

GESTIÓN DEL SECTOR ALOJAMIENTO - HOTEL

MELISSA CALLE IÑIGÜEZ / ARLENE LAZO SERRANO / MAURO GRANADOS MAGUIÑO



Editorial
UTMACH

REDES 2017
COLECCIÓN EDITORIAL

Gestión del Sector Alojamiento - Hotel

Melissa Calle Iñiguez
Arlene Lazo Serrano
Mauro Granados Maguiño
Coordinadores



Primera edición en español, 2018

Este texto ha sido sometido a un proceso de evaluación por pares externos con base en la normativa editorial de la UTMACH

Ediciones UTMACH

Gestión de proyectos editoriales universitarios

260 pag; 22X19cm - (Colección REDES 2017)

Título: Gestión del Sector, Alojamiento - Hotel. / Melissa Calle Iñiguez
/ Arlene Lazo Serrano / Mauro Granados Maguiño (Coordinadores)

ISBN: 978-9942-24-091-0

Publicación digital

Título del libro: Gestión del Sector, Alojamiento - Hotel.

ISBN: 978-9942-24-091-0

Comentarios y sugerencias: editorial@utmachala.edu.ec

Diseño de portada: MZ Diseño Editorial

Diagramación: MZ Diseño Editorial

Diseño y comunicación digital: Jorge Maza Córdova, Ms.

© Editorial UTMACH, 2018

© Melissa Calle / Arlene Lazo / Mauro Granados, por la coordinación

D.R. © UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA, 2018

Km. 5 1/2 Vía Machala Pasaje

www.utmachala.edu.ec

Machala - Ecuador

Advertencia: "Se prohíbe la reproducción, el registro o la transmisión parcial o total de esta obra por cualquier sistema de recuperación de información, sea mecánico, fotoquímico, electrónico, magnético, electro-óptico, por fotocopia o cualquier otro, existente o por existir, sin el permiso previo por escrito del titular de los derechos correspondientes".



César Quezada Abad, Ph.D
Rector

Amarilis Borja Herrera, Ph.D
Vicerrectora Académica

Jhonny Pérez Rodríguez, Ph.D
Vicerrector Administrativo

COORDINACIÓN EDITORIAL

Tomás Fontaines-Ruiz, Ph.D
Director de investigación

Karina Lozano Zambrano, Ing.
Jefe Editor

Elida Rivero Rodríguez, Ph.D
Roberto Aguirre Fernández, Ph.D
Eduardo Tusa Jumbo, Msc.
Irán Rodríguez Delgado, Ms.
Sandy Soto Armijos, M.Sc.
Raquel Tinóco Egas, Msc.
Gissela León García, Mgs.
Sixto Chilibingua Villacis, Mgs.

Consejo Editorial

Jorge Maza Córdova, Ms.
Fernanda Tusa Jumbo, Ph.D
Karla Ibañez Bustos, Ing.
Comisión de apoyo editorial

Índice

Capítulo I

Gestión del departamento de gerencia del sector hotelero.....14

Carmen Lazo Serrano; Lourdes Amaiquema Illesca; Oscar Gómez Cabrera

Capítulo II

Departamento de gestión del talento humano 33

Mauricio Noblecilla Granauer

Capítulo III

Gestión del departamento de alimentos y bebidas 53

Carmen Lazo Serrano; Lourdes Amaiquema Illesca

Capítulo IV

Departamento de marketing en un Hotel 78

Melissa Calle Iñiguez; Vladimir Ávila Rivas

Capítulo V

Gestión en el departamento compras del hotel 112

Melissa Calle Iñiguez; Oscar Gómez Cabrera

Capítulo VI

Departamento de recepción 135

María Suasnavas Rodríguez; Melissa Calle Iñiguez

Capítulo VII

Gestión en el departamento de ama de llaves 172

Augusta Andrade Ríos; Arlene Lazo Serrano

Capítulo VIII

Gestión en departamento de cocina de un hotel 196

Rocio Aguilar Salazar; Melissa Calle Iñiguez

Capítulo IX

Gestión en departamento de seguridad y mantenimiento de un hotel 225

Mauro Granados Maguiño; Melissa Calle Iñiguez; Carmen Lazo Serrano

Dedicatoria

Melissa Calle Iñiguez

“A Dios y a mi hijo Said”

Arlene Lazo Serrano

Dedicado a mis padres Carmen y Federico, mis hermanas Evelyn y Lizette, por darme el apoyo incondicional y guiar mi camino en todo momento.

A mi hijo Alexandre, por ser la luz de mis ojos, mi orgullo, motivación y darme las fuerzas para ser mejor cada día.

A mis sobrinos Gustavo y Constanza, al llenar de alegría mi corazón.

¡Gracias infinitas!

Mauro Granauer Maguiño

A mi esposa Estela

Agradecimientos

Queremos expresar nuestro agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la materialización de este libro.

En especial agradecimiento a Dios por permitirnos vivir cada día a plenitud y gozar de la salud, el amor y la compañía de nuestros seres queridos.

A la Universidad Técnica de Machala por el apoyo brindado en la culminación del texto, así como también a la Editorial UTMACH. A nuestros revisores y en especial a la Dra. Emira Rodríguez por impulsarnos y guiarnos en el proceso y siempre contar con sus palabras de estímulo.

Introducción

Los hoteles a nivel mundial generan fuentes de trabajo e ingresos en la sociedad, lo que significa bienestar y calidad de vida para las personas activas en el mercado laboral, de manera que disponen de recursos monetarios para cumplir con sus obligaciones y también disponen de dinero para realizar actividades de ocio.

En los últimos años Ecuador ha realizado varias campañas publicitarias a nivel mundial, ofertando un turismo natural, cultural, y patrimonial, como resultado se ha registrado un incremento del 9,3% de turistas que llegaron al país entre enero y julio del 2017 en comparación con la misma fecha del año 2016, según estadísticas del Ministerio de Turismo; dado el aumento de turistas los empresarios han decidido invertir en el sector hotelero.

Los hoteles en el país están clasificados por estrellas desde 1 hasta 5 estrellas; los hoteles de 1 estrella tienen la característica de ofrecer pocos servicios, los hoteles de 2 estrellas se encuentran en un espacio con buena ubicación y presentan servicios básicos, los hoteles de 3 estrellas ofrecen al huésped confort en toda la instalación y destacan por su decoración de interiores y exteriores, los hoteles de 4 estrellas cuentan con estancias como: grandes piscinas, gimnasios, restauran-

tes, entre otros, para finalizar la clasificación se hallan los hoteles de 5 estrellas, éstos tienen la característica de ofrecer servicios lujosos a sus clientes y destacan por en la exquisitez de la comida y bebida.

Cabe mencionar que los hoteles tienen como objetivo ofrecer un buen servicio a los huéspedes, y es por ello que el personal que conforma el hotel o cadena hotelera debe estar al tanto de todas las reglas y funciones de los departamentos, aspecto que es importante para mantenerse en el mercado y para que el turista se sienta a gusto al visitarnos.

Al considerar la importancia del tema para el país, nos motivamos a hacer el esfuerzo de producir, el presente libro, el cual pretende recoger aspecto de la gestión de los diferentes departamentos que integra el hotel. El mismo está dirigido a estudiantes y profesionales del área de hotelería, interesados en comprender la gestión hotelera; para ello se emplea un lenguaje claro y sencillo.

El libro está dividido por nueve (9) capítulos, donde se recoge información de los diferentes departamentos que conforman un hotel y, en cada uno de ellos se profundiza sobre elementos claves de su funcionamiento

En el Capítulo I: Se describe la importancia y funciones del gerente dentro del hotel.

Capítulo II: Se refiere a la gestión de talento humano necesario para la producción de satisfacciones en los clientes

Capítulo III: Asiste sobre el departamento de Alimentos y Bebidas, el cual describe los procesos a tener en cuenta para preparar los alimentos y la importancia de ofrecer un buen servicio al comensal.

Capítulo IV: Se describe el funcionamiento del departamento de Marketing, éste hace referencia al grado de contar con redes sociales y publicidad activa.

Capítulo V: Hace referencia al departamento de Compras, el cual se basa la negociación con grandes empresas para adquirir productos y alimentos de calidad a un buen precio.

Capítulo VI: Este capítulo trata sobre el departamento de Recepción, el cual especifica las funciones que cumple la persona encargada y la gran importancia que tiene éste al atender al huésped.

Capítulo VII: Describe el funcionamiento Del departamento de Ama de Llaves, la importancia que cumpla éste con la limpieza de las habitaciones y hotel en general.

Capítulo VIII: Hace mención al departamento de Cocina, la organización que existe dentro del departamento y la importancia de la planificación.

Capítulo IX: Trata sobre el departamento de Mantenimiento y Seguridad, éste se basa en las funciones que cumple las personas encargadas del departamento y el valor que tiene ofrecer seguridad dentro y alrededor de las estancias del hotel.

Esperamos que el libro sea de total agrado, interés y utilidad!

06

Capítulo

Departamento de recepción

Melissa Calle Iñiguez; María Suasnavas Rodríguez

Introducción

El departamento de recepción se lo puede catalogar como la tarjeta de presentación de los establecimientos hoteleros dedicados a brindar el servicio de hospedaje, siendo el primer departamento con el que el cliente tiene comunicación, bien sea de una forma personal a su llegada o través de los diferentes medios tecnológicos (Ureña, 2008). Es por ello que es centro de operaciones del hotel, en el cual se controlan toda la prestación de servicios que recibe el huésped en su estancia.

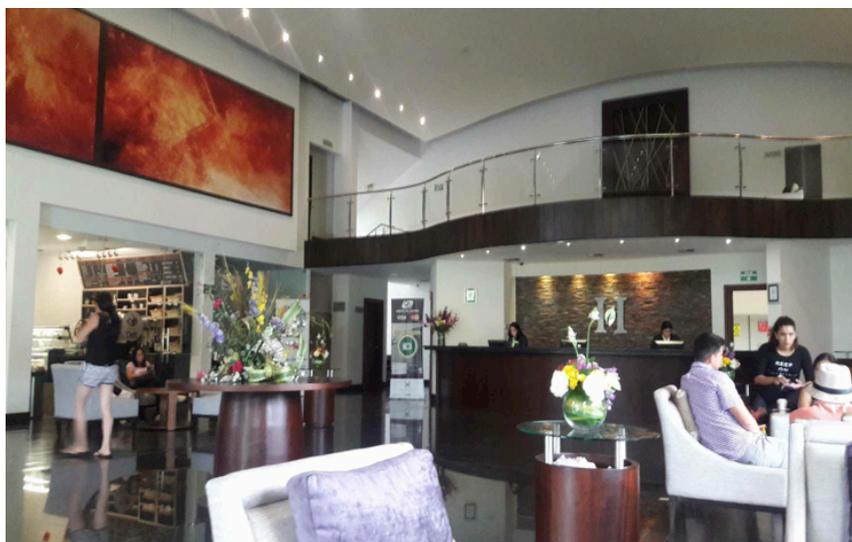
Melissa Calle Iñiguez, Doctora en Ciencias Administrativas, Magister en Planificación Turística y Licenciada en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras. Docente titular de la Universidad Técnica de Machala.

María Suasnavas Rodríguez, Magíster en Planificación Turística, Licenciada en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras. Ex coordinadora Académica de la Carrera de Turismo y Hotelería y docente investigadora de la Universidad Técnica Particular de Loja.

Debido a su grado de importancia, en este capítulo se analizarán los procesos operativos que permiten una adecuada prestación de servicios, todo ello orientado al trabajo organizado y colaborativo que debe existir en el mismo, con la finalidad de ofrecer servicios de calidad y altamente competitivos.

Contextualización

Foto 1. Recepción



Fuente: Hillary Nature Resort Spa

La palabra recepción proviene del latín “Receptum”, que significa dar acogida. Se denomina así porque este departamento acoge a los clientes en nombre de la empresa con reservación o sin ella. (Sánchez, 2013)

El departamento de recepción es uno de los departamentos más importantes de un establecimiento hotelero, ya que es el primer contacto que tiene el cliente con el hotel, pues 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.

pedes dentro de la instalación , en la foto 1, puede apreciarse la recepción del hotel Hillary Nature Resort Spa.

Dentro de las funciones principales del departamento de recepción están: supervisar el número de habitaciones disponibles, registrar a los huéspedes, hacer las reservas, registrar las salidas, asignar las habitaciones y entregar las llaves a los clientes.

La recepción, funciona generalmente las 24 horas del día para poder atender al cliente en todo momento. Las horas de mayor trabajo son las comprendidas entre las 06h00 y 18h00 horas, ya que en ellas se produce la mayor cantidad de salidas y entradas de nuevos clientes. El recepcionista de la noche se encarga de ordenar toda la papelería producida durante el día y en algunos establecimientos hoteleros realiza el control de auditoría nocturna en caso de que el hotel no cuente con auditor nocturno sobre los consumos generados en diferentes puntos de venta, como son restaurante, bar y minibar de habitaciones, entre otros. Esta actividad se centra básicamente en revisar que los consumos realizados por el huésped hayan sido registrados en sistema informático del hotel, es decir en la cuenta del cliente, la cual será cancelada en momento del check out.

Importancia

El departamento de recepción es de mucha importancia dentro de un hotel ya que es la tarjeta de presentación del establecimiento hotelero ante los ojos de sus clientes. Es el primer y último lugar en el que el huésped tiene contacto, y es ahí en donde se forman las primeras impresiones que se hace el cliente del establecimiento en general. La misión de recepción es de gran importancia dentro de los hoteles, ya que de la atención brindada por el personal de este departamento depende de que el cliente regrese o no al establecimiento (Ureña, 2008).

Es el centro de operaciones y trámites administrativos de registro, entrada y salida de clientes. Además es donde se elabora y emite la información diaria hacia los demás depar-

tamentos, articulando el trabajo del sector con los demás departamentos del hotel, considerando los requerimientos de atención continua al huésped ya que es el nexo directo entre el cliente y el hotel desde su llegada (check-in) hasta su salida (check-out). Por otra parte es el responsable de brindar información concerniente a actividades hoteleras y extra-hoteleras al huésped y garantizar una completa satisfacción del cliente durante su estadía.

Ubicación del departamento

El departamento de recepción está ubicado en el lobby del hotel en la mayoría de establecimientos, ya que es el lugar donde el cliente tiene fácil acceso. Es importante que la ubicación de la recepción tenga una amplia visión de la entrada principal del hotel y las partes de acceso al área habitacional (puertas, elevadores, escaleras, salones, entre otros,) ya que debe tener el control directo de las personas que entren o salgan del área habitacional, con el objetivo de garantizar la seguridad de los huéspedes y evitar posibles molestias a su privacidad. No obstante, en algunos hoteles la ubicación de este departamento varía de acuerdo al volumen de trabajo, número de habitaciones, grado de ocupación y estancia media (Dorado, 2012).

Composición de la recepción

La recepción en establecimientos medianos, está compuesta por tres lugares de trabajo:

- Reservas: Ubicado en cualquier zona del edificio, ya que no es necesario el contacto directo con los clientes.
- Mostrador de Hall: lugar de acogida, atención durante la estancia, facturación/ cobro y despedida de los huéspedes.
- Créditos: su ubicación es similar al de reservas, ya que no precisa permanecer físicamente ante los clientes. (Dorado, 2012)

En contra posición; en los hoteles pequeños, la recepción se compone de dos partes el front office o área del mostrador, y el back office u oficina administrativa y se encuentra ubicada en el lobby o hall del establecimiento, desde donde se tenga una amplia visión de la entrada principal del hotel y las partes de acceso al área habitacional (puertas, ascensores, escaleras, entre otras).

Cuenta con una zona de descanso en donde el huésped pueda permanecer mientras es atendido (lobby o hall mostrador). Al estar ubicada en la entrada tiene control directo de las personas que entren o salgan del área habitacional, garantizando así la seguridad de los huéspedes, además evita que alguno de ellos se retire del hotel sin pagar.

Estructura organizativa de recepción

La recepción de un hotel puede ser objeto de una estructura organizativa propia, dependiendo del tamaño de cada establecimiento y en función de los procedimientos establecidos; es decir, el área funcional de recepción puede ser objeto de establecer subdepartamentos. (Dorado, 2012). Por otra parte, la organización de un hotel está determinada por varios factores: ubicación, categoría, número y tipo de habitaciones, servicios que oferta y el perfil del cliente que se aloja (Ureña, 2008).

Es evidente que en un hotel de pequeñas dimensiones realiza las mismas funciones que otro superdimensionado. En ambos hay reservas, se controla la disponibilidad, se recibe a los clientes, se da información, se facturan los servicios, se despide al cliente, etc. En el hotel pequeño una sola persona puede realizar todas las acciones, mientras que en los grandes hoteles se precisa de más personal por el volumen de trabajo y por la repetición de tareas, lo que hace que se agrupen determinadas funciones. Es decir, la creación de subdepartamentos (Dorado, 2012).

En un hotel de cinco estrellas, con un número de habitaciones superior a mil y con una estancia promedio de dos noches, se establecen los siguientes subdepartamentos:

- Reservas
- Mostrador
- Facturación
- Caja
- Créditos

Es importante que para poder realizar las actividades de este departamento, se debe distribuir las tareas específicas de los subdepartamentos y asignar personal idóneo en cada una de ellos.

Elementos que el recepcionista requiere en su espacio de trabajo

Existen varios elementos de los que se componen la mayoría de las recepciones modernas de un hotel, estos son:



Elementos y Materiales de Trabajo Áreas de Trabajo

- Counter o mostrador que se extiende a lo largo del área de atención al cliente.
- Sala de espera o lobby
- Escritorio con su silla giratoria



Material de Trabajo

- Agenda
- Caja de seguridad para guardar el efectivo de las operaciones diarias y el fondo.
- Teléfono para comunicación interna y externa.
- Computador o máquina registradora, Telefax. P.O.S.= Point of sale = Punto de venta.
- Pick de cuentas: lugar donde se coloca toda la documentación referente a la cuenta de la habitación, normalmente se encuentra enumerado con el número de la habitación en cuestión, o en otras ocasiones se maneja archivadores donde existe carpeta para cada habitación, el la misma que se guardan los consumos y tarjeta de registros de hoesped durante su estancia.
- Rack de llaves: lugar donde se depositan las llaves en la recepción, llaves de habitaciones. Llave maestra.
- Data fast, tanto a automático como manual para el cobro de consumos a través de tarjeta de crédito.
- Reloj de pared.

En las recepciones más modernas también se puede encontrar:

- Máquina programadora de llaves, generalmente acoplada al sistema informático.
- Terminales para ordenador, conectadas a un servidor principal.
- Sistemas informáticos de control, para el registro de entradas y salidas a la habitación.

Formas Impresas

Según Báez (2009), las formas impresas que se utilizan con mayor frecuencia se detallan seguidamente y pueden variar de un establecimiento a otro, pero es importante mencionar que cada hotel maneja cuidadosamente la imagen corporativa del mismo.

Ilustración 1. Formas Impresas más usadas en la recepción



Fuente: Elaboración propia con base a Báez (2009).

- Buen aprovechamiento de los recursos.
- Considerar las cualidades del personal cuando se asignen tareas y responsabilidades.
- Entrenar y capacitar al personal a su cargo en procesos operativos del área de recepción, atención al cliente y normas de seguridad, según procedimientos del establecimiento, para asegurar su desempeño de una manera eficiente y eficaz.
- Insistir y hacer entender al personal cómo el trabajo en el área afecta el desempeño en otros departamentos y a la imagen del hotel.
- Supervisar el desempeño del personal a su cargo, según procedimientos del establecimiento
- Asistir al departamento de recursos humanos y a la gerencia del hotel en la organización, toma de personal y reasignación de funciones relativas al área de recepción.
- Supervisar las acciones del personal de recepción en lo concerniente a la atención del cliente, considerando el cumplimiento de los procedimientos establecidos por el establecimiento.
- Autorizar bloqueos, prolongación de estadías, salidas tardías y cortesías a los huéspedes considerando los procedimientos del hotel.
- Controlar que se efectúen los créditos y débitos en las cuentas de los huéspedes, basándose en lo dispuesto por la administración y gerencia.
- Realizar horarios de trabajo de acuerdo a las necesidades del departamento u ocupabilidad, con correspondencia con el departamento de Talento humano.

Ayudante de Recepción

Dorado (2012), manifiesta que el ayudante de recepción debe:

- Participar con alguna autonomía y responsabilidad en las tareas de recepción y ayudando al jefe de recepción y recepcionistas.

- Colaborar en las tareas propias que se desarrollan en el departamento de recepción.
- Apoyar al jefe de recepción en organizar, dirigir y coordinar el trabajo del personal de recepción.
- Realizar atención al público en las tareas auxiliares de recepción.
- Ejecutar labores sencillas de recepción.
- Realizar las actividades del perfil de ocupación.

Recepcionistas

Las principales funciones del personal que labora en la recepción se detallan a continuación:

- Reciben a los huéspedes.
- Vender y asignar las habitaciones.
- Dar información general del hotel de manera clara y con amabilidad.
- Hacer el registro de entrada del huésped (check in).
- Controlar el acceso a las habitaciones.
- Efectuar los procesos de salida del huésped (check out).
- Revisar el reporte de habitaciones hecho por ama de llaves.
- Llevar el control de la entrada/salida de los huéspedes.
- Llevar el control de las llaves de las habitaciones
- Coordinar el trabajo con el equipo humano de recepción.
- Reportar al ama de llaves las habitaciones check - out para fines de limpieza.
- Operar los siguientes equipos: computador, impresora, teléfono, central telefónica, tarifador de llamadas, fax, calculadora, máquina de tarjeta de crédito, alarma, equipo de emergencia e incendio.

- Actuar como nexo entre los huéspedes y los otros departamentos del establecimiento.
- Asegurar la satisfacción del cliente durante la estancia en el hotel.
- Mantener relación con otros departamentos.
- Llevar correctamente los archivos de los diferentes documentos del departamento.
- Manejar el control de los ingresos, egresos y movimientos operativos de un hotel.
- Cobrar facturas en efectivo o a crédito (moneda nacional o extranjera, cheques de viaje, bonos de agencias de viajes, comisiones).
- Cambiar divisas (en caso que se ofreciera ese servicio)
- Controlar las cajas de seguridad.

Auxiliares de Recepción

Referente a los auxiliares de recepción, es frecuente encontrar que en algunos establecimientos hoteleros un mismo empleado realice varias funciones, es decir, cumplir las responsabilidades de un portero, maletero, ascensorista, conserjes, telefonistas entre otros. Esto obedece al tamaño de la instalación, la cantidad de habitaciones y las entradas y salidas promedio que tenga el hotel. En hoteles donde no existe el departamento de conserjería estos auxiliares de la recepción se subordinan directamente al jefe de recepción, pero cuando esta existe, se subordinan al responsable de la conserjería y a su vez este se subordina al jefe de la recepción (Navarro, 2008).

A continuación se describirán las principales tareas que cumplen estos auxiliares de recepción en los establecimientos hoteleros.

El portero

Es el auxiliar de la recepción que se encarga de abrir y cerrar las puertas de acceso al hotel, debe tener un amplio conoci-

miento de todos los servicios que brinda el hotel, y dar soluciones rápidas a los problemas que puedan presentarse, las principales funciones que deben realizar son las siguientes:

- Realizar solicitudes de taxis a pedido de los huéspedes.
- Contribuir a la seguridad de los clientes y huéspedes del hotel, que se encuentran en el lobby.
- Estar al tanto en todo momento del personal que arriba a la instalación.
- Controlar la entrada y salida de los huéspedes del hotel, evitando que alguno se marche sin pagar o realizar el check-out respectivo
- Velar por la limpieza y el orden del lobby del hotel.
- Aportar en la custodia de las pertenencias que sean de propiedad del hotel o de algún huésped.
- Llevar mensajes a otros departamentos del hotel y a las habitaciones de los huéspedes.
- Dar la bienvenida a las personas que llegan a la instalación usando frases de cortesía y amabilidad.

El maletero

Es el auxiliar de la recepción que se encarga de bajar los equipajes de los clientes que arriben a la instalación trasladándolos hacia el lobby del hotel custodiándolos durante todo el tiempo que dure el check-in.

- Conduce el equipaje de los huéspedes hasta sus habitaciones, caminando siempre delante del cliente e indicándole el camino.
- Responde cualquier pregunta formulada por los huéspedes.
- Al llegar a la habitación pide al huésped amablemente que espere unos instantes afuera para el chequear la habitación.
- Ingresa el equipaje del huésped a la habitación.

- Enseña al huésped el funcionamiento de todo lo que se encuentre en la habitación, por ejemplo el uso de la climatización, el televisor, los interruptores del fluido eléctrico, la caja de seguridad, entre otros.
- Al marcharse desea una feliz estancia y se pondrá a su servicio.
- En el momento del check-out, se encarga de conducir el equipaje de los huéspedes a la recepción cuando estos lo soliciten.
- Traslada el equipaje de los huéspedes al medio de transporte que utilizará abandonar el hotel.
- Despede a los huéspedes del hotel deseándole un feliz viaje y un rápido retorno.
- Vela por la limpieza y orden del lobby y permanecer siempre en su puesto de trabajo.
- Lleva y trae mensajes de los otros departamentos del hotel o a las habitaciones cuando le sea solicitado.
- Es responsable del cuarto de equipaje y de lo que en él se encuentre, llevando un libro de control de entradas y salidas de equipajes, haciendo la revisión de este documento de turno en turno.
- Entrega un comprobante al huésped cuando este deje cualquier equipaje en consignación.

El ascensorista

Es el auxiliar de recepción que se encarga de trasladar a los huéspedes a la habitación asignada y además realiza las siguientes tareas:

- Controlan la entrada de personas al área habitacional, solicitando la tarjeta de huésped, para comprobar que la persona es huésped del hotel. Esta acción puede hacerla siempre que sea necesario.
- Indica a los huéspedes el piso en que el ascensor se encuentra, así como los servicios que aquí puede encontrar y sus horarios de apertura y cierre.

- Evita que personas ajenas a la instalación tengan acceso al área habitacional del hotel.
- Supervisa que el ascensor funcione con el peso indicado, sin sobrepasar los límites establecidos, de esta forma se evitan roturas y afectaciones de este servicio.
- En caso de averías durante la transportación del personal, mantendrá la calma y el orden dentro del ascensor, buscando la forma de comunicar de la avería, para que esta sea reparada lo antes posible.
- Debe tener un amplio conocimiento de todos los servicios que brinda el hotel, y dar soluciones rápidas a los problemas que puedan presentarse.

Conserjes

- Realizar de manera cualificada y responsable la dirección, control y seguimiento de las tareas que se desarrollan en la conserjería
- Organizar, dirigir y coordinar el trabajo del personal a su cargo.
- Dirigir, planificar y supervisar el trabajo del en el departamento de conserjería.
- Coordinar y participar con otros departamentos en la gestión del establecimiento.
- Colaborar con la instrucción del personal a su cargo.
- Informar a los clientes sobre los servicios del establecimiento
- Ejecutar las labores de atención al cliente en los servicios solicitados.
- Recibir, tramitar y dirigir las reclamaciones de los clientes a los servicios correspondientes.

Normas de conducta del personal de recepción

Los empleados en todo momento deben demostrar un comportamiento ético y profesional en todas sus actuaciones y

evitar cualquier conducta que pueda perjudicar la imagen del hotel.

A continuación se enlistan algunas normas de conducta que deben tener el personal del departamento de recepción, propuestas en el Manual Sistema de Calidad (SICA) del área de Recepción- Front Office Operations de la cadena GH Hoteles.

- Excelente presentación, sonrisa natural, adecuada postura y contacto visual, nunca sentado ni estar hablando por teléfono o con otro empleado en el momento del registro del huésped.
- No digerir ningún tipo de alimento en el área, ni masticar goma.
- No fumar en el área de trabajo.
- Ningún huésped debe esperar más de 10 segundos para ser atendido cuando no hay congestión.
- Emplear frases de cortesía en todo momento tales como: por favor, ¿Puedo servirle en algo?, me permite su pasaporte, muchas gracias, etc.
- Cuando se dirija a un huésped siempre debe tratarlo de usted, señor, señora, señorita, dando las gracias al final.
- Mostrar en todo momento una sonrisa sincera y agradable, demostrando amabilidad y cortesía.
- Interesarse por las dificultades de los huéspedes brindando su ayuda para resolverlas.
- Dar solución a las deficiencias en el servicio sin culpar a otros compañeros, obviando las cuestiones internas o personales.
- Si se comete errores, admitirlos honestamente, disculparse y subsanarlos. Si el error es del huésped restarle importancia y no hacer comentarios o críticas sobre él.
- Mantenerse de pie, evitando recostarse en el mostrador.
- Actuar con prontitud y eficiencia.

- Atender de inmediato a todo aquel que llegue a la Recepción.
- Atender rápidamente al llamado del teléfono.
- Moderar el tono de voz cada vez que hablemos.
- Saber escuchar, permitir que la persona que nos habla, termine de expresar su idea.
- Mirar a los ojos de la persona que nos habla, no mirar hacia otros lugares demostrando poco interés.
- Evitar los gestos o ademanes innecesarios.
- No hacer chistes a expensas de los clientes, no dar criterios sobre los clientes.
- Tomar nota inmediatamente cuando se recibe una queja o algún problema planteado por un huésped, hacerlo en su presencia para que se marche tranquilo, no dejar nada a la memoria.
- Percibir el estado de ánimo de los clientes y actuar en consecuencia.
- Distinguir a los huéspedes frecuentes y saludarlos amablemente utilizando su primer apellido.
- Una vez registrado el huésped se despide amablemente diciendo: "Sr. ... es nuestro deseo que tenga una feliz estadía con nosotros, mi nombre es y estamos para servirle, (nombre del botones) nuestro botones lo acompañará a su habitación y le indicará los servicios del hotel – bienvenido"
- Uso apropiado de los sistemas informáticos: internet, intranet, correo electrónico, teléfono, fax.
- Respeto y no discriminación de personas, especialmente si son huéspedes.

Asignación de horarios del departamento de recepción

El horario de los turnos de trabajo de la recepción puede variar de acuerdo a la necesidad de cada establecimiento

hotelero. No obstante, en la mayoría de hoteles lo se divide en tres turnos rotativos de trabajo (turno de la mañana, turno de la tarde y turno de la noche), a continuación se detalla cada uno (García, 2003).

Turno de la mañana

En la mayoría de establecimientos hoteleros el turno de la mañana empieza a partir de las 07h00 y culmina a las 15h00, y las principales funciones y tareas se describen en la ilustración 5:

Ilustración 5. Tareas básicas recepcionista (turno de la mañana)

Apertura de la hoja de trabajo correspondiente al turno.
Pre-bloqueo de las habitaciones que se encuentran en la lista de llegadas previstas del día.
Registro y alojamiento de clientes individuales o grupos (check in).
Dar la bienvenida a los huéspedes
Análisis del informe de gobernanta y conciliación de posibles discrepancias.
Atención a las llamadas telefónicas hechas a la recepción y a todas las personas que a ella se dirijan.
Archivar información relacionada con el cliente o propia del departamento
Brindar información y asistencia al huésped, así como también, realizar gestiones encaminadas a la solución de problemas de los clientes, en caso que requiera.
Tomar solicitudes de reservaciones, siempre en coordinación con el departamento de reservaciones (si existiera), sin confirmarlas, quedando estas pendientes de confirmación por dicho departamento.
Vender la capacidad disponible del establecimiento a precio de mostrador siempre que esto sea posible.

Tomar mensajes o recados dejados a los huéspedes y enviar faxes o mensajes telefónicos.

Estar en contacto permanente con otros departamentos: pisos, reservas, alimentos y bebidas, entre otros.

Atender al cliente de manera cordial satisfaciendo sus necesidades: quejas, solución de problemas, información, entre otros.

Informarse de las incidencias del turno de noche

Apoyo al departamento de reservas cuando sea necesario.

Realizar check out, esto va depender de horario de salida del hotel como hora máxima para realizarlo, que dependiendo la normativa legal de los Estados, como también a políticas internas del establecimiento puede estar entre las 12 del día hasta 14h00.

Fuente: Elaboración propia en base a García (2003).

Turno de la tarde

Este turno empieza generalmente a las 15h00 y termina a las 23h00 y las principales funciones se enumeraran en la ilustración 6 :

Ilustración 6. Tareas Básicas del Recepcionista (turno de la tarde)

Servicio a los huéspedes que los soliciten así como se atenderán todas las llamadas telefónicas que lleguen a la Recepción.

Atención al cliente en todo lo necesario.

Elaborar los informes del turno de la mañana y archivar.

Comprobar con el departamento de pisos el estado de ocupación y limpieza de las habitaciones.

Realizar el check-in de clientes individuales o grupos, cumpliendo con todos los procedimientos establecidos

Gestionar reservas que se presenten durante este turno.

Chequear el informe de la gobernanta

Dar seguimiento a las gestiones pendientes del turno de la mañana hasta su total cumplimiento.

Solucionar la situación de las habitaciones con salida prevista del día que aún se hayan marchado (check out late)

Control y cierre de la recaudación de su turno.

Fuente: Elaboración propia en base a García (2003).

Turno de la noche

El turno de la noche comienza a las 23h00 y culmina a las 07h00 del siguiente día, las principales actividades que se realizan, se muestran a continuación en la ilustración 7:

Ilustración 7. Tareas básicas de Recepcionista (turno de la noche)

Atención al cliente en todo lo necesario.

Preparar e imprimir los listados necesarios para informar de las salidas y entradas previstas para el día siguiente al turno de mañana.

Estar enterado de todas las particularidades ocurridas durante el día.

Solucionar todos los problemas que hayan quedado sin resolver del turno anterior.

Vender la capacidad disponible autorizada por el departamento de reservaciones del hotel.

Realizar el check-in a todas las entradas que ocurrieren durante este turno.

Aperturar y cobrar las facturas a los clientes (check-out) en caso que salgan a primera hora de la mañana.

Archivar en el pick de cuentas los cheques enviados por los diferentes puntos de venta del hotel.

Imprimir las listas correspondientes al día siguiente de trabajo.

Repartir las listas a los diferentes puntos de venta del hotel.

Realizar la auditoría nocturna que cierra el día de trabajo de los puntos de venta.

Controlar las cajas fuertes y cofres de seguridad, en caso que existieren.

Fuente: Elaboración propia en base a García (2003).

Horarios

Los diferentes establecimientos hoteleros, establecen sus horarios de acuerdo a sus necesidades u ocupabilidad del hotel. Es importante mencionar que se necesita como mínimo cuatro recepcionistas para cubrir cada uno de los turnos y días libres de los mismos. La tabla 1, muestra los horarios del departamento de Recepción.

Tabla 1. Horarios del Departamento de recepción

Hora	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
07h30 a 15h00	R1	R1	R1	R1	R3	R3	R1
15-h00 a 23h00	R4	R4	R2	R2	R2	R2	R2
23h00 a 07h00	R3	R3	R4	R4	R4	R4	R3

Nota: La letra R hace referencia a Recepcionista.

Fuente: Elaboración propia

Es importante mencionar que el departamento recepción para una adecuada atención al huésped debe contar con personal laborando las 24 horas del día, por ello es necesario que como mínimo trabajen 4 personas para cubrir los horarios, considerando que la jornada es de 8 horas, además a un de ellos se deberá pagar siempre horas extras, debido a que el R4, trabajaría 6 días a la semana. Esto va depender de la gestión administrativa del jefe de recepción ya que se puede hacer rotar al personal para que todos ellos trabaje un día al mes.

Principales procesos del departamento

Reservaciones

Para Sánchez (2013), los pasos principales que se deben considerar para cumplir con el proceso reservaciones son:

- Tomar las reservaciones de todo tipo: provisionales, confirmadas (no garantizadas) y garantizadas.
- Registrar las reservaciones en el plan de reservaciones o cuadro de disponibilidad.
- Registrar las reservaciones en el libro de reservaciones o en el sistema informático que utilice la empresa, para los procesos en los cuales sea necesario.
- Preparar los correspondientes listados de reservaciones.
- Archivar formularios.
- Analizar y satisfacer los pedidos especiales. (GHL Hoteles, 2009)

Mientras que para Báez (2009), las reservas se clasifican en tres grupos:

Depósitos

Son las reservaciones en las cuáles el huésped garantiza su llegada, mediante el pago de una cantidad de dinero, que generalmente es el precio de la habitación que él desea; sin embargo, si por alguna circunstancia el huésped no llega (No Show), se le abre una cuenta aplicándole el depósito.

Las habitaciones que serán pagadas por una agencia de viajes (cupón de agencias) también entran en el grupo de depósitos, al igual que las reservaciones que están garantizadas por medio de una carta de una empresa que se hace responsable de la cuenta del huésped (Báez, 2009).

Límites

Son aquellas que no están garantizadas de ninguna manera. En el caso de estas reservaciones, el hotel no tiene la obli-

gación de guardarlas después de las 18h00, en caso de no show del cliente, las habitaciones se venderán a otra persona (Báez, 2009).

Especiales

Son aquellas en las cuales los huéspedes son personas importantes, cortesías, ejecutivos de la compañía hotelera, entre otras. Estas reservaciones se debe guardar y solo deben cancelarse mediante la autorización del gerente (Báez, 2009).

Asignación de habitaciones

Una buena asignación al cliente ahorrará tiempo y trabajo, ya que se evitarán cambios de habitaciones y el cliente se sentirá más satisfecho (Báez, 2009).

A continuación se enlistan algunas normas recomendadas al asignar habitaciones a los huéspedes propuestas por Báez (2009).

- Preguntar al huésped el tipo de habitación que desea.
- Tratar de asignar la habitación cerca del restaurante, para que el huésped vaya a consumir más frecuente.
- Procurar ir llenando el hotel por áreas, pisos o edificios.
- Tener cuidado al hacer una buena asignación en el caso de personas que presenten algún impedimento físico.
- Asignar a las habitaciones de grupos en una misma área del hotel.

Llegadas previstas

Según (Báez, 2009) los seis pasos básicos que se debe considerar al recibir a un huésped son: bienvenida, promoción, registro, asignación, cobro y despedida. A continuación se explica cada una de ellas:

Bienvenida.- El recepcionista debe recibir al cliente con una sonrisa amable y darle la más cordial bienvenida.

Promoción.- La mayoría de los huéspedes preguntan de los precios antes de realizar el registro; el recepcionista debe tratar de vender las habitaciones al mayor precio/tarifa rack.

Registro.- Se invita amablemente al huésped a que llene la tarjeta de registro en el caso que la hoja de registro sea manual y si es mediante sistemas se solicita todos los datos (cédula o pasaporte), este registro se lo realiza únicamente a los huéspedes adultos.

Asignación.- Se asignará la habitación más conveniente, a fin de evitar cambios posteriores y lograr la plena satisfacción de los huéspedes.

Cobro.- Para proceder al cobro se debe preguntar a los huéspedes la forma de pago, generalmente se realiza con tarjeta de crédito o efectivo. En caso que el huésped quiera pagar en efectivo, se le pregunta el número de noches que se quedará en el hotel y explicarle que de acuerdo al reglamento del hotel es pago es por anticipado. No obstante, cuando el pago es con tarjeta de crédito, se debe realizar el boucher o pagaré respectivo, explicándole que es para su comodidad ya que así tendrá su crédito abierto en todas las áreas del establecimiento.

Despedida.- Finalmente se le manifiesta al huésped que tenga una excelente estadía en el hotel, se le entrega la llave al botones quien es el encargado de trasladar al huésped a la habitación designada. Una vez que el huésped se retira, el recepcionista debe llenar todos los datos en el registro de los huéspedes. La entrada debe darse de alta de inmediato.

Salidas previstas

A continuación se enlista las actividades que se realizan para las salidas de los huéspedes, según lo propone (Báez ,2009, 58)

- Al pagar el huésped, el cajero pedirá la llave y éste le entregará la salida de caja.

- Esta salida deben solicitarla los botones a los huéspedes.
- Los botones podrán observar en dicho comprobante, si la llave ya fue entregada
- Después de anotar en el reporte de botones, pasarán la salida de caja al recepcionista como una señal de que el huésped ya desocupó la habitación.
- La recepcionista notificará la salida al ama de llaves.
- Los cajeros deben dar la salida de caja sólo cuando el huésped ya desocupó la habitación y entregó la llave.

Huéspedes VIP (Very Important Person)

Aunque todas las personas son importantes a este tipo de personas se les ofrece un tratamiento especial, ya que los huéspedes VIP por su influencia en el medio donde se desarrollan pueden ayudar al hotel a incrementar sus ventas. Algunas de estas personas son:

- Agentes de viajes.
- Dueños de medios de difusión.
- Organizadores de convenciones futuras.
- Dueños de líneas aéreas
- Funcionarios gubernamentales importantes.
- Deportistas.
- Artistas.

Manejo de Grupos

Para lograr el buen manejo de los grupos que llegan al hotel, se debe considerar los siguientes aspectos: contratación, preparativos, llegada del grupo, servicios, y salida del grupo. El departamento de ventas o reservaciones (en caso que existieran en el establecimiento) enviará al jefe de recepción con anticipación la notificación del grupo que está por llegar, debe incluir el listado de personas que se alojaran, además de la siguiente información (Báez, 2009):

- Nombre del grupo
- Fecha de llegada
- Hora de llegada
- Fecha de salida.
- Hora de salida.
- Número de habitaciones reservadas
- Depósito entregado.
- Persona responsable o conductor.
- VIP's en el grupo
- Programación en toda la estancia
- Eventos en el hotel
- Manejo de cuentas
- Pago de las cuentas
- Indicaciones especiales

Con esta información, se procederá a hacer el pre registro; así, el huésped, al llegar, sólo registrará su firma o algún otro dato faltante. En el manejo de cuentas es importante solicitar un respaldo para cargos extras y/o en caso de tener una cuenta maestra conocer muy bien la firma de la persona autorizada. Para la salida del grupo se deben revisar los siguientes aspectos: pago de cuentas, entrega de llaves, revisión de habitaciones y reportar alguna novedad en caso que existiera.

Reporte del Ama de Llaves

Para Báez (2009), la lista de reporte la realiza el personal que labora en el departamento de ama de llaves (camareras) y contiene información de cada una de las habitaciones que hay en el hotel, generalmente este reporte se hace y envía a recepción tres veces al día. El recepcionista debe compararlo con la computadora o rack numérico, ya que éste debe

coincidir con el reporte; en caso que hubiere diferencias, se realizará una nueva revisión. En los periodos de ocupación alta, es importante porque puede indicar que habitaciones ya fueron desocupadas y por algún error no se pasaron.

Este reporte contiene las siguientes claves y puede variar de un hotel a otro:

- VL: Vacío y limpio
- S: Salida y sucio
- O: Ocupado
- P: Pasador
- ND: No durmió
- F: Fuera de servicio
- CX: Cama extra
- SE :Sin equipaje

Es importante indicar el número de personas cuando una habitación está ocupada: 02, ocupado con dos personas, 03CX, ocupado con tres personas con cama extra. En caso de existir diferencias, se ordenará una segunda revisión a través del reporte de discrepancia.

Reporte de discrepancias de Ama de llaves

Cando existen diferencias entre el reporte de ama de llaves y el rack, se llenan en una forma de papelería las discrepancias para volver a hacer una segunda revisión, ya que puede existir alguna equivocación, puede ser esta de recepción o del departamento de ama de llaves (Báez, 2009).

Proceso de ventas

En este departamento es donde se inicia la primera prestación o la venta de servicios durante la estancia del huésped en el hotel, es por ello que se analizará las principales actividades que dan dentro del mismo que conlleva a la venta de servicios, tales como:

Check in

Según Sánchez (2013), el proceso del check - in se realiza de la siguiente manera:

Este proceso comienza con la llegada del huésped al hotel, debe tenerse en cuenta que durante el check-in, el huésped se formara la primera impresión del hotel, así que el colaborador debe poner todo su empeño para que ningún error salga a flote con la intención de no generar una impresión negativa en el huésped, sino más bien todo lo contrario. Para lograr este objetivo es necesario realizar los siguientes procesos con mucha cautela:

- Actualizar el estado situacional de las habitaciones (sistema manual o computarizado).
- Verificar la disponibilidad.
- Recibir al huésped con reserva o sin ella (si existe la disponibilidad necesaria).
- Recibir huéspedes individuales o grupales.
- Manejar cupones de alojamiento.
- Verificar la reservación.
- Ofrecer opciones de habitaciones.

- Aplicar descuentos especiales.
- Ofrecer otros servicios, como servicios adicionales con los que cuenta el hotel por ejemplo: spa, gimnasio, piscina, etc.
- Realizar el registro del huésped en una ficha individual.
- Controlar documentos de identidad.
- Garantizar la estancia.
- Asignar la o las habitaciones.
- Registrar al huésped en el libro de entradas y salidas.
- Dar instrucciones al personal de botones y seguridad, en el caso que lo amerite.
- Ubicar al huésped.
- Comunicar el check-in a todos los sectores involucrados y hacer el registro en sistema informático en caso de tener.

Check out

Sánchez (2013), manifiesta que el proceso del check - out se realiza:

Este proceso se desencadena cuando el huésped, después que abandona la habitación, entrega la llave en recepción. En este proceso se mantiene el último contacto del huésped con el hotel, por esta razón debe ponerse mucha atención en cada una de las tareas específicas aplicadas en el procedimiento que a continuación se describe:

- Verificar la existencia de consumos extras en los diferentes puntos de venta que posee el hotel.
- Solicitar a camarera la revisión de las habitaciones y minibares.
- Cerrar y cobrar las cuentas individuales y grupales.
- Solicitar firmas en el caso de una cuenta corriente.
- Controlar las llaves de la habitación y cofre de seguridad.

- Agradecer y despedir al huésped.
- Modificar el ordenador de habitaciones.
- Registrar salidas en libro y plantilla de entradas y salidas.
- Coordinar con el resto del hotel.
- Actuar en situaciones especiales.

Tarifas

En este departamento se manejan diferentes tarifas, entre las cuales se puede mencionar las tarifas rack, tarifas corporativas, tarifas para grupos, entre otras.

Tarifa rack

Estas tarifas son las oficiales del hotel, generalmente van a estar publicadas, puede ser en la página web de hotel o también en las instituciones públicas como Ministerio de Turismo, si la normativa legal de país lo solicitara. Las mismas van estar siempre fijadas en función al tipo de habitación, como a continuación se detallan en la Tabla 2.

Tabla 2. Tarifas Rack

Tipo de Habitación	Tarifa Rack
Sencilla	Usd 95,00
Doble	Usd 110,00
Matrimonial	Usd 110,00
Tripe	Usd ,170
Jr. Suite	Usd 130,00
Suite	Usd 140,00
Suite. presidencial	Usd 250,00
Day Use	50% de la tarifa de hab.

Fuente: Elaboración propia

Tarifa promocional

Las tarifas promocionales la instaura cada establecimiento hotelero, estas incluyen descuentos especiales durante los fines de semana u otras estancias mínimas con una fecha de llegada específica, para estancias de luna de miel o promociones especiales. En general, este tipo de tarifas se ofrece para incrementar la ocupación de habitaciones durante los periodos de baja ocupación; por ejemplo, fuera de temporada una aérea de balnearios o durante los fines de semana en un hotel que atrae a los viajeros de negocios. (Bermúdez, 2010). Ver Tabla 3.

Ejemplo: Tabla 3. Tarifas Promocionales

Tipo de habitación	Tarifa rack	Tarifa promocional Descuento (15%)
Sencilla	Usd 95,00	80,75
Doble	Usd 110,00	93,5
Matrimonial	Usd 110,00	93,5
Tripe	Usd 190,00	161,5
Jr. Suite	Usd 130,00	110,5
Suite	Usd 140,00	119
Suite . presidencial	Usd 250,00	212,5
Day Use	50% de la tarifa de hab.	Sobre esta modalidad no suele aplicar descuento

Fuente: Elaboración propia

Tarifas de grupos

Según Bermúdez (2010), las tarifas de grupos generalmente se aplican descuentos, se negocian con los compradores de paquetes de excursiones o las organizaciones que reservan muchas habitaciones, una tarifa de grupo por lo general, pero no necesariamente, puede ser más baja que la normal. Una tarifa de grupo puede ser una tarifa especial que ofrece a una agencia de viajes, o un mayorista de excursiones, y que

está basada en el compromiso de pagar un número mínimo de habitaciones durante un periodo determinado. Una tarifa de grupo también podría ofrecerse a un club o una asociación que deseen reservar varias habitaciones para los asistentes a una junta, un seminario o una conferencia que se celebrarán en el hotel (Soler, 1995).

Tarifas corporativas

Estas tarifas siempre se dan como resultado de la negociación con cada empresa, y dependiendo de los acuerdos que se llegue entre ambas partes se definirá tarifa y servicios que incluye la mismas. Se debe establecer la tarifa para cada tipo de habitación como también los servicios y condiciones específicas que se llegaran a establecer en el convenio. Para una mejor ejemplificación se detalla en la siguiente tabla un esquema (Soler, 1995).

Ejemplo: Tabla 3. Tarifas Promocionales

Empresa / Institución	Tarifas por el tipo de Habitaciones							Incluye	fecha máxima de facturación
	Simple	Doble	Triple	Jr. Suite	Suite Doble	Suite Presidencial	Day Use		
Gronef S. A	75	100	130	165	170	200	50 % de la tarifa rack	Desayuno	Hasta el 15 de cada mes
Concif. Cía. Ltda.	70	95	133	160	168	200		Pensión completa tipo menú	Con cada huésped o hospedaje
Chocolet S.A	68	100	125	165	170	220		desayuno	Hasta los 5 primeros días del mes

Nota: todas las tarifas son más impuestos y están dadas en dólares americanos

Fuente: Elaboración propia

Las tarifas corporativas son confidenciales, y estas son negociadas de acuerdo a los requerimientos de cada empresa como las condiciones de cada establecimiento el hotel.

Atención al cliente en recepción

La atención a los clientes es uno de los factores principales del éxito de una empresa, es así que el contacto directo con los clientes puede marcar una clara diferencia en el proceso de compra. Un cliente con una buena experiencia volverá no sólo por el producto, sino también por una atención grata y eficiente (García, 2012).

Por otra parte la atención al cliente, reúne las diversas funciones de coordinación que hacen posible la prestación de los servicios que el huésped requiere. Estas solicitudes (suministros, equipos, información y servicios) deben mantener el tiempo de respuesta adecuado que produzcan la satisfacción del huésped.

Tratamiento de quejas y reclamos

Para Espinoza (2011) medir la satisfacción real de los clientes de un hotel no es tarea fácil por los siguientes factores:

- El factor tiempo, que impide preguntar a todos y cada uno de ellos.
- Las clásicas encuestas no aportan mucha información para mejorar el servicio, suelen ser demasiado ambiguas.
- Un alto porcentaje de clientes insatisfechos no declaran sus quejas. Se limitan a no volver más al establecimiento.
- Es demostrado que cada queja de un cliente es transmitida por lo menos a 10 personas del círculo personal del reclamante, mientras que por cada cliente satisfecho, son solo 2 a los que le comunica.

Los establecimientos para mejorar la gestión y calidad de servicio deben analizar y tomar muy en cuenta: las quejas, reclamaciones, y opiniones de los clientes; además otra factor importante a considerar son las opiniones del personal,

ya que son quienes conocen las deficiencias del servicio García (2012).

Una queja es la declaración del disgusto de un cliente o por el trato recibido o porque lo recibido no le agrada. Se ofrece al hotel una oportunidad de rectificar y mejorar la forma que tiene de hacer las cosas, sin haber perdido a un cliente, siempre y cuando la respuesta por parte del hotel sea satisfactoria. De las opiniones de los clientes y del personal se puede conseguir suficiente información para solucionar problemas que a diario surgen del hotel.

Medios usados para hacer llegar una queja

Son pocos los clientes que se quejan o reclaman y pocas las empresas que los animan a hacerlo. De hecho se estima que sólo el 10% de los clientes insatisfechos lo manifiestan (Navarro, 2008).

El personal que labora en las recepciones de los hoteles debe ofrecer una rápida solución y ofrecer al huésped el formulario de reclamamos para que exprese su queja, dialogar con el cliente y recompensarle por el fallo que se haya podido cometer con él, disuadiéndole de presentar una reclamación formal y evitar que el cliente se sienta desatendido e ignorado y de esta manera que el cliente se quede satisfecho con la inmediata solución.

Existen tres medios básicos a través de los cuales el cliente hace llegar su queja:

- Cuestionario de satisfacción.- se trata de una relación de preguntas referentes al trato recibido y calidad del servicio de los distintos departamentos del hotel. Estos cuestionarios se encuentran en las habitaciones y son contestadas por los clientes al final de su estancia. Se le da opción al cliente de identificarse o permanecer en el anonimato. Suelen tratarse de cuestionarios con preguntas cerradas, e incluye un apartado para observaciones, para que el cliente exponga algún dato importante que no conste en el cuestionario. De esta forma el hotel puede medir y estudiar los resultados de las encuestas

por tipología del cliente y por el segmento del mercado al que pertenece (Navarro, 2008).

- Cartas de queja destinadas a dirección.- son cartas enviadas al responsable del establecimiento turístico una vez abandonado éste. En este medio de queja, el cliente no se encuentra encasillado en una serie de cuestiones previamente seleccionadas, sino que expone directamente su insatisfacción y qué la ha motivado. La experiencia demuestra que estos clientes no dejan de serlo si reciben una contestación rápida y satisfactoria a su reclamación. Al contrario, llegan a convertirse en buenos comerciales para la empresa hotelera, haciendo publicidad positiva, de ahí la importancia de un buen tratamiento de todas y cada una de las quejas por tontas o insignificantes que parezcan, ya que el cliente es lo más importante y se tiene que cuidar (Navarro, 2008).
- Quejas emitidas personalmente en mostrador.- son las más frecuentes y las que más posibilidades de solución presentan, pues el cliente aún no ha abandonado el hotel y se tiene todavía la oportunidad de ofrecerle una solución satisfactoria en el momento.

Referencia bibliográfica

- Báez Casillas, S. (2009). *Hotelería*. Colonia San Juan Tlihuaca: Grupo Editorial Patria.
- Bermúdez Castro, D. A. (14 de Julio de 2010). *Historia de la Hotelería*. Obtenido de <http://tecnologosadmo-hoteleras-en-amejorar.blogspot.com/2011/02/clasificacion-de-hoteles-y-tarifas.html>
- Dorado, J. A. (2012). *Recepción y Recervas*. Vallehermoso, Madrid: Síntesis S.A
- Espinoza, R. (01 de Julio de 2011). *Manejo de quejas en hoteles*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/59147975/Manejo-de-Quejas-en-Hoteles>
- García, S. L. (2003). *Recepción y atención al cliente*. Editorial Paraninfo.
- García, D. (14 de Febrero de 2012). *Hotelería*. Obtenido de <http://dana65773.blogspot.com/2012/02/departamento-de-recepcion.html>
- GHL Hoteles. (2009). *Manual del Sistema de Calidad en la Operación de Recepción - Front Office Operations*. Loja.
- Larrañaga, L. (29 de Enero de 2016). *Tendencias sobre Hotelería y Turismo*. Obtenido de <http://leirelarranza.com/operativa/departamento-de-recepcion/>
- Navarro Ureña, A. (2008). *Recepción y reservas*. Madrid: Cengage Learning Paraninfo, S.A.
- Navarro, A. (2009). *Recepción hotelera y atención al cliente*. España: Paraninfo.
- Sánchez Cevallos, R. E. (2013). *Guía Didáctica de Técnicas Hoteleras-UTPL*. Loja: Ediloja.
- Soler, M., & Soler, J. R. J. R. M. (1995). *Técnicas de gestión y dirección hotelera* (No. 658.4/M58t).
- Ureña, A. N. (2008). *Recepción y reservas*. Madrid: España. Editorial Paraninfo.

Gestión del Sector
Alojamiento - Hotel
Edición digital 2017-2018.
www.utmachala.edu.ec

Redes

Redes es la materialización del diálogo académico y propositivo entre investigadores de la UTMACH y de otras universidades iberoamericanas, que busca ofrecer respuestas glocalizadas a los requerimientos sociales y científicos. Los diversos textos de esta colección, tienen un espíritu crítico, constructivo y colaborativo. Ellos plasman alternativas novedosas para resignificar la pertinencia de nuestra investigación. Desde las ciencias experimentales hasta las artes y humanidades, Redes sintetiza policromías conceptuales que nos recuerdan, de forma empeñosa, la complejidad de los objetos contruidos y la creatividad de sus autores para tratar temas de acalorada actualidad y de demanda creciente; por ello, cada interrogante y respuesta que se encierra en estas líneas, forman una trama que, sin lugar a dudas, inervará su sistema cognitivo, convirtiéndolo en un nodo de esta urdimbre de saberes.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
Editorial UTMACH
Km. 5 1/2 Vía Machala Pasaje

www.investigacion.utmachala.edu.ec / www.utmachala.edu.ec

ISBN: 978-9942-24-091-0

