



CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

JENNY CAROLINA LOACHAMÍN CANDO

ING. CRISTINA NASIMBA, MGST. (DIRECTORA)

ING. BYRON COCHA, MSC. MGCP. (CODIRECTOR)

«PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS PARA LAS ÁREAS OPERATIVAS EN LA
HOSTERÍA SINCHI AQUA CENTER UBICADA EN LA
PARROQUIA MISAHUALLÍ, PROVINCIA DEL NAPO»



TEMA

Diseño del Manual
de Procedimientos
para las áreas
operativas de la
hostería Sinchi
Aqua Center

Generalidades

Levantamiento
de información
- diagnóstico

Definición de
procedimientos

General



Específicos



OBJETIVOS

Oriente ecuatoriano: atractivos naturales y culturales – captación de turistas nacionales y extranjeros

Hotelería, vinculación con el turismo
Áreas operativas, interacción directa con el cliente

Calidad del servicio: análisis de procedimientos (mejora o corrección)

***Necesidad:** Instrumento con procedimientos estandarizados*



PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Implementación de un Manual de Procedimientos para la áreas operativas de la Hostería Sinchi Aqua Center

Optimización de recursos

Estandarización de procesos operativos

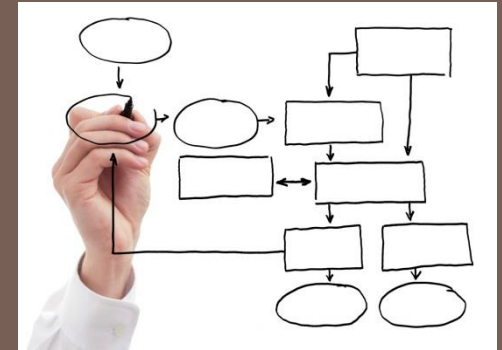
Mejoramiento en el servicio de las áreas operativas



HIPÓTESIS

ADMINISTRACIÓN

- Manual de Procedimientos
- Cadena de valor
- Mejora continua



HOTELERÍA

- Hostería
- Áreas de un establecimiento hotelero



MARCO TEÓRICO



MARCO TEÓRICO: Manual de Procedimientos



Nombre de la dependencia

Unidad a cargo de la elaboración

Título del manual

Fecha de elaboración

Identificación

índice

Introducción

Objetivo

Desarrollo de Procedimientos

Secretaría de Relaciones Exteriores. *Universidad Veracruzana*. Recuperado el 21 de Febrero de 2015, de Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos

PROCEDIMIENTO

PR-AO-00



Nombre del procedimiento

Fecha:

Versión:

Página:

Unidad Administrativa:

Área Responsable:

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO (Tiempo)

RESPONSABLE

ACTIVIDAD

DOCUMENTO DE TRABAJO (clave)

TRABAJO (clave)

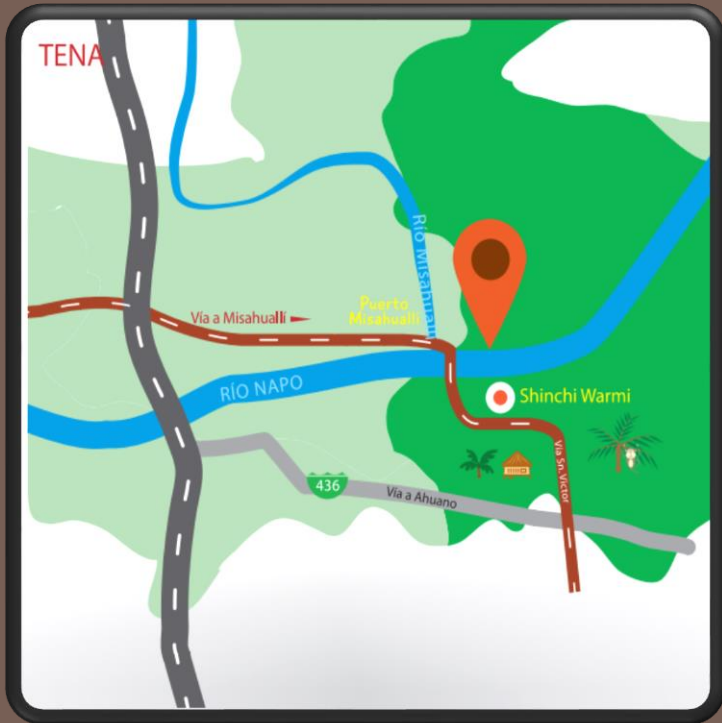
MARCO TEÓRICO



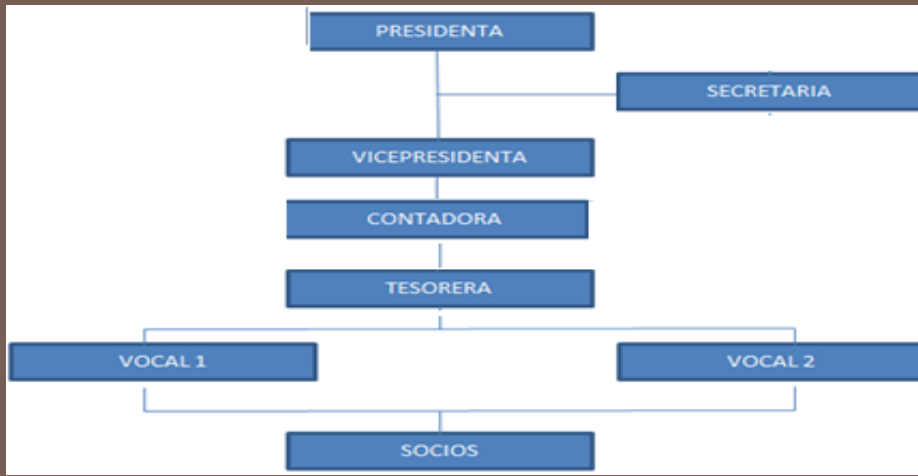
Plan Nacional para el Buen Vivir

Reglamento de Alojamiento Turístico

MARCO TEÓRICO: Hostería



LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE SINCHI AQUA CENTER



Estructura Organizacional

Servicios ofertados





ALOJAMIENTO

- *Camarera de pisos
- *Recepcionista polivalente

MARKETING Y POST VENTA

- *Agente de ventas

A&B

- *Cocinero polivalente
- *Mesero polivalente

Inventario de procesos NTN INEN

SEGURIDAD

- *Agente de seguridad para lugares turísticos

MANTENIMIENTO

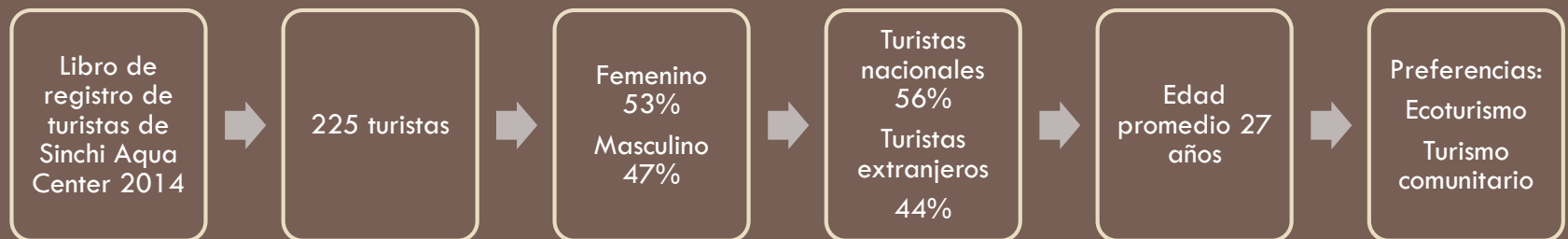
- *Encargado de mantenimiento

LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE SINCHI AQUA CENTER

Análisis de la oferta



Análisis de la demanda





Matriz PCI

Capacidad directiva

- * La evaluación al personal por parte de la administración no es frecuente

Capacidad competitiva

- *Diversidad de servicios
- *Lealtad del cliente

Capacidad financiera

- *El personal no percibe una remuneración fija
- *La empresa no posee deudas

Capacidad tecnológica

- *Correcta infraestructura para el turismo comunitario

Capacidad del Talento Humano

- *Personal comprometido



Fortalezas

Oportunidades



Debilidades

Amenazas



LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE SINCHI AQUA CENTER



PROPUESTA: Organigrama Estructural



PROPUESTA: Manual de Procedimientos

Área de alojamiento

- Reservas – Check in – Check out
- Limpieza y acondicionamiento de habitaciones

Área de alimentos y bebidas

- Recepción y almacenamiento – Mise en place - Producción
- Servicio

Área de mantenimiento

- Averías

Área de seguridad

- Prevención y control

Área de marketing y post venta

- Comercialización

PROPUESTA



HOSTERÍA SINCHI AQUA CENTER

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LAS ÁREAS OPERATIVAS DE
ALOJAMIENTO, ALIMENTOS Y BEBIDAS, MANTENIMIENTO,
SEGURIDAD, MARKETING Y POST VENTA

ÁREA DE ALOJAMIENTO

Datos de Control

Copia asignada a:	Fecha de implantación:
Puesto: recepcionista polivalente, camarera de pisos.	Versión: 1.0



PROCEDIMIENTO

PR-AO-01

Reservas

Fecha: 01-04-2015

Versión: 1.0

Página: 1 de 7

Unidad administrativa: Administrador

Área responsable: alojamiento

3.1.1 Propósito del procedimiento:

3.1.2 Alcance:

Área:

Puesto:

Actividades:

3.1.3 Referencia: NTN INEN 2 429:2007 –González, L., & Talón, P. (2003).

Dirección hotelera. Operaciones y procesos.

3.1.4 Responsabilidades:

Elaboración y emisión: Jenny Loachamin;


Control y vigilancia: Sra. Melissa Andy administradora de la hostería

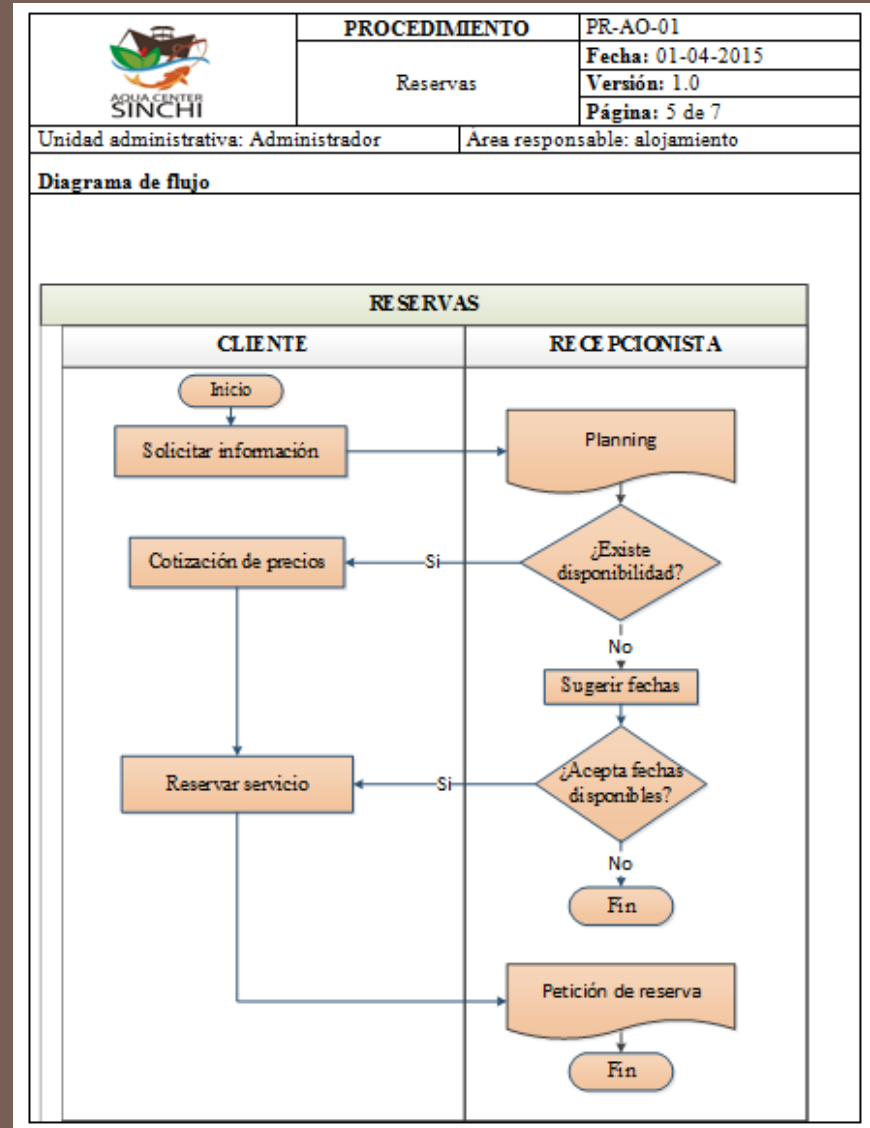
Responsable de la revisión y aprobación: Sra. Melissa Andy administradora de la hostería.

3.1.5 Definiciones:



3.1.6 Políticas y lineamientos:

PROPUESTA

		PROCEDIMIENTO	PR-AO-01
		Reservas	Fecha: 01-04-2015
			Versión: 1.0
			Página: 4 de 7
Unidad administrativa: Administrador		Área responsable: alojamiento	
Descripción de actividades			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1. (1 min)	Recepcionista	El cliente solicita información sobre el servicio de hospedaje.	Planning nominal
2. (2 min)		Saluda amablemente, escucha con atención y realiza la verificación a través del planning, de la disponibilidad de las habitaciones que se ajustan a los requerimientos del cliente.	
3. (1 min)		¿Existe disponibilidad?	
4. (1 min)		NO Si en la Hostería NO existen habitaciones disponibles para el tiempo que el cliente lo solicita, se debe sugerir otras fechas.	
5. (2 min)		SI Si en la Hostería SI existen habitaciones disponibles, y el cliente desea contratar los servicios, se realiza la cotización de precios.	
6. (1 min)		Se reserva el servicio.	
7. (2 min)		Se registra la reserva de las habitaciones llenando todos los datos de la petición de reserva para que quede constancia de la misma.	Petición de reserva.
10 min			



PROPUESTA

	PROCEDIMIENTO		PR-AO-01													
	Reservas		Fecha: 01-04-2015													
			Versión: 1.0													
			Página: 6 de 7													
Unidad administrativa: Administrador			Área responsable: alojamiento													
Anexos																
PLANNING NOMINAL 																
Año:																
Día	1	2	3	4	5	...	3	1	2	3	4	5	...	3	1	...
Mes	1	1	1	1	1	...	1	1	1	1	1	1	...	1	2	...
	2	2	2	2	2	...	1						...	2		
Hab. Tigre																
Hab. Heliconia	—————															
Hab. Mariposa																
Hab. Cachama																
Hab. Paiche																
Hab. Mono																
Hab. Tucán	—															
Hab. Tilapia																
Hab. Araña																
Hab. Sapo																
Hab. Búho																

PROCEDIMIENTO				
Reservas				
Página: 7 de 7				
				
PETICIÓN DE RESERVA				
Fecha de entrada:		Fecha de salida:		
Nombre cliente / grupo				
TIPO DE HABITACIÓN	CANTIDAD	Nº DE PAX	PRECIO	HAB. ASIGNADA
Habitación doble estándar				
Habitación Triple				
Habitación Múltiple				
Agencia/empresa				
Ciudad				
Reserva solicitada por:				
Teléfono				
Forma de pago				
Otros servicios / Observaciones				
.....				
Reserva tomada por:				
Fecha:				

PROPUESTA: Área de alojamiento, reservas

REPORTE DE CAMARERA



Camarera:

Fecha:

Hora:

Habitación	Clave	N° pax en la habitación	Observación
Araña			
Tilapia			
Paiche			
Mono			
Tucán			
Cachama			
Tigre			
Heliconia			
Mariposa			
Sapo			
Búho			

CLAVE

O Ocupado

V Vacante/limpio

Co Check out/sucio

R En reparación

Ose: Ocupado sin equipaje

Ond: Ocupado no durmió

Rv: Reservado

REPORTE DE OBJETOS
OLVIDADOS ENCONTRADOS



N° de orden:

Artículo(Descripción):.....

Encontrado Fecha:

Hora:

Lugar:

Pertenciente a :

Encontrado por:

Firma de recibido:

.....

PROPUESTA: Área de alojamiento, pisos

PARTE DE CONSUMOS DE COCINA



Código	Artículo	Existencia Anterior	Entradas	Total	Consumos		Precio	Importe	
					Clientes	Personal		Clientes	Personal
	Carnes								
	Lomo	10kg.	30kg.	40kg.	15kg.	20kg.	7	105	140
	Pollo								
	Verduras								
								

RECETA ESTÁNDAR

Grupo del plato:

Fecha:

Nombre del plato:

Código:

Número de porciones:

Peso porción:

CANTIDAD	UNIDAD	GÉNERO	COSTO UNITARIO	TOTAL
			Subtotal	
			%de utilidad	
			Total	

Preparación:

Observaciones:

&B, Cocina

COMANDA



Fecha:

Mesero:

Mesa No.

N° de Pax:

PEDIDO

CANTIDAD

DETALLE

CANTIDAD	DETALLE

PROPUESTA: Área de A&B, Restaurante

PARTE DE AVERÍAS



Departamento :		
Lugar de la avería:	Fecha:	
	Hora:	
Detalle de la avería:	Firma:	
Recibido a las.....horas del día...../..... /.....		
Reparado a las.....horas del día...../..... /.....		
Encargado de mantenimiento		

PROPUESTA: Área de mantenimiento

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Su opinión es muy importante y nos ayudará a mejorar

¿Cómo calificaría la calidad de nuestro servicio?



¿Qué tan satisfecho está con la atención brindada por el personal?



Relación calidad precio.



Recomendaría nuestros servicios.



Nuestro personal su solicitud en la primera llamada

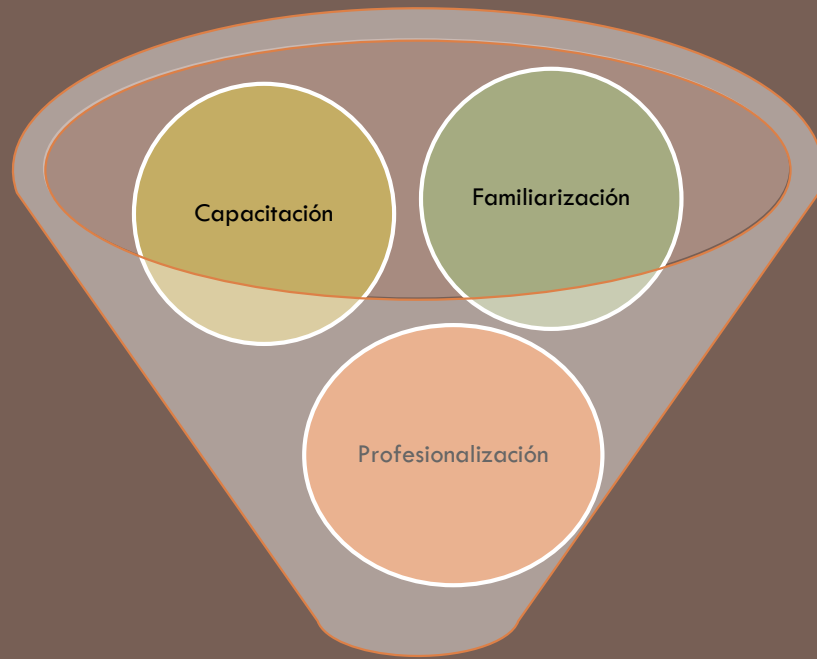


Considera que nuestro personal está capacitado para las funciones que realizan.



Muchas gracias por adquirir nuestros servicios, esperamos su pronto regreso.

PROPUESTA: Área de marketing y post venta



Adaptación al proceso



PROPUESTA



Frecuencia de capacitaciones



Implementación de Manuales de Procedimientos



Grado de relevancia de la iniciativa



Evaluación de las actividades por parte de los directivos

VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

	RELEVANCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS	Competencia	Empresa en estudio	Tniof
1	Alta	2	14	16
2	Media	2	1	3
	Tnioc	4	15	19

	RELEVANCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS	Competencia	Empresa en estudio	Tniof
1	Alta	nio: 2 nie: 3,36	nio: 14 nie: 12,63	16
2	Media	nio: 2 nie: 0,63	nio: 1 nie: 2,36	3
	Tnioc	4	15	19

VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

$$x^2 A1: \frac{(2 - 3,36)^2}{3,36} = 0,55$$

$$x^2 A2: \frac{(2 - 0,63)^2}{0,63} = 2,98$$

$$\sum x^2 = 4,46$$

$$x^2 B1: \frac{(14 - 12,63)^2}{12,63} = 0,15$$

$$x^2 B2: \frac{(1 - 2,36)^2}{2,36} = 0,78$$

Grados de libertad = 1

Tabla de valores = 3,841

Nivel de confianza = 95%

$$4,46 \geq 3,841$$

Hipótesis generalizable a la población

VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS



Marco teórico

Fundamentación:

Manual de Procedimientos y áreas operativas hoteleras

Establecimiento de parámetros para la elaboración y desarrollo del Manual



Levantamiento de información

Necesidades:

Organigrama acorde al giro del negocio

Estandarización de procedimientos, evitando duplicidad de actividades o sobrecarga, tiempos improductivos.



Propuesta

Manual de Procedimientos:

Ventaja competitiva – herramienta efectiva

Procedimientos basados en Normas INEN adaptados a las necesidades de las áreas operativas

CONCLUSIONES



RECOMENDACIONES

~~Handwritten text, possibly a signature or name, crossed out with a large X.~~