



**PROPUESTA PARA LA ESTANDARIZACIÓN Y MEJORAMIENTO
DE LA CALIDAD DEL PROCESO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS
DEL HOTEL OCEAN TAGANGA INTERNACIONAL**

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

PRESENTADO POR:

JOHANA PAOLA ZAPATA MONTOYA

TUTOR:

PEDRO LUIS NAVARRO HERNANDEZ

SANTA MARTA, MAGDALENA

SEPTIEMBRE – 2018

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	5
2.1 Aspectos legales, económicos y organizacionales	5
2.2 Filosofía institucional	6
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO	8
3.1 Descripción del área de trabajo	8
3.2 Descripción de las actividades asignadas	9
4. AUTOEVALUACIÓN	9
5. CONCLUSIONES	9
6. RECOMENDACIONES GENERALES	10
7. PROPUESTA	10
7.1 Nombre de la propuesta	12
7.2 Diagnóstico	12
7.3 Identificación o planteamiento del problema	13
7.4 Justificación	14
7.5 Objetivo general	14
7.5.1 Objetivos específicos	14
7.6 Referentes teóricos	15
7.6.1 Marco conceptual	15

7.6.2 Antecedentes -----	16
7.6.3 Teorías -----	16
7.7 Plan de acción -----	18
7.8 Resultados obtenidos -----	19
7.9 Bibliografía -----	22
7.10 Anexos -----	22

1). INTRODUCCIÓN

En la actualidad el Turismo representa gran importancia para cualquier territorio, evidenciados en aspectos de crecimiento económico y social, es por ello y amparados en el código ético mundial para el turismo las comunidades deben promover su desarrollo salva guardando la convivencia, el respeto por las culturas y tradiciones de los pueblos.

El hotel Ocean Taganga internacional se encuentra ubicado en el corregimiento de Taganga, su oferta está dirigida a un segmento de mercado con intereses de ocio, recreación y turismo, su cercanía al mar, la facilidad de desplazamiento hacia otros atractivos de la ciudad y la profundidad de su mar que permite actividades deportivas acuáticas como el buceo hacen que un gran porcentaje de sus huéspedes y visitantes sean extranjeros.

El Hotel por su tarifa corresponde a un hotel de bajo costo o servicios limitados, denominados también en el sector hotelero como express o esenciales, sin embargo es compromiso de todos los prestadores de servicios turísticos ofertar productos de calidad que permitan enaltecer el destino conservando una relación justa entre precio – beneficio.

En el contexto del presente trabajo se aportaran de manera general posibles soluciones en las deficiencias encontradas en el diagnóstico (FODA) que permitirán un mejor desarrollo en la calidad de los servicios ofrecidos por el Hotel Ocean Taganga internacional.

1) GENERALIDADES DE LA EMPRESA

HOTEL OCEAN TAGANGA INTERNACIONAL

RAZON SOCIAL: VB CONSULTORES CARIBE SAS

El hotel Ocean Taganga Internacional se encuentra en Santa Marta, específicamente en el corregimiento de Taganga, un pequeño pueblo de pescadores localizado a 5 km de Santa Marta, a 30 metros de la playa, actualmente el hotel tiene 7 trabajadores y cuenta con 11 habitaciones con las siguientes acomodaciones:

- 2 habitaciones con una cama doble (Estándar)
- 2 habitaciones con dos camas sencillas (Twin)
- 2 habitaciones con dos camas dobles (Doble superior)
- 4 habitaciones con cama doble y una sencilla.(Triple)
- 1 habitación con cama King (Suite)

En el hotel se respira mucha tranquilidad, tiene un área de descanso con un kiosko muy acogedor y a su vez se pueden disfrutar de una siesta en las hamacas. En el tercer piso también se cuenta con unas hamacas para observar una maravillosa vista al mar. Cabe destacar que el hotel dispone de un excelente bar perfecto para el disfrute de huéspedes y locales





MISIÓN

Somos un establecimiento hotelero dedicado a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, ofreciéndoles un servicio de calidad, áreas limpias, en buen estado y un personal amable y competente, dentro de nuestras políticas prevalece el cuidado por el medio ambiente, el uso racional del agua y procesos de reciclaje.

VISIÓN

Para el 2022 ser un Hotel Líder en el mercado, convirtiéndonos en el principal destino para descansar por turistas extranjeros y nacionales en el corregimiento de Taganga, conservando las políticas de desarrollo sostenible, que beneficie al medio ambiente, al personal y la comunidad.

VALORES

- **Responsabilidad**

El personal del hotel debe manejar conductas que le permitan llevar a cabo sus actividades con responsabilidad, pero de manera autónoma, sin que la empresa le imponga normatividad.

- **Compromiso**

El empleado debe trabajar en un buen clima laboral, así tendrá mayor sentido de pertenencia por la empresa, beneficiándose y generando mayor éxito a la organización.

- **Amabilidad.**

Ofrecer el trato más cordial y amable a los huéspedes, reiterándoles nuestro agradecimiento por escogerlos como su hotel de preferencia.

- **Respeto**

Es importante que se trabaje en un ambiente basado en el respeto, para que el empleado se sienta a gusto y así haya mayor productividad, y oportunidades de mejorar personal y profesionalmente.

- **Calidad**

La calidad del servicio es un compromiso en todas las áreas del hotel, que permita lograr la satisfacción del cliente interno y externo y un beneficio lucrativo y de renombre para el Hotel.

- **Proactivo**

Cada día del hotel va acompañado de un sin número de problemas, que los empleados proactivos están dispuestos a resolver con ánimo, pensando en el bienestar del hotel y la mejor experiencia para el huésped.

3) INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

3.1.) DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

ÁREA DE RECEPCIÓN

- En esta área el huésped recibe la primera atención de cordialidad por parte de la recepcionista al llegar al hotel, cabe destacar que el recibimiento es básico.
- La recepcionista se asegura si el huésped ya tiene una reserva, o procede a buscar la disponibilidad.
- Posteriormente en la realización del check in el hotel cuenta con un registro hotelero donde se anota la información básica del huésped para hacer formal y legal la entrada del huésped al hotel.
- Después de haber realizado el Check in, la recepcionista entrega la habitación, indicándoles los servicios incluidos en la tarifa, como son Wifi gratuito Y desayuno de 6 a 9 am.
- Luego de estar instalado el huésped en su habitación, la recepcionista con más calma se dispone a ingresar la documentación pertinente en el sistema de migración.

ÁREA DE RESERVAS

- La recepcionista también es la encargada del control y la coordinación de las reservas, es quien recibe las llamadas y atiende los correos. Las reservas son escritas en un libro manual.
- No existe una respuesta estandarizada para el cliente cuando se confirma la reserva.
- Vigila la disponibilidad de habitaciones en los distintos canales electrónicos controlando que no exista sobreventa en el hotel.

3.2) DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS.

- Envío de correos electrónicos a agencias de viajes con información relacionada a cotizaciones.
- Uso de los canales electrónicos (Abrir y cerrar disponibilidad, registrar información, responder correos electrónicos de reservas

- Supervisar habitaciones, dando constancia que está en perfecto estado para ser entregada al huésped.
- Turno de recepcionista, atención al cliente.

4) AUTOEVALUACIÓN

El proceso de prácticas llevado a cabo en el Hotel Ocean Taganga Internacional fue de gran ayuda en la experiencia profesional, siendo este un hotel pequeño donde se obtuvo un gran aprendizaje en cada una de las diferentes dependencias. Cabe destacar el buen clima laboral que se vive allí, se manejó una relación cálida con las recepcionistas que siempre estuvieron dispuestas a colaborar, principalmente en el proceso de check in, donde existen mayores dificultades, debido a todos los pasos que conlleva (pedir documentos, realizar el registro, escanear pasaportes, ingresar información a migración).

Además se hizo un énfasis en la práctica del funcionamiento de las plataformas on line (despegar, Booking, Expedia) responder a solicitudes, abrir y cerrar disponibilidad de habitaciones, y ubicar precios de acuerdo a la temporada.

Otro punto importante fue practicar el inglés con los turistas extranjeros; cada miércoles el hotel recibe un grupo de huéspedes y eso permitió tener contacto con el idioma para una mejor expresión.

5) CONCLUSIONES.

Con la realización de este trabajo y gracias al análisis de diagnóstico FODA se hizo necesario realizar algunos formatos que permitan el mejor desarrollo de las actividades principales del hotel, como lo es la atención al cliente desde el primer contacto por medio de reservas. Cabe destacar que con el pasar del tiempo los hoteles le van perdiendo importancia a detalles que interfieren en la calidad del servicio, ya sea por olvido o por reducción de costos.

Adicionalmente se propuso una serie de capacitaciones que permitan adentrar personal del hotel a una segunda lengua, y de igual manera los asesores para un trato

más estandarizado a los huéspedes, ya que esto ofrece un contexto de mayor confianza y calidad.

6) RECOMENDACIONES GENERALES

Como se ha mencionado anteriormente es necesario que el hotel disponga de otro empleado para el mejor desarrollo de las actividades de Reservas, esa persona puede gestionar visitas a agencias de viajes, empresas que permitan promocionar y vender el hotel en la ciudad. También se sugiere realizar un seguimiento a los huéspedes que entran al hotel, es necesario tener una base de datos con la información pertinente y así poder enviar correos, hacer llamadas de saludos, fechas especiales de tal forma que se logre una fidelización.

7) PROPUESTA

Este trabajo está enfocado en el mejoramiento y la estandarización de los procedimientos y actividades llevadas a cabo en el área de recepción y reservas.

Área de reservas

- Contratar una persona que atienda únicamente el departamento de reservas, y además tenga la disposición de comercializar el hotel, ofrecer propuestas a futuros huéspedes, realizar visitas a agencias de viajes.
- Rediseñar Formato de Reservas Manual y hacerlo sistematizados para hacer más ágil y seguro el proceso.
- Diseñar carta de confirmación de reservas para el cliente, asegurando que las condiciones de pago, garantía de la reserva y otras políticas del hotel sean conocidas por el cliente y evitar cancelaciones de última hora que no tienen como ser cobradas por el hotel, además de darle la seguridad al cliente que su reserva está confirmada.

- Aplicación y promoción de tarifas “revenue management” acorde a las temporadas de ocupación hotelera (alta, media, baja) conservando los valores piso y techo establecidos por la administración en aras de lograr vender al mejor precio sin afectar los ingresos del hotel.
- Manual de Procedimientos del área de Reservas.

Área de recepción

- Diseño de protocolo de registro check in, implementación y taller de servicio
- Diseñar e implementar actividades distintivas en la bienvenida del huésped (entrega de bebida de cortesía).
- Implementación del seguro hotelero
- Disponer de una base de datos de los huéspedes, donde se almacene información referente a su correo electrónico, teléfono, motivos de viaje, edad, dirección, preferencias, etc. con el fin de mantener un contacto permanente, ofreciendo promociones, saludos de cumpleaños y así obtener una fidelización.
- Realizar una capacitación a la recepcionista del hotel acerca de los protocolos de trato y bienvenida al huésped.
- Manual de Procedimientos Recepción.

7.1) NOMBRE DE LA PROPUESTA.

PROPUESTA PARA LA ESTANDARIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL PROCESO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS DEL HOTEL OCEAN TAGANGA INTERNACIONAL

7.2) DIAGNÓSTICO.

	Fortalezas	Debilidades
MATRIZ FODA	1. Instalaciones del hotel en buenas condiciones. 2. Conexiones con agencias de viajes certificadas 3. Recepcionista con buena atención al cliente. 4. Precios competitivos.	1. No hay personal encargado del área de reservas. 2. No hay personal bilingüe. 3. Falta de publicidad en los canales electrónicos 4. No hay un sistema de reservaciones propio del hotel 5. No existe base de datos de huéspedes
Oportunidades	Estrategias FO	Estrategias DO
1. Los turistas buscan su hotel por internet y reservan 2. Alta oferta de canales electrónicos disponibles a promocionar el hotel. 3. Poca competencia en cuanto a categoría de hotel.	O3 Realizar convenios con las agencias de viajes On line (OTAs), que generan mayor confianza facilidad al turista al momento de comprar.	O1, D3. Capacitar al personal para mejor dominio del ingles D6. Invertir en publicidad en canales electrónicos, que son la tendencia en reservas D1 Contratar personal que se encargue exclusivamente del área de reservas
Amenazas	Estrategias FA	Estrategias DA

<p>1. El tipo de turista que visita Taganga viene en busca de hostales.</p> <p>2. Para-Hoteleria.</p>	<p>A1 Manejar tarifas similares a la de los hostales.</p>	<p>D4, D5 crear herramientas sistematizadas que permitan fidelizar el huésped, y mejorar la calidad de servicio.</p>
---	--	---

7.3) **PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

El principal problema que se ha identificado en el hotel es que a pesar de que cuenta con una buena infraestructura, y una buena atención, no tiene estandarizado cada uno de los procesos, en especial el de Recepción y Reservas afectando el nivel de calidad del servicio al huésped, otro punto importante es la carencia de una persona encargada del departamento de Reservas, ya que es una de las áreas principales del hotel y donde se refleja el primer contacto con el cliente.

Quien actualmente se encarga de atender las reservas es la recepcionista, esto muchas veces genera inconvenientes tanto en el proceso de recepción como el de reservas y por ende incertidumbre en el huésped, ya que la recepcionista puede olvidar tanto tareas del área de reservas como de recepción; desconocer la reserva del huésped que ya se encuentra a punto de realizar su check in, no suministrar información de una reserva a tiempo, entre otros. También es importante mencionar que en el proceso de recepción y reservas no existe una estandarización en cada uno de los protocolos correspondientes.

7.4) **JUSTIFICACIÓN**

La presente propuesta en la cual se plantea el mejoramiento de área de recepción y por ende la estandarización del proceso de reservas de hotel Ocean Taganga Internacional ubicado en el corregimiento de Taganga, se desarrolla ante la necesidad de incorporar una persona que se ocupe del área de reservas, ya que actualmente las funciones de estos dos departamentos son ejecutadas por un empleado, quién se

encarga de los dos procesos, siendo esto motivo de sobrecarga de funciones y que repercuta negativamente en la operación.

Cabe destacar que esta propuesta se realiza con el fin de contribuir al mejoramiento de los procesos en el área de recepción y reservas, y así ofrecer una mejor calidad de servicio en el hotel.

Esta propuesta además de generar aspectos positivos a la organización, impacta a nivel personal en la aplicación de conceptos profesionales de la hotelería, y así mismo en el empoderamiento de procesos en las empresas.

7.5) OBJETIVO GENERAL

- Desarrollar una propuesta que permita la estandarización de los procesos del área de Recepción y Reservas, y que genere un mejoramiento de la calidad de servicio del Hotel Ocean Taganga Internacional.

7.5.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diseño y construcción de un manual de procedimientos para el área de Recepción y Reservas delimitando las funciones y actividades de cada proceso.
- Diseño y construcción de Formatos sistematizados que permitan un mejor desarrollo de las actividades en Reservas.
- Sensibilizar y capacitar a los empleados, en la implementación de la nueva estandarización de procesos.
-

7.6) REFERENTES TEÓRICOS

7.6.1 MARCO CONCEPTUAL

CHECK-IN: El check-in es el proceso por el cual se registra la llegada de uno o varios clientes al hotel. Aquí entraría la toma de datos personales para su posterior envío a las autoridades¹.

¹ Chekin. (2018). *El proceso de check-in y check-out en hoteles*. septiembre 13,2018, de Chekin Sitio web: <https://chekin.io/>

CHECK-OUT: El check-out hace referencia al momento de la salida del cliente del hotel; durante el cual debe hacer entrega de las llaves o tarjeta de la habitación y cualquier deuda pendiente relacionada con su estancia.²

REVENUE MANAGEMENT: Es una técnica que consiste en la obtención de datos históricos en relación con la actividad del hotel para interpretar tendencias, calcular forecasting y utilizar esta información para aplicar estrategias que nos lleven a vender las unidades hoteleras de la forma más rentable posible en el canal de distribución adecuada y con la mejor eficiencia de comisiones, así como establecer las políticas de precios adecuadas en función de la demanda, el segmento de cliente, etc.³

OTAS: Las Agencias de Viajes Online conocidas como OTAs por su definición en inglés (Online Travel Agency) son sitios web dedicados principalmente a la venta de servicios dentro del sector de viajes.⁴

FORE CASTING: Proceso mediante el cual se estima el número de clientes que llegarán en el futuro basándonos en el funcionamiento del hotel en el pasado.⁵

RESERVAS: Es la acción mediante la cual una persona solicita el alquiler de una o más habitaciones de características determinadas durante una fecha concreta, contándose las mismas por periodos de veinticuatro horas bajo un precio determinado de antemano.⁶

² Chekin. (2018). *El proceso de check-in y check-out en hoteles*. septiembre 13,2018, de Chekin Sitio web: <https://chekin.io/>

³ Redacción TH. (2012). *Conceptos básicos de revenue management*. septiembre 20,2018, de TH Sitio web: <https://www.tecnohotelnews.com/2012/07/conceptos-basicos-de-revenue-management/>

⁴ Entorno turístico. (2017). *¿Qué son las OTA?* septiembre 13,2018, de Entorno turístico Sitio web: <https://www.entornoturistico.com/que-son-las-ota/>

⁵ Redacción TH. (2012). *Conceptos básicos de revenue management*. septiembre 20,2018, de TH Sitio web: <https://www.tecnohotelnews.com/2012/07/conceptos-basicos-de-revenue-management/>

⁶ Cruz,D. (2012). *Proceso de reservas*. septiembre 15,2018, de Blog Sitio web: <http://aprendiendohotelariaal100.blogspot.com/2012/02/procesos-de-reserva.html>

RECEPCION: Es el departamento que ofrece los servicios relacionados con la llegada y salida de los clientes además de controlar, coordinar, gestionar y brindar diferentes servicios durante la permanencia de los huéspedes dentro del hotel.⁷

MANUAL DE PROCEDIMIENTO: Es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.⁸

7.6.2 ANTECEDENTES

Un trabajo a destacar es el de Diego Iván Guerrero Salazar titulado “Propuesta de mejora de calidad en el área de reservas y atención al cliente para el hostel “rincón de la alameda, Quito-ecuador “El objetivo de este trabajo fue desarrollar protocolos de cada área en especial el de reservas, así como mejorar la atención al cliente, basado en la capacitación a los empleados. La metodología utilizada en este trabajo fue descriptiva con enfoque cualitativo, realizaron entrevista al dueño del hotel para destacar las principales competencias que poseen , como también lo que debía recuperar y así sugerir estrategias que podían impulsar la mejora del hotel. (Salazar, 2017)

Así mismo el trabajo titulado “Diseño de un plan de mejora de calidad para el área de reservas del Hostel La Cocha ubicado en la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi, Ecuador” el cual se llevó a cabo a través de una metodología descriptiva de los procesos de cada área, principalmente reservas, de igual forma se realizó un diagnóstico de la situación actual, varias entrevistas al dueño y a los huéspedes del hostel con el fin de determinar el plan de mejora de calidad. (Aguilera, 2016)

⁷ Reyes, E. (2011). *Administración Hotelera*. Septiembre 15,2018, de Blog Sitio web: <http://infoadmohotels.blogspot.com/2011/02/recepcion.html>

⁸ Gómez Giovanni. (2001, diciembre 11). *Manuales de procedimientos y su uso en control interno*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>

7.6.3 TEORIAS

Un manual de procedimientos en la recepción de un hotel es de vital provecho para el recepcionista ya que permite mayor agilidad y orientación en las actividades a realizar, además evita que se realicen los procesos de manera incorrecta y lo más importante es la estandarización que otorga en cada uno de los protocolos del área. (Alvarez, 2006)

Estandarizar los procesos le proporciona a la empresa ventajas competitivas, ya que existe un orden para cada una de las actividades y esto permite que se facilite un mejor control de la organización, cabe destacar que esta herramienta permite medir el comportamiento de la empresa y por ende de los empleados para así saber si se están llevando a cabo las funciones y proporcionando mejores beneficios económicos. (Feher, 2017)

Ofrecer un servicio de calidad actualmente depende de la calidad global de la organización, es decir, las empresas están implementando la calidad total en cada uno de sus departamentos y procesos, no solo en el área de producción, con el fin de satisfacer al cliente, e igualmente guiar toda la empresa en un entorno de calidad. (Guillo, 2000).

La metodología general de sistemas comprende el beneficio de la tecnología para el mejor desarrollo de las actividades, pero también afirma que no es la solución del problema, dado que se debe articular con el equipo humano para que exista un mejor balance y satisfacción del servicio (Alzate, 1999).

El mejoramiento continuo se basa en el planteamiento de todos los elementos de la empresa, que incluya la estandarización de los procesos así como su seguimiento, tener confianza en los empleados y permitirles mayor participación con el fin de lograr una mejora en cada uno de sus procesos. (Harrington, 1998)

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo	Recepcionista
Dependencia	Área de Recepción
Número de cargos	2
Cargo del Jefe inmediato	Administradora
Solicita reportes y reporta a :	Gerente general, Administradora, Gestor de reservas
OBJETIVO PRINCIPAL	
Es la persona que realiza el registro(Check In) y salida (Check Out) de huéspedes, es la responsable de registrar las personas que entran al hotel, efectuar los cambios que soliciten los huéspedes, elabora y verifica reportes a otras dependencias como contabilidad, ama de llaves, reservaciones	
PROCEDIMIENTO	
<p style="text-align: center;">CHECK IN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saludar de manera muy cordial con las palabras: Muy buenos días, bienvenidos al hotel Ocean Taganga internacional, mi nombre es Johana Zapata ¿En qué le puedo ayudar? • Verificar el estado de la reserva, o verificar la disponibilidad de Hotel. • Obtener información del cliente, comprobar los datos e informar costos. • Solicitar documentación necesaria para realizar el registro de ingreso con los datos del huésped. • Asignar una habitación: verificar bitácora de habitaciones, las cuales estén disponibles y no tengan reservas confirmadas, luego de eso revisar el sistema y confirmar con ama de llaves que la habitación estén listas para la asignación de la habitación. • Informar al cliente sobre horarios de apertura y cierre del Hotel, hora del desayuno igualmente horario del check out. • Se le brinda una buena estadía al huésped • Se registra los datos del huésped en un formato sistematizado de Excel <p style="text-align: center;">CHECK OUT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atender a la solicitud de check out. • Verificar es saldo pendiente que tengan explicar los medios de pago que acepta el hotel. 	

- Elaborar y entregar la factura correspondiente.
- Despedir al huésped deseándole un feliz viaje.
- Ofrecerle al huésped si desea que le llamen un taxi.

7.8) RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados obtenidos a lo largo del proceso de práctica han sido muy positivos, cabe destacar la respuesta que le han dado los directivos de la empresa a la propuesta ofrecida, dado que desde un tiempo estaban evidenciando problemas en el área de reservas, por no tener una persona que se ocupara de esta área, principalmente por el tema de costos. No obstante la empresa ha evidenciado la necesidad de integrar un nuevo empleado y estandarización del proceso de Reservas y Recepción.

Por otro lado dentro de la propuesta va relacionado incluir una serie de capacitaciones, pero la empresa las considero innecesarias, dando autonomía al propio personal para que haga uso de otros métodos didácticos para mejorar el bilingüismo, y por ende el trato formal y estandarizado al huésped.

Dentro de la propuesta y como resultado obtenido se encuentran los manuales de procesos de Recepción y Reserva y se describirá a continuación:

- **MANUAL DE PROCEDIMIENTO ÁREA DE RECEPCIÓN**

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo	Recepcionista
Dependencia	Área de Recepción
Número de cargos	2
Cargo del Jefe inmediato	Administradora
Solicita reportes y reporta a :	Gerente general, Administradora, Gestor de reservas
OBJETIVO PRINCIPAL	
Es la persona que realiza el registro(Check In) y salida (Check Out) de huéspedes, es la responsable de registrar las personas que entran al hotel, efectuar los cambios que soliciten los huéspedes, elabora y verifica reportes a otras dependencias como contabilidad, ama de llaves, reservaciones	
PROCEDIMIENTO	
<p style="text-align: center;">CHECK IN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saludar de manera muy cordial con las palabras: Muy buenos días, bienvenidos al hotel Ocean Taganga internacional, mi nombre es Johana Zapata ¿En qué le puedo ayudar? • Verificar el estado de la reserva, o verificar la disponibilidad de Hotel. • Obtener información del cliente, comprobar los datos e informar costos. • Solicitar documentación necesaria para realizar el registro de ingreso con los datos del huésped. • Asignar una habitación: verificar bitácora de habitaciones, las cuales estén disponibles y no tengan reservas confirmadas, luego de eso revisar el sistema y confirmar con ama de llaves que la habitación estén listas para la asignación de la habitación. • Informar al cliente sobre horarios de apertura y cierre del Hotel, hora del desayuno igualmente horario del check out. • Se le brinda una buena estadía al huésped • Se registra los datos del huésped en un formato sistematizado de Excel <p style="text-align: center;">CHECK OUT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atender a la solicitud de check out. • Verificar es saldo pendiente que tengan explicar los medios de pago que acepta el hotel. 	

- Elaborar y entregar la factura correspondiente.
- Despedir al huésped deseándole un feliz viaje.
- Ofrecerle al huésped si desea que le llamen un taxi.

Elaboración propia

- **MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE RESERVAS**

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo	Gestor de reservas
Dependencia	Reservaciones
Número de cargos	1
Cargo del Jefe inmediato	Recepcionista
Solicita reportes y reporta a :	Recepcionista, Gerente General.
OBJETIVO PRINCIPAL	
Esta persona se ocupa de gestionar la contratación anticipada de las habitaciones y los servicios que ofrece el establecimiento. Debe estar ampliamente capacitado en técnicas de venta para así lograr que el hotel consiga alcanzar los objetivos de ocupación deseados.	
PROCEDIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none"> • se procede hacer una revisión del listado de huéspedes alojados que se encuentra en el área de recepción incluyendo los “no show”, es decir el huésped que no cancelo su reserva, las reservas pendientes, la disponibilidad de habitaciones. • Conocer toda la información acerca de tarifas, promociones, descuentos, formas de pago y se procede a analizar las reservas vía correo, teléfono, fax o central de reservas. 	

- Contestar el teléfono, escuchar la solicitud y darle respuesta inmediatamente, tomar los datos correspondientes, ofrecer y exigir garantías y forma de pago, hacer la confirmación de la reserva, y despedirse del cliente de forma cortés y educado.
- Cerrar disponibilidad en las plataformas On line de acuerdo a las reservas que estén confirmadas.
- Se Comunica la información de las reservas al personal de recepción y se ingresa toda la información en el formato de reservas sistematizado.
- Realiza visitas Programadas a agencias, empresas, centrales de reservas, Ofreciendo promociones, y vendiendo al hotel para que sea mejor reconocido en la ciudad y a nivel nacional.

Elaboración propia

7.9) BIBLIOGRAFIA

Bibliografía

- Aguilera, R. W. (2016). *Repositorio digital Universidad de las Americas*. Obtenido de Diseño de un plan de mejora de calidad para el area de reservas del hostel la Cocha ubicado en la ciudad de Latacunga, Ecuador : <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/5781>
- Alvarez, D. (Noviembre de 2006). *MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE RECEPCION HOTEL BELLA VISTA*. Guatamare, Venezuela.
- Alzate, A. T. (1999). *Teoria General de Sistemas*. *bdigital Universidad Nacional De Colombia*, 86.
- Feher, F. (22 de Febrero de 2017). *Salesup Blog*. Obtenido de <https://www.salesup.com/crm-online/cc-importancia-de-estandarizar-operaciones-en-tu-empresa.shtml>
- Guillo, J. J. (2000). *Calidad total: Fuente de ventaja competitiva*. Alicante: Universidad de Alicante.
- Harrington, J. (1998). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Editorial McGraw Hill.
- Salazar, D. I. (2017). *Propuesta de mejora de calidad en el area de reservas y atencion al cliente para el hostel "Rincon de Alameda"*. Obtenido de Repositorio Digital Universidad de las Americas: <http://dspace.udla.edu.ec/>

7.10) ANEXOS

- **CARTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE RESERVACIÓN**

Hotel Ocean Taganga Internacional, 28 de Agosto de 2018

Estimada Sra. Márquez :

Será un placer recibirlos en el hotel Ocean Taganga Internacional

Por medio de la presente tenemos el agrado de confirmar su reserva según los siguientes datos:

Día de llegada:	10 de septiembre 2018
Día de salida:	13 de septiembre 2018
Cantidad de Noches:	3 noches
Alojamiento:	Doble superior
Cantidad personas:	4
Tarifa por noche	\$ 120.000
Total estadía:	\$120.000 x 3 noches = \$ 360.000

Nuestras Tarifas incluyen:

- Delicioso desayuno, TV satelital en cada habitación, Acceso a Internet Wi Fi en toda el hotel, Terraza con Hamacas para el descanso, Baño privado, Aire acondicionado.

Será un placer recibirlos próximamente en nuestra casa,

Cordial saludo,

Johana Zapata

Departamento de Reservas

Hotel Ocean Taganga Internacional

Taganga, Magdalena

Tel: 4203776

operacionesoceania@gmail.com

Elaboración propia.

- **FORMATO DE RESERVAS SISTEMATIZADO EN EXCEL**

LIBRO DE RESERVAS						
Nºhab.	Pers. contacto	Cliente	Entrada	Salida	Tip.hab.	Observaciones

Elaboración propia.