



**Análisis del proceso de reservas y recepción en hoteles de la provincia de Cotopaxi y su  
incidencia en la gestión de la calidad**

Corrales Buitrón, Marilyn Jacqueline

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Licenciatura en Administración Turística y Hotelera

Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración Turística y  
Hotelera

Ing. Acosta Fernández, Aldrin Geovany

06 de Diciembre del 2022

## Reporte de verificación de contenidos




TESIS CORRALES MARILYN\_REVISIÓN COPYLINK (1).docx

Scanned on: 15:56 December 2, 2022 UTC



Identical Words	15
Words with Minor Changes	0
Paraphrased Words	0
Omitted Words	0



Ing. Acosta Fernández, Aldrin Geovany  
C.C: 1713651428  
**DIRECTOR DEL PROYECTO**



**Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio**

**Carrera de Licenciatura en Administración Turística y Hotelera**

**Certificación**

Certifico que el trabajo de titulación, "Análisis del proceso de reservas y recepción en hoteles de la provincia de Cotopaxi y su incidencia en la gestión de la calidad" fue realizado por la señorita **Corrales Buitrón, Marilyn Jacqueline**; el mismo que cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, además fue revisado y analizado en su totalidad por la herramienta de prevención y/o verificación de similitud de contenidos; razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que se lo sustente públicamente.

**Latacunga, 06 de noviembre del 2022**

  
Ing. Acosta Fernández, Aldrin Geovany

C.C: 1713651428

**DIRECTOR DEL PROYECTO**



**Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio**

**Carrera de Licenciatura en Administración Turística y Hotelera**

**Responsabilidad de autoría**

Yo, **Corrales Buitrón, Marilyn Jacqueline**, con cédula de ciudadanía n° 1315770394 declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **"Análisis del proceso de reservas y recepción en hoteles de la provincia de Cotopaxi y su incidencia en la gestión de la calidad"** es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos, y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

**Latacunga, 06 de noviembre del 2022**

**Corrales Buitrón, Marilyn Jacqueline**

C.C: 1315770394



**Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio**

**Carrera de Licenciatura en Administración Turística y Hotelera**

**Autorización de Publicación**

Yo, **Corrales Buitrón, Marilyn Jacqueline**, con cédula de ciudadanía n° 1315770394 autorizo a la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **"Análisis del proceso de reservas y recepción en hoteles de la provincia de Cotopaxi y su incidencia en la gestión de la calidad"** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.

**Latacunga, 06 de noviembre del 2022**

**Corrales Buitrón, Marilyn Jacqueline**

C.C: 1315770394

## Dedicatoria

“Nuestra recompensa se encuentra en el esfuerzo y no en el resultado, un esfuerzo total es una victoria completa”

*Mahatma Gandhi*

Quiero dedicarle este trabajo con mucho amor y esfuerzo primeramente a Dios Nuestro Señor que con su infinito amor y sabiduría ha guiado mis pasos en esta larga travesía que conlleva mi vida universitaria, que con sus altos y bajos me ha llenado de fortaleza para superarlo día a día. A mis amados padres Anita y Jaime que con su apoyo incondicional en todo momento durante mi carrera universitaria y su ejemplo no estuviera aquí en estos momentos. A mi hermano Gabriel por su apoyo durante toda mi trayendo educacional, por dejarme soñar en grande y siempre apoyarme. Finalmente, a todas las personas que me han apoyado de manera directa o indirecta en la realización del trabajo presentado y realizado con éxito, en especial a aquellos de alguna u otra manera contribuyeron con sus conocimientos, les estaré muy eternamente agradecida.

*Marilyn*

## **Agradecimiento**

“La gratitud se da cuando la memoria se almacena en el corazón y no en la mente”

*Lionel Hamptom.*

Agradezco a Dios por su infinita bondad y sabiduría quien ha guiado mis pasos a lo largo de mi vida y de mi carrera universitaria. A mi familia por su apoyo incondicional me encaminaron a seguir adelante y no desfallecer, a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE extensión Latacunga por abrir sus puertas y brindarme la oportunidad de formarme como profesional. A la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera quien me ha amparado durante 10 semestres, en sus clases adquiriendo conocimientos concretos que fortalecen mi carrera profesional. A mi tutor el Ing. Aldrin Acosta que más que un maestro se ha convertido en un gran amigo a lo largo de mi etapa universitaria y por su valiosa contribución y ayuda para desarrollar y culminar con éxito este proyecto. A las distintas empresas del sector de alojamiento de la provincia de Cotopaxi que abrieron sus puertas y facilitaron la información para el desarrollo de este trabajo además de su apoyo a la culminación de la investigación.

***Marilyn***

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula .....	1
Reporte de verificación de contenidos .....	2
Certificación .....	3
Autorización de Autoría .....	4
Autorización de Publicación .....	5
Dedicatoria.....	6
Agradecimiento.....	7
Índice de contenidos .....	8
índice de tablas .....	13
índice de figuras .....	14
Resumen .....	16
Abstract.....	17
Capítulo I: El problema de investigación.....	18
Antecedentes .....	18
Planteamiento del problema .....	24
Formulación del problema.....	29
Justificación e importancia .....	29
<i>Justificación teórica</i> .....	29
<i>Justificación metodológica</i> .....	30
<i>Justificación práctica</i> .....	31
Objetivos.....	31
<i>Objetivo general</i> .....	31
<i>Objetivos específicos</i> .....	31
Hipótesis.....	32
Capítulo II: Marco teórico.....	33
Administración hotelera .....	33



Procesos de reservas y recepción en hoteles .....	34
Reserva confirmada o no garantizada .....	35
Reserva garantizada.....	35
Acciones en el procedimiento de reservas y recepción.....	36
<i>Gestionar de manera eficiente la disponibilidad de habitaciones.....</i>	36
<i>Proveer una imagen de amabilidad y ofrecer un trato agradable al cliente. ....</i>	38
Pautas para tratar quejas y reclamos de los huéspedes.....	39
<i>Aceptar la responsabilidad.....</i>	40
<i>Difundir cualquier tensión.....</i>	40
<i>Es un proceso imprevisto, no un conflicto.....</i>	40
<i>Entender lo que quiere el cliente.....</i>	41
<i>Resolver con un resultado que satisfaga a ambos.....</i>	41
<i>Resolverlas rápidamente.....</i>	41
<i>Seguimiento.....</i>	41
<i>Gestionar de forma ágil y con solvencia cualquier solicitud de alojamiento por parte de un cliente.....</i>	43
Contrato de reserva.....	45
<i>Rack rate o tarifa oficial de turismo.....</i>	47
<i>Tarifa oficial del hotel .....</i>	47
<i>Tarifa para AA.VV, individuales y de grupo.....</i>	47
<i>Tarifa corporate o de empresa .....</i>	47
<i>Tarifa promocional.....</i>	48
<i>Pago Efectivo directo.....</i>	48
<i>Tarjeta de crédito .....</i>	48
<i>Tarjeta de débito.....</i>	49
<i>Mediante transferencia bancaria o deposito .....</i>	49
<i>Previsión de servicios y comunicación con el área de ama de llaves. ....</i>	49

<i>Proceso de Recepción en la asignación de habitaciones</i> .....	51
<i>Salida o despedida del huésped</i> .....	53
Gestión de calidad.....	57
<i>Norma de Calidad Hotelera</i> .....	58
Certificación de un sistema de calidad.....	58
Fundamentación legal.....	59
<i>Constitución de la Republica de Ecuador</i> .....	59
<i>Norma de gestión de calidad ISO 9001</i> .....	60
Capitulo III: Diseño Metodológico de la Investigación.....	61
Diseño metodológico de la investigación .....	61
Tipo de Investigación .....	62
<i>Descriptiva</i> .....	62
Métodos de la investigación.....	62
<i>Cualitativo</i> .....	62
<i>Cuantitativo</i> .....	63
Técnicas y Procedimientos .....	63
<i>Documental – Bibliográfico</i> .....	63
<i>Documental de Campo</i> .....	64
Instrumentos .....	64
<i>Entrevista estructurada</i> .....	64
Población y Muestra.....	69
<i>Población finita</i> .....	69
<i>Muestra</i> .....	70
Levantamiento y Análisis de datos .....	71
Análisis de Datos.....	73
<i>Reserva del cliente</i> .....	73
Check In del cliente .....	75

<b>Checó out del Huésped.....</b>	<b>78</b>
<b>Capitulo IV: Propuesta .....</b>	<b>83</b>
<b>Gestión de calidad para el área de reservas y recepción de los hoteles de Cotopaxi</b>	<b>83</b>
<b>Guía de procedimientos para propiciar la calidad del servicio en el área de reservas y recepción .....</b>	<b>84</b>
<i>Introducción.....</i>	<b>84</b>
<b>Lineamientos normativos .....</b>	<b>86</b>
<i>Valoración de alojamiento, sistema de clasificación.....</i>	<b>86</b>
<b>Tipo de alojamiento .....</b>	<b>86</b>
<i>Hotel.....</i>	<b>86</b>
<b>Norma INEN 2891: Proceso estratégico para establecimientos hoteleros .....</b>	<b>86</b>
<i>Gestión de la Calidad Hotelera.....</i>	<b>86</b>
<b>Indicadores.....</b>	<b>87</b>
<b>Gestión de documentos.....</b>	<b>89</b>
<b>Documentos para el proceso de recepción al cliente.....</b>	<b>90</b>
<b>Documentos para el proceso de atención durante su estancia .....</b>	<b>93</b>
<b>Documentos para el proceso de despedirle al cliente.....</b>	<b>96</b>
<b>Recursos humanos .....</b>	<b>97</b>
<i>Recurso humano para la gestión eficiente del proceso de atención al cliente..</i>	<b>98</b>
<i>Actividades que debe realizar .....</i>	<b>99</b>
<i>Competencia y perfil profesional .....</i>	<b>100</b>
<i>Imagen que debe proyectar .....</i>	<b>102</b>
<b>Gestionar de manera eficiente la disponibilidad de habitaciones .....</b>	<b>108</b>
<b>Planning de reservas por medio del Software AMHOTEL.....</b>	<b>108</b>
<b>Procedimiento de control de habitaciones por las camareras .....</b>	<b>113</b>
<i>Limpieza de habitaciones.....</i>	<b>114</b>
<i>Ocupadas .....</i>	<b>115</b>

<i>Tras la salida del huésped</i> .....	117
<b>Comercialización</b> .....	118
<b>Salida o despedida del huésped</b> .....	120
<b>Botones</b> .....	122
<i>Actividades que debe realizar</i> .....	122
<b>Auditor nocturno</b> .....	125
<i>Actividades que debe realizar el auditor nocturno</i> .....	125
<i>Competencia y perfil profesional</i> .....	127
<b>Conclusiones</b> .....	129
<b>Recomendaciones</b> .....	130
<b>Bibliografía</b> .....	131
<b>Anexos</b> .....	141

**ÍNDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1</b> <i>Hoteles de la Provincia de Cotopaxi</i> .....	70
<b>Tabla 2</b> <i>Tabulación de datos en el Proceso de Reservas y Recepción</i> .....	74
<b>Tabla 3</b> <i>Tabulación del Registro o Check In del área de reservas y recepción</i> .....	77
<b>Tabla 4</b> <i>Tabulación del Check Out en el área de reservas y recepción hotelera</i> .....	80
<b>Tabla 5</b> <i>Tipo de procesos de reservas y recepción de los establecimientos hoteleros</i> .....	85
<b>Tabla 6</b> <i>Proceso Check In versus Check Out</i> .....	103
<b>Tabla 7</b> <i>Limpieza de habitaciones</i> .....	114

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	<i>Planning de disponibilidad de habitaciones</i> .....	38
<b>Figura 2</b>	<i>Ficha de gestión de quejas y reclamos</i> .....	42
<b>Figura 3</b>	<i>Formato de contrato de reservación</i> .....	46
<b>Figura 4</b>	<i>Términos de la ama de llaves</i> .....	50
<b>Figura 5</b>	<i>Formato de Reporte de Camarera</i> .....	51
<b>Figura 6</b>	<i>Formato de registro de datos de los clientes</i> .....	52
<b>Figura 7</b>	<i>Mapa de proceso en la toma de la reserva hotelera</i> .....	54
<b>Figura 8</b>	<i>Mapa del proceso de registro de los huéspedes</i> .....	55
<b>Figura 9</b>	<i>Mapa de procesos del Check Out y despedida del huésped</i> .....	56
<b>Figura 10</b>	<i>Encargados de reserva y recepcionista polivalente</i> .....	60
<b>Figura 11</b>	<i>Ficha técnica de la reserva del cliente</i> .....	66
<b>Figura 12</b>	<i>Ficha Técnica del Registro del Huésped</i> .....	67
<b>Figura 13</b>	<i>Ficha técnica del Check Out del huésped</i> .....	68
<b>Figura 14</b>	<i>Cronograma de contacto de Hoteles de la Provincia de Cotopaxi</i> .....	72
<b>Figura 15</b>	<i>Recordatorio</i> .....	87
<b>Figura 16</b>	<i>Fórmula</i> .....	89
<b>Figura 17</b>	<i>Proceso de agenda de contactos pre-reserva</i> .....	90
<b>Figura 18</b>	<i>Agenda de contactos pre reserva vía telefónica, vía mensaje por red social</i> .....	91
<b>Figura 19</b>	<i>Proceso del registro de reservas</i> .....	92
<b>Figura 20</b>	<i>Registro de reserva del cliente</i> .....	92
<b>Figura 21</b>	<i>Proceso de registro del Check In del cliente</i> .....	93
<b>Figura 22</b>	<i>Registro de Check In del Cliente</i> .....	94
<b>Figura 23</b>	<i>Proceso de tarjeta de sugerencias</i> .....	95
<b>Figura 24</b>	<i>Tarjeta de sugerencias</i> .....	95

<b>Figura 25</b> <i>Reporte de camareras</i> .....	96
<b>Figura 26</b> <i>Encuesta de satisfacción después de la estancia del huésped</i> .....	97
<b>Figura 27</b> <i>Recordatorio del manual</i> .....	97
<b>Figura 28</b> <i>Vestimenta de recepcionista Hotel 3 estrellas</i> .....	102
<b>Figura 29</b> <i>Registro de reserva</i> .....	105
<b>Figura 30</b> <i>Asignar y bloquear la habitación</i> .....	106
<b>Figura 31</b> <i>Tarjeta de bienvenida</i> .....	107
<b>Figura 32</b> <i>Planning de disponibilidad de habitaciones</i> .....	109
<b>Figura 33</b> <i>Mapa de proceso en la toma de la reserva hotelera</i> .....	110
<b>Figura 34</b> <i>Mapa del proceso de registro de los huéspedes</i> .....	111
<b>Figura 35</b> <i>Mapa del proceso de registro de los huéspedes</i> .....	112
<b>Figura 36</b> <i>Trabajo de camareros</i> .....	114
<b>Figura 37</b> <i>Área de trabajo y descanso</i> .....	115
<b>Figura 38</b> <i>Habitación desocupada</i> .....	117
<b>Figura 39</b> <i>En proceso de aseo</i> .....	118
<b>Figura 40</b> <i>Proceso de comercialización</i> .....	119
<b>Figura 41</b> <i>Afiche de comercialización</i> .....	120
<b>Figura 42</b> <i>Recordatorio</i> .....	121
<b>Figura 43</b> <i>Mostrador de recepción</i> .....	121
<b>Figura 44</b> <i>Imagen de botones</i> .....	125
<b>Figura 45</b> <i>Imagen recepcionista</i> .....	128

## Resumen

El presente trabajo de titulación corresponde al análisis del proceso de reservas y recepción, considerándola como aquel departamento donde se controla el flujo de clientes y conecta al huésped con otros sectores. Sus funciones esenciales son la realización de reservas, el registro de los huéspedes, la prestación de servicios durante la y el procedimiento de salida y liquidación de cuentas. Este departamento se denomina el centro neurálgico del establecimiento, dada su importancia en la generación de ingresos para la misma. Es así como, del objetivo de estudio fue analizar el proceso de reservas y recepción en los hoteles de la provincia de Cotopaxi y su incidencia en la gestión de la calidad. Por ende, el trabajo se sustenta en un enfoque cuantitativo y cualitativo, tipo descriptivo y documental, asimismo se aplicó 24 entrevistas a los administradores de hoteles y una encuesta de satisfacción después de la estancia del huésped. Entre los resultados hallados se pudo determinar que en la provincia de Cotopaxi en el proceso de reservas apenas 4 hoteles cuentan con un planning hotelero, es decir que el 80% lo realizan de forma manual ya sea en un libro físico o en una tabla Excel, el 30% no realiza ninguna visualización solo vía telefónica. Además, el 95% realizan más reservas confirmadas y garantizadas, mientras que el 54% tienen ocupación 2 veces a la semana en donde se contactan mediante vía telefónica, red social, página de booking o previo depósito bancario. No obstante, el 42% tiene ocupación los fines de semana y el 13% los feriados por medio de agencia de viajes. Finalmente, se concluye que bajo un sondeo de opiniones se evidencia que hay un alto desconocimiento sobre la normativa INEN e ISO 9001, las cuales proporciona información referente a los hoteles encaminados a la calidad de los establecimientos hoteleros, donde se identificó que las personas que laboran en el área no aplican lineamientos y estándares enfocados a una excelente atención al cliente.

*Palabras claves:* proceso de reservas, recepción hotelera, gestión de calidad.



### **Abstract**

This degree work corresponds to the analysis of the reservation and reception process, considering it as the department where the flow of customers is controlled and connects the guest with other sectors. Its essential functions are the making of reservations, the registration of guests, the provision of services during the check-out procedure and the settlement of accounts. This department is called the nerve center of the establishment, given its importance in generating income for the establishment. Thus, the objective of the study was to analyze the reservation and reception process in the hotels of Cotopaxi Province and its impact on quality management. Therefore, the work is based on a quantitative and qualitative approach, descriptive and documentary type, and 24 interviews were conducted with hotel managers and a satisfaction survey after the guest's stay. Among the results found, it was determined that in the province of Cotopaxi, only 4 hotels in the reservation process have a hotel planning system, that is to say that 80% of them do it manually either in a physical book or in an Excel table, 30% do not make any visualization, only by telephone. In addition, 95% make more confirmed and guaranteed reservations, while 54% have occupancy 2 times a week where they are contacted via telephone, social network, booking page or prior bank deposit, however, 42% have occupancy on weekends and 13% on holidays through a travel agency. Finally, it is concluded that under a survey of opinions it is evident that there is a high lack of knowledge about the INEN and ISO 9001 regulations, which provide information regarding the hotels aimed at the quality of the hotel establishments, where it was identified that the people working in the area do not apply guidelines and standards focused on excellent customer service.

*Key words:* reservation process, hotel reception, quality management.

## Capítulo I

### El problema de investigación

#### Antecedentes

Para la presente investigación está enfocada al análisis de los Procesos de Reservas y Recepción en hoteles de la Provincia de Cotopaxi y su incidencia en la Gestión de la Calidad, considerando así que el turismo es una de las grandes actividades que se desarrolla económicamente por todo el mundo, por ello es de gran relevancia que cada elemento que hace parte de él sea desarrollado de manera eficaz ya que de ello depende una fuente de ingresos para aquellos que actúan de forma directa o indirecta en cada una de las actividades que la integran como lo son en la parte de hotelería.

Uno de los elementos de gran relevancia es el sector hotelero ya que se designa como un espacio en el cual los turistas eligen alojarse por un tiempo determinado, descansan e incluso pueden realizar actividades complementarias al servicio de alojamiento dependiendo de los servicios que ofrecen los establecimientos. Para ello a continuación se expone estudio de relevancia de acuerdo al tema a tratar, mismo que sirve de aporte para la presente investigación.

Asimismo, para terminar la situación actual de las reservas y recepción de forma global, bajo un diagnóstico teórico se ha encontrado en la Revista Cubana de Ciencias Informáticas se encontró el artículo de López (2019) con el tema "Optimización del proceso recepción" afirma que el sistema de reservas de hotel se ha innovado ahora es el mecanismo a través del cual los huéspedes pueden crear reservas seguras en línea. Aunque el proceso es similar se trata usar plataformas o softwares especiales que promueva la optimización del tiempo durante el proceso que se lleva a cabo en la reserva.

Además, en la revista gestión de reservas, Baldoceada (2017) en su artículo titulado “Desarrollo de un aplicativo móvil basado en la metodología mobile-D para el hotel Caribe de Huaral” manifiesta que una reserva de una habitación es el comienzo del proceso de alojamiento. Por lo tanto, el departamento de reservas es inmensamente responsable de las ventas, es decir, de la ocupación de las habitaciones del hotel. Las reservas pueden hacerse directamente con el recepcionista, lo que ocurre en los hoteles más pequeños.

Mientras que en la revista Turismo y Sociedad, se encontró el trabajo de Fernández (2020) con el tema “Análisis del impacto de las OTA en las reservas de los hoteles. caso de estudio” considera que hay un auge del viajero Millennial, pues se espera que más de 700 millones de personas reserven principalmente online para 2023, por lo que tener un sistema de reservas online es clave para llegar a un público amplio. También es clave para generar una buena primera impresión, ya que los huéspedes pueden realizar sus reservas sin tener que navegar a otro dominio. Mantener todo el proceso internamente evita que los clientes naveguen fuera de la página antes de hacer la reserva definitiva.

Por lo tanto, un sistema central de reservas, o SCR, es una tecnología que se encuentra en el centro de las funciones de un hotel. Es un sistema informatizado que contiene los datos de disponibilidad, tarifas e inventario del hotel y ayuda a gestionar las reservas online y offline. Con la ayuda del gestor de canales que comenta a continuación, distribuye la información del hotel a los distintos canales de venta como los GDS, las agencias de viajes online, en inglés online travel agencies, OTA, las agencias de viajes independientes y su propio sitio web-, sincroniza las reservas y procesa las transacciones. (Fernández, 2020)

Es así que, también se toma como referencia a la tesis de López (2019) perteneciente a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE- sede Latacunga, se detalla un breve resumen acerca de su investigación donde se realizó la fundamentación teórica a través de una

investigación documental y bibliográfica en la se determinó que a través de encuestas los hoteles de la ciudad de Ambato, especialmente aquellos alojamientos de 3 y 4 categoría que no cumplen con una gestión de talento humano en el área de reservas de recepción.

Por razones internas de los establecimientos entre ellas están la inasistencia de procesos que facilitan el desempeño laboral, no adoptan una capacitación del personal y el personal no poseen un certificado que avale sus funciones operativas dentro de cada establecimiento es por ello que se crea un manual para dar posibles soluciones a los problemas presentados.

Por consiguiente, se llegó a las siguientes conclusiones: Se logró determinar que según la jurisdicción dentro del cantón Ambato existen 15 hoteles de tercera y cuarta categoría, la mayoría de ellos no cuentan con una adecuada gestión del talento en esta área ya que no cuentan con descripciones de puestos y aprendizaje continuo sobre sus ocupaciones que les ayude a entregar servicios de calidad.

Por otra parte, la mayoría del personal no está certificado y esto hace que los establecimientos no cumplan con los requisitos legales haciendo que su servicio de alojamiento tenga un declive en sus ventas, por lo que se crea un manual en el cual se podrá resolver las falencias en cuanto a la gestión del talento humano ya que este facilita la mejora de la administración de los establecimientos y a su vez permite tener una calidad eficiente.

El aporte que da la presente investigación es el diseño y estructura de los Diagramas de Flujo analíticos de los procesos de reservas y recepción en el cual aborda temas como servicios e identificación de puestos y funciones de los cual me ayuda a relacionar con la efectividad de una buena gestión dentro de un establecimiento hotelero.

Revisando los repositorios de otras Universidades tal es en el caso de la Universidad Nacional del Antiplano de Lima se halló una investigación por Cama (2018) con el Tema: Arreglos de recepción y satisfacción con ellos en hoteles 3 estrellas de Puno, el objetivo de este estudio es evaluar la satisfacción de los clientes con los servicios en áreas de recepción de hoteles 3 estrellas de la ciudad y su relación con la presencia y uso hotelero. manuales de admisión.

Detallando así un breve resumen en donde se realizó los procedimientos en el área de recepción utilizando como método cuantitativo y cualitativo, recalcando que se analizan cuáles son los procedimientos que actualmente son utilizados por los hoteles de tres estrellas, con lo que respecta a la investigación se pudo analizar aquellos procesos, pasos y procedimientos que un diagrama de flujo debe obtener en el que ayuda eficientemente al establecimiento a tener un mejor manejo e identificar si el cliente que le están brindando.

Llegando a las conclusiones de que en cierta forma la calidad en un servicio de alojamiento es indispensable que una empresa hotelera tenga ya que esto facilita mayores ventas y mejora la perspectiva del cliente, ya que en la presente investigación se analizó que los hoteles de Puno no contaban con un manual de procedimientos y esto hacía que tenga un declive en sus ventas, recalcando que un manual incide en la percepción de eficiencia del servicio de crea un manual de procedimiento en el área de recepción en el cual podrán utilizar aquellos establecimientos que no cuentan con el mismo.

En efecto el aporte de esta investigación que favorece es la estructura descriptiva y analítica del proceso de Check In (Ingreso del huésped) y Check Out (Salida del Huésped) con respecto al manual diseñado por la autora, uno de los aspectos relevantes son la satisfacción del cliente para así poder determinar cuáles son las características, pasos, procesos que pertenecen a un estándar de calidad de un establecimiento hotelero.

En ese mismo contexto de investigación se analiza temas relacionados con la gestión de calidad ya que es parte de un estándar de lo cual la empresa debe llegar para así poder alcanzar sus metas y lograr una satisfacción hacia el huésped, en tal sentido la gestión de la calidad comprende una calidad de servicio de eso se desprende que la dirección es aquella que planifica el futuro, implanta programas y controla los resultados para la mejora del servicio de calidad permanente.

Es así como se ha revisado los repositorios de otras Universidades tal es en el caso de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – sede Esmeraldas se halló una investigación por Muñoz (2017) con el Tema: Análisis de la Calidad del servicio del Hotel Perla Verde buscó analizar la calidad del servicio que brinda el personal del Hotel Perla Verde de Esmeraldas, detallando así un breve resumen en donde se realizó una investigación de la Gestión de la Calidad.

En la cual tiene como problemática que la empresa Hotel Perla Verde no presenta una estructura organizacional documentada sino sólo definida por el dueño en el cual todas las tareas que desempeña no son trabajadas eficientemente ya que otro de los problemas que presenta es que los empleados no se encuentran bien remunerados por su labor diaria y esto hace que su condición de trabajo sea baja de manera que afecta directamente a la calidad de servicio de la empresa.

En tal sentido que no llega a tener una satisfacción del cliente bajando las expectativas de poder llegar a un mercado competitivo e incidiendo en la bajada de ventas y rentabilidad de la empresa, llegando a la conclusión, en tal sentido que con lo que respecta a la gestión de calidad en Hotel Perla Verde es importante considerar la efectividad que tiene en la satisfacción del cliente y es así como la misma dispone de un equipamiento actualizado.

Es así como, un personal uniformados e identificados, servicio inmediato y un horario flexible que hacen parte de una buena estructura servicial interna de la empresa, entonces se planteó estrategias como instaurar un protocolo de atención al cliente, capacitar al personal y brindar seguridad hospitalaria que ayudan de cierta forma a mantener toda esta estructura servicial donde se sienta conforme con el lugar en donde se encuentra.

Por lo tanto, el aporte que enriquece a la investigación planteada es el diseño y estructura de diagramas de Flujo en áreas hoteleras, también la estructura de una ficha técnica para la supervisión de la gestión eficiente dentro del contexto investigativo relacionado con los procesos del área de reservas y recepción del Hotel Perla Verde.

Siguiendo con la revisión bibliográfica se encontró una investigación en Argentina de Joubert (2016) con el tema: Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero. Detallando un breve resumen en donde se utilizó la herramienta de encuesta para identificar el posible problema de modo que se pudo analizar que los hoteles grandes y medianos (PYMES) y las de cadena poseen ciertas ventajas competitivas, llegando de esta forma a la conclusión que dentro de un sector hotelero es elemental que cuenta con una buena gestión de calidad donde tanto el empresario como el cliente se sienta a gusto.

El empresario por un alto índice de ventas y el cliente por la satisfacción que obtendrá al elegir ese servicio, pero cabe mencionar que dentro de la investigación existe un alto índice que los empresarios de cada hotel tiene un desconocimiento total sobre los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) ya que señalan que no existe una persona o una identidad turística que los oriente es por ello que en la investigación se propone implementar un sistema de SGC que ayude al manejo de gestión de los hoteles y de esta manera incentivan a otras entidades turísticas a realizarlo.

En definitiva, el aporte que le dan a la indagación es una matriz con indicadores medibles de Neuquén, así mismo las bases de la gerencia para implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), que le aporta a la investigación un enfoque orientado a la medición de calidad en servicio al cliente, como resultado incorporaría aquella matriz dentro de los procesos de reservas y recepción en hoteles para obtener un sistema eficiente.

### **Planteamiento del problema**

El turismo representa un componente básico dentro de la economía de un país, pero también dentro del conjunto social humano. Con el paso del tiempo, los servicios turísticos se han convertido en el componente central de la actividad turística, las empresas de servicios turísticos, pero sobre todo a las unidades hoteleras y la competitividad de estas unidades. Uno de los elementos característicos que contribuyen a obtener la ventaja competitiva está representado por la gestión, de los 402.933 hoteles registrados a nivel mundial apenas el 12% cumple con un control de calidad. (Cachi, 2020)

Por otra parte, 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. Año tras año, el sector es testigo de un aumento de viajeros en todo el mundo. El sector hotelero constituye al desarrollo y dinamización de la actividad turística, en este sentido, los servicios de alojamiento forman parte del conjunto de elementos que permiten complementar las necesidades de los turistas. (Navarro, 2018)

Es importante considerar, que conforme la sociedad avanza y evoluciona todas las actividades que desarrollan se van transformando y el turismo no es la excepción, por esta razón es indispensable que todos los componentes que lo conforman participen de procesos de cambio que le permitan estar en línea con las necesidades actuales de los visitantes, y eso



implica contar con procesos de reservas y recepción bajo aspectos como la administración, infraestructura, procesos y servicios.

En consecuencia, es fundamental 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. Más allá del alojamiento, siendo la primera imagen que se construye sobre el lugar elegido para visitar. En este sentido se debe tener en cuenta los elementos como la infraestructura, la preparación del personal, la innovación, la creatividad, la facilidad de acceso, los servicios, entre otros, los cuales permite consolidar la actividad turística al interior de una localidad determinada juntamente con el servicio de alojamiento que se ofrece al turista.

Es así que se puede contextualizar que en América Latina como son los países de México, Ecuador, Brasil, Perú, Uruguay, Paraguay, Chile y Argentina según Fernández (2020) presentan una problemática en común; una de ella es el porcentaje de ocupación debido al pocos ingresos de turistas de los cual destacan que ciertos establecimientos ya están operando como es el 85,1%, mientras que el restante se direcciona al contrato de operaciones.

Por consiguiente, otra de las problemáticas que se encuentra en América Latina es el ingreso de turistas a un cierto establecimiento que cumpla con todos los procesos de registro, puesto que ellos buscan satisfacer sus necesidades y que su viaje sea satisfactorio, de la misma forma se puede contextualizar la problemática a nivel nacional.

En Ecuador, según el Ministerio de Turismo, a partir de aquí MINTUR (2019), menciona que:

Se está tomando las medidas necesarias para que la planta hotelera del país cuente con las especificaciones necesarias para brindar al turista servicios que respondan a sus

expectativas y necesidades bajo parámetros de calidad, respeto, empatía, seguridad. Pero sin más, uno de los problemas que se encuentra presente dentro del sector hotelero es que no se están realizando los procesos necesarios que permitan registrar y categorizar a estos centros de alojamiento de acuerdo con los servicios que brindan.

Es así como en Ecuador está representado un 30% de baja demanda hotelera por no tener una buena organización interna en cada establecimiento ya que este pertenece a la gran industria del turismo y dentro de ella un sector hotelero amplio que abarcan categorías de establecimientos desde hoteles pequeños hasta grandes empresas hoteleras internacionales en donde se debería aplicar procesos de calidad. (p.34)

Según Fernández (2020) menciona que:

“El hotelaría nacional está prácticamente quebrada, porque depende de un mercado de turismo extranjero que, por disposiciones gubernamentales, los vuelos están todavía restringidos en el país; también del turismo nacional que con la crisis económica no se va a reactivar por la escasez de dinero. El turismo del segmento corporativo también está afectado, porque las empresas recortan en sus presupuestos los viajes de negocio, trabajo, seminarios, congreso” (p.23)

Es por ello que la hotelaría en Ecuador se ha visto afectada por sus ingresos económicos y esto se debe al ingreso de turistas al país, de la misma manera se evidencian problemas internos de aquellos alojamientos del catastro año 2022 como es las quejas de ciertos turistas para ser más exactos del 45% de viajeros que ingresan al país por turismo, mencionan que al momento de su ingreso al establecimiento pueden evidenciar que no cumplen con un adecuado procedimiento para su registro de este ya sea al ingreso, durante su

estancia y a la salida después haber hecho uso de las instalaciones, y esto amerita que no retornen en una próxima vez.

En relación con el tema planteado, es necesario remarcar que la provincia de Cotopaxi cuenta con una gran riqueza de patrimonio tangible e intangible, se encuentra llena de historias, costumbres, tradiciones que se manifiestan por medio de la celebración de festividades de carácter religioso, social y cultural.

Por lo cual es necesario que cuente con los servicios de alojamiento que le permitan satisfacer la demanda, de manera eficaz y eficiente siempre pensando en cumplir las expectativas de los visitantes, sin más se indica que dentro de la Provincia de Cotopaxi existen gran diversidad de hoteles que ofrecen un servicio de hospedaje pero que no presentan un proceso protocolario ante la visita de estos turistas y más se ve remarcado en el área ya que este es el inicio del procesos de hospedaje del turista y por ende deben ser llevados con eficacia en el hotel seleccionado que pueda retornar en un futuro.

Además, cabe señalar que dentro de la Provincia de Cotopaxi uno de sus cantones más relevantes es la ciudad de Latacunga los cuales posee atractivos tanto naturales y culturales que no han sido totalmente aprovechados, en vista de esto no ha logrado convertirse en un destino atractivo a los turistas nacionales y extranjeros. Si bien la falta de acciones de promoción y posicionamiento turístico de la ciudad es una de las razones, también se debe considerar la falta de atención a la industria hotelera ya que la mayor parte trabaja de manera empírica sin que exista una verdadera especialización en el tema y por lo tanto una ineficiente comprensión de las necesidades del turista actual.

Como consecuencia de esta situación, la provincia de Cotopaxi se ha convertido únicamente en una provincia de paso con respecto a todos sus cantones, ya que los visitantes

no tienen conocimiento de lugares o actividades que les motiven a permanecer en la provincia por un tiempo superior a un día. Esto termina afectando en sí a la planta hotelera de los cantones que pertenecen a la provincia, ya que los turistas no hacen uso de los centros de alojamiento, generando graves afectaciones en la economía Provincial, donde repercute en un manejo inadecuado de la gestión turística por las entidades gubernamentales como el MINTUR, una gestión de calidad ineficiente en la prestación de servicios de alojamiento por parte de la asociación de establecimientos hoteleros de Cotopaxi.

Sumado a los aspectos ya mencionados, es necesario considerar que la gestión inadecuada de la planta hotelera también repercute en la decisión del turista de no permanecer en la ciudad, hay que prestar atención a la premisa que afirma que los hoteles se encuentran estrechamente ligados a la oferta turística. La industria hotelera en el turismo se deja por fuera uno de los aspectos que los turistas toman en cuenta para decidir visitar o no un determinado lugar.

Por lo tanto, se genera una seria afectación a nivel económico y social ya que a pesar de que un destino cuente con una gran diversidad de atractivos, si no existen espacios de alojamiento adecuados, se decide por otras opciones que si respondan a sus expectativas y necesidades del turista, es así que se puede evidenciar la problemática en común de los hoteles que están registrados en el Catastro de Alojamiento del año 2022, y es que no poseen una buena gestión administrativa interna, no presentan calidad dentro del área de reservas y recepción que hagan que el turistas se sienta conforme con el servicio que se le está ofertando.

Otra de la problemática que se puede evidenciar es el desconocimiento de aquellos procesos de reservas y recepción dentro de cada uno de los hoteles de la provincia de Cotopaxi, puesto que esto afecta a que el turista no está a gusto con el servicio que el Hotel le está ofertando, esto puede ser a causa de que aquellos establecimientos no poseen un

asesoramiento de una persona que conozca sobre los procesos que se deben implementar dentro de aquellas áreas como son el área de reservas y recepción, además que no cuenten con un documento en físico en donde puedan guiarse e ir implementando aquellos procesos inexistentes dentro de cada establecimiento y que de esta forma ayude a mejorar su gestión de calidad y satisfacer la visita del turista mediante procesos eficientes de parte de la persona encargada en el área de reservas hasta la recepcionista al momento del registro de su ingreso.

### **Formulación del problema**

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

### **Justificación e importancia**

#### ***Justificación teórica***

Las reservas de hotel son una de las tareas más importantes del recepcionista. Los huéspedes potenciales se ponen en relación con el hotel para averiguar la disponibilidad del tipo de hospedaje esperado y los servicios relacionados que ofrece el hotel. Las preguntas de los huéspedes deben ser respondidas en la recepción. (Espín, 2020)

De hecho, la reserva para invitados aumenta la posibilidad de obtener un mejor precio por una estadía asegurada a su llegada. Para los hoteles, las reservas le permiten administrar mejor la experiencia de los huéspedes en temporada alta y regular. Los procedimientos de reserva varían según el tamaño y la marca del hotel y el sistema de reserva utilizado. El sistema de reserva de hotel permite a los huéspedes organizar las fechas y la duración de la estadía, la selección de habitaciones, los extras y los pagos en un solo lugar. (Andrade, 2018)

De forma que, el estudio tiene como finalidad analizar los procesos de reservas y recepción en los hoteles de la provincia de Cotopaxi y cómo estos inciden en la Gestión de la Calidad para la buena atención del turista. De esta manera se puede establecer si los hoteles cumplen con el control de calidad al momento de ofertar los servicios a los turistas que se alojan en sus instalaciones.

### ***Justificación metodológica***

Cabe señalar que el estudio fue posible utilizando métodos y técnicas que incluyen la investigación, que también incluye una lista de literatura sobre el tema. También es interesante recalcar que el mencionado estudio se enfoca en la gestión de calidad que deben tener todos los hoteles de la provincia de Cotopaxi.

Asimismo, el estudio proporciona datos e información esenciales para determinar la mejora de la calidad de los servicios hoteleros prestados, determinando así los buenos resultados del personal administrativo y operativo, creando el valor percibido de los clientes (turistas) y brindando servicios a las empresas, y expectativas, eso. produce de acuerdo con las expectativas.

Para tal efecto, los resultados obtenidos permiten conocer las expectativas y satisfacción de los turistas nacionales y extranjeros que visitan la provincia, especialmente en la mayor afluencia de atractivos y servicios hoteleros. Sin embargo, es necesario brindar un servicio de calidad, porque es un factor muy importante que ayuda a incrementar y crear ventajas competitivas.

### ***Justificación práctica***

La investigación permite identificar qué procesos están realizando bien o cuales no los están aplicando. Además, beneficia a los hoteles de la provincia de Cotopaxi a tener una gestión de la calidad dentro del área de reservas y recepción y de esta forma aumentar sus ingresos económicos y la calidad de servicio hacia el huésped, aplicando procesos tanto administrativos como operativos con coordinación de los trabajadores que están dentro de cada hotel como resultado de ello se tendrán más hoteles con estándares de calidad altos y que satisfacen las expectativas del huésped.

### **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.

### **Hipótesis**

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



## Capítulo II

### Marco teórico

En el apartado se analiza el proceso de reservas y recepción en hoteles, se presenta a continuación la construcción del diseño del arte de la investigación a través del constructo teórico de las variables y categorías fundamentales que permitan la comprensión de cada una de estas y establezcan el enfoque y alcances del tema de investigación.

#### Administración hotelera

Se va a partir señalando lo que es la administración hotelera porque engloba los procesos de reservas y recepción necesarios dentro de una administración efectiva y llevar a cabo la interacción entre hotel y cliente, entendiendo la dinámica de una reserva y las actividades en la recepción.

En opinión de Bartra y Llaque (2017) la administración hotelera es como cualquier otro tipo de administración, que busca gestionar un sistema abierto que se alinean a la obtención de los objetivos (p.12). Para lograr todo esto, se debe acompañar con el administrador hotelero, que es la persona encargada de gestionar los procesos de una empresa hotelera; y que fomenta la calidad continua del giro de negocio.

Al ser un proceso operativo una serie de pasos o de actividades relacionados de manera correcta, busca dar respuesta a cómo hacer las cosas. Se aprecia que en un proceso operativo lo principal es una secuencia de actividades concretas y claras para que proporcione un método operativo. De lo cual a continuación se presenta los procesos de reservas y recepción que se deben llevar a cabo dentro de un hotel:

## **Procesos de reservas y recepción en hoteles**

El área de recepción se encarga de recibir a los huéspedes o los visitantes, tratando de identificarlos y de conocer sus necesidades para proporcionarles información y/o dirigirlos a la habitación reservada (Ureña, 2008). Es el centro de sistematizaciones y trámites funcionarios de registro, entrada y salida de clientes.

Además, trabaja en articular el trabajo del sector con los restante departamentos del hotel, razón las amonestaciones de atención perpetua al huésped ya que es el nexo seguido entre el cliente y el hotel desde su llegada (Check In) hasta su salida (Check Out). Por otra parte, es el comprometido de ofrecer la averiguación referente a las diligencias hoteleras durante la estadía. La composición de la recepción consta de 3 partes como el área de reservas, mostrador del hall y del área de créditos. (Dorado, 2012)

En este punto se explica sobre la acción de reservaciones como punto inicial al contacto con el cliente, ya que es de gran importancia para obtener pronósticos de disponibilidad de habitaciones cuando hay interés del cliente en hacer una reservación, donde se sigue protocolos de registro de reserva para la seguridad de la venta hotel – cliente, posteriormente se aborda al área de recepción es la parte complementaria donde el cliente llega el día de su reserva, realiza su registro de ingreso, hace uso de las instalaciones y se retira al culminar su estancia. Hinojosa et al. (2013) afirma que:

Es de importancia describir las dos formas de reservaciones que se tiene al momento del contacto con el cliente, este proceso de alquilar una habitación puede realizarse de dos formas: una reserva confirmada y una reserva garantizada.

### **Reserva confirmada o no garantizada**

Es conocida como “no garantizada ya que no hay un pago de por medio, cuando una reserva se confirma, los huéspedes deben proporcionar. Según Caiza (2017)

En el caso de las reservas no garantizadas, es un tipo de reserva provisoria, el hotel consiente en reservar la habitación por una hora de inhabilitación fija, ocasionalmente 6 p.m. del día de arribo. Si el cliente no llega para la hora de cancelación, el hotel es autónomo de suministrar a la habitación otro uso. Si el huésped llega prontamente de la hora de cancelación y la habitación aún continua utilizable se le acomoda. (p.33)

### **Reserva garantizada**

En este tipo de reservas hay pago de por medio; son reservaciones contactadas a través de una agencia de viajes o líneas aéreas. Según Largo (2013) sostiene que:

Las reservas garantizadas son para las relacionadas a través de una agencia de viajes, línea aérea o asesoría de grupos y convenciones, que están garantizadas por medio de un cupón u orden de cambio; es decir que de por medio existe un depósito. Es ahí donde, el hotel asegura al huésped que la habitación está reservada hasta la hora del Check Out del día siguiente al de su supuesto arribo. (p.34)

Se puede apreciar para ambos casos, reservas garantizadas y reservas no garantizadas, la importancia que tiene conservar renovado el inventario de habitaciones disponibles. En este caso el área de reservas es el responsable de llevar el control de ventas de habitaciones para fechas próximas. Por lo cual, es fundamental elaborar una serie de pronósticos, estrategias de ventas para temporadas bajas y altas; es decir, estudiar y analizar las estadísticas de reservas hoteleras.

Estas dos formas de reserva corresponden analizar al momento de levantar la información en los hoteles de la Provincia de Cotopaxi, lo cual ayuda a identificar si los hoteles utilizan estas formas de reservación al momento de la interacción con el cliente hasta el procedimiento de llegada del mismo.

Como se aprecia de lo descrito por los anteriores autores, el proceso de reservas hoteleras es importante porque es la primera imagen que percibe el cliente, se encarga de los trámites de registro, entrada y salida de los usuarios o clientes. Se puede decir que es el lugar donde se relacionan los clientes con la administración al proveerlos de la información de los servicios que ofrece el hotel y las recomendaciones; asimismo de recibir las sugerencias o quejas de los usuarios que por medio de un sistema de gestión de calidad es información que se usa para mejorar los procesos y la buena atención.

### **Acciones en el procedimiento de reservas y recepción**

El proceso de reserva es la solicitud del cliente para garantizar una habitación en una fecha y hora determinada, cuando el cliente llega, se le ha asignado una habitación y el proceso de reserva está garantizado, lo que agiliza el trabajo de la recepción, cuyo objetivo principal de la Gestión de Reservas en un establecimiento hotelero es velar por que se cumpla con todos los requerimientos necesarios para cumplir con las necesidades del cliente. (Centro Europeo de Posgrado de Madrid [CEUPE], 2018, p.65) Entre estas acciones se encuentran:

### ***Gestionar de manera eficiente la disponibilidad de habitaciones***

Para la correcta gestión se debe tener en cuenta las estrategias aplicables en hotelería como las habitaciones con mayor venta restringir a terceros de lo cual hace que tengan una mayor disponibilidad a sus clientes ya fijos y tener una venta asegurada.

Una de las estrategias es realizar un planning de registro de reservas para verificar con cuanta disponibilidad cuenta el hotel, de lo cual se explica a continuación de que se trata y que elementos lo componen.

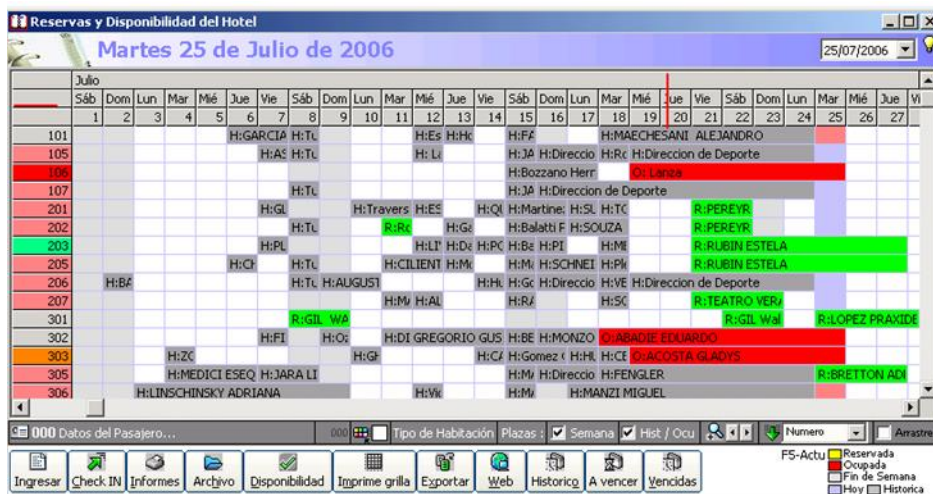
Planning de reservas por medio del Software AMHOTEL. El planning permite ver descriptivamente la ocupación del hotel logrando imaginar cronológicamente el estado de las habitaciones del hotel en un período de tiempo determinado. Las reservas son acumuladas en el programa de forma hábil, mientras que el libro de reservas es una libreta que hay en cualesquiera sitios donde se lleva registro, en los que se anota a las personas que ambicionan comer o pernoctar.

Un planning de reservas es uno de los equipos más útiles para poder tramitar por completo un hotel de un modo fácil, práctica y automática. Entre las elecciones de las que dispones es un planning de reservas idóneas para la elección. Y es que, en este sector con tanta competencia, más vale prevenir y anticiparse a los hechos que no entrar en el caos o no aprovechar las congruencias que se muestran.

Existe un Software gratuito llamado AM HOTEL en el que los hoteles de la Provincia de Cotopaxi podrán hacer uso de el sin ningún inconveniente, este Software es un programa para pequeños y medianos hoteles; permite tener una interfaz muy intuitiva, se podrá mejorar la organización de las reservas y el hospedaje en el alojamiento, este programa está preparado para agilizar las entradas y salidas de los huéspedes, también se podrá visualizar la información de reservas incluyendo las que vienen por medio de agencias de viajes. A través del programa podrás personalizarlo mediante tu empresa vaya creciendo a partir de las 30 habitaciones.

Figura 1

Planning de disponibilidad de habitaciones



*Nota.* Esta figura muestra la plantilla de una planning en el programa de disponibilidad de habitaciones. Tomado de Báez (2005).

El planning de reservas es un formato digital en donde se tiene un control de las reservas que ya han sido colocadas previamente teniendo el contacto con el cliente y de esta forma ayuda en la investigación a que cada hotel tenga el conocimiento base de que es un planning y cuáles son las ventajas de trabajar con ello.

***Proveer una imagen de amabilidad y ofrecer un trato agradable al cliente.***

Es el primer contacto con el cliente, la persona que está encargada de las reservas debe tener una imagen de amabilidad y trato hacia el cliente que está haciendo usos de las instalaciones, cuando se trata de una reserva esto puede ser pedido por cualquier persona sea o no de gran importancia, pero todos deben ser tratados de la misma forma, se describe sobre por huéspedes VIP ya que son personas con un rango de importancia al momento de su llegada y estancia en el hotel.

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 y artistas.

La calidad de atención del hotel con el cliente debe ser alta, mostrar calidez de amabilidad y trato hacia él, para un futuro tener buenas opiniones de atención y calidad de servicio para la obtención de nuevos clientes y si algún problema se presenta se debe actuar de la mejor forma posible y resolver cualquier malestar de nuestro huésped, por ellos a continuación se describe el tratamiento de quejas y reclamos para el mejor manejo de problemas que se presenten en ese momento.

### **Pautas para tratar quejas y reclamos de los huéspedes**

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 otro factor importante a considerar son las opiniones del personal, ya que son quienes conocen las deficiencias del servicio García (2012) sostiene que

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. La mejor manera de poder manejar las quejas de los huéspedes es aplicar las siguientes pautas.

***Aceptar la responsabilidad***

Dentro de lo sensato, es forzoso mostrarse de acuerdo con cada queja como positiva. Después de todo, la ocupación de la propiedad es suministrar a los huéspedes con una habitación satisfactoria y sin quejas. Ser crítico con una queja por pequeña que sea es de lo peor que se consigue hacer y a menudo empeora la situación. Ya que no admite la infracción, pero excusarse con el huésped de un modo sincero es un buen primer paso para instruir una plática positiva.

***Difundir cualquier tensión***

Algunos huéspedes pueden ser sutiles, impredecibles y dificultosos de tratar. Por ende, hay que hacer todo lo posible para conservar la paz. Escuchar con atención, hacer relación visual, manejar su nombre, y tomar notas acerca del problema ayuda a mejorarlo. Todo esto va a transferir que se está tomando en serio sus inquietudes. También es una humana idea apartar al huésped vulnerable de los demás en el hotel, y limitar la responsabilidad de resolver el asunto con menos personal como sea viable para que no haya falta de comunicación o más inconvenientes.

***Es un proceso imprevisto, no un conflicto***

Con excesiva periodicidad, ambas partes frecuentan este tipo de interacción como una cruzada que precisan ganar, que es una orientación errónea. Es significativo que no se ponga a la defensa, y no ubicarse ningún tipo de desliz inmediata en el huésped o ultrajar. Trata el contexto como cualquier otra tarea en el hotel, persiguiendo un asunto hasta finiquitar. El personal y el huésped requiere notificar y depura cualquier rastro.



### ***Entender lo que quiere el cliente***

No hay que poseer ningún tipo de miedo de profundizar en el problema, una vez que el huésped esté más relajado, hay que hacer cualesquiera preguntas para concebir cómo se puede ayudar. Podría estar lamentarse de una unión a internet lenta, porque posiblemente está pretendiendo hablar por Skype y no consigue tener una buena conexión. El discernimiento de del ambiente a la queja da más opciones, lo que le consiente remediar ágilmente y en un grado más agradable.

### ***Resolver con un resultado que satisfaga a ambos***

Pese a que es normal que “el cliente siempre tiene la razón”, no es el deseo de nadie que en el hotel se sufra con cada lamento. Los clientes posiblemente pretenden lograr el mejor resultado para sí mismos, pero no consiguen el personal puramente dar paso a solucionar cada una de las solicitudes. Si un cliente requiere un reembolso, se debe manejar una política de “no devoluciones”, entonces hay que respetar la decisión.

### ***Resolverlas rápidamente***

Idealmente, un incendio debe extinguirse tan pronto como comience. Cuanto antes pueda resolver estos problemas, es menos probable que los huéspedes dejen comentarios negativos en línea. La mayoría de las veces, los invitados apreciarán un reconocimiento honesto y una acción rápida. Después de que termine su viaje, desea que la queja se quede grabada en su mente.

### ***Seguimiento***

Una vez que haya logrado resultados positivos para sus huéspedes y su hotel, debe continuar. Cuando el polvo se haya asentado, pregúnteles si están satisfechos con la forma en

que se manejó la queja, si hay algo más que pueda hacer para ayudarlos y pídale cualquier otro comentario. Esto también se puede hacer por teléfono o correo electrónico después del registro. El seguimiento es importante si desea reducir la cantidad de comentarios negativos. En un mundo cada vez más dominado por las reseñas en línea, asegurarse de que sus huéspedes estén satisfechos es su principal prioridad.

Más clientes buscan soluciones para incidentes identificados, alrededor del 90%. Existen unos recursos básicos para que los clientes puedan realizar reclamaciones, Gestión de reclamaciones, que es un listado de preguntas sobre el trato del personal del hotel. Estas páginas se pueden encontrar en la habitación y se contestan al final de la estadía del huésped. Los clientes pueden optar por identificarse o permanecer en el anonimato. De esta forma, los hoteles pueden medir y estudiar los resultados por tipo de cliente y segmento de mercado. (Navarro, 2008)

## Figura 2

### *Ficha de gestión de quejas y reclamos*

LOGO DE LA EMPRESA		<b>Gestión de Quejas y Reclamos</b> HOTEL _____	
FECHA: _____		FECHA: _____	
<i>Agradecemos sus detalles la situación</i>			
<b>Datos del Cliente</b>			
Nombre y Apellido			
Teléfono			
E-mail			
Dirección			
<b>Para uso del personal</b>			
Nombre del Empleado			
Cargo			
Observaciones:			
Derivado al área de			
<b>Firmas de responsabilidad</b>			
FIRMA EMPLEADO		FIRMA GERENTE	
Responsable			
Acción			
Fecha actual			
Firma			

*Nota.* Esta figura muestra la ficha de gestión de quejas y reclamos. Tomado de Navarro (2008).

Otra forma es una carta de queja escrita a la gerencia, estas se envían a la persona a cargo cuando la empresa de turismo se ha ido. En esta forma de quejas, no se divide al cliente en una serie de problemas preseleccionados, sino que se revelan directamente sus quejas y motivaciones. La experiencia manifiesta que estos clientes no dejan de ser clientes si sus requerimientos son atendidos rápida y satisfactoriamente. (Navarro, 2008)

Finalmente, las reclamaciones realizadas personalmente en el mostrador son las más habituales y las que tienen más probabilidades de resolverse porque el cliente aún no se ha marchado del hotel y todavía hay oportunidad de una resolución satisfactoria.

***Gestionar de forma ágil y con solvencia cualquier solicitud de alojamiento por parte de un cliente.***

La persona a cargo de la reserva previa realizada por el cliente debe estar pendiente las 24 horas sobre cualquier inquietud que el cliente obtenga y poder resolver son mayor responsabilidad y conocimiento sobre cuál sea el problema o inquietud. De lo cual esta acción debe estar en responsabilidad de una persona con conocimientos previos en el área de reservas y recepción para resolver cualquier inquietud del cliente al momento de su ingreso, estancia y salida. La norma INEN (2008) menciona el perfil de la persona que está a cargo del proceso de reserva de un hotel debe tener previos conocimientos y realizar actividades correspondientes al área de trabajo como:

- a. Ajustar la disponibilidad por el planning
- b. Controlar la tasa de ocupación
- c. Confirmar los datos, registrar las solicitudes
- d. Dar información por teléfono, e-mail, fax o carta

- e. Registrar la reserva de AM HOTEL.
- f. Relacionarse con las operadoras
- g. Manejar y dar solución a problemas
- h. Generar una base de datos para AM HOTEL.
- i. Identificar al cliente y sus necesidades
- j. Coordinación del área de reservas y recepción

Habilidades y actitudes de la persona responsable del área de reservas y recepción:

- a. Técnicas de atención al cliente, ventas y negociación por teléfono;
- b. Operación del computador, teléfono y fax;
- c. Procedimiento del flujo de información y elaboración de registro de reservas;
- d. Capacidad de la información
- e. Facilidad de comunicación oral clara y articulada
- f. Detallista, metódico, en el proceso.

El proceso de reservas y recepción asociado a que debe trabajar en los departamentos de reservas y recepción en un establecimiento hotelero constituyen los procesos medulares porque ofrecen al mismo tiempo el control de ventas hoteleras.

Toma de reservas, la reserva de hotel es la actividad asume un establecimiento de reservar previamente una o varias habitaciones o plazas para un día o período

determinado, con la condición del pago inmediato de la totalidad o parte del precio, esta reserva es penalizada, en caso de cancelación de la reserva. Para la efectividad de la toma de reservas se debe realizar el contrato previo en donde se indican los días y horarios que el cliente se acercara hacer uso de las instalaciones de hotel y se deben registran sus datos a través de un registro en físico o digital.

### **Contrato de reserva**

El contrato de reserva es un documento mediante el cual una de las partes, el dueño del hotel presta alojamiento y otros tipos de servicios como, por ejemplo, limpieza, desayuno, cenas, spa) a la otra parte (huésped) a cambio de un precio. Por tanto, es normal que junto con el alojamiento se presten servicios como el servicio de limpieza y arreglo de la habitación, planchado de ropa, entre otros. Para poder ofrecer estos servicios, el establecimiento hotelero debe tener autorización emitida por la administración autónoma donde desarrolle operaciones. Esta autorización debe inscribirse en el correspondiente Registro. (Wonder Legal, 2021, p.23)

Los elementos de un contrato de reservas como los menciona Andalucía (2016), se puede constatar de primera mano que un contrato celebrado presencialmente o a distancia, es aquí que un contrato de reserva debe constar de los siguientes elementos señalados en la figura. (Hernández, 2010)

Los elementos de un contrato de alojamiento en hoteles tienen relevancia al momento de hacer uso de las instalaciones del mismo ya que de esta forma ayuda a la investigación a determinar cuáles son los elementos que los hoteles de la Provincia de Cotopaxi debe colocar en sus contratos al momento de tener el contacto con el cliente puesto que se debe acotar que el contrato de naturaleza privada entre el alojamiento y cliente



### ***Rack rate o tarifa oficial de turismo***

Esta es la tarifa más alta que puede cobrar la agencia y es la tarifa que se debe comunicar a la dirección de turismo. Se pueden establecer diferentes precios para diferentes temporadas en un rango de precios. Generalmente, la ubicación del negocio corresponde a temporada alta, temporada baja y temporada baja respectivamente.

### ***Tarifa oficial del hotel***

El precio de estantería, que puede o no ser consistente, es el precio que se ofrece a los clientes que no tienen una relación comercial con el hotel, es decir, aquellos que se están adaptando al hotel por primera vez. Los precios son también los indicados en los folletos publicitarios de las empresas, pudiendo no ser todos y divididos por temporada, salvo que los precios especificados en los contratos comerciales sean confidenciales.

### ***Tarifa para AA.VV, individuales y de grupo***

Estas son las tarifas pactadas en el contrato comercial, por lo que dependen de cómo facture la agencia. Según el número de personas, estos son precios individuales (menos de 20 a 25 personas) o precios grupales (más de 20 a 25 personas). Los precios pueden ser netos o brutos para reservas individuales, pero siempre netos para grupos.

### ***Tarifa corporate o de empresa***

También llamada corporative, se ofrece tanto a trabajadores de empresas que tienen acuerdo comercial con el establecimiento como a aquellos que no lo tienen, pero que se prevé un volumen de compra potencias. Sería el caso de una empresa que empieza a mandar trabajadores al establecimiento y que, sin haber firmado ningún acuerdo, se le ofrece esta tarifa en virtud del volumen de ingresos que se prevé.

### ***Tarifa promocional***

Estos son precios bajos que se ofrecen al público durante la temporada baja. Esto no solo incluye los fines de semana, en cualquier momento que el lugar esté muy poco ocupado. Dentro de una misma tarifa, diferentes temporadas pueden establecer precios diferentes.

Las tarifas para hoteles son aquellas que ayuda a determinar en la investigación cuales se deben incorporar en los establecimientos hoteleros de la provincia de Cotopaxi a momento de realizar una reservación y dar a conocer al cliente de cuales tarifas dispone en ese momento, con el fin de que cada hotel mantenga una tarifa estándar para el cliente basándose en los tipos de tarifas. (Fernández, 2011)

Señalando anteriormente sobre las tarifas que se mencionan al cliente al momento de su Check In se sigue con el proceso del pago, para una rapidez y efectividad en la concertación del pago del servicio de alojamiento se describen 4 formas de pago que el hotel dispondrá para que el cliente pueda realizar su pago con mayor seguridad.

### ***Pago Efectivo directo***

Esta es una forma de pago tradicional en donde el cliente pago con dinero efectivo en ese momento y el recepcionista lo revisa y cuenta para que este completo y de acuerdo al valor acordado por la habitación pedida.

### ***Tarjeta de crédito***

Esta forma de pago es realizada a través de una tarjeta de cualquier banco donde el cliente puede diferir el pago entre 6 a 12 meses y este valor es descontado desde su cuenta bancaria.



### ***Tarjeta de débito***

Es otra de las formas ágiles de realizar el pago de la habitación acordada en el hotel, de cual se utiliza una tarjeta de débito y se desliza a través de una maquina llamada DATAFAS de lo cual le realizan el pago directo hacia la cuenta del cliente en ese momento.

### ***Mediante transferencia bancaria o deposito***

Esta forma de pago es ágil y rápida siendo realizada por el cliente, donde previamente la recepcionista le indica los datos como nombre del banco, nombre de la persona a donde se realiza la transferencia, el número y tipo de cuenta, número de cédula y el valor a realizar, esto se puede realizar desde un aplicativo móvil o un computador.

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

La comunicación entre los departamentos del hotel debe ser central a través del mismo canal. Como resultado, los equipos reciben comentarios, órdenes o comentarios de sus compañeros a través de un único medio de comunicación. Por lo tanto, los mensajes se almacenan en caché.

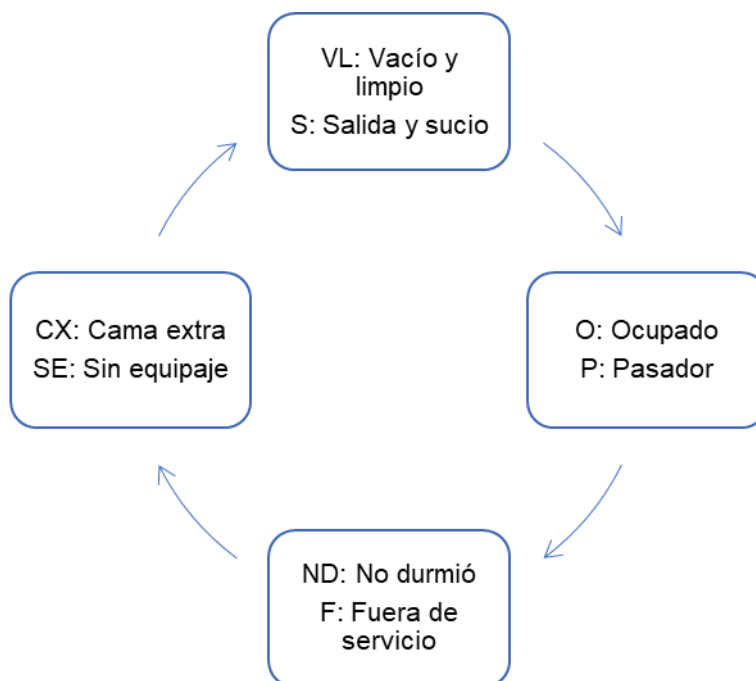
Los empleados que desempeñan funciones en el área o departamento de reservas deben poder asesorar a los huéspedes y poder adaptar las exigencias de los usuarios a las ventajas del hotel. Para ser eficientes en su gestión, y aplicar los procedimientos, deben actuar de manera coordinada con los diferentes departamentos y sectores del hotel. La gestión de reserva abarca varias actividades desde el contrato de reserva, precios y tarifas de acuerdo con lo que regule o estipule la ley, garantizar la reserva y los sistemas para realizar las reservas.

Para Báez (2009), la lista de reporte la ejecuta la ama de llaves, quien es la encargada de cada una de las habitaciones el reporte lo lleva a cabo en el rack numérico, en el cual se marca que hay disponibilidad o está ya desocupadas. La terminología que se usa es:

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 manda el reporte a la recepción de cualquier cambio.

#### Figura 4

*Términos de la ama de llaves*



*Nota.* La figura representa los términos de la ama de llaves.

## Figura 5

### Formato de Reporte de Camarera

LOGO DE LA EMPRESA

HOTEL \_\_\_\_\_

SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES DE LA S CAMARERAS DE PISO											
FECHA:						PISO:					
HABITACIÓN:						VLT:					
C						S					
C						S					
Camarera a cargo		Día		EMP	MARCAS/EM	Gestión		L	S	Destino de ropa y contenido	
Tamparatura		Noche		EMP	Gestión	Destino de ropa y contenido		L	S	Destino de ropa y contenido	
Camarera a cargo		Día		EMP	MARCAS/EM	Gestión		L	S	Destino de ropa y contenido	
Tamparatura		Noche		EMP	Gestión	Destino de ropa y contenido		L	S	Destino de ropa y contenido	
DESCRIPCIÓN:											
NOVEDADES:											
_____			_____			INSPECTOR EN TURNO			ADMINISTRADOR		
CAMARERA 1			CAMARERA 2								

*Nota.* Esta figura muestra el formato de reporte a recepción de camareras de las habitaciones que se encuentran ocupadas o con alguna adveración. Tomado de Fernández (2011).

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

Otra función importante en la gestión de la reserva es el asignar habitaciones, atendiendo peticiones de clientes y usuarios de acuerdos a sus gustos y preferencias, y agilizar las solicitudes de alojamiento por parte de los clientes. Se puede apreciar que el establecimiento hotelero de tener para una fecha, una o varias habitaciones, y por lo cual este puede exigir el pago inmediato. Previo al registro de los datos del cliente se realiza la asignación de las habitaciones en donde se entrega las llaves de la habitación deseada o de su agrado (Báez, 2009).

## Figura 6

Formato de registro de datos de los clientes

LOGO DE LA EMPRESA				DIRECCIÓN:							
				TELÉFONO:							
<b>REGISTRO DE CLIENTES</b>											
Fecha	/ /			Nombre de la persona a cargo:							
HAB	NOMBRE Y APELLIDO	Nº DE CEDULA	Nº DE PERSONAS	PROCEDENCIA	FECHA	HORA ENTRADA	FECHA	HORA SALIDA	FIRMA	VALOR	RECIBIDO

*Nota.* Esta figura muestra el formato de registro de datos de los clientes que van a hacer uso de las instalaciones del hotel. Tomado de Báez (2009).

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

- ✓ Consultar al huésped el tipo de habitación que amerita
- ✓ Si es de su preferencia restaurante, si de preferencia para el cliente.
- ✓ Informar sobre el piso al que se dirige
- ✓ Cuidado en la asignación
- ✓ Al ser grupos debe ser en la misma área del hotel.

Dentro de la asignación de habitaciones se encuentra el manejo de grupos de lo cual estos pueden llegar por medio de Agencia de Viajes, aerolíneas, empresas, instituciones educacionales, de lo cual se deben manejar de una forma correcta y responsable, teniendo presente los datos de las personas que llegaran hacer suso de las instalaciones y ofrecerles el mejor trato y servicio para que se sientan a gusto y satisfechos, por ellos a continuación se habla solo como se ser el manejo de grupos y cuales con los datos que se deben registrar:

Para lograr el buen manejo de grupos dentro del proceso de reservas hay que manejar la siguiente información que presenta Báez (2009), sobre: Nombre del grupo, fecha y hora tanto de llegada como de salida, número de habitaciones reservadas, depósito entregado, manejo de cuentas y pago, adicional las indicaciones especiales; información esencial para e pre-registro.

### ***Salida o despedida del huésped***

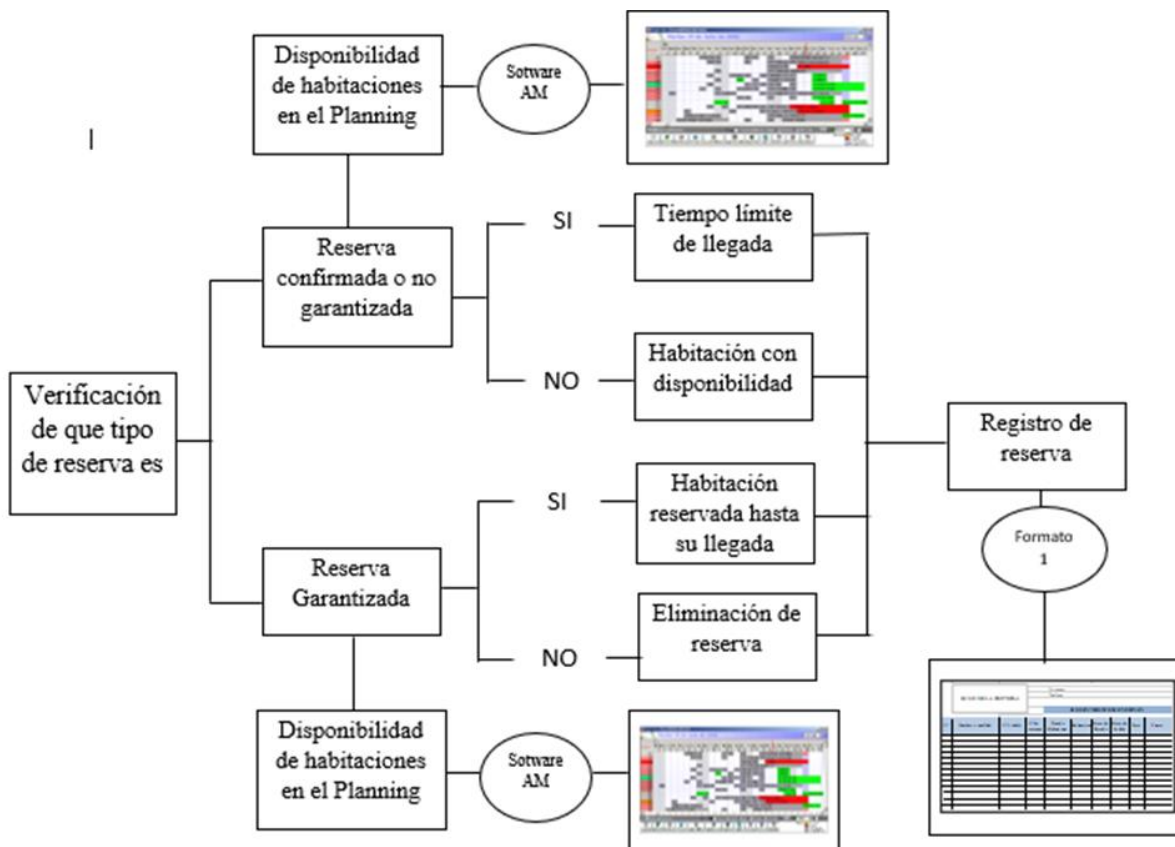
Cuando el servicio de alojamiento ha concluido, el hotel da las gracias por la visita a la o las personas que haya hecho suso de las instalaciones y mencionan que fue un gusto poderles atender y esperan pronto su regreso. De acuerdo con Báez (2009) se debe cumplir con:

- ✓ Se pide al cliente las llaves y se emite la salida de caja.
- ✓ Se solicita acompañamiento del botones
- ✓ La recepcionista notifica la salida al ama de llaves.

El proceso asociado a que debe trabajar en estrecha coordinación con contabilidad y ventas. Es así como, los departamentos constituyen los procesos medulares porque ofrecen los servicios. A continuación, se muestra cómo se debe realizar el proceso de reservas y recepción mediante un flujograma en donde se describe el proceso desde su punto inicial del contacto de cliente hotel hasta el punto final del ingreso del cliente y uso de las instalaciones.

Figura 7

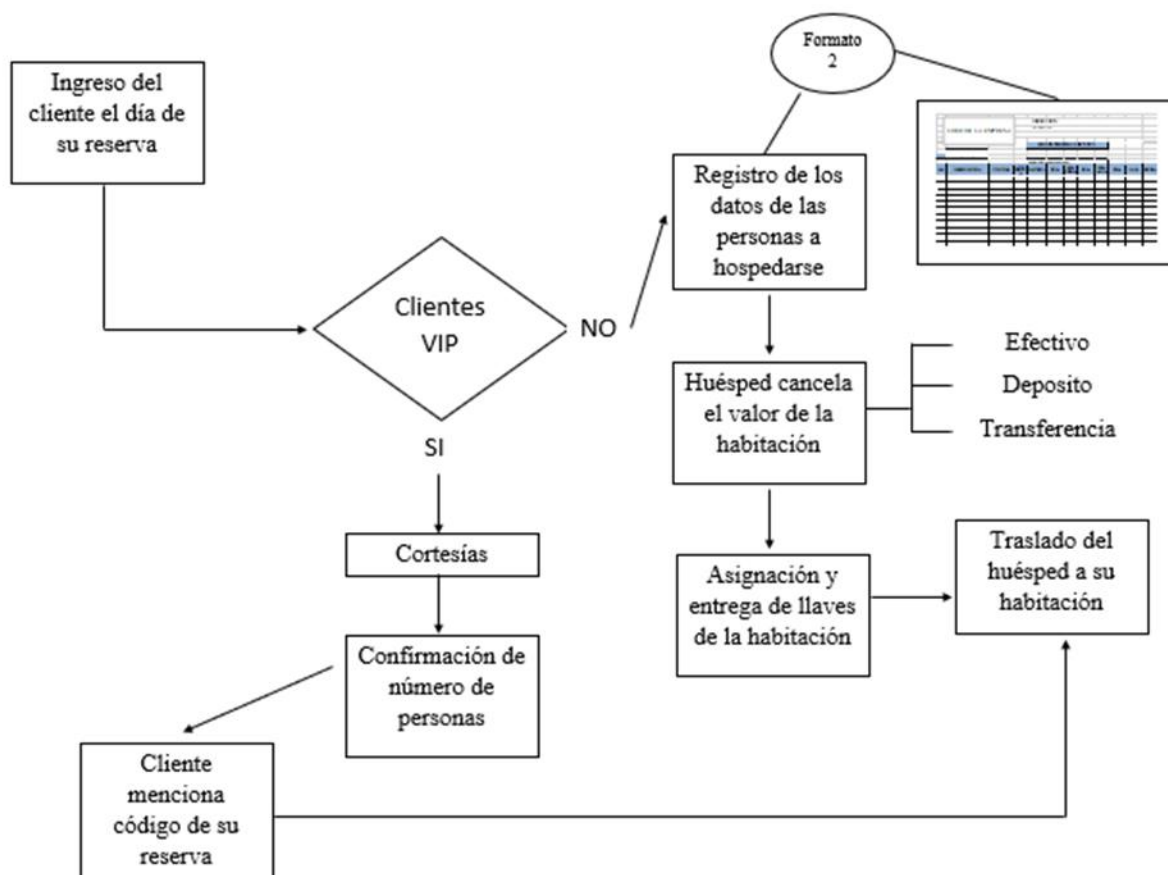
Mapa de proceso en la toma de la reserva hotelera



*Nota.* Esta figura muestra el flujograma del proceso de reservas y recepción donde se implica escuchar los requerimientos del cliente hasta realizar la reserva. Tomado de Báez (2009).

Figura 8

Mapa del proceso de registro de los huéspedes

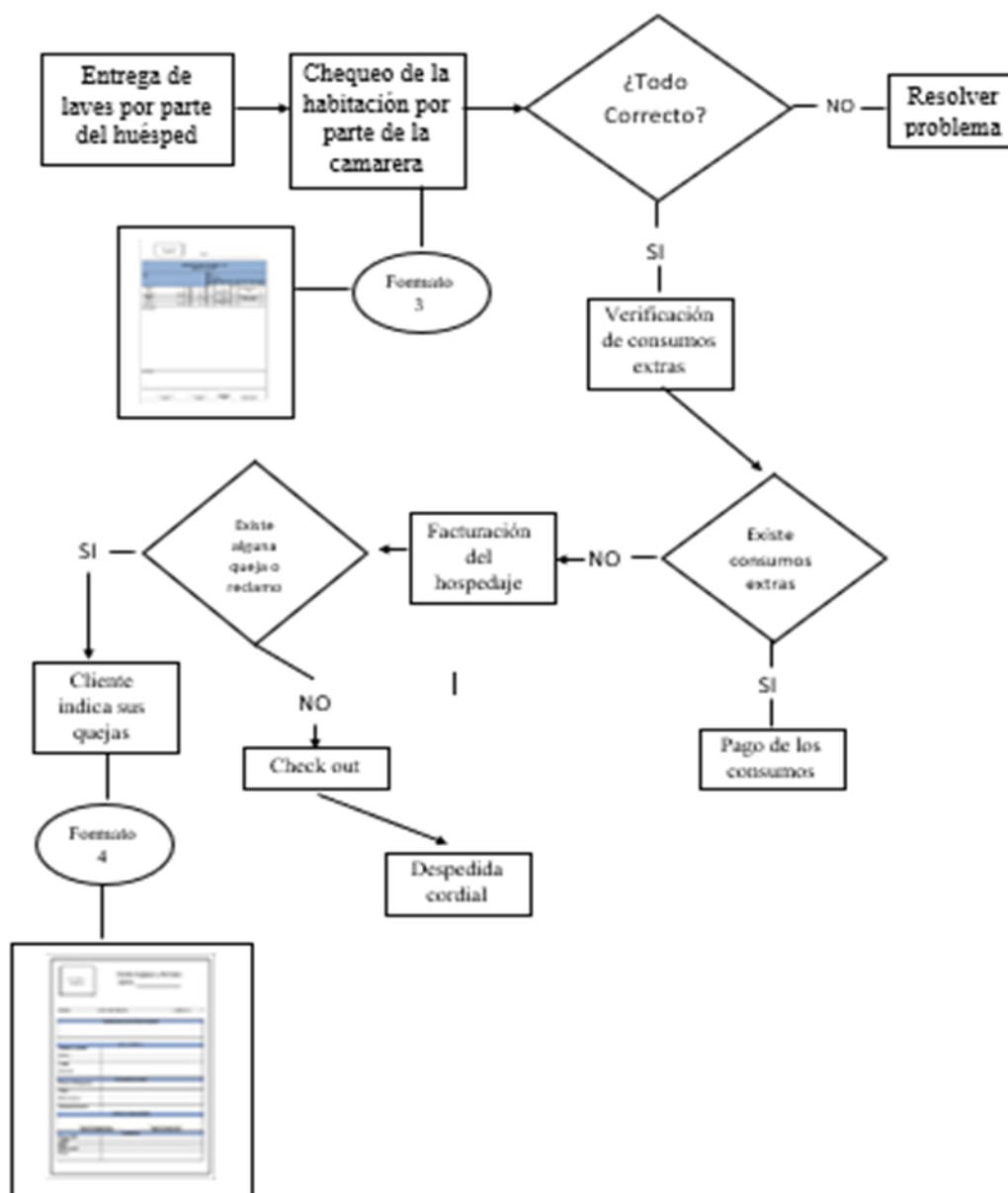


*Nota.* Esta figura muestra el flujograma del proceso de registro del huésped donde se implica realizar la tarjeta de registro al huésped hasta trasladar al huésped hasta su habitación.

Tomado de Báez (2009).

Figura 9

Mapa de procesos del Check Out y despedida del huésped



*Nota.* Esta figura muestra el flujograma del proceso de Check Out y despedida del huésped donde se implica el solicitar la llave al huésped hasta realizar la factura de consumo y realizar Check Out. Tomado de Báez (2009).



Asimismo, con el fin de alcanzar mejoras y poder instituir relaciones que sustenten la investigación del proyecto, también se analizan las variables dependientes, comenzando por la categoría de gestión de la calidad, entendiendo:

La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones realizadas para lograr objetivos específicos. En otras palabras, la gestión es generalmente una serie de tareas realizadas para lograr un objetivo predeterminado. El término administración generalmente se refiere al área de negocios, las actividades que realiza una empresa para lograr sus objetivos de ventas o ganancias. (Westreicher, 2020, p. 34).

Se puede decir en terminología de empresas para definir los alojamientos turísticos específicos de hoteles, se usa la palabra “industria hotelera”. Para que sean exitosas las empresas de alojamiento, necesitan de una óptima gestión y solicitan de una combinación entre todas los ordenamientos y puestos determinados de los hoteles. Ostelea (2021) sostiene que:

Se aprecia que la gestión hotelera para ser atractivos y competitivos y fundamental, tomar en cuenta la cordialidad y la actitud de servicio que el cliente. Es por esto, que varios factores entre los que destaca la restauración y la calidad del alojamiento inciden en la economía y por lo cual deben desarrollar e implantación de una guía.

### **Gestión de calidad**

El sistema de gestión de calidad es una herramienta que permite a cualquier organización planificar, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, brindando servicios con un alto estándar de calidad, medido por indicadores de satisfacción de los usuarios. (Universidad Cooperativa de Colombia [UCC], 2020, p.34)

De esta manera la calidad es imprescindible en las organizaciones ya que en un entorno globalizado se constituye como un factor indispensable si se busca ser una organización profesional, y el no cumplir con los detalles es el primer paso hacia la salida del entorno.

Se puede decir, que las empresas hoteleras que trabajan de manera más eficiente, aplicando la gestión de calidad. Al trabajar con estándares normativos, por ejemplo, (International Organization for Standardization [ISO 9000]), se mejora el trabajo en gestión de calidad y esto permite afirmar que los servicios buenos según las expectativas del cliente o usuarios. Al tener los servicios certificados se da garantía o se comprueba que son confiables y seguros al usuario que es la satisfacción del cliente.

### ***Norma de Calidad Hotelera***

**ISO- 9001 Gestión de la Calidad.** El servicio de Acreditación Ecuatoriano comenta que los establecimientos hoteleros y turísticos para lograr significativos esquemas de calidad, solicitan de la ejecución de un sistema de gestión de calidad bajo ISO 9001 (Servicio de Acreditación Ecuatoriano [SAE], 2018, P.34).

Un sistema de gestión de calidad debe cumplir con los requisitos básicos, en atención a esto y de acuerdo con la complejidad de sus subprocesos y el tamaño del establecimiento turístico o centro hotelero, se debe planificar, implementar y asegurar un sistema eficiente.

### **Certificación de un sistema de calidad**

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) precisa la certificación del sistema como una declaración de un tercero de que el sistema de gestión de una organización cumple con los requisitos de un estándar de referencia. (certificación del sistema de gestión. ([NYCE], 2020, p.34)

En correspondencia a lo anteriormente descrito, se puede determinar que certificar el sistema de calidad de una empresa es ventajoso y más hoy en día donde las organizaciones se enfrentan a un mercado estandarizado y la implementación de modelos. A la vista está, que certificar un sistema se convierte en una herramienta de mejora continua.

### **Fundamentación legal**

Para que la investigación se realice correctamente, es necesario indicar los documentos legales y reglamentarios que respaldan y reconocen el derecho del departamento de investigación a participar activamente dentro del hotel. Por ello, a continuación, se describen detalladamente la constitución, leyes, estatutos y reglamentos vigentes en el país.

#### ***Constitución de la Republica de Ecuador***

Constitución de la Republica de Ecuador (2008), Titulo II Derechos, Capítulo Segundo Derechos del Buen Vivir en su Art 2 al 18 respecta a la Sección tercera de la comunicación e información de la Constitución de la Republica de Ecuador (2008), Titulo II Derechos, Capitulo Segundo Derechos del Buen Vivir menciona que:

Todas las personas tienen derecho a la comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa en todos los ámbitos de la interacción social, en todos los modos y formas, utilizando su propio lenguaje y sus propios símbolos, de conformidad con las normas sobre entrada de turistas. La provincia de Cotopaxi tiene derecho a expresarlos de manera legal en las áreas de reserva y recepción, para que puedan cumplir con el registro de residencia.

### **Norma de gestión de calidad ISO 9001**

En cuanto a los requisitos de la Norma ISO 9001, la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:

- a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;
- c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;

### **Figura 10**

#### *Encargados de reserva y recepcionista polivalente*

<b>Encargado de reservas</b>	<b>Recepcionista polivalente</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender pedidos de reservas</li> <li>• Ofrecer pedidos y servicios</li> <li>• Controlar el crédito</li> <li>• Confirmar reservas</li> <li>• Mantener vínculos con intermediarios</li> <li>• Manejo de conflictos en su área de trabajo</li> <li>• Operar equipos</li> <li>• Asegurar la satisfacción del cliente</li> <li>• Coordinar con los otros departamentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro del ingreso del huésped</li> <li>• Acomodar al huésped en su habitación</li> <li>• Controlar el acceso a las habitaciones</li> <li>• Apoyar a los huéspedes</li> <li>• Apoyar a la administración</li> <li>• Efectuar los procedimientos de salida de la huésped</li> <li>• Realizar trabajos de auditoría nocturna</li> <li>• Entregar la recepción al turno correspondiente</li> <li>• Cuidar el área de recepción</li> <li>• Operar los equipos de recepción</li> <li>• Cuidar apariencia personal</li> <li>• Calidad de servicio</li> <li>• Velar por la seguridad del cliente</li> <li>• Asegurar la satisfacción del cliente</li> </ul>

*Nota.* La tabla detalla las funciones de los encargados de reserva y recepcionista polivalente.

Tomado de la Norma ISO 9001.

## Capítulo III

### Diseño Metodológico de la investigación

#### Diseño metodológico de la investigación

El diseño metodológico consiste en “un conjunto de procedimientos para responder preguntas de investigación y probar hipótesis También puede definirse como un plan o estrategia desarrollado para resolver un problema y lograr los objetivos de la investigación” (Hernández et al., 2006, p.8). Mismos que por el investigador se combinan de manera lógica y lógica para abordar de manera efectiva la pregunta de investigación: ¿Como el proceso de Reservas y Recepción repercute en la Gestión de la Calidad de los hoteles de la Provincia de Cotopaxi?

Para lo cual en el análisis se detallan las características o cualidades del proceso de reservas y recepción de cada uno de los hoteles y de esta manera concluir señalando como repercute en la calidad de su operación y administración, como función principal se desarrolla un claro y conciso estudio de los datos que han sido recolectados mediante el encuentro con las personas representantes de los hoteles donde se realiza preguntas puntuales.

Al aplicar el método basado en la lógica se ve facilitados a comprender de mejor manera las respuestas que han sido otorgadas en los distintos hoteles, observando con la misma atención tanto las semejanzas y discrepancias en el proceso de reservas y recepción de los hoteles de la Provincia de Cotopaxi.

## **Tipo de Investigación**

### ***Descriptiva***

“Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Además, describe tendencias de una grupo o población” (Hernández et al., 2006, p. 103).

Se puede decir entonces que este tipo de investigación busca el "qué" del objeto de estudio, no el "por qué". Como sugiere el nombre, intenta describir y explicar lo que se investiga, pero no indica por qué se lleva el estudio,

Se aplicó el tipo de investigación descriptivo para establecer las características de como realizan la operación de la reserva y recepción de la habitación especificando el proceso que llevan los hoteles, con lo cual se describió el sistema de gestión, administración y operación del sector hotelero de la provincia de Cotopaxi.

## **Métodos de la investigación**

### ***Cualitativo***

“La investigación cualitativa es un método para recoger y evaluar datos no estandarizados. En la mayoría de los casos se utiliza una muestra pequeña y no representativa con el fin de obtener una comprensión más profunda de sus criterios de decisión y de su motivación” (De Armas & Martínez , 2013).

Este método se utilizó en la cogida de datos de las preguntas de investigación en el proceso de análisis, es decir, considera las cualidades presentes en el estudio de la problemática. Ayudó a determinar las cualidades del proceso de reservas y recepción identificando los procedimientos que llevan en cada hotel para partir de ellos establecer las similitudes y diferencias que al final conlleven a estandarizar criterios dentro de la gestión hotelera.

## **Cuantitativo**

Los métodos cuantitativos permiten la recopilación y el análisis de datos cuantitativos y se apoyan en métodos deductivos, experimentos y métodos estadísticos, ya que la validación de hipótesis requiere procesamiento estadístico y cuantificación de las observaciones (De Armas & Martínez , 2013).

Para la recopilación y el análisis de datos. se hace usos de cantidades recolectadas a lo largo de la investigación. Los datos que permite recolectar la investigación cuantitativa, basados también en las entrevistas realizadas a los administradores de hoteles, dan valores numéricos de las brechas entre expectativas y realidad 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.

## **Técnicas y Procedimientos**

### ***Documental – Bibliográfico***

Son aquellos que han sido obtenidos y registrados en fuentes documentales (impresas, audiovisuales o electrónicas) por otros investigadores. Como con toda investigación, el propósito de este diseño es proporcionar nuevos conocimientos (Arias, 2012, p.27). La investigación documental se basa en la recopilación de datos de diversas fuentes bibliográficas, así también se recurrió a fuentes primarias y secundarias.

Se utilizó como técnica de investigación documental bibliográfico que ayuda a la búsqueda de información relevante sobre las reservas y recepción del cliente al momento d hacer contacto con el hotel, esto se realiza buscando mediante fuentes confiables como libros, revistas, tesis que facilitan el entendimiento de las variables de estudio.

### ***Documental de Campo***

La investigación de campo se basa en la situación real del evento (datos en bruto), recopila datos directamente del sujeto de investigación, no manipula ni controla variables, es decir, el investigador obtiene información, pero no cambia la información existente. condiciones para tener las características de investigación no experimental (Arias, 2012, p.31).

La investigación documental de campo es aquella que permita obtener informaciones referentes a estudios previos realizados en el campo del hotelería. Para el desarrollo de nuestro estudio el campo son los hoteles de Cotopaxi, ubicados en la zona urbana y también en ciertas zonas rurales, se hace observación de los hoteles.

Sin embargo, la parte principal del estudio consiste en contactar con los administradores de dichos hoteles, entrevistarlos, formular preguntas que sean de aporte al estudio y en base a eso llegar a conclusiones que incluso puedan ser de utilidad para los mismos hoteles que quieran implementar los resultados de nuestro análisis.

En definitiva, al aplicar modalidad investigativa de campo en el cual se aborda información directamente desarrollada en el lugar objeto de estudio, dirigidas a los gerentes, administradores de las áreas de reservas y recepción de cada establecimiento.

### **Instrumentos**

#### ***Entrevista estructurada***

Una entrevista es más que una simple técnica basada en conversaciones “cara a cara” o conversaciones entre el entrevistador y el entrevistado sobre un tema predeterminado para que el entrevistador pueda obtener la información necesaria (Arias, 2012, p.70). Los administradores dan respuesta a los guiones de hoteles en lo que respecta a la reserva y recepción.



Se utilizó la técnica de observación ya que fue organizada con antelación, con el fin de identificar el proceso de reservas y recepción que se realizan en cada establecimiento hotelero en la Provincia de Cotopaxi, observación de campo en vista de que se realiza visitas in situ y la diligencia de una entrevista para la cogida de información acerca de cómo se están manejan los procesos de reservas y recepción aplicada en cada establecimiento hotelero, y de esta forma dar posibles soluciones mediante la propuesta planteada.

Llevando a cabo una conversación estructurada y objetiva, en la cual se hace realiza con el acompañamiento de fichas técnicas para obtener respuestas. En el lenguaje común, se establece una conversación individual entre el entrevistador y un entrevistado, quienes son los administradores del departamento de reservas y recepciones de los hoteles de la población de estudio, aquellos que pertenecen a la provincia de Cotopaxi.

Mismo que están sujetos a tres Fichas Técnicas, la primera es sobre las reservas, la segunda sobre el registro y la tercera sobre el Check Out o despedida. Los administradores están en plena libertad de responder las preguntas, no se busca respuestas que invadan la privacidad de los entrevistados, todas las preguntas son objetivas en lo referente a nuestro estudio.

Figura 11

Ficha técnica de la reserva del cliente

PROCESO DE RESERVAS Y RECEPCIÓN							
CHECK LIST DE VERIFICACIÓN DE PROCESOS							
HOTEL:		CATEGORIA:					
FECHA:							
PASOS	ACTIVIDADES	CUMPLIMIENTO					
RESERVA DEL CLIENTE							
		Confirmada ( Via telefónica - Via 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.						
		Planning Hotelero	Planning digital	Planning físico	No dispone de planning		
2	Mediante que sistema realizan la verificación de disponibilidad de habitaciones para confirmación de reserva.						
		Todos los días	3 veces a la semana	2 veces a la semana	Fines de semana	Feridos	
3	Con que frecuencia tiene reservas confirmadas						
		Todos los días	3 veces a la semana	2 veces a la semana	Fines de semana	Feridos	
4	Con que frecuencia tiene reservas garantizadas						
		Prohibido el ingreso de comida externa	Mascotas	Fumar y bebidas alcohólicas en la habitación	Ingreso de persona no registradas a la habitación	no establece condiciones	
5	Que tipo de condiciones establece con el cliente dependiendo el tipo de reserva seleccionado						
		Sistema Hotelero	Registro digital	Registro físico	No dispone de registro		
6	Que medio disponen para el registro de la reserva del cliente						
		Código email	Código booking	Código vía telefónica	No presentan código		
7	Que tipo de código de reserva debe presentar el cliente para poder ingresar al hotel						

*Nota.* Esta figura muestra la ficha técnica con referencia a la reserva del cliente que se aplicó a cada hotel de la provincia de Cotopaxi. Tomado de Báez (2009).





## **Población y Muestra**

En este punto fue preciso precisar la población y muestra del objeto de estudio, que se está abarcando en el estudio, la población con la que contando en el estudio consiste en el personal que trabaja en los hoteles, los usuarios que pueden ser turistas nacionales y extranjeros, y principalmente los administradores de los hoteles, encargos de los procesos de reserva y recepción de clientes.

### ***Población finita***

Población estadística finita: Es una población en la que el número de valores que la componen tiene un punto final. Por ejemplo, la población estadística que representa el número de árboles en una ciudad es limitada (López, 2019). “Agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades” (Arias, 2012, p.82). La población es en donde se realiza el estudio, en el presente trabajo es respecto a los administradores de hoteles encargados del área de reserva y recepción.

La población finita del objeto de estudio del presente trabajo investigativo, está conformada por los hoteles de la Provincia de Cotopaxi registrados en el Catastro de Alojamiento del año 2022 de los cuales están ubicados en los cantones de Latacunga, Salcedo, Pujilí y La Maná en constancia de que son un total de 24 hoteles, entre ellos son categorizados por 4, 3 y 2 estrellas, es importante mencionar que en los cantones Saquisilí, Pangua y Sigchos no cuenta con hoteles que estén legalmente registran en el Catastro de Alojamiento del año 2021 y es por ellos que no se los ha tomado en consideración.

## **Muestra**

La muestra es un subconjunto que se deriva de la población de estudio (Arias, 2012, p.83). La muestra del presente estudio corresponde al muestreo no probabilístico intencional u opinático, donde se considera como estrato base a los hoteles registrados en el Catastro de Alojamiento del año 2021, ya que al utilizar el muestreo intencional, se elige a las personas que trabajan en los establecimientos estos son: los gerentes o administradores del área de reservas y recepción de cada establecimiento determinado, de manera que aportan de forma significativa a la investigación mediante las encuestas que previamente se va a realizar. Al ser entrevistas, nuestra herramienta de estudio, contando con opiniones objetivas de los administradores que tomando de base para el desarrollo de conclusiones de nuestro análisis.

Para realizar la investigación hacia los establecimientos se ha escogido a 24 de ellos ya que son los que están legalmente registrados en el catastro de alojamiento turístico en el año 2021, para lo cual se determina mediante un muestreo intencional de aquellas personas que me ayudan a la recopilación de información poder concluir con lo que se necesita realizar para aquellos hoteles en la Provincia de Cotopaxi, de los cuales se muestra seguido con el nombre comercial, su clasificación, su categoría y en que cantón está ubicado.

**Tabla 1**

*Hoteles de la Provincia de Cotopaxi*

<b>N°</b>	<b>Nombre Comercial</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Categoría</b>	<b>Cantón</b>
<b>1</b>	GRAN HOTEL JULIO SAMPEDRO	Hotel	2 estrellas	Latacunga
<b>2</b>	RITZOR	Hotel	2 estrellas	Latacunga
<b>3</b>	SOMAGG	Hotel	2 estrellas	La Maná
<b>4</b>	JESED	Hotel	2 estrellas	La Maná
<b>5</b>	HOTEL SAN LUIS	Hotel	2 estrellas	Latacunga
<b>6</b>	MAKROZ	Hotel	2 estrellas	Latacunga
<b>7</b>	BALCONES DEL RÍO	Hotel	2 estrellas	Latacunga

<b>N°</b>	<b>Nombre Comercial</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Categoría</b>	<b>Cantón</b>
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

*Nota.* En la tabla se muestra los hoteles pertenecientes en el Catastro de Alojamiento del año 2021 de los cuales están distribuidos en 4 cantones de la Provincia de Cotopaxi y categorizados entre 4, 3 y 2 estrellas. A partir del Catastro de Alojamiento (2021).

### **Levantamiento y Análisis de datos**

Para el desarrollo del levantamiento de datos se tomó en cuenta el marco teórico en base a la variable del proceso de reservas y recepción de los cual se tomaron datos sobre cómo se debe realizar una reserva, como se debe registrar el huésped, y como se realiza el Check Out del huésped, después de haber realizado las fichas técnicas se siguió con el siguiente paso de contacto por vía telefónica y personalmente con las personas administradoras y encargadas del área de reservas y recepción de lo cual se tuvo la autorización de los gerentes para la información requerida, a continuación se presenta una tabla con la información de los contactos de los hoteles de la Provincia de Cotopaxi.

Figura 14

Cronograma de contacto de Hoteles de la Provincia de Cotopaxi

<b>CRONOGRAMA DE VISITA A HOTELES DE COTOPAXI</b>									
N°	CATEGORIA	HOTELES	TIEMPO		PERSONA DE CONTACTO		PERSONA QUE VA A VALIDAR LA INFORMACIÓN		
			MES : Agosto		Nombre/Apellido	N° Celular	Nombre/Apellido	N° Celular	Correo
			FECHA	HORA					
1	2 estrellas	GRAN HOTEL JULIO SAMPEDRO	8/8/2022	8:00	Jose Vallejo	975648374	Ana Lucia Buitrón	975648374	<a href="mailto:hotelsanpedro1tga@hotmail.com">hotelsanpedro1tga@hotmail.com</a>
2		RITZOR	8/8/2022	10:00	Maria Euclides	984756473	Milagro Estudero	984756473	<a href="mailto:ritzorhotel@gmail.com">ritzorhotel@gmail.com</a>
3		SOMAGG	8/8/2022	12:00	Elena Villegas	998374856	Carlos Villegas	998374856	<a href="mailto:hotelsomagg@gmail.com">hotelsomagg@gmail.com</a>
4		JESED	8/8/2022	14:00	Maria Calino	996857465	Diego Villagram	996857465	<a href="mailto:hoteljesed@hotmail.com">hoteljesed@hotmail.com</a>
5		HOTEL SAN LUIS	8/8/2022	16:00	Jose Callo	987647588	Norma Terran	987647588	<a href="mailto:sanluishotel@gmail.com">sanluishotel@gmail.com</a>
6		MAKROZ	9/8/2022	8:00	Hernan Pilar	985958588	Maria Duncan	985958588	<a href="mailto:macrozhotel@gmail.com">macrozhotel@gmail.com</a>
7		HOTEL THE BRONX	9/8/2022	10:00	Marco Bastidas	975648374	Liliana Coral	975648374	<a href="mailto:thebronx@gmail.com">thebronx@gmail.com</a>
8		BALCONES DEL RÍO	9/8/2022	12:00	Carlos Guanoquiza	984756473	Ernesto Terran	984756473	<a href="mailto:balconesdelrioec@hotmail.com">balconesdelrioec@hotmail.com</a>
9		LORETO HOTEL	9/8/2022	14:00	Jessica Maldonado	998374856	Alán Villegas	998374856	<a href="mailto:loretohotel@gmail.com">loretohotel@gmail.com</a>
10		EL REFUGIO DE GRACE	10/8/2022	8:00	Elena Ciello	996857465	Cielo Estudero	996857465	<a href="mailto:refugiodegrace@hotmail.com">refugiodegrace@hotmail.com</a>
11		LOS ILINIZAS	10/8/2022	10:00	Ana Fuguerez	987647588	Elena Villegas	987647588	<a href="mailto:losilinizas@gmail.com">losilinizas@gmail.com</a>
12		CARIBEAN REAL	10/8/2022	12:00	Diego Vallejo	985958588	Maria Calino	985958588	<a href="mailto:caribbeanhotel@hotmail.com">caribbeanhotel@hotmail.com</a>
13		JARFI	10/8/2022	14:00	Alán Guevara	975648374	Jose Callo	975648374	<a href="mailto:jarfi@gmail.com">jarfi@gmail.com</a>
14		NAVARDUN	12/8/2022	8:00	Maria Tapia	984756473	Hernan Pilar	984756473	<a href="mailto:navardun@gmail.com">navardun@gmail.com</a>
15		JIMMY – L	12/8/2022	10:00	Ana Lucia Buitrón	998374856	Marco Bastidas	998374856	<a href="mailto:hoteljimmy.ec@gmail.com">hoteljimmy.ec@gmail.com</a>
16		EL REY SAN NICOLAS	12/8/2022	12:00	Milagro Estudero	996857465	Carlos Guanoquiza	996857465	<a href="mailto:sannicolashotel@hotmail.com">sannicolashotel@hotmail.com</a>
17		RODELU	12/8/2022	14:00	Carlos Villegas	987647588	Jessica Maldonado	987647588	<a href="mailto:rodeluhotel@hotmail.com">rodeluhotel@hotmail.com</a>
18		HOTEL INTERSANZ INTERNACIONAL	12/8/2022	16:00	Diego Villagram	985958588	Elena Ciello	985958588	<a href="mailto:hotelintersanz@gmail.com">hotelintersanz@gmail.com</a>
19	3 estrellas	VILLA DE TACVNGA	13/8/2022	8:00	Norma Terran	975648374	Ana Fuguerez	975648374	<a href="mailto:villadetacvngahotel@gmail.com">villadetacvngahotel@gmail.com</a>
20		GRAND HOTEL LA MANA	13/8/2022	10:00	Maria Duncan	984756473	Maria Tapia	984756473	<a href="mailto:hotellamana@gmail.com">hotellamana@gmail.com</a>
21		HOTEL JOS HED	13/8/2022	12:00	Liliana Coral	998374856	Ana Lucia Buitrón	998374856	<a href="mailto:joshedhotel@hotmail.com">joshedhotel@hotmail.com</a>
22	4 estrellas	HOTEL ENDAMO	13/8/2022	14:00	Ernesto Terran	996857465	Milagro Estudero	996857465	<a href="mailto:endamohotel@hotmail.com">endamohotel@hotmail.com</a>
23		LAS CASCADAS	13/8/2022	16:00	Alán Villegas	987647588	Carlos Villegas	987647588	<a href="mailto:lascascadas@gmail.com">lascascadas@gmail.com</a>
24		SAN AGUSTIN PLAZA	13/8/2022	17:00	Cielo Estudero	985958588	Diego Villagram	985958588	<a href="mailto:sanagustinplaza@gmail.com">sanagustinplaza@gmail.com</a>

Nota. Esta figura se muestra la información de contacto de los hoteles pertenecientes en el Catastro de Alojamiento del año 2022 de los cuales están distribuidos en 4 cantones de la Provincia de Cotopaxi y categorizados entre 4, 3 y 2 estrellas.



## **Análisis de Datos**

### ***Reserva del cliente***

De los 24 hoteles entrevistados en la Provincia de Cotopaxi en el Proceso de reservas apenas 4 hoteles cuentan con un planning hotelero el cual conjuntamente con el registro de la reserva que permite tener un registro de las personas que reservan por tal día y por cuantas personas, es decir que el 80% lo realizan de forma manual ya sea en un libro físico o en una tabla Excel, incluso lo preocupante es que el 30% no realiza ninguna visualización de disponibilidad de habitaciones ni el registro de reserva, ya que lo llevan de manera informal a través de un contacto vía telefónica.

Además, mencionaron que el 95% de ellos realizan más reservas confirmadas y garantizadas; las reservas confirmadas son aquellas provisionales, el hotel permite la cancelación generalmente 6 p.m. del día de arribo, además de por medio existe un depósito.

Se interpretó que el 54% tienen ocupación 2 veces a la semana en donde se contactan mediante vía telefónica, red social, página de booking o previo depósito bancario, 42% tiene ocupación los fines de semana y el 13% los feriados, señalan que los clientes más allegados a los hoteles son por medio de empresas y muy pocos por medio de agencia de viajes para realizar turismo en lugares turísticos cercanos como son el Parque Nacional Cotopaxi y la Laguna del Quilotoa que realizan una noche de pernoctación.

Cuando el cliente llega al hotel debería indicar los datos de la reserva que realizó anteriormente vía mensaje o por llamada, de lo cual de los hoteles entrevistados se mencionaron que el 50% presenta un código numérico o mencionan sus datos personales que fue dicho por vía mensaje de email o red social y por vía telefónica; posteriormente cuando el

cliente realiza su Check In se indican las condiciones que el huésped debe tener en cuenta durante su estancia en el hotel.

Del cual el 60% de los hoteles mencionan de forma verbal a sus huéspedes las condiciones antes de ingresar a su habitación estas condiciones como el no fumar al interior del área, consumo de bebidas alcohólicas, ingreso de mascotas y el ingreso de personas no registradas, mientras que el 40% no mencionan las condiciones, sino que lo indican por medio de un folleto en físico colocado en cada una de las habitaciones.

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:

**Tabla 2**

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

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

<b>PROCESO DE RESERVAS Y RECEPCIÓN</b>						
<b>CHECK LIST DE VERIFICACIÓN DE PROCESOS</b>						
<b>ANÁLISIS DE DATOS</b>						
<b>RESERVA DEL CLIENTE</b>						
<b>3</b>	Con que frecuencia tiene reservas confirmadas	0	0	13	10	3
		Todos los días	3 veces a la semana	2 veces a la semana	Fines de semana	Feridos
<b>4</b>	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 registradas a la habitación	no establece condiciones
<b>5</b>	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	
<b>6</b>	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	
<b>7</b>	Qué tipo de código de reserva debe presentar el cliente para poder ingresar al hotel	3	9	11	12	

*Nota.* En la tabla se muestra la tabulación realizada en el área de reservas y recepción hotelera de cada uno de los hoteleros de la Provincia de Cotopaxi.

### **Check In del cliente**

De los 24 hoteles entrevistados en la Provincia de Cotopaxi en el Proceso de Check In apenas 6 de ellos reciben la confirmación de la reserva del cliente por vía telefónica o vía mensaje, mientras que el 60% no recibe ninguna confirmación de reserva y en muchos casos

las reservas no llegan al hotel o son canceladas posteriormente al día reservado, de lo cual hace que el hotel pierda el hospedaje de la habitación ya reservada.

Es decir de los hoteles entrevistados solo 4 disponen de un sistema hotelero, el 30% en un formato digital este puede ser por medio de una tabla en Excel y el 50% dispone de un registro manual donde detallan datos como nombre completo del cliente, número de cedula, ciudad de procedencia, número telefónico, e-mail, Check In, Check Out, valor a pagar,; pero lo preocupante es que el 10% de ellos no realiza el registro del cliente mediante algún formato sino que lo realizan anotando en un papel datos sencillos del cliente y el valor a pagar.

Cuando los clientes realizan un hospedaje continuo en cada uno de los hoteles estos pueden realizar modificaciones en sus precios, de lo cual se identificó que el 50% realizan descuentos a grupos de empresas que son sus clientes más frecuentes en la Provincia de Cotopaxi, el 30% realiza descuentos en feriados y el 10% realizan cuando son grupos provenientes de agencia de viajes, en otras ocasiones cuando son clientes frecuentes no realizan descuentos pero entregan un regalo o una tarjeta de canje de hospedaje para otra fecha.

Cuando el huésped indica todos sus datos y se realizan en algunos casos el descuento se sigue con el siguiente proceso que es el cobro del valor del hospedaje y en los hoteles de la Provincia de Cotopaxi se identificó que 80% de ellos realizan el cobro mediante pago en efectivo o transferencia, y el 20% lo realiza con tarjeta de crédito o débito mediante una herramienta electrónica llamada DATAFAS que más lo tienen los hoteles de 4 estrellas, mientras mencionan los otros hoteles que no lo han obtenido por motivo económico ya que es muy costoso o mala información.

El huésped después de haber realizado el pago correspondiente de su hospedaje se traslada a su habitación, de lo cual en muchos hoteles se identificó que solamente 7 de ellos disponen de una persona solamente encargada de recepción quien direcciona al huésped a su habitación, el 20% disponen de una persona polifuncional que también ayuda con las respectivas maletas de equipaje, mientras en un 70% existe la deficiente atención al huésped donde no se direcciona a su respectiva habitación y este debe buscar por su cuenta.

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:

**Tabla 3**

*Tabulación del Registro o Check In del área de reservas y recepción*

<b>PROCESO DE RESERVAS Y RECEPCIÓN</b>						
<b>CHECK LIST DE VERIFICACIÓN DE PROCESOS</b>						
<b>ANÁLISIS DE DATOS</b>						
<b>REGISTRO O CHECK IN DEL CLIENTE</b>						
		Planning digital	Planning físico	Sistema hotelero	No se constancia	
<b>1</b>	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
<b>2</b>	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

<b>PROCESO DE RESERVAS Y RECEPCIÓN</b>						
<b>CHECK LIST DE VERIFICACIÓN DE PROCESOS</b>						
<b>ANÁLISIS DE DATOS</b>						
<b>REGISTRO O CHECK IN DEL CLIENTE</b>						
<b>3</b>	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
<b>4</b>	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
<b>5</b>	Cuál es la persona encargada de direccionar al huésped después de haber entrega las llaves de la habitación	11	7	0	0	6

*Nota.* En la tabla se muestra la tabulación realizada en los hoteles de la Provincia de Cotopaxi en base al Registro o Check In en el área de reservas y recepción.

### **Checó out del Huésped**

De los 24 hoteles entrevistados en la Provincia de Cotopaxi en el Proceso de Check Out en donde se realiza el proceso de revisión del estado de la habitación luego que el cliente avisa que ya desocupo, la camarera debe proceder a revisar si esta todo correctamente, de lo cual se identificó que el 70% de las camareras avisan verbalmente del estado de la habitación, y muy poco de ellos que son el 30% utilizan un formato en físico para poder detallar si la habitación está completa con todos sus accesorios y si está en buen estado; el formato de control de

camareras facilita tener registrado que habitaciones ya han sido desocupadas y que hay alguna observación y poder posteriormente avisar a recepción.

Cuando el huésped se retira de la habitación la persona encargada de recepción recibe la llaves, registra la salida del huésped y revisa si tiene algún consumo adicional ya sea por la compra de snacks, por servicio de lavandería y por el servicio de restaurante, así se identificó que apenas 4 de ellos disponen de un sistema hotelero como es el sistema de EZEE para el registro de Check Out del hotel que se realiza automáticamente por la fecha de reserva, el 30% lo realiza mediante un registro digital este ya sea en un formato en Excel, el 50% se maneja mediante un registro físico y lamentablemente el 10% no disponen de ningún medio de registro de la salida del huésped.

Cuando se verifique que el cliente ha tenido consumos extras a parte del hospedaje se procede al cobro del consumo, es así que el 80% de ellos realizan el cobro mediante pago en efectivo o transferencia, y el 20% lo realiza con tarjeta de crédito o débito mediante una herramienta electrónica llamada DATAFAST que más lo tienen los hoteles de 4 estrellas, mientras mencionan los otros hoteles que no lo han obtenido por motivo económico ya que es muy costoso y en otros casos porque no hay la información adecuado de su uso en la parte hotelera.

Después de que el cliente realiza el pago del consumo se procede a realizar la factura del consumo total, puesto que el 80% de ellos realizan sus facturas de forma física y el 20% la factura electrónica y esta es mediante el sistema hotelero que tienen los hoteles. Al finalizar con el proceso de cobro y entrega de la factura, el cliente está en su derecho de indicar si tiene alguna queja o reclamo con respecto al hospedaje, por ello apenas 3 de ellos disponen de una formado en físico y 2 en digital, el 30% de ellos se dirige verbalmente y el 70% no tiene ningún formato en donde el cliente puede dirigirse estrictamente.

En muchos hoteles mencionaron que casi el 80% de ellos tienen quejas ocasionalmente y estas son más por la mala atención al cliente puesto que el otro 20% se quejan por mala información y por instalaciones defectuosas. Seguido, se presenta una tabla con la tabulación de datos numéricos que hace referencia al proceso de despedida o Check Out del cliente:

**Tabla 4**

*Tabulación del Check Out en el área de reservas y recepción hotelera*

<b>PROCESO DE RESERVAS Y RECEPCIÓN</b>						
<b>CHECK LIST DE VERIFICACIÓN DE PROCESOS</b>						
<b>ANÁLISIS DE DATOS</b>						
<b>DESPEDIDA O CHECK OUT DEL CLIENTE</b>						
		Planning digital	Planning físico	Sistema hotelero	No se constancia	
<b>1</b>	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
<b>2</b>	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	
<b>3</b>	Con que frecuencia tiene un problema con un huésped	0	18		6	
		Instalaciones Defectuosas	Atención al Cliente		Mala información	
<b>4</b>	Cuál es el factor más afluyente que le molesta al cliente y se queja de este en la recepción.	4	17		5	
<b>PROCESO DE RESERVAS Y RECEPCIÓN</b>						
<b>CHECK LIST DE VERIFICACIÓN DE PROCESOS</b>						
<b>ANÁLISIS DE DATOS</b>						



<b>DESPEDIDA O CHECK OUT DEL CLIENTE</b>						
		Registro digital	Registro físico	Sistema hotelero	No se constancia	
<b>5</b>	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
<b>6</b>	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
<b>7</b>	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
<b>8</b>	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	
<b>9</b>	Como se constancia el Check In del huésped	7	10	4	3	

*Nota.* En la tabla se muestra la tabulación realizada a los hoteleros de la Provincia de Cotopaxi en base al Check Out del área de Reservas y Recepción.

Considerando los tres procedimientos que abarcan el proceso de reservas y recepción, se evidenció que hay falencias en relación a sus acciones durante este procedimiento, puesto que algunos hoteles no realizan las acciones pertinentes a la hora de realizar el primer procedimiento que es la reserva con el cliente, por lo cual es necesario que en los hoteles de la provincia de Cotopaxi se cuente con lineamientos para la gestión de la Calidad que accione en cada procedimiento hotelero, del mismo que se convierte en un aporte y propuesta para la investigación.

## Capítulo IV

### Propuesta

#### **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 estos. Para Barreto (2012) menciona la gestión de la calidad hotelera es aquel proceso que contempla únicamente los mejoramientos planificados en las áreas específicas del proceso hotelero, para la presente investigación las áreas de reservas y recepción en las cuales se detalla entradas, salidas, recursos y controles, para así optimizar el servicio brindado al cliente final.

El Instituto Nacional de Normalización en el Ecuador INEN mantiene vigentes normas relacionadas al sector hotelero, y específicamente la norma de competencias laborales de 5 áreas en la parte hotelera que son: la recepcionista, recepcionista polivalente, botones, auditor nocturno y jefe de recepción; así como la tipología de los diferentes establecimientos de alojamiento, norma 18513: hotel, casa de huéspedes, alojamiento privado y pensión; norma 2891: establecimientos de alojamiento y sus requisitos; norma 3141: accesibilidad de las personas al medio físico y cuáles son sus requisitos.

Para un hotel, un sistema de reservas hotelero permite a los huéspedes programar las fechas y la duración de la estancia, la selección de la habitación, los extras y el pago, todo en un solo lugar. Un establecimiento de alojamiento es fundamental seguir una serie de procedimientos de los cuales la gestión hotelera maneja adecuadamente día a día, la norma tiene también una orientación de guía de procedimientos para propiciar la calidad del área de

reservas y recepción que favorezcan la consecución de altas expectativas en servicio de calidad.

## **Guía de procedimientos para propiciar la calidad del servicio en el área de reservas y recepción**

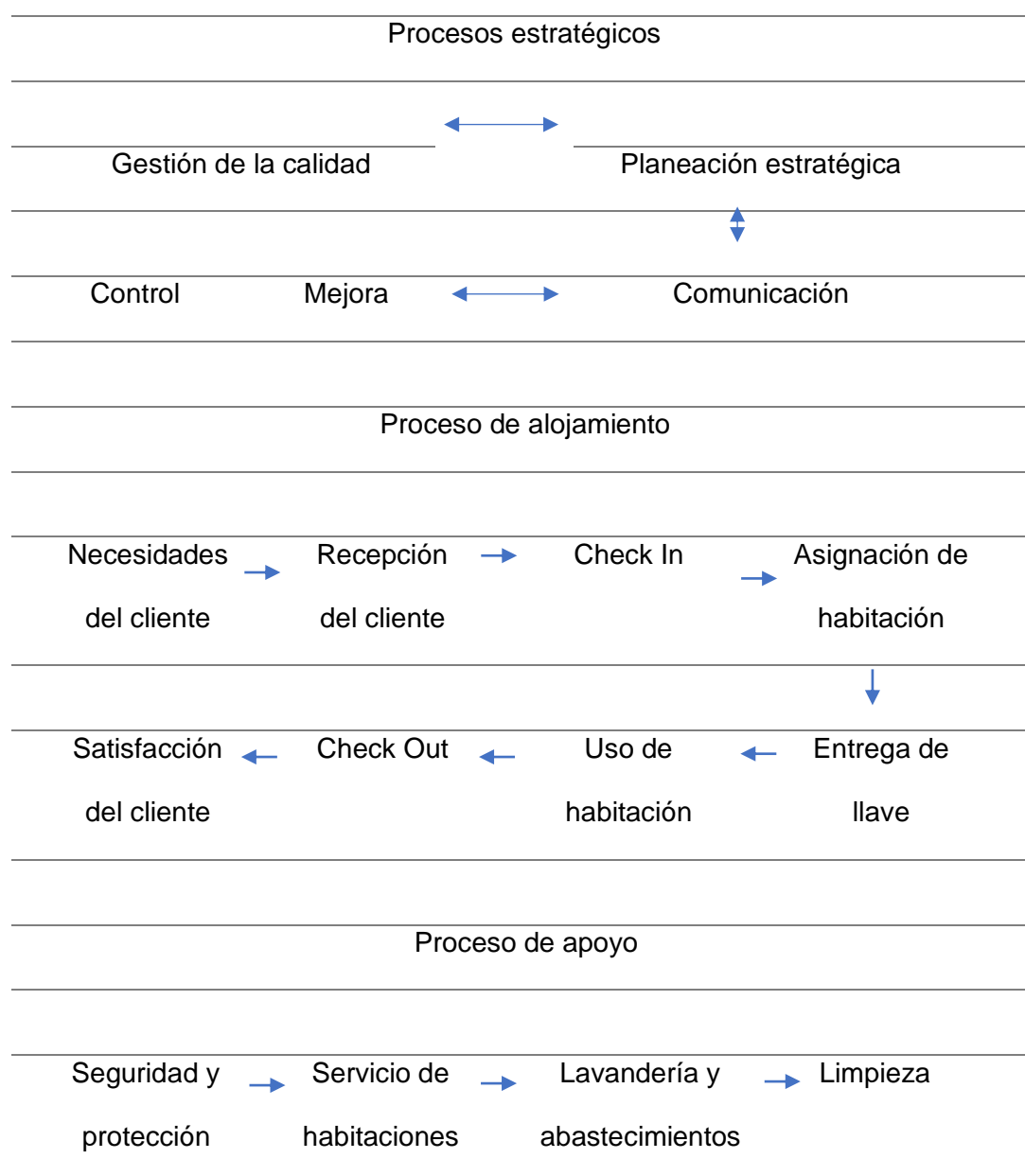
### ***Introducción***

La presente guía es un recopilatorio de las buenas prácticas que utilizan los establecimientos hoteleros de la Provincia de Cotopaxi en el área de reservas y recepción levantadas en 24 hoteles y contrastadas con las normas y procedimientos estandarizados y señalados por el Instituto Nacional de Normalización del Ecuador INEN dando como resultado indicadores de mejora y estándares de calidad que guíen la gestión y promuevan la optimización de procesos en sus establecimientos hotelero, de esta manera los hoteles de Cotopaxi se pueden guiar para cumplir con la gestión de calidad de alojamiento y servicio turístico.

La guía es significativa porque aporta con datos e información para determinar un mejoramiento en la calidad de los servicios hoteleros entre servicios y expectativas, a continuación, se presenta un esquema gráfico el cual detalla los procedimientos de alojamiento según las necesidades al momento de entregar la habitación.

**Tabla 5**

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



*Nota.* La tabla detalla el tipo de procesos de reservas y recepción de los establecimientos hoteleros.

## **Lineamientos normativos**

La normativa INEN proporciona información referente a los hoteles, quienes deben tener una buena gestión de la calidad en las reservas y recepción, con el objetivo de aumentar sus ingresos capitales y la calidad de servicio hacia el huésped. Para lo cual, deben aplicar procesos tanto administrativos como operativos en coordinación con los trabajadores que están dentro de cada hotel y como resultado de ello, se tendrán más hoteles con estándares de calidad altos y que satisfacen las expectativas del huésped. Donde la Norma INEN 18153 da a conocer el concepto de alojamiento y sus tipos.

### ***Valoración de alojamiento, sistema de clasificación***

sistema de clasificación que proporciona una evaluación de los estándares de calidad y el suministro de instalaciones y / o servicios de alojamiento turístico

## **Tipo de alojamiento**

### ***Hotel***

El alojamiento dispone de recepción, servicio y otras instalaciones, y en la mayoría de los casos también de restauración.

## **Norma INEN 2891: Proceso estratégico para establecimientos hoteleros**

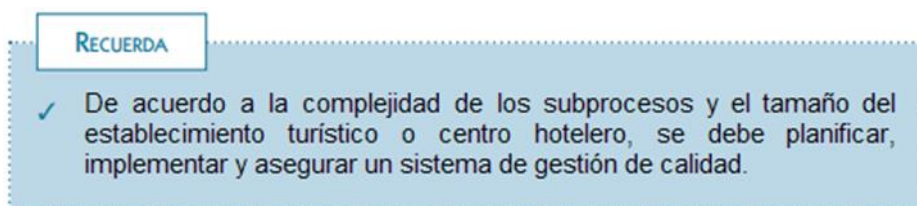
### ***Gestión de la Calidad Hotelera***

Un SGC es un instrumento que consiente a cualquier organización planear, ejecutar e inspeccionar las actividades necesarias para el progreso de la misión, brindando servicios con un alto estándar de calidad, medido por indicadores del agrado de los clientes. (Universidad Cooperativa de Colombia [UCC], 2020, p.34)

El servicio de Acreditación Ecuatoriano comenta que los establecimientos hoteleros y turísticos bajo la norma ISO 9001 deben estandarizar los servicios a través de indicadores de eficiencia que se reflejen en la imagen, atención, trato y servicio al huésped. En tal sentido comprende procedimientos que lleven a un, eficiente control de registro, que permitan evidenciar el plan de actividades diarias, con efectividad del servicio, donde se cree un registro legible de documentos identificables en el área de reservas y recepción. (Servicio de Acreditación Ecuatoriano [SAE], 2018, P.34).

### Figura 15

#### *Recordatorio*



*Nota.* La figura representa el recordatorio.

### 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. Necesario hay que señalar que los indicadores son aquellos valores o métricas que miden el rendimiento de un área concreta de las operaciones del hotel o del establecimiento en su conjunto.

A continuación, se acuerdo con Rodríguez (2003) se detallan los indicadores medibles para los hoteles de la Provincia de Cotopaxi.

Indicador y nivel de satisfacción de los clientes en el área de reservas y recepción

Indicador 1: Recibir al Cliente

- Nivel 1: El cliente procesa la reserva
- Nivel 2: Se emite el registro de reserva con sus datos provisionales

Indicador 2: Atender durante del tiempo

- Nivel 1: Durante su estancia
- 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 la habitación ocupada
- Nivel 3: Facturación de los servicios prestados
- Nivel 4: Despedirse cordialmente hasta una próxima visita

Destacando que dentro el procedimiento de atender al huésped durante su estancia es importante que se tome a consideración ya que es el momento en donde se tiene un contacto más cercano con el huésped de cómo fue su estancia en el lugar de alojamiento escogido, por ello a continuación se muestra un formula en donde se calcula el nivel de satisfacción.



**Figura 16***Fórmula*

$$\text{Rendimiento Percibido} - \text{Expectativas} = \text{Nivel de Satisfacción}$$

Para rendimiento percibido:

- a. Excelente = 10
- b. Bueno = 7
- c. Regular = 5
- d. Malo = 3

Expectativa:

- e. Expectativas Elevadas = 3
- f. Expectativas Moderadas = 2
- g. Expectativas Bajas = 1

*Nota.* La figura representa la fórmula.

**Gestión de documentos**

La gestión de calidad para lograrla de manera imprescindible en la industria hotelera y en sus registros, porque se constituyen en un factor indispensable si se busca ser un hotel competitivo. Se puede decir, que las empresas hoteleras que trabajan de manera más eficiente, aplicando la gestión de calidad, implantando buenas y nuevas prácticas en sus actividades y manteniendo un buen registro de documentos como la codificación, identificación, conservación y archivado.

A continuación, se muestra algunos ejemplos de buenas prácticas en gestión de documentos para que cada hotel de Cotopaxi mantenga un estándar de calidad basado en los 3 indicadores de calidad ya señalados.

## Documentos para el proceso de recepción al cliente

Para ofrecer un recibiendo de calidad se debe identificar los sus gustos o preferencias, y dar a conocer cuáles son los beneficios o información acerca de las instalaciones, por los cual es necesario contar con una agenda de contactos la cual se convierte en el documento en el proceso inicial del proceso de recepción y que debe contar con información básica que a continuación se detalla en el formato guía.

### Figura 17

*Proceso de agenda de contactos pre-reserva*

Identificación del Documento: Agenda de contactos pre reserva vía telefónica, vía mensaje por red social
Codificación: I1RC001
<ul style="list-style-type: none"><li>• I1: Indicador 1</li><li>• RC: Recibir del Cliente</li><li>• 001: Primero en Numeración</li></ul>
Conservación: Mensual
Archivado: Mediante una carpeta histórica por Año.

*Nota.* La figura representa el proceso de agenda de contactos pre-reserva



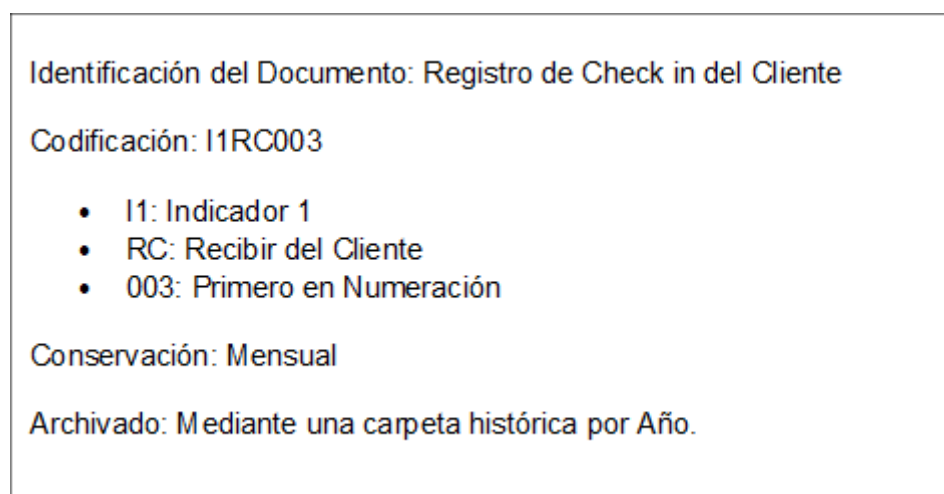


## Documentos para el proceso de atención durante su estancia

En este apartado se muestra el formato de registro del huésped al momento de su Check In donde esta detallado adecuadamente la recopilación de la información del huésped:

### Figura 21

*Proceso de registro del Check In del cliente*



*Nota.* La figura representa el proceso de registro del Check In del cliente.



**Figura 23***Proceso de tarjeta de sugerencias*

<p>Identificación del Documento: Tarjeta de Sugerencias</p> <p>Codificación: I1RC004</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I1: Indicador 1</li> <li>• RC: Recibir del Cliente</li> <li>• 004: Primero en Numeración</li> </ul> <p>Conservación: Semanal</p> <p>Archivado: Mediante una carpeta histórica por Mes</p>
---

*Nota.* La figura representa el proceso de tarjeta de sugerencias.

**Figura 24***Tarjeta de sugerencias*

	
<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>

*Nota.* La figura representa la tarjeta de sugerencias.





## Figura 26

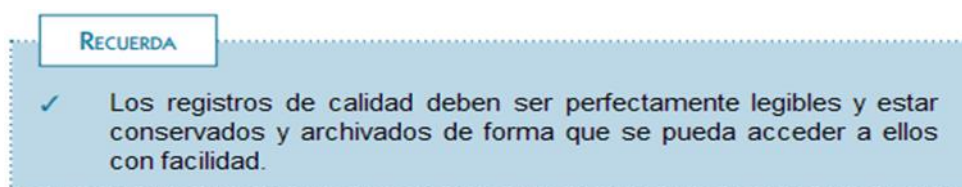
*Encuesta de satisfacción después de la estancia del huésped*



*Nota.* La figura representa la encuesta en Google formularios de satisfacción después de la estancia del huésped.

## Figura 27

*Recordatorio del manual*



*Nota.* La figura representa el recordatorio del manual.

## Recursos humanos

Se puede aludir que la gestión de los recursos humanos es importante en cualquier negocio y por tanto también en las empresas de hostelería ya que están orientadas a la

consecución de los objetivos de la organización a través de procesos administrativos como la planificación, organización, dirección y control.

Todas estas fases están orientadas a hacer más eficiente a la empresa para su desarrollo y crecimiento, generando así beneficios económicos. De esta manera, la gestión de la calidad centrada en el ser humano puede tomar acciones oportunas para lograr los objetivos establecidos con la ayuda del talento y la mano de obra.

De esta manera se utiliza la Norma 2446, 2431 y 2449 en donde se especifica acerca de cuáles son los requisitos de competencia laboral de una recepcionista polivalente, botones y auditor nocturno.

Por ello, es importante considerar la efectividad que tiene en la satisfacción del cliente y es así como la misma dispone de un equipamiento actualizado, un personal de servicio inmediato y un horario rotativo que hacen parte de una buena estructura servicial interna de la empresa.

Entonces, para tener un buen equipo de trabajo que integra los recursos humanos de los hoteles, se debe generar procesos como selección, formación o capacitación al personal y brindar seguridad hospitalaria que ayudan de cierta forma a mantener toda esta estructura servicial en donde se encuentra. La norma INEN (2008) menciona el perfil de la persona que está a cargo del proceso de reserva de un hotel debe tener previos conocimientos y realizar actividades correspondientes al área de trabajo.

### ***Recurso humano para la gestión eficiente del proceso de atención al cliente***

**Recepcionista polivalente.** La recepcionista es una de las personas más significativa puesto que es la persona que lleva el contacto directo con el cliente, es así como de esta

manera mantiene un servicio de calidad, considerando que una recepcionista polivalente es llamada así porque realiza varias funciones, conservando su buen servicio con el cliente.

Cada establecimiento hotelero de Cotopaxi es importante que cuente con un profesional en esta área ya que tenía los conocimientos necesarios para solventar cualquier inquietud del cliente o problema que presente, manejar de una forma sistemática y estandarizada los procesos de reservas y recepción, además podrá apoyar significativamente con ideas innovadoras para mejorar el servicio de calidad en el hotel.

A continuación, se presenta un esquema gráfico sobre los procesos estratégicos de gestión de la calidad y detallando los procedimientos de alojamiento según las necesidades, recepción y satisfacción del cliente durante su estancia y entrega del servicio de habitación.

### ***Actividades que debe realizar***

Primero registra el ingreso del huésped (Check In) para lo cual debe tomar en cuenta los siguientes puntos:

- a) Dar la bienvenida
- b) Verificar los datos
- c) Llenado de la ficha de registro
- d) Acomodación y servicios

Segundo debe acomodar al huésped en la habitación, para lo cual debe seguir lo siguiente:

- a) Acompañar al huésped a la habitación
- b) Información y orientación de ser el caso

Tercero debe controlar el acceso a las habitaciones en donde debe realizar las siguientes actividades:

- a) Entregar y recoger las llaves
- b) Controlar el acceso de visitante

Cuarto debe apoyar al huésped con lo siguiente:

- a) Brindar información del alojamiento
- b) Solventar dudas
- c) Entrega de amenities

Quinto debe apoyar a la administración con las siguientes actividades:

- a) Realizar reservas
- b) Medir la satisfacción del cliente
- c) Revisar los consumos y emitir la factura

Sexto debe efectuar los procedimientos de salida del huésped (Check Out), de lo cual debe accionar a las siguientes actividades:

- a) Detallar los gastos
- b) Firmar
- c) Entregar factura
- d) Despedir al cliente

Todas estas actividades que realizar la recepcionista polivalente es recomendable que la persona que cumpla estas funciones tenga una formación en el área hotelera y de turismo que garantice el desarrollo de las competencias laborales.

### ***Competencia y perfil profesional***

El recepcionista polivalente, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.

Los conocimientos que debe obtener la persona como recepcionista polivalente de cumplir con lo siguiente:

- a) Procesos de ingreso (Check In) y salida (Check Out) del huésped
- b) Control del acceso a las habitaciones
- c) Funciones y responsabilidades de los diversos servicios de un hotel;
- d) Procedimientos básicos de telefonía
- e) Higiene personal
- f) Conocimiento e información de eventos
- g) Conocimiento contable

Las habilidades que debe presentar la recepcionista polivalente deben ser las siguientes:

- a) Cálculo de las cuatro operaciones matemáticas
- b) Lectura y escritura legible
- c) Trabajo en equipo
- d) Interpretación del lenguaje corporal
- e) observación de rutinas administrativas

Las actitudes que debe obtener la recepcionista polivalente son:

- a) Equilibrado emocionalmente
- b) Innovador
- c) Atento
- d) Orientado al cambio

### ***Imagen que debe proyectar***

La calidad de atención del hotel con el cliente debe ser alta, mostrar calidez de amabilidad y trato hacia él, para un futuro tener buenas opiniones de atención y calidad de servicio para la obtención de nuevos clientes y si algún problema se presenta se debe actuar de la mejor forma posible y resolver cualquier malestar de nuestro huésped, por ellos a continuación se describe el tratamiento de quejas y reclamos para el mejor manejo de problemas que se presenten en ese momento.

Durante la exploración de campo se pudo observar que en hoteles de Cotopaxi mantienen una etiqueta de vestimenta formal pero no la que es establecida por la norma de calidad para la recepción. La recepcionista del hotel usa el uniforme proporcionado por el establecimiento hotelero, mismo que tendrá los distintivos de este, dichos uniformes constan de:

### **Figura 28**

*Vestimenta de recepcionista Hotel 3 estrellas*



*Nota.* La figura representa la vestimenta de recepcionista Hotel 3 estrellas.

- Chaqueta formal de color representativo al hotel de mangas larga
- Logo representativo del hotel bordado en la chaqueta
- Camisa del color claro (celeste, blanco, beige) manga larga
- Pantalón negro
- Zapatos negros de tacón bajo
- Medias de nylon

Seguido, se señalan algunas acciones que el personal de reservas y recepción debe aplicar para la mejora de los procesos del Check In y Check Out:

**Tabla 6**

*Proceso Check In versus Check Out*

Check In	Check Out
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludo inicial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recoger la llave</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar disponibilidad de habitaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facturación del consumo (de ser el caso)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar documento personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mostrar la factura para que el cliente verifique</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar pago (efectivo o tarjeta de crédito)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobrar la factura (por servicios adicionales de ser el caso)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de la habitación</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Firma por parte del cliente de la reserva</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llena del libro de recepción</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emitir la factura</li> </ul>	

*Nota.* La tabla detalla el proceso Check In versus Check Out.

La recepcionista del hotel de la provincia de Cotopaxi debe aplicar los siguientes pasos:

- I. Saludar al cliente de forma muy amigable y con una sonrisa natural

Ejemplo:

Muy buenos días bienvenido/s al Hotel Jimmy, para nosotros es un gusto atenderle. Permítame presentarme Soy Marilyn, y estoy a las órdenes.

- II. Informar sobre el requerimiento que solicita

Ejemplo:

Disponiendo de habitaciones simples, dobles, triples. ¿Cuántas personas son?

- III. Llenar la documentación de reserva en el formato de registro de reserva

Ejemplo:

Pedir los datos como nombre, cédula, fecha de ingreso, cuantos días, cuantas personas







**Figura 31***Tarjeta de bienvenida*

*Nota.* La figura representa la tarjeta de bienvenida.

**VI. Informar detalles sobresalientes de la habitación e instalaciones**

Ejemplo:

La persona de recepción debe informar detalles del tipo de habitación (simple, doble, matrimonial), horarios y servicios adicionales que disponga. Al final señalar el precio.

**VII. Entregar las llaves**

Ejemplo:

Se debe entregar la llaves y control de la tv o calefactor dependiendo de cómo sea amoblada cada habitación, adicional se debe mencionar al huésped que se recomienda dejar las llaves en la recepción cuando vaya a salir y que si la llave se extraviara debe cancelar un valor adicional.

## VIII. Acompañamiento al lugar

### Ejemplo:

Se debe acompañar al huésped a su respectiva habitación, en el caso que este con varias maletas ayudar a transportarlas hacia su habitación, e indicar sobre todo lo que está dentro de la habitación y que queda en buen funcionamiento.

### **Gestionar de manera eficiente la disponibilidad de habitaciones**

Para la correcta gestión se debe tener en cuenta las estrategias aplicables en hotelería como las habitaciones con mayor venta, de lo cual hace que tengan una mayor disponibilidad a sus clientes fijos y tener una venta asegurada. Una de las estrategias es realizar un planning de registro de reservas para verificar con cuanta disponibilidad cuenta el hotel.

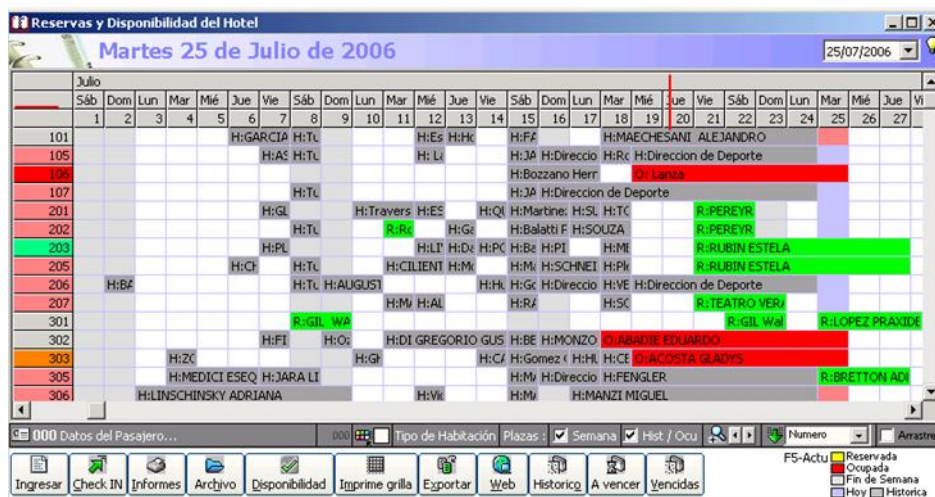
### **Planning de reservas por medio del Software AMHOTEL.**

- El planning permite ver gráficamente la ocupación del hotel en un tiempo determinado.
- N lenguaje programado fácil de interpretar y manejar

El planning de reservas se lo puede identificar mediante esta ventana:

**Figura 32**

*Planning de disponibilidad de habitaciones*



*Nota.* La figura representa el planning de disponibilidad de habitaciones.

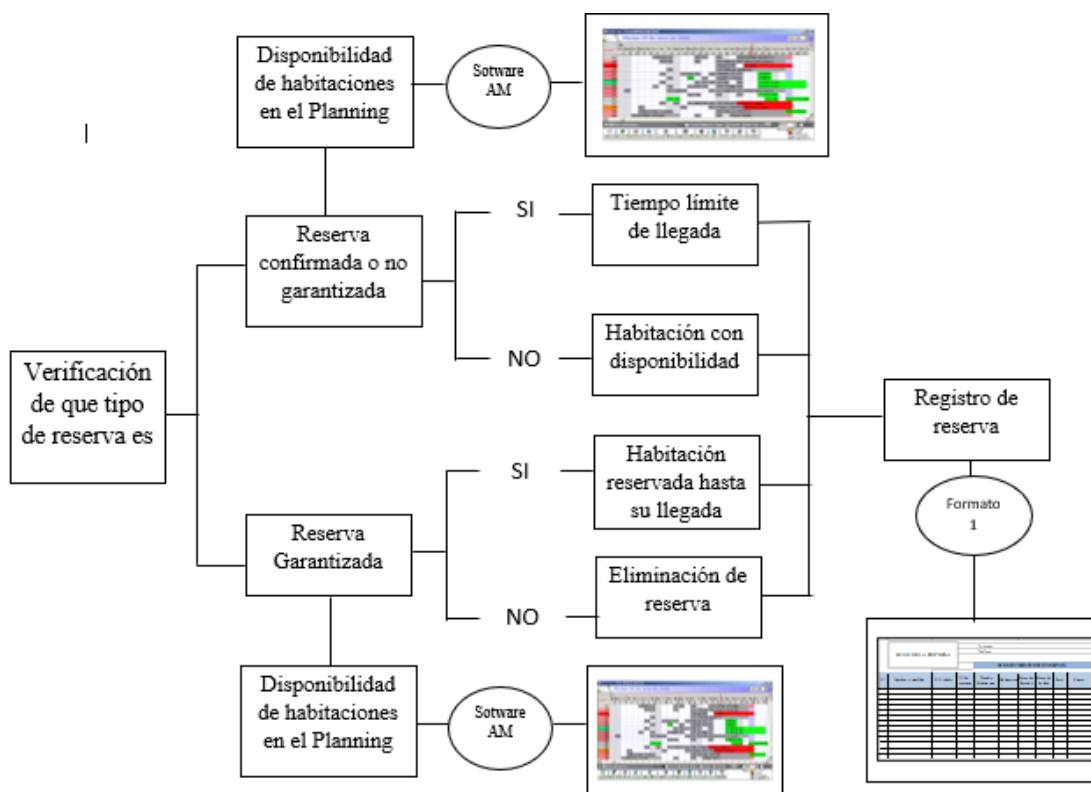
Este sistema es indispensable ante la toma de dediciones, además, existe un Software gratuito llamado AM HOTEL en el que los hoteles de la Provincia de Cotopaxi podrán hacer uso de el sin ningún inconveniente, este Software es un programa para pequeños y medianos hoteles. Permite tener una interfaz muy intuitiva, se podrá mejorar la organización de las reservas y el hospedaje, este programa está preparado para agilizar las entradas y salidas de los huéspedes, también se podrá visualizar la información de reservas incluyendo las que vienen por medio de agencias de viajes.

A través del programa podrá personalizarlo para que la empresa vaya creciendo a partir de las 30 habitaciones. El planning de reservas es un formato digital en donde se tiene un control de las reservas que ya han sido colocadas previamente teniendo el contacto con el cliente y de esta forma ayuda en la investigación a que cada hotel tenga el conocimiento base de que es un planning y cuáles son las ventajas de trabajar con ello.

Para tener referencia del proceso de reservas, se presenta el siguiente mapa de proceso:

**Figura 33**

*Mapa de proceso en la toma de la reserva hotelera*

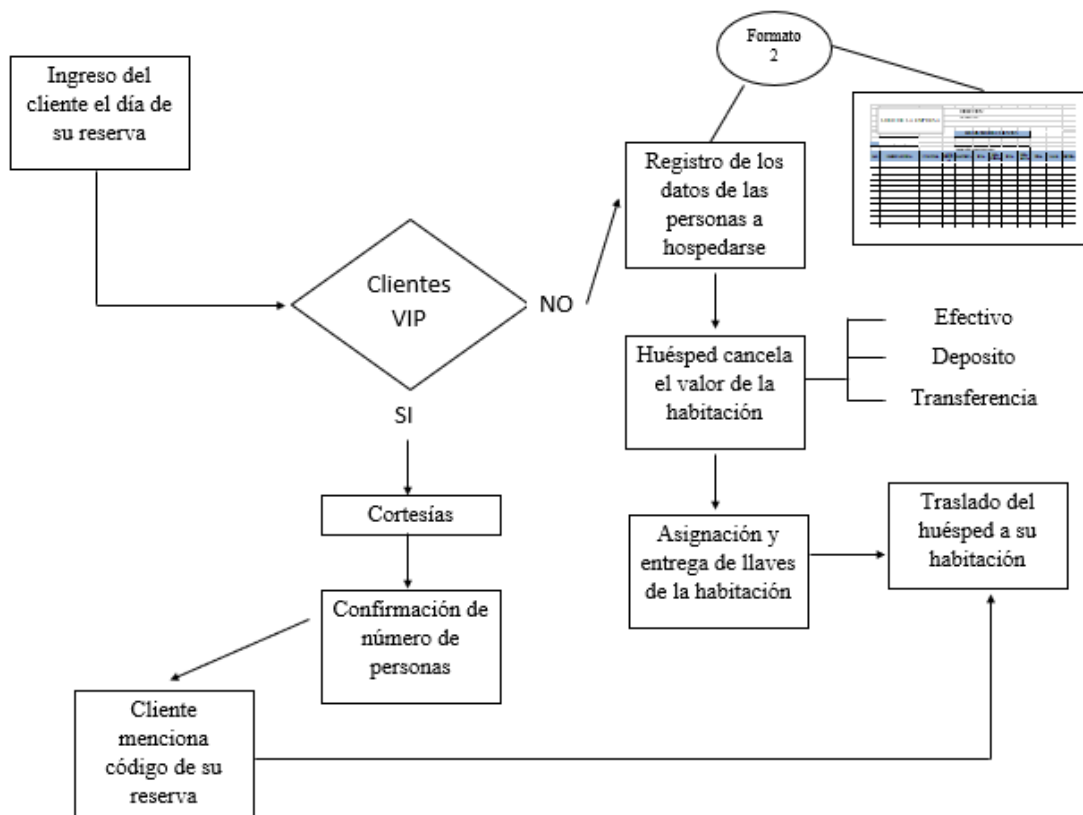


*Nota.* La figura representa el mapa de proceso en la toma de la reserva hotelera.

Por consiguiente, el siguiente paso es el registro de huéspedes, que implica realizar la tarjeta de registro al huésped hasta trasladarlo a su habitación. Este proceso se lo presenta a continuación:

Figura 34

Mapa del proceso de registro de los huéspedes



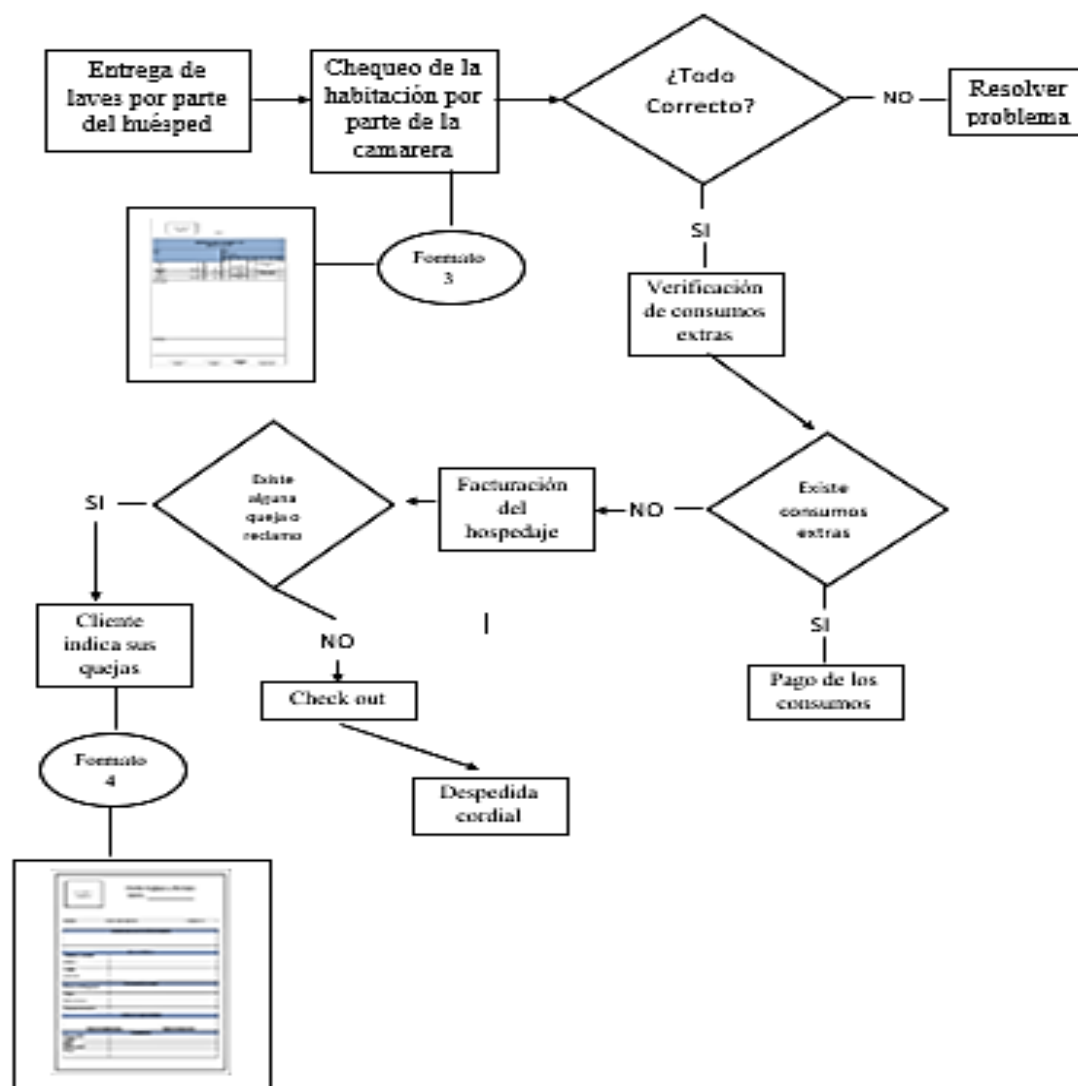
*Nota.* La figura representa el mapa del proceso de registro de los huéspedes.

Finalmente, tras haber registrado al huésped, prosigue el proceso de Check Out y despedida del mismo, donde se implica el solicitar la llave al huésped hasta realizar la factura de consumo y realizar Check Out.

Este proceso se muestra en el siguiente flujograma de procesos:

**Figura 35**

*Mapa del proceso de registro de los huéspedes*



*Nota.* La figura representa el mapa del proceso de registro de los huéspedes.



La gestión hotelera debe ofrecer una diversidad de servicios para ser atractivos y competitivos y fundamental, tomar en cuenta la cordialidad y la actitud de servicio que el talento humano. Es por esto, que varios factores entre los que destaca la restauración y la calidad del alojamiento inciden en el patrimonio neto y por lo cual deben desarrollar e implantación de una guía del proceso de reservas y recepción en base a la gestión de calidad. Al culminar este proceso o al entregar la habitación al huésped, el área de reservas y recepción se pone en contacto con el área de ama de llaves, donde este debe entregar un reporte. Este reporte contiene las siguientes claves y puede variar de un hotel a otro (Ver figura 4).

### **Procedimiento de control de habitaciones por las camareras**

El personal de limpieza, especialmente de las habitaciones que son vendidas por el área de reservas y recepción deben laborar de una forma presentables, puesto que, también forman parte del grupo que tiene contacto con los huéspedes. En este caso, son quienes acomodan, limpian y desinfectan las habitaciones y espacios de uso.

En este sentido, el personal de reservas y recepciones del hotel debe tener en cuenta los siguientes parámetros hoteleros:

- ✓ Ducha diaria
- ✓ Mantenerse en todo momento uniformado
- ✓ Uso de mallas para cabello
- ✓ Uso de gafete de identificación
- ✓ Uso de zapatos antideslizantes
- ✓ Uso de guantes para uso de químicos
- ✓ Realizar su trabajo en una posición correcta

**Figura 36***Trabajo de camareros*

*Nota.* La figura representa el trabajo de camareros.

***Limpieza de habitaciones***

Aquí, se tiene varios estándares, mismos que se ven reflejados en las áreas de:

**Tabla 7***Limpieza de habitaciones*

Área de la habitación	
Área del baño	
Área de descanso	

## Área de trabajo



*Nota.* La tabla detalla la limpieza de habitaciones.

De esta forma, su limpieza y acomodación viene dado por procesos, en el caso del área de descanso y trabajo están las siguientes:

### Figura 37

#### Área de trabajo y descanso



*Nota.* La figura representa área de trabajo y descanso.

### Ocupadas

Desde el departamento de reservas y recepciones se debe informar que la habitación una vez que este bloqueada u ocupada se procede a la limpieza, para ellos se aplica el siguiente procedimiento:

- ✓ Timbrar o tocar la puerta para ver si el cliente se encuentra en la habitación.
- ✓ Abrir las cortinas y ventanas para su ventilación.
- ✓ Retirar toda la basura de los tachos ubicados en la habitación.
- ✓ Retirar la vajilla que se encuentre dentro de la habitación, evitando sacar los vasos y tazas destinadas para la misma.
- ✓ Retirar las toallas del baño.
- ✓ Colocar los productos químicos en el baño para su desinfección, evitando tocar las pertenencias del huésped.
- ✓ Destender la cama y cambiar las sábanas y duvet
- ✓ Tender la cama con sábanas limpias.
- ✓ Realizar la limpieza del baño.
- ✓ Colocar amenities y toallas.
- ✓ Realizar la limpieza de la habitación (polvos) evitando tocar o romper las pertenencias del huésped.
- ✓ Acomodar y retocar la mesa de trabajo.
- ✓ Programar la tv y formatear los ventiladores.
- ✓ Revisar cafeteras y cajas fuertes en el caso que haya.
- ✓ Revisar de manera general la habitación y cerrar la puerta.

**Figura 38***Habitación desocupada*

Una habitación que permanezca desocupada por más de tres días seguidos, es indispensable retocarla con el fin de evitar olores desagradables en la habitación.

*Nota.* La tabla detalla la información sobre la habitación desocupada.

***Tras la salida del huésped***

La limpieza de las habitaciones cuando el huésped ha realizado el Check Out es el mismo como el caso de las ocupadas, sin embargo, se debe añadir que en las que están Check Out, deben cambiar totalmente los amenities, sábanas, duvet, fundas de almohadas, complementar los subvenir entre otros, con la finalidad de tenerla lista para la venta.

Asimismo, cuando el camarero o camarera está limpiando la habitación, se coloca un colgante que dice en algunos casos “empleado trabajando”, “En proceso de aseo” u otras frases.

### Figura 39

*En proceso de aseo*



*Nota.* La figura representa la información del proceso de aseo.

Tras dicho proceso desde el departamento de reservas y recepción se notifica la salida del huésped, lo que significa que la habitación está libre, por lo que la recepcionista debe presentar al finalizar su día los siguientes datos:

- ✓ Reporte a la ama de llaves, misma que en coordinación con el área de reservas y recepción, cambian el status de la habitación de ocupada a vacante limpia o VL.
- ✓ Llenado del reporte

### Comercialización

Sumado a los aspectos ya mencionados, es necesario considerar que la gestión inadecuada de la planta hotelera también repercute en la decisión del turista de no permanecer en la ciudad, se afirma que los hoteles se encuentran estrechamente ligados a la oferta turística o al tipo de comercialización que cada uno de ellos implementen para la promoción y oferta de sus servicios hoteleros.

Si no existe una adecuada comercialización y una real comprensión de la importancia de la industria hotelera en el turismo se deja por fuera uno de los aspectos que los turistas toman en cuenta para decidir visitar o no un determinado lugar. Por ello, dentro de este aspecto es importante considerar los siguientes puntos para la comercialización o venta de los servicios hoteleros:

### Figura 40

*Proceso de comercialización*



*Nota.* La figura representa el proceso de comercialización.

La recepcionista del hotel de la provincia de Cotopaxi debe aplicar las siguientes estrategias para comercializar o vender una habitación y/o establecimiento hotelero:

- I. Administrar el sitio web del establecimiento
- II. Manejo con información actualizada en redes sociales
- III. Lanzamiento de promociones en temporada

Ejemplo:

La persona encargada de recepción debe publicar post promocionales, post informativos, visualizar la bandeja de mensajes, a continuación, se muestran un post promocional en temporadas festivas.

### Figura 41

*Afiche de comercialización*



*Nota.* La figura representa el afiche de comercialización.

Las funciones de recepción en el hotel son muy importantes ya que de la atención del personal de este departamento depende que el cliente regrese al hotel. (Ureña, 2008).

### Salida o despedida del huésped

Cuando el servicio de alojamiento ha concluido, el hotel da las gracias por la visita a la o las personas que haya hecho uso de las instalaciones y mencionan que fue un gusto poderles atender y esperan pronto su regreso. A continuación, se enlista las actividades el personal de reservas y recepciones debe aplicar para las salidas de los huéspedes:



- ✓ Al pagar el cliente, se pide las llaves
- ✓ Acompañamiento del botones
- ✓ Anotar en el reporte de botones
- ✓ La recepcionista notifica
- ✓ Bloqueo de habitación y limpieza de la ama de llaves

## Figura 42

### *Recordatorio*

#### RECUERDA

- ✓ 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.

*Nota.* La figura representa el recordatorio.

A continuación, se muestra una fotografía modelos de las partes funcionales de una recepción que deberían aplicar los hoteles de la Provincia de Cotopaxi para una mejor calidad de atención con el cliente:

## Figura 43

### *Mostrador de recepción*



*Nota.* La figura representa el mostrador de recepciones.

Partes de un mostrador de recepción:

- a. Recibidor
- b. Mostrador donde se encuentra la recepcionista
- c. Recepción de maletas
- d. Sala de descanso
- e. Área de bebidas hidratantes

### **Botones**

El botones un quién facilita y suministra ubicación asegurando superar las expectativas de los visitantes de acuerdo con sus necesidades. Es importante contar dentro del establecimiento de alojamiento con una profesional en el área de hotelería que realice las actividades de botones que menciona la Norma INEN, de lo cual hace que el hotel tenga una excelente atención.

### ***Actividades que debe realizar***

Primero el botones debe realizar:

Controlar, recibir y atender al cliente en la entrada:

- a) Recibe al cliente del automóvil o medio de transporte del cuál llega
- b) Da la bienvenida y abrir la puerta del establecimiento
- c) Facilita información y direcciona a la recepción

Segundo debe acompañar al huésped, para lo cual debe realizar:

- a) Acomodar del cliente en la habitación;
- b) Mostrar los servicios de la habitación
- c) Enseñar el funcionamiento de ciertos equipos

Tercero debe atender al huésped en la salida del cual debe realizar lo siguiente:

- a) Revisar y mantener registros en el libro de novedades;
- b) Transportar el equipaje
- c) Asegurar que la salida del cliente
- d) Esperar que lo vengán a recoger
- e) Abrir la puerta acomodar las pertenencias
- f) Despedir

Cuarto debe controlar la entrada y salida de equipaje, por ende, debe realizar las siguientes acciones:

- a) Identificar el equipaje en la entrada;
- b) Confirmar y registrar la salida de equipaje.

Quinto de cuidar del parqueo del vehículo de lo cual realiza los siguiente:

- a) Llenar boleto de parqueo;
- b) Instruir a la persona encargada
- c) Guardar y entregar llave

Todas las acciones que realiza el personal de Botones deben ser realizadas de forma correcta y adecuada para brindar un servicio de calidad al cliente, y de la misma forma ser calificados profesionalmente donde debe obtener un conocimiento referencial a la parte hotelera y turística.

Competencia y perfil profesional

El botones, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.

Los conocimientos que debe tener el personal de botones son los siguientes:

- a) Servicios de hotelería
- b) Procedimientos en caso de emergencias - primeros auxilios básicos;
- c) Higiene personal;
- d) Nociones de comportamiento humano
- e) Vocabulario técnico
- f) Normas de seguridad en el traslado de bultos pesados.

Las habilidades que debe tener el personal de botones corresponden ah:

- a) Lectura y escritura clara
- b) Comunicación oral clara y articulada
- c) Trabajo en equipo, memoria de corto y largo plazo;
- d) Resolución de problemas
- e) Operar sistemas de comunicación

Las actitudes que debe tener el personal de botones son las siguientes:

- a) Confiable
- b) Discreto
- c) Equilibrado emocionalmente
- d) Persuasivo
- e) Metódico

## Figura 44

*Imagen de botones*



- Chaqueta elegante color vino o color representativo del hotel.
- Boina elegante
- Pantalón color negro
- Zapatos de Charol color negro

*Nota.* La figura representa la imagen de botones. Google imagen, 2022.

## **Auditor nocturno**

El auditor nocturno es una de las personas que está atenta a las condiciones nocturnas del hotel ya que realiza actividades que le otorguen la responsabilidad de ofrecer un servicio de calidad al igual que la recepcionista y el botones.

### ***Actividades que debe realizar el auditor nocturno***

Primero debe analizar los cierres de caja para ello deben realizar lo siguiente:

- a) Evidenciar errores en los cierres de caja
- b) Verificar la comandas
- c) Emitir el informe de la auditoría nocturna

Segundo identificar y corregir errores u omisiones que debe realizar las siguientes actividades:

- a) Analizar el libro de novedades
- b) Ingresar reservas al sistema
- c) Control y registro de documentos anulados
- d) Seguimiento de los errores encontrados.

Tercero monitorear los límites de crédito de los huéspedes:

- a) Límites de crédito de las cuentas
- b) Alertar a la gerencia sobre inflaciones

Cuarto entregar facturas, en donde debe realizar las siguientes acciones:

- a) Verificar el cumplimiento del procedimiento de facturación
- b) Organizar y enumerar los documentos.

Quinto realizar informes que se verifique las siguientes actividades:

- a) Verificar la veracidad de los datos generados;
- b) Elaborar el pronóstico de ocupación

Sexto orientar sobre procedimientos de acuerdo a sus capacidades de lo cual debe realizar lo siguiente:

- a) Dar capacitar en manejo de caja

Séptimo analizar y registrar las novedades en donde realice lo siguiente:

- a) Revisar el libro de novedades
- b) Seguimiento a las acciones tomadas

Dentro del área de recepción es importante contar con un profesional que tenga conocimientos en hotelería ya que de esta manera se mantendrá un nivel satisfactorio de ventas para el hotel ya que es la persona que revisa y controla minuciosamente cada actividad del hotel revisa a diario los informes de auditoría nocturna porque aportan un feedback (aciertos o errores de las acciones en un hotel).

### ***Competencia y perfil profesional***

El auditor nocturno ante la obtención de buenos resultados deseados debe ser congruente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.

La persona que realiza la auditoría nocturna debe tener los siguientes conocimientos:

- a) Manejo de hojas de cálculo
- b) Conocimiento contables y financieros
- c) Análisis de auditoría
- d) Higiene personal
- e) Etiqueta y protocolo

La persona que realiza la auditoría nocturna debe tener las siguientes habilidades:

- a) Cálculos matemáticos
- b) Lectura y escritura clara
- c) Agilidad mental
- d) Análisis de planillas
- e) Evaluación crítica lógica y de razonamiento

La persona que realiza la auditoria nocturna debe tener las siguientes actitudes:

- a) Equilibrado emocionalmente

El personal que realiza la auditoria nocturna debe presentar una imagen similar a la de la recepcionista, estos pueden ser de la siguiente manera:

#### Figura 45

*Imagen recepcionista*



- Chaqueta elegante color representativo del hotel de una tela abrigada para la noche
- Pantalón color negro o falda para mujeres
- Zapatos de Charol color negro

*Nota.* La figura representa la imagen de la recepcionista. Google imagen, 2022.



## 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 enfocadas 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.

## Bibliografía

- Andrade, P. (2018). Desarrollo de un sistema prototipo para la gestión de reservas en línea y registro de entrada-salida de clientes de un hotel. Quito: BS Tesis.
- Arias, F. (2012). Proyecto de Investigación, introducción a la metodología científica. En F. Arias, *Proyecto de Investigación, introducción a la metodología científica* (pág. 136). Caracas: Episteme. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/FidiasG.Arias.ElProyectedeInvestigacin6ta.Edicin.pdf
- Ayala, R., & Chanta, F. (2017). *Organización y Técnicas del área de Reserva- Ceturgh*. Obtenido de <http://ayagiro.blogspot.com/2017/08/procesos-de-reservaciones-definicionde.html>
- Baldoceda, J. (2017). Desarrollo de un aplicativo móvil basado en la metodología mobile-D para el hotel Caribe de Huaral. *Gestión de reservas*, 53.
- Bartra, B., & Llaque, C. (2017). *Sistema informático para la administración hotelera utilizando metodologías ágiles –Chiclayo 2017*. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/1876/BC-TES-TMP-708.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cama, G. (24 de enero de 2018). *Procedimientos de Recepción y sus niveles de satisfacción en hoteles de tres estrellas en la ciudad de Puno*. Obtenido de Procedimientos de Recepción y sus niveles de satisfacción en hoteles de tres estrellas en la ciudad de Puno: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1871/Cama\\_Pacompia\\_Giovanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1871/Cama_Pacompia_Giovanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cachi, C. (2020). Mejoramiento de servicios en el área de reservas del hotel de sal Luna. *Salada Diss*, 4(9).

- Caiza, O. (2017). *Reservas y Recepción hotelera*. Obtenido de <https://oscarcaizablog.jimdofree.com/2017/12/08/tipos-de-reservas/>
- Calle, M., Lazo, A., & Granados, M. (2018). *Gestión del Sector Alojamiento- Hotel*. Ediciones UTMACH.
- Camisón, C., Cruz, S., & Tomás, G. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos*. Pearson Educación.
- Carrasco, S. (2019). *La importancia de implementar procesos operativos en tu empresa*. *Practisis*. Obtenido de <https://www.practisis.com/blog/index.php/2019/03/28/la-importancia-de-implementar-procesos-operativos-en-tu-empresa/>
- CESAE. Centro Internacional de Estudios Superiores de Administración y Desarrollo Empresarial (2018). *Funciones de un Recepcionista de hotel, perfil profesional y competencia*. *Business & Tourism School*. Obtenido de <https://www.cesae.es/blog/funciones-de-un-recepcionista-de-hotel-perfil-profesional-y-competencias>
- CEUPE. (2020). *Documentos e impresos básicos en una agencia de viajes*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/documentos-e-impresos-basicos-en-una-agencia-de-viajes.html>
- CEUPE-Centro Europeo de Postgrado de Madrid. (2018). *Las reservas de un hotel*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/las-reservas-de-un-hotel.html>
- Cevallos, F. (2015). *Control Total de la Calidad. Enfoque Japonés*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/276267180\\_Control\\_Total\\_de\\_la\\_Calidad\\_el\\_Enfoque\\_Japones/link/555366d908ae980ca6085456/download](https://www.researchgate.net/publication/276267180_Control_Total_de_la_Calidad_el_Enfoque_Japones/link/555366d908ae980ca6085456/download)

Chávez, M., Castelo, A., & Villacís, J. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *FIPCAEC*, 16-29.

Chiavenato, I. (2014). *General Theory of Administration* (8va Edición ed.). Interamericana Editores.

Constitución de la República del Ecuador (20 de 10 de 2008). Obtenido de:

[https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)

CTMA. (2020). *Norma ISO 9004- Gestión de la Calidad y Mejora Continua*. Obtenido de

<https://ctmaconsultores.com/iso-9004/>

De Armas , N., & Martínez , R. (2013). Dos formas de orientar la investigación en la educación de postgrado: lo cuantitativo y lo cualitativo. *Pedagogía Universitaria*, 15(5), 13-28.

DiMuro, L. (2012). *Manual Práctico de Recepción Hotelera*. Trillas.

Efiempresa. (2017). *Cómo mejorar los Procesos Operativos en las Empresas*. Obtenido de

<https://efiempresa.com/blog/efiempresa-procesos-operativos/>

Emy- . (2019). Agencia de Idiomas en el extranjero. *¿Cuándo tengo que hacer un Check Out?*

Obtenido de <https://www.emy.org/glosario/Check Out>

Espín, P. (2020). Precios y reservas en hoteles. *Revista CESCO de Derecho de Consumo* , 167-170.

Fernández, M. (2020). Análisis del impacto de las OTA en las reservas de los hoteles. caso de estudio. *Turismo y Sociedad*, 27(1), 145.

García, I. (2013). *Explicar la Inspección de Calidad*. Obtenido de

<https://sites.google.com/site/ivangarciasanchez90/objetivos/gestiontema11/7>

- General Formación. (2014). *Revisión de Habitaciones en un hotel*. Obtenido de [https://www.revistalimpiezas.es/limpieza-aplicada/horeca/revision-de-habitaciones-en-un-hotel\\_20140901.html](https://www.revistalimpiezas.es/limpieza-aplicada/horeca/revision-de-habitaciones-en-un-hotel_20140901.html)
- Gerlach, P. (2013). *Dirección y Administración de la División de Cuartos- Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas*. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/297083/DIRECCI%C3%93N%20DE%20LA%20DIVISI%C3%93N%20DE%20CUARTOS%20HO%2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gobierno de Ecuador. (2011). *Reglamento General de Actividades Turísticas*. Obtenido de <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-09/3.Reglamento-de-Actividades-Turisticas.pdf>
- Fernández, M (2016). *Diferencia entre Administración Hotelera y Administración Turística*. Obtenido de <https://www.gediscovery.edu.pe/blog/administracion-hotelera-administracion-turistica/>
- Guevara, A. (2014). *Los procesos operativos y la liquidez en el Banco Nacional de Fomento oficina especial Baños*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18342/1/T3144i.pdf>
- Hinojosa, G., Leyva, C., & Mora, B. (2013). *Reserva y Recepción Hotelera. Universidad Católica de Santa María*. Obtenido de [https://www.academia.edu/9602669/RESERVA\\_Y\\_RECEPCI%C3%93N\\_HOTELERA](https://www.academia.edu/9602669/RESERVA_Y_RECEPCI%C3%93N_HOTELERA)
- Hernández, R., Collado, C., & Bautista, M. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Education .

- INATEC-Instituto Nacional Tecnológico. (2017). *Gestión de la Calidad*. Obtenido de [https://www.tecnacional.edu.ni/media/MANUAL\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_1.pdf](https://www.tecnacional.edu.ni/media/MANUAL_GESTION_DE_CALIDAD_1.pdf)
- Ingeniería y Consultoría. (2018). *Características del Sistema de Gestión de Calidad*. Obtenido de <https://www.ingenieriayconsultoriaic.es/consultoria/caracter%C3%ADsticas-del-sistema-de-gesti%C3%B3n-de-calidad/>
- Insignia. (8 de Junio de 2018). *La Administración dentro de la Hotelería*. Obtenido de <https://elinsignia.com/2018/06/08/la-administracion-dentro-de-la-hoteleria/>
- Intriago, C. (2018). *Manual de Procedimiento para la mejora de procesos en áreas de Recepción y ama de llaves del Hotel Poseidon, Manata. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López*. Obtenido de <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/727/1/TT76.pdf>
- ISO. (2018). *Norma Internacional 19011*. Obtenido de <https://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/norma-iso-19011-2018.pdf>
- ISO. (2015). *Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos*. Obtenido de [http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/iso\\_9001\\_2015\\_esp\\_rev.pdf](http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/iso_9001_2015_esp_rev.pdf)
- ISO 9000. (2020). *¿Qué es la Gestión de Calidad?* Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>
- Junta de Andalucía. (2018). *La contratación del alojamiento turístico*. Obtenido de <https://www.consumoresponde.es/articulos/establecimientos-hoteleros-contratos-reservas>
- Joubert, E. (3 de mayo de 2016). *Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén*. Obtenido de *Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y*

desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén:

file:///C:/Users/Usuario/Documents/ESPE-

LATACUNGA/TESIS/MARILYN/TESIS\_Los%20sistemas%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad%20en%20el%20sector%20hotelero.pdf

Lumbreras Largo, S. (2013). *Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamiento*. Ediciones Paraninfo.

Leonart, G. (12 de 3 de 2020). *Manual de procedimientos del Hotel Atacama MICE*. Obtenido de Manual de procedimientos del Hotel Atacama MICE:  
<http://www.hoteleros.cl/PDTs/PDTAtacama2020/Taller%20Experience%20Management%20MICE%20-%20Gabriel%20Leonart/Manual%20Procedimientos%20Hotel.pdf>

Ley de turismo. (27 de 12 de 2002). Obtenido de Ley de turismo:

<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/02/LEY-DE-TURISMO.pdf>

López, C. (28 de enero de 2019). *Análisis del Talento Humano en los Servicios de Reservas y Recepción de los establecimientos de alojamiento de categoría 3 y 4 del cantón Ambato*. Obtenido de Análisis del Talento Humano en los Servicios de Reservas y Recepción de los establecimientos de alojamiento de categoría 3 y 4 del cantón Ambato.: <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/15587/T-ESPEL-ITH-0104.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, Y. (2019). Optimización del proceso recepción. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 6(1), 3-5.

MINTUR (2018). *Rendición de cuentas del año 2018*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/02/Informe-Rendici%C3%B3n-de-Cuentas-2018-MINTUR.pdf>



- Martínez, A. (2017). *La importancia del Proceso de Reserva*. Obtenido de [https://www.hosteltur.com/comunidad/002310\\_la-importancia-del-proceso-de-reserva-la-toma-de-datos.html](https://www.hosteltur.com/comunidad/002310_la-importancia-del-proceso-de-reserva-la-toma-de-datos.html)
- Mulluni, D. (2017). *La gestión en el departamento de reserva como medio de negociación vía online en el hotel casona Plaza Puno*. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6465/Mulluni\\_Chacolli\\_Daysi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6465/Mulluni_Chacolli_Daysi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Muñoz, G. (11 de 06 de 2017). *Análisis de la Calidad del servicio del Hotel Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas*. Obtenido de *Análisis de la Calidad del servicio del Hotel Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas.*: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1116/1/MU%C3%91OZ%20BENAVIDES%20GIRA.pdf>
- Navarro, A. (2018). *Recepción y reservas*. Madrid: Editorial Paraninfo.
- NYCE . (2020). *Certificación de Sistemas de Gestión- Sistema y Gestión*. Obtenido de <https://www.sige.org.mx/servicios/beneficios-la-certificacion/>
- Orlandoni, G. (2014). *Gestión de la Calidad: Control Estadístico TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales.*
- Ostelea. (2021). *¿Qué es la gestión hotelera y cuál es su importancia en el sector hotelero?* *Tourism Management School*. Obtenido de <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/direccion-hotelera/que-es-la-gestion-hotelera-y-cual-es-su-importancia-en-el-sector-hotelero>

- Patiño, N., & Gálvez, V. (2019). *Canales de Distribución en el sector hotelero. Universidad ICESI*. Obtenido de [https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/85051/1/TG02258.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/85051/1/TG02258.pdf)
- Piedra, A. (2018). *Análisis de la Calidad de Servicio en la empresa Hotel San Antonio Bagua. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*.
- Rendón, H. (2013). *Control Estadístico de Calidad- Universidad Nacional de Colombia*. Centro Editorial de la Facultad de Minas.
- Rivera, H. (2016). *El rol que cumple el profesional de hotelería y turismo en los banquetes sociales. Universidad Técnica de Machala*. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/9502/1/ECUACE-2016-HT-DE00050.pdf>
- SAE-Servicio de Acreditación Ecuatoriano. (2018). *Establecimientos hoteleros y turísticos con estándares de calidad*. Obtenido de <https://www.acreditacion.gob.ec/hoteles-con-estandares-de-calidad/>
- Sánchez, R. (2013). *Guía Didáctica de Técnicas Hoteleras*. UTPL Ediloja.
- Sánchez, R. (2017). *El Sector Hotelero*. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8805/cap3.pdf>
- Santos, N. (2015). *Competencias del personal en la dirección de talento humano en una empresa hotelera. Universidad Central de Venezuela*. Obtenido de <http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/18823/1/COMPLETA.pdf>
- Serrano-Amaya, S., & Poveda-Cedeño, E. (2020). *Modelo de Gestión Hotelera de la ciudad de Portoviejo. Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN. Volumen 4,*

Número 6, 4(6). Obtenido de

<https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/28/79>

Sierra, B., Falces, C., Briñol, P., & Becerra, A. (Sierra, B., Falces, C., Briñol, P., Becerra, A. (1999). Hotelqual : Una escala para medir calidad percibida en servicios de alojamiento. Revista de Estudios Turísticos, 139, 95-111. de 1999). Hotelqual: Una escala para medir calidad percibida en servicios de alojamiento. *Revista de Estudios Turísticos*, 139, 95-111. Obtenido de Aiteco Consultores.

Torres, A., & Cuevas, I. (2012). Determinación de Precios en la Industria de la Hotelería. *Revista del Instituto Internacional de Costos*, 211-227.

Turístico, R. d. (24 de 03 de 2015). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Obtenido de Reglamento de Alojamiento Turístico: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

Ubilla, M. (2019). *Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual*. 1-15: Revista Empresarial.

UCC-Univesidad Cooperativa de Colombia. (2020). *Sistema de Gestión de la Calidad*. Obtenido de <https://www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/Paginas/sistema-gestion-calidad.aspx>

Urgilés, R. (2020). *Sistemas de Calidad aplicados a los procesos departamentales de un hotel 4 estrellas en Ecuador*. Universidad de Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1628/1/tur12.pdf>

Valls, W., Peñalver, P., & Vigil, E. (2014). *Evaluación de la Calidad del Servicio y Posicionamiento en Hoteles*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/evaluacion-de-la-calidad-del-servicio-y-posicionamiento-de-hoteles/>

Westgard, J., & Migliarino, G. (2017). *Sistemas de Gestión de la Calidad para el laboratorio*.

Obtenido de

[http://www.ifcc.org/media/433206/SISTEMAS\\_DE\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_PARA\\_EL\\_LABORATORIO\\_CLINICO.pdf](http://www.ifcc.org/media/433206/SISTEMAS_DE_GESTION_DE_CALIDAD_PARA_EL_LABORATORIO_CLINICO.pdf)

Westreicher, G. (2020). *Gestión*. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

Wonder Legal. (2021). *Contrato de Hospedaje*. Obtenido de

<https://www.wonder.legal/es/modele/contrato-hospedaje-es>

**Anexos**