



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE  
COMERCIO

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

**TEMA: ANÁLISIS DEL PROCESO DE RESERVAS Y RECEPCIÓN EN HOTELES DE LA  
PROVINCIA DE COTOPAXI Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**AUTORA: CORRALES BUITRÓN MARILYN JACQUELINE**

**TUTOR: ING. ACOSTA FERNÁNDEZ, ALDRIN GEOVANY**

**LATACUNGA, DICIEMBRE 2022**



CÓDIGO: GDI.3.1.004

VERSIÓN: 1.0



# OBJETIVOS

## Objetivo General

Analizar el Proceso de Reservas y Recepción en los hoteles de la Provincia de Cotopaxi y su incidencia en la Gestión de la Calidad.

## Objetivos Específicos

Determinar la problemática existente dentro de los hoteles de la provincia de Cotopaxi, para generar posibles soluciones que sirvan de apoyo a los mismos.

Definir el fundamento teórico que sustente la investigación para el análisis del proceso de reservas y recepción, y gestión de calidad.

Identificar la metodología apropiada para el estudio de las dos variables de investigación y realizar la recolección de datos e interpretación de resultados que permita la recopilación de información, para el desarrollo y fortalecimiento de la propuesta.

Proponer Lineamientos para la Gestión de Calidad en el área de Reservas y Recepción.



# Capítulo I. El problema de la Investigación

**Antecedentes** Cama (2018) Muñoz (2017) López (2019) Fernández (2020)

Hotelería: años 1000 a 500 a. de C  
Los comerciantes viajaban de un lugar a otro para intercambiar mercancías a cambio de hospedaje



Cesar Ritz es considerado el padre de la **hotelería** moderna, así como también es reconocido como el rey de los hoteleros y el hotelero de los reyes.



Alojamiento: En ese tiempo surgieron posadas en los caminos para alojar a los viajeros y a sus caballos a cambio de dinero



Reservas: En 1829, el arquitecto Isaiah Rogers emprendió la construcción de un gran hotel en Boston, **fue** el primer hotel de primera clase donde se ofreció habitaciones con llave que debía ser reservado.

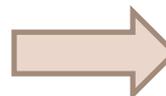
## Planteamiento del problema



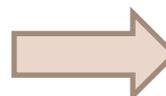
Con el paso del tiempo, los servicios turísticos se han convertido en el componente central de la actividad turística, por lo que se ha prestado especial atención a las empresas de servicios turísticos, pero sobre todo a las unidades hoteleras y a los factores que pueden influir en la competitividad de estas unidades.



En la actualidad el sector de los viajes y la hostelería es uno de los más lucrativos y siempre tiene algo nuevo que ofrecer a los clientes.



Comprender que la planta hotelera es un factor esencial dentro de la cadena de valor del turismo por razón de que se convierta en el canal de comunicación entre el destino y el turista.



La hotelería en Ecuador se ha visto afectada por sus ingresos económicos y esto se debe al ingreso de turistas al país.



# Capítulo I. El problema de la Investigación

## Formulación del problema



¿Como el proceso de Reservas y Recepción repercute en la Gestión de la Calidad de los hoteles de la Provincia de Cotopaxi?

## Descripción resumida del proyecto



En el presente proyecto de investigación está enfocado en el estudio del análisis de los procesos de Reservas y Recepción en hoteles de la Provincia de Cotopaxi con el fin de generar una gestión en calidad en cada uno de los establecimientos hoteleros donde sigan efectivamente los procesos de reservas y recepción y de esta forma poder obtener un alto índice de satisfacción del huésped, para ello se tiene estructurado en cinco capítulos, a continuación, se describe cada uno de ellos:



# Variables

## Variables de la investigación

Dentro del proyecto de investigación una de las bases para su correcto desarrollo son las variables, en vista de que encaminan y direccionan el estudio hacia los resultados esperados. En este sentido, las variables involucradas son:

Gestión de la Calidad

**VARIABLE  
DEPENDIENTE**



**Hipótesis**

El análisis del proceso de reservas y recepción incidirá en la gestión de la calidad de los hoteles de la provincia de Cotopaxi.

Procesos de Reservas y Recepción

**VARIABLE  
INDEPENDIENTE**



# Capítulo II. MARCO TEÓRICO

1

## Administración hotelera

(Bartra y Llaque, 2017)



2

## Procesos de reservas y recepción hotelera

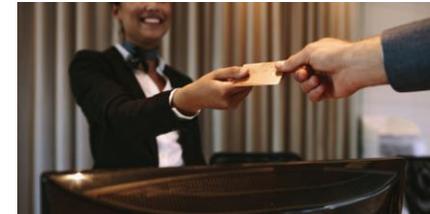
(Ureña, 2008); (Dorado, 2012); Hinojosa et al. (2013)



3

## Reserva confirmada o no garantizada

(Caiza, 2017)



4

## Reserva garantizada

(Largo, 2013)



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

# Capítulo II. MARCO TEÓRICO

5

## Acciones en el procedimiento de reservas y recepción

(Centro Europeo de Posgrado de Madrid [CEUPE], 2018); (Báez, 2005).



6

## Pautas para quejas y reclamos de los huéspedes

(García, 2012); (Navarro, 2008); (INEN, 2008)



7

## Contrato de Reserva

(Hernández, 2010); (Fernández, 2011); (Báez, 2009)



8

## Tarifas para el contrato con el huésped

(Fernández, 2011); (Báez, 2009)



# Capítulo II. MARCO TEÓRICO

9

**Pagos**



(Fernández, 2011); (Báez, 2009)

10

**Previsión de servicios y comunicación con el área de ama de llaves**



(Fernández, 2011); (Báez, 2009)

11

**Proceso de Recepción en la asignación de habitaciones**



(Báez, 2009); (Westreicher, 2020)

12

**Salida o despedida del huésped**



(Westreicher, 2020)



# Capítulo II. MARCO TEÓRICO

13

## Gestión De Calidad

(International Organization for Standardization [ISO 9000])



14

## Norma de Calidad Hotelera

(Servicio de Acreditación Ecuatoriano [SAE], 2018)



15

## Certificación de un sistema de calidad

(Certificación del sistema de gestión. ([NYCE], 2020)



16

## Fundamentación legal

(Constitución de la Republica de Ecuador, 2008); (Norma ISO 9001)



# Capítulo III. Diseño Metodológico de la Investigación



# Capítulo III. Diseño Metodológico de la Investigación

## Hoteles de la Provincia de Cotopaxi

N°	Nombre Comercial	Clasificación	Categoría	Cantón
1	GRAN HOTEL JULIO SAMPEDRO	Hotel	2 estrellas	Latacunga
2	RITZOR	Hotel	2 estrellas	Latacunga
3	SOMAGG	Hotel	2 estrellas	La Maná
4	JESED	Hotel	2 estrellas	La Maná
5	HOTEL SAN LUIS	Hotel	2 estrellas	Latacunga
6	MAKROZ	Hotel	2 estrellas	Latacunga
7	BALCONES DEL RÍO	Hotel	2 estrellas	Latacunga
8	LORETO HOTEL	Hotel	2 estrellas	Latacunga
9	EL REFUGIO DE GRACE	Hotel	2 estrellas	La Maná
10	LOS ILINIZAS	Hotel	2 estrellas	Latacunga
11	CARIBEAN REAL	Hotel	2 estrellas	Latacunga
12	JARFI	Hotel	2 estrellas	Salcedo
13	THE BRONX	Hotel	2 estrellas	Latacunga
14	NAVARDUN	Hotel	2 estrellas	Pujilí
15	JIMMY - L	Hotel	2 estrellas	Latacunga
16	EL REY SAN NICOLAS	Hotel	2 estrellas	Latacunga
17	RODELU	Hotel	2 estrellas	Latacunga
18	HOTEL INTERSANZ INTERNACIONAL	Hotel	2 estrellas	La Maná
19	VILLA DE TACVNGA	Hotel	3 estrellas	Latacunga
20	GRAND HOTEL LA MANA	Hotel	3 estrellas	La Maná
21	HOTEL JOSHED	Hotel	3 estrellas	Latacunga
22	HOTEL ENDAMO	Hotel	3 estrellas	Latacunga
23	LAS CASCADAS	Hotel	4 estrellas	La Maná
24	SAN AGUSTIN PLAZA	Hotel	4 estrellas	Latacunga



# Análisis de Datos

## Reserva del cliente

A continuación, se puede observar la tabla de interpretación con datos numéricos que hace referencia al proceso de reservación por parte del Cliente con el hotel:

### Tabulación de datos en el Proceso de Reservas y Recepción

PROCESO DE RESERVAS Y RECEPCIÓN					
CHECK LIST DE VERIFICACIÓN DE PROCESOS					
ANÁLISIS DE DATOS					
RESERVA DEL CLIENTE					
		Confirmada (Vía telefónica - Vía mensaje por red social)		Garantizada (Previo depósito, booking)	
1	Que medios de reserva tiene a disposición del cliente cuando se contacta con el hotel vía telefónica o vía mensaje.	24		22	
		Planning Hotelero	Planning digital	Planning físico	No dispone de planning
2	Mediante qué sistema realizan la verificación de disponibilidad de habitaciones para confirmación de reserva.	4	7	10	13
		Todos los días	3 veces a la semana	2 veces a la semana	Fines de semana Feriados
3	Con que frecuencia tiene reservas confirmadas	0	0	13	10
		Todos los días	3 veces a la semana	2 veces a la semana	Fines de semana Feriados

4	Con que frecuencia tiene reservas garantizadas	0	0	7	12	5
		Prohibido el ingreso de comida externa	Mascotas	Fumar y bebidas alcohólicas en la habitación	Ingreso de persona no registrada a la habitación	no establece condiciones
5	Qué tipo de condiciones establece con el cliente dependiendo el tipo de reserva seleccionado	6	7	10	6	14
		Sistema Hotelero	Registro digital	Registro físico	No dispone de registro	
6	Que medio disponen para el registro de la reserva del cliente	4	7	10	3	
		Código email	Código booking	Código vía telefónica	No presentan código	
7	Qué tipo de código de reserva debe presentar el cliente para poder ingresar al hotel	3	9	11	12	



# Análisis de Datos

## Check In del Cliente

A continuación, se muestra una tabla con la interpretación de datos numéricos en el proceso de registro o check in del cliente cuando llega al hotel:

### Tabulación del Registro o check in del área de reservas y recepción

PROCESO DE RESERVAS Y RECEPCIÓN						
CHECK LIST DE VERIFICACIÓN DE PROCESOS						
ANÁLISIS DE DATOS						
REGISTRO O CHECK IN DEL CLIENTE						
		Planning digital	Planning físico	Sistema hotelero	No se constancia	
1	Como se constancia la reserva del cliente cuando realiza el check in.	7	10	4	3	
		Por grupos	Convenio empresas	Por feriado	Clientes frecuentes	No realiza descuentos
2	Qué tipo de descuentos recibe el cliente al momento de su estadía.	7	14	11	7	0
		Vía telefónica	Vía mensaje	Página Booking	e-mail	No se constancia
3	Por qué medios se constancia el código de reserva para la confirmación de número de personas	4	8	12	8	6
		Efectivo	Tarjeta debito	Tarjeta crédito	Transferencia	Ninguna

4	Por qué medios se puede realizar el pago de la habitación	24	10	10	24	0
		Trabajo polifuncional	Recepcionista	Botones	Camarera	No se direcciona al huésped
5	Cuál es la persona encargada de direccionar al huésped después de haber entregado las llaves de la habitación	11	7	0	0	6



# Análisis de Datos

## Check out del Huésped

A continuación, se muestra una tabla con la tabulación de datos numéricos que hace referencia al proceso de despedida o check out del cliente:

### Tabulación del Check out en el área de reservas y recepción hotelera

PROCESO DE RESERVAS Y RECEPCIÓN						
CHECK LIST DE VERIFICACIÓN DE PROCESOS						
ANÁLISIS DE DATOS						
DESPEDIDA O CHECK OUT DEL CLIENTE						
		Planning digital	Planning físico	Sistema hotelero	No se constancia	
1	Que medio utilizan para registrar la salida del huésped	7	10	4	3	
		Se registra en un cuaderno	Formato físico	Formato digital	Informa verbalmente	No se revisa
2	Como se constancia el estado de la habitación luego de haber sido revisado por la camarera.	0	7	0	17	0
		Nunca	A veces	Siempre		
3	Con que frecuencia tiene un problema con un huésped	0	18	6		
		Instalaciones Defectuosas	Atención al Cliente	Mala información		
4	Cuál es el factor más afluente que le molesta al cliente y se queja de este en recepción.	4	17	5		
		Registro digital	Registro físico	Sistema hotelero	No se constancia	
5	En que medio se verifica el consumo extra del cliente realizado en el hotel	7	10	4	3	
		Efectivo	Tarjeta debito	Tarjeta crédito	Transferencia	Ninguna

6	Porque medio puede realizar el pago el cliente de los consumos extras realizados	24	10	10	24	0
		Factura física		Factura electrónica		No disponen de facturas
7	De qué forma extiende la factura del consumo total del huésped realizado en el hotel	18		6		0
		Verbalmente	Formato físico	Formato digital	No disponen de ningún formato	Nunca tienen quejas
8	Porque medio hace llegar el cliente si tiene alguna queja o reclamo	8	3	2	14	4
		Planning digital o físico	Registro físico o digital	Sistema hotelero	No se constancia	
9	Como se constancia el check in del huésped	7	10	4	3	



# Capítulo IV. Propuesta

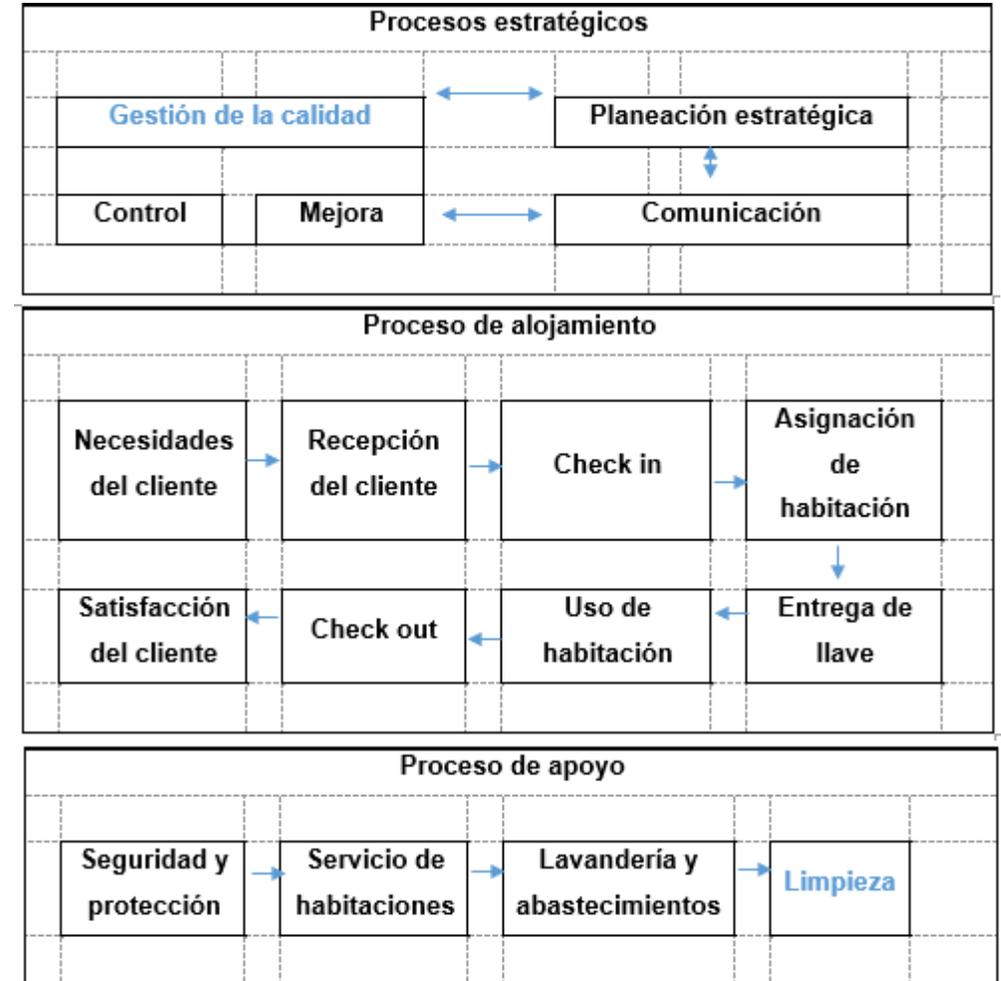
Finalmente es este apartado se generará los Lineamientos para la Gestión de Calidad en el área de Reservas y Recepción, para de esta forma mejorar su gestión en cada uno de los establecimientos previamente analizados, ayudando a generar una mejor nivel de calidad, eficiencia.

## Gestión de calidad para el área de reservas y recepción de los hoteles de Cotopaxi

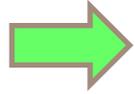
En la Hotelería gestión de la calidad comprende el conjunto normas técnicas que son los caminos mediante los cuales se consigue estandarizar el servicio de alojamiento, a través de normas que propician la calidad de los mismos.

<https://drive.google.com/drive/folders/1FzzXSeyY5oKTbajVgQ8ii0g-xWCo5Vv3?usp=sharing>

## Tipo de procesos de reservas y recepción de los establecimientos hoteleros

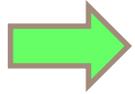


# Capítulo IV. Propuesta



## Lineamientos Normativos

La normativa INEN proporciona información referente a los hoteles, quienes deben tener una buena gestión de la calidad dentro del área de reservas y recepción, con el fin de aumentar sus ingresos económicos y la calidad de servicio hacia el huésped.



## Indicadores

Los indicadores del proceso de reservas y recepción son un referente del servicio esperado y el servicio recibido, que forman parte y promueven la Gestión de Calidad en los hoteles de la provincia de Cotopaxi.

A continuación, se detallan los indicadores medibles para los hoteles de la Provincia de Cotopaxi:

### Indicador 1: Recibir al Cliente

- Nivel 1: El cliente contacta con el hotel en solicitud de reserva
- Nivel 2: Se presenta al hotel y se procede a su registro de reserva con sus datos provisionales

### Indicador 2: Atender durante su estancia

- Nivel 1: Durante su estancia, se le proporciona información y se registra su check in
- Nivel 2: Tratamiento de posibles sugerencias durante su estancia

### Indicador 3: Despedirle

- Nivel 1: Proceder hacer el Check out
- Nivel 2: Se procede a verificar estado de a habitación ocupada
- Nivel 3: Facturación de los servicios prestados
- Nivel 4: Despedirse cordialmente hasta una próxima visita

### Para rendimiento percibido:

- Excelente = 10
- Bueno = 7
- Regular = 5
- Malo = 3

### Expectativa:

- Expectativas Elevadas = 3
- Expectativas Moderadas = 2
- Expectativas Bajas = 1







# Capítulo IV. Propuesta

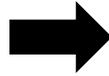
Identificación del Documento: Tarjeta de Sugerencias

Codificación: I1RC004

- I1: Indicador 1
- RC: Recibir del Cliente
- 004: Primero en Numeración

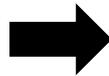
Conservación: Semanal

Archivado: Mediante una carpeta histórica por Mes



 <b>TARJETA DE SUGERENCIAS</b>	
<b>FECHA:</b>	
<b>NOMBRE:</b>	<b>SUGERENCIA</b>
<b>FECHA:</b>	
<b>NOMBRE:</b>	<b>SUGERENCIA</b>
<b>FECHA:</b>	
<b>NOMBRE:</b>	<b>SUGERENCIA</b>

Documentos para el proceso de despedirle al Cliente



LOGO DE LA EMPRESA		HOTEL _____											
REQUIMIENTO DE ACTIVIDADES DE LAS CAMARERAS DE PISO													
FECHA:		MUNICIPIO:											
		NO.	CI.	PAR.	IND.	FR.	CO.	OTRO.					
NO.	CI.	PAR.	IND.	FR.	CO.	OTRO.	NO.	CI.	PAR.	IND.	FR.	CO.	OTRO.
Camarera a cargo	Sí/No												
Temporaria	Sí/No												
Camarera a cargo	Sí/No												
Temporaria	Sí/No												
DESCRIPCIÓN:													
NOTAS:													
CAMARERA 1				CAMARERA 2				INSPECTOR EN TURNO			ADMINISTRADOR		



# CONCLUSIONES

- A fin de determinar la problemática existente dentro de los hoteles de la provincia de Cotopaxi, para generar posibles soluciones que sirvan de apoyo a los mismos, se recurrió a un diagnóstico situacional bajo un sondeo de opiniones donde se evidenció que hay un alto desconocimiento sobre la normativa INEN e ISO 9001, quienes proporcionaron información referente a la calidad de los establecimientos hoteleros, donde se identificó que las personas del área no aplican los lineamientos y estándares enfocados a una excelente atención al cliente, lo que ha generado que la provincia de Cotopaxi, especialmente Latacunga sea un lugar de paso.
- También, se definió el fundamento teórico que sustenta la investigación para el análisis del proceso de reservas y recepción donde se determinó aquellas competencias, habilidades y actitudes de la persona responsable, ya que es la carta de presentación e imagen representativa del establecimiento. Asimismo, se conoció que la gestión de calidad es parte de un estándar que busca alcanzar metas y lograr una satisfacción hacia el huésped, en tal sentido comprende una calidad de servicio que implanta programas y controla los resultados para la mejora continua y permanente.
- Se identificó la metodología apropiada para el estudio de las dos variables de investigación y realizar la recolección de datos e interpretación de resultados por medio de entrevistas realizadas a los administradores de hoteles, quienes proporcionaron valores numéricos de las brechas entre expectativas y realidades de cómo está repercutiendo el proceso de reservas y recepción dentro del marco de la calidad de operación y administración de los hoteles de la Provincia de Cotopaxi. Aspectos que permitieron el desarrollo y fortalecimiento de la propuesta.



# RECOMENDACIONES

- Para determinar la problemática existente dentro de los hoteles de la provincia de Cotopaxi a fin de generar posibles soluciones que sirvan de apoyo a los mismos, es recomendable se trabaje un plan estratégico donde por medio de un análisis de síntesis se puede identificar aquellas fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, los cuales con estrategias se pueden mitigar y así potencializar y fortalecer el sector hotelero.
- En cuanto a la definición del fundamento teórico que sustente la investigación para el análisis del proceso de reservas y recepción, y gestión de calidad, es sustancial recurrir a fuentes de información de rigor científicos cuyos aportes literarios tengan sustento de relevancia debido a que actualmente el huésped se ha convertido en un cliente exigente que requiere confort, experiencias y sobre todo calidad en su servicio ya que la demanda de wifi gratuito sigue en tendencia.
- Finalmente, en el proceso de recolección de información es recomendable realizar una encuesta bajo la escala de Likert para identificar la perspectiva de los turistas bajo indicadores de satisfacción sobre la gestión de la calidad en los procesos de reservas y recepción en hoteles de la provincia de Cotopaxi. Datos que ayudarán a mediano o largo plazo a capacitar y concientizar a los prestadores de servicios bajo la normativa INEN e ISO 9001.





**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA