciones para su buen funcionamiento.

Gráfico N°5: Organigrama del Departamento de Recepción.

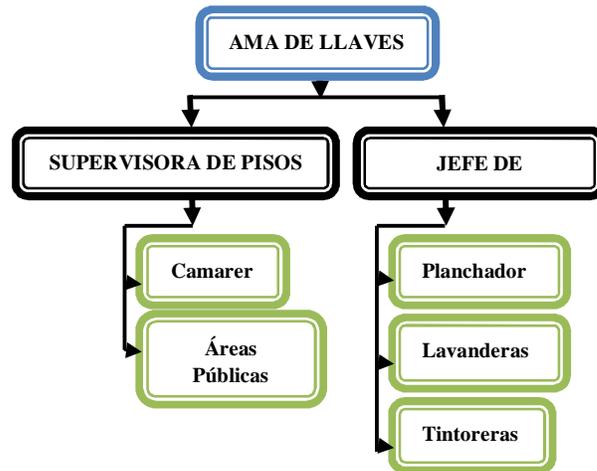


Fuente: Unidad II, Recepción hotelera (Ing. CHAQUINGA, Daissy)
Elaborado por: MUÑOZ, Mariela.

1.10.2 Ama de Llaves

El objetivo de este departamento es mantener en estado óptimo la limpieza, mantenimiento y estado general de las habitaciones y áreas públicas. Además de crear una estancia de armonía y confort a través del orden, la limpieza e higiene en las habitaciones y áreas públicas del hotel, lo que permite que la estadía del huésped sea inolvidable y placentera, logrando su satisfacción con cada uno de los detalles.

Gráfico N°6: Organigrama del Departamento de Ama de Llaves



Fuente: Unidad II, Recepción hotelera (Ing. CHAQUINGA, Daissy)
Elaborado por: MUÑOZ, Mariela.

Su equipo humano es uno de los más numerosos, puede llegar a representar el 40 % del total de los empleados, el porcentaje de mujeres es importante.

- Sus actividades se desarrollan en casi la totalidad del hotel.
- Se gestiona un enorme volumen de recursos materiales. Lencería, productos de limpieza.

Es importante además que cada uno de los trabajadores conozca la política de la empresa, sus principios y valores, métodos de trabajo y muy importante los objetivos del departamento, de esta manera podemos implicar a todos para alcanzar las metas trazadas.

CAPÍTULO II

Análisis Situacional del Hotel Dan Internacional

2.5 Antecedentes

El Ecuador cuenta con una amplia infraestructura Hotelera a lo largo de todas las ciudades del país, los turistas pueden elegir desde hoteles de lujo hasta hoteles más sencillos, de acuerdo a sus necesidades y presupuesto. Los hoteles están calificados de 1 a 5 estrellas, dependiendo de la cantidad y calidad de servicios que ofrecen. Los hoteles 5 estrellas se concentran especialmente en las principales ciudades del país.

2.6 Reseña histórica del Hotel Dan Internacional.

El Hotel Dan Internacional, ubicado en la Av. 10 de Agosto N25-80 y Colón, es un sitio de alojamiento de tres estrellas, segunda categoría, el cual, fue creado con la visión de una empresa familiar en el año de 1977 por el señor Dan, un extranjero de origen europeo, quién tuvo la iniciativa de crear un hotel de alta categoría, dándole un toque de Internacional, para proyectar un mayor prestigio.

El hotel un año después de su apertura, fue vendido al lojano, el Doctor Víctor Severo Burneo Arias, quién es el dueño actual, y además desde hace 10 años, del castillo Guachalá, proyecto enfocado a crear un hotel de cinco estrellas con características únicas en el país.

El inmobiliario se encuentra dispuesto en un edificio principal de nueve pisos de altura, en una área de terreno de 2335.88 m² y que cuenta con una construcción de 1750m², posee 43 habitaciones distribuidas en, 12 simples, 18 dobles twin, 4 triples y 8 cuádruples, cuenta además con restaurante, sauna, turco, hidromasaje, masajes terapéuticos y salón de eventos.

Su trayectoria data de hace más de tres décadas de historia y es conocido como un hotel pequeño preferido esencialmente por su tranquilidad y por encontrarse en una zona de alta actividad comercial y accesible a los muchos servicios existentes por el lugar.

2.6.1 Misión del Hotel Dan Internacional.

Somos un sitio de alojamiento que ofrece servicios hoteleros de excelencia, creando clientes leales y satisfechos que regresen al hotel por su calidad y servicio, contando con una importante ventaja competitiva que es la ubicación, actuando como punta para lograr diferenciarnos del resto de hoteles de nuestra categoría.

2.6.2 Visión del Hotel Dan Internacional.

Convertirnos en una empresa de sólido prestigio hotelero a nivel local, nacional e internacional, siendo un espacio referente e innovador en nuestra ciudad.

2.6.3 Valores empresariales del Hotel Dan Internacional.

A lo largo de la senda que nos conducirá al logro de nuestra visión, en coherencia con nuestra misión, hay valores que definen nuestro actuar:

Calidad.

Brindar a nuestros huéspedes óptima satisfacción cuando cada uno de los detalles atendidos por un recurso humano capacitado con altos estándares de calidad dentro de una adecuada infraestructura.

Calidez.

Vivimos un ambiente alegre de respeto y confianza que hace sentir a nuestros clientes como en casa, felices y cómodos.

Honestidad.

Cumplimos con la nuestra responsabilidad con la comunidad, los proveedores y nuestros clientes internos y externos siendo transparentes brindando confianza y precios justos.

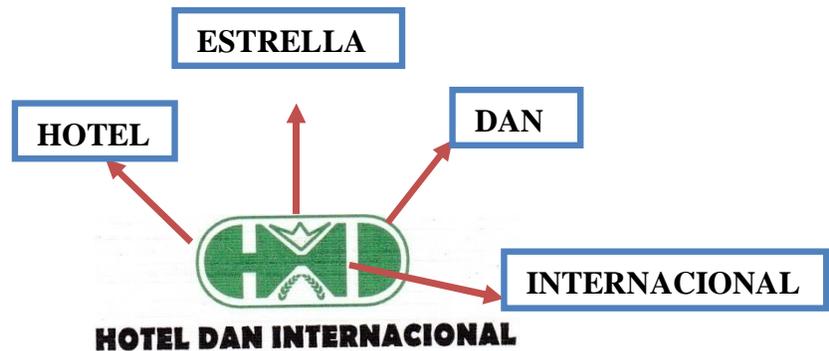
Compromiso.

Somos un equipo humano comprometido que trabaja con amor y dedicación para servir a nuestros huéspedes, quienes son nuestra razón de ser.

2.6.4 Marca Corporativa.

La marca corporativa del Hotel Dan Internacional, integran la identidad visual de la empresa, la misma que ha podido distinguirse ante los hoteles de similares categorías desde la fecha de su aprobación en el año de 1998.

Gráfico N°7: Marca Corporativa del Hotel Dan Internacional



Fuente: REILOVA, Rodrigo; Jefe de Recepción
Elaborado por: MUÑOZ, Mariela.

La marca corporativa del hotel, contiene elementos representativos de la empresa como: las iniciales de Hotel Dan Internacional, una estrella como símbolo de categoría y dos ramas de laurel.

2.6.5 Servicios del Hotel Dan Internacional.

Servicios del Hotel Dan Internacional.

Ofrece

El hotel cuenta con 43 habitaciones distribuidas en, 12 simples, 18 dobles twin, 4 triples y 8 cuádruples, con una capacidad de 130 personas debidamente equipadas, cuenta además con restaurante, sauna, turco, hidromasaje, masajes terapéuticos y salón de eventos.

- El Restaurante Dan, tiene una capacidad de atender de 80 a 100 pax, en el horario de lunes a domingo de 08H00 hasta las 20H00, además cuenta con el servicio de room service el mismo que le complacerá con las especialidades del restaurante en el mismo horario de atención.
- El Salón de Eventos Dan, tiene una capacidad de atender de 80 a 100 pax
- El servicio de lavandería, atiende en el horario de 08H00 a 14H00.
- Para relajarse a lo grande cuentan con el servicio de sauna, turco e hidromasaje, además de masajes terapéuticos en el horario de lunes a domingo 9H00 a 21H00.
- El consumo que se realice dentro de estas áreas, será cobrado independientemente del valor de la habitación y se facturara de forma individual.
- El room service no tiene ningún valor adicional.
- Ofrece servicio de Wake up Call, cuando el cliente lo requiera.
- Tiene una central telefónica con 5 líneas.

Costo de habitaciones:

Tabla No. 2: Tarifas de Habitaciones

TIPO DE HABITACIÓN	TARIFA POR NOCHE	DESCRIPCIÓN DE LA HABITACIÓN	FOTOGRAFÍA.
Simple	\$ 16.39 (más impuestos)	Cama twin, cuarto de baño, tv con cable, teléfono, closet, y mobiliario estándar (veladores, peinadora, silla y una mesa pequeña).	<p>Fotografía N° 10: Habitación Matrimonial del Hotel Dan Internacional.</p>  <p>Fuente: Area de Habitaciones Hotel Dan Internacional. Elaborado por: MUÑOZ, Mariela.</p>
Doble	\$27.04 (más impuestos)	Dos camas twin, cuarto de baño, tv con cable, teléfono, closet y mobiliario estándar (veladores, peinadora, silla y una mesa pequeña). En el caso de la matrimonial cuenta con cama queen, dos plazas.	<p>Fotografía N° 11: Habitación Doble del Hotel Dan Internacional.</p>  <p>Fuente: Area de Habitaciones Hotel Dan Internacional. Elaborado por: MUÑOZ, Mariela.</p>
Triple	\$34.42 (más impuestos)	Tres camas twin, cuarto de baño, tv con cable, teléfono, closet y mobiliario estándar (veladores, peinadora, silla y una mesa pequeña).	<p>Fotografía N° 12: Habitación Triple del Hotel Dan Internacional.</p>  <p>Fuente: Area de Habitaciones Hotel Dan Internacional. Elaborado por: MUÑOZ, Mariela.</p>
Cuádruple	\$40.98 (más impuestos)	Tres camas twin, un sofá cama, cuarto de baño, tv con cable, teléfono, closet y mobiliario estándar (veladores, peinadora, silla y una mesa pequeña).	<p>Fotografía N° 13: Habitación Cuádruple del Hotel Dan Internacional.</p>  <p>Fuente: Area de Habitaciones Hotel Dan Internacional. Elaborado por: MUÑOZ, Mariela.</p>

Fuente: REILOVA, Rodrigo; Jefe de Recepción
Elaborado por: MUÑOZ, Mariela.

2.7 Análisis FODA del Hotel Dan Internacional

Tabla No. 3: FODA

	Positivas	Negativas
Internas	<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación del Edificio • Número de Clientes Potenciales. • Precio Accesible • Personal con buena actitud y ganas de aprender 	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • No manejan un inventario. • El personal no se encuentra capacitado para ejercer su trabajo. • Maneja procedimientos básicos en recepción, los cuales son insuficientes • Las habitaciones no han sido remodeladas desde su creación. • los empleados desconocen los objetivos de la empresa. • Falta de publicidad en diferentes medios. • Miedo a la incorporación de la tecnología en los procesos
Externas	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencia • Nuevos outlets para los clientes • Convenio con diferentes empresas del país. • Alta demanda de clientes. 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crisis Económica.

Fuente: REILOVA, Rodrigo; Jefe de Recepción
 Elaborado por: MUÑOZ, Mariela.

2.8 Análisis del consumidor y competencia del Hotel Dan Internacional.

Análisis del consumidor

En economía, un consumidor es una persona u organización que demanda bienes o servicios proporcionados por el productor o el proveedor; es decir, es un agente económico con una serie de necesidades y deseos que cuenta con una renta disponible con la que puede comprar las distintas ofertas que le da el mercado..

Para el desarrollo de este análisis, se tomará en cuenta las estadísticas de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turismo publicadas en septiembre del 2012, la misma que cuantifica la demanda de servicios turísticos en nuestra ciudad.

El visitante a Quito tiene preponderantemente instrucción superior (52,1 %), es de sexo masculino en el 55,4 % de casos. El 34,7 % tiene entre 40 y 45 años.

Del mismo modo, el 39,7% reside en Norteamérica, el 20,2 % en países del Pacto Andino y el 18,5 % en Europa.

Es un turista que mantiene su preferencia por el destino Quito, pues el 53,2 % ya había realizado más de una visita. El 75 % tuvo a la ciudad como destino escogido, mientras que para el 25 % era un paso obligado.

El 82,0 % organiza su desplazamiento por cuenta propia (el 18,0 % lo hace con la ayuda de una agencia de viajes) y, para el 28,2 %, el motivo principal es visitar a familiares o amigos; aunque hay otras motivaciones igualmente significativas; así, el 26,0 % viene en busca de ocio, recreo y vacaciones y el 22,8 %, por negocios o eventos.

El 44,3 % se aloja en hoteles; el 32,3 % donde familiares o amigos y el 14,1 % en hostales, pensiones y residencias. Cerca del 55 % del gasto total lo hacen quienes buscan un alojamiento de pago.

La evaluación que realiza de los principales servicios turísticos (alojamiento, alimentación y transporte y sus condiciones de seguridad, higiene, cordialidad, oportunidad de entrega y precios), es positiva en el 74 % (õmuy buenoö para el 45 % y õbuenoö para el 29 %; de modo que el 60,4 % declara tener expectativas de volver a Quito.

Dentro de la urbe el 33,4 % afirma haber visitado el Centro Histórico, mientras que en las cercanías, el 66,6 % habría ido a la Mitad del Mundo. De su lado, el 12,2 % fue a la Amazonía; y el 8,7 % a Guayaquil.

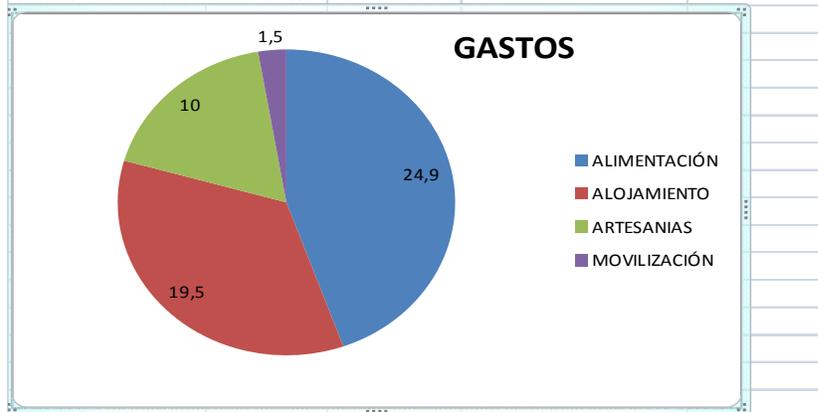
Su estadía promedio en la ciudad es de 9 días. Efectúa un gasto diario de 60 dólares, con un expendio total de USD 557. El 22 % del gasto lo efectúan viajeros que han tenido una estadía de entre 1 y 3 días.

El gasto total llega a 25,2 millones de dólares. La mayor proporción (24,9 %) se destina a alimentación y el 19,5 % a alojamiento. La compra de artesanías equivale al 10,0 % del gasto y la movilización en taxi significa el 1,5 % del total.

Tabla No. 4: Gastos de visitantes

TOTAL VISITANTES	25,2 MILLONES		
GASTOS	PORCENTAJES		
ALIMENTACIÓN	24,9		
ALOJAMIENTO	19,5		
ARTESANIAS	10		
MOVILIZACIÓN	1,5		
TOTAL	55,9		

Grafico N° 8 Gastos de visitantes.



Fuente: Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turismo
Elaborado por: MUÑOZ, Mariela.

Es decir anualmente existe un incremento de turistas que visitan nuestra ciudad y buscan servicios de calidad a bajos costos.

A través de este análisis podemos verificar el comportamiento de los consumidores del Hotel Dan Internacional, el mismo que se muestra al buscar, comprar, utilizar, evaluar y desechar los productos y servicios que se consideran satisfarán sus necesidades.

El Hotel Dan Internacional, con 43 habitaciones y una capacidad de 130 plazas, alberga diariamente a 90 personas es decir maneja una venta aproximada de 30 habitaciones con un porcentaje de ocupación promedio del 69.76%. Gran parte de los huéspedes que hacen uso del hotel y sus instalaciones son procedentes de otras ciudades y de países como Colombia y Cuba, la mayoría se hospeda por motivos laborales y en menor porcentaje son leisure.

Varias empresas de todo el país tienen convenios con el hotel como Kywi, Aneta, Quito Motors, Aditec, Advange Technology Solution, Agro Industrias, Agripac, Acaisa, Almacenes Boyaca, Juan el Juri, Artefacta, Arquipro, Amossc, entre otras, considerando que los mandos gerenciales no se hospedan en el hotel solo algunos ejecutivos y operarios.

Anteriormente el Hotel Dan Internacional, realizaba canjes con la radio Hit, pero por su continua clientela, el dueño del hotel lo dejo de hacer.

Existen huéspedes frecuentes en el hotel, quienes han manifestado la necesidad de un cambio que necesitan las diferentes áreas que conforman el mismo, por lo que se ha comenzado con pequeñas remodelaciones que permitirán la conservación del edificio y una mejor apariencia del Hotel Dan Internacional.

ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA.

Fotografía N° 14: Hotel Ambassador



Fuente: www.tripadvisor.es/Hotel_Review-hotel_ambasador

Entre la competencia del Hotel Dan Internacional, se destaca el Hotel Ambassador, ubicado en

la intersección de las Avenidas Colón y 9 de Octubre, en el sector de la Mariscal, el cual cuenta con servicios de: cafetería, restaurante, panadería, peluquería, internet WiFi, servicio de lavandería, recepción las 24 horas, parqueadero privado

Cuenta con 60 habitaciones, distribuidas en sencillas, dobles, triples, cuádruples y una junior suite, en las cuales incluyen televisión por cable, baño privado; teléfono, internet en las habitaciones

Fotografía N° 15: Lobby del Hotel Ambassador



Fuente: www.tripadvisor.es/Hotel_Review-hotel_ambasador

ubicadas en la planta baja, sus precios varían según de tipo de habitación entre \$22,00 y \$ 40,00 dólares más impuestos.

El restaurante y la cafetería del Hotel Ambassador son los puntos fuertes para la competencia del Hotel Dan Internacional, ya que tiene una oferta gastronómica de comida nacional e internacional de gran variedad, lo que capta la atención de los clientes tanto del hotel como de las empresas de los alrededores.

Fotografía N° 16: Hotel 9 de Octubre



Fuente: www.google.com.ec/search?q=imagenes+hotel+9+de+octubre+quito

Otra competencia fuerte, es el Hotel 9 de Octubre, ubicado en la Av. 9 de Octubre entre la Av. Cristóbal Colón y Luis Cordero, el cual ofrece habitaciones con cuarto de baño que incluyen una bañera, teléfono, secador de cabello, etc.

Ofrece servicios de: cafetería, servicio de conserjería, room service, lavandería, parqueadero privado, caja de seguridad (Safe), recepción 24 horas, caja Fuerte, desayuno continental o desayuno americano.

Fotografía N° 17: Comedor del Hotel 9 de Octubre



Fuente: www.google.com.ec/search?q=imagenes+hotel+9+de+octubre+quito

El precio de las habitaciones varía según su tipo, las habitaciones simples \$ 16.80, matrimoniales \$20.80, dobles \$ 24,00, triples \$33 (máximo 3 personas), cuádruples \$ 38,00 y quíntuples \$42,00; los niños menores de 6 años no pagan.

Fotografía N° 18: Habitación Simple del Hotel 9 de Octubre



Fuente: www.google.com.ec/search?q=imagenes+hotel+9+de+octubre+quito

Entre la competencia para el Hotel Dan Internacional, también se destaca el Hotel Majestic de segunda categoría, ubicado en las calles Mercadillo y Versalles, el cual ofrece una variedad de servicios que lo hacen un competidor fuerte en el mercado tales como: habitaciones alfombradas con baño privado, televisión a color, mini-bar, música ambiental y servicio telefónico, bar, restaurante y cafetería, lavandería, parqueadero privado, guardianía de seguridad (24 horas), casilleros de seguridad, servicio automático de despertador, servicio de fax, servicio de internet y correo electrónico, fotocopiadora, servicio de transporte desde el aeropuerto al hotel, información y contactos turísticos, internet inalámbrico (zona wi-fi), servicio médico ambulatorio en caso de emergencia (sin costo).

Cuenta con 40 habitaciones distribuidas en simples, dobles y triples, sus costos varían según el tipo de habitación desde \$28.00 hasta \$37.50, estos precios incluyen impuestos y desayuno continental, además una gratis del servicio de internet y correo electrónico.

Con la investigación realizada a la competencia, se analiza que dentro del Hotel Dan Internacional, carece de servicios necesarios para los huéspedes, por lo que la competencia se muestra fuerte, sin embargo, se puede utilizar varias herramientas de gestión, con el fin de mejorar nuestra calidad y ser más eficientes en el mercado competitivo.

Este análisis permite fortalecer los pilares empresariales y sociales, lo que favorece el crecimiento y el afán de servir mejor al mercado, estimulando la productividad y procurando la satisfacción de los huéspedes.

CAPÍTULO III

Análisis de los procesos administrativos y operativos en el área de habitaciones del Hotel Dan Internacional.

3.1 Procesos Administrativos del Área de Habitación

3.1.1 Diagnóstico de los procesos en el Área de Habitaciones

El área de habitaciones del Hotel Dan Internacional tiene un manejo inadecuado, ya que no se manejan estándares o procedimientos amparados en un job description, no existe un direccionamiento de actividades y el personal no cuenta con la capacitación y la motivación para que puedan manejar un correcto desempeño laboral.

3.1.2 Estructura Orgánica

3.1.2.1 Organigrama Departamental y Funcional

Los distintos departamentos que constituyen un hotel tienen gran importancia y no conviene destacar una mayor relevancia para uno u otro. Un hotel es una empresa de servicios, y la sincronización, coordinación y control inter departamental es lo que va a determinar, además de su categoría, su reputación a nivel comercial sin olvidar que cada departamento tiene funciones concretas y específicas, y que igualmente desempeña un papel dentro de la organización general.

3.1.2.2 Descripción de puestos de trabajo en el área de habitaciones.

Funciones del Jefe de Recepción:

Dentro del Hotel Dan Internacional, el jefe de recepción es una clave importante para el correcto funcionamiento del mismo, pues cumple diversa funciones:

- É Define funciones de puestos.
- É Interviene en el proceso de reclutamiento de personal.
- É Supervisa el trabajo de sus colaboradores
- É Participa en las reuniones diarias con los demás jefes de departamentos
- É Elabora los horarios de trabajo del personal de recepción
- É Revisa la facturación de las cuentas de los huéspedes.
- É Elabora Reportes para la gerencia. Cabe recalcar que preparan una especie de auditoría que puede dar lugar a confusiones.

Recepcionista.

El personal de recepcionistas, maneja además de sus funciones el área de reservas. Es decir es el responsable de vender el hotel. Están encargados de atender las entradas y salidas de los clientes, ingresarlos en el sistema informático, cobrar las estancias, informar a los otros departamentos de todas las incidencias que les ayuden en su labor

efectiva, asesorar a los huéspedes acerca de los servicios que brinda el hotel y sobre temas turísticos o de utilidad.

Funciones del Recepcionista Matutino:

El recepcionista del turno de la mañana comienza su jornada laboral a las 07:00 hasta las 19:00 horas. Antes de retirarse el recepcionista nocturno, comunica lo que ocurrió durante su turno, resaltando aquellas que necesiten ser tratadas y resueltas durante el transcurso del día. Luego lee el Libro de Novedades o bitácora, además da seguimiento a las tareas anotadas en la misma, la que tiene que firmar para constatar que está al tanto de lo que ocurrió en el turno anterior, seguidamente el recepcionista lee las reservas que ingresaran en el día.

El recepcionista recibe el fondo de caja de (\$200), dicho valor servirá para mover la caja durante el turno, para poder hacer su cierre debe dejar el mismo valor al recepcionista entrante y retirará el resto del dinero de la caja para el respectivo cuadro de su turno, realiza el check in/out, recibe llamadas, tiene una buena comunicación con otras aéreas y establecimientos, resuelve problemas y sugerencias, revisa informes de discrepancias con ama de llaves, realiza el registro de huéspedes del hotel, reservas, asigna habitaciones.

Funciones del Recepcionista (Nocturno).

El recepcionista nocturno labora desde las 19:00 hasta las 07:00

Durante el turno nocturno, se revisa los saldos y los grupos con llegadas pendientes y clientes registrados. A las llegadas pendientes se verifica que no sean reservaciones duplicadas, y las garantías de las mismas para aplicar si procede con el cargo del No Show

Botones, (Bellboy).

Los botones, laboran en diferentes turnos, el primero de 07:00 hasta las 15:00, el segundo labora desde las 15:00 hasta las 23:00 y el tercero desde las 23:00 hasta las 07:00. El botones es el primer y último empleado que tiene contacto con el pasajero en forma personal. También se lo llama bellboy. Dentro del Hotel Dan Internacional se maneja con dos personas en horarios rotativos, para el cumplimiento de las siguientes funciones:

Funciones del Botones

- Conducir al huésped a la recepción y luego a su habitación.
- Asistir al cliente con el equipaje.
- Informa al cliente de los servicios que presta el hotel en sus distintos outlets
- Indica las características de la habitación que utilizará el cliente.

- Brinda el servicio de guardianía en ciertas ocasiones.

Jefe de Ama de Llaves

Dentro del Hotel Dan Internacional se considera como la jefa de pisos a la persona encargada de organizar al personal de camareras y lavanderías en la limpieza de las habitaciones y áreas públicas del hotel. Dentro de las funciones del Ama de Llaves están:

Funciones del Ama de llaves

- Se encarga del proceso administrativo en el departamento.
- Elaborar los cronogramas de trabajo con los colaboradores del área, para el lavado de cortinas, alfombras, cobijas, cubrecamas, retoque de muebles o limpieza profunda de las habitaciones.
- Establecer el equipo de personas necesario para el ordenamiento, limpieza y servicios generales.
- Proveer al equipo la información actualizada del establecimiento como horarios, eventos especiales, servicios;
- Asegurar la continuidad de las acciones iniciadas en turnos anteriores.
- Distribuir los implementos de los equipos de trabajo;
- Proveer el material y lugar de almacenamiento en cada área

- Monitorear el estado de las habitaciones durante la llegada, ocupación hotelera y salida de huéspedes.
- Definir la cantidad y el tipo del mobiliario de reserva;
- Solicitar la adquisición de artículos de decoración;
- Sugerir arreglos florales;
- Atender e interpretar las quejas y reclamos del huésped;
- Coordinar la devolución de los objetos olvidados por el huésped.
- Informar la condición de las habitaciones.
- Coordinar con el departamento de mantenimiento, las reformas, servicios o reparaciones en las habitaciones o áreas nobles
- Actuar conjuntamente con el departamento de seguridad, recepción u otros en situaciones de emergencia.
- Manejar y monitorear los inventarios de lencería, menaje, productos de limpieza, equipo, mobiliario, etc.
- Autoriza cambio de días libres, vacaciones, permisos, horas extras.
- Pendiente del manejo y distribución de lencería
- Autoriza dadas de baja de lencería

Camarera

El Hotel dan Internacional cuenta con tres camareras, cada una cuenta con la labor de limpieza y arreglo de 13 a 15 habitaciones aproximadamente dependiendo de la ocupación diaria, las mismas que trabajan en diferentes turnos de la siguiente forma:

Funciones de la camarera

- Barrer, aspirar, lavar, pulir, remover manchas simples de sanitarios, pisos, paredes, muebles, espejos, cuadros, barrederas, equipos y demás elementos de la habitación y área social.
- Limpiar íntegramente la habitación y zonas nobles del hotel
- Realizar el montaje de cama extra.
- Arreglar y ordenar menaje de acuerdo.
- Coordinar con el departamento de reservas el estado de las habitaciones.
- Hacer inspección visual de la apariencia y calidad después de la finalización del servicio de ordenamiento y limpieza;
- Confirmar la integridad de las instalaciones, el abastecimiento de agua en el baño, la ausencia de algún elemento que perjudique la presentación final de la habitación.
- Verificar el funcionamiento de interruptores, luz, televisión, teléfono, control remoto, ventana, puerta, closet, ducha, televisión por cable, visillo, cortina, u otros;
- Hacer la cama, reponer las toallas, sábanas y otros elementos de lencería o menaje;
- Contar, revisar y clasificar la lencería de habitación y baño y enviar a la lavandería
- Recoger y registrar objetos olvidados;
- Hacer inventario de cada habitación.
- Comunicar a la administración anomalías de comportamiento o uso indebido de las habitaciones por parte del huésped;

- Garantizar confidencialidad sobre los hábitos e información del huésped;
- Hacer la cobertura de la habitación;
- Escuchar y comunicar al supervisor las impresiones y opiniones del huésped;
- Realizar las tareas de limpieza sin perturbar la estadía del huésped.
- Coordinar actividades relacionadas con otras áreas.

Lavanderas

Es el equipo de trabajo que se encargan de:

- Lavado de la lencería del hotel.
- Prestar el servicio de lavado y planchado de ropa de huéspedes
- Facturar y remitir a recepción la información sobre a prestación del servicio al huésped.

3.1.3 Material de Trabajo

El área de ama de Llaves, es el centro del Hotel Dan Internacional, se encarga de la limpieza minuciosa del hotel, para lo cual es importante la utilización de equipos y materiales de limpieza que faciliten el trabajo diario de esta área. A continuación se detallará los materiales de trabajo que se utiliza en el área de pisos dentro del Hotel Dan Internacional:

Tabla No. 5: Materiales de trabajo área de pisos

<p>Equipos de limpieza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspiradoras • Pulidoras, • Camas extra 	<p>Materiales de Limpieza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escobas • Trapeadores • Cepillos • Franelas • Esponjas • Recogedores • Botes de basura • Guantes 	<p>Lencería de habitación y baño:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sábana de Baño • Cubre colchón. • Sábanas (bajera, encimera, colcha blanca.) • Fundas de almohada. • Cobijas • Cobertores
<p>Productos de limpieza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detergentes, Jabón líquido • Limpiavidrios • Desinfectantes, • Quita manchas 	<p>Suministros para habitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Papel higiénico • Jabón • Vasos • Agua 	

Fuente: REILOVA, Rodrigo; Jefe de Recepción
Elaborado por: MUÑOZ, Mariela.

Materiales de trabajo que se utiliza en el área de lavandería dentro del Hotel Dan Internacional:

Tabla No. 6: Materiales de trabajo en el área de lavandería.

<p>Equipos de Trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lavadoras. • Secadoras • Planchas industriales 	<p>Herramientas de Limpieza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cepillos • Lavandería de piedra. 	<p>Productos de limpieza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detergentes, Jabón • Desinfectantes. • Quita manchas. • Blanqueadores.
---	--	---

Fuente: REILOVA, Rodrigo; Jefe de Recepción
Elaborado por: MUÑOZ, Mariela.

Materiales de trabajo que se utiliza en el área de recepción dentro del Hotel Dan Internacional:

Tabla No.7: Materiales de trabajo en el área de recepción

<i>Equipo Y Muebles de Trabajo</i>	<i>Suministros de Oficina</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Computador • Central Telefónica • Data fast. • Rack Numérico • Teléfonos • Fax • Front desk • Mueble para llaves 	<ul style="list-style-type: none"> • Resmas de papel. • Esferográficos. • Facturas. • Hoja de Control de Reservas Formatos: de toma de reserva, de modificación, cancelación y confirmación de reservas, Hoja de despertar, vales, mensajes • Chart de Ocupación

Fuente: REILOVA, Rodrigo; Jefe de Recepción

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela.

Los suministros de limpieza y de oficina, se guardan en una bodega, los cuales son distribuidos por la administradora al momento de que se hayan terminado en las áreas donde se las utiliza.

3.2 Procesos Operativos del Área de Habitaciones

El área de habitaciones es el centro operacional del Hotel Dan Internacional, desde aquí se cumplen con los procesos administrativos y operativos y es el primer contacto directo que el cliente tiene a su llegada al mismo.

El Hotel Dan Internacional, ha mantenido los mismos procesos operativos desde su creación; actualmente estos se presentan ineficientes, ante la gran competitividad que existe en el mercado de hoteles de igual categoría. Se presenta

como un problema la inercia excesiva ante los cambios por parte del dueño, ya que considerando su avanzada edad, no cree que sea necesario realizar un cambio.

La desventaja que demuestra el Hotel Dan Internacional al no manejar procesos operacionales, es un mal manejo de los recursos, y una insatisfacción de las necesidades y requerimientos de los huéspedes, que representa el medidor fundamental de los resultados de las empresas de servicios.

3.3 Recepción, Reservas y conserjería

Fotografía N° 19: Timbre de recepción.



Fuente: [www.libriadelau.com/
conserjeria-recepcion-manual-
hoteleria-turismo-y-gastronomia.html](http://www.libriadelau.com/conserjeria-recepcion-manual-hoteleria-turismo-y-gastronomia.html)

Este departamento es la carta de presentación del hotel. Tiene gran importancia de cara a la clientela, bien sea de una forma personal a su llegada, o a través de cualquier medio de comunicación, teléfono, fax, mail, etc. si hace reserva antes de su llegada.

La primera y última impresión son las que mayor importancia tienen para la mayoría de los clientes. La primera, debido a que el ser humano siempre se deja impresionar fácilmente por las imágenes, ésta va a predisponer a la mayoría de la clientela a favor o en contra de él. Y la última por que al haber sido atendido excelentemente, nos asegurara un pronto regreso.

Procesos operativos del área de recepción.

Dentro de los procesos operativos que maneja el Hotel Dan Internacional, en el área de recepción, se operan de forma manual, el personal que trabaja en esta área se encarga de realizar las reservas de forma personal y telefónica, además se encarga del manejo de caja chica, registro y control de huéspedes, cambios de habitaciones solicitados por los clientes, realiza bloqueos de habitaciones, prolonga las estadías y realizar las reservas fuera del horario normal de atención. Cabe mencionar que el personal que opera esta área no tiene una capacitación previa para el desarrollo adecuado de sus actividades, por lo que se manejan con las políticas establecidas en el hotel.

Políticas de recepción:

- a) Los huéspedes podrán realizar su check-out time hasta las 14H00 y su check-In, a partir de las 15H00.
- b) Todos los huéspedes deben ser registrados en recepción.
- c) No se permite el acceso a las habitaciones a visitantes no registrados en la recepción.
- d) Si hubiese una persona extra en la habitación el valor de la ocupación será cargado a la cuenta del cliente.
- e) Si desea prolongar su estadía comunique con 24 horas de anticipación a recepción.

- f) Si tiene algún objeto de valor (joyas, dinero, computadores personales, pasaportes, boletos, etc.) por favor utilice nuestro servicio de casilleros de seguridad.
- g) Para llamadas telefónicas, levantar el auricular y esperar ser atendido por recepción.

Los departamentos de Recepción y Conserjería son los únicos que se encuentran disponibles las 24 horas. Donde el huésped puede solicitar información o asistencia.

3.3.1 Procedimientos de Reservas

Las reservas las efectúa el recepcionista, ya que el hotel no cuenta con un área específica para su desarrollo. El procedimiento lo realizan de la siguiente forma:

- a) El huésped consultará la disponibilidad de espacio por mail o por teléfono.
- b) Si la reserva no es inmediata, el recepcionista enviará bloqueo por el espacio requerido. Se informará time limit en la respuesta confirmando el bloqueo.
- c) Para garantizar la reservación, el recepcionista pedirá al huésped un depósito de la primera noche de estadía en el hotel o un número de tarjeta de crédito.
- d) El depósito garantizará la confirmación de la reserva.
- e) Las reservaciones también se las podrá realizar por medio de un formulario de reservaciones en línea, donde se enviará la confirmación de la reservación tras

recibir la información del huésped. Él mismo deberá los nombres de todas las personas a alojarse.

- f) Para asegurar las reservaciones, es necesario realizar un abono del 50% al momento de confirmar la reservación y pagar el 50% restante al momento de su llegada al hotel.

Para cancelación de reservaciones se aplicará el siguiente procedimiento:

Al cancelar una reservación, se toma en cuenta las formalidades del hotel: Cancelaciones antes de las 72 horas 100% de reembolso a favor del cliente. Cancelaciones entre 72 a 24 horas, se factura el 50% del valor de una noche de estadía. Cancelaciones entre 24 horas a 0 horas, se factura el 100% del valor de una noche de estadía.

3.3.2 Procedimientos de check in / out

✓ Procedimientos de check in

El procedimiento del Check In dentro del Hotel Dan Internacional comienza con: el saludo, la bienvenida y presentación, pues esta es la carta presentación del hotel, el recepcionista procede a ofrecer los diferentes servicios con los que el hotel cuenta.

Al manejarse un registro de las reservas, el recepcionista conoce cuantas habitaciones son requeridas y con las que cuenta para su venta, posteriormente solicita los datos del cliente y brinda opciones al cliente de los diferentes tipos de habitaciones.

Al tomar una decisión el huésped de qué tipo de habitación desea, se procede a registrar los datos del mismo, el tiempo de estadía, etc. y conocer su forma de pago, para lo cual el recepcionista deberá tener listo el formato para realizar el pago.

Si la habitación es cancelada por adelantado, se imprimirá el recibo original y copia, en el cual el huésped firmará de haber recibido conforme.

Se le entrega la factura original y las llaves de la habitación.

Luego el botones lleva las maletas y dirige a los huéspedes al ascensor, para conducirlos a su habitación.

Si el huésped pide que se le realice el cobro al final de la estadía, el recepcionista anota todos los consumos realizados en un vale, donde detalla la cantidad y el precio total o parcial de su consumo, ya sea este por servicios del hotel o por el tiempo de estadía. Al finalizar el Check in, se despide cordialmente.

- **Procedimiento del Check out.**

A la salida del huésped, el recepcionista pide a las camareras o al botones verifiquen el estado de las habitaciones, con el fin de constatar el buen estado de los insumos entregados para su estadía.

La hora de entrega de la habitación se lo hará hasta las 14:00 pm; en la cual el recepcionista verificará los consumos del huésped de las diferentes áreas. Si se pasara de esta hora y sale el mismo día se considera un late check out y depende del jefe inmediato si se cobra o no un valor adicional

El recepcionista se encargará de emitir un print out para la revisión de los consumos realizados por el huésped y los datos que constarán en la factura, antes de imprimir la misma. Al confirmar su consumo se procede a imprimir la factura, a realizar el cobro de los gastos y a entregar la copia original de la misma al huésped, se agradece por su estadía y se lo invita a volver al hotel.

3.3.3 Procedimientos para aplicación de tarifas

Cada tipo de alojamiento representa una tarifa diferente, según el Ministerio de Turismo del Ecuador, el cual se encarga de regular los precios y servicios turísticos que se ofrecerán a los huéspedes.

El Hotel Dan Internacional, maneja diferentes tarifas según el tipo de habitación, las cuales se apegan a los reglamentos que emana el Ministerio de Turismo.

Tabla No. 8: Tarifas del Hotel Dan Internacional.

TIPO DE HABITACIÓN	TARIFA POR NOCHE
Simple	\$ 16.39 (más impuestos)
Doble	\$27.04 (más impuestos)
Triple	\$34.42 (más impuestos)
Cuádruple	\$40.98 (más impuestos)

Fuente: REILOVA, Rodrigo; Jefe de Recepción

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela.

Cada uno de los precios se le aumentará al precio final el impuesto al valor agregado (IVA) que equivale al 12% del consumo y un impuesto del 10%, el mismo que será distribuido a los trabajadores del área operativa del hotel. El hotel mantiene la tarifa rack, la cual se aplicará a la llegada de los huéspedes. Los consumos realizados en el room service, se facturan independientemente del servicio de hospedaje en el hotel.

Formas de pago

Dentro de las formas de Pago se acepta efectivo, las tarjetas de crédito (Diners, Visa y Mastercard), no se recibe cheques personales a menos que sea con la autorización de la gerencia.

3.3.4 Cargos de Folios

Se pudo analizar que debido a la falta de confianza del dueño por la tecnología, aún se utilizan procesos manuales y no un sistema hotelero que permita llevar un mejor control de las actividades. El manejo de vales que permitan controlar los consumos de los huéspedes es escaso.

Los folios permiten tener un control de los consumos de los huéspedes, pueden ser maestros (cuentas globales) y personales (individuales). Ayudará, a tener mejores resultados en el proceso de auditoría.

3.3.5 Control de Auditoría Nocturna

La auditoría nocturna que se realiza en el Hotel Dan Internacional, tiene como función principal chequear todas las cuentas vivas, se encarga de revisar diariamente los cortes de caja departamental y otros reportes que le permiten cerciorarse que los ingresos del día se hayan determinado, cobrado, clasificado y registrado conforme a las políticas establecidas, está encargado también de la caja de recepción durante la noche con todas las funciones de cajero de recepción.

3.3.6 Documentación de apoyo para la operación Hotelera

VALE TELEFÓNICO

El documento de recado telefónico, es muy utilizado en el área de recepción, ya que permite tomar los mensajes telefónicos de los huéspedes y posteriormente entregárselos a cada uno. Se observa que es muy básico, pues le faltan datos de gran importancia que permitirían mejorar este servicio del hotel.

Gráfico No. 8: Recado Telefónico.

HOTEL DAN

RECADO TELEFONICO

PARA _____

FECHA _____ HORA _____

DURANTE SU AUSENCIA

EL SR. _____

DE _____

TELEFONO Nº _____

TELEFONO		FAVOR LLAMARLE	
LARGA DISTANCIA		LLAMARA NUEVAMENTE	
VINO A VERLE		URGENTE	

MENSAJE: _____

RECIBIO LA LLAMADA

Fuente: REILOVA, Rodrigo; Jefe de Recepción
Elaborado por: Hotel Dan Internacional.

TARJETA DE REGISTRO

La tarjeta de registro es el impreso mediante el que el hotel realiza el ingreso al hotel del huésped mediante este respaldo, informa al cliente del precio y condiciones de su estancia en el establecimiento, se utiliza en el área de recepción y facilita al momento de realizar la facturación de los huéspedes puesto que contiene los datos del mismo

Gráfico No. 9: Tarjeta de Registro.

 HOTEL DAN INTERNACIONAL	TARJETA DE REGISTRO Nº 004578	PARA RECEPCIÓN Nº 04578
Fecha: DATE:		Fecha:
Apellido: SURNAME:		Hab.:
Nombre: NAME:		Precio \$:
Nombre acompañante:		Personas:
Nacionalidad: NATIONALITY:		Recepcionista:
Dirección Local: HOME ADDRESS:		Hora de Llegada:
Ciudad:	País: COUNTRY:	No. Factura:
Oficina Telf. No.	Domicilio Telf. No.	OBSERVACIONES:
Procedencia: COMING FROM:
Profesión: PROFESSION:
Pasaporte o Céd. de identidad PASSPORT:		FORMA DE Cash <input type="checkbox"/> Carta <input type="checkbox"/>
Estado Civil: MARITAL STATUS:		PAGO: Credit Card <input type="checkbox"/> Voucher <input type="checkbox"/>
Carro Placas No.	Color:	Fecha de Salida:
Los gastos ocasionados durante mi permanencia en el Hotel deben ser cancelados por anticipado.	
..... FIRMA SIGNATURE		Hora:
<small>Impresores G Publicidad - Tel: 2405898 - Imp.: FGO. / 8011 del 001001 al 006000</small>		Cancelada en la recepción por:
	

Fuente: REILOVA, Rodrigo; Jefe de Recepción
Elaborado por: Hotel Dan Internacional.

RESUMEN DIARIO

Este documento detalla el revenue del hotel y las habitaciones ocupadas, desglosando los impuestos y obteniendo el valor neto y el total de la caja.

Este documento es presentado al dueño del hotel, con el fin de que conozca la rentabilidad que genera diariamente. Además se detallará aquí el porcentaje de ocupación y tarifas promedio que registra el día de hospedaje.

Gráfico No. 10: Resumen Diario.



RESUMEN DIARIO

HOTEL DAN INTERNACIONAL Fecha: _____

DEPARTAMENTO	VENTAS DE HOY	A LA FECHA	AÑO PASADO
V. DEUDORES			
HABITACIONES			
RESTAURANT			
BAR			
TELÉFONO			
LAVANDERÍA			
VARIOS			
SUB TOTAL			
% IMPTOS.			
10% SERVICIO			
SUB TOTAL			
CAJA			
SALDO			

Habitaciones ocupadas: _____

Porcentaje ocupación: _____

Renta por habitación: _____

Renta por pasajero: _____

Habitaciones cortesía: _____

AUDITOR NOCTURNO

RECEPCIONISTA

Fuente: REILOVA, Rodrigo; Jefe de Recepción
Elaborado por: Hotel Dan Internacional.

VALE DE VARIOS

Este es un documento de apoyo que utiliza la recepción, donde se registra el consumo de otros por parte del huésped de los servicios que se encuentran en el hotel, por ejemplo el consumo telefónico, el servicio de lavandería, etc., los cuales al final de la estadía serán facturados.

Gráfico No. 11: Vale Varios.

HOTEL DAN

VALE DE VARIOS Nº 10993

Cant.	DETALLE	Valor
Total S/.		

Nº Habitación

FIRMA

Fuente: REILOVA, Rodrigo; Jefe de Recepción
Elaborado por: Hotel Dan Internacional.

FICHA DE RESERVACIÓN

Este documento se lo emplea para realizar las reservaciones de las habitaciones que requieren los clientes en su estadía en el Hotel Dan Internacional, como se puede verificar se encuentra incompleta la información que se necesita del huésped, ya que requiere de datos adicionales que mejoren la información para posteriormente optar por un pre registro.

Gráfico No. 12: Ficha de Reservación.



RESERVACION

INTER

NOMBRE FECHA

TIPO DE HABITACION HORA

1.
2.
3.
4.

OBSERVACIONES

.....

RECIBIDO POR

Fuente: REILOVA, Rodrigo; Jefe de Recepción
Elaborado por: Hotel Dan Internacional.

LISTA DIARIA DE PASAJEROS

Este documento en realidad es el Reporte de Migración, en el cual se detallan a los house in (huéspedes en casa), con su nacionalidad, número de documento de identificación, procedencia, destino, fecha de ingreso y salida los cuales deben ser presentados en original y copias para ser sellados en la jefatura provincial de migración

Gráfico No. 13: Lista diaria de pasajeros.

 HOTEL DAN INTERNACIONAL Av. 10 de Agosto N25-80 y Av. Colón Teléfonos: 2540580 • 2553737 • 2221727 Fax: 2553745 • Quito, Ecuador		LISTA DIARIA DE PASAJEROS FECHA: <u>30/08/2012</u>					
NOMBRE Y APELLIDO	Habitación N°	Nacionalidad	Procedencia	No. Céd. de Ident. o Pasaporte	Destino	Profesión	Estado Civil
Fernanda Naranjo	101	Ecuador	Bolivar	0201568136	***	Comercio	Casado
Julia Lopez	102	Ecuador	Tena	1801144450	***	Comercio	Casado
Miguel Ramirez	103	Ecuador	Machala	0705440756	***	Comercio	Casado
Jose Fabara	105	Ecuador	Gquil	0905640537	***	Comercio	Casado
Joaquin Aguilar	106	Ecuador	Loja	1706778331	***	Comercio	Casado
Felix Tumbaco	207	Ecuador	Gquil	0610382480	***	Comercio	Casado
Juan Lopez	208	Ecuador	Esmeraldas	1702881879	***	Comercio	Casado
Auto Importadora Galarza	209	Ecuador	Gquil	0990303789001	***	Comercio	
Fausto Roman	210	Ecuador	Cuenca	0101225498	***	Comercio	Casado
Jimmy Flor	211	Ecuador	Esmeraldas	0800526426	***	Comercio	Casado
Wilson Santi	212	Ecuador	Puyo	1600185233	***	Comercio	Casado
Francisco Espinoza	313	Ecuador	Tena	1712211968	***	Comercio	Casado
Olisa	314	Ecuador	Gquil	0992337273001	***	Comercio	
Sandra Viteri	315	Ecuador	Babahoyo	1203506108	***	Comercio	Casado
Victor Nero	316	Ecuador	Loja	1103698534	***	Comercio	Casado
Mania Uquillas	317	Ecuador	El Coca	2200050843	***	Empleado	Casado
Spifredo Andrade	318	Ecuador	Loja	1100758505	***	Comercio	Casado
Wilmer Ledesma	419	Ecuador	Macas	1400536528	***	Ing. Civil	Casado
Edgar Lemos	420	Ecuador	Esmeraldas	0800303521	***	Comercio	Casado
Deysy Jimenez	421	Ecuador	Tena	1500606817	***	Comercio	Casado
Deysy Jimenez	422	Ecuador	Tena	1500606817	***	Comercio	Casado
Eduardo Camacho	423	Ecuador	Sto. Domingo	1717288227	***	Comercio	Casado
Colon Gonzalez	424	Ecuador	Jipijapa	1301583421	***	Comercio	Casado
Luis Zuhiga	525	Ecuador	Machala	0700930993	***	Empleado	Casado
Gloria Chavez	526	Ecuador	Machala	0700909648	***	Comercio	Casado
Hector Abadie	527	Ecuador	Gquil	0907948552	***	Comercio	Casado
Auto Importadora Galarza	528	Ecuador	Gquil	0990303789001	***	Comercio	
Eduardo Ortiz	529	Ecuador	Gquil	0909731382	***	Comercio	Casado

Fuente: REILOVA, Rodrigo; Jefe de Recepción
 Elaborado por: Hotel Dan Internacional.

Son los únicos documentos que manejan en área de habitaciones, por lo que se hace difícil el control de todos los procedimientos de la operación hotelera.

3.3.7 Análisis de procedimientos erróneos en el Área de Habitaciones

Al realizar la investigación de campo en el área de habitaciones y comenzando en el área de recepción se constató que, los procedimientos administrativos y operativos de esta área se manejan de forma inadecuada, puesto que es necesario la implementación de un sistema para el registro y control de los huéspedes que llegan al hotel.

Una deficiencia que marca al Hotel Dan Internacional, es el uso de herramientas de registro muy básicas, las cuales no cuentan con los requerimientos de datos necesarios para la estadía de un huésped. Por ejemplo se puede destacar el formato que utilizan para las reservas de los pasajeros donde consta datos como: el nombre, la fecha, el tipo de habitación, la hora, y observaciones.

Además se destaca la falta de un registro de control de estadía, el mismo que debe constar datos como: fecha de ingreso y salida, responsable de la toma de reserva, forma de pago y garantía, teléfono de contacto, tarifa, datos indispensables ya que en la recepción se van cambiando turnos y no se va a tener clara la información de los huéspedes. Como se ha mencionado anteriormente, la recepción se maneja de forma manual, por lo que se necesitan herramientas de registro acorde a la demanda que tiene el hotel en la actualidad.

Como una de sus principales labores, el área de recepción es la encargada del cobro de la estadía a los huéspedes, al realizar este proceso, se desglosan valores como el 12% IVA y el 10% Servicio. Este último valor no debe ser cobrado, puesto que según el ARC 0007 (Normas Relativas al Decreto 1269 sobre Propina Legal), en el Art.3. menciona que "El 10% adicional al consumo se cobrará en los establecimientos de hoteles, bares y restaurantes de las dos primeras categorías establecidas en el Reglamento General de Actividades Turísticas, reglamentos especiales y demás normas expedidas por el Ministerio de Turismo", por lo que siendo este, un establecimiento de segunda categoría, no se enmarca según lo que manifiesta la ley.

3.4 Ama de llaves (lavandería)

Ama de llaves es el departamento que se ocupa de tener todo el hotel en buenas condiciones, la limpieza del hotel es en lo primero que el huésped o cliente se fija en su llegada.

Dentro de esta área operan tres camareras las cuales, se dividen el trabajo de limpieza de habitaciones de la siguiente manera, dos camareras limpian, cada una 15 habitaciones indiferentemente del tipo que estas sean, la última limpia 13 habitaciones de la misma forma. El proceso de limpieza no se ejecuta bajo ningún procedimiento específico, como se determinan en las normas INEN.

3.4.1 Análisis de los procedimientos utilizados en la limpieza de habitaciones.

Los procedimientos de limpieza del área de habitaciones, que se manejan dentro del Hotel Dan Internacional, han sido aprendidos al momento de ingresar al laborar dentro del hotel, alguno de los trabajadores han tenido experiencia laboral de otros lugares por lo que es mucho más fácil su capacitación y su labor diaria en el trabajo.

No cuentan con procesos establecidos para la ejecución de las actividades de limpieza en cada una de las habitaciones, es decir realizan su labor según lo aprendido prácticamente. En su jornada de trabajo, la camarera se va a encontrar con las diferentes situaciones ocupacionales de una habitación; por lo tanto la limpieza y preparación de las habitaciones varía.

En una habitación de salida la limpieza la realizan, a fondo y detallada, la camarera empezará realizando los siguientes pasos:

- Corre las cortinas y abre las ventanas.
- Apaga las luces y artefactos eléctricos
- Desviste la cama.
- Retira la lencería usada (dormitorio y cuarto de baño).
- Recoge ceniceros, vasos.

- Limpia muebles.
- Limpia accesorios
- Limpia closets.
- Viste y cubre la cama.
- Lava y arregla el cuarto de baño.
- Coloca artículos complementarios o amenities, (papel higiénico y jabón)
- Limpia el piso y aspira la alfombra.
- Revisa su trabajo, verificando que la habitación tenga un aspecto acogedor y limpio.

Si al realizar la limpieza de la habitación se encuentra averías, se procede a reportar a la supervisora, inmediatamente, para realizar la respectiva orden de trabajo para que se corrija el problema. Al encontrar algún objeto olvidado del huésped, la camarera entrega a recepción para ser guardado, en caso de que regrese el dueño y devolvérselo.

En la habitación ocupada se establecen las mismas pautas, teniendo especial cuidado con las pertenencias o enseres del huésped, la camarera comienza su labor de la siguiente forma:

- Corre las cortinas y abre ventanas.
- Apaga luces y artefactos eléctricos.

- Desviste la cama.
- Se retira la lencería usada de la cama y cuarto de baño.
- Coloca una botella de agua y un vaso.
- Vestir y cubrir la cama (las sábanas se cambian todos los días).
- Limpiar el polvo de muebles y accesorios.
- Lavar y arreglar el cuarto de baño (reemplazar artículos suplementarios y amenities si faltan).

Al realizar la limpieza de las habitaciones ocupadas, tiene muchas precaución al desvestir la cama, ya que puede haber objetos del huésped sobre ella.

3.4.2 Procedimientos utilizados en la Cobertura

Este procedimiento se lo realiza a partir de las 17:30 pm, el cual se encarga una camarera que tiene un turno dividido en el día. Sus principales funciones en la tarde son: la limpieza o repaso de las zonas nobles y de las comunes, hacer las habitaciones que se han quedado retrasadas, atender cualquier llamada que se produzca desde la habitación para solicitar cualquier tipo de servicio (cambio de toallas, etc.).

El procedimiento que realiza la camarera en la cobertura consiste, cerrar las cortinas de la habitación, encender la lámpara que se encuentra en los veladores de

cada cama, descubrir una cuarta parte de la cama y acomodar las almohadas; además realiza un repaso rápido de la habitación, cambia de nuevo toallas y coloca agua de cortesía.

Dentro del área de pisos no cuentan con cuarto de lino en cada piso, por lo que las camareras tienen que bajar a la lavandería a dejar y retirar las toallas y demás lencería para hacer la cobertura; lo que les resulta incómodo a las camareras para realizar su trabajo.

3.4.3 Manejo de Lencería

Dentro del área de lavandería que tiene el Hotel Dan Internacional, existe una persona delegada para el manejo de la lencería, quién es la que recibe la ropa limpia y tiene que custodiarla habiendo para ello un lugar apropiado para su clasificación y almacenaje. Además se encarga de la distribución del stock según la ocupación.

Tanto las camareras como el recepcionista, son los encargados de informar al área de lavandería la ocupación del hotel, con el fin de anticipar la lencería necesaria para cada habitación.

La forma que se da de baja la lencería del hotel, es con la constatación física del administrador de dichas prendas, para hacer el cambio por unas nuevas.

En cada piso existen pequeños cuartos considerados como òbodegasò las cuales funcionan como guarda ropa de las camareras; y no como cuartos de lino.

En relación con el restaurante, la mantelería se distribuye según la necesidad del mismo.

3.4.4 Presentación de Habitaciones

El Hotel Dan Internacional cuenta con diferentes tipos de habitaciones confortables, las mismas que se encuentran distribuidas en los siete pisos de la infraestructura del hotel.

Las habitaciones simples cuentan con: una cama twin, un cuarto de baño, tv con cable, teléfono, closet, y mobiliario estándar (veladores, peinadora, silla y una mesa pequeña).

Fotografía N° 20: Habitación Simple Hotel Dan Internacional.



Fotografía N° 21: Baño de la habitación simple del Hotel Dan Internacional.



Fuente: Habitación simple del Hotel Dan Internacional
Elaborado por: MUÑOZ, Mariela.

Las habitaciones dobles cuentan con: dos camas twin, un cuarto de baño, televisión con cable, teléfono, closet y mobiliario estándar (veladores, peinadora, silla y una mesa pequeña).

Fotografía N° 22: Habitación Doble Hotel Dan Internacional.



Fotografía N° 23: Baño de la habitación doble del Hotel Dan Internacional.



Fuente: Habitación doble del Hotel Dan Internacional
Elaborado por: MUÑOZ, Mariela.

Las habitaciones triples cuentan con: tres camas twin, un cuarto de baño, televisión con cable, teléfono, closet y mobiliario estándar (veladores, peinadora, silla y una mesa pequeña).

Fotografía N° 24: Habitación Triple Hotel Dan Internacional.



Fotografía N° 25: Baño de la habitación triple del Hotel Dan Internacional.



Fuente: Habitación triple del Hotel Dan Internacional
Elaborado por: MUÑOZ, Mariela.

Las habitaciones cuádruples cuentan con: tres camas twin, un sofá cama, un cuarto de baño, televisión con cable, teléfono, closet y mobiliario estándar (veladores, peinadora, silla y una mesa pequeña).

Fotografía N° 26: Habitación cuádruple del Hotel Dan Internacional.



Fotografía N° 27: Baño de la habitación cuádruple del Hotel Dan Internacional.



Fuente: Habitación cuádruple del Hotel Dan Internacional
Elaborado por: MUÑOZ, Mariela.

Los amenities que se colocan en el cuarto de baño son: jabones y papel higiénico, y sobre la peinadora una botella de agua con un vaso.

3.4.5 Proceso de Lavado de Lencería y Ropa del Huésped

En el ámbito hotelero la lavandería desempeña un papel de gran importancia, puesto que directa o indirectamente mantiene relación con todas las áreas que son los generadores de su existencia, también constituye un servicio adicional que se ofrece a los huéspedes.

La lavandería proporciona a las camareras la ropa necesaria para el día según la ocupación y el control de ropa sucia entregada por las mismas personas el día anterior. Es la que se encarga de la limpieza y tratamiento de toda la ropa del hotel: sábanas, toallas, manteles, servilletas, uniformes, mandiles, litos, trapos, así como la encargada de proporcionar ropa suficiente para cubrir las cantidades diarias necesarias para dar servicio. Para el desarrollo de esta labor utilizan productos básicos (jabón, detergente y cloro) para el lavado de la lencería del hotel, se lo realiza de forma manual y con máquinas; para el trato de la ropa de los huéspedes se tiene un conocimiento básico en referencia a la calidad de las prendas y la clasificación de la ropa.

Dentro del Hotel Dan Internacional, los clientes se encuentran con una funda plástica para depositar la ropa sucia y enviarla a lavandería. Esta funda plástica se suele encontrar dentro del armario, y lo único que debe hacer el cliente es especificar el número de habitación, tipo de prenda que es y el tipo de servicio que requiere, mediante una lista de lavandería, que se encuentra en el mismo lugar, donde constan los precios por este servicio.

La camarera recoge la funda y envía al área de lavandería. Posteriormente, la camarera entrega la ropa al huésped y pasa el cargo directamente a recepción, para que el servicio adquirido sea cargado en la cuenta del cliente.

El hotel mantiene políticas de lavandería, se especifican términos para el uso de este servicio por parte del huésped:

- No se responsabiliza por botones que no resistan el lavado o planchado.
- En caso de pérdida o daño, el hotel responderá hasta 10 veces el valor del servicio encomendado a la lavandería.
- En caso de que desee únicamente planchado o lavado de las piezas en lista, se cobrará el 70% del valor indicado.

3.4.6 Documentación Utilizada en el Área

LISTA DE LAVANDERÍA

Este documento se utiliza en el área de lavandería, el cual va dirigida a los huéspedes del hotel que desean hacer uso de este servicio; se detallan las diferentes prendas de vestir y el costo de lavado y planchado de cada una de ellas.

Gráfico No. 14: Lista de Lavandería.



HOTEL DAN INTERNACIONAL

LISTA DE LAVANDERÍA - LAUNDRY LIST Nº 0000361

FAVOR MARCAR Servicio Especial Especial Service

PLEASE CHECK Regular Regular

NOMBRE
NAME

MARCAS
MARKS

FECHA
DATE

HABITACIÓN
ROOM

Cantidad Quantity	ARTÍCULO - ARTICLE					IMPORTE AMOUNT \$
Cliente Guest	Chequeo Check	DESCRIPCIÓN - DESCRIPTION				
		Camisas - Blusas	Shirts - Blouses	1,00		
		Camisetas	Undershirts / T-shirts	0,80		
		Ropa Interior	Underwears	0,80		
		Pijamas	Pajamas	1,50		
		Faldas	Skirts	1,50		
		Vestidos	Dress	2,00		
		Pantalones	Trousers / Pants	1,50		
		Chaquetas	Jackets	2,00		
		Toallas de Baño	Bathowels	0,80		
		Buzos Deportivos	Sport Swit	2,00		
		Sweater	Sweaters	1,50		
		Shorts	Shorts	0,80		
		Planchado de terno		2,50		
TOTAL						

NOTA: Su ropa será aceptada bajo las siguientes condiciones:

- No somos responsables por botones o adornos que no resistan el lavado o planchado.
- En caso de pérdida o daño, el Hotel responderá hasta 10 veces el valor del servicio encomendado a la lavandería.
- En caso de que se desee únicamente planchado o lavado de las piezas en lista, se cobrará el 70% del valor indicado.

NOTE: Your clothes will be accepted under the following conditions:

- We are not responsible for buttons or ornaments that can not stand cleaning and pressing.
- In case of loss or damage the hotel will be held responsible for a sum not exceeding ten times the value of the service.

Fuente: REILOVA, Rodrigo; Jefe de Recepción
Elaborado por: Hotel Dan Internacional.

3.4.7 Análisis de procedimientos erróneos en el Área

El área de habitaciones constituye más del cincuenta por ciento de la parte operativa dentro del Hotel Dan Internacional, y dentro de esta, el área de pisos es la más relevante donde se debe manejar correctamente procesos operativos, con el fin manejar los recursos humanos y materiales eficientemente.

El área de pisos, tiene deficiencias tanto en su infraestructura como en el servicio que presta, por lo que con el pasar del tiempo, han venido afectando a la

comodidad del huésped, provocando la pérdida del mismo un ejemplo de esto es la limitada presentación de amenities en las habitaciones.

El procedimiento de limpieza de habitaciones que manejan las camareras, se encuentra acorde a la demanda que tiene el hotel; pero es muy necesaria la colocación de un cuarto de lino en cada piso para facilitar su labor. Los procesos de lavado tanto la lencería del hotel, como la ropa del huésped lo manejan correctamente, pero cabe recalcar que todos los procesos que se realizan lo ejecutan de forma empírica.

Una de sus deficiencias, que es muy notable y además muy criticada por parte de los huéspedes, es la atención que reciben cuando requieren del servicio de ama de llaves, puesto que no cuentan con las herramientas necesarias para el correcto cumplimiento de su trabajo dentro del hotel. Finalmente, los procedimientos erróneos que se manejan en el área de habitaciones, son causa de un desinterés por parte del dueño del hotel, mas no por sus colaboradores.

CAPÍTULO IV

Marco Legal.

El presente proyecto se basa en leyes y reglamentos enmarcados en el ámbito legal que se detalla a continuación:

4.1 LEY DE TURISMO

Art. 9.- Prestadores de servicios turísticos.- Son prestadores de servicios turísticos las personas naturales, jurídicas, comunidades y cualquiera otra forma de participación popular y solidaria organizada, que habitualmente ofrezcan, proporcionen, o contraten de forma directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios referidos a la ley.

Art. 10.- Derechos de los prestadores de servicios turísticos.- los prestadores de servicios turísticos tienen los siguientes derechos, entre otros previstos en la presente ley:

- 1.** Acceder, en igualdad de condiciones, a los incentivos previstos en la presente ley, previo el cumplimiento de los requisitos y/o procedimientos especiales que correspondieren, según el caso.

2. Participar en la planificación y contribuir con criterios para la adopción de las decisiones en materia turística de interés regional y nacional, por las vías establecidas en la presente ley y demás disposiciones aplicables.
3. Acceder a información, en las condiciones que fije el Ministerio de Turismo.
4. Proponer, de manera directa o a través de asociados gremiales, el desarrollo y ejecución de programas de cooperación pública y privada de interés general para el sector, y cualquier otra acción que pueda contribuir al fomento y desarrollo turístico.
5. Los demás que se establezcan en la presente ley y demás disposiciones aplicables.

Art. 11.- Obligaciones de los prestadores de servicios turísticos.- los prestadores de servicios turísticos deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

- a. Conservar el medio ambiente y cumplir con la normativa referente a su protección tanto en el desarrollo de los proyectos turísticos, como en la prestación de servicios turísticos.
- b. Proteger y respetar el patrimonio y manifestaciones culturales, populares, tradicionales y la forma de vida de la población.
- c. Preservar, y en caso de daño, reparar los bienes públicos y privados que guarden relación con el turismo.
- d. Ejecutar acciones de corresponsabilidad y solidaridad social en su entorno directo, en coordinación y aprobación de las comunidades.

- e.** Inscribirse en el Registro de Turismo.
- f.** Obtener la licencia anual de funcionamiento, y las autorizaciones o permisos correspondientes para su funcionamiento.
- g.** Acreditar, ante el Ministerio de Turismo, las condiciones y requisitos que demuestren su capacidad y calidad técnica, operativa, financiera, de procedencia de capital y de seguridad, así como los títulos o requisitos de idoneidad técnica o profesional correspondientes, de conformidad con la reglamentación que para efecto expida dicho Ministerio, para su inscripción en el Registro de Turismo.
- h.** Ajustar sus pautas de publicidad a los servicios ofrecidos, en especial en materia de precios, calidad y cobertura del servicio.
- i.** Prestar sus servicios cumpliendo con las condiciones de prestación pactadas.
- j.** Cuidar el buen funcionamiento y mantenimiento de todas sus instalaciones, así como la idoneidad profesional y técnicas del personal, asegurando la calidad en la prestación del servicio.
- k.** Disponer de lo necesario para que los inmuebles, edificaciones y servicios turísticos incluyan las especificaciones que permitan la accesibilidad a toda persona de cualquier condición.
- l.** Informar al turista acerca de las normas de conducta que debe observar para la preservación del patrimonio humano, natural y cultural, así como del medio ambiente.
- m.** Mantener en un lugar visible y disponible a los turistas o usuarios turísticos, un directorio de los servicios de emergencia, apoyo y asistencia; y, anunciar visiblemente en los lugares de acceso al establecimiento la dirección, teléfono o

correo electrónico, tanto del responsable del establecimiento, como de la autoridad competente, ante la que puede presentarse sus quejas, de conformidad con lo establecido por la presente ley y demás disposiciones aplicables.

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

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

4.2 Constitución Legal de un Sitio de Alojamiento

Son el conjunto de reglamentos, disposiciones, leyes, y demás normas emitidas por las autoridades competentes.

TRÁMITES A EFECTUAR PARA LA OPERACIÓN HOTELERA

Al constituir una empresa como Persona Natural, Se debe partir que una Persona Natural es una persona humana que ejerce derechos y cumple obligaciones a título personal.

Lo que implica que la persona asume la responsabilidad y garantiza con todo el patrimonio que posea (los bienes que estén a su nombre), las deudas u obligaciones que pueda contraer la empresa.

Si, por ejemplo, la empresa quiebra y es obligada a pagar alguna deuda, la persona deberá hacerse responsable por ella a título personal y, en caso de no pagarla, sus bienes personales podrían ser embargados.

Ventajas Persona Natural

- La constitución de la empresa es sencilla y rápida, no presenta mayores trámites, la documentación requerida es mínima.
- La constitución de la empresa no requiere de mucha inversión, no hay necesidad de hacer mayores pagos legales.
- No se les exige llevar y presentar tantos documentos contables.
- Si la empresa no obtiene los resultados esperados, el giro del negocio puede ser replanteado sin ningún inconveniente.

- Las empresas constituidas bajo la forma de persona natural pueden ser liquidadas o vendidas fácilmente.
- La propiedad, el control y la administración recae en una sola persona.
- Se puede ampliar o reducir el patrimonio de la empresa sin ninguna restricción.
- Pueden acogerse a regímenes más favorables para el pago de impuestos.

Desventajas Persona Natural

- Tiene responsabilidad ilimitada, es decir, el dueño asume de forma ilimitada toda la responsabilidad por las deudas u obligaciones que pueda contraer la empresa, lo que significa que deberá garantizar dichas deudas u obligaciones con su patrimonio o bienes personales.
- Capital limitado solo a lo que pueda aportar el dueño.
- Presenta menos posibilidades de acceder a créditos financieros (los bancos o entidades financieras suelen mostrar poca disposición a conceder préstamos a Personas Naturales).
- Falta de continuidad en caso de incapacidad del dueño.

Para su constitución y futura operación se exigen los siguientes requisitos:

1. Identificar a la empresa con un nombre, el mismo que será aprobado por la Superintendencia de Compañías en base a un certificado emitido por el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI).

2. Con ello se procede a notarizar la Escritura de Constitución de la Compañía que debe estar constituida principalmente por:

Comparecientes.

Estatutos (Denominación, objeto, domicilio, plazo, capital, plazo para el pago del capital suscrito no pagado, título de aportaciones, junta General)

3. Apertura de la cuenta de integración del capital.

4. Afiliación a la Cámara Provincial de Turismo (CAPTUR), como lo disponen los artículos 4 y 25 de la Ley de Cámaras Provinciales de Turismo y su Federación Nacional publicada en el R.O. 689 del 5 de mayo de 1.995

5. Inscripción en el Registro Mercantil, donde se registra a la personería jurídica con su respectivo representante legal.

OBTENCIÓN DE LA PATENTE MUNICIPAL.

1. Requisitos para Contribuyentes nuevos:

- ✓ Para personas naturales no obligadas a llevar contabilidad, Formulario de
- ✓ Declaración de Patente (descargar de la página web www.quito.gob.ec), en el caso de personas jurídicas deben adquirir el formulario únicamente en las administraciones zonales.
- ✓ Copia de la cédula de identidad y certificado de votación de la última elección.
- ✓ En caso de Persona Jurídica, copia del nombramiento vigente del representante legal.
- ✓ Copia del RUC en el caso que lo posea.
- ✓ Acuerdo de responsabilidad de uso de medios electrónicos.

- ✓ Correo electrónico personal del contribuyente o representante legal en el caso de ser persona jurídica.
- 2. Generada y obtenida la clave en las administraciones zonales, el administrado deberá ingresar a la página web www.quito.gob.ec, en la parte superior derecha de la pantalla seleccionamos la pestaña de herramientas en línea y escogemos la opción declaración de patente y 1.5 x 1000 en activos totales.
- 3. Se realizaran los pasos que indica el sistema para la declaración de la patente municipal.

OBTENCIÓN DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES (RUC)

Para su obtención se exigen los siguientes requisitos:

1. Copia del Estatuto de la compañía con la certificación de la inscripción correspondiente a la Superintendencia de Compañías.
2. Copia del representante legal debidamente inscrito en el Registro Mercantil.
3. Copia de la cédula de identidad y certificado de votación del representante legal.
4. Copia de un documento que certifique la dirección de la compañía.

Para la obtención del RUC para personas naturales se exigen los siguientes requisitos:

1. Copia de la cédula de identidad y certificado de votación del representante legal.
2. Una planilla de un servicio básico (agua, luz o teléfono).

REGISTRO EN EL MINISTERIO DE TURISMO

Para su obtención se exigen los siguientes requisitos:

1. Copia certificada de la Escritura de Constitución de la Compañía.
2. Nombramiento del representante legal inscrito en el Registro Mercantil.
3. Copia del R.U.C.
4. Certificado de votación.
5. Copia del título de propiedad del establecimiento, registrado en el Juzgado de Inquilinato.
6. Lista de precios de los servicios ofertados (original y copia).

LICENCIA ÚNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO

Para su obtención se exige la copia del certificado de la afiliación a la Cámara de Turismo (CAPTUR).

PERMISO DE FUNCIONAMIENTO SANITARIO DEL MINISTERIO DE SALUD

Para su obtención se exigen los siguientes requisitos:

1. Solicitud valorada.
2. Planilla de inspección
3. Certificado de la categoría del establecimiento.
4. Carnés de salud ocupacionales (original y copia).

5. Copia de cédula del propietario.
6. Copia del R.U.C.
7. Permiso otorgado por el Cuerpo de Bomberos

OTROS REQUISITOS

1. Número patronal.
2. Permiso Intendencia.
3. Inscripción AHOTEC.
4. Contribución SAYCE.

Art. 55.- Recepción y conserjería.- La recepción y la conserjería constituirán el centro de relación con los clientes para efectos administrativos, de asistencia y de información.

Salvo que sean asumidas por otros departamentos, corresponde a la recepción, aparte de otras funciones, atender las reservas de alojamiento, formalizar el hospedaje, recibir a los clientes, cerciorarse de su identidad exigiéndoles la presentación de los correspondientes documentos, inscribirlos en la tarjeta de registro, asignarles habitación, atender las reclamaciones, expedir facturas y percibir el importe de las mismas.

Igualmente serán funciones de la recepción y de la conserjería, de haber esta última, custodiar las llaves de las habitaciones, recibir, guardar y entregar a los huéspedes la correspondencia así como los avisos o mensajes que reciban, cuidar de la recepción y entrega de equipajes y cumplir, en lo posible, los encargos de los clientes. Estará a cargo del Conserje de noche el servicio de despertador, cuando no exista servicio nocturno de telefonista.

Art. 56.- Servicio de pisos.- El servicio de pisos cuidará de las habitaciones de modo que estén preparadas y limpias en el momento de ser ocupadas por los huéspedes.

Art. 57.- Servicio de comedor.- La prestación del servicio de comedor tendrá lugar dentro del horario señalado por la administración del alojamiento, que en todo caso comprenderá un período mínimo de dos horas para el desayuno, dos para el almuerzo y dos para la merienda.

Se cuidará especialmente que, en la preparación de los platos, se utilicen alimentos e ingredientes en perfecto estado de conservación, así como el que su presentación sea adecuada, según la categoría del establecimiento.

Los desayunos podrán ser servidos en el comedor, cafetería u otro lugar adecuado, o en las habitaciones.

Art. 58.- Servicio telefónico.- El personal encargado del servicio telefónico, cuidará de anotar las llamadas que reciban los huéspedes y ponerlas en su conocimiento a la brevedad posible, directamente o a través de recepción o de conserjería, de haberla.

El personal mencionado llevará el control de las conferencias locales, interprovinciales y al exterior que efectúen los clientes, expidiendo al término de cada una de ellas comprobante de su duración y el valor de las mismas.

Art. 60.- Servicio de lavandería y. planchado.- El servicio de lavandería y planchado podrá ser concertado con una empresa especializada, siendo en todo caso el alojamiento el responsable de la correcta prestación del mismo y especialmente de que la ropa sea devuelta a los clientes en el plazo máximo de cuarenta y ocho horas o de veinticuatro en el caso de servicio urgente.

Art. 61.- Asistencia médica y botiquín.- En todos los establecimientos de alojamiento existirá un botiquín de primeros auxilios y se deberá disponer de asistencia médica, en caso de emergencia, para facilitarla a los clientes. El servicio de asistencia médica será con cargo a los clientes.

Art. 62.- Personal uniformado.- Todo el personal de servicio de las distintas dependencias vestirá uniforme de acuerdo con el servicio que preste y según los usos

y costumbres en la industria hotelera. Se distinguirán por su correcta presentación y se esmerarán en atender a la clientela con la máxima amabilidad y cortesía.

De manera especial, el personal encargado de la preparación y elaboración de las comidas cuidará de la limpieza de su atuendo y deberá vestir el uniforme tradicional, debiendo además portar todos los documentos exigidos por las autoridades de salud y otros organismos competentes.

Art. 63.- Protección contra incendios.- Existirá un sistema de protección contra incendios adecuado a la estructura y capacidad del alojamiento, mediante la instalación de los correspondientes dispositivos o extinguidores, en todas las dependencias generales y plantas del establecimiento, debiendo en todo caso observarse las normas establecidas por el Cuerpo de Bomberos.

El personal deberá estar instruido sobre el manejo de los citados dispositivos y de las demás medidas que han de adoptarse en caso de siniestro, debiendo realizarse periódicamente pruebas de eficiencia con dicho personal.

Art. 64.- Condiciones de higiene.- Todas las dependencias e instalaciones de los alojamientos deberán encontrarse en perfectas condiciones de higiene y cumplir rigurosamente las normas sobre sanidad dictadas por los organismos competentes.

Los reservorios de agua estarán dotados de registros que faciliten su periódica limpieza, así como de filtros que garanticen su pureza, debiendo estar asegurada en todo caso la potabilidad del agua. En los lugares donde no hubiera el servicio público de agua potable, los alojamientos estarán obligados por lo menos a purificar el agua, advirtiendo a la clientela sobre este particular.

La eliminación de las aguas residuales se hará a través de la red de alcantarillado y, de no existir ésta, mediante un sistema eficaz y rigurosamente ajustado a las normas sanitarias establecidas en la legislación vigente.

Art. 65.- Condiciones de presentación, funcionamiento y limpieza.- Los locales, instalaciones, mobiliario y enseres de los establecimientos de alojamiento se mantendrán en condiciones óptimas de presentación, funcionamiento y limpieza.

Art. 67.- Registro de clientes.- Todos los alojamientos tienen la obligación de llevar diariamente un registro de clientes para lo cual utilizarán una tarjeta de registro cuyas

características serán proporcionadas por el Ministerio de Turismo a solicitud del representante o propietario de los mismos. Igualmente, deberán contar con un libro oficial de reclamaciones, a disposición de los clientes.

Será requisito indispensable que los clientes, antes de ocupar los alojamientos, se inscriban en la tarjeta de registro de entradas y salidas y exhiban para el efecto sus documentos de identidad.

4.3 LEY ORGÁNICA DE DEFENSA AL CONSUMIDOR

Art. 18.- Entrega del bien o prestación.- Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, tarifa, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.

Art. 21.- Facturas.- El proveedor está obligado a entregar al consumidor, factura que documente el negocio realizado, de conformidad con las disposiciones que en esta materia establece el ordenamiento jurídico tributario.

En caso de que al momento de efectuarse la transacción, no se entregue el bien o se preste el servicio, deberá extenderse un comprobante adicional firmado por

las partes, en el que constará el lugar y la fecha en la que se lo hará y las consecuencias del incumplimiento o retardo.

En concordancia con lo previsto en los incisos anteriores, en el caso de prestación de servicios, el comprobante adicional deberá detallar además, los componentes y materiales que se empleen con motivo de la prestación del servicio, el precio por unidad de los mismos y de la mano de obra; así como los términos en que el proveedor se obliga, en los casos en que el uso práctico lo permita.

Art. 27.- Servicios profesionales.- Es deber del proveedor de servicios profesionales, atender a sus clientes con calidad y sometimiento estricto a la ética profesional, la ley de su profesión y otras conexas.

En lo relativo al cobro de honorarios, el proveedor deberá informar a su cliente, desde el inicio de su gestión, el monto o parámetros en los que se regirá para fijarlos dentro del marco legal vigente en la materia y guardando la equidad con el servicio prestado.

CAPÍTULO V

Marco Conceptual

1. **AHOTEC:** Asociación Hotelera Nacional del Ecuador.
2. **Ama de llaves:** persona responsable del arreglo y limpieza de las habitaciones.
3. **Amenities:** Accesorios de aseo colocados en las habitaciones de un sitio de alojamiento. Ejemplo: jabón, shampoo, crema de manos, kit dental, kit de afeitarse, kit de primeros auxilios, lustra calzado, calzador, costurero, gorro de baño, etc.
4. **Apart- hotel:** Conjunto de departamentos, que cuentan con una pequeña sala, comedor, cocina, baño y dormitorio, tiene los mismos servicios que ofrece un hotel.
5. **Áreas públicas:** son aquellas que se encuentran dentro o fuera del hotel como: pasillos, escaleras, etc.
6. **Back office:** conforma los departamentos de reservas, call center, y departamentos administrativos, no tienen contacto directo con los huéspedes.
7. **Bellboy:** Botones
8. **Bitácora:** Cuaderno de novedades.
9. **Black out:** cortina pesada.
10. **Business Center:** Centro de Negocios. Sector del hotel que brinda servicios de envío y recepción de faxes, alquiler de computadoras, impresoras, etc.
11. **Cadena Hotelera:** Integración de varios hoteles de organización semejante.
12. **Cama Queen:** Cama de dos Plazas

13. **Cama Twin:** Cama de Plaza y media
14. **Canje:** Intercambio de servicios hotelero por publicidad
15. **Check In:** Ingreso del huésped al hotel
16. **Check list:** lista de actividades a realizar
17. **Check Out:** Salida del huésped del Hotel.
18. **CAPTUR:** Cámara de Turismo de Pichincha.
19. **Consumidor:** Que compra y consume productos elaborados.
20. **Excursionista:** También llamado "visitante de día", es aquel visitante que no pernocta en el país visitado.
21. **Folio:** Cuenta del huésped. Listado informativo que reúne los cargos del huésped durante su estadía.
22. **Front Office:** son los departamentos del hotel que están en contacto con los clientes, incluyendo la comercialización, las ventas, y los departamentos de servicios.
23. **Gastronomía:** Conjunto de conocimientos y actividades relacionados con la comida, concebida casi como un arte.
24. **Hotel:** todo establecimiento que de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas.
25. **Huésped:** Persona alojada en casa ajena, en un hospedaje o pensión.
26. **Inn:** dentro
27. **In House:** Huésped en casa
28. **Laundry:** Lavandería
29. **Leasure:** Ocio, personas que viajan por vacacionar

30. **Lencería:** Ropa blanca de un hotel.
31. **Lino:** Bodega que se utiliza para almacenar la lencería
32. **Lost and found:** objetos olvidados.
33. **Maître:** Jefe de comedor y encargado de dirigir a los meseros en un restaurante.
34. **No Show:** Habitación reservada, pagada pero no se registra
35. **Outlets:** Punto de venta
36. **Overbooking:** Sobreventa
37. **Pax:** Abreviatura empleada para pasajero, cliente, o huésped.
38. **Planta Hotelera:** conjunto de hoteles disponibles en una zona.
39. **Print Out:** Emisión de un borrador de la factura de la cuenta final del huésped antes de su salida
40. **Proveedor:** Persona o empresa que abastece de algunos artículos necesarios
41. **Rack:** Tarifa más alta, publicada, comisionable.
42. **Revenue:** Ingreso de Dinero
43. **Room Service:** Servicio a la habitación.
44. **Safe:** Caja de Seguridad
45. **Spa:** Lugar de relajación.
46. **Stock:** productos en reserva:
47. **Target:** Mercado meta
48. **Tarifa:** Precio fijo estipulado oficialmente por un servicio.
49. **Turista:** Persona que permanece una noche por lo menos en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado.
50. **Wake up Call:** Llamada para despertar

2.3 HIPÓTESIS.

La utilización de procedimientos estandarizados y la aplicación de los procesos de gestión organizacional en el área de habitaciones del Hotel Dan Internacional, permitirá contar con un establecimiento competitivo en la industria de la hospitalidad.

Hipótesis Nula:

La utilización de procedimientos estandarizados y la ocupación de procesos de gestión organizacional en el área de habitaciones del Hotel Dan Internacional, no influye para contar con un establecimiento competitivo en la industria de la hospitalidad.

TERCERA PARTE - METODOLOGÍA

3.5 Tipo y diseño de la investigación

La presente investigación es descriptiva porque mediante este tipo de investigación se conocerá las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades que se realicen en el Área de Habitaciones del Hotel Dan Internacional, los objetos, procesos y lo más importante al personal que labora dentro de estas áreas. La investigación es de campo porque se buscará la información en el área de habitaciones con fuentes primarias, es decir con los empleados que laboran dentro de estas áreas.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para la investigación que se realizará en el área de habitaciones del Hotel Dan Internacional se utilizará diferentes herramientas como: la encuesta, ya que permite obtener información cuantificable y de fácil manejo (ver apéndice N°2)

En segundo lugar se utilizará la técnica de la entrevista, donde se conocerá opiniones de gran importancia para realizar la propuesta de mejoramiento de los procesos de gestión organizacional mencionada anteriormente. (Ver apéndice N°3)

Se manejará fichas de observación, con el fin de facilitar el trabajo de campo que se efectuará en el Hotel Dan Internacional. (Ver apéndice N°4)

3.6 Población y muestra

La naturaleza de esta investigación supone a la elección de la población total del área de habitaciones, es decir a la totalidad de los empleados que conforman esta área departamental.

Dentro de la población se encuentran supervisores y empleados del área mencionada para el estudio. Cabe recalcar que la totalidad de personas que conforman estos departamentos son de 14 personas

3.7 Instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos se realizará utilizando:

Las encuestas, que se aplicarán a los empleados del Hotel Dan Internacional del área de habitaciones, constarán aproximadamente de 10 preguntas (abiertas y cerradas), las mismas que estarán relacionadas con los procesos de gestión organizacional y con la propuesta de mejoramiento de los mismos. Y una encuesta dirigida a los huéspedes del Hotel Dan Internacional, enfocada a conocer su grado de satisfacción de los servicios que se ofrecen y sus sugerencias.

La ficha de observación, facilitará el registro de la información obtenida mediante el trabajo de campo que se realizará en el Hotel Dan Internacional.

Además de textos que contengan información relevante y relacionada con la investigación e internet.

3.8 Descripción del trabajo de campo

El trabajo de campo que se realizó en el Hotel Dan Internacional, permitió un análisis de los procesos que manejan en el área de habitaciones, sus fortalezas, debilidades y desenvolvimiento en el mercado por más de 30 años. Además de poder realizar un diagnóstico, donde se muestre los errores que se han cometido por varios años y no han dejado cumplir al cien por ciento las metas planteadas por el hotel.

Para este trabajo se utilizó fichas de observación, las cuales fueron de gran ayuda para recolectar la información necesaria para elaborar el marco teórico de este proyecto. Se trabajó con los 14 empleados del área antes indicada, ya que serán los beneficiados con esta investigación y la propuesta de mejoramiento de los procesos de gestión organizacional dentro de área de habitaciones del Hotel Dan Internacional.

CUARTA PARTE - PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

4.5 Presentación gráfica de los resultados.

Gráfico No. 15: Resumen del Capítulo I: La Hotelería y los Sitios de Alojamiento de Segunda Categoría

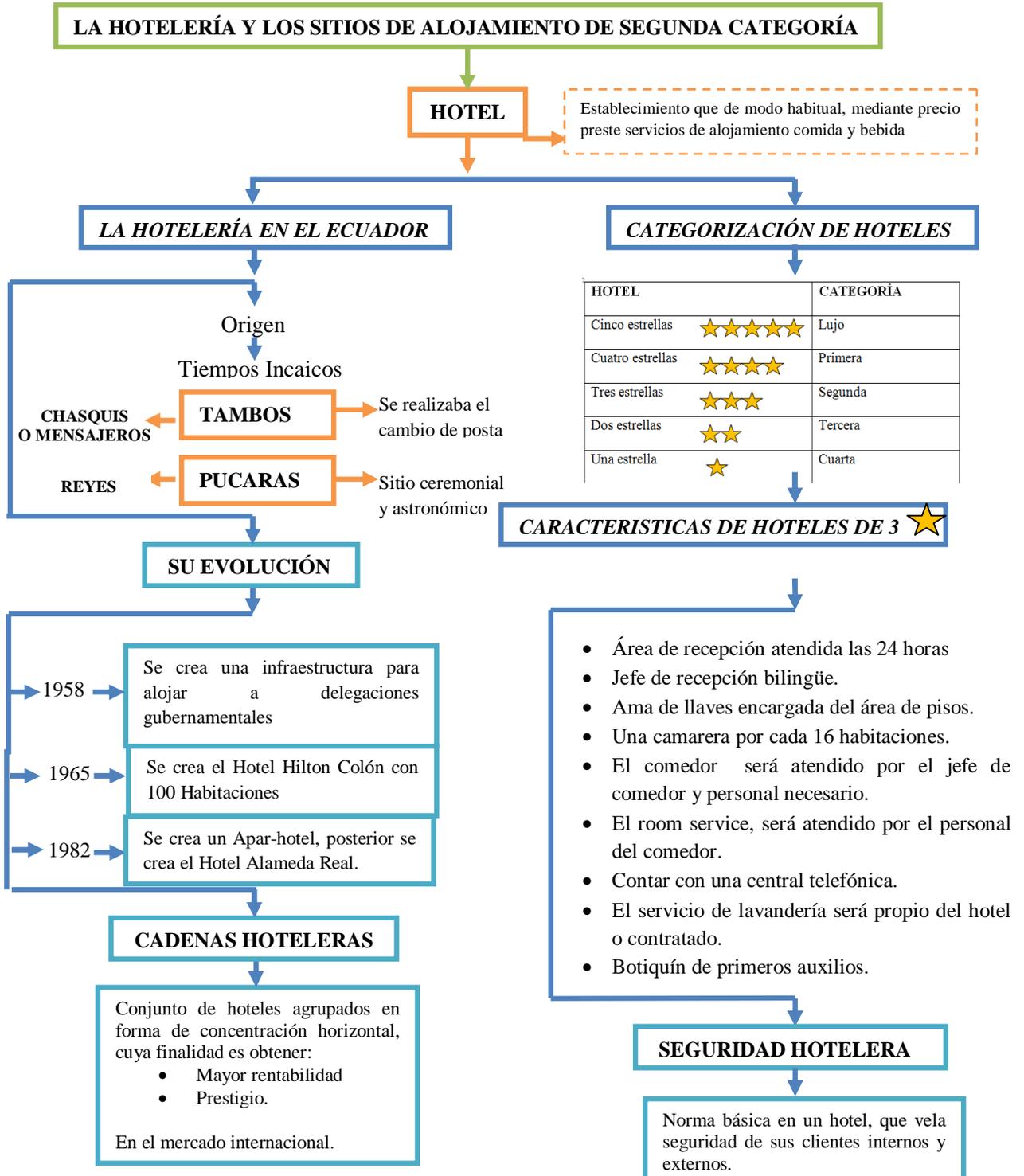
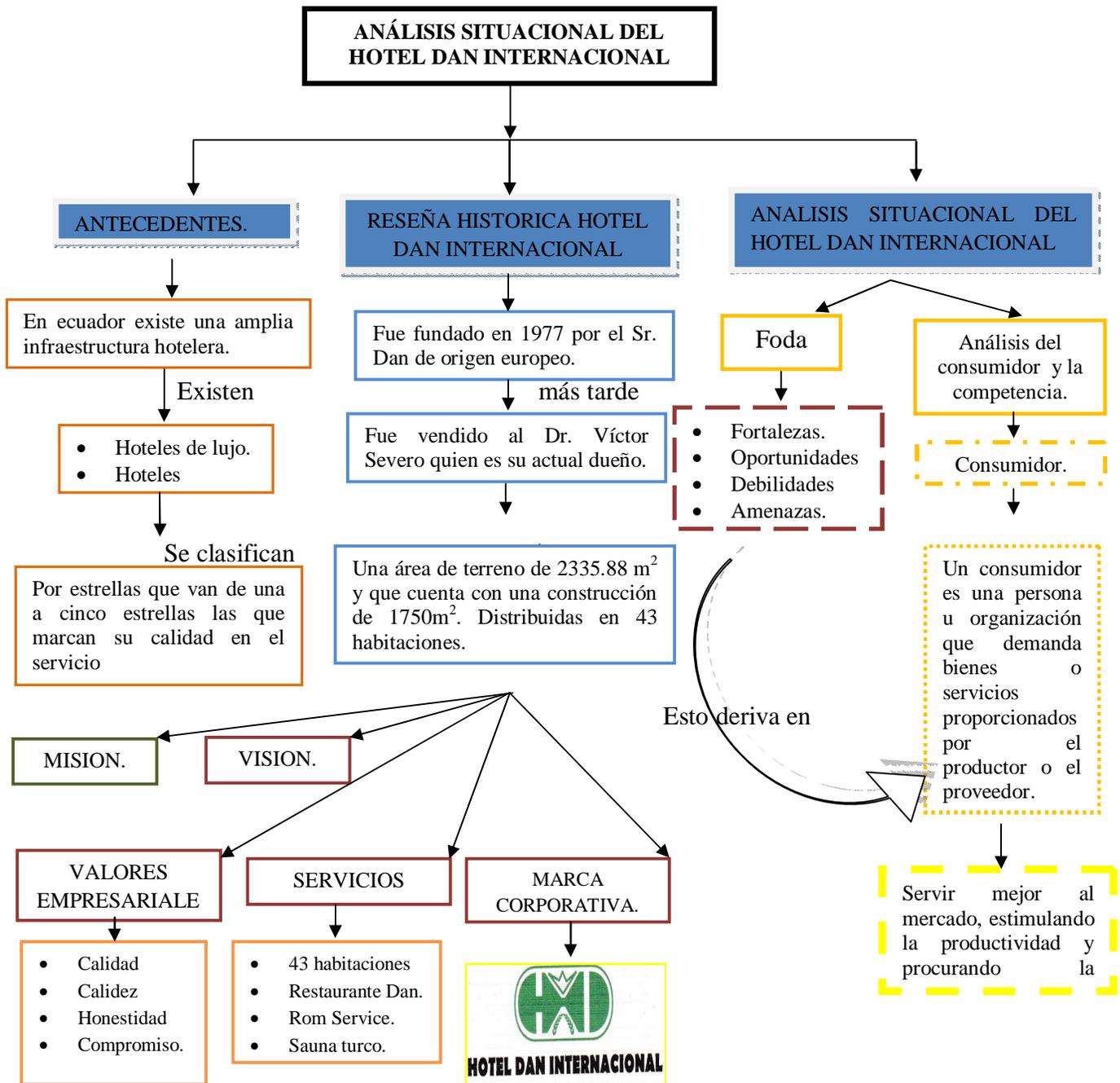
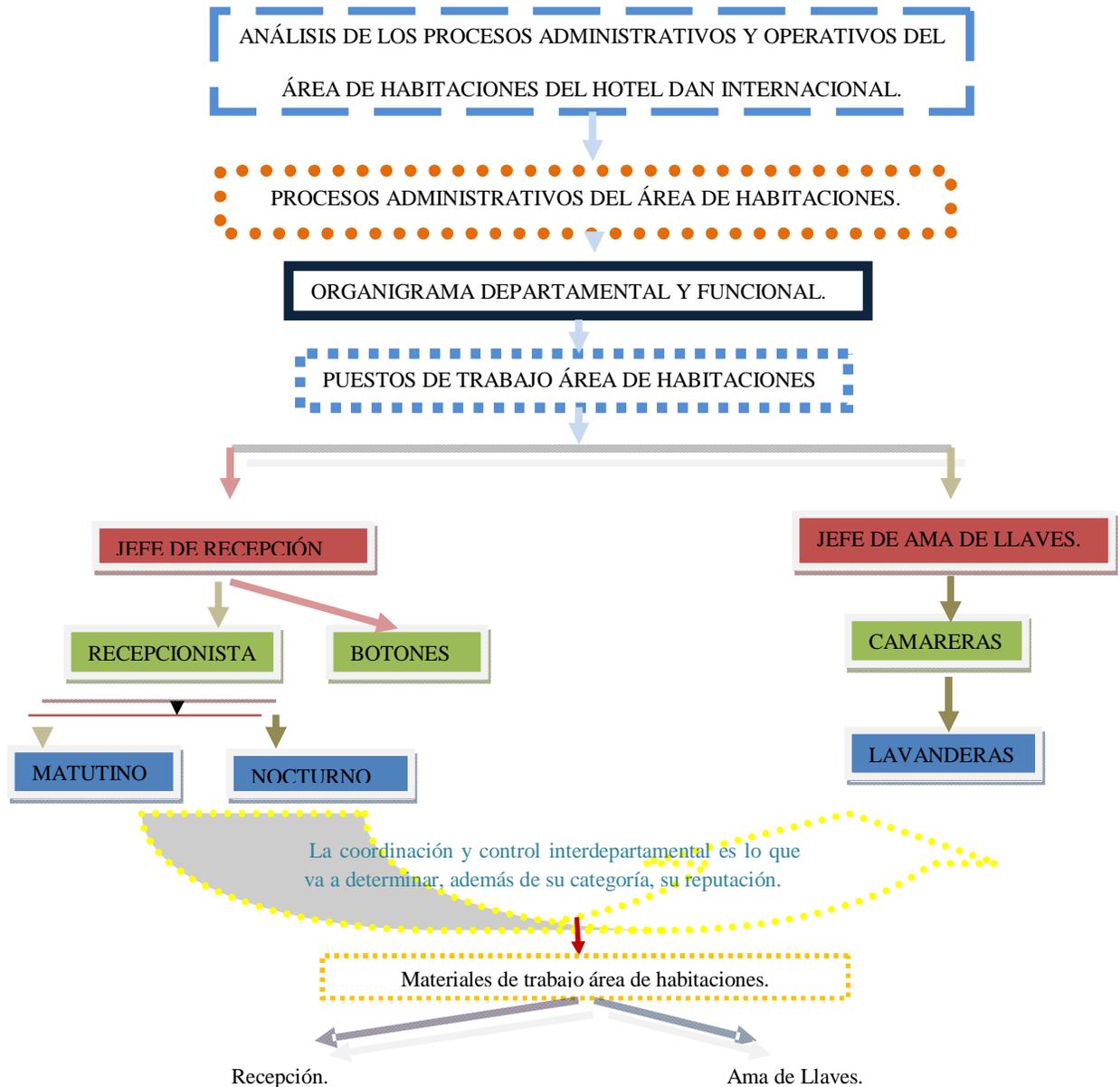


Gráfico No. 16: Resumen del Capítulo II: Análisis Situacional del Hotel Dan Internacional



Fuente: Capítulo II, Marco Teórico.
Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

Gráfico No. 17: Resumen del Capítulo III: Análisis de los procesos administrativos y operativos en el área de habitaciones del Hotel Dan Internacional.



Equipo Y Muebles de Trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Computador • Central Telefónica • Data fast. • Rack Numérico • Teléfonos • Fax • Front desk • Mueble para llaves 	Suministros de Oficina <ul style="list-style-type: none"> • Resmas de papel. • Esferográficos. • Facturas. • Hoja de Control de Reservas • Formatos: de toma de reserva, de modificación, cancelación y confirmación de reservas, Hoja de despertar, vales, mensajes • Chart de Ocupación 	Equipos de Trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Lavadoras. • Secadoras • Planchas industriales 	Herramientas de Limpieza <ul style="list-style-type: none"> • Cepillos • Lavandería de piedra. 	Productos de limpieza <ul style="list-style-type: none"> • Detergentes. • Jabón • Desinfectantes. • Quita manchas. • Blanqueadores.
		Equipos de Trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Lavadoras. • Secadoras • Planchas industriales 	Herramientas de Limpieza <ul style="list-style-type: none"> • Cepillos • Lavandería de piedra. 	Productos de limpieza <ul style="list-style-type: none"> • Detergentes. • Jabón • Desinfectantes. • Quita manchas. • Blanqueadores.

Fuente: Capítulo III, Marco Teórico.

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

4.6 Análisis e interpretación de resultados.

Los datos serán procesados mediante cuadros y gráficos estadísticos elaborados en el programa Microsoft Excel, los mismos que servirán de base para el análisis de los resultados alcanzados en la investigación. Una vez realizadas las encuestas se procede a tabular las preguntas para analizar los resultados:

Encuestas aplicadas al personal del área de habitaciones del Hotel Dan Internacional.

PREGUNTA N ° 1 ¿Cuál es el tiempo de servicio dentro del Hotel Dan Internacional?

Tabla N°9: Tiempo de servicio en el Hotel Dan Internacional.

TIEMPO	# PAX	PORCENTAJE
Menos de 1 año	1	7,14
1 a 5 años	3	21,43
5 a 10 años	3	21,43
Mas de 10 años	7	50,00
TOTAL:	14	100,00



Fuente: Empleados del Hotel Dan Internacional
Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

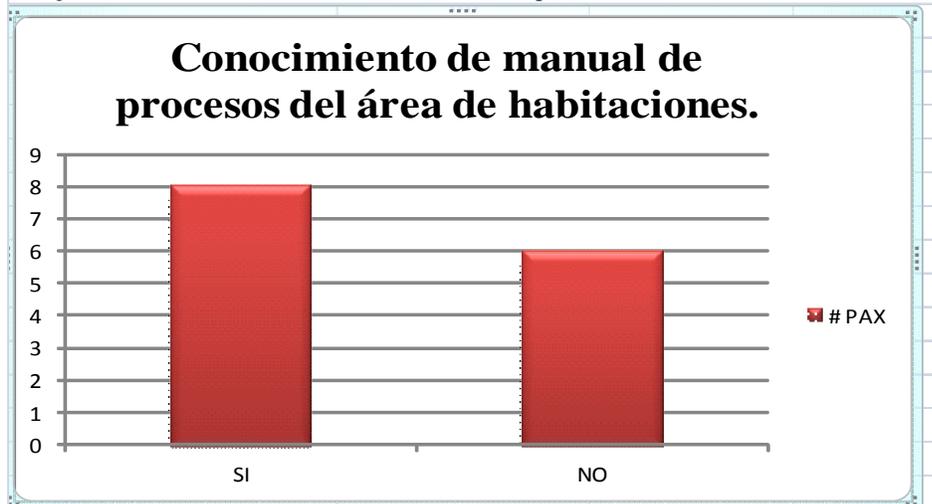
El 50% nos indica que dentro del hotel existe un grupo de personas con más diez años de experiencia, laborando dentro del mismo. Esta es la razón por la cual, el Hotel Dan Internacional se ha mantenido en el mercado, cabe aclarar que no se puede contar solo con la experiencia de los empleados del Hotel y no se puede manejar de forma empírica los procesos como se los han venido manejando, por lo cual es necesario implementar un manual de procesos organizacionales y administrativos en el área de habitaciones para conseguir el mejor desempeño de los trabajadores y satisfacer cada una de las necesidades de los huéspedes que se alojan en el mismo.

PREGUNTA N ° 2 ¿Conoce usted el manual de procesos de su puesto de trabajo?

Tabla N°10: Conocimiento de manual de procesos del área de habitaciones.

	# PAX	PORCENTAJE
SI	8	57,14
NO	6	42,86
TOTAL:	14	100,00

Gráfico N°19: Conocimiento de manual de procesos del área de habitaciones.



Fuente: Empleados del Hotel Dan Internacional.
Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

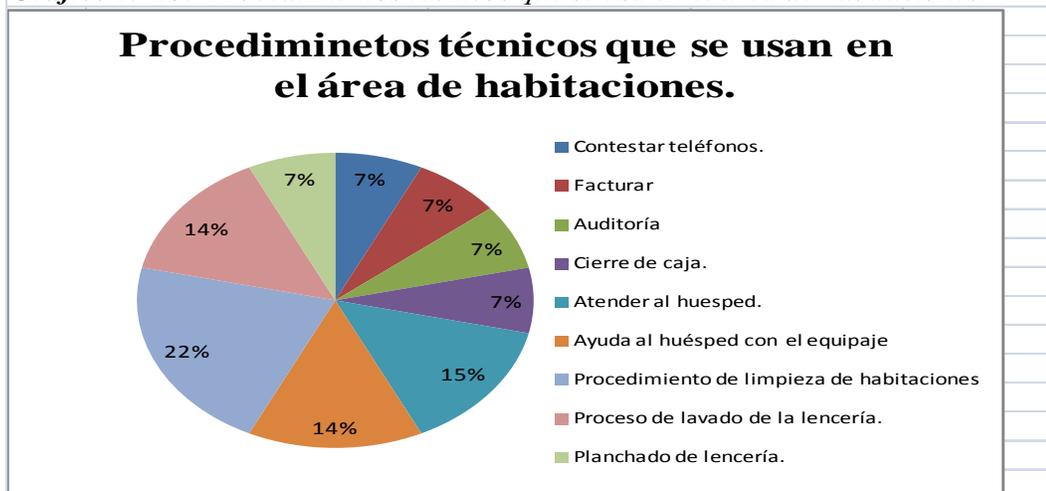
El 57% del personal del área de habitaciones del Hotel Dan Internacional encuestado, afirma que conoce el manual de procesos de su puesto de trabajo, y el 43% del mismo personal niega conocer dicho manual. De los resultados obtenidos, se debe aclarar que es indispensable conocer el manual de procesos, pero aún más relevante el poner en práctica cada uno de ellos en el área de habitaciones porque con ello se mejorara la calidad de servicio y la organización tanto de actividades y el desarrollo de las funciones específicas de los empleados del Hotel en sus respectivas áreas de trabajo.

PREGUNTA N° 3: Mencione 3 procedimientos técnicos que usted realice en su actividad laboral diaria.

Tabla N°11: Procedimientos técnicos que se usa en el área de habitaciones.

	PROCEDIMIENTOS	# PAX	PORCENTAJE
RECEPCIÓN	Contestar teléfonos.	1	7,14
	Facturar	1	7,14
	Auditoría	1	7,14
	Cierre de caja.	1	7,14
	Atender al huésped.	2	14,29
SERVIDOR	Ayuda al huésped con el equipaje	2	14,29
AMAS DE LLAVES	Procedimiento de limpieza de habitaciones	3	21,43
	Proceso de lavado de la lencería.	2	14,29
	Planchado de lencería.	1	7,14
	TOTAL	14	100,00

Grafico N°20: Procedimientos técnicos que se usa en el área de habitaciones.



Fuente: Empleados del Hotel Dan Internacional.
Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

PREGUNTA N ° 4: ¿Se siente capacitado para atender los diversos requerimientos por parte de los clientes?

Tabla N°12 : Conocimiento sobre atención al cliente.

	# PAX	PORCENTAJE
SI	13	92,86
NO	1	7,14
TOTAL:	14	100,00



Fuente: Empleados del Hotel Dan Internacional.
Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

El 90% del personal encuestado en el Hotel Dan Internacional, afirma que se siente capacitado para atender los requerimientos de los clientes y un 10% niega estarlo. Se puede observar que el personal confía en sus conocimientos y en su experiencia para poder dar un servicio de calidad a las personas que se alojan en el Hotel Dan Internacional, por lo cual se debería realizar capacitaciones para mejorar la confianza en los conocimientos del personal del área de habitaciones, para afianzar los conocimientos obtenidos en el diario vivir y poderlos potenciarlos y convertirse en personas competentes para el desarrollo de cada una de sus actividades laborales.

PREGUNTA N ° 5: Pensando en las actividades que usted desarrolla, ¿Cree usted qué es necesario la implementación de nuevos procesos administrativos y operacionales para su realidad laboral?

Tabla N°13: Implementación de nuevos procesos de gestión organizacional.

	# PAX	PORCENTAJE
SI	8	57,14
NO	6	42,86
TOTAL:	14	100,00

Grafico N°22: Implementación de nuevos procesos de gestión organizacional.



Fuente: Empleados del Hotel Dan Internacional.

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

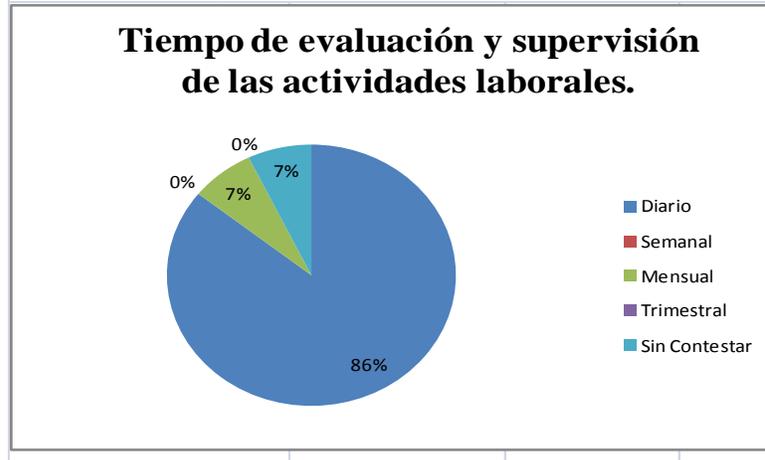
El 57% del personal encuestado en el Hotel Dan Internacional, cree que es necesaria la implementación de un manual de nuevos procesos administrativos y operacionales para el desarrollo de sus labores diarias, porque ayudará y facilitará su trabajo diario, además permitirá que, con la aplicación de estos procesos se consigan eficientemente los objetivos empresariales del hotel. El 43% cree que no es necesaria su implementación, puesto que el hotel tiene una gran demanda y los procedimientos que han venido manejando han sido suficientes.

PREGUNTA N ° 6: ¿Cada cuánto tiempo se lleva a cabo la supervisión y evaluación de las actividades laborales que usted realiza?

Tabla N°14: Tiempo de evaluación y supervisión de las actividades laborales.

TIEMPO		PORCENTAJE
Diario	12	85,71
Semanal	0	0,00
Mensual	1	7,14
Trimestral	0	0,00
Sin Contestar	1	7,14
TOTAL:	14	100,00

Grafico N°23: Tiempo de evaluación y supervisión de las actividades laborales



Fuente: Empleados del Hotel Dan Internacional.

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

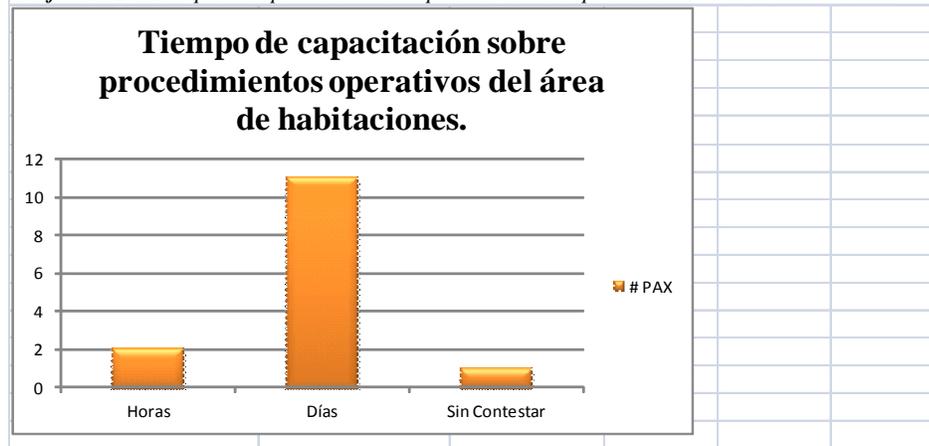
El 79% del personal encuestado, es supervisado y evaluado en sus actividades laborales diariamente, un 14% semanal y un 7% mensual. Por parte del recepcionista y ocasionalmente por el dueño del hotel de una forma visual.

PREGUNTA N ° 7: ¿Cuánto tiempo duro su capacitación de inducción sobre los procedimientos operativos a desarrollar en su área de trabajo y en dónde la recibió?

Tabla N°15 Tiempo de capacitación sobre procedimientos operativos del área de habitaciones.

TIEMPO	# PAX	PORCENTAJE
Horas	2	14,29
Días	11	78,57
Sin Contestar	1	7,14
TOTAL:	14	100,00

Grafico N°24: Tiempo de capacitación sobre procedimientos operativos del área de habitaciones.

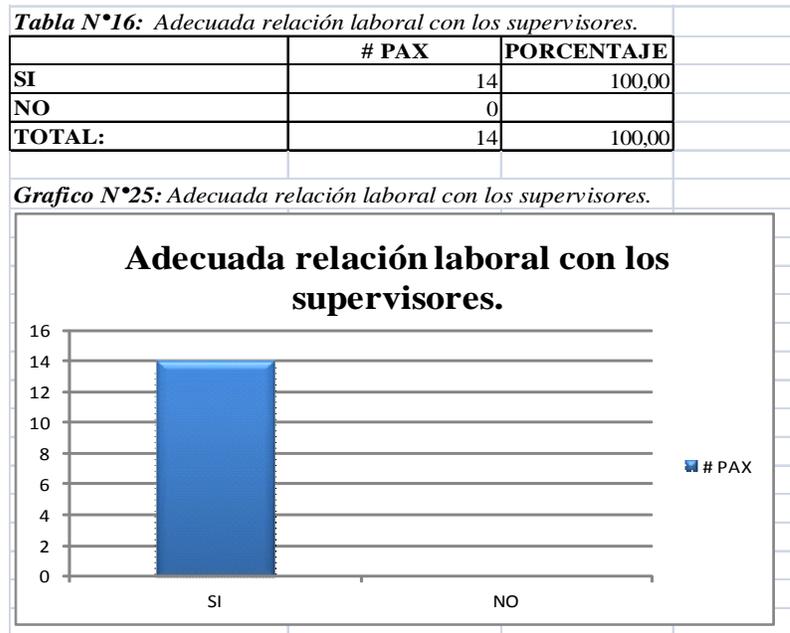


Fuente: Empleados del Hotel Dan Internacional.
Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

El 71% indica que la capacitación al personal que ingresa a laborar en el Hotel Dan Internacional duro días, entre 2 a 5 días, dependiendo de la función que vaya a desempeñar; y un 29% indica que su capacitación duro horas, entre 5 a 10 horas. De lo obtenido en estos resultados, se tendría que tener un modelo estándar de capacitación de las funciones básicas y necesarias para el adecuado desarrollo de las actividades dentro de su área, lo cual volverá al personal más proactivo y mejorara la calidad de sus servicios y se obtendrá un mejor desarrollo de las funciones propias del área de habitaciones. Algunas de las capacitaciones al personal las recibían fuera del horario de trabajo, y por sus propios medios por lo que se sugiere la implementación

de un plan de procesos organizacionales y administrativos en el cual se incluya la metodología más idónea para la capacitación del personal que formara parte del grupo de trabajo del Hotel Dan Internacional.

PREGUNTA N ° 8: ¿Tiene una adecuada relación laboral con sus superiores?



Fuente: Empleados del Hotel Dan Internacional.
Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

El 100% del personal encuestado afirma que tiene una buena relación con sus superiores.

Se debe tener buenas relaciones personales ya que no sólo queda reducido a su ámbito privado sino también, al trabajo. Por ello, conviene tejer una red de relaciones laborales gratificantes, lo cual permitirá un buen desarrollo en el trabajo y en las relaciones interpersonales del personal del Hotel Dan Internacional.

PREGUNTA N ° 9: ¿Cuándo realiza un buen trabajo, lo motivan?

Tabla N°17: Motivación laboral.

	# PAX	PORCENTAJE
SI	0	0,00
NO	14	100,00
TOTAL:	14	100,00

Grafico N°26: Motivación laboral.



Fuente: Empleados del Hotel Dan Internacional.
Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

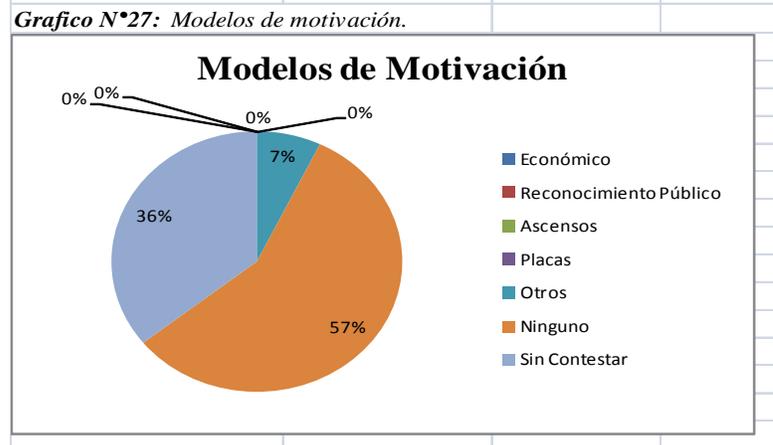
El 100% del personal encuestado, no ha sido motivado por un buen desempeño en su trabajo.

Del análisis se constata que no existe ningún tipo de motivación en el hotel, se podría utilizar la motivación como una herramienta para ayudar a predecir el comportamiento y para influir realmente en el rendimiento del personal del Hotel Dan Internacional, con lo cual se mejorara la calidad de servicio.

PREGUNTA N ° 10: ¿Qué modelos de motivación manejan sus superiores para premiar su desenvolvimiento?

Tabla N°18 : Modelos de motivación.

	# PAX	PORCENTAJE
Económico	0	
Reconocimiento Público	0	
Ascensos	0	
Placas	0	
Otros	1	7,14
Ninguno	8	57,14
Sin Contestar	5	35,71
TOTAL	14	100,00



Fuente: Empleados del Hotel Dan Internacional.
Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

Esta tabla muestra que no se aplica ningún modelo de motivación dentro de la empresa, un 36% de las encuestas aplicadas, no contestaron esta pregunta puesto a que la anterior el 100% de los encuestados negaron que exista algún tipo de motivación.

Encuestas aplicadas a los huéspedes del Hotel Dan Internacional, alojados el día domingo, 24 de febrero del 2013.

Estos datos fueron tomados de 20 habitaciones que se encontraban ocupadas con una población de 60 huéspedes que se hospedaron en el hotel de los cuales se tomó una muestra de 12 personas que accedieron a realizar la encuesta es decir el 20%.

PREGUNTA N ° 1: Indique el motivo de su visita.

Tabla N°19: Motivo de visita.

MOTIVO	# PAX	PORCENTAJE
Negocios	7	58,33
Turismo	5	41,67
TOTAL:	12	100,00

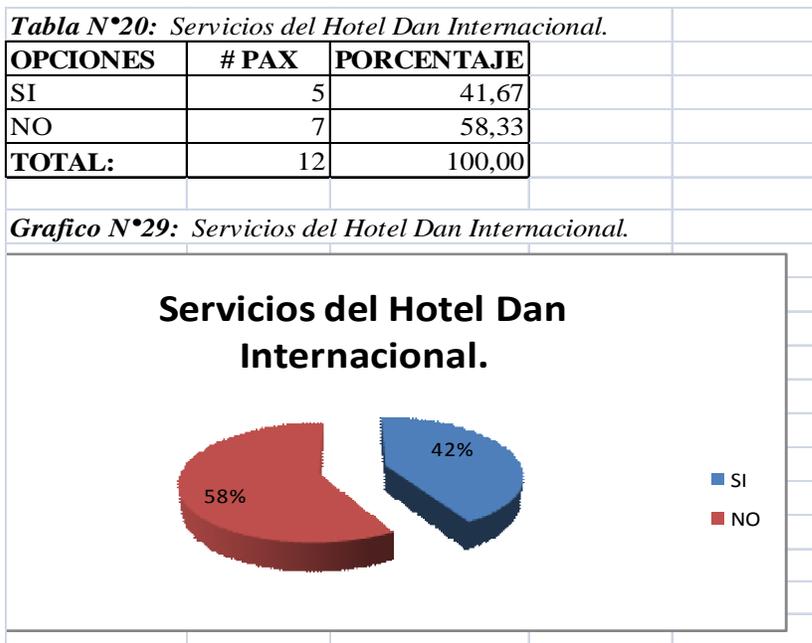


Fuente: Huéspedes del Hotel Dan Internacional.
Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

El 42% de los huéspedes encuestados, visitan el Hotel Dan Internacional por motivo de negocios, puesto que la ubicación del hotel permite acceder a varios servicios que se encuentran en la Zona de la Mariscal. Un 52% de los huéspedes,

visita al hotel por realizar turismo, ya que sus precios son accesibles y además es un punto céntrico de varios atractivos turísticos de la ciudad.

PREGUNTA N ° 2: ¿Los servicios que ofrece el Hotel Dan Internacional, cumplen sus expectativas durante su estadía?



Fuente: Huéspedes del Hotel Dan Internacional.
Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

El 58% de los huéspedes encuestados, dicen que no cumplen sus expectativas, puesto que al hotel le hacen falta servicios necesarios como: WiFi, o transporte, que durante su estadía es muy necesario.

El 42 % de los huéspedes, se encuentran satisfechos con los servicios que ofrece el Hotel dan Internacional.

PREGUNTA N ° 3: ¿Considera usted que el equipo de trabajo del Hotel Dan Internacional se encuentra capacitado para atender sus requerimientos?

Tabla N°21: Capacitación del personal de Hotel Dan Internacional.

OPCIONES	# PAX	PORCENTAJE
SI	5	41,67
NO	7	58,33
TOTAL:	12	100,00

Grafico N°30: Capacitación del personal de Hotel Dan Internacional.



Fuente: Huéspedes del Hotel Dan Internacional.
Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

El 58 % de los huéspedes encuestados, opinan que el personal que trabaja en el Hotel Dan Internacional, no se encuentra capacitado para atenderlos, y denotan falta de carisma al momento de hacerlo.

El 42 % de los huéspedes, consideran que el personal es eficiente y que brindan un servicio muy bueno.

PREGUNTA N ° 4: La atención del personal de recepción del Hotel Dan Internacional es:

Tabla N°22: Atención del personal de recepción del Hotel Dan Internacional

OPCIONES	# PAX	PORCENTAJE
Excelente	1	8,33
Muy Buena	4	33,33
Buena	6	50,00
Regular	1	8,33
Malo	0	0,00
TOTAL:	12	100,00

Grafico N°31 : Atención del personal de recepción del Hotel Dan Internacional



Fuente: Huéspedes del Hotel Dan Internacional.
Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

Un 50% de los huéspedes encuestados, opina que la atención del personal de recepción es buena, es decir que son amables y les ayudan con lo necesario, mas no entregan un valor agrado al servicio que brinda, el cual puede resultar estratégico y obtener huéspedes frecuentes. La atención del personal de recepción se encuentra en márgenes de satisfacción considerables, pero se puede mejorar con motivación al personal, para que los índices de rentabilidad del hotel mejoren considerablemente.

PREGUNTA N ° 5: ¿Considera usted que el personal de recepción sabe trabajar en equipo, bajo presión y siguiendo estándares de calidad en la atención?

Tabla N°23: Entorno de trabajo del personal de recepción.

OPCIONES	# PAX	PORCENTAJE
SI	5	41,67
NO	7	58,33
TOTAL:	12	100,00



Fuente: Huéspedes del Hotel Dan Internacional.
Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

Un 42% de los huéspedes encuestados, consideran que el personal de recepción, se desenvuelve correctamente en el entorno laboral de su área, saben manejar y resolver problemas que se puedan presentar durante du trabajo.

Un 58 % de los huéspedes, opina que no pueden laborar bajo presión, puesto que al hacerlo la calidad de la atención baja y cometen pequeños errores que molestan al huésped. Este es un factor que influye en la calidad de la atención al huésped, ya que con una adecuada capacitación sobre resolución de problemas y atención al cliente, el personal podrá desenvolverse fácilmente en su área.

PREGUNTA N ° 6: Mencione tres cosas que no le gusta en cuanto al servicio que brinda el Hotel Dan Internacional.

Tabla N°24: Desagrado en el servicio del Hotel Dan Internacional.

	# PAX	PORCENTAJE
Tv muy pequeña	1	8,33
Intalaciones antiguas	2	16,67
No existe servicio de Wifi	1	8,33
Parqueadero pequeño	1	8,33
Mala Atención	3	25,00
Pocos amenities	2	16,67
Ninguno	1	8,33
Sin Contestar	1	8,33
TOTAL:	12	100,00

Grafico N°33: Desagrado en el servicio del Hotel Dan Internacional.



Fuente: Huéspedes del Hotel Dan Internacional.
Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

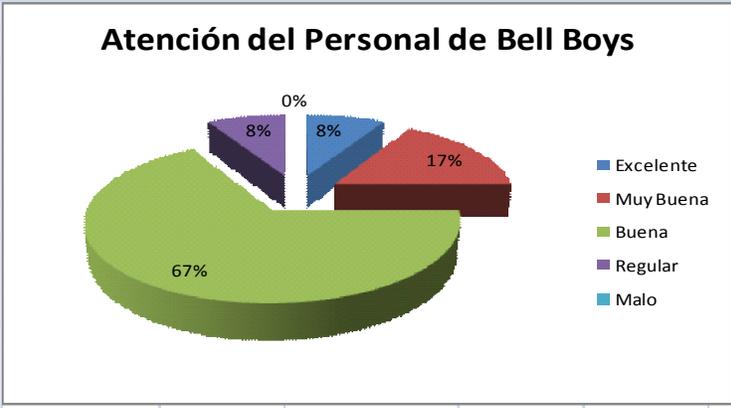
Los puntos más relevantes en cuanto a la insatisfacción de los servicios que ofrece el Hotel Dan Internacional, son en primera instancia la mala atención por parte del personal que labora en el hotel; la infraestructura es otra de las falencias que nota el huésped al momento de su estadía y otro punto importante, la falta de servicio de WiFi.

PREGUNTA N ° 7: ¿Cómo califica la atención del personal de Botones (bellboy) durante su estadía?

Tabla N°25: Atención del Personal de Bell Boys

OPCIONES	# PAX	PORCENTAJE
Excelente	1	8,33
Muy Buena	2	16,67
Buena	8	66,67
Regular	1	8,33
Malo	0	0,00
TOTAL:	12	100,00

Gráfico N°34: Atención del Personal de Bell Boys



Fuente: Huéspedes del Hotel Dan Internacional.
Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

Un 67 % de los huéspedes encuestados, cree que la atención del personal de bellboy es buena, y cumple con las expectativas de su trabajo, un 16% considera muy buena la atención, porque ha existido un pequeño valor agregado al trabajo que realiza.

PREGUNTA N ° 8: Con respecto a las habitaciones ¿Está usted de acuerdo con el mobiliario que se encuentra en cada una de ellas?

Tabla N°26: Mobiliario de habitaciones

OPCIONES	# PAX	PORCENTAJE
SI	3	25,00
NO	9	75,00
TOTAL:	12	100,00

Grafico N°35: Mobiliario de habitaciones.

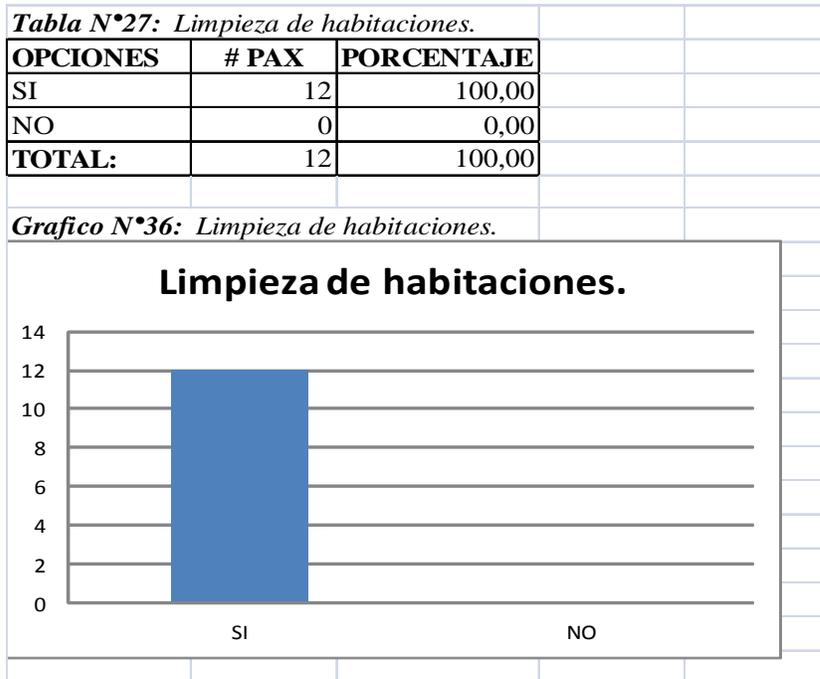


Fuente: Huéspedes del Hotel Dan Internacional.
Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

El 75 % de los huéspedes, piensa que el mobiliario se encuentra muy deteriorado y debe ser remodelado, además de incluir en las habitaciones como una secadora de cabello y dispensador de jabón y shampoo en todas las habitaciones.

Un 25 % de los huéspedes, se encuentran satisfechos con el mobiliario del hotel, ya que manifiestan que es lo necesario para su estadía, y está acorde al precio.

PREGUNTA N ° 9: ¿Cuándo usted llega a su habitación esta se encuentra limpia y organizada?



Fuente: Huéspedes del Hotel Dan Internacional.
Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

El 100% de los huéspedes encuestados, manifiestan que no existe ningún problema en cuanto a la limpieza de las habitaciones del hotel. Existe una gran aceptación por parte de los huéspedes que se alojan aquí en relación a la correcta presentación de las habitaciones en lo que se refiere a su limpieza.

PREGUNTA N ° 10: ¿Qué servicios cree usted que debe implementarse en el Hotel Dan Internacional?

Tabla N°28: Nuevos servicios en el Hotel Dan Internacional.

	# PAX	PORCENTAJE
Bar	1	8,33
Promociones de hospedaje	1	8,33
Guardiana	1	8,33
Servicio de Wifi	4	33,33
Publicidad	2	16,67
Servicios de transporte	1	8,33
Nada	1	8,33
Sin Contestar	1	8,33
TOTAL:	12	100,00

Grafico N°37: Nuevos servicios en el Hotel Dan Internacional.



Fuente: Huéspedes del Hotel Dan Internacional.

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

Los huéspedes encuestados, opinan que se debe implementar servicios como: bar, guardiana, servicio de WiFi, servicio de transporte; además de incrementar la publicidad y realizar promociones de hospedaje.

4.7 Conclusiones.

- Se puede concluir que por muchos años en el Hotel Dan Internacional, se han manejado procesos organizacionales incompletos e insuficientes, de acuerdo al crecimiento de la demanda que tiene el hotel, por lo que se le complica alcanzar los objetivos planteados a corto plazo.
- Se concluye que, el área de habitaciones tiene vital importancia en el producto hotelero, puesto que los ingresos por alquiler de habitación son los más altos y brindan mayor beneficio al hotel, por lo que se debe prestar mayor interés y buscar la mejora continua de los procesos que se manejan.
- La capacitación al personal del área de habitaciones del Hotel Dan Internacional, debe entenderse como la oportunidad para desarrollar habilidades de competitividad en el personal. Por lo que se concluye que es fundamental que se estructure un programa sistemático, que defina las necesidades reales de una preparación y que no se desperdicien los recursos que no son relevantes para el alcance de los objetivos del hotel.
- El personal que conforma el área de habitaciones, juegan un papel fundamental dentro de la instalación ya que de su trabajo depende la imagen del hotel, así como la buena o mala impresión que se lleve el huésped de la calidad y eficiencia del servicio.

4.8 Recomendaciones.

- Se recomienda aplicar un nuevo modelo para el manejo de los procesos administrativos y operativos y así conseguir mejoras productivas y competitivas en el hotel.
- Después de realizar un diagnóstico al área de habitaciones del Hotel Dan Internacional, se recomienda la implementación de procesos organizacionales, que ayudarán a optimizar los recursos tanto humanos como materiales y permitirá alcanzar sus objetivos fácilmente.
- Se recomienda profundizar en la necesidad de la calidad de los servicios que presta el Hotel Dan Internacional, de tal forma que se tome conciencia que esto constituye la base fundamental de un hotel.
- Es sumamente importante que se identifiquen las necesidades reales para establecer un cronograma de capacitación que cumpla con los objetivos esperados y no sea simplemente por cumplir con un proceso si no que realmente cubra las necesidades del hotel e influya directamente en la satisfacción del empleado y en su proceder diario.

QUINTA PARTE - PROPUESTA

5.8 Título de la propuesta.

Diseño del ABC del Modelo de Gestión de Procesos Administrativos y Operativos, en el Área de Habitaciones del Hotel Dan Internacional

5.9 Justificación.

Luego del diagnóstico aplicado al hotel Dan Internacional, se encontró varias desviaciones que pueden poner en riesgo la operación hotelera, los procedimientos empleados no se enmarcan dentro de los requerimientos de la ley, el personal no conoce sus funciones dentro del puesto de trabajo, no existe capacitación continua en ningún campo, no aplican la tecnología en la operación, en si el cliente no está teniendo el servicio que requiere en relación a lo que paga.

Además, se pudo palpar la desmotivación que existe tanto para el cliente interno como externo, no hay una actitud de pertenencia por parte del equipo de trabajo con la empresa, no entregan su cien por ciento en las actividades realizadas, los dueños no tienen claro los informes reales de los ingresos por concepto de la venta de los servicios, ya que en la auditoría no aplican formas adecuadas de control, el material de trabajo es limitado, en si necesitan urgente una reorganización de procesos, es por esta razón que se propone una guía de orientación, para que los empleados puedan desenvolverse en su puesto de trabajo, la propuesta permitirá tener claro los lineamientos para manejarse en la operación del área de habitaciones

con calidad buscando siempre la satisfacción del cliente, la superación profesional y rentabilidad.

La idea del proyecto surge por la necesidad de que el Hotel Dan Internacional, sea considerado un sitio de alojamiento competitivo, que de un servicio de calidad, cumpliendo las expectativas de los clientes nacionales y extranjeros, el equipo de trabajo y sus dueños, encaminándose a los estándares internacionales que la industria de la hospitalidad pide.

5.10 Impacto

En el presente proyecto se han identificado varios impactos para la ejecución como son: ambiental, social y económico que pueden alterar la operación del establecimiento. Al manejar herramientas manuales para generar resultados, se contribuye a un prolongado desperdicio de papel dando lugar a la aparición de un impacto ambiental negativo, por lo que se recomienda la reutilización de los materiales que se pueden reciclar tomando en cuenta el programa impulsado por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, llamado las 3R, el cual se enfoca en a reducir la cantidad de basura, reusar todo lo que se tenga en mano y reciclar mediante la separación de residuos.

Dentro del ámbito social, mejoraría el nivel de capacitación, experiencia y aptitudes en el personal que labora dentro del Hotel Dan Internacional, permitiéndoles ser más competitivos y buscando la superación profesional, mejorando su calidad de vida.

El manejo adecuado de los recursos materiales dentro del área de habitaciones, al momento de aplicar los procesos mejorados, mostrará una rentabilidad económica, por tal motivo generará un impacto económico al principio negativo, ya que se incrementarán los gastos por la inversión del nuevo material a utilizar, pero posteriormente positivo y eficiente, ya que se tendrá un mejor monitoreo de los procedimientos productivos en el área.

5.11 Objetivos

5.4.3 General

Elaborar una propuesta de mejoramiento de los procesos organizacionales dentro del área de habitaciones del Hotel Dan Internacional de la ciudad de Quito, estableciendo estándares, procedimientos operativos, parámetros de calidad en la atención y servicio al cliente, que permitan la optimización de los recursos, incrementando la rentabilidad de la empresa y alcanzando la competitividad profesional en el ámbito hotelero de representantes y colaboradores.

5.4.4 Específicos.

- Diseñar una herramienta que permita la visualización de los métodos y procedimientos que deban seguirse para la adecuada administración del área de habitaciones, de manera que facilite el funcionamiento, la coordinación, la comunicación y el seguimiento de los asuntos operativos y administrativos dentro del Hotel Dan Internacional.

- Implementar nuevos procedimientos administrativos y de gestión para el desenvolvimiento adecuado de las funciones en el área de habitaciones del hotel Dan Internacional, para ofrecer un servicio de calidad en la atención y servicio al cliente, que este dentro de los parámetros establecidos en los hoteles de tres estrellas, fortaleciendo el mercado y haciendo frente a la competencia.

- Inducir al equipo de trabajo a la parte administrativa, adoptando nuevos parámetros y estándares, con el fin de consolidarse en el mercado habitual, satisfaciendo las necesidades de los clientes tanto internos como externos.

5.12 Ubicación sectorial y física.

El Hotel Dan Internacional, se encuentra ubicado en la ciudad de Quito, en el sector de la Mariscal, zona de gran afluencia turística y comercial,

El inmobiliario se encuentra dispuesto en un edificio principal de nueve pisos de altura, en una área de terreno de 2335.88 m² y que cuenta con una construcción de 1750m², posee 43 habitaciones distribuidas en, 12 simples, 18 dobles twin, 4 triples y 8 cuádruples, cuenta además con restaurante, sauna, turco, hidromasaje, masajes terapéuticos y salón de eventos.

Gráfico No. 38: Croquis de ubicación del Hotel Dan Internacional.



Fuente: maps.google.com.ec/maps?hl=es&tab=w1

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

5.13 Viabilidad

Esta propuesta está enfocada al cambio en los procesos organizacionales que ha mantenido el Hotel Dan Internacional por varias décadas, conservando el sistema

manual que se ha venido manejando, considerando que el dueño actual es una persona de avanzada edad, renuente a las modificaciones en la estructura del hotel; por falta de experiencia con la utilización de sistemas tecnológicos que facilitarían la labor de los empleados.

Pese a este particular, la aplicación de nuevos procedimientos hará que en la operación hotelera se presenten cambios importantes, permitiendo mejorar la calidad en los servicios prestados en el área de habitaciones, al ser personal joven con aspiraciones de superación ayudará a que los procesos de capacitación e inserción de nuevas técnicas, permitan tener un cliente satisfecho, personal motivado y un dueño seguro de los procedimientos que se efectúan con la información clara y real. La organización y el orden, generan confianza en los resultados económicos esperados por la venta de servicios, tener claros los pasos a seguir ahorrará tiempo y esfuerzos.

5.14 Plan de ejecución.

Dentro del plan de ejecución, se realiza la descripción de cada uno de los pasos a seguir por cada uno de los integrantes del departamento de habitaciones, este documento permitirá estandarizar los procedimientos utilizados en cada uno de los puestos de trabajo

El ABC

Modelo de Gestión de Procesos Administrativos y Operativos, en el Área de Habitaciones del Hotel Dan Internacional

- **Objeto:**

Estandarizar los procedimientos utilizados en cada una de las dependencias que conforman el área de habitaciones. Permitirá a cada uno de los colaboradores encaminarse a las actividades esenciales de su puesto de trabajo.

Esta guía permitirá capacitar a los responsables de cada área, mejorando su rendimiento, evitando errores, siendo competitivos. Al tener claro los procesos se puede además mejorar el rendimiento, pero sobre todo dar una atención de calidad al cliente que visita el Hotel Dan Internacional.

- **Logotipo:**

Es importante contar con un distintivo que permita identificar al Hotel y su equipo de colaboradores. Es una representación gráfica que muestra calidez, identifica la identidad del hotelero, por medio del sol naciente, ardiente, así es aquella persona que tiene el don de servicio.

Gráfico No. 39: Nuevo logotipo del Hotel Dan Internacional



Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

- **Significado del Logotipo**

Este logotipo representa el dinamismo y vitalidad del personal, su energía en sus labores diarias y tenacidad en alcanzar sus metas.

El sol muestra el calor de hogar, que se quiere hacer sentir al huésped desde el momento de llegada al Hotel Dan Internacional y durante su permanencia.

- **Colores del Logotipo:**

Rojo

El rojo representa la energía y la fuerza de los empleados del Hotel Dan Internacional.

Amarillo

El amarillo representa la alegría, el entusiasmo, el optimismo, la vitalidad y la creatividad del lugar de trabajo en el que se desenvuelve el personal del Hotel Dan Internacional.

Marrón

El marrón representa la estabilidad y la permanencia del hotel en el mercado turístico.

Café

El café representa lo tradicional de la ciudad de Quito, su historia colonial incomparable con otra ciudad.

- **Slogan:** *“Vive la comodidad en el Hotel Dan Internacional.”*

- **Objetivo:**

Estandarizar los procedimientos que se realizan en el área de habitaciones del Hotel Dan Internacional, mediante la creación de manuales de procesos para el área, con el fin de que aumente la eficiencia de los empleados y se coordine las actividades para evitar duplicidades.

✓ **Misión:**

La misión del área de habitaciones del Hotel Dan Internacional, será atender con auténtico espíritu de servicio y hospitalidad a todos los clientes por igual, buscando en todo momento la mejor forma de satisfacer las necesidades de los huéspedes durante su estancia en el hotel.

✓ **Visión:**

Facilitar el proceso de gestión y desarrollo del área de habitaciones, con competitividad e integración de sus propios esfuerzos como entes participes en el cumplimiento de los objetivos planteados en cada una de sus funciones.

✓ **Cultura**

Está identificado por los valores, que debe manejar el equipo de trabajo que une esfuerzos día a día, buscando el bienestar común. Toda aquella persona que integre el área de habitaciones deberá linearse a:

- **Calidad:** Ponemos especial cuidado en cada uno de los detalles del servicio. Contamos con personal capacitado y dispuesto a ofrecer a nuestros huéspedes la mayor satisfacción.
- **Calidez:** Brindamos a nuestros huéspedes un ambiente de confianza y respeto logrando que se sientan como en su propio hogar.

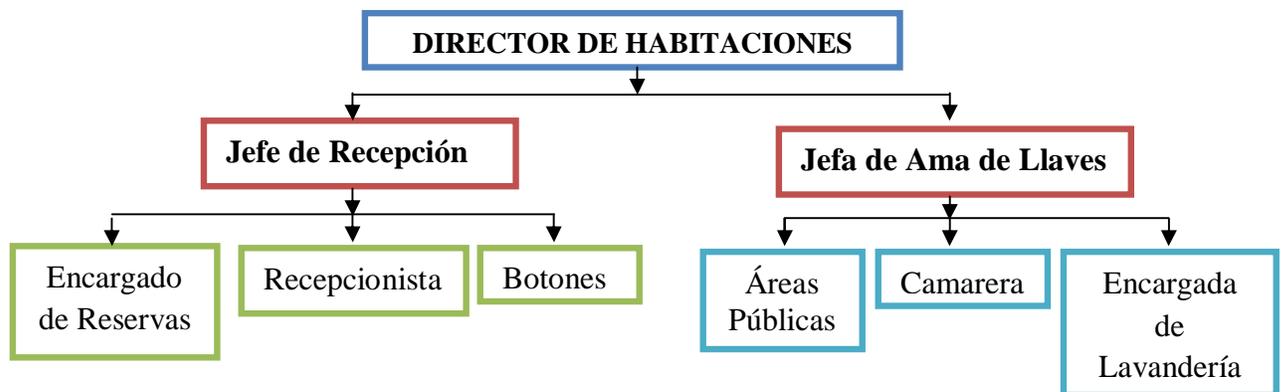
- **Compromiso:** Contamos con un talento humano comprometido que trabaja con gran dedicación para servir al huésped, ya que esta es nuestra razón de ser.
- **Respeto:** Mantener relación con los demás enalteciendo la dignidad de las personas y sus bienes.

5.7.1 ORGANIGRAMA FUNCIONAL

Es una representación gráfica de los puestos de trabajo que están directamente relacionados con el área de habitaciones. Cada uno de ellos identificado por un perfil, la descripción de sus funciones, resaltando la competencia que le permite direccionarse a la calidad en la atención que busca el cliente.

El Hotel Dan Internacional está organizado de la siguiente manera:

Gráfico No. 40: Organigrama funcional sugerido para el área de habitaciones del Hotel Dan Internacional.



Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

5.7.2 JOB DESCRIPTION

Los job description, son documentos que permiten visualizar la descripción de los distintos puestos de trabajo que intervienen en una empresa. El área hotelera dentro de sus requerimientos direcciona estas descripciones a la modalidad competencias laborales, que presenta el Ministerio de Turismo, en coordinación con el Ministerio de Relaciones Laborales y otras empresas que se encuentran uniendo esfuerzos para la mejora de la actividad turística, estos procesos se encuentran dentro de las normas INEN, que especifica una estandarización de estos procesos detallados a continuación.

JOB DESCRIPTIONS

Puesto: Recepcionista

Competencia: Domina los distintos procedimientos utilizados en la recepción, dando el direccionamiento correcto tanto al cliente interno como externo, impulsando el trabajo en equipo, siendo competitivos

Turnos: Siendo uno de los puestos de trabajo con más responsabilidades, por el manejo de dinero y el trato con el huésped, es necesario implementar turnos de trabajo, para un correcto desenvolvimiento de las actividades, cada recepcionista rotará por tres horarios diferentes, teniendo en cuenta que contarán con dos días libres a la semana, los cuales pueden ser juntos o separados, cada colaborador deberá contar con un fin de semana libre al mes. Los libres podrán ser acumulables con la autorización del jefe inmediato y ser retribuidos en relación a las necesidades del trabajador y el hotel. Se considerará media hora para el almuerzo.

Tabla N°29: Horarios de trabajo del recepcionista

JORNADA	HORARIO
Matutina	07:00 ó 15:30
Vespertina	15:00 ó 23:30
Nocturna	23:00 ó 07:30

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

1. OBJETIVO:

Establecer un proceso aplicable en el área de recepción, para la atención de los huéspedes desde su llegada, estancia y salida en el Hotel Dan Internacional.

2. ALCANCE:

Estará aplicado a las áreas de recepción y reservas

3. CONDUCTA PROFESIONAL

La conducta es la forma como yo actúo con los demás, ésta debe ser cordial, amable, respetuosa tanto con los compañeros de trabajo como con mis clientes.

El personal de recepción deberá ser contar con el siguiente perfil para el desempeño adecuado de sus funciones.

3.1 Formación Académica

- a) Estudios superiores en Administración de Empresas Hoteleras
- b) Dominar por lo menos 70% de idioma inglés
- c) Capacitación direccionadas al área
- d) Conocimiento y manejo de las TIC's
- e) Conocimiento de contabilidad básica (aplicación de impuestos, elaboración de retenciones, cierres de turno, etc.)
- f) Conocimientos Estadísticos

3.2 Habilidades

Gráfico N° 41: Habilidades del recepcionista.

Fotografía N° 28: Recepcionista de un hotel.



Fuente: Normas Técnica Ecuatoriana INEN 2446:2007

Fuente Gráfico: www.google.com.ec/search?q=recepcionista+imagen+de+un+hotel

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

3.3 Conocimientos

- a) Dominio del sistema tarifario;
- b) Procesos de ingreso (check in) y salida (check out) del huésped;
- c) Procedimientos de seguridad relacionados con el control de acceso a las habitaciones y demás áreas de circulación social;
- d) Servicios de hotelería, funciones generales de cada departamento de un establecimiento de alojamiento;
- e) Procedimientos básicos de telefonía, incluyendo manejo de códigos para llamada de larga distancia nacional e internacional, tarifas a cobrar, horarios con descuento,

posibilidades de uso celular no local, números de teléfono útiles en caso de emergencia y uso de la guía telefónica;

- f) Términos técnicos de hotelería relativos a la recepción;
- g) Medios de acceso a información de servicio de atractivos turísticos, lugares para comprar, sus condiciones de seguridad, costos, horarios y reservas;
- h) Reglas de etiqueta y protocolo;
- i) Relaciones humanas;
- j) Manejo de hojas de cálculo e internet;
- k) Contabilidad general;
- l) Manejo de pagos en cheque, efectivo, tarjeta de crédito u otros;
- m) Primeros auxilios básicos.

3.4 Actitudes

Gráfico N° 42: Actitudes del recepcionista.

Fotografía N° 29: Recepción del Hotel Dan Internacional



Fuente: Normas Técnica Ecuatoriana INEN 2446:2007

Fuente Gráfico: Área de recepción Hotel Dan Internacional

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

4. Apariencia del personal de recepción del Hotel Dan Internacional.

5.

Fotografía N° 30: Nuevos uniformes para el área de recepción del Hotel Dan Internacional.



Fuente Gráfico: <http://www.google.com.ec/search?q=imagenes+de+repcionista+uniformes>(adaptado con el nuevo logotipo del Hotel Dan Internacional)

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

NORMAS Y DISPOSICIONES GENERALES PARA EL USO DE UNIFORMES

El uniforme se constituye en un distintivo institucional

a) De acuerdo a las actividades desempeñadas por el personal de recepción del Hotel Dan Internacional, se otorgará dos uniformes con las prendas que lo conforman, el cual será de uso obligatorio de acuerdo a la jornada de laboral.

b) No está permitido realizarle modificaciones a los uniformes otorgados al personal en general, tales como: cortar mangas, cambiar hechura del cuello, adicionar pinzas,

bolas o variar la combinación autorizada con otras piezas de vestir, así como prendas de años anteriores.

c) Las empleadas que por motivo de maternidad tengan que prescindir temporalmente de la prestación de uniformes, podrán con la autorización respectiva, hacer uso de una vestimenta adecuada y cómoda para su estado; no obstante, no está permitido el uso de "licras" u otra prenda que sea ceñida al cuerpo. Finalizado el período de gestación, deberá hacer uso del uniforme.

d) La imagen proyectada debe ser acorde; por lo cual el uniforme no debe lucir ceñido, el largo de la falda debe ser hasta la rodilla y el largo del pantalón abajo del tobillo; sin que cubra el calzado; asimismo no usar extremadamente ajustada la falda o el pantalón. En esta prenda, no está permitido ningún tipo de modificación, pues el estilo para señoras y señoritas, ha sido diseñado a la altura de la cintura.

5.1 Apariencia Personal

¿Para qué sirve el Aseo Personal?

- Mejorar y conservar la salud
- Prevenir las enfermedades.
- Causar buena impresión
- Relacionarnos de mejor manera con las personas que nos rodean.

¿Qué cuidados personales se deben tomar en cuenta?

Tabla N°30: Cuidados personales.

HOMBRE	MUJER
Tome en cuenta que el tamaño del pantalón no permita ver las medias, debe llegar hasta el tobillo	Procure que la fada no sea más alta de la rodilla
Evite el sudor excesivo, puede ocasionar mala impresión, visite al médico si es necesario. Utilice un desodorante de olor neutro para evitar aromas exagerados	
Evite el uso de pircing, tatuajes, puede ocasionar mala impresión al cliente	
Si tiene problemas con el acné visite al médico, siga un tratamiento para erradicarlo	
El maquillaje en el uso del varón puede ser mal visto por el cliente, no lo utilice	Evite el exceso de maquillaje, sea natural, no use colores fuertes.
Tenga bien recortado el cabello, está norma no aplica a aquellos colaboradores que pertenezcan a comunidades ya que es parte de su cultura (otavaleños, saraguros), el tamaño del cabello no debe tocar el filo del cuello de la camisa, está prohibido el uso de patillas, un buen afeitado permitirá verlo con pulcritud	Mantenga su cabello limpio y bien recogido, está prohibido el uso del cabello suelto, no utilice accesorios que no vayan acorde a los colores del uniforme o escandalosos. Si su cabello está tinturado, no debe permitir ver las raíces, retoque el color
No utilice copetes o peinados extravagantes, evite el uso excesivo de gel ya que puede dar apariencia a sucio	
No utilice accesorios llamativos, procure que sean discretos,	
Mantenga sus manos limpias, utilice regularmente gel antiséptico.	
Mantenga sus uñas cortas, bien pulidas	Mantenga sus uñas cortas, bien pulidas, sin pintura, si lo hace que sean colores naturales pasteles.
Mantenga su calzado bien limpio, los zapatos deben ser cómodos, recuerde que su	

jornada laboral es larga y debe permanecer de pie, para el caso de las mujeres, deberán utilizar zapatos de taco No. 4 para evitar problemas futuros. Para el caso de las mujeres está prohibido el uso de sandalias o con adornos.	
No utilice medias blancas deportivas, con el uniforme, éstas deben ser de color gris	Medias de color piel, si utiliza medias soporte evite aquellas que tienen brillo recuerde que no son para el día.
Combine cinturón, zapatos, billetera	Combine, zapatos, cinturón y cartera
Los anillos deben ser utilizados en forma discreta, se acepta el aro de matrimonio.	
Evite el uso innecesario de accesorios, se aprueba el reloj, aro de matrimonio, pulsera corta, cadena, en exceso puede ser de mal gusto	
Está prohibido el uso de aretes, argollas o incrustaciones que pueden no ser agradables a la vista de cliente.	Evite el utilizar aretes largos, deben ser cortos, discretos, sin colores desagradables
Utilice colonias de aromas suaves	Utilice perfumes de aromas suaves
Dese un baño antes de sus labores y después de ellas	
Utilice el tag name, es obligatorio, permitirá al cliente identificarlo	

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

6. DESARROLLO:

6.1 Inicio de labores

El recepcionista, al momento de su llegada:

- a) Verificará la bitácora, donde se encuentran anotadas las novedades suscitadas el turno y el día anterior, si viene de su día libre, vacaciones o permiso actualícese en la información desde el último día que usted anotó en la bitácora
- b) Revisará el pronóstico y la ocupación diaria, además de la tarifa promedio, datos importantes por si solicitara el gerente.

- c) Revisar los requerimientos del día anterior, dando seguimiento a los que estuvieran pendientes.
- d) Recibirá el fondo de caja completo, el mismo que se maneja para los vueltos y operaciones económicas que se presenten en el turno, recuerde que este valor debe dejarle el compañero del turno anterior. Verifique la validez de los billetes
- e) Se llevará un control por medio de la bitácora de la entrega y recepción de dicho fondo.
- f) Revisará las salidas del día para supervisar que las cuentas estén en ceros para agilizar las salidas del huésped.
- g) Revisará la lista de pasajeros y coordinará con ama de llaves salidas, revisiones, coberturas.
- h) Revisará si cuenta con el material necesario, caso contrario elaborará la respectiva requisición para solicitar a bodega.
- i) Revisará los folios de los clientes para supervisar si hay o no cuentas pendientes.
Si existieran gestionará el cobro
- j) Prepara la facturación, reportes, cierres de turno de acuerdo a los requerimientos
- k) Facilita información a la camarera para el proceso de limpieza y cobertura.
- l) Atiende los requerimientos del huésped con rapidez y amabilidad
- m) Custodia las llaves maestras.
- n) Verifica la limpieza de las áreas aledañas al lobby.
- o) Elabora cierres de lote para cuadrar su caja si hubiese cobros con tarjeta de crédito.
- p) Prepara el material y pre registros para empresas, grupos y clientes frecuentes del día.

6.2 Proceso de Reservas

El recepcionista, desempeñará además de las funciones antes mencionadas, la toma de reservas para lo que se manejará el siguiente procedimiento.

- a) Atenderá pedidos de reservas ya sea por vía telefónica, mail, face to face.
- b) Ajustará la solicitud a la disponibilidad;
- c) Controlará la tasa de ocupación hotelera
- d) Informará al solicitante las políticas de reservas, especialmente con referencia a las políticas de reservas confirmadas que no se presentan (no show);
- e) Ofrecerá productos y servicios
- f) Brindará información por teléfono, e-mail o fax
- g) Controlará el crédito de reservas
- h) Obtendrá información, documentos y garantía de pago;
- i) Confirmará las reservas, dará un código de confirmación siempre y cuando la reserva esté garantizada
- j) Efectuará modificaciones si hay disponibilidad y cancelación siempre y cuando se encuentre en el tiempo establecido de 48 horas antes de la llegada del huésped, para lo cual se tomará el nombre de la persona que cancela, fecha hora, motivo de esta manera se evitará conflictos con el huésped
- k) Mantendrá vínculos con intermediarios como:, agencias de viaje o representantes de organizaciones, empresas;

- l) Manejará y solucionará problemas presentados por la reserva confirmada que no se presentó (no show), información mal entregada por la agencia, inconsistencia en la información recibida por el huésped, extravío de documentación.

Ejemplo

La señorita Diana Díaz llama al hotel a reservar una habitación sencilla para el señor Carlos Andrade, quién trabaja en la empresa General Motors, el señor ingresará el 31 de mayo, se queda dos noches, adicional solicita habitación a la calle en el tercer piso, su tarifa es de \$ 24.00 incluido impuestos y su forma de pago será con tarjeta de crédito. Teléfono 099853194, mail c.andrade@generalmotors.ec

HOTEL DAN INTERNACIONAL "Su comodidad es nuestra satisfacción..."		TARJETA DE RESERVAS	
DATOS INFORMATIVOS			
Nombres:	Carlos		
Apellidos:	Andrade		
Mail:	c.andrade@generalmotors.ec		
Teléfono:	099853194		
DATOS DE LA RESERVA			
CHECK IN/OUT		TIPO DE HABITACIÓN	
Fecha de Llegada	31-05-2013	Sencilla	<input checked="" type="checkbox"/>
Fecha de Salida	02-06-2013	Matrimonial	<input type="checkbox"/>
Hora/Vuelo:	----	Dobles	<input type="checkbox"/>
N° Pax	1	Triples	<input type="checkbox"/>
N° Habitaciones	1	Cuádruples	<input type="checkbox"/>
Observaciones: el huésped solicita la habitación en el tercer piso con vista a la calle			
FORMAS DE PAGO			
Deposito	<input type="checkbox"/>	Transferencia	<input type="checkbox"/>
Fecha Depósito	<input type="text"/>	Fecha Transferencia	<input type="text"/>
Comp. N°	<input type="text"/>	N° Transferencia	<input type="text"/>
Tarjeta de Crédito: Visa	<input checked="" type="checkbox"/>	Diners Club	<input type="checkbox"/>
		Master Card	<input type="checkbox"/>
Número: 4405 9023 7603	Código: 009	Caducidad:	11. 2017
Reservación recibida por:	Mariela Muñoz		Fecha: 28-05-2013

6.3 Proceso de Ingreso (Check In)

A la llegada del huésped al hotel,

- a) El personal de botones o seguridad dirigirá al huésped hasta la recepción.
- b) El recepcionista brindará la bienvenida y un saludo cordial y verificará si cuenta o no con reservación.
- c) Si fuese el caso, procederá a verificar los datos de la reserva y entregará la tarjeta de registro para que proporcione la información que ahí se solicita.
- d) Ayudará en el llenado de la tarjeta, si es necesario.
- e) Acordará la forma de pago, misma que deberá cubrir la totalidad de su estancia, o por lo menos la primera noche. Con clientes que se queden por varias noches se podrá aceptar anticipos para poder facturar al final.
- f) Elaborará y entregará la factura.
- g) Entregará la llave de la habitación asignada y el control del televisor.
- h) Informará los diferentes servicios y horarios con los que cuenta el Hotel Dan Internacional.
- i) Se confirma la fecha, hora de salida de la habitación y despide al huésped repitiendo la bienvenida y deseándole una agradable estancia.
- j) Se solicita a botones o al personal de seguridad que acompañe al huésped hasta la habitación.

Considere que hay varios tipos de Check in, cada uno de ellos con procedimientos diferentes.

Tabla N°.31: Tipo de Check In

TIPO DE CHECK IN	DESCRIPCIÓN
Check in de FIT's	Es el check in de individuales, son clientes que tienen reserva, máximo cinco personas para ser considerados en este grupo.
Check in de Walk in	Huéspedes que llegan al hotel sin reserva, pueden ser clientes nuevos o frecuentes.
Check in Corporativo	Ingresos por medio de empresas, es esta quién asume la garantía del hospedaje, por medio de una carta de pago, en la cual se incluirán los datos del tipo de habitación, servicios que cubre la empresa, fechas o periodos de hospedaje, datos para la factura
Check in de Grupo	Se considerará como grupo más de seis personas, la reserva debe ser realizada con por lo menos ocho días de anticipación y antes de la llegada del grupo deberán haber cancelado el total del valor del alojamiento, se manejarán cupones de comida, además de un informativo de grupos, el rooming list, deberá ser enviado al hotel, para adjuntarlo a la reserva y poder realizar la asignación de habitaciones, agilizando el proceso de check in.

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

Ejemplos:

CASO 1: Cliente Frecuente /
Frequent Guest

Recepcionista: Señor Rodríguez
buenas tardes, bienvenido al Hotel
Dan Internacional, que gusto que
vuelva a hospedarse con nosotros,

Fotografía N° 31: Recepción de un hotel.



Fuente: www.google.com.ec/search?q=recepcionista+imagen+de+un+hotel

Huésped: Gracias Mary y como está usted.

Recepcionista: Muy bien gracias, aquí tengo su registro, verifique sus datos por favor.

Huésped: Si está todo correcto, cárguele a mi tarjeta

Recepcionista: Aquí tiene su tarjeta, su factura con los mismos datos señor Rodríguez,

Huésped: Si por favor, gracias.

Recepcionista: Esta es su llave, habitación es la 501, queda el 5 piso, el señor botones le dirigirá, cualquier inquietud marque el 0 para comunicarse a recepción, que tenga una linda estadía.

Huésped: Muchas gracias

Recepcionista: Muchas gracias, a usted

CASO 2: Cliente nuevo con reserva

Recepcionista: Señor buenos días, bienvenido al Hotel Dan Internacional, ¿tiene usted reserva?

Huésped: Si, a nombre de Juan González por favor, de la empresa Ecuasanitas

Fotografía N° 32: Recepcionista de un hotel.



Fuente: www.google.com.ec/search?q=recepcionista+imagen+de+un+hotel

Recepcionista: Si aquí está su reserva, Señor González usted solicitó una habitación matrimonial, aquí tengo su registro, hizo un depósito, por el total de su alojamiento, verifique sus datos por favor.

Huésped: Si está todo correcto

Recepcionista: Gracias Señor González, su factura con sus datos

Huésped: Si por favor, pero al número de cédula colóquele 001,

Recepcionista: Aquí tiene su factura, su habitación es la 301, queda en el tercer piso, cualquier inquietud marque el 0 para comunicarse a recepción, el señor botones le dirigirá, que tenga una linda estadía.

Huésped: Muchas Gracias

Recepcionista: Muchas gracias, a usted

CASO 3: *Walk in*

Recepcionista: Señorita buenos días, bienvenida al Hotel Dan Internacional, ¿tiene usted reserva?

Huésped: No, no hice una reserva

Recepcionista: ¿me ayuda con su nombre por favor?

Fotografía N° 33: Recepcionista de un hotel.



Fuente: www.google.com.ec/search?q=recepcionista+imagen+de+un+hotel

Huésped: Patricia Almeida

Recepcionista: Señorita Almeida nuevamente bienvenida, me ayuda por favor ¿qué tipo de habitación le gustaría?, ¿cuántas personas son?

Huésped: Necesito una habitación doble vengo con mi madre, si es posible a la calle.

Recepcionista: Con mucho gusto, le comento que tengo una habitación muy confortable en el segundo piso, a la calle

Huésped: Si está perfecto, ¿me ayuda con la tarifa?

Recepcionista: La tarifa de la habitación es \$33,00 incluido impuestos, además le informo que contamos con restaurante, si es de su preferencia servicio al cuarto, lavandería, teléfono, nuestros horarios son 07H30 a 18H00,

Huésped: Si está bien, voy a tomar la habitación.

Recepcionista: Señorita Almeida, me ayuda registrándose por favor, ¿cuál va a ser su forma de pago?,

Huésped: Cárguele a mi tarjeta por favor.

Recepcionista: Señorita Almeida, me ayuda con su firmaí , aquí tiene su tarjeta, su cédula, ¿la factura a su nombre?

Huésped: No, le doy los datos, a nombre de Corporación XYZ, ruc 1715261598001, dirección Av. Amazonas y Japón, teléfono 2 698754

Recepcionista: Aquí tiene su factura, es un gusto que se hospede con nosotros, su habitación es la 202, queda en el segundo piso, cualquier inquietud marque el 0 para comunicarse a recepción, el señor botones le ayuda con su equipaje, nuevamente bienvenida.

Huésped: Muchas gracias

Recepcionista: Una linda estadía

CASO 4: Corporativo

Recepcionista: Señorita buenas noches, bienvenido al Hotel Dan Internacional, ¿tiene usted reserva?

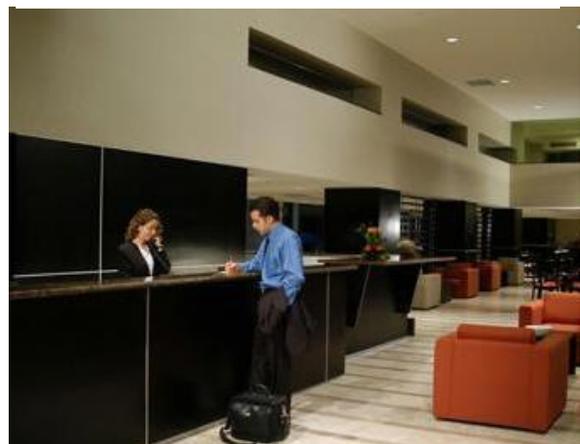
Huésped: Si por favor a nombre de la empresa Sandoz

Recepcionista: ¿me ayuda con su nombre por favor?

Huésped: Julio Ramos

Recepcionista: Señor Ramos nuevamente bienvenido, si efectivamente su reserva es a nombre de Sandoz, por tres noches, le comento que la empresa cubrirá los gastos de

Fotografía N° 34: Recepción de un hotel.



Fuente: www.google.com.ec/search?q=recepcionista+imagen+de+un+hotel

alojamiento, desayuno y cena, tipo menú, los gastos adicionales se cargarán a su cuenta.

Huésped: Muchas gracias por la información, me gustaría que me ayude con una habitación en el primer piso.

Recepcionista: Con mucho gusto,

Huésped: Disculpe una pregunta, ¿desde qué hora sirven los desayunos?

Recepcionista: A partir de las 6H30.

Huésped: ya muchas gracias, está perfecto.

Recepcionista: Algo más en lo que le pueda ayudar señor Ramos

Huésped: No está bien

Recepcionista: Señor Almeida, su habitación es la 103, queda en el primer piso, cualquier inquietud marque el 0 para comunicarse a recepción, el señor botones le ayuda con su equipaje, nuevamente bienvenido.

Huésped: Muchas gracias

Recepcionista: Una linda estadía

Verifique siempre la carta de crédito, es la única garantía de pago, para mandar la factura, verifique que todos los vales de consumo estén firmados, los originales se adjuntarán al original de la factura, para que la empresa proceda al pago, no se olvide de colocar el sello con la palabra **õCréditoö**.

Para gestionar el pago con la empresa debe siempre tener a la mano la carta de crédito. Por otro lado si un cliente llega y la empresa no ha hecho reserva, proceda a ejecutar el proceso de check in, asigne la habitación e informe al cliente que llamará a la empresa para que manden la carta, con el detalle de consumos. Si la empresa si hizo la reserva pero no han enviado la carta esté pendiente, llame y solicite la carta, ya que, si no se la tiene físicamente, se deberá cobrar los consumos totales al huésped, Gestione para evitar malestares e inconvenientes al huésped. En ambos casos informe al huésped que no han enviado la carta, que llamará a la empresa, caso contrario se procede al cobro directo.

CASO 5: Check in de Grupos

El proceso es el mismo que usted deberá efectuar. Los cambios significativos son que se preparan los pre registros, para agilizar el proceso, tenga listo:

- ✓ Por lo general si, el grupo supera las quince personas, el tour leader o representante del grupo y el chofer recibirán un descuento en la habitación o la aplicación del complementary (tarifa 0 en habitación), los demás consumos pagan.
- ✓ Se solicita a los responsables del grupo el rooming list, es un documento que debe tener datos básicos de los integrantes del grupo, de preferencia el orden irá en relación a como desean que se les coloque en las habitaciones. Agilizará el proceso de check in, el formato deberá contar con la siguiente información:

Tabla N°32: Check in de grupos

NOMBRE	CI/PAS	NACIONALIDAD	NÚMERO DE HABITACIÓN
Coloque aquí, el nombre de los integrantes del grupo empezado por el tour leader o representante del grupo, el chofer y a continuación los integrantes del grupo empezando por el apellido y luego el nombre, procure ir colocándolos de acuerdo a como van a ir en las habitaciones. Esta parte del documento se llena con el aporte de quién hace la reserva que por lo general manda la lista con los nombres, número del documento de identificación y nacionalidad.	Coloque sea el número de cédula para nacionales y nacionalizados o el del pasaporte para extranjeros.	Permitirá saber dónde nació la persona, dato importante para ubicar en el reporte de migración	Esta columna llena exclusivamente el recepcionista, al momento de la asignación de habitaciones

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

- ✓ Cupones de comida, uno por cada servicio y por cada miembro del grupo. Por ejemplo:

Si 15 pax se hospedan por tres noches y desayunan todos los días. En total cada persona desayunará tres días por ende se les asignará tres cupones a cada uno, como son 15 pax, en total se deberá elaborar 45 cupones de desayuno, lo mismo sería si hay otros servicios de alimentos, dependiendo que vayan a comer

- ✓ Se prepara el informativo de grupos, en el cual, se deberán detallar los por menores del grupo y distribuido a los distintos departamentos para que estén pendientes.

- ✓ Se prepara cuenta maestra y las individuales para ir cargando en cada una los consumos.
- ✓ Se elige un responsable para cada habitación.

La persona de recepción, deberá apegarse al tipo de cliente que tenga, siempre tratándolo con amabilidad, haciéndole sentir importante, considere que hay varios tipos de check in

¿Qué no debe hacer en el proceso de Check in o en la Atención al Cliente?

- Tutear al cliente.
- Masticar chicle, comer, fumar o presentarse en estado etílico, delante del cliente
- Ser cortés, amable en demasía, guarde distancias, ya que el cliente puede interpretar mal su forma de tratarlo
- Callarse en el caso de que se está siendo acosada psicológica, física, moral o sexualmente por parte del cliente, informe inmediatamente a su jefe inmediato no lo permita.
- Conversar con los compañeros y no prestar atención al cliente
- Demostrar desgano, tristeza, falta de interés por la llegada del huésped al hotel
- Convertir la recepción en un confesionario, hay clientes que atender no puede dedicar su tiempo a uno solo.
- Asumir que por ser cliente frecuente se puede aceptar cheques o que no hayan garantizado su estadía, es importantes que usted asegure su trabajo.

- Tomar posturas indebidas, o mostrar un lenguaje corporal, diferente a las palabras dichas.
- Mostrar una sonrisa falsa, mire al cliente a los ojos es muestra de seguridad.
- Dar prioridad al teléfono y no al cliente que está frente de usted, prefiera pedir ayuda con el teléfono, pero no deje al cliente esperando

6.4 Proceso de Cobro

- a) El recepcionista confirmará al huésped la relación de servicios a cobrar, previa emisión de la factura.
- b) Para realizar este proceso, se tendrá en cuenta las condiciones especiales de facturación (rebajas en precios o descuentos, tarifas especiales, características de la reserva, etc.) los cuales figuran en la ficha de registro del cliente.

En el caso de grupos o agencias de viajes, la facturación se realizará según los acuerdos establecidos.

- c) Se confirmara con el huésped, la forma de pago y los datos para la emisión de la factura.

Nota: La factura debe ser detallada, para lo cual se contará con los vales de consumo (ver gráfico N°. 50 y N°. 51) mismos que especifican los servicios utilizados y precios correspondientes. Tome en cuenta que en el caso de crédito empresarial se deberá adjuntar el original de los vales firmados como constancia del consumo. En el caso de no ser crédito se conservaran los originales de los vales como respaldo de la copia de la factura que servirá de respaldo para el cierre de turno.

d) Informar al cliente que en el caso de pago con tarjeta de crédito, no se aceptan diferidos sin importar el monto, el cliente deberá presentar su documento de identificación. Si se coge tarjeta como garantía llene un voucher en forma manual coloque el número de la tarjeta, código de seguridad, fecha de caducidad, tipo de tarjeta (VISA, Diners Club, Master Card), si es captura electrónica mire los datos que le va pidiendo para ingresarlos correctamente, si no es así anule la tirilla y vuelva a cargar.



e) Si se hizo un depósito por anticipado, deberá presentar una copia del depósito o en su defecto hacerlo llegar antes de la llegada del huésped vía mail escaneado o por fax para tener la constancia.

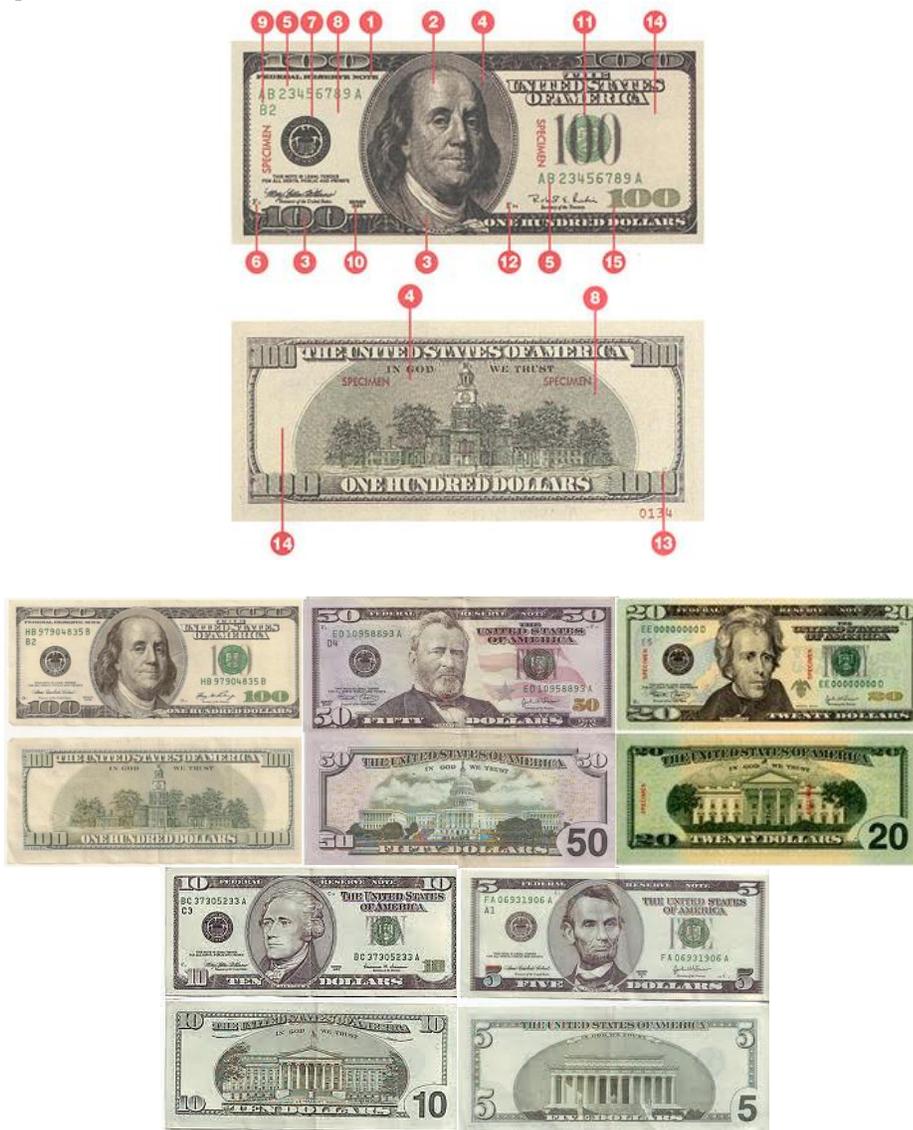
f) Cuando el pago es directo en el hotel y se utiliza efectivo procure revisar los billetes de cada denominación para evitar recibir falsos.

Tabla N°33: Tips de verificación de un billete

1	Valor del Billete	9	Letra y número de reserva federal
2	Retrato	10	Serie
3	Microimpresión	11	Sello del Tesoro
4	Patrón impreso de Líneas Finas	12	Letra y número de placa frontal
5	Número de Serie	13	Número de placa reverso
6	Letra y número de cuadrante	14	Marca de agua
7	Sello de la Reserva Federal	15	Tinta color variable
8	Hilo de Seguridad		

Fuente: www.forensicdocumentexaminer.com/.../tips-para-detectar-billetes-falsos

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela



- g) No se aceptan pagos con cheque a menos que sea empresarial el cual será girado a nombre del hotel y estará cruzado, y que sea con autorización del jefe inmediato. Puede optar por un cheque certificado.

Fotografía N° 35: Imagen de cheques cruzados.



Elaborado por: MUÑOZ, Mariela.

6.5 Control de Acceso a las Habitaciones

El personal de recepción entregará, recogerá y controlará las llaves de las habitaciones del hotel, además de registrar el acceso de visitantes.

Deberá estar pendiente de la cantidad de equipaje, de la nacionalidad y procedencia.

Los huéspedes no podrá recibir visitas en las habitaciones, ya que se les cargará un adicional, las recibirán en la sala del lobby, restaurante. No se olvide de anotar estas novedades en la bitácora.

6.6 Apoyar al Huésped

Consiste la labor del recepcionista en:

- a) Entregará información sobre la ciudad, el hotel y sus servicios,
- b) Aclarar dudas al huésped sobre cambios de moneda extranjera,
- c) Informar al huésped sobre condiciones de seguridad, precios, tarifas y horarios y
- d) Brindará la información sobre transporte y servicios de emergencia médica.
- e) Atender de forma inmediata requerimientos del huésped como solicitud de almohadas, cobijas, amenities, retiro de ropa para lavado, etc.

6.7 Procesos de Salida (Check out)

Al momento que el huésped solicita su salida, el recepcionista procederá a:

- a) Si se conoce que el huésped ya va a dejar el hotel, recepción lo comunicará de forma inmediata, al área de pisos para que puedan revisar la habitación y ver si no hay irregularidades.
- b) Presentar un borrador de la cuenta, con el detalle de los gastos efectuados (print out), que será revisado y aceptado por el huésped para proceder a la facturación
- c) Recibirá el pago de acuerdo a las condiciones de reserva efectuada,
- d) Confirmará los datos para la elaboración de la factura,
- e) Averiguará la satisfacción del huésped durante su estadía y
- f) Se despedirá de modo que se comprometa al huésped su fidelidad hacia el Hotel Dan Internacional.

En caso de huéspedes en grupo:

- a) El proceso de salida y facturación se agilizará, pero se considerará la revisión de las cuentas individuales y maestras para los cobros respectivos
- b) Podrá coordinar el servicio de transporte (taxi, furgoneta, bus) para el traslado de los pasajeros.

Nota: Sí la ocupación lo permite y así lo solicita el huésped se contará con salida tarde (Late check Out) hasta las cinco de la tarde que es la hora que aún está el personal de pisos no se facturará, hasta las 18:00 hrs. con cargo extra del cincuenta por ciento del valor de la habitación, si el huésped solicita salir después de las 18:00 hrs. se hace cargo de una noche de estadía

6.8 Coordinación de trabajo.

El área de recepción se relaciona con diferentes departamentos del hotel, por lo que, contará con el apoyo necesario en los procesos que maneja. Al realizar los procedimientos del Check in/out, trabajará conjuntamente con el personal de pisos, botones, y será el recepcionista quien guíe en la labor que debe realizar, sin embargo, también deberá comunicarse con restaurante y otros outlets para ver si, no hay consumos adicionales para incorporarlos a la facturación.

Cuando existe el ingreso de huéspedes o grupos, informará a los departamentos involucrados sobre su llegada y requerimientos, y controlará el inventario de materiales de su área de trabajo.

Gráfico N°43: Relación del departamento de recepción con otras áreas.



Elaborado por: MUÑOZ, Mariela.

6.9 Manejo de equipos de trabajo.

El personal de recepción, dentro de sus conocimientos técnicos, deberá operar equipos de: computación, teléfonos, central telefónica, tarifador de llamadas, fax, calculadora, Datafast (máquina para cargo con tarjeta de crédito), alarma, equipo de emergencia e incendio, los cuales facilitan el desempeño de los empleados del Hotel Dan Internacional.

6.10 Actualización de sistemas administrativos del Hotel Dan Internacional.

La aplicación de Sistemas administrativos en el Hotel permitirá

- a) Ayudar en el cierre de caja y controlar la caja chica,
- b) Mantener controlado el status de las habitaciones y
- c) Proponer soluciones para los problemas frecuentes con prontitud y criterio.

- d) Permite controlar el porcentaje de ocupación y revenue generados con eficacia
- e) Facilitar el proceso de auditoría
- f) Provee información específica como tarifa promedio, por huésped, por inventario, cantidad de huéspedes en casa, historiales de clientes.

6.11 Manejo de sugerencias y quejas.

Se entiende como *sugerencia* a la formulación por parte de un huésped de su opinión o propuesta de mejora a los servicios ofrecidos en busca de la calidad.

¿Qué se debe hacer cuando se presentan sugerencias o conflictos con el huésped?



Escuchar al cliente sin interrumpirlo, no lo confronte



Pedir disculpas por el mal Momento



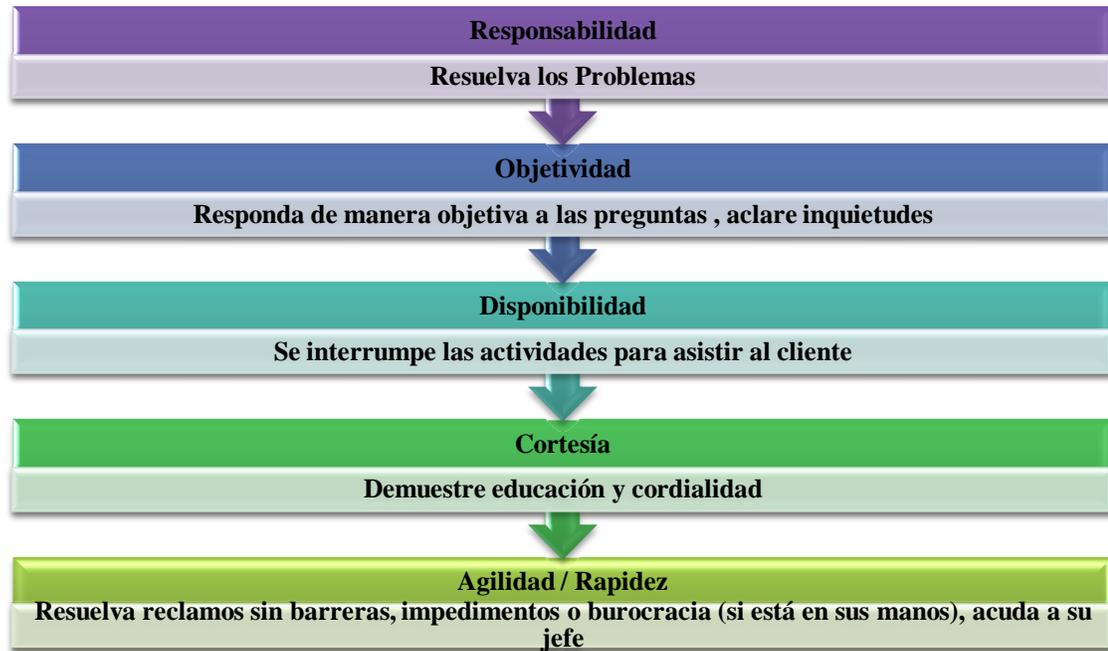
Agradecer la información dada



Sustituir el producto o servicio por otro si es posible

Se entiende como *queja* a la reacción ante un estímulo negativo. Mientras que el *reclamo* es una acción que toma un cliente ante el mal servicio que casi siempre requiere de una respuesta. El recepcionista, al ser la carta de presentación del Hotel Dan Internacional, actuará como nexo entre los huéspedes y los departamentos del hotel, recibiendo pedidos y gestionando su cumplimiento en el menor tiempo requerido, monitorear la ejecución de las necesidades requeridas y las previsiones para resolver los posibles problemas.

Grafico N°44: Manejo de sugerencias y quejas.



Elaborado: MUÑOZ, Mariela.

6.12 Manejo de privacidad y seguridad.

- Garantizará la privacidad en la entrega de información;
- Controlará el acceso de los huéspedes;
- Observará anomalías que produzcan posibles problemas;
- Operará sistemas de alarma, radio transistor o intercomunicador;
- Solicitar referencias a personas sospechosas;
- No dar información de los huéspedes a menos que ellos lo autoricen eso incluye números de habitación, si está o no con otra persona en la habitación.
- Si observa que de una habitación sale de forma apresurada una persona que no se haya registrado avise a seguridad, y llame inmediatamente a la habitación para ver si no hay algún inconveniente.

6.12.1 Asegurar la satisfacción del huésped.

Una de las estrategias que se manejan dentro del Hotel Dan Internacional, es la satisfacción de los huéspedes durante su estadía, para ello el recepcionista deberá:

- a) Anticiparse a las necesidades del cliente;
- b) Aproximarse al cliente sin necesidad de ser llamado;
- c) Solicitar opiniones sobre productos y servicios.

Grafico N°45: Los 10 Mandamientos de la atención al cliente



Elaborado: MUÑOZ, Mariela.

6.13 Recepcionista Nocturno

La labor del recepcionista durante el turno nocturno, a más de los ya especificados para el recepcionista de la mañana o tarde será:

- a) La revisión de saldos
- b) Llegadas pendientes y clientes registrados.
- c) Verificará las reservaciones realizadas.
- d) Realizará la auditoria nocturna correspondiente
- e) Verificará y registrará los late check in
- f) Estará pendiente de los cargos de habitaciones.
- g) Saca y analiza los porcentajes de ocupación
- h) Saca el revenue total diario
- i) Calcula tarifas promedio
- j) Verifica que los cargos de todos los outlets estén correctos
- k) Prepara pre registros para el siguiente día
- l) Saca reservas para el siguiente día
- m) Prepara documentación para las reservas del siguiente día
- n) Está pendiente de anotar y ejecutar los wake up call (llamadas para despertar al cliente)
- o) Solicita taxis para aquellos clientes que lo requieran.
- p) Prepara su cierre de turno.

6.13.1 Actividades Importantes en la Auditoría Nocturna

a. Porcentaje de Ocupación

El porcentaje de ocupación constituye la cantidad de habitaciones (expresadas en porcentaje), que se encuentran ocupadas en el hotel. Este procedimiento no distingue tipo de habitación. Dentro del porcentaje de ocupación tome en cuenta que debe aplicar la siguiente fórmula.

$$\% \text{ OCP} = \frac{\text{Habitaciones Ocupadas} \times 100}{\text{Inventario}}$$

Se considera Inventario a la cantidad de habitaciones que tiene el hotel, disponibles para vender. Hay que considerar que al inventario le afectan:

OOO	Out of order (Fuera de Orden)
OOS	Out of Service (Fuera de Servicio)
MTO	Mantenimiento

Sería irreal si una habitación que no se puede vender, se la considera como parte del inventario.

b. Cargos por outlet

El Auditor valiéndose de los vales de habitación, restaurante, lavandería, teléfono, etc, cargará a los folios de los clientes, todos aquellos valores que se generen por consumos, los mismos que se facturarán y cobrarán dependiendo la forma de pago acordada. Hay que tener precaución en empresas y grupos, ya que se debe revisar aquellos valores que cubren los responsables de la reserva y cuáles son cobrados directamente al huésped, todo este chequeo lo deberá hacer el auditor.

c. Cálculo de Revenue Total:

Este cálculo es muy importante para la operación hotelera, recuerde que no son los valores cobrados en el día, sino los montos totales, que se generaron en el día que no necesariamente cancelaron con la forma de pago acordada.

Ejemplo:

El día de hoy se tuvo los siguientes consumos:

- ✓ 13 Habitaciones Sencillas a \$ 18,00
- ✓ 10 Habitaciones dobles Twin a \$ 21,00
- ✓ 8 Habitaciones Triples a \$ 30,00
- ✓ 30 Desayunos a \$3,50 c/u

- ✓ 150 Almuerzos a \$5,50 c/u
- ✓ 15 Cenas a \$4,50 c/u
- ✓ Total Recaudado por Room Service \$ 160,80
- ✓ Total Recaudado por Teléfono \$ 67,40
- ✓ Total Recaudado por Lavandería \$ 26,50

Auxiliar Revenue por Outlet

Tabla N.34: Auxiliar revenue por outlet

ALOJAMIENTO			RESTAURANTE			RS	LAV	CALLS	TOTAL REVENUE
SGL	DBL	TRL	AB	ALM	CNA				
234	210	240	105	825	67,5	160,8	26,5	67,4	1936,2
TOTAL			TOTAL	997,5		160,8	26,5	67,4	1936,2

Elaborado: MUÑOZ, Mariela.

Estos datos se obtendrán, de los distintos vales en los cuáles se hicieron los cargos en cada uno de los turnos de trabajo.

d. Cálculo de Tarifa Promedio

a. Por Habitación Ocupada

Dentro del proceso de auditoría es importante poder identificar la tarifa promedio, dato solicitado en forma diaria por el dueño del establecimiento, este valor no puede ser inferior a la tarifa más baja que se maneje en el hotel. Para poder obtenerla tome

en cuenta el total de revenue generado por concepto de alojamiento de la siguiente manera:

Tomando en cuenta el ejemplo anterior vamos a suponer que el hotel cuenta con un total de habitaciones para vender 50 (Inventario) de las cuales se han vendido 31 (13 sencillas, 10 dobles, 8 triples). Si nuestro revenue generado es de 684 se procede a dividir el revenue total para el número de habitaciones ocupadas:

$$684 / 31 = \$ 22,06$$

La tarifa más baja la de las sencillas es de 18,00, lo que quiere decir que estamos dentro del rango tarifario.

b. Por Inventario

Siguiendo el mismo procedimiento se dividirá el revenue generado de 684 para el número de habitaciones que constituyen el inventario

$$684 / 50 = \$ 13,68$$

La tarifa más baja la de las sencillas es de 18,00, lo que quiere decir que los ingresos no cumplieron con las expectativas

c. Por Huésped

Finalmente se procede a dividir el total de revenue para la cantidad de huéspedes en casa:

$$684 / 57 = \$ 12,00$$

Tabla N.35: Ejemplo de tarifa promedio

Tipo de Habitación	Ocupadas	No. pax
Sencillas	13	13
Dobles	10	20
Triples	8	24
Total		57

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela.

Es importante tener el registro de todos los huéspedes que están en casa para poder sacar este dato. Se puede notar que se necesita incrementar los valores que se generen por concepto de alojamiento.

6.14 Cierre de Turno

Es el proceso que debe realizar el recepcionista al final de su turno de trabajo, consiste en detallar la facturación en un cruce con las formas de pago, el efectivo que recuadre en el turno deberá cuadrar con el reporte de la facturación.

Ejemplo:

FACTURA 01415: El señor Pedro Jiménez cancela por concepto de desayuno 10.00 paga en efectivo.

FACTURA 01416: Juan Arellano, cancela por concepto de alojamiento de 2 noches, en una habitación sencilla, el valor de cada noche es de \$16.39 más impuestos, su forma de pago con tarjeta de crédito.

FACTURA 01417: Pedro Martínez, cancela por concepto de servicio de lavandería el valor de \$30.00 con cheque.

FACTURA 01418: Mercedes Alfaro, cancela por concepto de alojamiento de una habitación matrimonial por 1 noche, el valor de \$33.00, incluido impuestos, su forma de pago es crédito de la empresa Quito Motors.

Tabla N.36: Reporte de recepción

REPORTE DE RECEPCIÓN								
Fecha: _____			Turno: _____					
Recepcionista: _____								
FACTURA	SUBTOTAL	12% IVA	10% SERVICIO	TOTAL	EFFECTIVO	TARJETA	CRÉDITO	CHEQUE
01415	10.00	1.20	1.00	12.20	12.20			
01416	32.	4.80	4	41.20		41.20		
01417	30.00	3.60	3.00	36.60				36.60
01418	25.70	3.90	3.00	33.00			33.00	
TOTAL	98.50	13.50	11.00	123.00	12.20	41.20	33.00	36.60

ELABORADO POR

REVISADO POR

CONTABILIZADO

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela.

El recepcionista deberá totabilizar todas las columnas, al final deberá ser igual:

$(\text{Subtotal} + 12\% \text{ IVA} + 10\% \text{ servicio}) = (\text{Suma total de las formas de pago})$

- El valor que se muestra en el cierre de turno de cada recepcionista, debe ser constado con las copias de las facturas, el efectivo, cartas de crédito y cheques.
- Cuando las facturas son cobradas por crédito empresarial, se debe adjuntar la carta para el cobro respectivo.

6.15 Auditoria Nocturna.

Ejemplo:



HOTEL DAN INTERNACIONAL
"Su comodidad es nuestra satisfacción..."

AUDITORÍA NOCTURNA

FECHA: Quito, 31 de mayo del 2013

N° HAB OUTELS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	43		
N° FAX	1																																	43
ALOJAMIENTO	1																																	30
A.Y.E																																		
TELEFONOS																																		
LAVANDERIA																																		
ROOM SERVICE																																		
FITNES CENTER																																		
TOTAL	1																																	43

% OCUPACIÓN: **HABITACIONES OCUPADAS X 100 / INVENTARIO** 30 X 100 / 43 = 69.76 %
 REVENUE TOTAL: **ES VALOR SOLO DE ALOJAMIENTO** \$73
 REVENUE POR HABITACIÓN OCUPADA: **VALOR DE ALOJAMIENTO / TOTAL HUESPEDES** \$73 / 30 = 191 % **OTARIFA PROMEDIO**
 REVENUE POR HUESPED: **VALOR DE ALOJAMIENTO / TOTAL HUESPEDES** \$73 / 45 = 194 %
 REVENUE POR INVENTARIO: **VALOR DE ALOJAMIENTO / INVENTARIO** \$73 / 43 = 20.30 %
 COMPLEMENTARY ROOM _____

6.16 Teléfonos

Dentro de los procesos de atención al cliente uno fundamental es el contestar el teléfono, muchas personas cometen errores al hacerlo que pueden ocasionar que el cliente se vea molesto al no recibir un buen servicio. En este proceso se deberá desarrollar dos habilidades hablar y escuchar no solamente oír. Considere algunos consejos para dar un servicio de calidad.

Fotografía N° 36: Recepcionista de un hotel.

a. Estándares para contestar el teléfono

Cuando esté a cargo de contestar el teléfono responda de la siguiente manera:



Fuente: www.google.com.ec/search?q=recepcionista+imagen+de+un+hotel

Gracias por llamar, Hotel Dan Internacional buenas tardes, le saluda Mary ¿en qué le servir?

Puede optar además por:

Gracias por llamar, Hotel Dan Internacional buenas tardes, mi nombre es Mary ¿en qué le servir?

Recuerde que el teléfono no puede sonar más de tres veces, se considera mal servicio, procure contestar y si tiene varias líneas sonando a la vez o un cliente frente a usted, conteste y diga:

Gracias por llamar, Hotel Dan Internacional buenas tardes, le saluda Mary, un momento por favor.

Ya cuando se incorpore diga:

Gracias por la espera ¿En qué le puedo servir?

Por lo general, la mayoría de personas opta por decir *¿en qué le puedo ayudar?*, pero al tratarse de una prestación de servicios no le estamos ayudando, sino sirviendo al cliente, tome en cuenta este particular.

Hay ocasiones que usted puede tener al cliente vía telefónica y otro frente a usted en el lobby, procure no tardarse para poder servir a los dos, sin hacerlos esperar demasiado, si necesita ayuda solicítela, evitará malestar en el huésped.

Utilice palabras o frases amigables como parte del saludo

- ✓ Gracias por llamar
- ✓ ¿En qué puedo servirle?
- ✓ ¿Cómo está usted?
- ✓ Inclusive si usted ya conoce a quién llama personalice la llamada, diciéndolo al huésped o cliente por el nombre, ***Señor Suarez, un gusto escucharle***

Hay situaciones en las que deberá volver a llamar al huésped, comprométase a hacerlo, pídale permiso para hacerlo, si es posible marque tiempos para la tranquilidad del cliente

b. Técnicas para el manejo del Teléfono

- ✓ Atienda al cliente con amabilidad, recuerde que él, es la razón de ser de la empresa.
- ✓ Asegúrese de entender el manejo de la central telefónica, usted deberá pasar primero por una capacitación dictada por su jefe inmediato para conocer el manejo de la misma, es importante saber capturar una llamada, ponerla en espera, recuperarla, transferirla a las habitaciones o las distintas dependencias del hotel. No es bueno que practique con los clientes, primero capacítese.
- ✓ Evite ruidos innecesarios, cuide el no colocar con fuerza el auricular en el escritorio puede ser molesto para el cliente
- ✓ Si usted puso una llamada en espera o está transfiriéndola, tenga precaución de estar pendiente, al cliente le molesta el oír por un período extenso la música de fondo.
- ✓ Ponga primero la llamada en espera de quién llama, si usted debe discutir algún tema, no es necesario que el cliente se entere que usted desconoce cómo ayudarlo.
Muestre su profesionalismo

Fotografía N° 37: Recepcionista de un hotel.



Fuente: www.google.com.ec/search?q=recepcionista+imagen+de+un+hotel

- ✓ Procure no tener dos conversaciones simultaneas, puede ocasionar confusiones en su retentiva y podría procesar la llamada en forma incorrecta. Cada cliente se merece su atención y respeto.

- ✓ No consuma alimentos ni beba cuando está hablando por teléfono, es una terrible falta de educación

- ✓ Si usted debe contestar la otra línea para cumplir el estándar de no dejar sonar más de tres veces, procure preguntarle a la persona con quién esté hablando si no le molesta esperar un minuto mientras usted contesta la otra línea, antes de hacerlo espere la respuesta del cliente, caso contrario solicite ayuda a un compañero.

c. Aplicación de las Técnicas de voz

- ✓ Al momento de contestar el teléfono hay voces que pueden ser molestas, chillonas, muy suaves, toscas, poco amables, o simplemente quién contesta lo hace muy rápido sin vocalizar correctamente las palabras, procure hacer ejercicios de tarareo, esto ayudará a profundizar el sonido de su voz

- ✓ Otros ejercicios que pueden ayudar a mejorar el tono de su voz es cuando usted llama por teléfono y grabándose y luego escuchándose para ejercer sus auto críticas.

- ✓ En el proceso de entrenamiento para contestar el teléfono puede hacer algunas prácticas con los compañeros de otros departamento para que también hagan las críticas necesarias que le permitan mejorar.
- ✓ Una de las técnicas para que su voz sea amable es sonreír mientras contesta el teléfono eso sentirá el cliente

d. Cortesía en el Teléfono

El cliente espera de usted: amabilidad, cortesía, este primer contacto con él permitirá finalizar la reserva así que ponga mucho interés por lograrlo. Tome en cuenta:

Fotografía N° 38: Recepcionista de un hotel.



Fuente: www.google.com.ec/search?q=recepcionista+imagen+de+un+hotel

- ✓ No ser mecánico en sus repuestas, evite la frialdad o ser apático con el cliente
- ✓ Mantenga su personalidad y naturalidad, el seguir un estándar no quiere decir que deja de ser una persona que interactúa con personas, para pasar a ser un robot. Sin embargo cuide su diplomacia no utilice frases como mi amor, miya, precioso, o diminutivos que baje su calidad como profesional
- ✓ Ponga atención a todos los requerimientos
- ✓ Sea claro con la información que proporciona, pueden darse malos entendidos ,que pueden hacerle sentir mal al cliente
- ✓ Identifíquese, es importante hacerlo ya que, el cliente así se siente mejor atendido o si es el caso de recibir una buena atención sabrá a quién direccionar el reclamo.

- ✓ Escuche bien no asuma pregunte si no entendió, puede evitar problemas futuros.
- ✓ Registre todas las llamadas por más insignificante que sea puede ser importante después, puede ser que lo están evaluando.
- ✓ Tome notas de la conversación pueden ayudarle incluso para poder identificar nombres de difícil pronunciación. Tome en cuenta aprender el alfabeto fonético

Tabla N.37: Alfabeto fonético internacional

LETRA	DELETREO INGLÉS	LETRA	DELETREO INGLÉS
A	Alfa	N	November
B	Bravo	O	Oscar
C	Charlie	P	Papa
D	Delta	Q	Quebec
E	Eco	R	Romeo
F	Fox	S	Sierra
G	Golfo	T	Tango
H	Hotel	U	Uniform
I	India	V	Víctor
J	Julliet	W	Whisky
K	Kilo	X	Xerox
L	Lima	Y	Yanqui
M	Mike	Z	Zulu

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela.

Ejemplo: Para poder deletrear Patrick Smith

õPatrickõ Papa; alfa; tango; romeo; india; Charlie; kilo

õSmithõ Sierra; Mike; india; tango; hotel

6.17 Objetos Olvidados (Lost and Found)

Los objetos olvidados por los huéspedes, que son encontrados en las diferentes áreas del hotel por personal, se registrará en el formato de Objetos Olvidados y se

informará a recepción, para el registro, así si el cliente pregunta podrá informar con prontitud de que el objeto está en custodia de ama de llaves o guardados en la oficina administrativa del hotel.

6.18 Seguridad y Salud Ocupacional

Si usted trabaja en recepción tome en cuenta ciertos consejos que le permitirán trabajar en condiciones seguras. Por más fácil que parezca su trabajo puede tener consecuencias.

- ✓ Si usted trabaja en la noche, duerma las horas necesarias en el día para que su rendimiento laboral sea el adecuado, recuerde que usted trabaja para el hotel, pero tiene ocupaciones adicionales.

- ✓ Trate de no realizar acciones repetitivas sin tener el descanso puede ocasionar daños graves a su salud, ejemplo digitar en un computador por tiempos prolongados sin descanso, puede ocasionarle tendinitis

- ✓ Verifique los equipos electrónicos si ve rastros de que puede provocarse algún corto circuito comunique a mantenimiento para el arreglo inmediato.

- ✓ Si pasa muchas horas frente al computador, procure cuidar sus ojos.

- ✓ Utilice zapatos cómodos, recuerde que en su trabajo pasa mucho tiempo de pie

- ✓ Trate de comer a las horas debidas para evitar problemas gástricos.

- ✓ Verifique que el botiquín esté completo y las fechas de caducidad en las medicinas
- ✓ Controle las fechas de los extintores puede llegar a necesitarlo
- ✓ Haga constantemente ejercicios para la memoria
- ✓ Levante pesos si es necesario, sin perjudicar su columna.
- ✓ Evite el estrés puede ocasionarle enfermedades graves como gastritis, desestabilidad emocional, dolores o neuralgias musculares,
- ✓ Evite movimientos e impactos repetitivos Cambie de posturas, no permanezca en una sola
- ✓ Evite trabajar mucho tiempo con la cabeza y cuello inclinada hacia adelante en más de 30 grados
- ✓ Tenga claro los planes de emergencia manejados por el hotel, salidas de emergencia,
- ✓ Conozca de primeros auxilios, puede ayudar a una vida

JOB DESCRIPTIONS

Puesto: Bellboy Botones

Competencia: Domina los distintos procedimientos utilizados en el área de botones con eficiencia, maneja en forma adecuada técnicas de atención y relacionamiento con el huésped, encaminada a una calidad en el servicios de habitación

Turnos: en esta área de trabajo se implementará turnos de trabajo, para un correcto desenvolvimiento de las actividades, cada botones rotará por dos horarios diferentes, teniendo en cuenta que contarán con dos días libres a la semana, los cuales pueden ser juntos o separados, cada colaborador deberá contar con un fin de semana libre al mes. Los libres podrán ser acumulables con la autorización del jefe inmediato y ser retribuidos en relación a las necesidades del trabajador y el hotel.

Tabla N 38°: Horarios de trabajo del bellboy.

JORNADA	HORARIO
Matutina	07:00 ó 15:00
Vespertina	15:00 ó 23:00

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

1. OBJETIVO:

Gráfico N° 46: Objetivo del Bellboy

Fotografía N° 39: Botones del Hotel Dan Internacional.



É Establecer un proceso aplicable en el área de botones, para controlar las actividades del personal que labora en este departamento.

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

2. ALCANCE:

Este manual está dirigido al personal de botones del Hotel Dan Internacional.

3. PERFIL

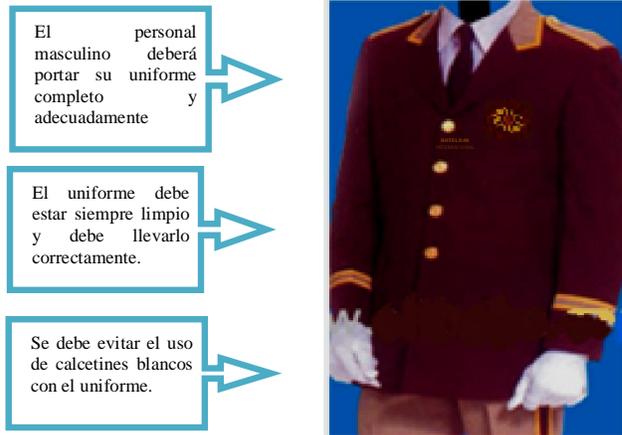
Gráfico N° 47: Perfil del Bellboys

HABILIDADES	CONOCIMIENTOS	ACTITUDES
<p>É Integración para ejecutar trabajo en equipo;</p> <p>É Interpretación ágil y rápida del lenguaje corporal, en particular gestual;</p> <p>É Resolución de problemas bajo presión;</p> <p>É Condición física para transportar peso, permanecer en pie o en actividad durante la jornada de trabajo;</p> <p>É Coordinación motora para transportar y manipular objetos;</p> <p>É Capacidad para identificar un pedido o llamado.</p>	<p>É Servicios de hotelería, conocimiento de las funciones generales de cada área de un establecimiento de alojamiento;</p> <p>É Procedimientos en caso de emergencias;</p> <p>É Primeros auxilios básicos;</p> <p>É Nociones de comportamiento humano;</p> <p>É Técnicas de servicio al cliente;</p> <p>É Vocabulario técnico aplicado al cargo o departamento.</p>	<p>É <i>Confiable</i>. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.</p> <p>É <i>Discreto</i>. Reservado, evita hablar de sí mismo y de los otros.</p> <p>É <i>Equilibrado emocionalmente</i>. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.</p> <p>É <i>Persuasivo</i>. Buen vendedor de ideas a los demás, cambia las opiniones de otros, negociador.</p> <p>É <i>Detallista</i>. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.</p> <p>É <i>Atento</i>. Cordial con el cliente,</p>

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

4. Apariencia del personal de recepción del Hotel Dan Internacional

Fotografía N° 40: Nuevos uniformes para el personal de botones del Hotel Dan Internacional.



Fuente Gráfico: www.google.com.ec/search?q=imagenes+de+camareras+uniformes (adaptado con el nuevo logotipo del Hotel Dan Internacional)

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

NORMAS Y DISPOSICIONES GENERALES PARA EL USO DE UNIFORMES

a) De acuerdo a las actividades desempeñadas por el personal de botones del Hotel Dan Internacional, se otorgará dos uniformes con las prendas que lo conforman, el cual será de uso obligatorio de acuerdo a la jornada de laboral.

b) No está permitido realizarle modificaciones a los uniformes otorgados al personal en general, tales como: cortar mangas, cambiar hechura del cuello, adicionar pinzas, bolas o variar la combinación autorizada con otras piezas de vestir, así como prendas de años anteriores.

c) La imagen proyectada debe ser acorde; por lo cual el uniforme no debe lucir ceñido.

5. DESARROLLO:

5.1 Manejo del Equipaje en el Check in

El personal de botones, es brinda la imagen positiva del hotel, por lo que debe ponerse en práctica lo siguiente:

- a)** Ayudar a bajar del vehículo al cliente;
- b)** Dar la bienvenida en nombre del Hotel Dan Internacional y abrir la puerta del establecimiento;
- c)** Adquirir información sobre la existencia de reservación
- d)** Facilitar información;
- e)** Guiar al cliente al área requerida;
- f)** Ayudar al cliente con necesidades especiales, niños y ancianos;
- g)** Cargar el equipaje de los clientes.

5.2 Acompañar al Huésped

Como una de las funciones que tiene que cumplir el botones en su área de trabajo será:

- a) Acomodar al huésped en la habitación;
- b) Mostrar los servicios de la habitación y las características del establecimiento;
- c) Informar sobre los servicios que ofrece el hotel.
- d) Indicar a que número debe llamar en caso de necesitar algo extra en la habitación (almohadas, toalla, etc.).

5.3 Manejo del Equipaje en el Check out

A la salida del huésped, el botones realizara el siguiente procedimiento.

- a) Sugerir al huésped que vuelva a revisar su equipaje antes de salir del establecimiento;
- b) Transportar el equipaje;
- c) Llamar a un taxi en caso de necesitarlo.
- d) Abrir la puerta y ayudar al huésped a acomodarse en el vehículo;
- e) Acomodar el equipaje en el vehículo;
- f) Agradecer por la preferencia otorgada al establecimiento, invitarlo a regresar y despedirse.

5.4 Control de Equipaje del Huésped.

- a) Identificar el equipaje en la entrada;
- b) Registra en el formato de control de equipaje la cantidad de maletas con las que ingresa el huésped.

5.5 Apoyar al Cliente

El botones apoyar al huésped en los requerimientos, que puedan ser efectuados tales como:

- a)** Proveer información básica sobre los servicios del hotel, horarios de funcionamiento de los diferentes ambientes entre otros.
- b)** Entregar información sobre acontecimientos turísticos que se desarrollen en la localidad fuera del hotel.
- c)** Apoyar al departamento de alimentos y bebidas con el servicio a la habitación (*room service*);
- d)** Recoger y guardar objetos olvidados;
- e)** Realizar pequeñas compras;
- f)** Recibir y direccionar recados.

5.6 Manejo de privacidad

- a)** Asegurar la privacidad al otorgar información acerca de los clientes;
- b)** Guiar el acceso del cliente a las diferentes áreas permitidas del establecimiento;
- c)** Actuar como observador y comunicar de las anormalidades que pueden ocasionar problemas;
- d)** Estar atento a las personas con actitud sospechosa;
- e)** Cuidar de los objetos y equipos al interior del establecimiento;

- f) Aplicar procedimientos de seguridad en caso de sospecha o constatación de emergencia.
- g) Aplicar primeros auxilios básicos.

5.7 Asegurar la satisfacción del cliente.

- a) Investigar la satisfacción del cliente;
- b) Dar seguimiento a las quejas de clientes;
- c) Recibir pedidos del cliente y transmitirlos al responsable del servicio;

5.8 Apoyar al equipo humano de trabajo

- a) Ayudar en la organización del equipo de trabajo;
- b) Realizar la limpieza e higienización de la portería;
- c) Apoyar al servicio de camarera, lavandería, recepción, alimentos y bebidas;
- d) Notificar necesidades de arreglo y reparación al área de mantenimiento.

5.9 Seguridad y Salud Ocupacional

- ✓ Trate de no realizar acciones repetitivas sin tener el descanso puede ocasionar daños graves a su salud, ejemplo Cargar maletas
- ✓ Utilice zapatos cómodos, recuerde que en su trabajo pasa mucho tiempo de pie y cargando bultos

- ✓ Trate de comer a las horas debidas para evitar problemas gástricos.
- ✓ Controle las fechas de los extintores puede llegar a necesitarlo
- ✓ Levante pesos si es necesario, sin perjudicar su columna, ayúdese del carrito para el traslado del equipaje
- ✓ Evite el estrés puede ocasionarle enfermedades graves como gastritis, desestabilidad emocional, dolores o neuralgías musculares,
- ✓ Evite movimientos e impactos repetitivos Cambie de posturas, no permanezca en una sola
- ✓ Tenga claro los planes de emergencia manejados por el hotel, salidas de emergencia,
- ✓ Conozca de primeros auxilios, puede ayudar a una vida
- ✓ Mantenga su espalda erguida, contraiga el abdomen, le ayudará a mantener el equilibrio para levantar pesos.
- ✓ Haga ejercicios para la memoria en forma periódica

JOB DESCRIPTIONS

Puesto: Camarera de Piso

Competencia: Domina los distintos procedimientos utilizados en el área de pisos con eficiencia, maneja en forma adecuada técnicas de limpieza, utilización de productos de limpieza, inventarios de lencería, encaminada a una calidad en el servicios de habitación

Turnos: en esta área de trabajo se implementará turnos de trabajo, para un correcto desenvolvimiento de las actividades, cada camarera rotará por dos horarios diferentes, teniendo en cuenta que contarán con dos días libres a la semana, los cuales pueden ser juntos o separados, cada colaborador deberá contar con un fin de semana libre al mes. Los libres podrán ser acumulables con la autorización del jefe inmediato y ser retribuidos en relación a las necesidades del trabajador y el hotel.

Tabla N° 39: Horarios de trabajo de la camarera de pisos.

JORNADA	HORARIO
Matutina	07:00 ó 15:30
Vespertina	12:00 ó 20:30

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

1. OBJETIVO:

Establecer un proceso aplicable en el área de ama de llaves, para controlar las actividades del personal que labora en este departamento.

2. ALCANCE:

Dirigido a la jefa de ama de llaves y camareras del Hotel Dan Internacional.

3. PERFIL

Gráfico N° 48: Perfil de la camarera.

Fotografía N° 41: Camareras de un hotel.



Fuente: Normas Técnica Ecuatoriana INEN 2446:2007

Fuente Gráfico: www.google.com.ec/search?q=imagenes+de+camareras+

4. Apariencia personal de camareras del Hotel Dan Internacional.

Fotografía N° 42: Nuevos uniformes para el personal de camareras del Hotel Dan Internacional.



Los accesorios, peinado y maquillaje en el personal femenino, deberán ser discretos, utilizando diseños, tamaños y colores que proyecten elegancia.

El uniforme es indispensable usarlo con medias color piel, evitando diseños y colores extravagantes.

El personal femenino, deberá utilizar un calzado adecuado

Fuente Gráfico: www.google.com.ec/search?q=imagenes+de+camareras+uniformes (adaptado con el nuevo logotipo del Hotel Dan Internacional)

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

NORMAS Y DISPOSICIONES GENERALES PARA EL USO DE UNIFORMES

a) De acuerdo a las actividades desempeñadas por el personal de camareras del Hotel Dan Internacional, se otorgará dos uniformes con las prendas que lo conforman, el cual será de uso obligatorio de acuerdo a la jornada de laboral.

b) No está permitido realizarle modificaciones a los uniformes otorgados al personal en general, tales como: cortar mangas, cambiar hechura del cuello, adicionar pinzas,

bolas o variar la combinación autorizada con otras piezas de vestir, así como prendas de años anteriores.

c) La imagen proyectada debe ser acorde; por lo cual el uniforme no debe lucir ceñido.

5. DESARROLLO:

5.1 Condiciones para la limpieza de una habitación

Fotografía N° 43: Camarera del Hotel Dan Internacional



Fuente: Área de Habitaciones Hotel Dan Internacional.

a) La camarera, al iniciar su jornada laboral, procederá donde la jefa de ama de llaves, quién le indicará las tareas que tiene que realizar.

b) Verificará que dentro del cuarto de lino office, se encuentre suficiente lencería para realizar los cambios

y los implementos de limpieza, para el arreglo de las habitaciones.

c) Con los implementos necesarios la camarera, se dirigirá a realizar la limpieza de las habitaciones designadas.

d) Golpeará tres veces la puerta, con el fin de constatar si se encuentra alguien en la habitación. Diciendo *“Camarera buenos días”* antes de ingresar a la habitación

e) Al ingresar a la habitación, dará una pequeña vista.

f) Como primer paso abrirá las cortinas y

Fotografía N° 44: Baño de habitación simple del Hotel Dan Internacional



Fuente: Área de Habitaciones Hotel Dan Internacional.

ventanas

- g)** Recogerá la basura de la habitación y baño.
- h)** Desvestirá la cama y la dejará reposar
- i)** Mientras se airea la cama lavará el baño esto incluye ducha, lavabo, inodoro, pisos, paredes, ventanas, grifería, cortina y colocará toallas, papel higiénico y amenities
- j)** Continuando con el proceso de arreglo de cama virará el colchón de izquierda a derecha y lo cubrirá con el cubre colchón.
- k)** Vestirá la cama con la sábana bajera, sábana encimera, 2 cobijas, colcha blanca, como detalle se realizara el dobléz español en el lado derecho de la cama, se colocará el edredón.
- l)** Posteriormente se limpia polvos
- m)** Se aspirará las habitaciones dos veces por semana y el resto de los días se limpiará con una escoba.
- n)** Hacer inspección visual de la apariencia y calidad después de la finalización del servicio de ordenamiento y limpieza;
- o)** La camarera confirmará la integridad de las instalaciones, el abastecimiento de agua en el baño o la ausencia de algún elemento que perjudique la presentación final de la habitación.
- p)** Verificará el funcionamiento de interruptores, luz, televisión, radio, teléfono, control remoto, TV, aire acondicionado, ventana, puerta, gaveta, ducha, televisión por cable, visillo, cortina pesada (blackout) u otros;
- q)** Se dejará en un mismo canal, en todas las habitaciones (Discovery)

r) Detecta la presencia de insectos, olores y ruido excesivo.

Nota: Cuando se encuentra colocado el letrero de PRIVACIA no se entra a la habitación, se informa a la jefa de ama de llaves, la misma que informará al departamento de recepción.

Se respetará la PRIVACIA hasta las 15:00 hrs. si no ha quitado el letrero en el transcurso del tiempo mencionado, se informará al área de recepción para que le llame al huésped y ofrecerle el servicio de limpieza.

5.2 Limpieza de una Habitación Ocupada

Para realizar la limpieza de este tipo de habitaciones, la camarera dispondrá de un tiempo máximo de hasta 20 minutos, la misma que deberá:

- a) Arreglar la habitación;
 - ✓ Abra las cortinas
 - ✓ Abra las ventanas
 - ✓ Saque la basura de la habitación y del baño
 - ✓ Cambie la ropa sucia
 - ✓ Dejar ventilar la cama por un momento
 - ✓ Asear el baño

Fotografía N° 45: Habitación cuádruple del Hotel Dan Internacional



Fuente: Área de Habitaciones Hotel Dan Internacional.

Fotografía N° 46: Habitación doble del Hotel Dan Internacional



Fuente: Área de Habitaciones Hotel Dan Internacional.

- ✓ Tender la cama
 - ✓ Limpiar polvos
 - ✓ Coloque las cosas en su lugar
 - ✓ Cierre cortinas (Solo visillos)
 - ✓ Aspire
 - ✓ Pase a otra habitación
- b)** Retirar el menaje de servicio a la habitación (*room service*);
 - c)** Hacer la cama, reponer las toallas, sábanas y otros elementos de lencería o menaje;
 - d)** Mantener en orden las pertenencias del huésped.

5.3 Supervisión de las habitaciones

La jefa de ama de llaves, será la encargada de revisar aleatoriamente las habitaciones de las camareras, las mismas que deberán contar con los servicios funcionando y los amenities.

En caso de que la jefa de ama de llaves revise la habitación y esta no cumpla con los estándares de limpieza establecidos, informará a la camarera para que realice los trabajos necesarios, la jefa de ama de llaves estará presente y verificará que el trabajo solicitado esté terminado.

5.4 Limpieza profunda de Habitaciones

Fotografía N° 47: Habitación simple del Hotel Dan Internacional



Fuente: Área de Habitaciones Hotel Dan Internacional.

Cada seis meses, la jefa de ama de llaves elaborará un calendario de limpieza profunda para mantener en óptimas condiciones las habitaciones del hotel, pudiendo ser reprogramadas las actividades solo cuando exista una baja ocupación. Para evitar molestias al cliente.

5.5 Limpieza de Áreas Públicas

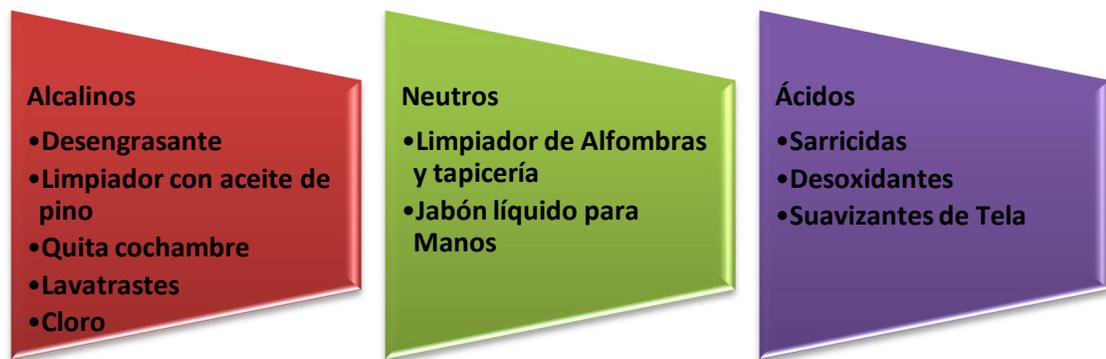
La jefa de ama de llaves designará el trabajo de limpieza en las áreas públicas del hotel a las camareras, dividiéndolo por áreas, se hace la limpieza ordinaria diariamente y un día limpieza profunda a un área específica. Se entiende como áreas nobles a aquellas por donde transita el cliente y públicas las zonas restantes incluyendo vestidores de personal

5.6 Materiales de Limpieza

Los materiales de limpieza que usted utiliza son variados recuerde tener las precauciones debidas y evite sufrir accidentes

Los materiales de limpieza son sustancias que asisten en la limpieza a la camarera en todas las áreas de las habitaciones, permiten eliminar impurezas, polvo, bacterias, óxidos. Se los debe utilizar con cuidado y protección. Se pueden clasificar de acuerdo al PH en:

Gráfico N° 49: Clasificación de acuerdo al PH en productos de limpieza.



Elaborado: MUÑOZ, Mariela

5.7 Proceso de Control y Registros.

- a) Contar, revisar y clasificar la ropa de habitación para su envío a la lavandería;
- b) Registrar la cantidad de huéspedes por habitación y novedades;
- c) Recoger y registrar objetos olvidados; es importante que la camarera que encuentre el objeto lo registre en el libro en ama de llaves coloque la fecha en que fue encontrado el objeto, nombre del huésped, el número de la habitación en la que se hospedó, fechas de ingreso y salida del huésped, una breve descripción del objeto encontrado, esto incluye el artículo, marca, color, tamaño, (si son varios

igual deberá incluir la descripción de cada uno), el nombre de la camarera que o encontró, nombre la persona que recibió el objeto en el departamento, ya cuando el cliente vaya a retirar se colocará el nombre de la persona que retira, deberá presentar el documentos de identificación y si no es el dueño una carta de autorización y copia del documento de identificación, la firma de quién recibe, es importante además colocar la fecha en que retiran,

No importa qué objeto sea ***GUÁRDELO*** òlo que para usted no es importante para el cliente puede serlo, evítese problemas con los clientes

Gráfico N° 50: Libro de registro de objetos olvidados.



Registro de Objetos Olvidados

Mes _____ Año: _____

FECHA	NOMBRE DEL HUÉSPED	NO. HABITACIÓN	FECHA DE INGRESO	FECHA DE SALIDA	DESCRIPCIÓN DEL OLVIDO	CAMARERA	RECIBIDO POR	ENTREGADO A	FIRMA

Elaborado: MUÑOZ, Mariela

- d)** Hacer inventario de cada habitación y de la bodega de piso.
- e)** Tener abastecido el lino con el fin de contar con el material necesario para su trabajo

5.8 Manejo de equipos de trabajo.

Operar la aspiradora, enceradora y aparatos de uso del huésped como televisión, control remoto con responsabilidad, evitando o disminuyendo los posibles riesgos tanto a la camarera como al cliente.

5.9 Manejo de sugerencias y quejas.

La camarera al tener contacto directo con los huéspedes, acoge requerimientos y sugerencias, las cuales las transmite a recepción y da un seguimiento a su cumplimiento.

5.10 Manejo de privacidad y seguridad.

- a)** La camarera observará el flujo y tipo de equipaje; si ve anomalías informe rápidamente a recepción

- b) Comunicará a la administración anomalías de comportamiento o uso indebido de las habitaciones por parte del huésped;
- c) Garantizará confidencialidad sobre los hábitos e información del huésped;

5.11 Asegurar la satisfacción del huésped.

El personal del área de pisos, forma parte importante de las impresiones que el huésped se lleva de su estadía en el hotel por lo que se deberá ejecutar los siguientes pasos:

- a) Transformará el ambiente en un lugar agradable para el huésped;
- b) Realizará la cobertura de la habitación;
- c) Atenderá las situaciones incómodas;
- d) Atenderá solicitudes y quejas del huésped;
- e) Escuchará y comunicará a la jefa de ama llaves las impresiones y opiniones del huésped;
- f) Realizará las tareas de limpieza, sin perturbar la estadía del huésped.

5.12 Arreglo de Cuarto de Linos

Fotografía N° 48: Lavandería del Hotel Dan Internacional



El personal del área de pisos, realiza importantes actividades que mejora la presentación de las áreas exclusivas del hotel,

para que la estadía de los huéspedes sea placentera para esto se deberá ejecutar los siguientes pasos:

1. Se limpia todos los polvos existentes con un trapo limpio y seco.
2. Se asea las repisas y anaqueles con un trapo humedecido en desinfectante.
3. Se revisa la lencería existente que se encuentre doblada correctamente.
4. Se separa y ordena adecuadamente los amenities:
 - a) Se coloca los jabones en un anaquel medio.
 - b) Se ubica junto a los jabones los mini costureros.
 - c) Se pone en el anaquel bajo el champú y el acondicionador.
 - d) Se coloca las aguas al costado de los amenities.
5. Se barre el piso con una escoba de cerda gruesa.
6. Se revisa que el teléfono interno esté funcionando correctamente.

5.13 Seguridad y Salud Ocupacional

Recuerde que su trabajo es forzado y requiere de mucho temple, tome en cuenta las siguientes sugerencias

- ✓ Utilice zapatos cómodos, antideslizantes
- ✓ Utilice un corrector de espalda, para evitar problemas futuros al alzar pesos, tenga en cuenta doblar las rodillas y no la columna, mande el peso a sus piernas.
- ✓ Evite movimientos repetitivos por tiempos prolongados
- ✓ Cuide sus ojos, mucosas y piel de los materiales de limpieza, pueden ocasionarle daños.
- ✓ Si tiende la cama de rodillas protéjalas
- ✓ Siga las instrucciones del fabricante en cuanto a la utilización de materiales de limpieza
- ✓ Cuando limpie las habitaciones de preferencia verifique que el huésped no se encuentre en la habitación, mantenga la puerta abierta mientras limpia por su seguridad.
- ✓ Para el traslado de lencería utilice el carro de camarera, evitará alzar pesos.
- ✓ Conozca de planes de emergencia del hotel, salidas de emergencia, verifique que los extintores funciones, conozca de primeros auxilios.
- ✓ Utilice guantes para lavar baños, manipular ropa del huésped, lencería sucia, al manipular preservativos, basura y demás implementos que puedan poner en riesgo su salud.

JOB DESCRIPTIONS

Puesto: Lavandera, Despachador de Lencería

Competencia: Domina los distintos procedimientos utilizados en el área de lavandería con eficiencia, maneja en forma adecuada técnicas de limpieza, utilización de productos de limpieza, inventarios de lencería, encaminada a una calidad en el servicios de habitación.

- **Turnos:** en esta área de trabajo se laborará en su solo turno de trabajo, de 07:00 ó 15:00, teniendo en cuenta que contarán con dos días libres a la semana, los cuales pueden ser juntos o separados, cada colaborador deberá contar con un fin de semana libre al mes. Los libres podrán ser acumulables con la autorización del jefe inmediato y ser retribuidos en relación a las necesidades del trabajador y el hotel.

1. OBJETIVO

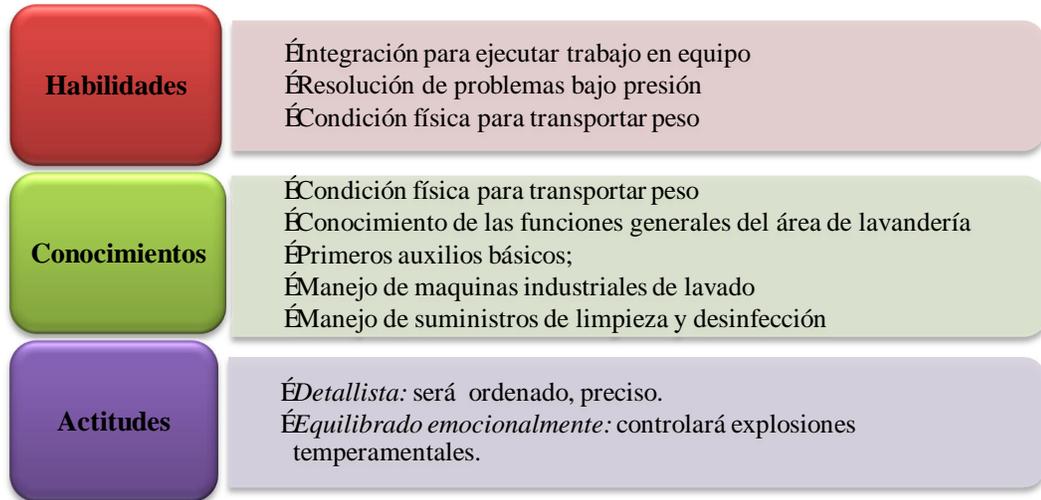
Establecer un proceso para el correcto lavado de ropa y lencería del Hotel Dan Internacional.

2. ALCANCE

Este manual está dirigido para el personal de lavandería del Hotel Dan Internacional.

3. PERFIL:

Gráfico N° 51: Perfil del personal de lavandería.



Elaborado: MUÑOZ, Mariela

4. Apariencia del personal de lavandería del Hotel Dan Internacional.

Fotografía N° 49: Nuevos uniformes de la lavandera del Hotel Dan Internacional



Los accesorios, peinado y maquillaje en el personal femenino, deberán ser discretos, utilizando diseños, tamaños y colores que proyecten elegancia.

El uniforme es indispensable usarlo con medias color piel, evitando diseños y colores extravagantes.

El personal femenino, deberá utilizar un calzado adecuado

Fuente Gráfico: www.google.com.ec/search?q=imagenes+de+camareras+uniformes (adaptado con el nuevo logotipo del Hotel Dan Internacional)

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

NORMAS Y DISPOSICIONES GENERALES PARA EL USO DE UNIFORMES

a) De acuerdo a las actividades desempeñadas por el personal de camareras del Hotel Dan Internacional, se otorgará dos uniformes con las prendas que lo conforman, el cual será de uso obligatorio de acuerdo a la jornada de laboral.

b) No está permitido realizarle modificaciones a los uniformes otorgados al personal en general, tales como: cortar mangas, cambiar hechura del cuello, adicionar pinzas, bolas o variar la combinación autorizada con otras piezas de vestir, así como prendas de años anteriores.

c) La imagen proyectada debe ser acorde; por lo cual el uniforme no debe lucir ceñido.

5. DESARROLLO

5.1 Inicio de labores

a) El personal de lavandería iniciará su labor muy temprano empezando con el retiro de la lencería de los linos, provee de material

Fotografía N° 50: Lavandería del Hotel Dan Internacional



Fuente: Lavandería del Hotel Dan Internacional

- b)** Será quien revisa las máquinas y su área de trabajo que esté en orden,
 - c)** Clasifica la ropa sucia que fue dejada en el carro un día antes y la mete en las lavadoras.
 - d)** La ropa se lava dando prioridad a la mantelería de los centros de consumo.
- Nota:** en caso de tener toallas mojadas del turno anterior, se secan.

5.2 Ropa de Huéspedes.

La camarera será la encargada de recolectar la ropa de los huéspedes para que posteriormente se realice el siguiente procedimiento.

- a)** La camarera registrará en la bitácora de lavandería, sobre la cantidad y descripción de la ropa del huésped, misma que será revisada por la encargada de recolección, para ver que concuerde el total de prendas y que estas no estén deterioradas, rotas o manchadas.
- b)** En caso de pérdida, daño o deterioro el encargado de lavandería notifica verbalmente a la jefa de ama de llaves, para que le informe al cliente, de acuerdo a la gravedad se negocia con el cliente respetando las condiciones establecidas.
- c)** La ropa ya una vez lavada, se entrega a los huéspedes, se dejará directamente en la habitación, el tiempo depende del tipo de servicio.

5.3 Manejo de lencería

Como en el proceso anterior, la camarera será la encargada de recolectar la lencería del hotel y entregar al área de lavandería para realizar el siguiente procedimiento:

Fotografía N° 51: Estantería de lencería del Hotel Dan Internacional

a) La camarera anotará en la bitácora de lavandería, la cantidad de lencería que entrega, la descripción de cada y otros datos que se encuentran en el formato de bitácora de lavandería.

b) Registra la salida de lencería para las habitaciones.

c) Después de la entrega de ropa huéspedes, se entrega los uniformes de los empleados del hotel.

d) Dependiendo de la calidad de las telas, la lavandera deberá realizar el proceso de lavado correctamente, usando productos de limpieza que no afecten al tipo de ropa que se lava.

e) De la misma forma se deberá tener mucha precaución en el proceso de planchado de las prendas.



Fuente: Lavandería del Hotel Dan Internacional

5.4 Seguridad y Salud Ocupacional

Dentro del área de lavandería se manejan algunos procesos, maquinarias y materiales que pueden poner en riesgo al empleado tome en cuenta:

- ✓ Utilice un corrector de espalda.
- ✓ Evite movimientos repetitivos

- ✓ Utilice guantes para manipular lencería, ropa del huésped, uniformes del personal, productos de limpieza.
- ✓ Revise el equipo de lavado y planchado antes de ejecutar acciones, evite accidentes.
- ✓ Proteja sus ojos, mucosas, piel
- ✓ Manténgase vigilante en los procesos de planchado, tenga precaución evite quemaduras, de presentarse evite colocarse posibles remedios caseros que pueden perjudicar su estado
- ✓ Hidrátese de manera periódica, ya que el calor hace que pierda líquidos
- ✓ Conozca planes de emergencia, salidas de emergencia, revise extintores, conozca de primeros auxilios

5.4.1 El Mobbing

El mobbing o terror psicológico en el ámbito laboral consiste en la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido en ella...ø

øMobbingö es una situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática (al menos, una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de 6 meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo. En castellano, podríamos traducirlo como øacoso moralö u øhostigamiento psicológico en el trabajoö.

Si usted es víctima de mobbing en su puesto de trabajo, avise a su jefe inmediato para que tome acciones. No permita que el acoso prosiga y se salga de las manos por callar.

No calle informe, usted es importante, el maltrato no es una salida, es apoyar al ignorante para dañar a otras personas.

5.4.2 LAS FASES DEL MOBBING

Gráfico N° 52: Las fases del mobbing



Elaborado: MUÑOZ, Mariela

5.7.3 PROCESO DE EVALUACIÓN

Con el fin de mejorar el servicio a nuestros huéspedes, se realiza un método de evaluación al personal, el cual permitirá conocer el rendimiento de nuestros colaboradores, sus diferentes actitudes, comportamientos y la calidad del trabajo que desempeñan. Un proceso de fácil manejo, que permite conocer las necesidades del huésped, tanto en productos como servicios, es el método de sugerencias; este formato se entregará a cada huésped al finalizar su estadía.

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Es muy importante para nosotros conocer su experiencia de hospedaje en cuanto a los servicios que ofrece el hotel dan internacional, con el objetivo de mejorar nuestro servicio.

1.- Cómo calificaría el servicio que recibió en la RECEPCIÓN del Hotel Dan Internacional?

Considere el proceso de registro a su llegada y salida (Check IN/Check OUT)

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

2.- Cómo calificaría la HABITACIÓN del Hotel Dan Internacional?

Considerando: comodidad, limpieza, servicios, baño, amenidades, etc.

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

3.- ¿Cómo evalúa las INSTALACIONES del Hotel?

Considerando: Fitnes Center, Restaurante, Lobby, etc.

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

4.- ¿Cómo considera Usted el trato del PERSONAL del hotel?

Evalúe: atención, servicio, disponibilidad y cortesía de recepcionistas, meseros, camaristas, botones, etc.

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

5.- Volvería Usted a hospedarse en el Hotel Dan Internacional:

SI NO _____

Por último, recomendaría Usted el HOTEL en referencia a familiares, amigos, etc.

SI NO _____

Algún Comentario, Queja y/o Sugerencia con el servicio del Hotel:

Agradecemos infinitamente su invaluable apoyo al contestar este formulario.
Sus respuestas nos brindan la oportunidad de mejorar día a día nuestro servicio.
¡G r a c i a s!

5.7.4 FORMATOS DE HERRAMIENTAS MANUALES

Desde sus inicios el Hotel Dan Internacional, ha mantenido un sistema manual para el control de funcionamiento del hotel, que ha funcionado correctamente, pero se ha vuelto insuficiente a la medida ha crecido la demanda del hotel en el mercado; por lo que se presenta nuevos prototipos que facilitarán la labor de los empleados, y mejorará el control interno por parte del dueño.

- Área de Recepción y Reservas

TARJETA DE RESERVAS

Mediante este formato, se toma la información de la persona que va a reservar habitación dentro del Hotel Dan Internacional; este procedimiento se lo realizará verificando la disponibilidad de habitaciones en el hotel, para la fecha y hora indicada, además que funciona como instrumento para oficializar una reservación y es soporte para elaborar el slip de reserva y del Comprobante de Depósito.

Este formato está dispuesto de la siguiente forma:

- Datos Informativos, en donde se llena la información básica del huésped como: el nombre y apellido, dirección y un teléfono de contacto.
- Datos de la reserva, aquí constan los datos de ingreso y salida del huésped, tipo de habitación.
- Forma de pago, en esta sección se indica la forma en la que el huésped realizara el pago por el uso de los servicios del Hotel.

Gráfico No. 53: Nueva tarjeta de reservas del Hotel Dan Internacional.

 <p>HOTEL DAN INTERNACIONAL "Su comodidad es nuestra satisfacción..."</p>		<p>TARJETA DE RESERVAS</p>	
<p>DATOS INFORMATIVOS</p>			
<p>Nombre:</p>	<input type="text"/> <input type="text"/>		
<p>Apellidos:</p>	<input type="text"/> <input type="text"/>		
<p>Mail:</p>	<input type="text"/> <input type="text"/>		
<p>Teléfono:</p>	<input type="text"/> <input type="text"/>		
<p>DATOS DE LA RESERVA</p>			
<p>CHEK IN/OUT</p>		<p>TIPO DE HABITACIÓN</p>	
<p>Fecha de Llegada</p>	<input type="text"/>	<p>Sencilla</p>	<input type="text"/>
<p>Fecha de Salida</p>	<input type="text"/>	<p>Matrimonial</p>	<input type="text"/>
<p>Hora/Vuelo:</p>	<input type="text"/>	<p>Dobles</p>	<input type="text"/>
<p>Nº Pax</p>	<input type="text"/>	<p>Triples</p>	<input type="text"/>
<p>Nº Habitaciones</p>	<input type="text"/>	<p>Cuádruples</p>	<input type="text"/>
<p>Observaciones: _____ _____ _____</p>			
<p>FORMAS DE PAGO</p>			
<p>Depósito</p>	<input type="text"/>	<p>Transferencia</p>	<input type="text"/>
<p>Fecha Depósito</p>	<input type="text"/>	<p>Fecha Transferencia</p>	<input type="text"/>
<p>Comp. Nº</p>	<input type="text"/>	<p>Nº Transferencia</p>	<input type="text"/>
<p>Tarjeta de Crédito: Visa ___ Diners Club ___ Master Card ___</p>			
<p>Número _____ Código: _____ Caducidad: _____</p>			
<p>Reservación recibida por:</p>		<input type="text"/>	<p>Fecha:</p>
		<input type="text"/>	<input type="text"/>

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

TARJETA DE REGISTRO

La tarjeta de registro contiene la suficiente información para identificar al huésped, fecha de llegada y salida, nacionalidad, procedencia, motivo del viaje, medio de transporte ocupación y otros, lo que permitirá reconocer al huésped al elaborar el registro. Una vez que el cliente haya dado sus datos para la tarjeta de registro, el recepcionista compara y verifica la información consignada con los documentos de identidad del huésped. Es importante que lene todos los datos, ya que de la tarjeta de registro se obtienen los datos para la elaboración de la lista de pasajeros y reporte de migración que debe hacerse en la auditoría nocturna. La firma es el compromiso de pago. En los huéspedes que hicieron reserva, se puede elaborar el pre registro

Gráfico No. 54: Nueva tarjeta de registro del Hotel Dan Internacional.



TARJETA DE REGISTRO/ REGISTRATION CARD

Cuarto Room	Tipo de Cuarto Room Type	Tarifa Rate	Huesp Guest	Fecha de llegada Arrival date	Deposito Deposit	Grupo Group	Fecha de salida Dep date												
Apellidos/ Last Name		Nombres/ First Name																	
Direccion/ Address																			
Ciudad/ City		Estado/ State		Pais/ Country															
Profesion/ Profession		Compania/ Company																	
Correo Electronico/ E-mail		Telefono/ Phone																	
Cedula/ Passport		Nacionalidad/ Nationality																	
Estado Civil/ Marital Status		Fecha de salida/ Departure date																	
Forma de pago/ Well bepaid		<div style="border: 1px solid black; height: 150px; width: 100%; margin-bottom: 5px;">Observaciones:</div>																	
Efectivo / Cash								<div style="border-bottom: 1px solid black; width: 100%; margin-bottom: 5px;">Firma Signature</div>											
Tarjeta de crédito/ Card														<div style="border-bottom: 1px solid black; width: 100%; margin-bottom: 5px;">Firma Signature</div>					
Credit Voucher Carta previa autorización Cheque previa autorización																			

ATENCIÓN CONTAMOS CON CAJAS DE SEGURIDAD SIN RECARGO, EL HOTEL NO SE RESPONSABILIZA POR OBJETOS DE VALOR QUE EL HUESPED DEJE EN SU HABITACIÓN.
 ATTENTION SAFE DEPOSIT BOXES ARE AVAILABLE AT THE RECEPTION FREE OF CHARGE, THE HOTEL IS NOT RESPONSIBLE FOR OBJECTS OF VALUE LEFT IN THE ROOM.

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

VALE TELEFÓNICO

Se utilizará para realizar cargos por consumo telefónico, en el hotel se cobrará por minuto, desde los 30 segundos se asumirá como un minuto. En los espacios que muestran el tipo de llamada coloque el número de teléfono al que el huésped llamó, este dato se lo obtendrá del impreso de la central telefónica.

Gráfico No. 55: Nueva tarjeta de vale telefónico del Hotel Dan Internacional

VALE TELEFÓNICO		
 HOTEL DAN INTERNACIONAL "Su comodidad es nuestra satisfacción..."		
FECHA:		
NOMBRE		Nº DE HAB
LOCAL	SUB TOTAL	
CELULAR	12% IVA	
NACIONAL	10% SERV.	
INTERNACIONAL	TOTAL	
FIRMA		

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

VALE DE ALOJAMIENTO

Se utilizará para realizar los diferentes cargos por consumos y de servicio en el hotel, este formato es de tipo individual, es decir se lo hace para cada una de las habitaciones, esta forma se adjuntará a la factura correspondiente a cada habitación. En el caso de créditos no olvide que necesaria deberán estar firmadas por el huésped, solo así cancelará la empresa.

Gráfico No. 56: Nueva tarjeta de vale de alojamiento del Hotel Dan Internacional

 HOTEL DAN INTERNACIONAL <i>"Su comodidad es nuestra satisfacción..."</i>		VALE DE ALOJAMIENTO	
		Fecha: _____	
Nº PAX:		Nº DE HABITACION:	
Cantidad	Detalle	Valor Unitario	Valor Total
		SUBTOTAL	
NOMBRE		12% IVA	
		RECARGO	
FIRMA		TOTAL	

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

MENSAJE

Este formato sirve para recibir recados para los huéspedes que se alojan en el hotel, tiene los siguientes parámetros: para quién es el mensaje, número de habitación, de parte de quién es el recado o empresa que le llama, número de referencia de la llamada, fecha, hora, el mensaje que le dejaron, nombre de la persona quién tomó la llamada. Se dejará en el casillero del huésped en ausencia del mismo, o en su defecto se podrá enviar al botones para que lo deje por debajo de la puerta en la habitación del huésped

Gráfico No. 57: Nueva tarjeta de mensaje del Hotel Dan Internacional

 <p>HOTEL DAN INTERNACIONAL "Su comodidad es nuestra satisfacción..."</p>		MENSAJE / MESSAGE	
Para To: _____	Habitación Room: _____		
De From: _____			
Empresa Company: _____			
Telefono Phone: _____			
Fecha Date: _____	Hora Time: _____		
Favor llamarlo Please call him/her	<input type="checkbox"/>	Vino a verlo Came to see you	<input type="checkbox"/>
Lo llamo Called you	<input type="checkbox"/>	Quiere verlo Wants to see you	<input type="checkbox"/>
Volverá a llamar Will call back	<input type="checkbox"/>	Urgent Urgent	<input type="checkbox"/>
Mensaje Message _____ _____ _____ _____			
Recibido por: _____	Fecha: _____		

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

REPORTE DE PASAJEROS.

Este formato sirve para reportar a los huéspedes que se hospedaron en el hotel, es muy importante que las tarjetas de registro sean llenadas con los datos completos, con la finalidad de que esos datos formen parte de este reporte, estará enlistado los números de todas las habitaciones con las que cuenta el hotel, pero solo se llenarán las ocupadas. Las tres últimas columnas serán llenadas a la salida del huésped del hotel. Se realiza en el proceso de auditoría diariamente, así que, si un huésped se queda varias noches, seguirá apareciendo hasta que marque su check out.

Gráfico No. 59: Nueva reporte de pasajeros del Hotel Dan Internacional



HOTEL DAN INTERNACIONAL
 "Su comodidad es nuestra satisfacción..."

REPORTE DE PASAJEROS
 FECHA: _____

HAB	NOMBRES Y APELLIDOS	AGENCIA O EMPRESA	ENTRADA	SALIDA	HORA	No. FACTURA
101						
102						
103						
104						
105						
106						
207						
208						
209						
210						
211						
212						
313						
314						
315						
316						
317						
318						
419						
420						
421						
422						
423						
424						
525						
526						
527						
528						
529						
530						
631						
632						
633						
634						
635						
737						
738						
739						
740						

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

AUDITORÍA NOCTURNA

Este formato servirá para verificar el número de habitaciones utilizadas, y llevar un registro de los consumos realizados en la noche en cada una de las habitaciones por los huéspedes, será entregado en la mañana al recepcionista, el mismo que lo revisará y si está conforme con lo detallado en la forma lo archivará.

INSTRUCTIVO PARA GRUPOS

Este formato sirve para llevar el control de grupos que se hospedarán en el hotel, se llenará los campos necesarios para tener una información del grupo como el número de personas que lo conforman, nombre del grupo, cantidad de habitaciones que serán utilizadas, y tipo de habitaciones que se les designarán al grupo, fecha y hora de llegada

Gráfico No.61: Nueva tarjeta de instructivo para grupos del Hotel Dan Internacional

 HOTEL DAN INTERNACIONAL <small>"Su comodidad es nuestra satisfacción..."</small>					
INSTRUCTIVO PARA GRUPOS					
NOMBRE DEL GRUPO: _____ llega _____ hora: _____					
RESPONSABLE DEL GRUPO					Plan de alimentos
Paga: _____					
Numero de Personas del grupo	Adultos		Menores		Total
Cantidad de Habitaciones	Adultos		Menores		Total
Tarda confirmada por habitación	Simple	Doble	Triple	Cuádruple	Matrimonial
Cuenta de extras				Si	No
Cuenta maestra				Si	No
Observaciones					

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

CHECK LIST.

Para poder cumplir con los estándares de servicio, se establece un check list para el control, con el objetivo de mantener las habitaciones en perfecto estado, así como, la limpieza de las mismas, éste formato será manejado por la camarera diariamente al momento de realizar la limpieza de las habitaciones.

Gráfico No. 63: Nueva tarjeta de check list del Hotel Dan Internacional

CONTROL DE TAREAS	B.E	M.E	C	N.C	OBSERVACIONES
1. VERIFICACION DE HABITACIONES					
Lámparas de mesa					
Televisor					
Teléfono					
Mobiliario					
2. CONTROL DE TAREAS					
Sábanas limpias sin arrugas ni cabellos.					
Edredón limpio y bien colocado					
Polvo de los muebles					
Polvo de los equipos					
Polvos de los marcos de las ventanas					
Alfombra aspirada					
Indoro limpio y desinfectado					
Lavamanos limpio y seco					
Ducha limpia sin manchas y seca					
Espejos limpios					
Realizado por: _____					

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

REPORTE DE OBJETOS OLVIDADOS Y ENCONTRADOS

Cuando un empleado del hotel (casi siempre las camarera) encuentren algún objeto de valor deben entregarlo, para ello llenan por triplicado el formulario de objetos perdidos, el original es para el área administrativa, si el objeto es de mucho valor como un joya se lo guarda en la caja de seguridad la copia es para el empleado. Este documento irá dentro de la funda designada para el objeto. Totalmente cerrada.

Gráfico No. 64: Nueva tarjeta de reporte de objetos olvidados y encontrados del Hotel Dan Internacional

 HOTEL DAN INTERNACIONAL <i>"Su comodidad es nuestra satisfacción..."</i>	REPORTE DE OBJETOS OLVIDADOS Y ENCONTRADOS
FOLIO _____	
ARTÍCULO(Descripción) _____ _____ _____	
ENCONTRADO POR: _____ LUGAR: _____	
HORA: _____ EN _____ FECHA _____	
N° de Paquete: _____	Firma de recibido. _____

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

- Conserjería

CONTROL DE EQUIPAJE

Este documento sirve para llevar el registro de control de la cantidad de equipaje con la que arriba el huésped al hotel, también la cantidad con la que el huésped abandona el mismo, se detalla el tipo de equipaje que lleva el huésped, numero de habitación asignada, nombre del botones quien ayudo con el equipaje.

Gráfico No. 67: Nueva tarjeta de control de equipaje del Hotel Dan Internacional



HOTEL DAN
INTERNACIONAL

"Su comodidad es nuestra satisfacción..."

CONTROL DE EQUIPAJE

Folio _____

Botones _____ N° De Habitación _____

Equipaje: Entrada Salida Bien Poco

Cantidades:

Maletas	Maletines	Necessaries	Bolso/viaje	Trajes	Otros

Observaciones: _____

Fecha: _____

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

CONTROL DE HORARIOS DEL PERSONAL

Este formato servirá como un control detallado en los horarios del personal, especifica la cédula, nombre, hora de ingreso, horario, día libre, turno de cada uno de los empleados del hotel, lo cual permitirá tener un registro del personal.

Gráfico No.68: Nueva tarjeta de control de horarios del personal del Hotel Dan Internacional

 HOTEL DAN INTERNACIONAL <i>"Su comodidad es nuestra satisfacción..."</i>								CONTROL DE HORARIO DEL PERSONAL									
CEDULA	NOMBRE Y APELLIDO	HORARIO	SUPERVISOR	F. INGRESO	DIA LIBRE	STATUS	TURNO										

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

5.7.5 APLICACIÓN DE HERRAMIENTA DE GESTIÓN EMPRESARIAL DENTRO DEL HOTEL DAN INTERNACIONAL.

La implementación de herramientas de gestión empresarial dentro del Hotel Dan Internacional, permitirá disponer de información en tiempo real para la toma de decisiones.

- ***BALANCED SCORECARD***

Dentro del manejo administrativo del Hotel Dan Internacional, es necesario implementar una herramienta de gestión; con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados, en base a una buena toma de decisión.

Para esto, el Balance Scorecard nos permite entender la visión y la estrategia en un conjunto claro y coherente de objetivos y medidas. Medir cuanto se alcanzó en cuanto a los objetivos planteados para el área de habitaciones, si se están o no cumpliendo los estándares previstos

Visión:

Facilitar el proceso de gestión y desarrollo del área de habitaciones, con competitividad e integración de sus propios esfuerzos como entes participes en el cumplimiento de los objetivos planteados en cada una de sus funciones.

Tabla N°. 40: *Perspectivas del Balance Scorecard*

Perspectiva Financiera	Perspectiva Interna
<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar ingresos (ventas) • Controlar costos operacionales • Mejorar rotación de inventarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar nuevos procesos de gestión. • Mejorar la calidad de servicio. • Consolidar outsourcing

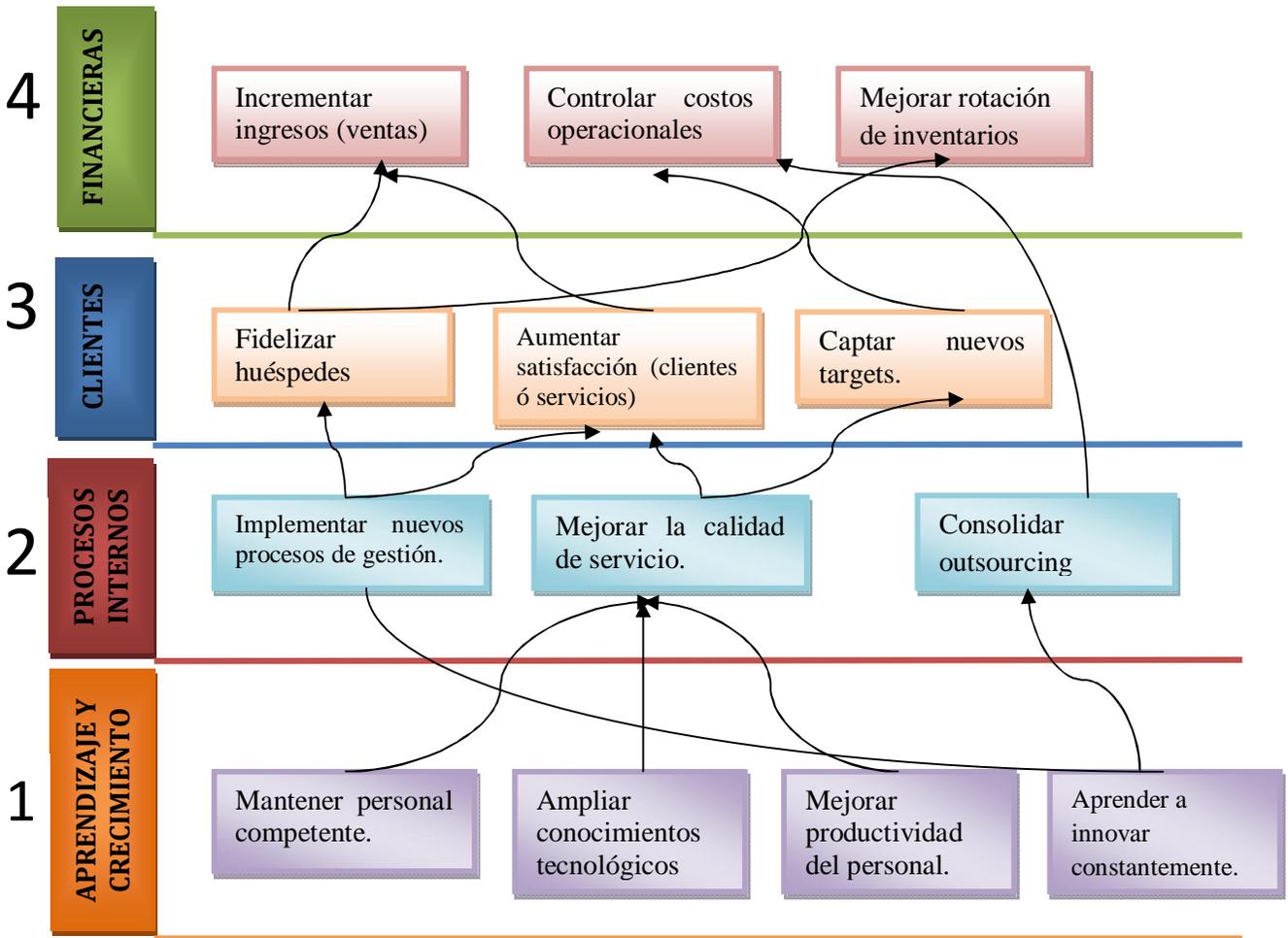
Perspectiva Cliente	Perspectiva Aprendizaje
<ul style="list-style-type: none"> • Fidelizar huéspedes rentables. • Aumentar satisfacción (clientes ó servicios) • Captar nuevos targets. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener personal competente • Ampliar conocimientos tecnológicos • Mejorar productividad del personal • Aprender a innovar constantemente

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela.

MAPA ESTRATÉGICO

HOTEL DAN INTERNACIONAL.

Gráfico N°69: Mapa estratégico del Balance Scorecard.



Elaborado por: MUÑOZ, Mariela.

5.15 Recursos.

5.8.4 Materiales

Los recursos materiales, en definitiva, son los medios físicos y concretos que ayudan a conseguir algún objetivo.

Los materiales utilizados en esta tesis fueron:

Tabla N°.41: Descripción de recursos materiales utilizados.

MATERIAL	UNIDAD	CANTIDAD
EQUIPOS	Cámara Fotográfica y de video	1
	Impresora	1
	Computadora	1
	Flash Memory	1
	Celular	1
SUMINISTROS	Resmas de papel	2
	Cartuchos de tinta	1
	Carpetas/folders	3
	Apoya manos	2
	Esferográficos(negro, azul)	4
	Lápices	2
	Borrador	1

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

5.8.5 Económicos.

Los recursos económicos son los medios materiales o inmateriales que permiten satisfacer ciertas necesidades.

Tabla N°.42: Descripción de recursos económicos utilizados.

MATERIAL	UNIDAD	CANT.	COSTO UNITAR \$	COSTO TOTAL \$
EQUIPOS	Cámara Fotográfica y de video	1	120	120
	Impresora	1	100	100
	Computadora	1	450	450
	Flash Memory	1	10	10
	Celular	1	80	80
SUMINISTROS	Resmas de papel	2	3,50	7,00
	Cartuchos de tinta	1	1,50	1,50
	Carpetas/folders	3	0,50	1,50
	Apoya manos	2	1,20	2,40
	Esferográficos(negro, azul)	4	0,40	1,60
	Lápices	2	0,30	0,60
	Borrador	1	0,25	0,25
TOTAL		20	767,65	774,85

Elaborado por: MUÑOZ, Mariela

5.8.6 Talento Humano.

El talento humano se considerara como un potencial.

Investigadora: Mariela Muñoz.

Director de Tesis: Ing. Daissy Chaquina.

Entrevistado y Encuestados: 12 empleados que conforman el área de habitaciones, y los huéspedes que ayudaron con la encuesta.

REFERENCIAS

- **CHAQINGA L.**, Daissy B. Unidad II: **La Administración Hotelera** 2da Unidad pp. 4
- Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 428:2007 **ENCARGADO DE RESERVAS, Requisitos de Competencia Laboral.**
- Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 429:2007 **RECEPCIONISTA, Requisitos de Competencia Laboral.**
- Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 430:2007 **AMA DE LLAVES, Requisitos de Competencia Laboral.**
- Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 431:2007 **BOTONES, Requisitos de Competencia Laboral.**
- Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 432:2007 **CAMARERA DE PISOS, Requisitos de Competencia Laboral.**
- Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 447:2007 **JEFE DE RECEPCIÓN, Requisitos de Competencia Laboral.**

- Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 446:2007 **RECEPCIONISTA POLIVALENTE, Requisitos de Competencia Laboral.**
- **Ley Orgánica de Defensoría del Consumidor.** Ley 2000-21 (R.O.S 116 / 10-Julio/2000)
- **HIDALGO F. Pamela M. & MARTÍNEZ S. Alexi J.** 2008 Tesis de Grado de Diseño e implementación de un sistema de control de gestión basado en la metodología del Balanced Scorecard y gestión por procesos Guayaquil ó Ecuador.
- **MCGORRY, R. y DOWD, P. y DEMPSEY, P.** Ergonomía Aplicada. 2003. Volumen 34. Tomo 4. pp 375-382.
- **GONZÁLEZ, L. Y TALÓN, P.** **Dirección hotelera de operaciones y procesos.** 2003. Primera Reimpresión. Editorial Síntesis, S. A. España.
- books.google.com.ec/books?id=Fv0V10NV6pgC&pg=PP5&lpg=PP5&dq=características+del+area+de+habitaciones%7D&source=bl&ots=M6mLeu8_K1&sig=KfBsEr-

x2a9qI6mZadNzGMm_v2M&hl=es&sa=X&ei=dGMcUf7DOajA0AHd0IH0BQ&
ved=0CGMQ6AEwCQ

[Consulta en línea el 13-02-2013]

- es.scribd.com/doc/53526249/Seguridad-en-Los-Hoteles

[Consulta en línea el 12-02-2013]

- www.ambassadorhotelquito.com/servicios/

[Consulta en línea el 11-03-2013]

- www.captur.travel/web2011/informacion_juridica

[Consulta en línea el 13-02-2013]

- www.crecenegocios.com/herramientas-de-gestion-empresarial/

[Consulta en línea el 12-02-2013]

- www.hotel9deoctubre.com.ec/hotel9/Ubicacion.aspx

[Consulta en línea el 11-03-2013]

- www.majesticquito.com/html/homeesp.html

[Consulta en línea el 11-03-2013]

- SERVICIO DE RENTAS INTERNAS Guía Referencial del Registro Único de Contribuyentes (RUC) www.sri.gob.ec/web/guest/guia-basica-tributaria
[Consulta en línea el 12-03-2013]

- Superintendencia de Compañías, Instructivo para la constitución, aumento de capitales y más actos societarios de las compañías mercantiles sometidas al control de la Superintendencia de Compañías, Quito Ecuador septiembre 2.000, pp. 8, 9
[Consulta en línea el 13-02-2013]

- WHITE, P. Enciclopedia de Hotelería y Turismo.

APÉNDICES

APÉNDICE N°1

IDENTIFICADOR DEL PROBLEMA

Desconocimiento de los procesos de gestión organizacional en el área de habitaciones del Hotel Dan Internacional.

INDICADORES	CAUSAS	EFFECTOS
Mal servicio en el Hotel Dan Internacional.	Falta de capacitación al personal por parte del gerente del hotel	Clientes insatisfechos
	Falta de herramientas para el registro y control de trabajo que se realiza en cada área	Disminuye el posicionamiento en el mercado turístico
Manejo de procesos erróneos en el personal del área de habitaciones.	Desconocimiento de técnicas de limpieza, atención al cliente, etc.	Desperdicio de insumos al realizar el trabajo.
	Personal sin experiencia en el ámbito hotelero.	Percepción de la mala calidad por parte del huésped.

APÉNDICE N°2

ENCUESTA PARA EL PERSONAL DEL ÁREA DE HABITACIONES

El siguiente instrumento tiene el propósito de recolectar información veraz y objetiva, a fin de efectuar un Diagnostico situacional y propuesta de implementación de los procesos administrativos y operativos, en el área de habitaciones del Hotel Dan Internacional.

Instrucciones:

- a) Lea cuidadosamente cada pregunta.
- b) Marque con una(X) la alternativa más acertada.
- c) Se agradece no dejar preguntas sin contestar.
- d) Toda la información es confidencial.

¡Gracias por su colaboración!

1. ¿Cuál es el tiempo de servicio dentro del Hotel Dan Internacional?

___ Menos de un año

___ 1 a 5 Años

___ 5 a 10 Años

___ 10 años en Adelante

2. ¿Conoce usted el manual de procesos de su puesto de trabajo?

SI

NO

3. Mencione 3 procedimientos técnicos que usted realice su actividad laboral diaria.

4. ¿Se siente capacitado para atender los diversos requerimientos por parte de los clientes?

SI

NO

5. Pensando en las actividades que usted desarrolla, ¿Cree usted qué es necesario la implementación de nuevos procesos administrativos y operacionales para su realidad laboral?

SI

NO

6. ¿Cada cuánto tiempo se lleva a cabo la supervisión y evaluación de las actividades laborales que usted realiza?

- Diario
- Semanal
- Mensual
- Trimestral

7. ¿Cuánto tiempo duro su capacitación de inducción sobre los procedimientos operativos a desarrollar en su área de trabajo y en dónde la recibió?

- Horas
- Días
- Meses

Especifique:

8. ¿Tiene una adecuada relación laboral con sus superiores?

- SI
- NO

9. ¿Cuándo realiza un buen trabajo, lo motivan?

- SI
- NO

10. ¿Qué modelos de motivación manejan sus superiores para premiar su desenvolvimiento?

- Económico

Reconocimiento Público

Ascensos

Placas

Otros

Especifique:

APÉNDICE N°3

ENCUESTA PARA CLIENTES DEL HOTEL DAN INTERNACIONAL

El siguiente instrumento tiene el propósito de recolectar información veraz y objetiva, a fin de efectuar un Diagnostico situacional y propuesta de implementación de los procesos administrativos y operativos, en el área de habitaciones del Hotel Dan Internacional, dirigida a los huéspedes.

Instrucciones:

- a) Lea cuidadosamente cada pregunta.
- b) Marque con una(X) la alternativa más acertada.
- c) Se agradece no dejar preguntas sin contestar.
- d) Toda la información es confidencial.

¡Gracias por su colaboración!

1. Indique el motivo de su visita.

2. ¿Los servicios que ofrece el Hotel Dan Internacional, cumplen sus expectativas durante su estadía?

SI

NO

Por qué _____

3. ¿Considera usted que el equipo de trabajo del Hotel Dan Internacional se encuentra capacitado para atender sus requerimientos?

SI

NO

4. La atención del personal de recepción del Hotel Dan Internacional es:

Excelente

Muy Buena

Buena

Regular

Malo

5. ¿Considera usted que el personal de recepción sabe trabajar en equipo, bajo presión y siguiendo estándares de calidad en la atención?

SI

NO

6. Mencione tres cosas que no le gusta en cuanto al servicio que da el Hotel Dan Internacional.

7. ¿Cómo califica la atención del personal de Botones (bellboy) durante su estadía?

Excelente

Muy Buena

Buena

Regular

Malo

8. Con respecto a las habitaciones ¿Está usted de acuerdo con el mobiliario que se encuentra en cada una de ellas?

SI

NO

Por qué _____

9. ¿Cuándo usted llega a su habitación esta se encuentra limpia y organizada?

SI

NO

10. ¿Qué servicios cree usted que debe implementarse en el Hotel Dan Internacional?

APÉNDICE N°4

FORMATO DE ENTREVISTA EN EL HOTEL DAN INTERNACIONAL

Nombre: _____

Edad: _____ **Área:** _____

1. ¿Cuál es su tiempo de trabajo en el Hotel Dan Internacional?
2. ¿Conoce la historia del hotel o como y porque se originó?
3. ¿Cómo cree que está desarrollando su trabajo en este momento? ¿Por qué?
4. ¿Considera que es importante la capacitación para usted y para las personas que trabajan en el Hotel Dan Internacional?
5. ¿Las actividades de su puesto están relacionadas con sus conocimientos y destrezas?
6. ¿Conoce la misión, visión, y objetivos del Hotel Dan Internacional?
7. ¿Cuáles son para usted las 3 metas más importantes en el desarrollo de su trabajo?
8. ¿Cuáles son los 3 problemas más presentados dentro del departamento donde trabaja? Descríbalos.
9. ¿Considera que su desempeño laboral es el ideal para usted y para su jefe?
10. ¿Qué conocimientos y destrezas necesita aprender para mejorar su desempeño dentro de su área de trabajo?

APÉNDICE N°5

NOMBRE:	_____	DIA:	_____	MES:	_____	HORA:	_____
ÁREA:	_____	ENCARAGADO:	_____	CARGO:	_____		
OBSERVACIONES							

RECOMENDACIONES:							
