

Universidad Espíritu Santo

FACULTAD DE ECONOMÍA Y CIENCIAS
EMPRESARIALES



**MEJORAMIENTO DE LOS TIEMPOS DE SERVICIO EN EL ÁREA DE
RECEPCIÓN DE LOS HOTELES CINCO ESTRELLAS EN EL
ECUADOR**

**TRABAJO DE TITULACIÓN QUE SE PRESENTA
COMO REQUISITO PARA EL TÍTULO DE:
INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL Y FINANZAS,
MENCIÓN FINANZAS INTERNACIONALES**

AUTOR:

Johanna Andrea Montesinos Fiore

BAJO LA DIRECCIÓN DEL MBA:

Alberto Rigail Cedeño

Samborondón, 22 de Mayo de 2009

AGRADECIMIENTOS

Quiero en esta oportunidad agradecer en primer lugar a Dios que me ha conservado con vida, salud, inteligencia, constancia y paciencia, en todo el transcurso de mi carrera profesional.

Agradezco también a mis padres queridos porque fueron ustedes quienes se sacrificaron y lo dieron todo para que hoy concluya una etapa más de mi formación integral. Igualmente a mis hermanos, quienes estuvieron a mi lado siempre y en todo momento, brindándome su apoyo y esfuerzo.

Gracias queridos maestros, por su paciencia y comprensión, y recuerden que lo que ustedes han sembrado durante estos años, pronto darán sus más exquisitos frutos. De igual manera agradezco a cada uno de mis compañeros, por su amistad y sincera ayuda, por estar presente cuando se los necesitaba y ante todo por brindarme su calor humano.

Aunque haya llegado al final de este camino y en mi hayan quedado marcadas huellas profundas de éste recorrido, quiero aclarar que fueron mi madre con su mirada y aliento, mi padre con su trabajo y esfuerzo, y mis maestros con sus palabras y sabios consejos, quienes lograron que hoy pueda cumplir una de mis metas y sueños más anhelados a alcanzar, gracias a todos por todo cuanto hicieron y este trofeo que llevo conmigo es también vuestro.

"No puede responder otra cosa que gracias y gracias" (William Shakespeare).

Atentamente,

Johanna Andrea Montesinos Fiore.

ÍNDICE

Índice de páginas

ÍNDICE	i
Índice de páginas	i
Índice de figuras, gráficos y tablas	iii
Resumen	iv
CAPÍTULO I	1
1. Introducción	1
CAPÍTULO II	3
2. Objetivo general y específicos	3
2.1. Objetivo general	3
2.2. Objetivos específicos	3
PRIMERA PARTE	4
ANÁLISIS CONCEPTUAL	4
CAPÍTULO III	5
3. Situación práctica que se propone mejorar	5
3.1. Hoteles cinco estrellas en Ecuador	5
3.2. Identificación del problema	7
3.3. Definición del problema	8
SEGUNDA PARTE	10
HIPÓTESIS, METODOLOGÍA Y RESULTADOS	10
CAPÍTULO IV	11
4. Justificación	11
4.1. Diagrama de Pareto	11
4.2. Diagrama de causa y efecto	12
4.3. Flujo procesal del área de Recepción	13
CAPÍTULO V	15

5. Antecedentes y fundamentación teórica.....	15
5.1. Antecedentes de mejoramiento.....	15
5.1.1. Medición de servicio del Front Desk de los Hoteles cinco estrellas.....	15
5.2. Fundamentación teórica del problema.....	17
5.2.1. Causas de un servicio mal brindado.....	17
5.3. Definiciones conceptuales.....	19
5.3.1. Glosario.....	19
CAPÍTULO VI	20
6. Propuesta de mejoramiento de la situación práctica.....	20
6.1. Propuestas de solución para el mejoramiento de los tiempos de servicio del área de Recepción de los Hoteles cinco estrellas en Ecuador.....	20
CAPÍTULO VII	25
7. Conclusiones.....	25
CAPÍTULO VIII	27
8. Recomendaciones.....	27
TERCERA PARTE	28
BIBLIOGRAFÍA	28
Bibliografía.....	29
CUARTA PARTE	31
ANEXOS	31
Anexos.....	32

Índice de figuras, gráficos y tablas

Gráfico 1: Participación de mercado por clientes de los Hoteles 5 estrellas en Ecuador.....	7
Tabla 1: Motivos de acercamiento de los Huéspedes a la Recepción.....	8
Gráfico 2: Porcentaje de transacciones realizadas en la Recepción.....	9
Gráfico 3: Diagrama de Pareto: Tiempos de respuesta en la Recepción.....	11
Figura 1: Diagrama de causa y efecto: Causas de demora en los tiempos de servicio de la Recepción.....	12
Figura 2: Flujo procesal perfeccionado para el área de Recepción.....	14
Tabla 2: Reclamos más frecuentes entre los Huéspedes: causantes de la demora en las transacciones del recepcionista.....	18
Tabla 3: Tamaño de la muestra de una población.....	33
Tabla 4: Transacciones en el área de Recepción.....	43
Tabla 5: Tiempos de respuesta en la Recepción.....	43

RESUMEN

Gracias al aporte y colaboración brindada por los Hoteles cinco estrellas del Ecuador, tomando como muestra¹ diez Hoteles divididos entre las ciudades de Guayaquil, Quito y Cuenca, se pudo realizar esta ardua investigación de calidad, que busca mejorar los tiempos de servicio en la Recepción de los veintitrés Hoteles de lujo existentes en el Ecuador.

Se logró llegar a conocer que existen aproximadamente nueve razones² por las cuales los huéspedes se acercan al área de Recepción de un Hotel para realizar todo tipo de trámites y requerimientos. Por medio de estos motivos se pudo lograr averiguar que actualmente los tiempos de respuesta del recepcionista en cumplir una solicitud, requerimiento, queja o reclamo son totalmente deficientes e innecesarios.

A través de la aplicación de herramientas de la calidad se pudo paso a paso ir identificando cuales serían las causas por los cuales los recepcionistas tardan en desmedida manera en cumplir un pedido, y eso que se está tratando con Hoteles cinco estrellas que se rigen bajo estándares internacionales que exigen tiempos altamente reducidos, y como se pudo observar por medio de mi investigación³, éstos en nuestro país no son cumplidos.

Conociendo a su vez los motivos por los cuales se producen éstas demoras, se comienza a proyectar propuestas de cambio para dar soluciones a estos inconvenientes, optimizando los tiempos de servicio de la Recepción y logrando reducir procesos innecesarios que solo representaban perdidas para industria hotelera categorizada como cinco estrellas.

¹ **Anexos:** Tabla 3: Tamaño de la muestra de una población, página: 33.

² **Nueve razones de acercamiento a la Recepción:** check-in, check-out, reservas, información de servicios hoteleros, atención de quejas/solicitudes, información turística, cambio de moneda, requerir claves de Internet, y dudas en cta. o factura.

³ **Anexos:** Tabla 5: Tiempos de respuesta en la Recepción, página: 43.

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

En el Ecuador actualmente existen aproximadamente veintitrés Hoteles categorizados como cinco estrellas, divididos por regiones y ubicados en diferentes ciudades de nuestro país.

Cada Hotel situado en el Ecuador tiene sus propios estándares y tiempos de respuesta ante los huéspedes, que buscan como principal objetivo el alojamiento y sobre todo la calidad en sus operaciones.

Lo que se pretende a través de esta investigación realizada a los Hoteles cinco estrellas del Ecuador, es atender los constantes reclamos y sugerencias de los huéspedes que visitan estas instalaciones, solicitando una mejora en la atención del personal y en busca de una mayor agilidad en el área principal de todo Hotel, como lo es la Recepción o Front Desk.

El principal propósito es mejorar los tiempos de servicio en esta área tan importante y transitada, y poder ofrecer a los futuros huéspedes una manera más práctica y ágil de ser atendidos al momento del ingreso y salida del hotel, solicitud de requerimientos, reclamaciones, etc.

Gracias a la experiencia adquirida, por haber tenido la oportunidad de laborar en un hotel cinco estrellas en la ciudad de Guayaquil, pude llegar a plantear este análisis y observar que existen necesidades por ser atendidas y que no son satisfechas por las cadenas hoteleras más famosas de este país.

Es por ese motivo que radica mi interés por realizar una investigación basada exclusivamente en buscar la excelencia a través de la calidad y mejorar los tiempos de servicio en el área del Front Desk.

La estructura general de los capítulos que contienen el cuerpo de trabajo de mi investigación ha sido dividida en diferentes secciones:

En primer lugar se identificarán los Hoteles cinco estrellas que operan en nuestro país.

En segundo lugar, se determinará cuales son los motivos principales realizando encuestas, consultas, etc., por los cuales los huéspedes se acercan al área de la Recepción y como estos tiempos de servicio en la actualidad son administrados ineficientemente.

Luego de conocer con exactitud las razones del acercamiento y sus tiempos de respuesta deficientes, se demostrarán cuáles son las causas del porque existe demora en los tiempos de servicio de la Recepción y se las clasificará de acuerdo a su categoría de transacción.

En cuarto lugar, se emprenderán propuestas de cambio para mejorar el área del Front Desk y se seleccionarán las opciones más adecuadas y rentables.

Como último punto, se probarán estas propuestas de cambio seleccionadas, a través de un diagrama de flujo procesal para observar como sería la nueva ruta de procesos del área de Recepción, una vez implementado los cambios radicales pero eficientes que representen beneficios para los Hoteles cinco estrellas en el Ecuador.

CAPÍTULO II

2. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

2.1. Objetivo General:

- ❖ Atender las solicitudes de los huéspedes que circulan el área principal de todo hotel, como lo es la Recepción o Front Desk, de manera ágil, breve y eficiente, brindándoles ante todo la calidad representativa de las cadenas consolidadas reconocidas como Hoteles cinco estrellas.

2.2. Objetivos Específicos:

- ❖ Mejorar los tiempos de respuesta de la Recepción para poder ofrecer a los futuros huéspedes una manera más práctica, ágil y veloz de ser atendidos al momento del ingreso y salida del hotel.
- ❖ Atender las solicitudes y quejas de los huéspedes en tiempos ínfimos y cómodos, brindándoles la atención adecuada para ser resueltos con la mayor prontitud posible, con soluciones reales y exactas.
- ❖ Mantener constante conocimiento sobre los estándares de servicio del Hotel entre todos sus funcionarios, para no despreocupar, ni desmejorar los tiempos de servicio que caracterizan a los Hoteles cinco estrellas y así poder demostrar ante los huéspedes el régimen de calidad con el cual se desempeñan los recepcionistas en sus funciones hoteleras.

PRIMERA PARTE
Análisis Conceptual

CAPÍTULO III

3. SITUACIÓN PRÁCTICA QUE SE PROPONE MEJORAR

3.1. Hoteles cinco estrellas en Ecuador

Gracias al aporte de la Federación Hotelera del Ecuador (AHOTEC)⁴, única organización gremial hotelera ecuatoriana, se pudo identificar que existen aproximadamente siete ciudades que cumplen con los requisitos exigibles para operar como Hoteles cinco estrellas en el Ecuador.

Estos Hoteles son cadenas consolidadas y reconocidas en nuestro territorio que constituyen potencias indiscutibles en el sector turístico, específicamente en el área del alojamiento; fundamentalmente son Hoteles que cuentan con estándares de calidad internacional, indispensables para operar este tipo de cadenas majestuosas.

A continuación se presentarán los Hoteles cinco estrellas que operan en el Ecuador, divididos respectivamente por sus diferentes ciudades:

Guayaquil:

- Hotel Sheraton Guayaquil
- Hotel Hilton Colón Guayaquil
- Hotel Oro Verde Guayaquil
- Hotel Grand Hotel Guayaquil
- Hotel Hampton Inn Boulevard
- Hotel Continental
- Hotel Unipark

⁴ *Federación Hotelera del Ecuador (AHOTEC): Institución gremial con personería jurídica de derecho privado, sin fines de lucro, que representa a los hoteleros del Ecuador frente a organismos, instituciones y autoridades del sector público y a las diferentes entidades del sector privado.*

Quito:

- Hotel Casino Best Western Plaza
- Hotel Dann Carlton Quito
- Hotel Grand Hotel Mercure Alameda Quito
- Hotel Hilton Colón Quito
- Hotel JW Marriott Quito
- Hotel Radisson Royal Quito
- Hotel Sheraton Quito
- Hotel Swissotel Quito

Cuenca:

- Hotel El Dorado
- Hotel Oro Verde Cuenca

Manta:

- Hotel Oro Verde Manta
- Hotel Howard Johnson Manta

Machala:

- Hotel Oro Verde Machala

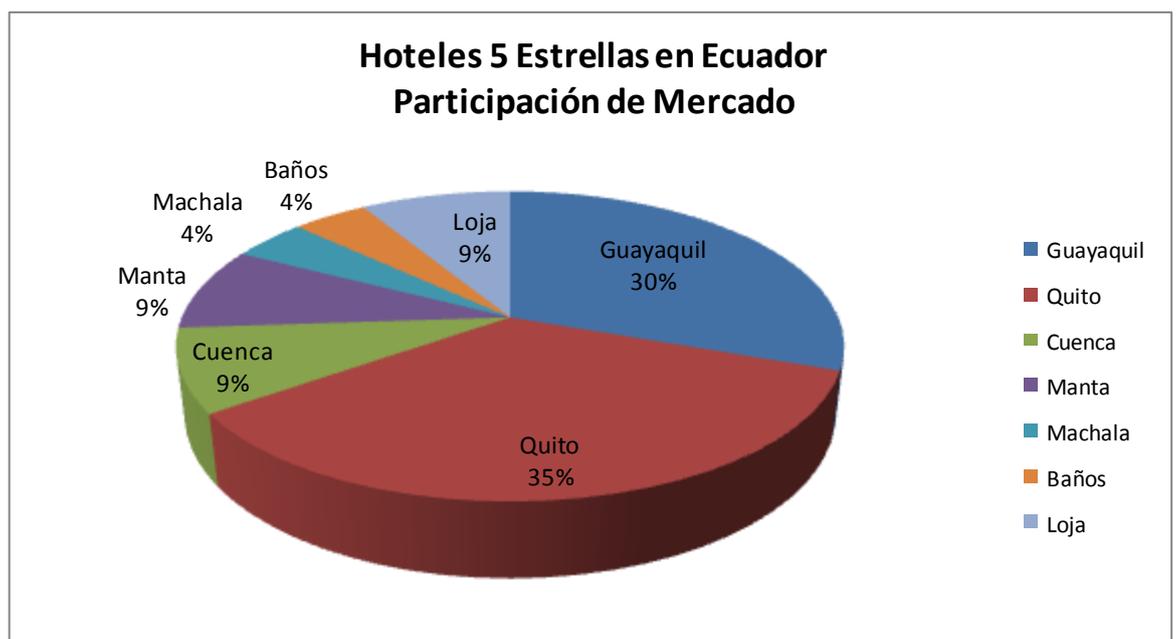
Baños:

- Hotel Samari Spa Resort

Loja:

- Hotel Grand Victoria Boutique
- Hotel Howard Johnson Loja

Gráfico 1: Participación de Mercado por Hoteles
5 estrellas en Ecuador



Fuente: Elaboración por el autor

3.2. Identificación del problema

Se requiere mejorar el tiempo de servicio del área de Recepción de los Hoteles cinco estrellas que operan en el Ecuador, con el objeto de poder ofrecer a los Huéspedes en sus futuros hospedajes, un mejor servicio con estándares de calidad y tiempos de respuesta totalmente reducidos, ágiles y eficientes.

3.3. Definición del problema

Gracias a la colaboración de los recepcionistas que atienden los Hoteles de las ciudades de Guayaquil, Quito y Cuenca, se lograron identificar aproximadamente nueve razones por las cuales los huéspedes se acercan al Front Desk y el tiempo que ellos gastan en esta área específica.

Adicionalmente se analizaron cómo estos acercamientos a su vez influyen en el tiempo de respuesta por parte del recepcionista en atender dicha queja, reclamo o solicitud.

A continuación en la siguiente tabla se presentará una encuesta, en la cual se tomó como base una muestra de diez Hoteles categorizados como cinco estrellas en nuestro país, donde se detallarán los motivos de los huéspedes por aproximarse al área de Recepción y como a raíz de estos acercamientos se efectuará un análisis para mejorar y optimizar los tiempos de servicio del Front Desk:

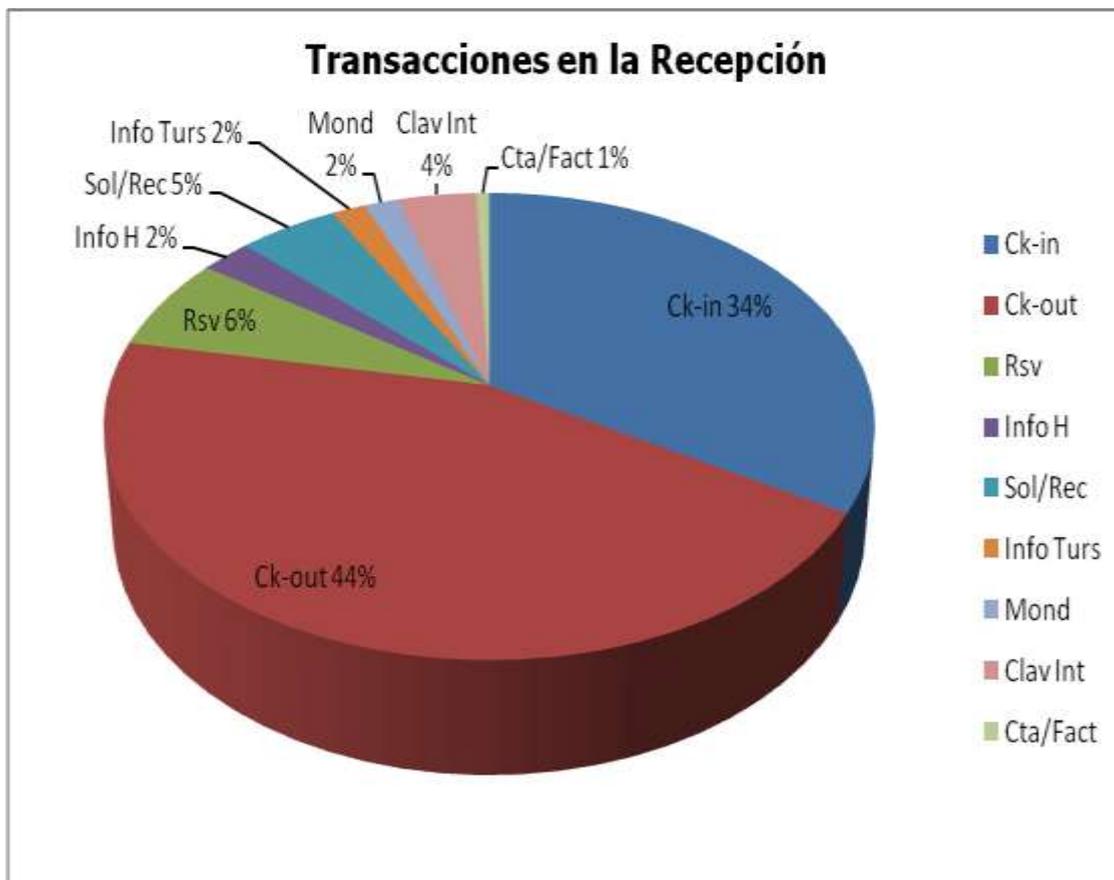
Tabla 1: Motivos de Acercamiento de los Huéspedes a la Recepción

Nº	Simb.	ACERCAMIENTO DE LOS HUESPEDES AL FRONT DESK	Nº de Transacciones diarias promedio	Nº de Transacciones al Mes	Tiempos de Respuesta Promedio (minutos)	Tiempo Total	%
1	Ck-in	Check-in (ingreso del huésped)	41	1.225	5	6.125	34%
2	Ck-out	Check-out (salida del huésped)	45	1.351	6	8.106	44%
3	Rsv	Reservaciones	10	300	4	1.200	7%
4	Info H	Información de servicios del Hotel	15	450	1	450	2%
5	Sol/Rec	Atención de solicitudes/quejas	5	150	6	900	5%
6	Info Turs	Información turística	2	60	5	300	2%
7	Mond	Cambio de moneda	5	150	2	300	2%
8	Clav Int	Requerir claves de Internet	8	240	3	720	4%
9	Cta/Fact	Dudas en el estado de cuenta y factura	2	60	2	120	1%
Total			133	3.986		18.221	100%

Atención a los Huéspedes en la Recepción de los Hoteles 5 estrellas en el Ecuador.
Encuesta realizada del 01/04/2009 al 30/04/2009

Fuente: Elaboración por el autor

Gráfico 2: Porcentaje de Transacciones realizadas en la Recepción



Fuente: Elaboración por el autor

SEGUNDA PARTE

Hipótesis, Metodología y Resultados

CAPÍTULO IV

4. JUSTIFICACIÓN

4.1. Diagrama de Pareto

Se realizó el siguiente diagrama de Pareto⁵ para poder identificar cuáles eran los motivos que necesitan ser mejorados para perfeccionar el proceso de atención del mostrador de un Hotel cinco estrellas.

Podemos apreciar que de los nueve motivos de los acercamientos, cuatro de los tiempos de respuestas de ellos son absolutamente ineficaces y que se requieren sean optimizados.

Entonces reiterando lo que explica la ley de Pareto, que el 20% de los defectos causan el 80% de los problemas, podemos distinguir que el check-out (salida de los huéspedes), atención de las solicitudes y/o quejas, información turística y check-in (ingreso de los huéspedes); son los causantes mayores en los tiempos de servicios deficientes que actualmente se registran en la Recepción.

Gráfico 3: Diagrama de Pareto: Tiempos de respuesta en la Recepción



Fuente: Elaboración por el autor

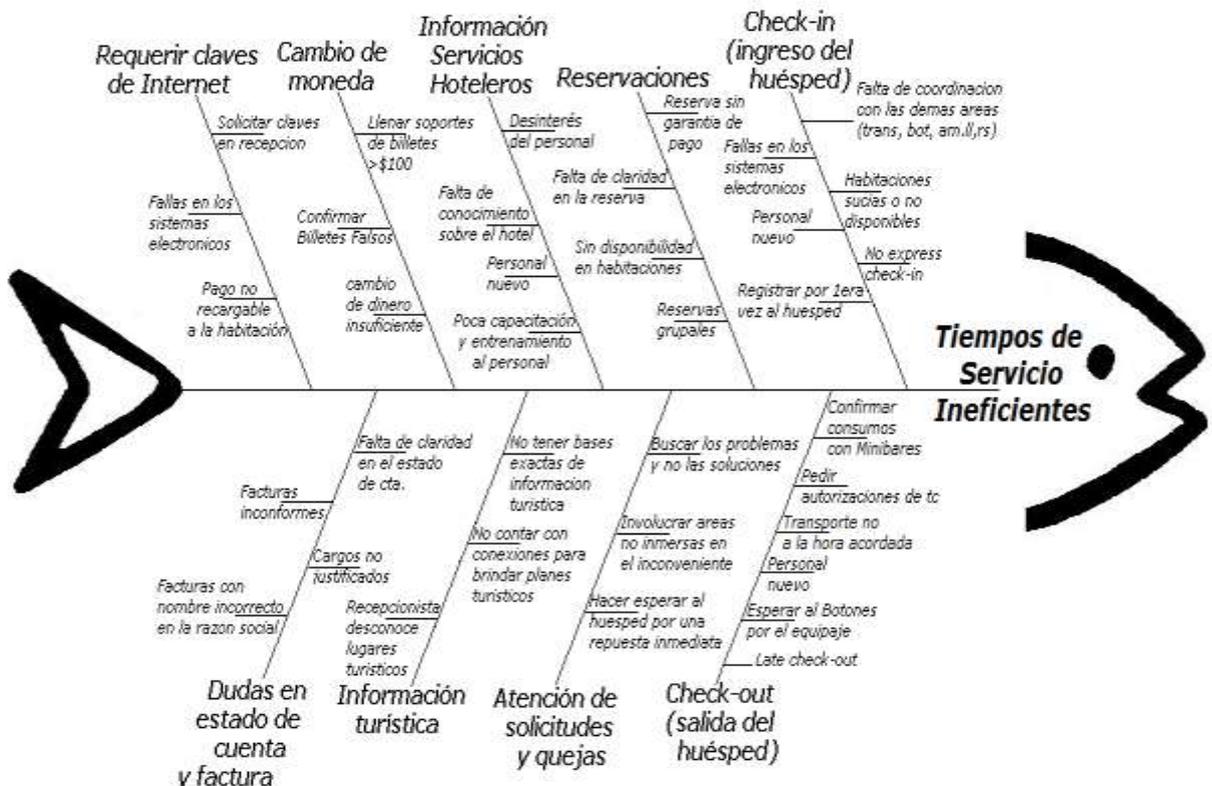
⁵ **Diagrama de Pareto:** también llamado curva 80-20, es una gráfica que permite asignar un orden de prioridades, organizando datos de forma descendente.

4.2. Diagrama de causa y efecto

El diagrama de Ishikawa⁶ que se realizó en esta investigación, trata de recopilar todos los motivos o razones por las cuales los tiempos de servicio, que responden los recepcionistas ante los huéspedes en el área del Front Desk son totalmente deficientes e innecesarios.

Se expondrán aquellas situaciones que deberán ser analizadas y evaluadas para poder obtener a través de ellas, un resultado eficiente en sus operaciones y así poder emplear propuestas de cambio y lograr mejorar los tiempos de servicio de la Recepción de los Hoteles cinco estrellas del Ecuador.

Figura 1: Diagrama de causa y efecto: Causas de demora en los tiempos de servicio de la Recepción



Fuente: Elaboración por el autor

⁶ **Diagrama de Ishikawa:** también llamado diagrama causa-efecto o diagrama esqueleto de pescado, es una técnica gráfica que se utiliza para identificar y arreglar las causas de un problema.

4.3. Flujo procesal perfeccionado del área de Recepción

El diagrama de flujo⁷ es una representación gráfica de la secuencia de pasos que se realizan para obtener un cierto resultado, este puede ser un producto, servicio, o bien una combinación de ambos.

Su utilización será beneficiosa para el desarrollo de los proyectos abordados por los Equipos y Grupos de Mejora y por todos aquellos individuos u organismos que estén implicados en la mejora de la calidad.

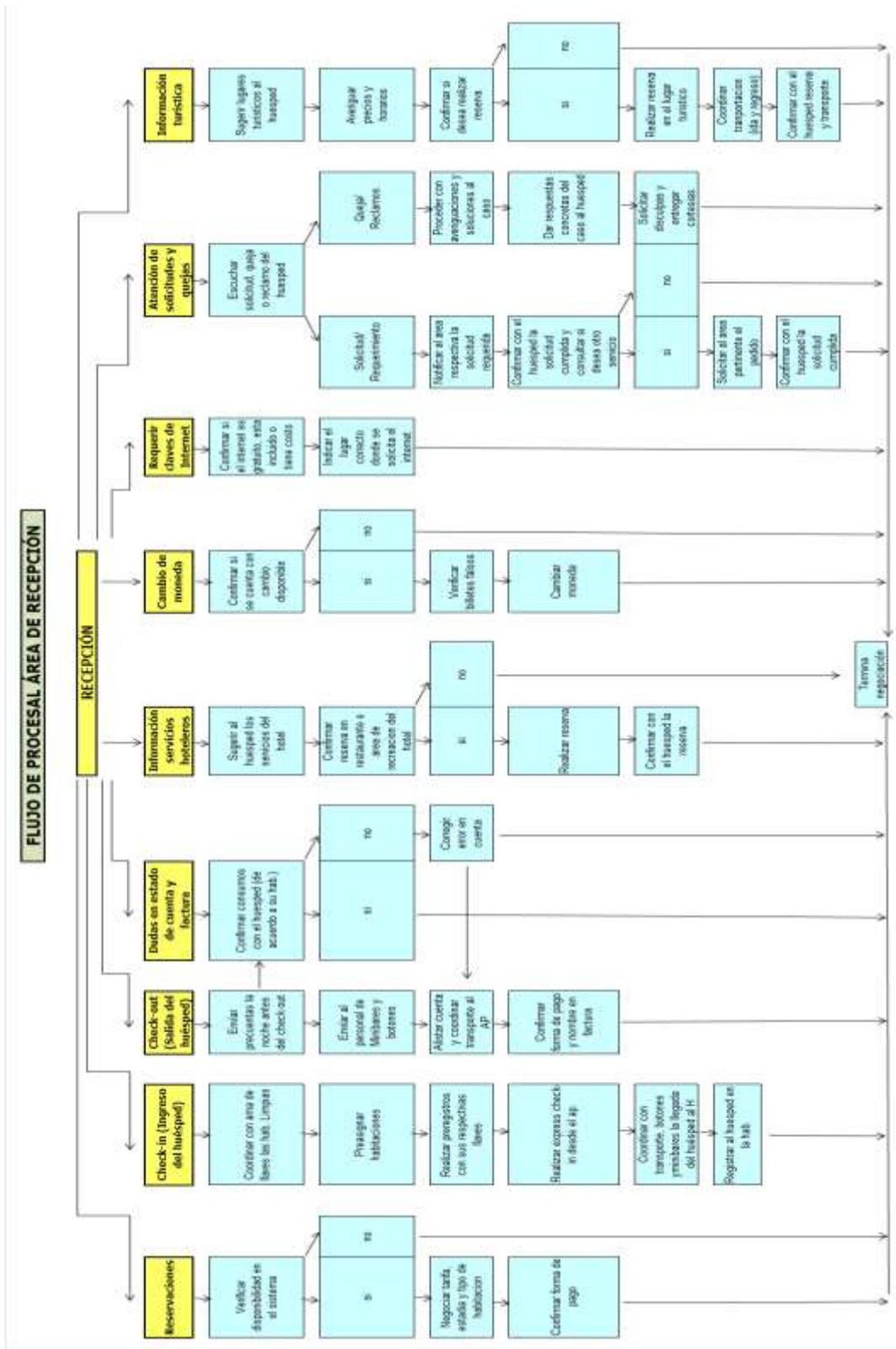
En el siguiente flujo de procesos se expondrán los pasos necesarios para mejorar el servicio que brindan los recepcionistas en el área del mostrador de los Hoteles cinco estrellas.

Se expondrán algunas medidas y contramedidas eficaces para dar solución a los tiempos de servicio ineficientes que actualmente se registran en las áreas de la Recepción de los Hoteles de lujo.

Estas medidas servirán para demostrar que aquellos tiempos de respuesta serán mejorados, lográndolos convertir en tiempos mucho más eficientes y ágiles a su vez.

⁷ **Diagramas de flujo:** también llamados flujogramas, emplean símbolos gráficos para representar los pasos o etapas de un proceso. Permiten describir la secuencia de los distintos pasos o etapas y su interacción.

Figura 2: Flujo Procesal perfeccionado para el Área de Recepción



Fuente: Elaboración por el autor

Con una simple reducción de pasos y procesos que prácticamente pueden ser reemplazados o a su vez obviados, se puede lograr obtener un mejor flujo en la Recepción de un Hotel cinco estrellas que operan en el Ecuador.

Todo es cuestión de optar por procesos óptimos y no indagar en aquellos pasos que toman tiempo adicional del Huésped, cuando éste solo depende de segundos o minutos para que le sean resueltos sus requerimientos o quejas.

CAPÍTULO V

5. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

5.1. Antecedentes de Mejoramiento

5.1.1. Medición de servicio del Front Desk de los Hoteles cinco estrellas

En la actualidad ya se están implementando tácticas para medir la satisfacción de los huéspedes que frecuentan los hoteles cinco estrellas en el Ecuador.

A través de estos aspectos se puede distinguir que sí se cuenta con la iniciativa de mejorar los problemas existentes en nuestro entorno y más que todo se poseen las ganas de querer optimizar día a día los tiempos de servicios.

La manera de como miden los Hoteles la calidad en sus operaciones, es a través de encuestas dirigidas a sus huéspedes (comment cards), de las

cuales su principal propósito es el obtener respuestas de los mismos alojados para poder mejorar el servicio en sus futuras operaciones hoteleras.

La forma de medir mediante encuestas el servicio del área de Recepción, está clasificado de acuerdo a varios criterios de evaluación.

Estos criterios están hechos a la medida de los clientes o huéspedes que frecuentan este tipo de cadenas hoteleras y que a su vez son identificadas como maneras exactas y específicas de cómo tratar al cliente al momento de su ingreso al lugar de elección y despedida del huésped de la manera mas cortés posible, esperando su pronto retorno.

A continuación se presentarán cuáles son los criterios de evaluación, medibles por el área de Recepción de los Hoteles cinco estrellas, utilizados mediante encuestas:

Registro: Check-in...

- Tiempo de espera en el mostrador.
- Saludo y simpatía del personal de recepción en el momento del registro.
- Presentación del personal de recepción.
- Conocimiento del (la) recepcionista de la información de la reserva.
- Rapidez en el proceso de registro.

Salida: Check-out...

- Tiempo de espera en el mostrador para ser atendido.
- Saludo y simpatía del personal de caja en el momento de la salida.
- Claridad del estado de cuenta.
- Rapidez en el proceso de cancelación.

Atención: de Solicitudes...

- Tiempo en contestar su llamada.
- Amabilidad y atención de la persona encargada.
- Cumplimiento satisfactorio de la solicitud.

Reserva: Si usted directamente realizo su reserva, como la define la...

- Comunicación con el Hotel.
- Atención de la persona encargada.
- Eficiencia en la respuesta de la solicitud y confirmación.

De esta manera los huéspedes al desalojar la habitación, pueden dejar su opinión y votar a su elección si el servicio brindado en su corta o larga estadía fue el adecuado. Y gracias a estas encuestas los Hoteles pueden monitorear diariamente a sus recepcionistas y los tiempos que ellos emplean en el manejo de los procesos, tratándose siempre ante todo de obtener una puntuación máxima en todos sus puntos críticos.

5.2. Fundamentación teórica del problema

5.2.1. Causas de un servicio mal brindado

A raíz de una serie de reclamos recopilados, a través de cien encuestas realizadas por medio de un muestreo no probabilístico: por conveniencia (selección subjetiva), a los huéspedes de los Hoteles cinco estrellas en las ciudades de Guayaquil, Quito y Cuenca, se pudo reconocer que existen un sin número de quejas relacionadas con el personal del Recepción.

Se detallarán las respuestas suministradas por los mismos huéspedes, respondiendo a un mal servicio recibido en su estadía, referente directamente con los tiempos de respuesta del área del Front Desk.

En la siguiente tabla se puede observar las quejas más destacadas que frecuentan entre los huéspedes, como se encuentran clasificadas de acuerdo al acercamiento de ellos al área de Recepción y de su demora representada en los tiempos de servicio.

Tabla 2: Reclamos más frecuentes entre los Huéspedes: causantes de la demora en las transacciones del Recepcionista

No. de Quejas	Reclamos más frecuentes entre los huéspedes	Huésped	Hotel	Transacción
1	Solicitamos habitación matrimonial y nos dieron doble con olor a cigarrillos.	Santiago Tapia	Hotel Hilton Colón Guayaquil	Check-in/Reservas
2	Había solamente una persona en recepción; quizás necesiten mas personal.	Noriko Matsumoto	Hotel Sheraton Guayaquil	Check-in/Check-out
3	Tiempo de espera en el check-in llegue a las 8:30am y no tenían la habitación lista.	Mariano Jaramillo	Hotel Grand Hotel Guayaquil	Check-in
4	Estoy con 2 niñas y me mandaron a piso de fumadores.	María Elena Rivera	Hotel Oro Verde Cueca	Check-in/Reservas
5	No hubo información adecuada en la reserva.	José Ponce	Hotel Unipark	Reservas
6	Vehículo demora en salir.	Verónica Ordóñez	Hotel Sheraton Quito	Check-in
7	Estaban confundidos con mi apellido. Cuando pregunte si tenía desayuno incluido me dijeron que no y si lo tenía por que volví a preguntar a otra recepcionista y se disculpo por la información erróneo del otro empleado.	Mauro Loza	Hotel Hampton Inn Boulevard	Check-in/Reservas
8	Lástima que no había cupo para más días por eso estuve sólo uno.	Paúl Avelar	Hotel Oro Verde Guayaquil	Reservas
9	Mejorar funcionalmente el sistema de llaves en el ascensor.	Yasuir Mendoza	Hotel Swissotel Quito	Check-in/Check-out
10	La habitación no estaba lista.	Xavier Mera	Hotel JW Marriott Quito	Check-in
11	Pedí dos habitaciones comunicadas o en el mismo piso y nos dieron en pisos diferentes.	Ángela Baquero	Hotel Hilton Colón Guayaquil	Check-in/Reservas
12	A personas que venimos por empresas a trabajar, tener un check-out extendido 3-4 PM.	José Naranjo	Hotel Unipark	Check-out
13	Los cuartos deberían tener Internet incluida en la tarifa.	Camila Giraldo	Hotel Sheraton Guayaquil	Clave Internet
14	Se demoraron en el cierre de Room Service.	Nestor Palacios	Hotel JW Marriott Quito	Check-out

15	Temprano no hay agua caliente.	Magali Espejo	Hotel Sheraton Quito	Check-out
16	No estuvo disponible la habitación solicitada para el momento de mi llegada. Habiendo que hacer un cambio al otro día.	Telma Saliba	Hotel Oro Verde Guayaquil	Check-in/Reservas
17	Tenía llegada para un día después en la reserva.	Jimena López	Hotel JW Marriott Quito	Check-in/Reservas
18	Pedimos dos habitaciones y solo nos dan una.	Leonardo Holguín	Hotel Hampton Inn Boulevard	Check-in/Reservas
19	Falto una cama eran 3 y no una adicional.	Amelia Herrera	Hotel Swissotel Quito	Check-in/Reservas
20	Nunca pude conectarme a Internet.	Sunny Dyes	Hotel Oro verde Cuenca	Clave Internet
21	Me parece demasiado caro, siendo que no incluye desayuno e internet en la habitación.	Valeria Visitin	Hotel Sheraton Guayaquil	Clave Internet
22	La factura es muy confusa.	Pris Gutt	Hotel Grand Hotel Guayaquil	Dudas en Estado de Cta/Fact
23	Tuve que esperar 15 minutos a la recepcionista.	Jorge Forero	Hotel Unipark	Check-in/Check-out
24	Solicite el retiro de la valija y no lo hicieron.	Juan Robles	Hotel Hilton Colón Guayaquil	Check-out

Fuente: Elaboración por el autor

5.3. Definiciones Conceptuales

5.3.1. Glosario de términos

A continuación se expondrán algunos términos ambiguos que se emplearon en el desarrollo de esta investigación, con el propósito de poder llegar a tener un mayor entendimiento a través de sus respectivas descripciones y conceptos.

- ❖ Arrival Time: Hora de llegada del huésped al aeropuerto.
- ❖ Check-in: Ingreso del huésped al Hotel.
- ❖ Check-out: Salida del huésped del Hotel.
- ❖ Comment Cards: Encuestas de calidad dirigidas a Huéspedes.
- ❖ Express Check-in: Ingreso del huésped desde el aeropuerto, sin tener que pasar por el área de Recepción del Hotel.
- ❖ Front Desk: Recepción/Mostrador del Hotel.
- ❖ Huésped: Persona que se hospeda en un Hotel.

- ❖ Late check-out: Hora tardía de salida de los huéspedes del Hotel.
- ❖ Transfer: Transporte Aeropuerto-Hotel-Aeropuerto.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA SITUACIÓN PRÁCTICA

6.1. Propuestas de solución para el mejoramiento de los tiempos de servicio del área de Recepción de los Hoteles cinco estrellas en Ecuador

A continuación se presentará una serie de propuestas que valdrán como alternativas de solución para el mejoramiento de los tiempos de servicio del área de Recepción.

Sugerencias eficientes como: empezar a estimular los express check-in, en el cual el 80% de los registros de los huéspedes deban de ser realizados a través de este método, y el huésped no deba de tener la necesidad de acercarse al área de Recepción para ser ingresado, sino automáticamente desde el aeropuerto.

Otra alternativa de mejora podría ser que cuando se esté realizando el check-out, éste sea agilizado ya desde la noche anterior, en el cual se envíen las precuentas a las habitaciones de los huéspedes que tengan salida para el día siguiente y así de esa manera estarían al tanto de sus consumos y cargos respectivos; igualmente al momento de salir, el huésped estando en su habitación, la recepcionista alista la cuenta, a su vez minibares confirma si hubo algún último consumo, botones recoge el equipaje y transporte espera en la puerta principal y así de esa manera al

llegar el huésped a la Recepción, éste solo tendrá que verificar la forma de pago y a nombre de quien desea la factura.

Con la implementación de estas propuestas y otra serie de pasos y procesos ágiles y perfeccionados, se desea alcanzar que los Hoteles cinco estrellas en el Ecuador, sean en un futuro no muy lejano una verdadera alternativa para el desarrollo de la actividad turística de nuestro país.

Propuestas de solución:

✓ **Check-in (Ingreso del huésped):**

- ◆ Confirmar (Recepcionistas del turno de mañana/ tarde) con ama de llaves las habitaciones que se encuentran limpias y disponibles para ser vendidas.
- ◆ Preasignar habitaciones confirmadas, registrando según las llegadas de los huéspedes (Arrival Time), huéspedes frecuentes (programa huéspedes frecuentes), preferencias de los huéspedes, etc.
- ◆ Realizar preregistros con sus respectivas llaves, para recibir a los huéspedes que serán registrados desde el aeropuerto (express check-in), sin tener que pasar por la Recepción del Hotel.
- ◆ Coordinar con transporte, botones y minibares la llegada del huésped al Hotel, para un ágil ingreso y acceso del cliente a su habitación.
- ◆ Ingresar como labor del recepcionista al huésped en el sistema, guiándose a través de los preregistros, en las habitaciones asignadas anteriormente.

✓ **Reservaciones:**

- ◆ Verificar si hay disponibilidad de habitaciones en el sistema, de acuerdo a la fecha especificada por el futuro huésped.
- ◆ Comprobar si existen habitaciones de acuerdo a las necesidades del solicitante: habitación (sencillas o dobles), tipo de habitación (fumador o no fumador), tipo de piso (piso alto o piso bajo), etc.
- ◆ Confirmar y negociar la tarifa de la habitación con el huésped y su forma de pago, recalcar si ésta será cancelada por el mismo huésped, empresa, etc.

✓ **Información servicios hoteleros:**

- ◆ Brindar información a los huéspedes sobre los servicios e instalaciones que ofrece el hotel.
- ◆ Sugerir servicios del hotel como restaurante, área de recreación, etc.
- ◆ Confirmar si se desea reservar en alguna área específica del hotel y la hora de la cita.
- ◆ Notificar al huésped que su reserva fue realizada.

✓ **Cambio de moneda:**

- ◆ Verificar si se cuenta con dinero disponible para realizar la transacción que el huésped requiere.
- ◆ Confirmar si el dinero que entrega el huésped es verídico.
- ◆ Realizar el cambio de moneda frente al huésped.

✓ **Requerir claves de Internet:**

- ◆ Confirmar al huésped ante todo si el Internet en el Hotel es

gratuito, está incluido en la tarifa, o tiene algún costo.

- ◆ Guiar al huésped de la manera más cordial, con el área específica que distribuye las claves de Internet: Business Center, Guest Service, etc.

✓ **Check-out (Salida del huésped):**

- ◆ Enviar precuentas la noche antes del check-out.
- ◆ Verificar con el personal de Minibares los consumos del huésped realizados en la habitación, enviar al botones para retirar el equipaje y recordar al Transporte del Hotel la salida del huésped para el aeropuerto.
- ◆ Constatar frente al huésped los consumos realizados en su estancia con los respectivos comprobantes.
- ◆ Confirmar la forma de pago de la estadía.
- ◆ Consultar a nombre de quien desearía la factura final.

✓ **Atención de solicitudes y quejas:**

- ◆ Empezar a buscar las soluciones y no los problemas.
- ◆ Escuchar con atención la solicitud, requerimiento, queja o reclamo del huésped sobre algún acontecimiento.
- ◆ Si es una solicitud, se contactará al área específica para que realice el trámite y después de unos minutos se localizará nuevamente al huésped para confirmar si el requerimiento fue realizado exitosamente y si necesita de algo más en que se lo pueda ayudar.
- ◆ Si fuera una queja o reclamo, se tomará nota de las pruebas posibles para emprender la búsqueda del inconveniente, contactándose con las áreas inmersas en el problema. A los pocos minutos de encontrar la causa, se le deberá comunicar al huésped la solución, brindándole ante todo las disculpas

correspondientes y obsequiando cortesías por los inconvenientes causados.

✓ **Información turística:**

- ◆ Brindar a los huéspedes que lo soliciten, información turística sobre lugares populares de la ciudad o el país en que se encuentran.
- ◆ Averiguar precios, lugares, horarios, transporte, etc. del lugar escogido por el huésped.
- ◆ Confirmar si se desea reservar en dicho lugar seleccionado y si requiere de algún transporte que lo recoja y lleve a su lugar de destino.
- ◆ Notificar al huésped que su reserva fue realizada.

✓ **Dudas en estado de cuenta y factura:**

- ◆ Confirmar frente al huésped los consumos realizados en su estancia con los respectivos comprobantes y soportes.
- ◆ Si es que hubiere error alguno con respecto a un cargo, éste será descontado del estado de cuenta del huésped sin el menor inconveniente.
- ◆ Consultar ante todo a nombre de quien desea la factura final.

CAPÍTULO VII

7. CONCLUSIONES

1. La clave del éxito en los establecimientos hoteleros es el buen servicio. No hay que despreocupar en mantener la calidad en los procesos y funciones que se realice, ya que dependerá fundamentalmente la imagen que se proyecte del Hotel en que se hospede.
2. Pensar siempre que el huésped es primero y sobretodo que es aquella persona que carece de tiempo y por consiguiente necesita efectuar el menor esfuerzo posible durante su corta o larga estadía en el Hotel. Es por ese motivo, que es indispensable saber manejar el tiempo y las transacciones que se realizan con el huésped de manera ágil, breve y eficiente.
3. Contar con personal preparado y cordial, tecnología de punta, estándares de calidad contundentes, y una coordinación adecuada entre todas las áreas, servirán a los Hoteles cinco estrellas como factores esenciales y necesarios para alcanzar el éxito deseado y el reconocimiento mundial.

CAPÍTULO VIII

4. RECOMENDACIONES

1. Modernizar vía Internet las transacciones del check-in y check-out similares a como lo ejecutan los países desarrollados, en el cual el objetivo fundamental es facilitar la estadía del huésped en cuanto sea posible, brindándole un servicio ágil que lo motive a retornar.
2. Conocer a la perfección el entorno donde uno se desempeña diariamente y proyectar una imagen que inspire confianza y poder sobre los conocimientos adquiridos.
3. Trabajar en un ambiente laboral en el cual coexista el apoyo, coordinación y ayuda mutua para poder trabajar todos en conjunto y poder así obtener beneficios y resultados exitosos.
4. Fomentar respeto, seguridad y transparencia en todas las operaciones que incluya a huéspedes, ya que son ellos los transmisores de la publicidad del hotel hacia otras personas.
5. Optar por un enfoque ganar- ganar, en el cual sale ganando el huésped por el servicio de calidad recibido y el Hotel por los ingresos alcanzados.

TERCERA PARTE

Bibliografía

BIBLIOGRAFÍA

Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador. 2007 <<http://www.optur.org/>>.

Bitner, M. & Hubbert, A. (1994). "Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality: the customer's voice". *Service Quality: new directions in theory and practice*, 76-77.

Cámara de Turismo del Guayas. <<http://www.turismoguayas.com/>>.

Cámara de Turismo de Pichincha. 2006 <<http://www.captur.com/http://>>.

Carlzon, J. (1987). *Moments of truth*. Cambridge: Ballinger

Comblencie, Leonie (1986). *Técnica Hotelera*. México, S.A.E.S.A

Crosby, P. (1979). *Quality is free*. New York: McGraw-Hill.

Federación Hotelera del Ecuador. 2004 <<http://www.hotelesecuador.com.ec/>>.

Federación Internacional del Turismo en Ecuador. 2009 <<http://www.fite.info/>>.

Gronroos, C. (1988). "Service quality. The six criteria of good perceived service quality". *Review of Business*. 9(3), 10-13.

Hauser, J. & Clausing, D. (1988, May-June). "The House of Quality". *Harvard Business Review*, 3.

Heskett, J. (1987, April). "Lessons in the service sector". *Harvard Business Review*. Harvard: p.188.

Hotel Continental. 2009 <<http://www.hotelcontinental.com.ec/>>.

Hotel El Dorado. 2009 <<http://www.eldoradohotel.com.ec/>>.

Hotel Hampton Inn Boulevard. 2005 <<http://www.hampton.com.ec/>>.

Hotel Hilton Colón Guayaquil. 2009 <<http://www1.hilton.com/>>.

Hotel Hilton Colón Quito. 2009 <<http://www1.hilton.com/>>.

Hotel Howard Johnson Loja. 2009 <<http://www.starwoodhotels.com/>>.

Hotel Howard Johnson Manta. 2009 <<http://www.starwoodhotels.com/>>.

Hotel JW Marriott Quito. 2009 <<http://www.latinoamerica.marriott.com/>>.

Hotel Oro Verde Cuenca. 2005 <<http://www.orooverdecuenca.com/>>.

Hotel Oro Verde Guayaquil. 2005 <<http://www.orooverdehotels.com/gye/>>.

Hotel Oro Verde Manta. 2005 <<http://www.oroverdemanta.com/>>.

Hotel Samari Spa Resort. 2009 <<http://www.samarispa.com/>>.

Hotel Sheraton Guayaquil. 2009 <<http://www.starwoodhotels.com/>>.

Hotel Sheraton Quito. 2009 <<http://www.starwoodhotels.com/>>.

Hotel Unipark. 2005 <<http://www.uniparkhotel.com/>>.

Llorens, F.J. (1996). "Una evaluación de la relación entre calidad de servicio, satisfacción y actitudes del cliente". ESIC Market, nº 93, Julio-Septiembre, p. 121-132.

Ministerio de Turismo. 2009 <<http://www.turismo.gov.ec/>>.

Ruchheld, F. & Sasser, W. (1990). "Zero defections: quality comes to services". Harvard Business Review, 105-111.

Stamiatis. D. H. (1996). Total quality service principles, practices and implementation. Delray Beach, FL: St. Lucie Press.

Zeithaml, Parasuraman, V. A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. New York: The Free Press

CUARTA PARTE

Anexos

ANEXOS

INVESTIGACIÓN DE MERCADO

Población y Muestra:

La población a investigar son los Hoteles de cinco estrellas del Ecuador.

Variables estadísticas para el cálculo del tamaño:

n= tamaño necesario de la muestra.

Z= margen de confiabilidad o número de unidades de desviación estándar en la distribución normal que producirá el nivel deseado de confianza (para una confianza de 95% o un $\alpha = 0.05$, $Z=1.96$; para una confianza de 99% o un $\alpha = 0.01$, $Z=2.58$).

p= es la variabilidad positiva.

q= es la variabilidad negativa.

ϵ = error o diferencia máxima entre la media muestral y la media de la población que se está dispuesto a aceptar con el nivel de confianza que se ha definido.

N= Tamaño de la población.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(N * E^2) + (Z^2 * p * q)}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 23}{(23 * 0,05) + (1,96^2 * 0,5 * 0,5)}$$

$$n = 10,48$$

Tabla 3: Tamaño de la muestra de una población

VARIABLES	DESCRIPCIÓN	DATOS / RESULTADOS
n.	Tamaño de la muestra	10,48
Z	Nivel de confianza	1,96
p.	% de variabilidad que ocurre como positiva (éxito) = 0,5	0,5
q.	% de variabilidad de la ocurrencia negativa (fracaso) = 0,5	0,5
N	Tamaño de la población	23
E	Error	0,05

Fuente: Elaboración por el autor

ENCUESTA

Sugerencias y Comentarios

(Abril / 2009):

En el mes de Abril a través de una encuesta realizada a Huéspedes que se acercaron al área de Recepción de los Hoteles cinco estrellas en las ciudades de Guayaquil, Quito y Cuenca, se logró recopilar cien encuestas, realizadas por medio de un muestreo no probabilístico, en las cuales se detalla las respuestas de los huéspedes en cuanto a temas relacionados con su estadía.

A continuación se expondrán dichas respuestas suministradas por los huéspedes a preguntas abiertas.

A su llegada: ¿Estuvo su habitación acorde con la reserva?

- ❖ No. (Carlos López)
- ❖ Sí, limpieza, orden y confort. (Marz Velin)
- ❖ No, Tiempo de espera en el check in llegue a las 8:30am y no tenían la Habitación lista. (Mariano Jaramillo)
- ❖ Sí, Todo Muy bien. (Martha Ferrer)
- ❖ Sí, todo lo que uno puede necesitar. (Julio Angulo)
- ❖ Sí, bien amoblada con todo lo que se necesita. (Diana Gómez)
- ❖ Sí, era lo solicitado. (Delia Paradfo)
- ❖ Sí. Solamente se demoro la entrega. (Olga de Molina)
- ❖ No, estoy con 2 niñas y me mandaron a piso de fumadores. (Maria Elena Rivera)
- ❖ No, Aunque estuvo de acuerdo a la reserva comunicamos el error pero no hubo solución. (Juliana Icaza)
- ❖ No, no había agua caliente. (Álvaro Pazmiño)

- ❖ No hubo información adecuada en la reserva. (José Ponce)
- ❖ Si, estaba lo solicitado. (Marisol Sánchez)
- ❖ Sí, Todo perfecto. (Carlos Hurtado)
- ❖ Todo excelente. (Francisco Sosa)
- ❖ Sí, Todo Muy bien. (Martha Ferrer)
- ❖ Sí, todo lo que se necesita. (Luisa Barrios)
- ❖ Sí, era lo solicitado en la reserva. (Martha Contreras)
- ❖ No, Solicitamos una cama matrimonial y una cuna para bebe. (Jorge Aguinaga)
- ❖ No, Aunque estuvo de acuerdo a la reserva comunicamos el error pero no hubo solución. (Juliana Icaza)
- ❖ No, no había agua caliente. (Álvaro Pazmino)
- ❖ Si, Fue lo que solicitamos. (Patricio Moncayo)
- ❖ Sí, sobrepaso las expectativas. (Miguel Abadía)
- ❖ Sí, se cumplió con mis requerimientos. (Cecilia Pérez)
- ❖ Sí, Todo limpio. (Sandra Ortega)
- ❖ Sí, Presta un buen servicio. (Raúl Crespo)
- ❖ Sí, esta muy bien acondicionada y preparada. (Emma Mora)
- ❖ Sí, especificaciones correctas. (Iván Velázquez)
- ❖ Si, Orden, limpieza y comodidad. (Magda Cortijo)
- ❖ Si, todo excelente. (Jessenia)
- ❖ Si, Maravillosa. (Verónica Kumn)
- ❖ Si, Todo estaba limpio y con todo lo necesario. (Pilar Llivichuzca)
- ❖ No, Solicite habitación no fumadores y la habitación tenía cenicero y fósforos. (Ma. Isabel Lojan)
- ❖ No, la habitación no estaba lista. (Xavier Mera)
- ❖ No, Pedí dos habitaciones comunicadas o en el mismo piso y nos dieron en pisos diferentes. (Ángela Baquero)
- ❖ No, No fue lo que nosotros reservamos pero lo solucionaron Satisfactoriamente. (Holger Sicles)
- ❖ No, Solicite una habitación matrimonial. (Aníbal Moya)
- ❖ Si, Todo perfecto. (Vanessa Olalla)

- ❖ Si, Todo bien. (Joldmark López)
- ❖ Sí, Excelente. (Alicia Fardan)
- ❖ Sí, era una habitación compartida y muy cómoda. (Sandra Rugel)
- ❖ No, reserve habitación con cama King y me dieron una habitación con cama doble. (Jeff Wrorinen)
- ❖ No, No había habitación disponible pero hicieron lo posible para Encontrar una. (Emmanuel Sandoval)
- ❖ No, me mandaron a no fumadores, luego la cambie insistiendo. (Juan Lozano)
- ❖ Si, cómodo y confortable (maría Araujo)
- ❖ Sí, tenía lo que habíamos pedido. (Ángel Amado)
- ❖ Si, está muy cómoda. (Gustavo Canto)
- ❖ Era de fumadores. (Camello)
- ❖ Si, Por su comodidad. (Freddy Morales)
- ❖ Si, En orden. (Carlos Ávila)
- ❖ Sí, Cumplió con lo esperado. (Santiago Guevara)
- ❖ Sí, Atención eficiente. (Manuel Contreras)
- ❖ Si, Excelente todo. (Carlos Mestanza)
- ❖ Sí, muy limpia y arreglada. (Andrés Flores)
- ❖ Sí, fue lo que me ofrecieron. (Guido Proaño)
- ❖ Sí, muy cómoda y presta excelentes servicios. (Víctor Zabala)
- ❖ Si, lo único que no me gusto no hubo plancha ni secadora. (Jacqueline González)
- ❖ Si, comodidad y todos los recursos suficientes para estar en casa. (Marjorie Medina)
- ❖ No, se demoraron 15 minutos en atenderme en la recepción. (Manuel Puga)
- ❖ No, estuvo disponible la habitación para el momento de mi Llegada. Habiendo que hacer un cambio al otro día. (Telma Saliba)
- ❖ No, Llegada un día después. (Jimena López)
- ❖ Si, todo estuvo muy bien organizado. (Karina Ochoa)
- ❖ Si, amplia y equipada. (Miguel Lorenz)

- ❖ Fue la peor experiencia que tuve en un hotel. (Sofía Montesdeoca)
- ❖ Si, es una habitación muy cómoda y confortable. (Mabaly Rey)
- ❖ Si, pedí área de no fumadores y me la dieron. (María Torres)
- ❖ Si, excelente. (Ricardo Iturriza)
- ❖ Si, Todo estuvo perfectamente. (Janeth Salazar)
- ❖ Si, Me pareció que estaba excelente. (Saúl Sala)
- ❖ Si, Todo muy limpio y ordenado. (George Winn)
- ❖ No, la habitación estaba sucia cuando llegue. (Mario Larrea)
- ❖ Sí, completamente y organizado. (Simona Acosta)
- ❖ Sí, básicamente lleno mis expectativas y comodidades. (Jorge Peñaherrera)
- ❖ No, no reserve. (Jorge Zambrano)
- ❖ Sí, No funciona mi llave pero la arreglaron. (Carlos Zuiñiga)
- ❖ No, Habitación fumadores. (Freddy Arellano)
- ❖ Si, existe mucha cordialidad. (Fanny Montenegro)
- ❖ No, pedimos una habitación doble y nos dieron una simple. (Paul Sosa)
- ❖ No, la habitación de arriba estaba bajo construcción y nos despertaron con ruido temprano en la mañana. (Igor García)
- ❖ Era lo que estaba en la reserva. (Yasmín Mendoza)
- ❖ No, mala atención muy desatentos. (Marina Andrade)
- ❖ Es muy confortante. (Washington Orellana)
- ❖ Estaba todo de acuerdo a lo esperado. (Teobaldo Dioses)
- ❖ Todo coordinado. (Freddy Robalino)
- ❖ Estuvo correcto. (Laura Peralta)
- ❖ Si, calidad en todos sus ambientes. (Ramón Bustamante)
- ❖ Cumplió con los requisitos solicitados. (Doris Sotomayor)
- ❖ Estuvo todo bien y acorde a lo requerido. (Jadsun Mero)
- ❖ Había visto la habitación en Internet y coincidió. (José García)
- ❖ Habitación amplia y cómoda. (Carlos Arrendó)
- ❖ Si, todo el personal de recepción fue muy amable. (José Anchundia)

- ❖ Contaba con los detalles solicitados. (Manuel Fernández)
- ❖ No, Falto una cama eran 3 y no una adicional. (Amelia Herrera)
- ❖ El baño de la habitación es muy simple y no tiene todas las prestaciones se debería considerar a los Tarjetahabientes Starwood para tener mejor servicios. (Mauricio Torres)
- ❖ No, me dieron una habitación equivocada, quería simple y me dieron Doble. (Mauro Gonzaga)
- ❖ Lo que esperaba. (Pablo Rugel)
- ❖ Buena atención. (Galo Valverde)
- ❖ No, me ubicaron en fumadores. (Miriam Alcívar)
- ❖ Muy Cómoda. (Giovanni Navarrete)
- ❖ Limpio y Nuevo. (Carlos Aguirre)

POSITIVO:

- ❖ Todo excelente. (Gloria Delgado)
- ❖ Amabilidad de empleados. (María Isabel Iturralde)
- ❖ Todo el servicio excelente. (Ximena Carmen)
- ❖ Todo bien gracias. (Luis Cedeño)
- ❖ Todo excelente. (Mónica Zepa)
- ❖ La camarera es excelente, merece un reconocimiento. (Claudia Schaum)
- ❖ La atención en el piso ejecutivo excelente. (Richard)
- ❖ Todo excelente. (Juan Villario)
- ❖ Todo muy bien. (Miguel Divantoque)
- ❖ Todo bien. (Zulaya Gálvez)
- ❖ Todo excelente. (Julio Terán)
- ❖ Todo excelente. (Gustavo Quiroga)
- ❖ Excelente. (Ana Álvarez)
- ❖ No tuve reservación pero fueron muy eficientes. (Damaris Freire)
- ❖ The receptionist was outstanding. (Ed Wheeler)
- ❖ Todo estuvo excelente las recepcionistas fueron muy amables. (Ma. Fernanda Almeida)

- ❖ Todos muy bien los botones y las mujeres del front desk. (Leigh Frost)
- ❖ Todo estuvo excelente. (Alex Valenzuela)
- ❖ Especial diferencia atención piso 4to. (Reinaldo Bacquet)
- ❖ Todo estuvo en orden. (Carlos Carvajal)
- ❖ Era lo que había solicitado. (Veronica Tello)
- ❖ En su totalidad la atención fue Excelente. (Lucila Garavito)
- ❖ Todo excelente. (Xavier Zambrano)
- ❖ Todo excelente. (Pris Gutt)
- ❖ Todo excelente. (Ramiro Vinueza)
- ❖ Por su excelente servicio y comodidad. (Jimena Carrera)
- ❖ Todo excelente. (Marlene Rueda)
- ❖ Todo Excelente. (Dough jon jim)
- ❖ Todo excelente. (Rose Mary Moreno)
- ❖ Cuando comparo el sheraton con el hilton el sheraton gana. (Mike Dawson)

NEUTRO:

- ❖ En el cuestionario faltó espacio para sugerencias en la habitación, faltó Internet inalámbrica fácil. (Marcelo Gabriel)
- ❖ Lástima que no había cupo para más días por eso estuve sólo uno. (Paúl Avelar)
- ❖ Sugerencia: poner una valla fija para ejercitarse. (Jorge Acevedo)
- ❖ Sugerencia: Ustedes tienen 2 zonas de espera, favor marcar al menos una como "NO FUMAR". (David Alfaro)
- ❖ Sugerencia: A personas que venimos por empresas a trabajar tener un check out extendido 3-4 PM. (José Naranjo)
- ❖ Los cuartos deberían tener Internet incluida en la tarifa. (Camila Giraldo)
- ❖ Alarma a las 06h00 fue solucionada. (Francisco Sojos)
- ❖ Mejorar el lavado de las sábanas. (Roberta Mallab)

- ❖ Sugerimos instalar doble ventana a la calle para evitar ruido vehicular. (Maure Valle)
- ❖ Se debería preguntar y atender las especificaciones cuando el huésped tiene alguna dieta especial para disponer de alimentos. (Karina Muñoz)

NEGATIVO:

- ❖ Cortina defectuosa, solicitamos por tres veces el arreglo pero no lo hicieron. (Rocío Muñoz)
- ❖ Solicitamos habitación matrimonial y nos dieron doble con olor a cigarrillos. (Santiago Tapia)
- ❖ El baño estaba húmedo y había solamente una persona en recepción; quizás necesiten mas personal. (Noriko Matsumoto)
- ❖ Pedimos habitación triple y no pusieron la cama adicional hasta las 11:00PM. (Isabel Lasso)
- ❖ Revisar el aire acondicionado hace mucho ruido. (R. Cara)
- ❖ Servir galletas con café. (Hugo Echeverría)
- ❖ Vehículo demora en salir. (Doug Stevens)
- ❖ Estaban confundidos con mi apellido. Cuando pregunte si tenía desayuno incluido me dijeron que no y si lo tenia porque volví a preguntar a otra recepcionista y se disculpo por el error del otro empleado. (Mauro Loza)
- ❖ Señal de Tv mala, pésima, no hay gaseosas normales en mini bar. (Juan Villavicencio)
- ❖ Mejorar funcionalmente el sistema de llaves en el ascensor; en los Últimos viajes ha fallado. (Yasuir Mendoza)
- ❖ Solo el baño la parte de abajo de la puerta estaba en mal estado revisar. (Verónica Ordoñez)
- ❖ Revisar el aire acondicionado hace mucho ruido. (R. Cara)
- ❖ Baño con mal olor. (Ma. Isabel Molano)
- ❖ Demasiado larga la cuenta; no funciona la cafetera. (Mary Diaz)

- ❖ Se demoraron en el cierre de Room Service. (Nestor Palacios)
- ❖ Se solicitó una cama doble. (Pilar Tamayo)
- ❖ Restaurante muy lento. (Carolina de Gilbert)
- ❖ Durante la primera noche hubo mucho ruido. (Lina de Gaviria)
- ❖ Cargaron mitad de tarifa más del doble de lo acordado. (Emilio Azout)
- ❖ Un poco más de luces sería muy bueno. (Patick Roy)
- ❖ El agua de la tina no se iba. (Juan Almeida)
- ❖ El agua caliente varía demasiado. (José de la Calvana)
- ❖ Se traba la puerta. (Andrés Pertica)
- ❖ Temprano no hay agua caliente. (Magali Espejo)
- ❖ Mejorar el servicio de llamadas internacionales no funciona; esta Observación es para recepción. (Rafael Montero)
- ❖ No servía el aire acondicionado del vehículo que nos transportó al hotel. (Jenny Rojas)
- ❖ El vehículo sin aire acondicionado y el equipaje no llegó. (Martha Salcedo)
- ❖ En el restaurante hay una gotera del aire acondicionado sobre una Mesa. (Anderson Medina)
- ❖ No había agua caliente cuando llegué. (Nohora García)
- ❖ La temperatura de la habitación muy fría, el Internet debería ser libre y apareció en mi cuenta un minibar no consumido. (Andrea Startari)
- ❖ El aire acondicionado no funciona. (Jon Knochernmus)
- ❖ El agua de la ducha no se mantiene estable en temperatura. (Ricardo Iturriza)
- ❖ Estudiar incluir Internet y desayuno en la tarifa del hotel. (Jaime Jaramillo)
- ❖ Pedimos 2 habitaciones y solo nos dan 1. (Leonardo Holguín)
- ❖ Falta directorio telefónico. (Fausto Cardona)
- ❖ Nunca pude conectarme a Internet. (Sunny Dyes)
- ❖ Las ventanas no estaban limpias. (Erling Mattsson)

- ❖ Me parece demasiado caro siendo que no incluye desayuno, Internet en la habitación; Hizo demasiado frío en la habitación y la factura es muy confusa. (Valeria Visitin)
- ❖ Pulgas en las cobijas. (Alberto Ochoa)
- ❖ Se equivocaron. (Thompson)
- ❖ Ojo con la limpieza de las puertas. (Claudia GL)
- ❖ Daño en seguro de la puerta del baño.
- ❖ El baño estaba averiado. (Eduardo Reyes)
- ❖ 15 minutos esperando a la encargada. (Jorge Forero)
- ❖ Baño tapado. (Ana López)
- ❖ Un suéter no fue devuelto de la lavandería lo necesito devuelta. (Ed Meijboom)
- ❖ Solicite el retiro de la valija y no lo hicieron. (Juan Robles)
- ❖ Por que el Internet no es gratis desde las habitaciones como en otros Hoteles. (Mateo Dueñas)
- ❖ El Internet debería ser gratis. (René Isaías)
- ❖ Olor del baño no agradable. (Ricardo Ordoñez)

Tabla 4: Transacciones en el área de Recepción

N° de Motivos	Motivos de Acercamiento de los Huéspedes al Front Desk	Transacciones diarias promedio en Recepción										Total de Transacciones diarias promedio
		Hotel Sheraton Guayaquil	Hotel Hilton Colón Guayaquil	Hotel Oro Verde Guayaquil	Hotel Grand Hotel Guayaquil	Hotel Hampton Inn Boulevard	Hotel Unipark	Hotel JW Marriott Quito	Hotel Sheraton Quito	Hotel Swissotel Quito	Hotel Oro Verde Cuenca	
1	Check-in (ingreso del huésped)	41	55	45	35	35	25	55	50	30	35	41
2	Check-out (salida del huésped)	45	60	50	38	40	29	65	56	35	30	45
3	Reservaciones	10	13	12	10	9	8	13	10	9	9	10
4	Información de servicios del Hotel	15	18	16	15	13	14	17	15	10	14	15
5	Atención de solicitudes/quejas	5	8	7	4	4	3	8	5	4	3	5
6	Información turística	2	2	2	4	2	3	2	2	2	3	2
7	Cambio de moneda	5	7	5	3	4	2	8	7	2	3	5
8	Requerir claves de Internet	8	15	10	12	0	0	16	0	9	9	8
9	Dudas en estado de cta. y factura	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2

Número de solicitudes diarias promedio en el Front Desk.
Encuesta realizada del 01/04/2009 al 30/04/2009

Fuente: Elaboración por el autor

Tabla 5: Tiempos de respuesta en la Recepción

N° de Motivos	Motivos de Acercamiento de los Huéspedes al Front Desk	Tiempos de Respuesta Promedio										Total de Tiempos de Respuesta Promedio
		Hotel Sheraton Guayaquil	Hotel Hilton Colón Guayaquil	Hotel Oro Verde Guayaquil	Hotel Grand Hotel Guayaquil	Hotel Hampton Inn Boulevard	Hotel Unipark	Hotel JW Marriott Quito	Hotel Sheraton Quito	Hotel Swissotel Quito	Hotel Oro Verde Cuenca	
1	Check-in (ingreso del huésped)	5	4	5	6	5	6	4	5	5	6	5
2	Check-out (salida del huésped)	6	5	6	7	7	7	5	6	6	6	6
3	Reservaciones	4	2	3	6	5	5	2	4	5	6	4
4	Información de servicios del Hotel	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1
5	Atención de solicitudes/quejas	6	5	6	9	8	8	4	5	6	7	6
6	Información turística	5	3	3	7	5	6	3	5	3	5	5
7	Cambio de moneda	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2
8	Requerir claves de Internet	3	2	3	6	0	0	2	0	4	5	3
9	Dudas en estado de cta. y factura	2	1	1	3	2	2	1	1	2	3	2

Tiempo de Respuesta promedio del Recepcionista en atender solicitudes del Front Desk.
Encuesta realizada del 01/04/2009 al 30/04/2009

Fuente: Elaboración por el autor

Estándar de Servicio Front Desk Operations

Reservas

Objetivo:

Asegurar el primer contacto entre el Huésped y el Hotel al solicitar alojamiento sea eficiente y satisfaga las necesidades, garantizando que el servicio ofrecido se cumpla.

Expectativa del Huésped:

- ❖ El servicio de reserva de habitaciones se debe atender las 24 horas al día y 7 días a la semana.
- ❖ No dejar repicar el teléfono más de tres veces.
- ❖ Contestar con voz clara, agradable y alegre.
- ❖ Identificar inmediatamente si es huésped frecuente y entablar conversación que haga sentir al solicitante importante. Recuerde que al solicitante no se le puede dejar esperando la respuesta. Responder a los requerimientos del huésped inmediatamente: disponibilidad, tipo de habitación y tarifa. Asegurarse de la forma de pago y ofrecer el servicio del transporte del aeropuerto al hotel (si estuviere incluido en la tarifa).
- ❖ Si se requiere respuesta de confirmación de la reserva, esta no debe demorar más de 30 minutos.
- ❖ Se deberá imprimir el listado actualizado de entradas del día, con las reservas que se tomen para el mismo día.

Check-In

Objetivo:

Recibir al huésped con excelente atención y expresarle sincera bienvenida.

Expectativa del Huésped:

- ❖ El servicio de registro huésped debe presentarse las 24 horas al día y 7 días a la semana.
- ❖ Excelente presentación, sonrisa natural, adecuada postura y contacto visual, nunca sentado ni estar hablando por teléfono o con otro empleado en el momento del registro del huésped.
- ❖ No digerir ningún tipo de alimento en el área, ni mascar goma, ni fumar.
- ❖ Ningún huésped debe esperar mas de 20 segundos paras ser atendido, cuando no hay congestión.
- ❖ En el caso de acumulación de huéspedes ninguno puede esperar más de 5 minutos para ser atendido. En caso de generarse líneas (colas) no pueden acumularse más de 3 personas.
- ❖ Al acercarse el huésped debo saludarlo antes que solicite alguna información.
- ❖ Hacer del check-in un momento agradable para el huésped. No comentar “no tiene reserva”. Identificarlo inmediatamente y no tutear.
- ❖ Distinguir a los huéspedes frecuentes y saludarlos amablemente utilizando su primer apellido.
- ❖ El proceso de check in no puede exceder de 3 minutos.
- ❖ Asegurarse que la habitación asignada este disponible y que corresponda a lo que el huésped requiere.

- ❖ Suministrar la información completa del check in: tarjeta de acceso (llave), porta tarjeta, plano, guía de seguridad, llave de minibar y llave de cajilla de seguridad.
- ❖ Al no estar lista la habitación se debe invitar al huésped a desayunar si es la mañana o al lobby bar si es en las horas de la tarde.
- ❖ Una vez registrado el huésped se despide amablemente e indicarle que el botones lo acompañara a la habitación y le indicara los servicios del hotel.
- ❖ El ingreso de la información del huésped en el sistema no debe exceder de 5 minutos.

Solicitudes Del Huésped

Objetivo:

Satisfacer las necesidades del huésped resolviendo sus solicitudes cumpliendo los tiempos de respuesta establecidos.

Expectativa del Huésped:

- ❖ No dejar repicar el teléfono más de 3 veces.
- ❖ Contestar con voz clara, agradable y alegre.
- ❖ Escuche atentamente la solicitud y registre el numero de la habitación, la hora y quien remite la información.
- ❖ Atender las 24 horas del día las solicitudes de servicios que atañen al funcionamiento del hotel comprometiendo los siguientes tiempos de respuesta:
 - ◆ cama adicional y reposición de minibares – 10 minutos
 - ◆ completar el aseo de la habitación – 15 minutos
 - ◆ recoger ropa para lavandería y planchado – 5 minutos
 - ◆ bajar equipaje, paquetes y mensajes – 5 minutos

- ◆ asistencia de seguridad – 5 minutos
 - ◆ solicitud de mantenimiento – 15 minutos
 - ◆ cinta pegante, cinta enmascarar, tijeras, cosedora, papel, clips, marcadores – 5 minutos
 - ◆ asistencia de un funcionario – 10 minutos
 - ◆ llave adicional – 5 minutos
 - ◆ cambio de habitación – 5 minutos
 - ◆ solicitud de plancha – 5 minutos
 - ◆ suministros huésped – 5 minutos
- ❖ Al conocer la solicitud se le indicara al huésped en cuanto tiempo el requerimiento será atendido.
 - ❖ Realice el seguimiento de la solicitud y verifique su cumplimiento
 - ❖ proporcionar información exacta y clara de los servicios del hotel.
 - ❖ Solicitudes de servicio ajenos a los ofrecidos por el hotel: si se tiene la seguridad de lograr que la solicitud es viable, comprometerse si dispone de la información necesaria y forma de hacerlo. Si no tiene la información explique que se compromete a averiguar quien ofrece el servicio.

Check-Out

Objetivo:

Eficiencia en la atención y claridad en el estado de la cuenta Huésped.

Expectativa del huésped:

- ❖ excelente presentación, sonrisa natural, adecuada postura y contacto visual.
- ❖ Ningún huésped debe esperar más de 4 minutos para ser atendido en las horas pico de salida. Ningún huésped debe esperar más de 30 segundos para ser atendido en horas normales.

- ❖ Al acercarse al huésped saludarlo antes que solicite alguna información.
- ❖ Facilitarle al huésped su prefactura para agilizar la revisión de sus cargos. En su defecto mostrarle en pantalla su estado de cuenta. Solicitar las tarjetas de acceso, llave de cajilla de seguridad y minibares.
- ❖ Si la forma de pago es a través de crédito – empresa y valida la carta de garantía, el check out no debe demorar mas de 40 segundos.
- ❖ Si la forma de pago es en efectivo el check out no debe demorar mas de 1 minuto
- ❖ si la forma de pago es en tarjeta de crédito el check out no debe demorar más de 3 minutos.
- ❖ El check out express se aplica fuera del counter utilizando la prefactura y pantalla para las formas de pago de efectivo y crédito empresa. Este proceso no debe demorar mas de 30 segundos
- ❖ asegúrese de entregar el tiquete de salida y recordarle el servicio de transporte al aeropuerto e invitarlo a volver.

Momentos de Verdad

Reservas:

- ✓ No contestar a tiempo la línea de reservas
- ✓ No proporcionar la información correcta de los servicios del hotel
- ✓ no coordinar las solicitudes con las demás áreas
- ✓ demorar las respuestas de confirmación de reservas
- ✓ demora en la remisión de las cartas de garantía
- ✓ registrar erróneamente nombre y apellido del huésped, tarifa y forma de pago
- ✓ no saber los servicios del hotel
- ✓ no tener conocimiento de otros hoteles de la cadena o de la ciudad

Check-In:

- ✓ asignar habitación en aseo u ocupada
- ✓ la tarjeta de acceso no funciona
- ✓ no hay tarjeta disponible de esa habitación
- ✓ no encontrar garantías, ni formatos de reserva
- ✓ ingresarlo equivocadamente en el sistema
- ✓ no actualizar a tiempo el registro en teléfono – check in y cambio de habitación
- ✓ el huésped rechaza firmar el voucher de tarjeta de crédito
- ✓ no tener botones disponible
- ✓ por sobreventa no hay disponibilidad
- ✓ negarle la reserva sin verificar completamente la información
- ✓ no asignar la habitación solicitada por el huésped
- ✓ no entender el idioma que habla el huésped
- ✓ dar información equivocada de los servicios del hotel

Solicitudes del Huésped:

- ✓ no cumplir los tiempos de respuesta
- ✓ no se dispone del artículo o información solicitada
- ✓ no anotar el número de habitación

Check-Out:

- ✓ lentitud en el proceso de autorización de tarjetas de crédito
- ✓ no aceptar el cupo de la tarjeta de crédito
- ✓ insuficiente dinero menudo
- ✓ confusión en el manejo de las cartas de garantía – no existe o no es clara en los consumos que cubra un tercero.
- ✓ El huésped se excede de lo autorizado por un tercero
- ✓ no aceptar cargos que están registrados
- ✓ no se puede expedir factura por problemas técnicos

GALERÍA DE FOTOS

- Hotel Sheraton Guayaquil y Hotel Sheraton Quito



➤ Hotel JW Marriott Quito



➤ Hotel Swissotel Quito



