



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

**TÍTULO:
IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS EN SERVICIO Y
ATENCIÓN AL CLIENTE DEL HOTEL VILLA SAR DEL ALA DE
COMBATE N°22 EN GUAYAQUIL**

**AUTOR (A):
Coral Ayala, María Fernanda**

**Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de
INGENIERO (A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**TUTOR:
Medina Crespo, José Alberto**

**Guayaquil, Ecuador
2015**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **María Fernanda Coral Ayala**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Ingeniero (a) en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**.

TUTOR (A)

Ing. José Alberto Medina Crespo

DIRECTOR DE LA CARRERA

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

Guayaquil, a los diez días del mes de Febrero del año 2015



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **María Fernanda Coral Ayala**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación: **Implementación de Procedimientos en Servicio y Atención al Cliente del Hotel VILLA SAR del Ala de Combate N°22 en Guayaquil**, previa a la obtención del Título de **Ingeniero (a) en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras** ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los diez días del mes de Febrero del año 2015

EL AUTOR (A)

María Fernanda Coral Ayala



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS

AUTORIZACIÓN

Yo, **María Fernanda Coral Ayala**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Implementación de Procedimientos en Servicio y Atención al Cliente del Hotel VILLA SAR del Ala de Combate N°22 en Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los diez días del mes de Febrero del año 2015

EL (LA) AUTOR(A):

María Fernanda Coral Ayala

AGRADECIMIENTO

A DIOS, POR LLENAR MI VIDA DE BENDICIONES, ESPERANZA, FORTALEZA Y POR LA OPORTUNIDAD DE ESTUDIAR ESTA INGENIERÍA.

A MI ESPOSO Y MI FAMILIA, QUIENES MOTIVARON CONSTANTEMENTE MI SUPERACIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL, POR EL APOYO, EL AMOR Y LA CONFIANZA, POR CREER EN MÍ, POR CAMINAR A MI LADO EN LOS MOMENTOS DE ALEGRÍA Y DE TRISTEZA, POR SER LOS MOTORES DE ESTE NUEVO LOGRO EN MI VIDA.

A LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL POR HABER APORTADO LAS HERRAMIENTAS Y EL CONOCIMIENTO PARA CULMINAR ESTA INGENIERÍA.

A EL ING. JOSÉ ALBERTO MEDINA CRESPO, MI TUTOR DE TESIS, POR SU APOYO, PACIENCIA Y SU ORIENTACIÓN PARA CULMINAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

A LOS ADMINISTRADORES Y PERSONAL DEL HOTEL VILLA SAR, POR SU APOYO PARA OBTENER LA INFORMACIÓN NECESARIA, SIN LA CUAL ESTA INVESTIGACIÓN NO HABRÍA PODIDO REALIZARSE.

MARÍA FERNANDA CORAL AYALA



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

CALIFICACIÓN

Apellidos y Nombres	Nota final del Tutor
Coral Ayala, María Fernanda	

Ing. José Alberto Medina Crespo

TUTOR

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	1
JUSTIFICACIÓN	2
PLANTEAMIENTO DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	3
CAUSAS DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	4
OBJETIVO GENERAL	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
CAPITULO I	6
1.1 MARCO TEORICO	6
1.1.1 ORGANIZACIÓN HOTELERA	6
1.1.2 PROCEDIMIENTOS EN LA ADMINISTRACION	9
1.1.3 SERVICIO AL CLIENTE	16
1.1.4 ATENCION AL CLIENTE.....	19
1.2 MARCO COCEPTUAL	20
1.2.1 ORGANIZACION	20
1.2.2 PROCEDIMIENTO.....	22
1.2.3 SERVICIO.....	24
1.2.4 ATENCIÓN	25
1.3 MARCO LEGAL	26
CAPITULO II	27
2.1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	27
2.1.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	27
2.1.2 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	28
2.1.3 TIPOS DE MUESTREO.....	29
2.1.4 CARACTERÍSTICA Y CÁLCULO DE LA MUESTRA	29
2.1.5 HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	30
2.1.6 ESTADÍGRAFOS O GRÁFICOS ESTADÍSTICOS.....	32
2.1.7 CONCLUSIONES DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS.....	42
CAPITULO III	43
3.1 DESARROLLO DE LA PROPUESTA	43
3.1.1 ANTECEDENTES.....	43
3.1.2 UBICACIÓN	49
3.1.3 PROPUESTA.....	49
CONCLUSIONES.....	58
RECOMENDACIÓN	59

BIBLIOGRAFÍA	60
ANEXOS	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Poblacion y Muestra	30
Tabla 2: Costos de Hospedaje del Hotel VILLA SAR	44
Tabla 3: Procedimiento para el Administrador	51
Tabla 4: Procedimiento para el Recepcionista	52
Tabla 5: Procedimiento para la Mucama.....	53
Tabla 6: Procedimiento para el Responsable del Restaurante.....	54
Tabla 7: Procedimiento para el Responsable de Bar P, Gimnasio y Canchas ..	55
Tabla 8: Procedimiento para el Responsable del Bar Rotor	56
Tabla 9: Procedimiento para el Responsable de Mantenimiento.....	57
Tabla 10: Cuadro de Recomendaciones.....	59

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1: Organigrama Estructural	
Grafico 2: Calidad del Servicio en el Hotel VILLA SAR	32
Grafico 3: Información de Servicios que ofrece el Hotel VILLA SAR.....	33
Grafico 4: Atención del Personal del Hotel VILLA SAR al Cliente	34
Grafico 5: Satisfacción del Cliente del Hotel VILLA SAR	35
Grafico 6: Atención al Cliente del Hotel VILLA SAR.....	36
Grafico 7: Cumplimiento de Procedimientos	37
Grafico 8: Cumplimiento de Funciones	38
Grafico 9: Mejoramiento del Servicio y la Atención al Cliente	39
Grafico 10: Uso de Procedimientos para Optimizar el Trabajo.....	40
Grafico 11: Organigrama del Hotel VILLA SAR.....	

ÍNDICE DE IMAGENES

Imagen 1: Hotel VILLA SAR	43
Imagen 2: Instalaciones del Hotel VILLA SAR	46
Imagen 3: Habitaciones del Hotel VILLA SAR	47
Imagen 4: Áreas Recreativas del Hotel VILLA SAR	48

RESUMEN (ABSTRACT)

El área del proyecto corresponde al Ala de Combate N° 22 de la Fuerza Aérea Ecuatoriana, ubicada en la ciudad de Guayaquil. Esta investigación, es realizada con el aporte personal del autor y la utilización de fuentes bibliográficas textuales y virtuales.

El presente trabajo de investigación consiste en analizar la propuesta de estudio: “Implementación de Procedimientos en Servicio y Atención al Cliente del Hotel VILLA SAR del Ala de Combate N°22 en Guayaquil”. Utilizando los principios de una metodología exploratoria, se esquematizara partiendo de un problema, formulando objetivos y sustentando el marco teórico para determinar una propuesta de solución, implementando procesos administrativos claros los cuales establecerán caminos a seguir, enfocados en mejorar la calidad del servicio y atención al cliente del Hotel VILLA SAR.

El objetivo general de esta investigación, aspira entender el efecto de una variable a partir de otra variable relacionada, la primera consiste en los procedimientos administrativos y la segunda está enfocada en el servicio y atención al cliente, principales herramientas de toda organización exitosa. Para lograr dicho objetivo, se efectuaran entrevistas de satisfacción al cliente así como también entrevistas al personal y administrador del Hotel VILLA SAR, con su respectivo análisis. Con respecto a las conclusiones, éstas reflejaran los resultados del análisis efectuado a las debilidades encontradas con respecto a los procedimientos administrativos. Finalmente, ya en las recomendaciones se expondrá los aspectos a tomar en cuenta, con el único fin de mejorar la organización, el uso de los recursos disponibles, como también lograr la satisfacción en el cliente.

PALABRAS CLAVE: Organización, Procedimientos, Servicio, Atención y Satisfacción.

INTRODUCCIÓN

En el ámbito hotelero se requiere de procedimientos administrativos enfocados al servicio de los clientes, es así que los integrantes profesionales de esta actividad productiva, tendrán como efecto, la consecución de objetivos tanto profesionales como organizacionales, la misión y visión planteadas inicialmente serán la guía y camino hacia al éxito, condiciones capaces de mejorar las competencias en el servicio y atención al cliente, fortaleciendo las debilidades presentes.

A continuación se presenta un esquema para la formulación de una propuesta de investigación, donde se analiza cada uno de sus componentes dentro de un espacio y tiempo determinado. Una vez definida la estructura del trabajo de investigación, se desarrollan minuciosamente los capítulos que la conforman y finalmente se analiza la causa y el efecto de la propuesta.

La ejecución de una propuesta de: “Implementación de Procedimientos en Servicio y Atención al Cliente del Hotel VILLA SAR del Ala de Combate N°22 en Guayaquil”, es la deducción de un proceso de evaluación que toma sentido cuando se plantean las acciones correctivas que se puedan aplicar en el presente y futuro, que conduzcan al perfeccionamiento de los recursos humanos al uso efectivo de las herramientas disponibles, logrando de esta manera una mejora continua.

JUSTIFICACIÓN

El servicio y atención al cliente genera oportunidades las cuales permiten el desarrollo de una actividad productiva como es el hospedaje en un Hotel, todo parte del objetivo, metas que tengan los integrantes de la organización para que de esta manera se enfoquen los esfuerzos en busca del éxito. Uno de los métodos más utilizados por las organizaciones son los procedimientos, estos crean un orden de tareas y responsabilidades en el cumplimiento efectivo de una actividad determinada, es así que mediante la conjugación de experiencias, y conocimientos, se logra establecer procedimientos capaces de mejorar considerablemente las actividades laborales en busca de resultados positivos para la organización.

Dentro de esta actividad las organizaciones y sus empleados son quienes toman contacto directo con el cliente, estos son los llamados a lograr la satisfacción del mismo, es por esto que mediante el empleo de la comunicación y la motivación interna se lograra determinar anticipadamente falencias en el desarrollo de los procesos que conducen a la aprobación de un producto final.

Es importante conocer las condiciones de los empleados, un empleado desmotivado, la mayor parte del tiempo provoca experiencias negativas en los clientes, es así que la administración y los procesos dentro de la organización son los responsables de mejorar las condiciones mediante la toma de decisiones acertadas. Por lo tanto, mantener un empleado motivado y comprometido con la organización, satisfaciendo sus expectativas personales como laborales tendrá un efecto positivo en el servicio y atención a los clientes.

El factor primordial para lograr la excelencia en el servicio y atención al cliente es la administración adecuada de los procedimientos, es por ello que se

analizaran dichos factores en el Hotel VILLA SAR con el objeto de determinar su efecto en la experiencia de los clientes.

PLANTEAMIENTO DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Una organización sin procedimientos los cuales establezcan un desarrollo coherente de las actividades que en ella se realiza, provoca desorganización y toma decisiones en forma reactiva sin respetar ninguna planificación , es por esto que limitada en su desarrollo.

Los procedimientos administrativos corresponden al conjunto de fases sucesivas en donde comprende la planeación, la organización, la dirección y el control, estas deben estar totalmente integradas para lograr óptimos resultados en una actividad empresarial.

El objetivo es confrontar lo teórico de la administración con la realidad empresarial que es la práctica, es importante realizar un diagnóstico de las actividades que se realizan y su relación con los procedimientos administrativos.

La planeación es la base fundamental de las funciones administrativas ya que da sucesión a las siguientes funciones; la consecución de objetivos a corto, mediano y largo plazo, mediante el estudio de mercado y necesidades, esto ayudara a determinar claramente el lugar a donde se quiere llegar.

La Variable Dependiente de esta investigación es la ausencia de procedimientos administrativos del Hotel VILLA SAR.

CAUSAS DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Una organización sin caminos claros que guíen a los integrantes de la misma al servicio y atención al cliente, disminuye la capacidad que administra

una empresa para relacionarse con sus clientes. En la actualidad existe una gran variedad de herramientas las cuales son utilizadas para ofrecer un producto de calidad en el momento y lugar adecuado.

En otras palabras es un concepto de trabajo que embarca a todos los integrantes de una organización, que permite satisfacer a la parte visible en el mercado, los clientes externos, así como también atender a los clientes internos.

Para lograr el éxito de un hotel es importante el mejoramiento continuo de sus procedimientos, definiendo claramente la responsabilidad individual de cada uno de sus integrantes, asegurando así el trabajo en equipo al servicio de los clientes, lleno de calidad, amabilidad y excelencia, cumpliendo de esta manera con sus expectativas.

La Variable Independiente de esta investigación es la deficiencia en el servicio y atención al cliente.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cómo afecta la ausencia de procedimientos administrativos en el servicio y atención al cliente del Hotel VILLA SAR del Ala de Combate N°22, en la ciudad de Guayaquil durante el año 2014?

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es la importancia de los procedimientos administrativos en una organización?

¿Por qué es importante el servicio y la atención al cliente?

OBJETIVO GENERAL

- Analizar los efectos de los procedimientos administrativos en el servicio y atención del cliente del Hotel VILLA SAR del Ala de Combate N°22.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar los aspectos más relevantes de los procedimientos administrativos del Hotel VILLA SAR, mediante la implementación de entrevista al administrador.
- Identificar cuáles son los efectos que produce el uso de procedimientos administrativos, mediante la implementación de entrevistas al personal.
- Analizar el grado de satisfacción del cliente, con respecto al servicio y atención del Hotel VILLA SAR, mediante la implementación de entrevistas de satisfacción al cliente.

CAPITULO I

1.1 MARCO TEORICO

1.1.1 ORGANIZACIÓN HOTELERA

Según el documento web, (Académico, 2004 - 2005) dentro de la organización de un Hotel se debe establecer principalmente las actividades que se debe cumplir, por otra parte se definirán los departamentos administrativos y operativos con el fin de determinar las responsabilidades y establecer las condiciones necesarias de coordinación.

Uno de los aspectos importantes a tomar en cuenta dentro de la organización hotelera corresponde a las características del entorno, lo cual permitirá establecer estrategias y objetivos claros, determinar el uso de tecnologías, logrando de esta manera establecer un estándar organizacional en el cumplimiento de funciones encomendadas. El organigrama más frecuente que emplean los hoteles se la detalla a continuación:



Autor: María Fernanda Coral Ayala, 2014
Fuente: www.anestur.com

Con esta gráfica se puede tomar en cuenta la existencia de niveles dentro de la organización como también se puede determinar que las coordinaciones dentro de esta pueden ser tanto horizontales como verticales, siendo esta una de las estrategias más eficientes en la obtención de información y oportuna toma de decisiones en los diferentes niveles.

El Consejo administrativo se encarga de establecer la misión, visión, objetivos, políticas, metas a corto y largo plazo, en busca de una mejora y desarrollo constante.

El Director General es el responsable de realizar todas las gestiones posibles en busca del cumplimiento de las metas, acciones que son enmarcadas en las políticas, objetivos, para el cumplimiento de la misión encomendada, este es el responsable directo del fracaso o éxito de la organización, tiene todas las facultades otorgadas por el nivel superior para la toma de decisiones coordinadas en beneficio común.

El departamento comercial es un ente de apoyo el cual es responsable de crear alternativas atractivas que atraigan a potenciales clientes, de esta manera se logra mantener una cartera en constante aumento.

El departamento administrativo es el responsable en la ejecución de procesos logísticos basados en la planificación, obtención y distribución de material necesario para el momento y lugar oportuno, logrando de esta manera prever necesidades permanentes y no permanentes en apoyo a los lineamientos dispuestos por los niveles superiores, por otra parte este departamento internamente se puede sub dividir en diferentes áreas como pueden ser: Sección de recursos humano, Sección financiera, Sección de infraestructura, Sección de Adquisiciones etc.

Dentro de nivel de ejecución se encuentran diferentes actividades las cuales son la imagen y presentación de la organización ante los ojos del cliente, esta áreas son las más importante ya que si no logran satisfacer las exigencias del cliente todos los esfuerzos serán en vano, creando una experiencia negativa, barrera que permanecerá en la historia afectado el desarrollo de la organización.

Todas las áreas son: Conserjería, Recepción, Pisos, Economato y Bodega, Cocina, Restauración, Animación, Mantenimiento y Seguridad, tienen sus responsabilidades específicas y aéreas de responsabilidad, es importante establecer en cada función procedimientos estandarizados los cuales permitirán guiar de forma específica las tareas que se deben realizar para la obtención de resultados, estos procedimientos soportaran el cumplimiento de funciones con los mismos resultados sin importar que individuo los ejecute, únicamente si se cumple estrictamente los que está escrito utilizando los recursos necesarios, se lograra obtener el resultado (servicio o producto) que se espera obtener.

La Administración de una Organización busca el éxito, por este motivo se desarrollan alternativas las cuales motivan a los directivos de las empresas a crear funciones que permitan viabilizar mediante herramientas el cumplimiento de metas propuestas a corto, mediano y largo plazo por los entes superiores, la responsabilidad en la obtención de un producto de calidad es de todos los niveles, si uno de estos falla el resultado no va a crear el efecto esperado por el cliente por ende el servicio o producto no va hacer de calidad disminuyendo las expectativas de crecimiento y desarrollo de la organización.

Por esto es importante que en todos los niveles exista una conciencia de mejora continua y auto superación factores que contribuirán a un desarrollo sostenible de la empresa u organización constituida.

1.1.2 PROCEDIMIENTOS EN LA ADMINISTRACION

Según portal web, (Hinojosa, 2003) “Henry Fayol, plantea lograr el proceso de administrar a través de pasos que específicamente son Planificar, Organizar, Dirigir, Coordinar y Controlar”.

Un procedimiento en la administración corresponde al conjunto de funciones y actividades que se desarrollan dentro de la Organización, orientados al logro de fines y objetivos de la misma, en donde dicho proceso se considera una metodología importante por la cual se ejecuta la administración.

El procedimientos en la administración facilita ordenar a la administración como un proceso integrado por fases y etapas, la unidad temporal de la administración implica varias etapas fases o funciones que existen por separado o son simultaneas y por esto forman parte de un proceso.

La administración de las empresas exige dos fases una estructural donde se determina su finalidad o rumbo así como también las alternativas para alcanzar los objetivos y otra fase es la operativa en la que ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración.

A estas dos fases se las denomina como fase mecánica en donde se engloba la teoría y la fase dinámica en donde se ejecuta la práctica, la fase mecánica es la parte de la administración en donde se establece lo que se debe hacerse, mientras que la fase dinámica se refiere el cómo se va a manejar la empresa.

Según portal web, (Legislación, 2010) enfoca cuatro etapas que constituyen el proceso administrativo como son la planeación, organización, dirección y control, la planeación y la organización corresponden a la fase mecánica y la dirección y control de la fase dinámica cada una de las etapas del proceso administrativo formulan preguntas para llevar a cabo su operación.

En el caso de la planeación se pregunta es ¿qué se va hacer?, debido a que se debe establecer el objetivo que se debe alcanzar, la organización se hace la pregunta ¿cómo se va hacer?, considerando el capital humano y los recursos materiales, financieros y técnicos con los que se cuenta.

La dirección formula la pregunta ¿con que se va hacer?, esta busca guiar y dar seguimiento la ejecución de los planes y la organización, por último el control formula la pregunta ¿cómo se ha realizado? debido a que esta parte retroalimenta a todo el proceso que permite evaluar y verificar todo el procedimientos se cumplieron como inicialmente se planificaron, organizaron o dirigieron, con el objeto de corregir desviaciones que hayan complicado llegar a un resultado.

Por otra parte podemos mencionar que los procedimientos dentro de la administración debe cumplir con el principio de universalidad de la administración es decir que podemos aplicarlos en todas partes, así mismo se caracteriza por tener un efecto espejo es decir que cada etapa del la administración cuenta con diferentes etapas como por ejemplo: la etapa de Planeación requiere para cumplir sus objetivos de planeación, organización, dirección y control, también a su vez la planificación que se realiza para la etapa de planeación también requiere de planeación, organización dirección y control y así sucesivamente.

Dentro de la Administración, la planeación es la determinación de objetivos y la elección de los cursos alternativos de acción para lograrlos, estos se basan en la investigación y determinación de un esquema detallado a futuro en el cual se detallan los caminos a seguir de forma predeterminada.

Para tener una exitosa planificación se debe tomar en cuenta la determinación de los objetivos de la empresa, estos objetivos se deben relacionar a los resultados esperados, mediante el desarrollo de premisas según las condiciones futuras, las cuales serán viabilizadas con cursos alternativos de acción que apoyaran a la puesta en marcha de la planificación el misma que será evaluada tomando en cuenta los resultados obtenidos frente a los esperados.

La planificación se enfoca en diferentes principios como son la factibilidad la cual se basa en que lo planeado debe ser realizable; la objetividad y la cuantificación corresponde a que la planificación debe ser real basado en racionamientos precisos y exactos, permitiendo que esta planeación sea medible como por ejemplo en tiempo en dinero; la flexibilidad es el principio que ayuda a acoplarse a cualquier situación de imprevisto; la unidad corresponde a que todos los planes específicos de una empresa deben unirse y dirigirse al logro de propósitos y objetivos y finalmente el cambio de estrategias consiste, que la planificación si va a perdurar en el tiempo deberá acoplarse a las estrategias que se considere en el futuro.

El plazo de la planificación es un aspecto importante ya que puede ser medible por el tiempo, este se lo considera en tres plazos: corto es menor o igual a un año, mediano corresponde de uno a cinco años y el largo plazo de cinco años en adelante.

Por otra parte los planes son el resultado del proceso de planeación y pueden definirse como diseños o esquemas detallados realizables en un futuro, en estos deben constar las especificaciones para realizarlos; así mismo la planificación es esencial para el desarrollo de cualquier núcleo u organización social ya que se prevé necesidades y cambios que se pueden presentar en el futuro aprovechando de esta manera que los esfuerzo y recursos a utilizar en el mejoramiento continuo sean mínimos.

Por esto podemos decir que dentro de la Administración la planificación es la etapa más importante de esta ya que en esta se plantean los objetivos y todos los esfuerzos deben encaminarse para poder plasmar, que es lo que se quiere hacer y la manera en la cual se va a buscar plasmar los planes, para darle una seguimiento y evaluación continua.

La Organización dentro de la Administración se la considera como el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías con la relación de actividades con el fin de realizar y simplificar las funciones de la empresa.

Una de las etapas de la Organización corresponden a la división del trabajo que consiste en la división de las actividades con el fin de realizar el trabajo con la mayor precisión eficiencia y el mínimo esfuerzo, esta así mismo considera la descripción de procedimientos los cuales establecen un orden en la ejecución de actividades a realizar y la coordinación, la jerarquización establece el orden de mando o importancia, la departamentalización corresponde a la división de funciones y responsabilidades dentro de unidades específicas conocidas como departamentos y finalmente la descripción de habilidades que recopila ordenadamente los factores y actividades para realizar el trabajo.

La otra etapa es la coordinación procedimiento que corresponde a sincronizar y ordenar los esfuerzos para llevar a cabo de manera eficiente una función tarea u actividad.

Por otro lado según portal web, (Blogger, 2010) presenta los principios de la organización los cuales deben ser relacionados con los propósitos de la empresa; la especialización consiste en que mientras más específico y menor sea el campo de acción del individuo mayor será su eficiencia y destreza; la jerarquía es la que se establece los centros de autoridad desde el más alto ejecutivo hasta el más bajo en donde mande la comunicación necesaria en la ejecución de planes; la paridad, autoridad – responsabilidad corresponde a que la responsabilidad asignada debe ser directamente proporcional al nivel o autoridad; la unidad de mando consiste que un empleado debe tener un solo jefe.

La difusión es presentar al personal la información necesaria por departamentos a fin de conocer oficialmente que ocurre en la organización; amplitud o tramo de control aquí se debe establecer grupos pequeños de colaboradores los cuales reportan a un superior novedades con el fin de que la autoridad a quien corresponda pueda realizar sus funciones eficientemente; la coordinación con esto se busca un equilibrio entre los departamentos de una empresa; finalmente la continuidad permitirá a la organización mantenerse mejorarse y ajustarse a las condiciones cambiantes del medio ambiente.

La organización es importante porque evita la lentitud e ineficiencia de las actividades reduciendo costos e incrementando la productividad ademas a la organización se la considera como un medio en donde se establece la mejor manera de lograr los objetivos de una empresa.

Finalmente nos podemos dar cuenta que la Organización es fundamental de esta manera establece un orden en el cómo realizar las cosas, conociendo con qué tipo de recursos se cuenta para poder llevar a cabo lo establecido en la planeación y posteriormente esta poderla ejecutar.

La Dirección es otra etapa de la Administración en esta se pone en ejecución los planes a través de una estructura organizacional mediante los esfuerzos de un grupo social comunicado, motivado y supervisado.

La dirección tiene como primer paso la toma de decisiones en donde se eligen cursos de acción entre varias alternativas, seguido de la integración en donde se busca homogeneizar las actividades considerando la capacitación de las personas y las herramientas de trabajo; la comunicación crea el proceso de intercambio de información entre un emisor utilizando un canal, un mensaje, llegando a un receptor y consecuentemente con una retroalimentación; la motivación corresponde al conjunto de actividades que impulsan a un individuo a una acción y por último la supervisión que es el proceso de verificación de las actividades se están realizando adecuadamente.

Los principios de la Dirección corresponde inicialmente con la armonía del objetivo en donde los objetivos de todos los departamentos y secciones deberán relacionarse armoniosamente para lograr el objetivo general; la impersonalidad del mando se refiere a que la autoridad y el ejercicio surgen como una necesidad para la organización con el fin de tener ciertos resultados; de la supervisión directa que indica que es el apoyo prestado del superior a los colaboradores durante la ejecución de los planes para que estos trabajen con mayor facilidad; de la vía jerárquica postula al respeto a los canales de comunicación y líneas de autoridades establecidos en una organización formal; de la resolución del conflicto es donde se busca resolver los problemas en

cuanto estos aparezcan para evitar de que estos se desarrollen y existan daños colaterales; por ultimo aprovechamiento del conflicto estos pueden anunciar que algo puede estar haciéndose mal pero se pueden desarrollar opciones para aprovecharlos y que no se salgan de control.

Finalmente podemos decir que la Dirección es importante ya que podemos poner en marcha todos los lineamientos establecidos durante la planeación y también durante la organización, su calidad refleja el logro de los objetivos y a través de esta se establece la comunicación necesaria para que la Empresa funcione, en definitiva podemos decir se mediante la dirección es la forma de guiar los esfuerzos de una Empresa para poder llegar a los resultados esperados.

El Control es la última etapa de la Administración la cual refiere a la evaluación y medición de la ejecución de los planes con el fin de detectar y prever desviaciones, para establecer las medidas correctivas necesarias.

El Control permite establecer estándares que es una unidad de medida que sirve de modelo guía o patrón con bases en la cual se efectúa el control así también permite medir los resultados que consiste en cuantificar la ejecución y los resultados de acuerdo a estándares predeterminados, la corrección son las acciones para modificar la situaciones que no llegaron a buen término del plan y finalmente la retroalimentación que es la parte que evalúa los resultados obtenidos durante todo el proceso.

El Control se basa en el equilibrio el cual permite que a cada grupo se debe proporcionar un grado de control correspondiente; el control es un medio que permite controlas los objetivos preestablecidos; el control se debe aplicar oportunamente antes de que se genere un error de tal manera que sea posible

de tomar medidas correctivas con anticipación; en el control de deben estudiar todas las desviaciones al plan para conocer las causas que la originaron y así establecer las medidas correctivas pertinentes; la contabilidad es el costo de todo sistema de control debe encontrarse justificado en tiempo y dinero; la excepción en el control corresponde al análisis que se debe realizar a las aéreas representativas de la empras; la persona que realiza el control no debe estar involucrada en las actividades a controlar ya que esta actividad debe ser imparcial.

Finalmente podemos indicar que el Control es importante ya que establece las medidas correctivas de las actividades con el fin de desarrollar planes exitosos, puesto que reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores y retroalimenta para que no se vuelvan a presentar desviaciones al plan en un futuro.

Por esto es muy importante que una empresa implemente estrategias en la administración de la misma basada en fases, etapas y principios los cuales determinaran objetivos y acciones en beneficio común, es importante también tomar muy en cuenta que los trabajos y los esfuerzos deben ser ejecutados ordenada mente mediante la ejecución de procedimientos la cuales permitirán establecer claramente las tareas por función o actividad que conlleve a un resultado establecido.

1.1.3 SERVICIO AL CLIENTE

Según documento web, (Garaventa) el cual se basa en el “SERVICIO AL CLIENTE INTERNO” de Karl Albrecht – Ediciones Paidós (1ª Edición, 1992) considera que el “Servicio de calidad total (SCT) transforma la organización a partir de la existencia de una cadena de calidad, que incorpora a todas las personas, los procesos y la infraestructura en la contribución al resultado final”,

este también presente los métodos que cada integrante de la organización debe tener en busca del éxito de la empresa.

Dentro una organización la cual tiene como objeto el servicio, es primordial tener en cuenta que el cliente es el individuo que da vida a las empresas, por eso la importancia de sumar esfuerzos en la creación de servicio o productos capaces de solventar las necesidades y expectativas del cliente.

Cotidianamente se dice que el cliente siempre tiene la razón lo cual puede ser discutible en algunos casos, de una u otra manera el objetivo de la empresa será hacerle sentir al cliente como un jefe y este es quien manda. La responsabilidad de la empresa es que los clientes sean la prioridad número uno, esto se refiere que todo el equipo de trabajo desarrollara su mejor esfuerzo en satisfacer las necesidades del cliente.

El saber escuchar al cliente es una estrategia la cual permite entender al cliente las necesidades propias del individuo las cuales son diferentes de otros, la importancia de mantenerse escuchando mientras el cliente habla ayuda a entender que en realidad el cliente necesita, la presencia de frustración o enojo del cliente se genera muchas veces porque uno o varios de los miembros de la organización no lo escuchan.

Por otra parte si ponemos atención en las necesidades del cliente podremos tomar decisiones lógicas y con sentido común, esto permitirá establecer procedimientos los cuales ayudaran a dar fluidez al servicio que se está prestando, por esto es importante dictar alternativas al personal con el fin de solventar requerimientos de los clientes más allá de lo que ellos esperan.

La calidad del servicio al cliente debe ser preciso y ágil, enfocado en buscar cero errores en la ejecución de los procedimientos establecidos, dentro de la ejecución la actitud positiva de los miembros de la organización, generara en el cliente un sentimiento de satisfacción.

Una de las partes más difíciles de la atención al cliente es cuando un miembro de la empresa realiza su trabajo y a pesar de hacer su mejor esfuerzo a su nivel no pudo satisfacer las necesidades del cliente, como el no tener todas las respuesta a interrogantes; para suplir estos inconvenientes el miembro de la empresas tiene que estar preparado para buscar la solución a problemas que se generen por eso es importante tener alternativas como reunir información es esencial para poder tomas alternativas de solución del problemas, respetando las normas y políticas de la empresa, así mismo el miembro de la empresa es el llamado a recomendar al cliente alternativas a tomar en cuenta a fin de evitar inconvenientes en el futuro.

Por todo eso la empresa debe capacitar a su personal capaz de crear en ellos una conciencia y un compromiso de ayuda permanente que los problemas de los clientes sean tratados como personales lo cual generara en las dos partes un sentimiento de satisfacción miembro de la empresa por haber solucionado un problema y al cliente de haber recibido los esperado.

Dentro de la organización los diferentes departamentos deben estar relacionados como un solo equipo de trabajo es por esto que si un cliente solicita ayuda de cualquier índole y no corresponde al área en donde trabajamos, es importante prestar atención antes de emitir una alternativa, solicitar al cliente una pequeña explicación del problema es una forma de entender el problema y posterior a esto darle un consejo al cliente como posible solución, si no conocemos del tema inmediatamente deberíamos guiar al cliente

al área de la empresa donde si conocen del tema, con el fin de buscar una posible solución, el tiempo que se tome el miembro de la empresa en solucionar el problema no es perdido, con esto asegura y fortalece los lazos de fidelidad del cliente con la organización.

1.1.4 ATENCION AL CLIENTE

Según el portal web, (López, 2001) se puede definir al cliente como el combustible de nuestra empresa, existe el cliente interno como el externo los cuales se diferencian por las necesidades que deben ser satisfechas, la forma en que se retribuyen las necesidades y la duración en el proceso de satisfacción de las necesidades.

Mientras tanto el cliente interno es el miembro de la organización por ejemplo la secretaria o recepcionista de una empresa con su capacidad y conocimiento debe presentar las alternativas para satisfacer las necesidades de sentimiento de pertenencia al grupo de compañeros de trabajo, tratando de no modificar las necesidades laborales de otros miembros de la organización como por ejemplo cambio del ritmo de trabajo u horarios.

El cliente externo presentara problemas o exigencias las cuales espera que sean solventadas por personal calificado que preste un servicio por ejemplo si un potencial cliente realizo el mantenimiento de su auto y este fue atendido con atención y presteza en un taller tendrá la confianza que de su auto estará disponible para cualquier necesidad que este tenga y así cuando se presente el siguiente mantenimiento fielmente el cliente estará a la espera de recibir el mismo o mejor servicio que en el tiempo pasado se le otorgo.

La atención prestada a las solicitudes de un cliente, se verá afectado positiva o negativa dependiendo del compromiso que los integrantes de la organización tengan hacia ella, ya que si existe una necesidad de un cliente

fuera de horario la organización deberá realizar un esfuerzo, el que sea necesario como el incentivar a los trabajadores con reconocimientos, de esta manera se entenderá que todos son importantes para el bien común de la organización.

La atención puede fortalecerse cada vez más con el aporte de cada uno de los integrantes de la empresa, los soportes tecnológicos son una alternativa la cual nos permitirá establecer procedimientos ágiles en presentar nuestros servicios, que creen expectativas positivas en la contratación de los mismos.

Las exigencias de los clientes cada vez son mayores, ya que al tener una gama de servicios en un mercado posiblemente saturado, el cliente aumenta sus expectativas es por esto que la imaginación, la atención que se ofrezca deben ser de calidad único capaz de cubrir y sobrepasar lo exigido por el cliente.

1.2 MARCO COCEPTUAL

1.2.1 ORGANIZACION

Según portal web, (Descubir lo que significa, 2013-2014) “Organización es la forma como se dispone un sistema para lograr los resultados deseados. Es un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico.”

Es por esto que podemos decir que la organización corresponde a un grupo de personas y funciones las cuales conforman una estructura que se relaciona entre sí, con el único objetivo de producir un producto o servicio determinado, capaces de satisfacer las necesidades de un cliente.

Según documento web, (Javier Garmón Puña, 2011 - 2012) la Organización establece el orden en el cumplimiento de funciones las cuales se definen en su forma y los diferentes niveles como por ejemplo: Nivel de Planificación, Nivel de control y Nivel de ejecución.

El Nivel de planificación se confirma por los directivos y asesores los cuales determinan las necesidades y toman decisiones en beneficio común estableciendo los procedimientos a cumplirse en todos los niveles.

El nivel de control cumple y hace cumplir en los términos establecidos por el nivel superior las acciones dispuestas, este nivel será el enlace permanente entre el nivel de planificación y el nivel de ejecución.

El nivel de ejecución realiza y cumple las disposiciones emitidas por los niveles superiores dando resultados medibles en el cumplimiento de objetivos esperados.

Es por esto la importancia de establecer dentro de la organización niveles o responsabilidades los cuales producirán alternativas en busca de objetivos comunes, logrando así un desarrollo sostenible y alcanzable basado en la misión y visión establecida por la organización, es importante establecer dentro de la organización una cultura de comunicación e interrelación entre todos los niveles, aspecto que ayudara a determinar de forma oportuna a monitorear condiciones de riesgo o éxito dentro de la organización y así tomar acciones que mantendrán una continuidad en el desarrollo y cumplimiento de procedimientos establecidos.

1.2.2 PROCEDIMIENTO

Según portal web, (Definiciones. de, 2008- 2014) “Procedimiento es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada.

El procedimiento es una herramienta muy utilizada por las organizaciones; empresas grandes, medianas y pequeñas deben establecer sus procedimientos de acuerdo a su origen, esta es la forma de transmitir la información de manera ordenada que se puede manejar de forma fácil, un ejemplo sería cuando una persona crea una empresa, este individuo principalmente deberá establecer los procedimientos de las áreas básicas que serán soporte y apoyo en cumplimiento de la misión y visión establecida.

Los procedimientos permiten mantener un orden en la ejecución de una actividad, el propósito de un proceso es delegar responsabilidades, con el fin de controlar las actividades, basado en la estandarización de un departamento o cualquier área, los procedimientos buscan desarrollar un trabajo lo mejor posible de forma que el resultado sea lo esperado.

Por otra parte los procedimientos con tareas claras buscan perdurar en el tiempo, logrando con esto mantener una producción continua de resultados, sin que exista una incidencia de las personas que los ponen en práctica. El directivo de la organización es el responsable de establecer los procedimientos que crea necesarios con el fin de producir un servicio o producto de calidad, de una forma ordenada, minimizando esfuerzos y tiempos del cumplimiento de las actividades.

Un procedimiento se basa en principalmente en identificar en que se va a trabajar, esto significa saber exactamente cuáles son las trabajos principales

que se va a ejecutar, es importante recordar que un procedimiento se crea de actividades y no de una tarea específica, por ejemplo el departamento de ventas es un procedimiento porque debemos de dar una serie de pasos hasta que se cierre un transacción, por esto es fundamental identificar cual es el procedimiento que se va a trabajar.

Así mismo se debe tomar en cuenta las partes de un procedimiento como son, las entradas, las salidas, los controles y los recursos, esto es sustancial ya que al definirlos podremos ayudarnos a empezar el procedimiento por ejemplo: si vamos a hacer una torta se definirán los ingredientes que necesitamos y la fórmula o el conocimiento de la persona que la va a hacer esto serán consideradas como las entradas del procedimiento, los recursos son los elementos que necesitamos, como pueden ser utensilios, una batidora u otros elementos que van a formar parte del procesamiento de los ingredientes para la torta, por otra parte los controles deben ser identificados con el único fin de realizar un seguimiento, si los esfuerzos realizados contribuyen al resultado esperado como por ejemplo estar pendiente del tiempo de cocción de la torta y finalmente la salida es la torta lista la cual deberá cumplir con las exigencias de calidad esperadas, producto capaz de satisfacer las necesidades del consumidor.

Las políticas del procedimiento se las define como normas o creencias, que tiene la empresa respecto a un procedimiento como por ejemplo: si en el departamento de ventas existe una deuda en el pago de un servicio por parte del cliente, una de estas políticas sería llamarle cordialmente al cliente a que este solvete su deuda, si no da resultado se tomarían medidas como el envío de una carta indicando al deudor la existencia de una responsabilidad adquirida y así de esta manera se tomarían acciones capaces de conseguir buenos resultados en solventar los saldos pendientes.

Finalmente se debe definir cuál es el primer paso del procedimiento como por ejemplo: en el pago de proveedores de una empresa el primer paso sería recibir y verificar los datos de la factura que se va a pagar. De esta manera podemos identificar que el paso más importante sin dejar de lado los tres corresponde a determinar cuáles son las actividades que se quiere ejecutar para el desarrollo del procedimiento, según portal web, (Burke).

1.2.3 SERVICIO

Según portal web, (Definicion. de, 2008 - 2014) “Con origen en el término latino *servitium*, la palabra servicio define a la actividad y consecuencia de servir (un verbo que se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena)”.

Con esto podemos indicar que el servicio se lo considera al conjunto de actividades relacionadas entre sí, con el objetivo principal de satisfacer la necesidad presentada por un beneficiario.

El servicio comprende dentro de una organización al producto final, que se presenta a un potencial cliente en busca de satisfacer las necesidades que éste presente con calidad, la competitividad, habilidad e ingenio son aspectos que se deben tomar en cuenta ya que estos permitirán establecer alternativas de mejora continua, en los procedimientos que se generen para la obtención de resultados esperados por los niveles superiores

El beneficiario también llamado cliente, es la persona que recibe un servicio a cambio de otorgar tributos a quienes lo ofrecen, esto se lo puede tomar como una variable determinante en su vida que le puede causar placer o indignación.

1.2.4 ATENCIÓN

Según portal web, (Definición de , 2008 - 2014) “En el término latino *attentio* es donde se encuentra el origen etimológico del término atención que ahora vamos a proceder a analizar en profundidad. Un vocablo aquel que se compone de tres partes: el prefijo *ad-* que es sinónimo de “hacia”, el verbo *tendere* que puede traducirse como “estirar” y finalmente el sufijo – *ción* que es equivalente a “acción y efecto”.

El prestar atención a una persona, animal o cosa permite a la organización identificar lo positivo y lo negativo de cada uno de ellos, es así que si escuchamos con atención a una persona lograremos determinar cuáles son las necesidades presentadas que es lo agradable o desagradable del servicio que está recibiendo, esto es importante porque si la organización busca la mejora continua podremos tomar decisiones en pos del beneficio común.

Si ponemos atención a los procesos que se están ejecutando dentro de la organización podremos identificar el efecto que estos producen, tomando en cuenta los cambios externos que normalmente se producen, las expectativas de futuros potenciales beneficiarios de los servicios que se ofrecen.

La atención hacia las personas se la toma como un gesto de respeto, cortesía o afecto que puede presentar el servicio prestado, estas demostraciones crean dentro del beneficiario sentimientos de gratitud, por eso es muy importante que la organización presente al cliente todas sus acciones con la mayor consideración posible por parte de todos los integrantes de la organización.

1.3 MARCO LEGAL

El presente trabajo de investigación se enfoca legalmente como se detalla en la Constitución de la República en sus artículos 24 y 66 reconoce y garantiza a las personas el derecho a una vida digna que asegure, entre otros, el descanso y ocio, así como el derecho al esparcimiento, los cuales pueden ser ejercidos a través de las distintas actividades turísticas establecidas conforme a la ley.

El turismo ha sido declarado por el Gobierno Nacional como una política de Estado, encaminada a la consecución del buen vivir por medio de la consecución de objetivo No10 Impulsar la transformación de la matriz productiva, a través de la generación de empleo, cadenas productivas, divisas, redistribución de la riqueza e inclusión social.

En el artículo 5 de la Ley de Turismo establece como actividad turística al servicio de alojamiento; el artículo 15 de la norma ibídem, dice: "El Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana".

La Ley de Turismo en su artículo 16, prescribe: "Será de competencia privativa del Ministerio de Turismo, en coordinación con los organismos seccionales, la regulación a nivel nacional, la planificación, promoción internacional, facilitación, información estadística y control del turismo, así como el control de las actividades turísticas, en los términos de esta Ley".

El artículo 43 del Reglamento a la Ley de Turismo determina que "se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje".

CAPITULO II

2.1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 .1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Dentro de esta investigación se tomara en cuenta la investigación exploratoria, descriptiva y analítica, con el fin de determinar de forma clara las causas y el impacto que se produce en la ejecución de actividades dentro de la empresa, logrando determinarlas y analizarlas, en busca de posibles soluciones que contribuyan al desarrollo de la organización.

INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA

Según portal web, (Lozano, 2008) la investigación exploratoria permite obtener o recoger información de un tema determinado, el objetivo de esta es documentar experiencia de personas relacionadas con un tema de investigación que no haya sido estudiado en el pasado, logrando con esto generar datos o afirmaciones verificables. En definitiva esta investigación por ser flexible se puede obtener información cualitativa, cuantitativa o histórica según las necesidades que se presenten a fin de definir las causas y efectos como también la posible solución de un tema de investigación.

INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Según portal web, (Shuttleworth, 2008) la investigación descriptiva permite conocer las costumbres, actividades, situaciones más importantes a través de la descripción exacta de las actividades, ,mediante la ejecución de entrevista u otras herramientas dirigidas a una muestra definida de una población, con el fin de obtener información basado en la hipótesis.

INVESTIGACIÓN ANALÍTICA

Según portal web, (Grupo Morzing Corporation, 2011) esta investigación se basa en analizar y definir cada una de las partes de un todo, aquí se trata de entender y comprender todos los componentes que conforman una actividad con el único objetivo de conocer individualmente los componentes y los efectos que estos se generan.

La decisión de emplear estas investigaciones se basa principalmente en el nivel de conocimiento existente respecto al tema a investigar, se han realizado indagaciones previas a fin de establecer los enfoques de la investigación, de acuerdo con los objetivos planteados en esta investigación.

2.1.2 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El desarrollo de la investigación se enfoca en mejorar la atención y servicio al cliente del Hotel VILLA SAR del Ala de Combate No.22 mediante la implementación de procedimientos claros, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio que en actualidad se presta.

Mediante la implementación de procedimientos apegados a la realidad actual, se logrará mantener un ciclo ordenado, capaz de crear soluciones y alternativas para el mejor desarrollo de las actividades que realiza el personal efectivo del Hotel VILLA SAR.

Estos procedimientos no son una camisa de fuerza, con respecto a la toma de decisiones y soluciones que se puedan presentar en el tiempo, es por esto que en busca de la mejora continua este será el inicio de un desarrollo enfocado en la atención y servicio al cliente pilar principal en la actividad hotelera.

2.1.3 TIPOS DE MUESTREO

Según portal web, (SALAZAR, 2014) existen diferentes tipos de muestreo basadas en la muestra la cual se la toma como la representación de población, esto significa que todas las características de la población deben estar presentes en la muestra.

Dentro de la estadística existen algunos criterios para la definición de una muestra, aunque se dividen en dos grupos, los métodos probabilísticos y los no probabilísticos los cuales se describen a continuación:

En los métodos de muestreo probabilísticos se puede encontrar los siguientes tipos: Muestreo aleatorio simple, Muestreo aleatorio sistemático, Muestreo aleatorio estratificado, Muestreo aleatorio por conglomerados, Muestreo Causal. Así como también dentro de los métodos de muestreo no probabilísticos se presenta: Muestreo por cuota, Muestreo intencional o de conveniencia, Bola de nieve, Muestreo discrecional

El método que se va a tomar en cuenta para esta investigación es el método discrecional ya que al conocer la realidad del Hotel villa SAR del Ala de Combate No. 22 queda a criterio del investigador la elección de los elementos que se crean necesarios los cuales van contribuir al desarrollo del trabajo de investigación.

2.1.4 CARACTERÍSTICA Y CÁLCULO DE LA MUESTRA

Esta investigación está dirigida mediante entrevistas estructuradas de satisfacción hacia el cliente y entrevistas al personal y al administrador del Hotel VILLA SAR, implica también el análisis de las mismas.

Tabla 1: Población y Muestra

INDIVIDUO	TAMAÑO GRUPO	TAMAÑO MUESTRA
CLIENTES DEL HOTEL VILLA SAR	600	20
PERSONAL DEL HOTEL VILLA SAR	22	10
ADMINISTRADOR DEL HOTEL VILLA SAR	2	1

Autor: María Fernanda Coral Ayala, 2014
Fuente: McGraw Hill 1994. Colombia

Para el desarrollo de esta investigación se eligió 20 clientes de un día en determinado, 10 empleados de un turno y 1 administrador del mismo turno; cabe mencionar que el Hotel VILLA SAR mantiene una estadística de 600 clientes mensuales aproximadamente, cuenta con una nómina fija de personal de 22 en el que se incluye 2 administradores.

2.1.5 HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Según portal web, (Enrique Martínez) se presenta diferentes herramientas las cuales se pueden utilizar en la recopilación de datos, una de estas es la entrevista, la cual será tomada en cuenta en esta investigación enfocada cliente, trabajadores y directivos del Hotel villa SAR de Ala de Combate No. 22, con el fin de mantener un resultado real sobre los procedimientos de atención y servicio al cliente que se prestan en la actualidad y los efectos que está provocando.

La entrevista es una de las técnicas, directa de recolección de datos, con una intencionalidad y un objetivo claro dictado por la investigación, con esto se quiere obtener información basada en experiencias de los informantes en relación a los que se está investigando.

Dentro de la entrevista existe el entrevistador y el entrevistado:

El entrevistador es el que por su interés dominara el dialogo, el tema de investigación, este ara las preguntas y final mente cerrara la conversación, en otras palabras domina la entrevista, mientras que el entrevistado responde a las preguntas con información valiosa para la investigación vasado en las experiencias personales.

Existen diferentes diseños de entrevistas como por ejemplo las entrevista estructurada en la cual se establecen preguntas cerradas mediante cuestionarios preestablecidos con una secuencia y dirección, provocando poco margen de acción por parte de entrevistado.

Existe la entrevista semiestructurada en la cual se establece un guion, esto permitiendo desarrollar preguntas abiertas demandando del entrevistador mayor atención con el fin de no salirse del tema de investigación.

Finalmente la entrevista de tipo abierta o no estructurada en la cual no se presenta ningún guion, las preguntas se las construye al paso de la conversación, lo cual conlleva al entrevistador en dominio en el tema de investigación.

La entrevista que se desarrollara en este tema de investigación será de tipo estructurada - individual, con el objetivo de obtener de forma clara y específica, información que presente una perspectiva clara de la realidad actual del Hotel VILLA SAR, con el único fin de sustentar la propuesta de mejora que se desarrollara.

2.1.6 ESTADÍGRAFOS O GRÁFICOS ESTADÍSTICOS

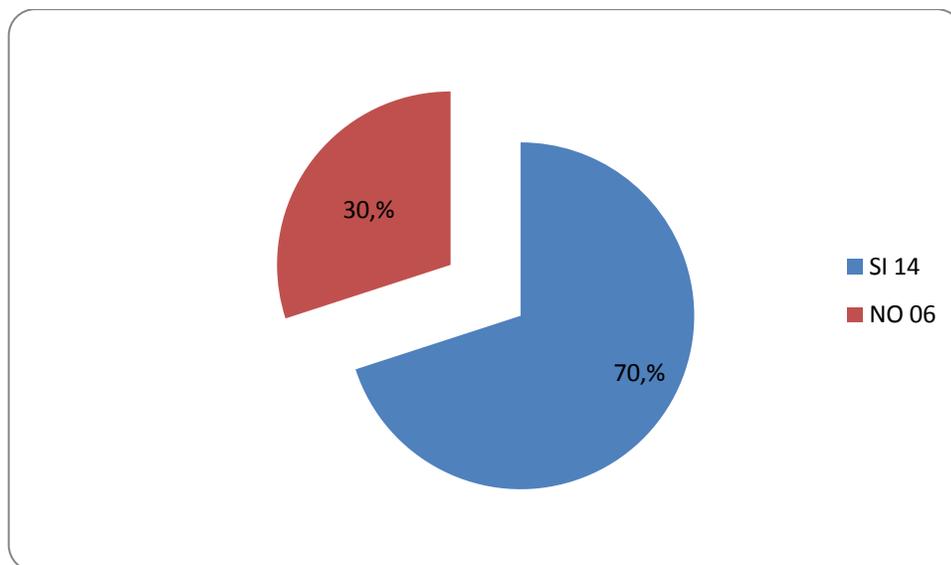
Después de haber realizado entrevistas de investigación en el Hotel VILLA SAR del Ala de Combate No. 22, a los clientes, trabajadores y directivo o administrador basado en el cálculo de las muestras, logramos obtener los resultados que se presentan a continuación:

ENTREVISTA AL CLIENTE DEL HOTEL VILLA SAR

La entrevista se realizó tomando como referencia, una muestra de 20 clientes los cuales tendrán la posibilidad de recomendar alternativas las cuales ayuden al mejoramiento la calidad del servicio y atención al cliente, prestado por el Hotel VILLA SAR en la actualidad, a continuación se presentan los resultados de la entrevista realizada.

- Pregunta 1.- ¿Cree usted que el Servicio y la Atención que le presta el Hotel VILLA SAR es de calidad?

Grafico 2: Calidad del Servicio en el Hotel VILLA SAR

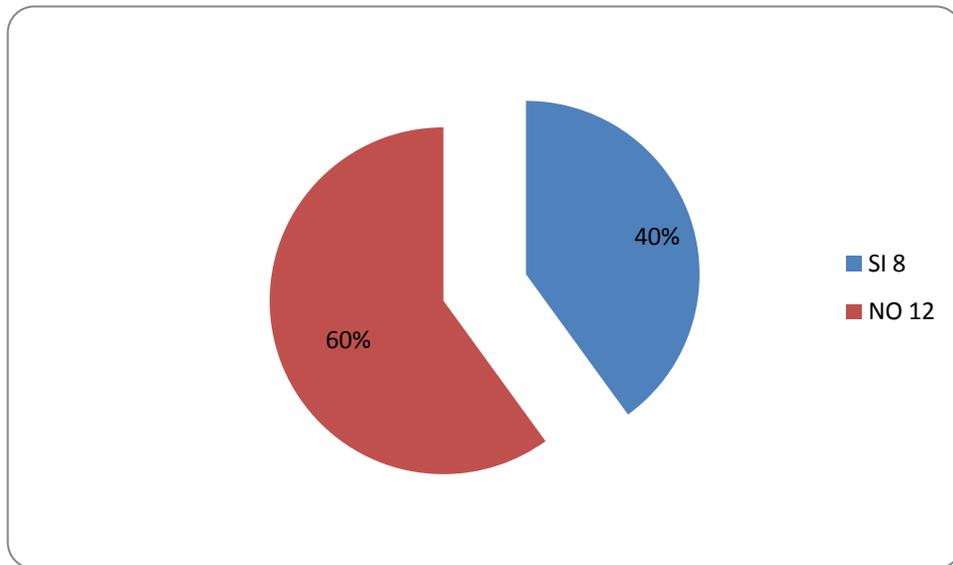


Autor: María Fernanda Coral Ayala, 2014

Fuente: Entrevista al Cliente del Hotel VILLA SAR, 16 de Diciembre del 2014

- Pregunta 2.- ¿Conoce usted todos los Servicios que le ofrece el Hotel VILLA SAR?

Grafico 3: Información de Servicios que ofrece el Hotel VILLA SAR

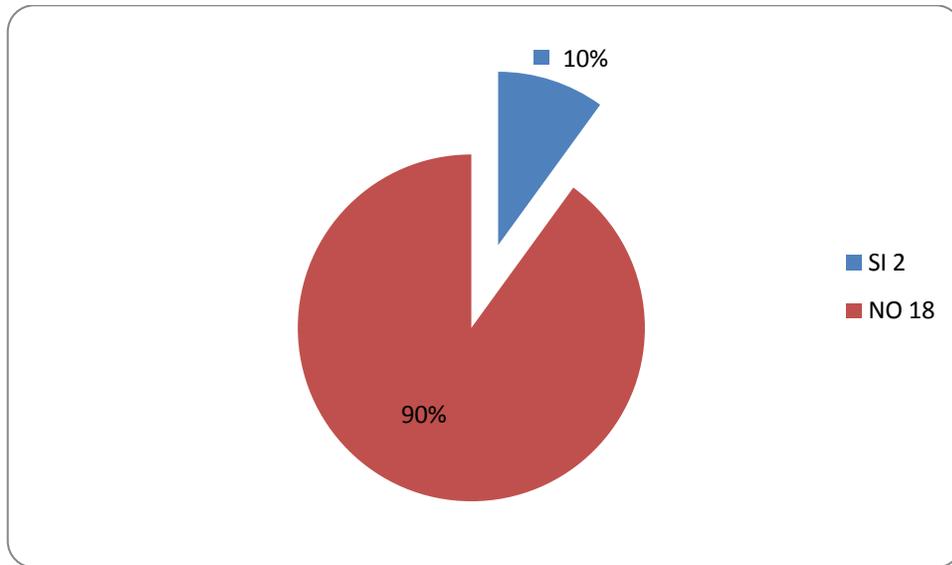


Autor: María Fernanda Coral Ayala, 2014

Fuente: Entrevista al Cliente del Hotel VILLA SAR, 16 de Diciembre del 2014

- Pregunta 3.- ¿Durante su hospedaje tuvo algún problema con el personal que labora en el Hotel VILLA SAR?

Grafico 4: Atención del Personal del Hotel VILLA SAR al Cliente

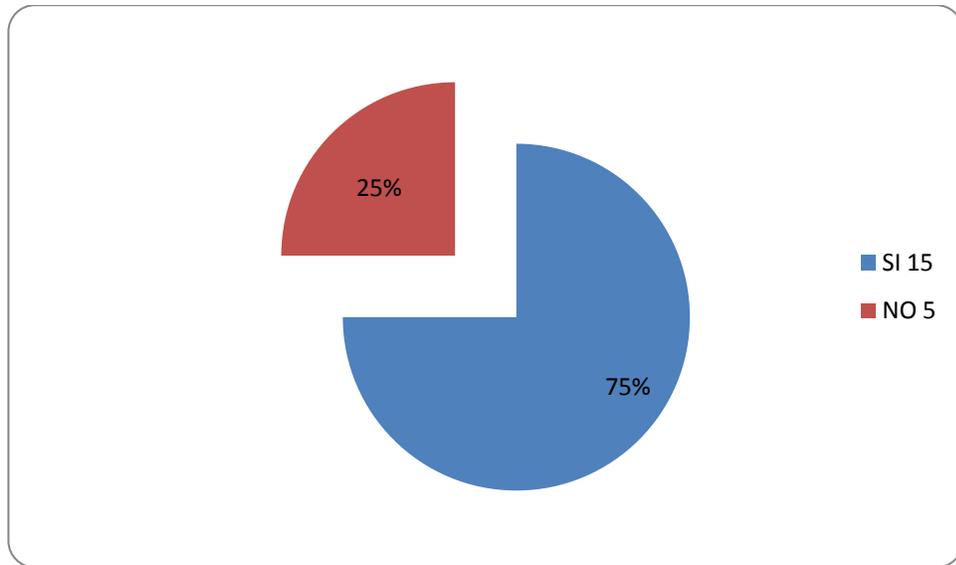


Autor: María Fernanda Coral Ayala, 2014

Fuente: Entrevista al Cliente del Hotel VILLA SAR, 16 de Diciembre del 2014

- Pregunta 4.- ¿El Servicio de hospedaje cumplió sus expectativas en comparación a la tarifa cancelada?

Grafico 5: Satisfacción del Cliente del Hotel VILLA SAR

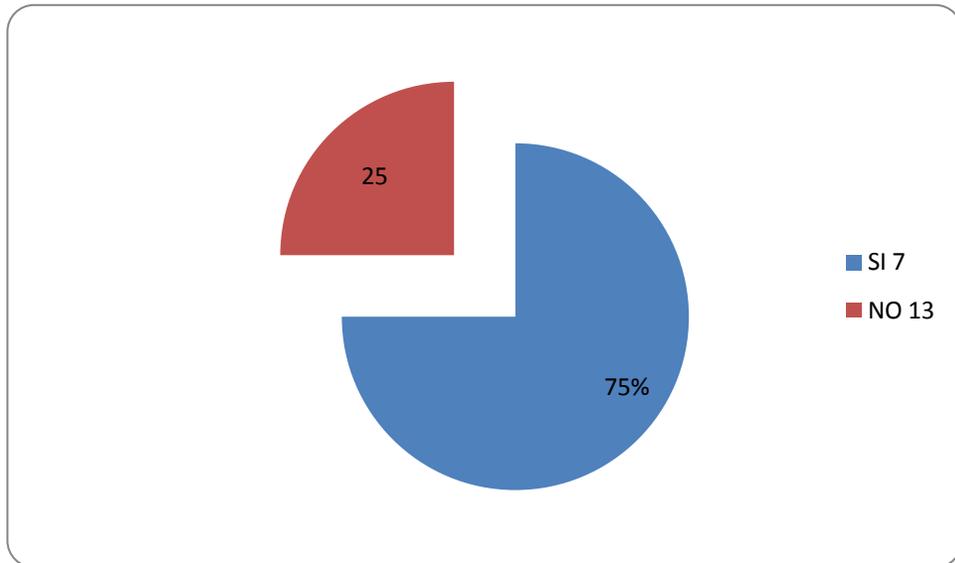


Autor: María Fernanda Coral Ayala, 2014

Fuente: Entrevista al Cliente del Hotel VILLA SAR, 16 de Diciembre del 2014

- Pregunta 5.- ¿Cree que los Procedimientos de Atención fueron adecuados?

Grafico 6: Atención al Cliente del Hotel VILLA SAR



Autor: María Fernanda Coral Ayala, 2014

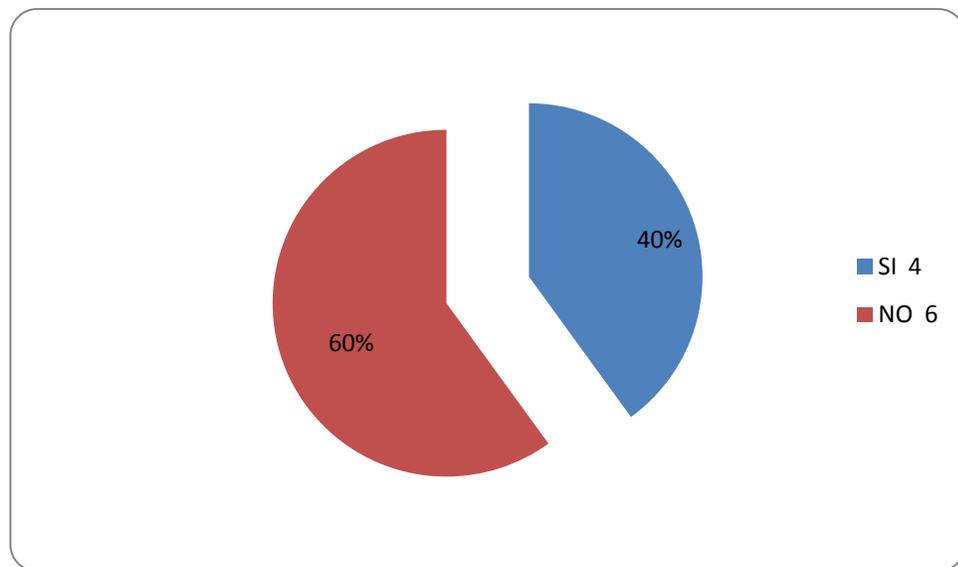
Fuente: Entrevista al Cliente del Hotel VILLA SAR, 16 de Diciembre del 2014

ENTREVISTA AL PERSONAL DEL HOTEL VILLA SAR

La entrevista se realizó tomando como referencia, una muestra de 10 miembros del Hotel VILLA SAR, estos trabajan en diferentes áreas las cuales tienen una relación directa con los clientes, a continuación se presentan los resultados de la entrevista realizada.

- Pregunta 1.- ¿Dentro del Hotel VILLA SAR existe procedimientos establecidos en el cumplimiento de sus funciones?

Grafico 7: Cumplimiento de Procedimientos

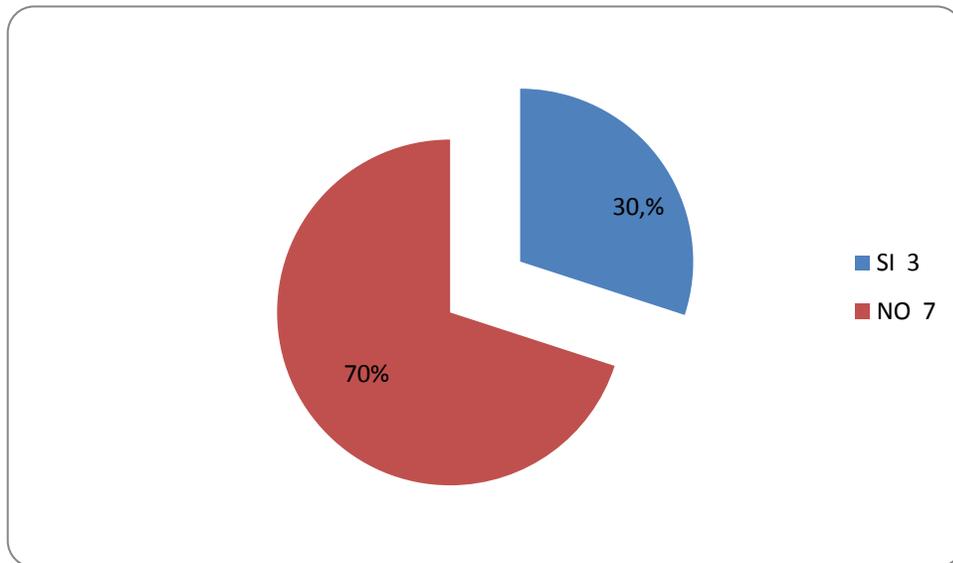


Autor: María Fernanda Coral Ayala, 2014

Fuente: Entrevista al Cliente del Hotel VILLA SAR, 16 de Diciembre del 2014

- Pregunta 2.- ¿Las funciones que realiza usted, se basa en tareas específicas?

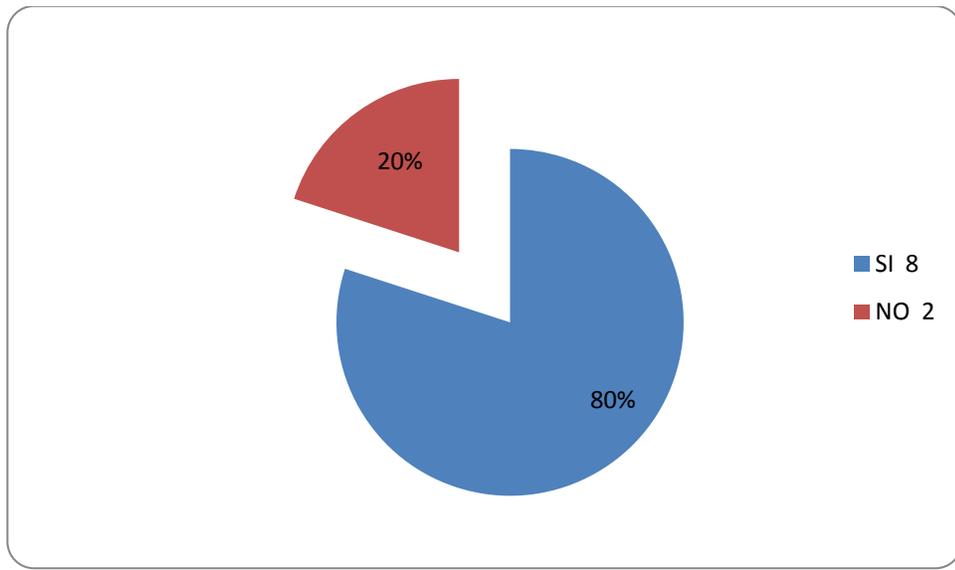
Grafico 8: Cumplimiento de Funciones



Autor: María Fernanda Coral Ayala, 2014
Fuente: Entrevista al Cliente del Hotel VILLA SAR, 16 de Diciembre del 2014

- Pregunta 3.- ¿Cree usted que con el uso de procedimientos mejorara la atención a los clientes?

Grafico 9: Mejoramiento del Servicio y la Atención al Cliente

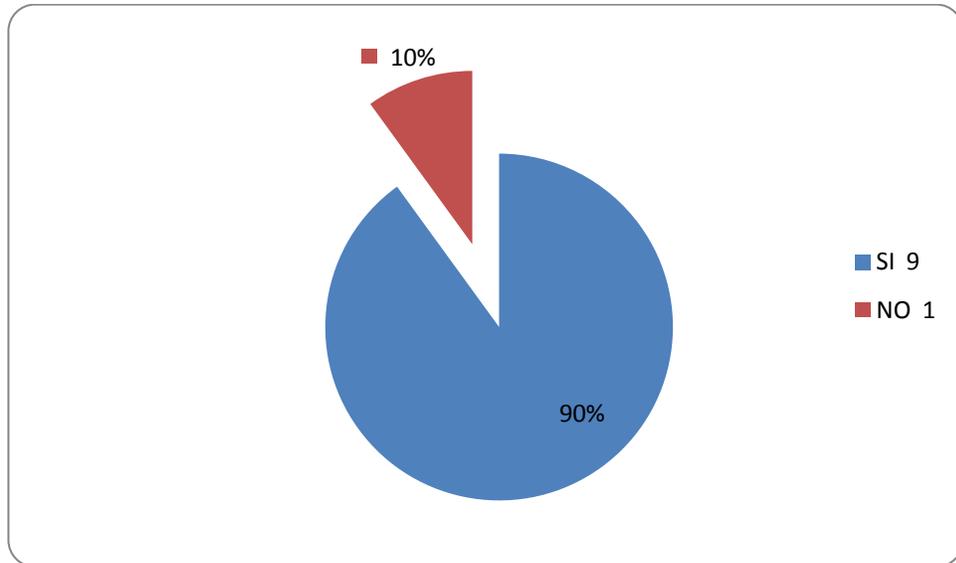


Autor: María Fernanda Coral Ayala, 2014

Fuente: Entrevista al Cliente del Hotel VILLA SAR, 16 de Diciembre del 2014

- Pregunta 4.- ¿Cree usted que con el uso de procedimientos se facilitara el cumplimiento de sus funciones?

Grafico 10: Uso de Procedimientos para Optimizar el Trabajo



Autor: María Fernanda Coral Ayala, 2014
Fuente: Entrevista al Cliente del Hotel VILLA SAR, 16 de Diciembre del 2014

ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR DEL HOTEL VILLA SAR

La entrevista se realizó tomando como referencia, una muestra de 1, este es el administrador del Hotel VILLA SAR, a continuación se presentan los resultados de la entrevista realizada.

- Pregunta 1.- ¿Las funciones y responsabilidades de los integrantes del Hotel VILLA SAR se basan en procedimientos?

El administrador indica que al momento todos los servicios que se prestan en su administración son aplicas de una forma general, únicamente se aclara al personal las actividades que debe realizar y si existe alguna situación particular se comunica al ente superior con el fin de tomar decisiones.

- Pregunta 2.- ¿Cree usted que al establecer procedimientos claros se lograra mejorar la atención y servicio al cliente en el Hotel VILLA SAR?

El Administrador indica que el Hotel VILLA SAR tiene como proyección futura, crear procedimientos apegados a la realidad, así mismo pone a consideración que el objetivo sería mantener un orden en el cumplimiento de las diferentes actividades que realiza el personal. Por otro lado expresa que el personal que labora en el Hotel VILA SAR es contratado anualmente por medio del sistema de Compras Públicas y que al tener ya los procedimientos establecidos, solo se tendrá que cumplir lo que está escrito a fin de tener un resultado único de calidad en el servicio y atención al cliente.

2.1.7 CONCLUSIONES DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

La entrevista a los clientes nos permite definir que en la actualidad existe un reconocimiento del esfuerzo y la predisposición que presta el personal ante las solicitudes del cliente definiéndolo en su mayoría como un servicio de calidad, por otra parte un entrevistado indico que a principios de año la calidad del servicio decae ya que existe cambios de personal, así mismo los clientes no son informados de todos los servicios de los cuales puede usar como pueden ser el uso de la piscina, bar o comedor como también los recargos horarios ni recargos que estos puedan presentar.

La entrevista al personal nos permite identificar que los trabajos y servicios que se prestan en el Hotel VILLA SAR, se los realizan de forma general, las funciones y responsabilidades delegadas no se las desarrollo basadas en procedimientos establecidos, dependiendo directamente de su experiencia. Así también se determina alta predisposición en el personal entrevistado del mejoramiento de su servicio mediante el uso procedimientos los cuales establecerán un orden que respaldaría el cumplimiento de funciones o responsabilidades encomendadas.

La entrevista al administrador nos permite identificar que en la actualidad no existen procedimientos, únicamente en forma general se desarrollan las actividades, así mismo se considera en un futuro ,crear procedimientos para todas las áreas con el fin de mantener un orden en las actividades sin que estas se afecten por el personal que los ejecute.

CAPITULO III

3.1 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

3.1.1 ANTECEDENTES

En vista de existir gran demanda de alojamiento para Oficiales de las Fuerzas Armadas y sus familiares en tránsito por la ciudad de Guayaquil, el Ala de Combate No. 22, dependiente del Comando de Operaciones Aéreas y Defensa, perteneciente a la Fuerza Aérea Ecuatoriana, acondicionó la antigua Villa de Oficiales Residentes, como Residencia de Alojamiento para transeúntes. Previa disposición del Coronel Omar Buenaño en el año 1996.

Imagen 1: Hotel VILLA SAR



Autor: María Fernanda Coral Ayala, 2014

El hotel VILLA SAR del Ala de Combate No.22, es un hotel familiar perteneciente al Ala de Combate N°22 de la Fuerza Aérea, este se encuentra ubicado en la Ciudad de Guayaquil, más precisamente, en la Av. Pedro Menéndez Gilbert y Av. Macará. Se encuentra sólo a 5 minutos del Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo, está ubicado en el área de influencia de los principales puntos de interés de la ciudad.

El hotel VILLA SAR de Ala de Combate No. 22, posee una cartera de clientes variada que van desde clientes civiles, militares y extranjeros, la afluencia de estos depende de épocas festivas de tipo calendarías, como también actividades propias de la institución.

En la actualidad el Hotel VILLA SAR mantiene el INSTRUCTIVO ADMINISTRATIVO No. FA-ECO-VS-2014-001-O en el cual se detalla los alcances que tiene, así mismo se establecen disposiciones generales basadas en la asignación de habitaciones, prohibiciones, el cobro de las tarifas.

Por otra parte se establecen responsabilidades específicas a todos los niveles de la organización como son el administrador, el personal de servicio, se establecen servicio adicional, horario de atención y restricciones.

Por otro lado, el hotel cuenta con: habitaciones simples, dobles, familiares y múltiples. A continuación se presenta Anexo "A" del INSTRUCTIVO ADMINISTRATIVO No. FA-ECO-VS-2014-001-O

Tabla 2: Costos de Hospedaje del Hotel VILLA SAR

HABITACIÓN		OFICIALES FAE	OFICIALES OTRAS FUERZAS	FUNCIONARIOS PÚBLICOS EMPRESAS	OTROS
SIMPLE	1	\$ 15,00	\$ 18,00	\$ 20,00	\$ 25,00
DOBLE	2	\$ 25,00	\$ 30,00	\$ 35,00	\$ 40,00
FAMILIAR	3	\$ 30,00	\$ 35,00	\$ 40,00	\$ 45,00
MÚLTIPLE	4	\$ 32,00	\$ 40,00	\$ 45,00	\$ 50,00
PERSONAS QUE SE HOSPEDEN POR EL LAPSO DE UN MES					\$ 300,00

Autor: María Fernanda Coral Ayala, 2014
Fuente: Base de datos del Hotel VILLA SAR

SERVICIOS DEL HOTEL VILLA SAR

- Desayuno (opcional)
- Restaurante: Almuerzo y Cena (lunes a viernes opcional)
- Snacks y bar piscina (martes a domingo 9am – 6pm)
- Sala de Entretenimiento “ROTOR” (lunes a sábado 6pm - 2am karaoque, villar, barra de licores)
- Acceso a Internet WIFI en todo el hotel
- Acceso a llamadas nacionales e internacionales
- Acceso al área de la piscina (martes a domingo 9am – 6pm sauna, turco e hidromasaje)
- Acceso al área de gimnasio (martes a viernes 9am – 10pm)
- Acceso a canchas múltiples (martes a sabado 9am – 10pm racket, tennis)
- Tv- cable
- Aire acondicionado
- Frigobar equipado con bebidas
- Kit de baño
- Cajas de seguridad

- Radio despertador AM / FM
- Salón Azul equipado para reuniones y eventos, capacidad para 100 personas
- Traslados previa coordinación taxi ejecutivo

Imagen 2: Instalaciones del Hotel VILLA SAR



Autor: María Fernanda Coral Ayala, 2014

Imagen 3: Habitaciones del Hotel VILLA SAR



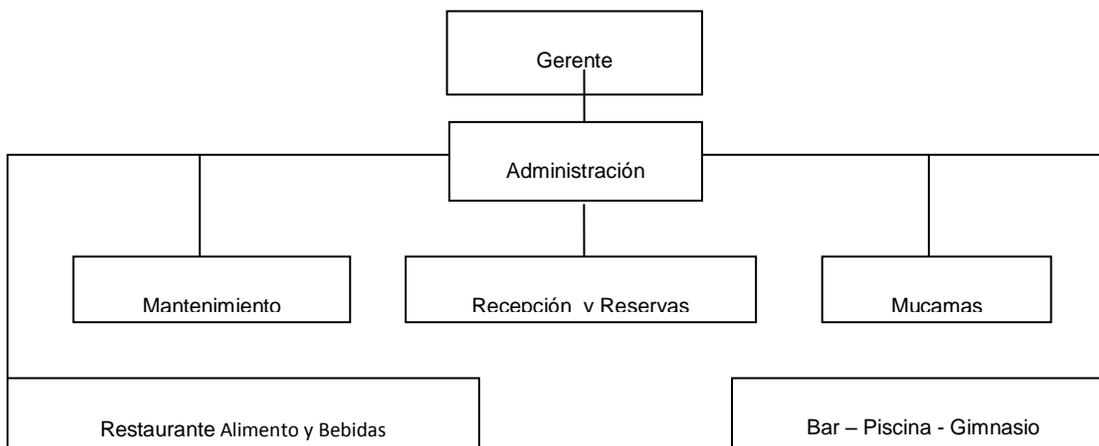
Autor: María Fernanda Coral Ayala, 2014

Imagen 4: Áreas Recreativas del Hotel VILLA SAR



Autor: María Fernanda Coral Ayala, 2014

Grafico 11: Organigrama del Hotel VILLA SAR



Autor: María Fernanda Coral Ayala, 2014
Fuente: Base de datos del Hotel VILLA SAR

El hotel VILLA SAR cuenta con un total de 22 empleados en nomina, se requiere de 11 empleados por día entre los cuales se encuentran: 1 administrador, 2 recepcionistas uno por cada turno, 2 mucamas, 1 responsable del restaurante, 2 responsable del bar piscina y gimnasio, 1 encargado del bar Rotor y 2 encargado de mantenimiento (todos turnos de ocho horas).

3.1.2 UBICACIÓN

El Hotel VILLA SAR se encuentra dentro de la Base Aérea Simón Bolívar ubicada entre la Av. Pedro Menéndez Gilbert y Macara.

3.1.3 PROPUESTA

La propuesta de esta investigación corresponde a mejorar el servicio de hospedaje y atención al cliente, mediante la implementación de procedimientos claros y enfocados en la realidad de las actividades que deben desarrollar el personal que labora en el Hotel VILLA SAR, para esto se propone siete procedimientos basados en las responsabilidades que se generan al servicio y atención al cliente, con el único fin de crear en el cliente una experiencia positiva.

Los procesos desarrollados serán diseminados a cada uno de los integrantes del Hotel VILLA SAR, mediante una charla general, con el fin de que el personal conozca cuales son las tareas y responsabilidades de cada uno y de esta manera solventar dudas e implementar cambios si se requiere.

Adicional mediante inducciones personalizadas por áreas de trabajo capacitará al personal en el cumplimiento de las tareas y responsabilidades otorgadas, logrando de esta manera crear en los individuos un espíritu de colaboración en busca de una mejora continua al servicio del cliente.

Finalmente se inducirá al nivel administrativo a desarrollar el control de calidad de servicio que se ofrece, mediante el seguimiento al cumplimiento de los procesos establecidos en cada área, con el único objetivo de otorgar al cliente un servicio de calidad, mediante la cadena de valores que comprometen a todos los integrantes de la Organización a la superación y desarrollo continuo.

Los procedimientos desarrollados se enfocan en mejorar del servicio de hospedaje y atención al cliente en busca de resultado esperado, este resultado se verá reflejado en la calidad del servicio, en la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de las funciones, es por esto que a continuación se detallaran las actividades y tareas a cumplir en los siguientes procedimientos propuestos, como son : Procedimiento para el Administrador, Procedimiento para recepcionista, Procedimiento para mucamas, Procedimiento para responsable del Restaurante, Procedimiento para el responsable del Bar Piscina, Gimnasio y Canchas, Procedimiento para el encargado del bar Rotor, Procedimiento para el mantenimiento.

ADMINISTRADOR

Tabla 3: Procedimiento para el Administrador

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA EL ADMINISTRADOR ADMINISTRACIÓN , SUPERVISIÓN, CONTROL Y RETROALIMENTACIÓN / SERVICIO AL CLIENTE			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	EJECUTORES		
	ADMINISTRADOR	PERSONAL DE AREA	CLIENTE
PLANIFICA ALTERNATIVAS PARA MEJORAR EL SERVICIO, LLENAR FORMATO	X		
DA SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO		X	X
ANALIZA Y PROPONE SOLUCIONES	X	X	
DA SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES	X		
CALIFICA EL SERVICIO, LLENAR FORMATO			X

Autor: María Fernanda Coral Ayala, 2014

RECEPCIONISTA

Tabla 4: Procedimiento para el Recepcionista

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA EL RECEPCIONISTA RECEPCIONISTA / SERVICIO DE HOSPEDAJE Y ATENCION AL CLIENTE			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	EJECUTORES		
	ADMINISTRADOR	RECEPCIONISTA	CLIENTE
SOLICITA HOSPEDAJE CON RESERVACIÓN O SIN ELLA			X
RECIBE LA NECESIDAD DEL CLIENTE (RESERVACIÓN O HABITACIÓN).		X	
PRESENTA OPCIONES AL CLIENTE		X	
LLENA FORMATO DE INGRESO (FORMA NO: CHECK IN -01)			X
REGISTRA CHECK IN, ENTREGA LA LLAVE CON LLAVERO DISTINTIVO Y ABRE CUENTA POR COBRAR		X	
COMUNICA LOS SERVICIOS ENTREGA LLAVES CON NÚMERO DE HABITACIÓN, HORARIOS, CROQUIS DEL HOTEL.		X	
SOLICITA INQUIETUDES		X	
REALIZA EL CHECK OUT PREVIA NOTIFICACIÓN 24 HORAS ANTES MEDIANTE CARTA DE AGRADECIMIENTO		X	
GENERA REGISTRO CONSUMO OTRAS ÁREAS, REALIZA COBRANZA		X	
REALIZA PAGO			X
CALIFICA AL SERVICIO SEGÚN ENCUESTA			X
INFORMA NOVEDADES		X	X
PRESENTA ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN INMEDIATA	X		

Autor: María Fernanda Coral Ayala, 2014

MUCAMAS

Tabla 5: Procedimiento para la Mucama

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA MUCAMA MUCAMA / SERVICIO DE LIMPIEZA Y ORDEN				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	EJECUTORES			
	ADMINISTRADOR	RECEPCIONISTA	MUCAMA	CLIENTE
VERIFICA QUE HABITACIÓN ESTÁ DESOCUPADA		X		
REALIZA LA LIMPIEZA DE LA HABITACIÓN			X	
VERIFICA CONSUMO DE FRIGOBAR			X	
ANOTA CONSUMO Y ABASTECE			X	
REALIZA CAMBIO DE SABANAS KIT DE ASEO Y TOALLAS, LIMPIEZA GENERA			X	
LLENA FORMATO DE CUMPLIMIENTO			X	
INFORMA SI EXISTE NOVEDADES			X	X
RECIBE NOVEDADES Y DA SOLUCIONES	X			

Autor: María Fernanda Coral Ayala, 2014

RESPONSABLE DEL RESTAURANTE

Tabla 6: Procedimiento para el Responsable del Restaurante

<u>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA EL RESPONSABLE DEL RESTAURANTE</u> RESTAURANTE / SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
<u>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</u>	<u>EJECUTORES</u>			
	ADMINISTRADOR	RECEPCIONISTA	RESTAURANTE	CLIENTE
INFORMA NECESIDAD DE ALIMENTACIÓN				X
TOMA NOTA DE REQUERIMIENTO REGISTRA EN CUENTAS POR COBRAR E INFORMA LA NECESIDAD CON EL NÚMERO DE HABITACIÓN.		X		
RESERVA ALIMENTO SEGÚN REQUERIMIENTO			X	
SE PRESENTA CON NÚMERO DE HABITACIÓN				X
ATIENDE SOLICITUD.			X	
REGISTRA EN FORMATO.			X	
VERIFICA Y REGISTRA EN CUENTAS POR COBRAR		X		
INFORMA SI EXISTE NOVEDADES			X	X
RECIBE NOVEDADES Y DA SOLUCIONES	X			

Autor: María Fernanda Coral Ayala, 2014

RESPONSABLE BAR PISCINA, GIMNASIO Y CANCHAS

Tabla 7: Procedimiento para el Responsable del Bar Piscina, Gimnasio y Canchas

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA EL RESPONSABLE DEL BAR PISCINA, GIMNASIO Y CANCHAS BAR PISCINA Y CANCHAS / ATENCION AL CLIENTE				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	EJECUTORES			
	ADMINISTRADOR	RECEPCIONISTA	RESPONSABLE	CLIENTE
PRESENTA LLAVERO E INFORMA NÚMERO DE HABITACIÓN.				X
VERIFICA E INFORMA HORARIOS, NORMAS DE USO Y SEGURIDAD			X	
REGISTRA INGRESO DEL CLIENTE EN LAS ÁREAS DE LA PISCINA, GIMNASIO O CANCHAS.			X	
REMITE CONSUMOS A RECEPCIÓN			X	
VERIFICA Y REGISTRA EN CUENTAS POR COBRAR		X		
INFORMA SI EXISTE NOVEDADES			X	X
RECIBE NOVEDADES Y DA SOLUCIONES	X			

Autor: María Fernanda Coral Ayala, 2014

RESPONSABLE BAR ROTOR

Tabla 8: Procedimiento para el Responsable del Bar Rotor

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA EL RESPONSABLE DEL BAR ROTOR BAR ROTOR / ATENCION AL CLIENTE				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	EJECUTORES			
	ADMINISTRADOR	RECEPCIONISTA	RESPONSABLE	CLIENTE
PRESENTA LLAVERO E INFORMA NÚMERO DE HABITACIÓN.				X
VERIFICA E INFORMA HORARIOS, NORMAS DE USO Y SEGURIDAD, OFERTAS Y PROMOCIONES DEL DÍA			X	
REGISTRA INGRESO DEL CLIENTE			X	
REMITA CONSUMOS A RECEPCIÓN			X	
VERIFICA Y REGISTRA EN CUENTAS POR COBRAR		X		
INFORMA SI EXISTE NOVEDADES			X	X
RECIBE NOVEDADES Y DA SOLUCIONES	X			

Autor: María Fernanda Coral Ayala, 2014

RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO

Tabla 9: Procedimiento para el Responsable de Mantenimiento

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA EL RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO MANTENIMIENTO / ATENCION AL CLIENTE				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	EJECUTORES			
	ADMINISTRADOR	RECEPCIONISTA	RESPONSABLE	CLIENTE
PRESENTA NOVEDAD EN INSTALACIONES O EQUIPOS DE CUALQUIER ÁREA				X
RECIBE LA NOVEDAD Y COMUNICA		X		
VERIFICA NOVEDAD			X	
NOTIFICA Y REGISTRA EN EL FORMATO			X	
AUTORIZA REPARACIÓN O REPOSICIÓN INMEDIATA	X			
REALIZA EL TRABAJO, REGISTRA EN EL FORMATO E INFORMA			X	
VERIFICA CUMPLIMIENTO	X			
NOTIFICA AL CLIENTE		X		

Autor: María Fernanda Coral Ayala, 2014

CONCLUSIONES

Se determinó mediante entrevistas al personal del Hotel VILLA SAR, que no existen procedimientos establecidos, creando un desorden en las actividades y servicios ofrecidos.

Se identificaron los efectos que produce el uso procedimientos administrativos, dentro de la organización, estos logran ordenar las actividades y tareas hoteleras al servicio del cliente.

Se determinó que los procedimientos dentro de la organización, son una de las alternativas más eficaces en el desarrollo de una actividad que tiene como principio el servicio y la atención al cliente.

RECOMENDACIÓN

Es importante que la Organizaciones en este caso el Hotel VILLA SAR, cree sus procedimientos basados en la realidad, con objetivos que sean alcanzables, basados en la capacitación y motivación del personal, con la meta de mejorar continuamente logrando satisfacer las expectativas del cliente.

Tabla 10: Cuadro de Recomendaciones

<u>CUADRO RECOMENDACIONES</u>	
1	El servicio empieza con las personas que lo brindan. Es importante motivar a los empleados para exceder las expectativas de atención del cliente.
2	Establecer relaciones. Un buen servicio basado en procedimientos implica una oportunidad para estrechar clientes, tejer una relación casi afectiva puede ser clave para denotar tu interés hacia el consumidor.
3	Un negocio debe ser fácil para el consumidor. Escuchar siempre las quejas y retroalimentaciones.
4	Exceder las expectativas. Los clientes no son irracionales ni esperan que las cosas se resuelvan instantáneamente, solo quieren que los traten como individuos, saber que existe una preocupación genuina y que se trabaja duro para hacerle frente a sus quejas.
5	Escuchar a los empleados. Ellos están más cerca del cliente y entienden mejor sus deseos y necesidades
6	Un acercamiento es una oportunidad para impresionar. La lealtad y compromiso puede cultivarse con una buena atención, incluso si el cliente se acerca para una queja.

Autor: María Fernanda Coral Ayala, 2014

BIBLIOGRAFÍA

- Definición de .* (2008 - 2014). Recuperado el 19 de Diciembre de 2014, de <http://definicion.de/atencion/>
- Definición. de.* (2008 - 2014). Recuperado el 19 de Diciembre de 2014, de <http://definicion.de/servicio/#ixzz3KtjjoIQV/>
- Definiciones. de.* (2008- 2014). Recuperado el 16 de Diciembre de 2014, de <http://definicion.de/procedimiento/#ixzz3KQPizhgX/>
- Grupo Morzing Corporation.* (21 de Octubre de 2011). Recuperado el 20 de Diciembre de 2014, de <http://gmorzingc.blogspot.com/2011/10/metodo-analitico-de-la-investigacion.html>
- Académico, C. (2004 - 2005). *Anetur*. Recuperado el 20 de Noviembre de 2014, de http://www.anetur.com/BB_T16_la_empresa_hotelera_y_su_organizacion_v2.doc
- Burke, L. (s.f.). *e How en Español*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2014, de http://www.ehowenespanol.com/crear-manual-procedimientos-como_177803/
- Descubir lo que significa, c. y. (2013-2014). *Significados*. Recuperado el 10 de Diciembre de 2014, de : <http://www.significados.com/organizacion/>
- Enrique Martínez, S. S. (s.f.). Recuperado el 20 de Diciembre de 2014, de <http://www.uhu.es/cine.educacion/didactica/0093instrumentosrecabardatos.htm>
- Garaventa, C. G. (s.f.). *BOLETIN DE LECTURAS SOCIALES Y ECONOMICAS-UCA - FCSE*. Recuperado el 25 de Noviembre de 2014, de <http://200.16.86.50/digital/33/revistas/blse/garaventa3-3.pdf>
- Hinojosa, M. A. (Abril de 2003). *Gestio Polis*. Recuperado el 20 de Noviembre de 2014, de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/evoprocadminaleja.htm#sthash.tAmXyjOW.dpuf>
- Javier Garmón Puña, J. M. (2011 - 2012). *Administración y Gestión de Empresas*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2014, de

<http://www.personal.fi.upm.es/~gar/docs/apuntes/Estructura,%20planificacion%20y%20organizacion%20de%20la%20empresa.pdf>

Legislación, O.-A. y. (29 de Septiembre de 2010). Recuperado el 25 de Noviembre de 2014, de <http://organizacin-administracin-legisla.blogspot.com/2010/09/etapas-del-proceso-administrativo.html>

López, C. (Mayo de 2001). *Gestio Polis*. Recuperado el 26 de Noviembre de 2014, de <http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/no12/10mandamientosatncliente.htm>

Lozano, J. (06 de Noviembre de 2008). *Blogspot*. Recuperado el 19 de Diciembre de 2014, de <http://janeth-investigacioniv.blogspot.com/2008/11/investigacion-exploratoria.html>

SALAZAR, J. (13 de Septiembre de 2014). Recuperado el 21 de Diciembre de 2014, de <http://estadisticadescriptiva1.blogspot.com/2009/09/tipos-de-muestreo.html>

Shuttleworth, M. (26 de Septiembre de 2008). *Explorable*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2014, de <https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>

ANEXOS

ANEXO N° 1: ENTREVISTA AL CLIENTE DEL HOTEL VILLA SAR

- Pregunta 1.- ¿Cree usted que el Servicio y la Atención que le presta el Hotel VILLA SAR es de calidad?
 - SI
 - NO

- ¿Conoce usted todos los Servicios que le ofrece el Hotel VILLA SAR?
 - SI
 - NO

- Pregunta 3.- ¿Durante su hospedaje tuvo algún problema con el personal que labora en el Hotel VILLA SAR?
 - SI
 - NO

- Pregunta 4.- ¿El Servicio de hospedaje cumplió sus expectativas en comparación a la tarifa cancelada?
 - SI
 - NO

- Pregunta 5.- ¿Cree que los Procedimientos de Atención fueron adecuados?
 - SI
 - NO

ANEXO N° 2: ENTREVISTA AL PERSONAL DEL HOTEL VILLA SAR

- Pregunta 1.- ¿Dentro del Hotel VILLA SAR existe procedimientos establecidos en el cumplimiento de sus funciones?
 - SI
 - NO

- Pregunta 2.- ¿Las funciones que realiza usted, se basa en tareas específicas?
 - SI
 - NO

- Pregunta 3.- ¿Cree usted que con el uso de procedimientos mejorara la atención a los clientes?
 - SI
 - NO

- Pregunta 4.- ¿Cree usted que con el uso de procedimientos se facilitara el cumplimiento de sus funciones?
 - SI
 - NO

ANEXO N° 3: ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR DEL HOTEL VILLA SAR

- Pregunta 1.- ¿Las funciones y responsabilidades de los integrantes del Hotel VILLA SAR se basan en procedimientos?

- Pregunta 2.- ¿Cree usted que al establecer procedimientos claros se lograra mejorar la atención y servicio al cliente en el Hotel VILLA SAR?

ANEXO N° 4: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

	<h3 style="margin: 0;">HOTEL VILLA SAR</h3>	Código: 01 Página 1 de 4 Versión N° 001	
ÁREA		PROCEDIMIENTO	
ADMINISTRACIÓN		SEGUIMIENTO, CONTROL Y RETROALIMENTACIÓN	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
INVESTIGADOR	ADMINISTRADOR	GERENTE	
Fecha: Diciembre – 2014	Fecha: Diciembre – 2014	Fecha: Diciembre – 2014	
<ol style="list-style-type: none"> 1. OBJETIVO - Determinar los aspectos más relevantes en el cumplimiento de los procedimientos administrativos del Hotel VILLA SAR, con el fin de mantener y desarrollar una mejora continua en servicio y atención al cliente. 2. ALCANCE - El procedimiento se inicia cuando el administrador mantiene una secuencia en la determinación de situaciones negativas que puedan afectar a la calidad del servicio que presta el Hotel VILLA SAR. 3. RESPONSABLES <ul style="list-style-type: none"> • Administrador • Responsable de cada área. • Recepcionista 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES 			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA EL ADMINISTRADOR ADMINISTRACIÓN , SUPERVISIÓN, CONTROL Y RETROALIMENTACIÓN / SERVICIO AL CLIENTE			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	EJECUTORES		
	ADMINISTRADOR	PERSONAL DE AREA	CLIENTE
PLANIFICA ALTERNATIVAS PARA MEJORAR EL SERVICIO, LLENAR FORMATO	X		
DA SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO		X	X
ANALIZA Y PROPONE SOLUCIONES	X	X	
DA SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES	X		
CALIFICA EL SERVICIO, LLENAR FORMATO			X



HOTEL VILLA SAR

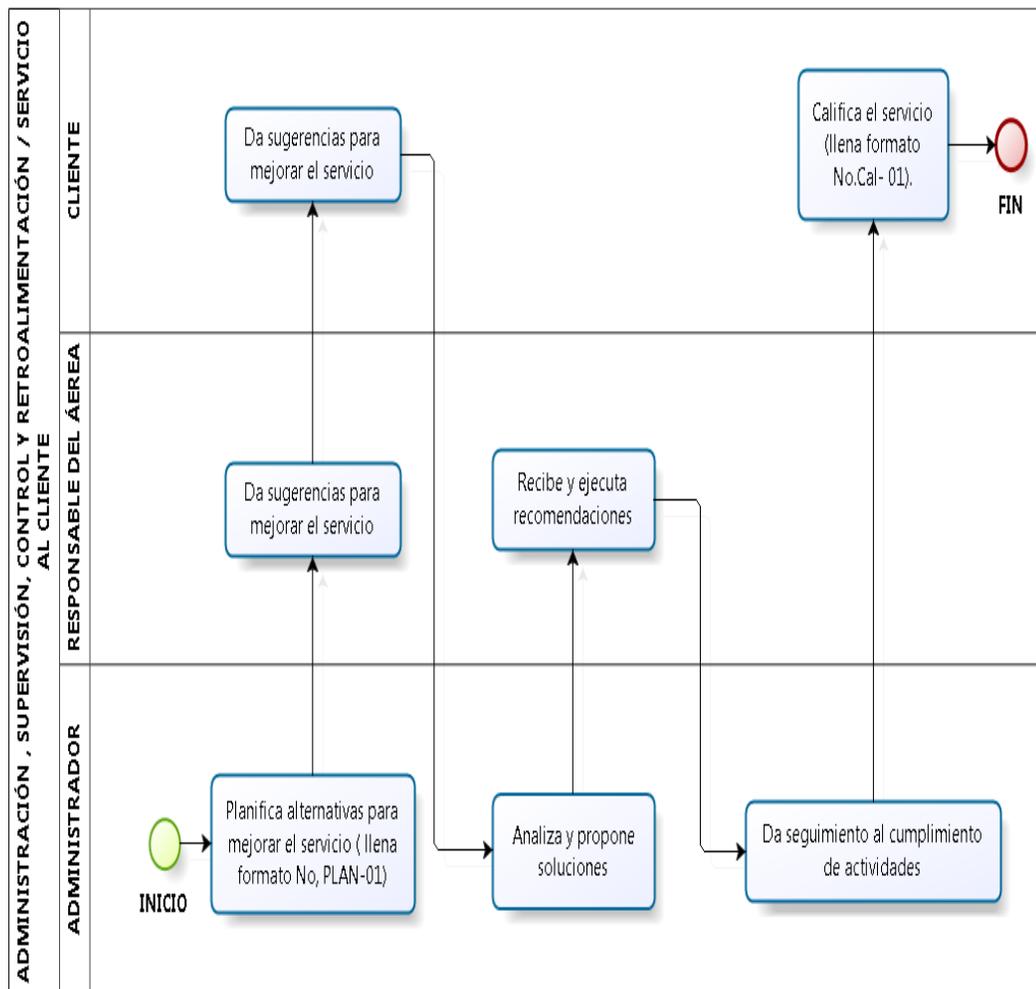
Código: 01

Página 2 de 4

Versión N° 001

IMPLEMENTACIÓN DE PORCEDIMIENTOS

5. DIAGRAMA DE FLUJO





HOTEL VILLA SAR

Código: 01
 Página 3 de 4
 Versión N° 001

IMPLEMENTACIÓN DE PORCEDIMIENTOS

6. FORMATOS

- Forma Plan N° 01 - Lo ejecuta el Administrador, se trata de obtener la mayor información a fin de tomar decisiones acertadas en mejora del servicio y atención al cliente.

ADMINISTRACIÓN , SUPERVISIÓN, CONTROL Y RETROALIMENTACIÓN / SERVICIO AL CLIENTE

Área	Función	Fecha
Lugar de trabajo orden y limpieza
Presentación personal
Novedades en la ejecución de las funciones
Posibles soluciones recomendación del personal
Sugerencias del Cliente
Análisis y recomendaciones
Plazo de Ejecución	Próxima Revisión	
.....	
Firma del Administrador	Firma del Gerente	
.....	



HOTEL VILLA SAR

Código: 01
Página 4 de 4
Versión N° 001

IMPLEMENTACIÓN DE PORCEDIMIENTOS

- Forma Cal N° 01 - Lo ejecuta el cliente al finalizar su estadía en el Hotel VILLA SAR, tiene la opción de sugerir y detallar comentarios con respecto a todos los ámbitos de servicio prestado.

CALIFICACION DEL SERVICIO

Habitación N°	Fecha
---------------	-------	-------	-------

EL SERVICIO PRESTADO POR EL HOTEL VILLA SAR FUE

EXCELENTE

BUENO

MALO

SUGERENCIAS O COMENTARIOS

“HOTEL VILLA SAR AGRADECE SU PREFERENCIA”



HOTEL VILLA SAR

Código: 02
Página 1 de 6
Versión N° 001

ÁREA		PROCEDIMIENTO	
RECEPCIÓN		HOSPEDAJE	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
INVESTIGADOR	ADMINISTRADOR	GERENTE	
Fecha: Diciembre – 2014	Fecha: Diciembre – 2014	Fecha: Diciembre – 2014	

1. **OBJETIVO** - Solventar las necesidades durante el Check In y Check Out de un cliente en el Hotel VILLA SAR.
2. **ALCANCE** - El procedimiento se inicia con la reserva por parte del cliente por un tiempo definido.
3. **RESPONSABLES**
 - Administrador
 - Recepcionista
 - Cliente
4. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA EL RECEPCIONISTA RECEPCIONISTA / SERVICIO DE HOSPEDAJE Y ATENCION AL CLIENTE			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	EJECUTORES		
	ADMINISTRADOR	RECEPCIONISTA	CLIENTE
SOLICITA HOSPEDAJE CON RESERVACIÓN O SIN ELLA			X
RECIBE LA NECESIDAD DEL CLIENTE (RESERVACIÓN O HABITACIÓN).		X	
PRESENTA OPCIONES AL CLIENTE		X	
LLENA FORMATO DE INGRESO (FORMA NO: CHECK IN -01)			X
REGISTRA CHECK IN, ENTREGA LA LLAVE CON LLAVERO DISTINTIVO Y ABRE CUENTA POR COBRAR		X	
COMUNICA LOS SERVICIOS ENTREGA LLAVES CON NÚMERO DE HABITACIÓN, HORARIOS, CROQUIS DEL HOTEL.		X	
SOLICITA INQUIETUDES		X	
REALIZA EL CHECK OUT PREVIA NOTIFICACIÓN 24 HORAS ANTES MEDIANTE CARTA DE AGRADECIMIENTO		X	
GENERA REGISTRO CONSUMO OTRAS ÁREAS, REALIZA COBRANZA		X	
REALIZA PAGO			X
CALIFICA AL SERVICIO SEGÚN ENCUESTA			X
INFORMA NOVEDADES		X	X
PRESENTA ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN INMEDIATA	X		

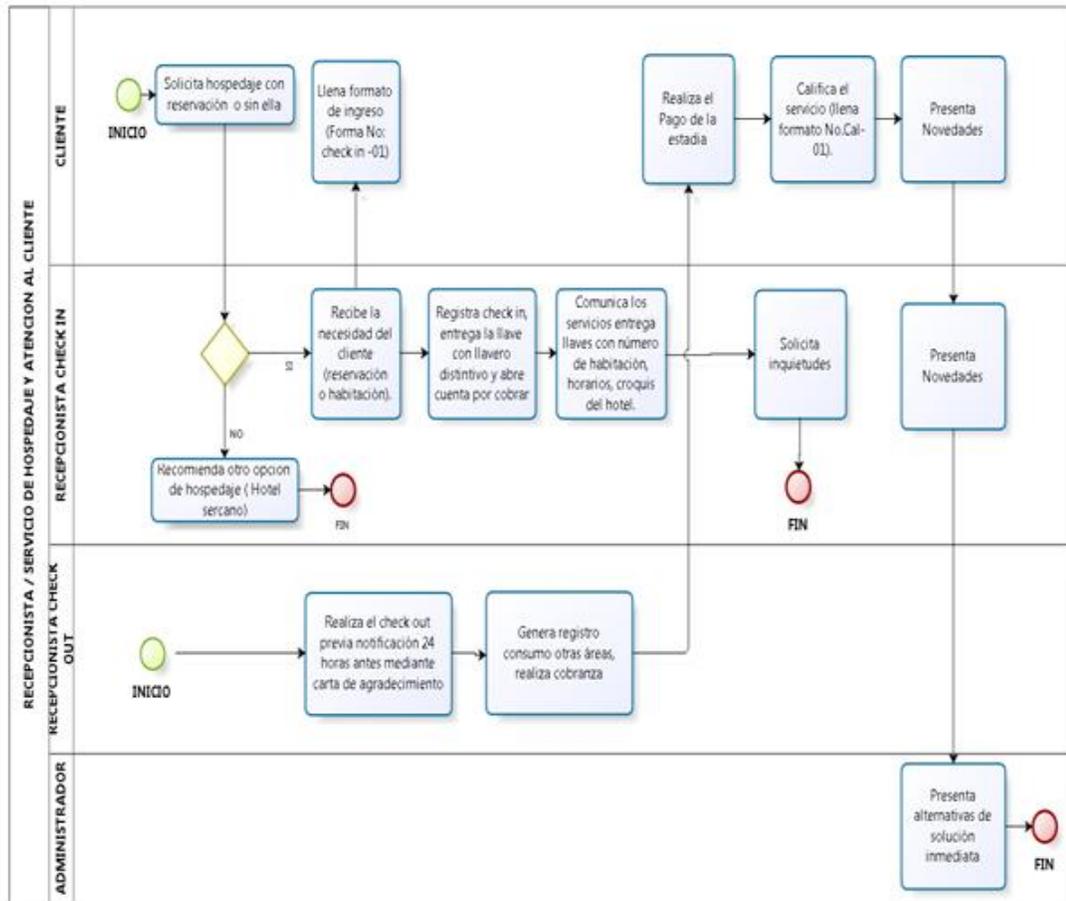


HOTEL VILLA SAR

Código: 02
 Página 2 de 6
 Versión N° 001

IMPLEMENTACIÓN DE PORCEDIMIENTOS

5. DIAGRAMA DE FLUJO





HOTEL VILLA SAR

Código: 02
Página 3 de 6
Versión N° 001

IMPLEMENTACIÓN DE PORCEDIMIENTOS

6. FORMATOS

- Forma Plan N° 02 - Lo ejecuta el cliente registra sus datos personales y su expectativas al ingresar antes de ser hospedado en el Hotel VILLA SAR.

CHECK IN

FECHA
NOMBRE
No. CI
País
Motivo de su Visita
Tiempo de su Visita
Firma del Cliente	Firma del Recepcionista
.....



HOTEL VILLA SAR

Código: 02

Página 4 de 6

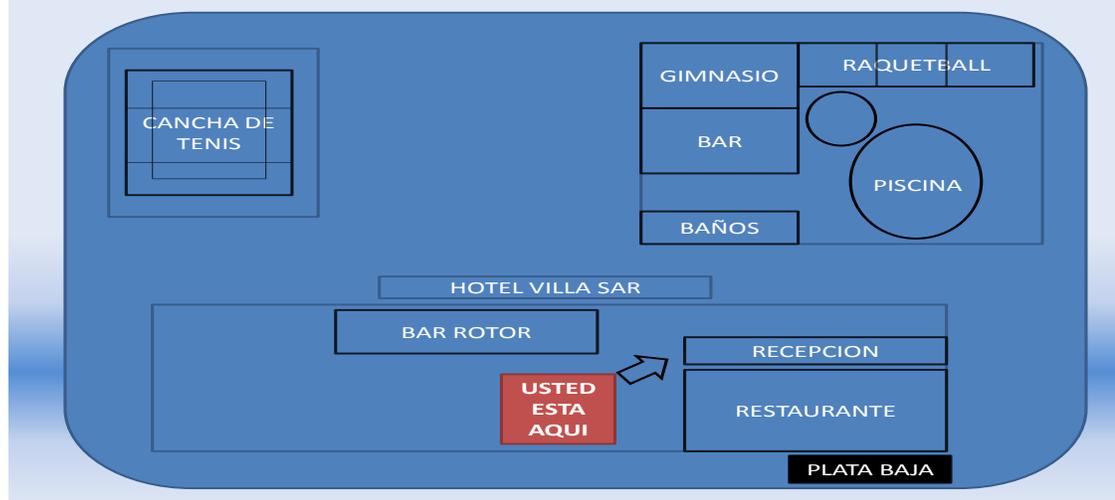
Versión N° 001

IMPLEMENTACIÓN DE PORCEDIMIENTOS

- Forma Tríptico N° 02 - Se entregara un tríptico por parte de la recepción en cada Check In, en este se identifica los horarios de atención como también el croquis de las áreas.

HORARIOS DE ATENCION		
HOSPEDAJE / TRANSPORTE		
24 Horas		
RESTAURANTE		
Lunes - Viernes		
Desayuno	06:00	09:00
Almuerzo	12:30	14:00
Cena	18:30	20:00
BAR PISCINA		
Martes - Domingo	09:00	18:00
GIMNASIO / CANCHA DE RAQUETBALL		
Martes - Domingo	09:00	22:00
BAR ROTOR (SNACKS Y BEBIDAS)		
Lunes - Jueves	14:00	23:00
Viernes - Sábado	18:00	02:00

HOTEL VILLA S.A.R





HOTEL VILLA SAR

Código: 02
Página 5 de 6
Versión N° 001

IMPLEMENTACIÓN DE PORCEDIMIENTOS

- Forma Cal N° 02 - Lo ejecuta el cliente al finalizar su estadía en el Hotel VILLA SAR, tiene la opción de sugerir y detallar comentarios con respecto a todos los ámbitos de servicio prestado.

CALIFICACION DEL SERVICIO

Habitación N°	Fecha
---------------	-------	-------	-------

EL SERVICIO PRESTADO POR EL HOTEL VILLA SAR FUE

EXCELENTE

BUENO

MALO

SUGERENCIAS O COMENTARIOS

“HOTEL VILLA SAR AGRADECE SU PREFERENCIA”



HOTEL VILLA SAR

Código: 02

Página 6 de 6

Versión N° 001

IMPLEMENTACIÓN DE PORCEDIMIENTOS

- Forma Carta N° 02 - Lo ejecuta el Recepcionista 24 Horas antes del Check Out para el Cliente con el fin de recordar lo importante que este es para el Hotel VILLA SAR..



HOTEL VILLA S.A.R.

El motivo del presente es para expresarle nuestro más sincero agradecimiento por todos los días que estuvo alojado en este prestigioso Hotel Villa S.A.R. , debemos confesar que nuestras propuestas se enfocan en sus necesidades , sin embargo no dudé en elegimos ya que estaremos prestos en otorgarle un servicio de calidad.

Att: La Gerencia.



HOTEL VILLA SAR

Código: 03
 Página 1 de 3
 Versión N° 001

ÁREA		PROCEDIMIENTO	
MUCAMA		LIMPIEZA Y ORDEN	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
INVESTIGADOR	ADMINISTRADOR	GERENTE	
Fecha: Diciembre - 2014	Fecha: Diciembre – 2014	Fecha: Diciembre – 2014	

1. **OBJETIVO.** - Mantener las áreas adecuadas con el fin de generar el habiente mas optimo para uso del cliente dentro del Hotel VILLA SAR.
2. **ALCANCE.** - El procedimiento es mantener las instalaciones en optimas condiciones limpieza y en orden para uso del cliente.
3. **RESPONSABLES**
 - Administrador
 - Recepcionista
 - Mucama
 - Cliente
4. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA MUCAMA MUCAMA / SERVICIO DE LIMPIEZA Y ORDEN				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	EJECUTORES			
	ADMINISTRADOR	RECEPCIONISTA	MUCAMA	CLIENTE
VERIFICA QUE HABITACIÓN ESTÁ DESOCUPADA		X		
REALIZA LA LIMPIEZA DE LA HABITACIÓN			X	
VERIFICA CONSUMO DE FRIGOBAR			X	
ANOTA CONSUMO Y ABASTECE			X	
REALIZA CAMBIO DE SABANAS KIT DE ASEO Y TOALLAS, LIMPIEZA GENERA			X	
LLENA FORMATO DE CUMPLIMIENTO			X	
INFORMA SI EXISTE NOVEDADES			X	X
RECIBE NOVEDADES Y DA SOLUCIONES	X			

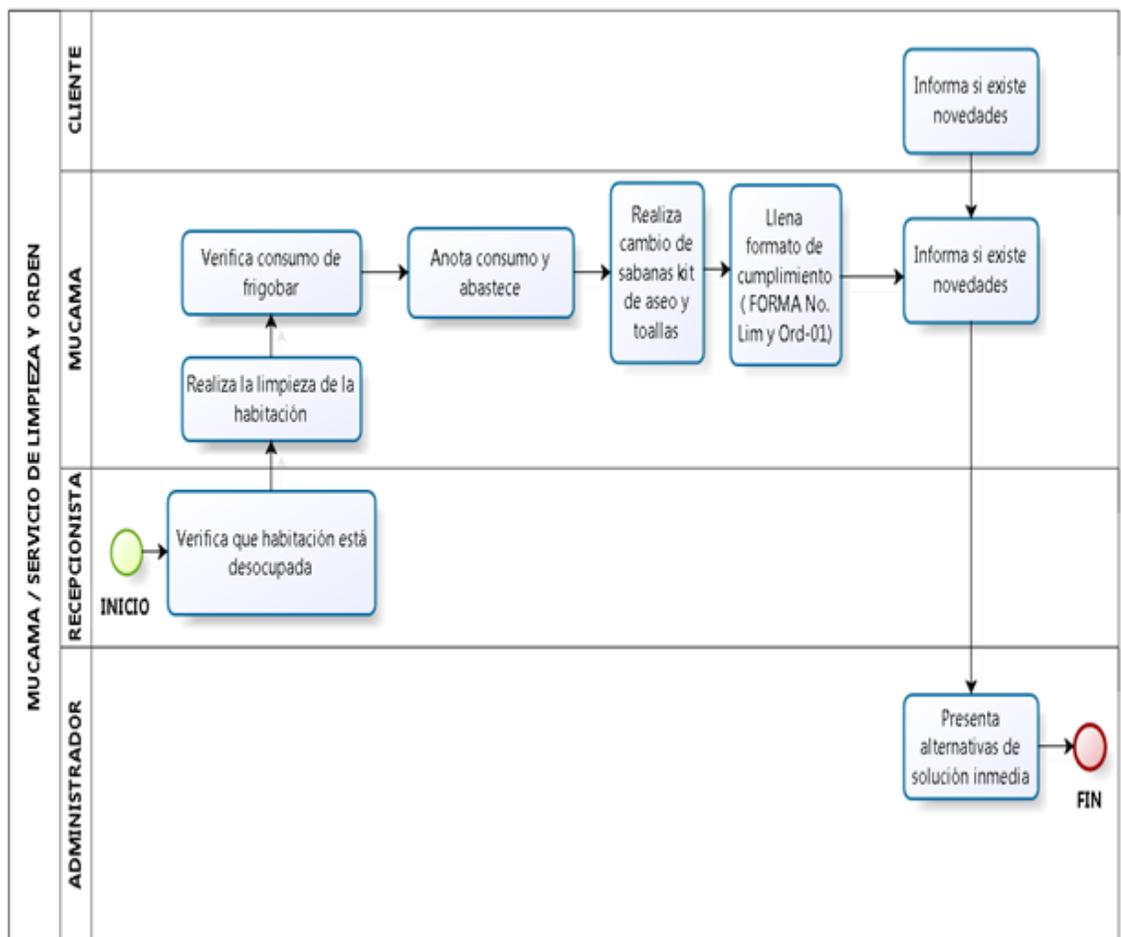


HOTEL VILLA SAR

Código: 03
Página 2 de 3
Versión N° 001

IMPLEMENTACIÓN DE PORCEDIMIENTOS

5. DIAGRAMA DE FLUJO





HOTEL VILLA SAR

Código: 03
 Página 3 de 3
 Versión N° 001

IMPLEMENTACIÓN DE PORCEDIMIENTOS

6. FORMATOS

- Forma Plan N° 03 - Lo ejecuta la mucama concluido el Check Out, registra en los campos todo con respecto a la limpieza y consumo de la habitación.

SERVICIO DE LIMPIEZA Y ORDEN

HABITACIÓN N°	FECHA		
CONSUMO				
REPONE				
CAMBIO DE SÁBANAS		KIT DE ASEO		TOALLAS	
SI	NO	SI	NO	SI	NO
OBSERVACIÓN				
Realizado por: Nombre y Firma			Supervisado por: Nombre y Firma		
.....				



HOTEL VILLA SAR

Código: 04
Página 1 de 3
Versión N° 001

ÁREA		PROCEDIMIENTO	
RESTAURANTE		SERVICIO DE ALIMENTACION	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
INVESTIGADOR	ADMINISTRADOR	GERENTE	
Fecha: Diciembre - 2014	Fecha: Diciembre – 2014	Fecha: Diciembre – 2014	

1. **OBJETIVO** - Mantener a disposición si el Cliente lo requiere alimentación en los horarios establecidos con el fin de dar un mejor servicio dentro del Hotel VILLA SAR.
2. **ALCANCE** - El procedimiento es mantener oportunamente alimentación disponible para el cliente en los horarios establecidos.
3. **RESPONSABLES**
 - Administrador
 - Recepcionista
 - Responsable del Restaurante
 - Cliente
4. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA EL RESPONSABLE DEL RESTAURANTE				
RESTAURANTE / SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	EJECUTORES			
	ADMINISTRADOR	RECEPCIONISTA	RESTAURANTE	CLIENTE
INFORMA NECESIDAD DE ALIMENTACIÓN				X
TOMA NOTA DE REQUERIMIENTO REGISTRA EN CUENTAS POR COBRAR E INFORMA LA NECESIDAD CON EL NÚMERO DE HABITACIÓN.		X		
RESERVA ALIMENTO SEGÚN REQUERIMIENTO			X	
SE PRESENTA CON NÚMERO DE HABITACIÓN				X
ATIENDE SOLICITUD. REGISTRA EN FORMATO.			X	
VERIFICA Y REGISTRA EN CUENTAS POR COBRAR		X		
INFORMA SI EXISTE NOVEDADES			X	X
RECIBE NOVEDADES Y DA SOLUCIONES	X			

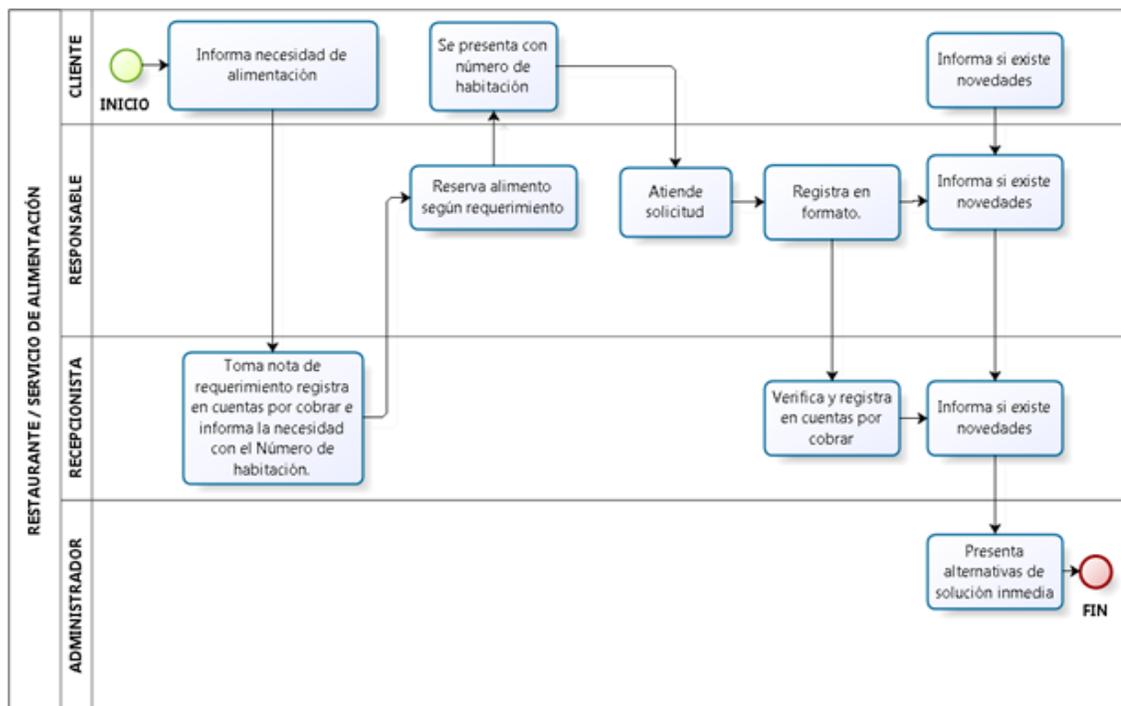


HOTEL VILLA SAR

Código: 04
 Página 2 de 3
 Versión N° 001

IMPLEMENTACIÓN DE PORCEDIMIENTOS

5. DIAGRAMA DE FLUJO





HOTEL VILLA SAR

Código: 04
 Página 3 de 3
 Versión N° 001

IMPLEMENTACIÓN DE PORCEDIMIENTOS

6. FORMATOS

- Forma Plan N° 04 - En este se refleja el consumo que se genero por el servicio de alimentación prestado al Cliente, este deberá ser remitido por el responsable del restaurante a la recepción con el fin de que el gasto sea incluido en el pago final del servicio.

SERVICIO DE LIMPIEZA RESTAURANTE

HABITACIÓN N°	FECHA
DESAYUNO	ALMUERZO	CENA	
SI NO	SI NO	SI NO	SI NO
CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	
OBSERVACIÓN		
Cliente: Nombre y Firma 	Responsable del Restaurante: Nombre y Firma 		



HOTEL VILLA SAR

Código: 05
Página 1 de 3
Versión N° 001

ÁREA		PROCEDIMIENTO	
BAR PISCINA, GIMNASIO Y CANCHAS		ATENCION AL CLIENTE	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
INVESTIGADOR	ADMINISTRADOR	GERENTE	
Fecha: Diciembre - 2014	Fecha: Diciembre – 2014	Fecha: Diciembre – 2014	

1. **OBJETIVO** - Ofrecer una atención de calidad al Cliente que demande de los servicios de dispersión que mantiene el Hotel VILLA SAR.
2. **ALCANCE** - El procedimiento corresponde a prestar una atención eficiente en las áreas de dispersión disponible para el cliente en los horarios establecidos.
3. **RESPONSABLES**
 - Administrador
 - Recepcionista
 - Responsable del Bar Piscina, Gimnasio y Canchas
 - Cliente
4. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA EL RESPONSABLE DEL BAR PISCINA, GIMNASIO Y CANCHAS
BAR PISCINA Y CANCHAS / ATENCION AL CLIENTE

<u>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</u>	<u>EJECUTORES</u>			
	ADMINISTRADOR	RECEPCIONISTA	RESPONSABLE	CLIENTE
PRESENTA LLAVERO E INFORMA NÚMERO DE HABITACIÓN.				X
VERIFICA E INFORMA HORARIOS, NORMAS DE USO Y SEGURIDAD			X	
REGISTRA INGRESO DEL CLIENTE EN LAS ÁREAS DE LA PISCINA, GIMNASIO O CANCHAS.			X	
REMITE CONSUMOS A RECEPCIÓN			X	
VERIFICA Y REGISTRA EN CUENTAS POR COBRAR		X		
INFORMA SI EXISTE NOVEDADES			X	X
RECIBE NOVEDADES Y DA SOLUCIONES	X			

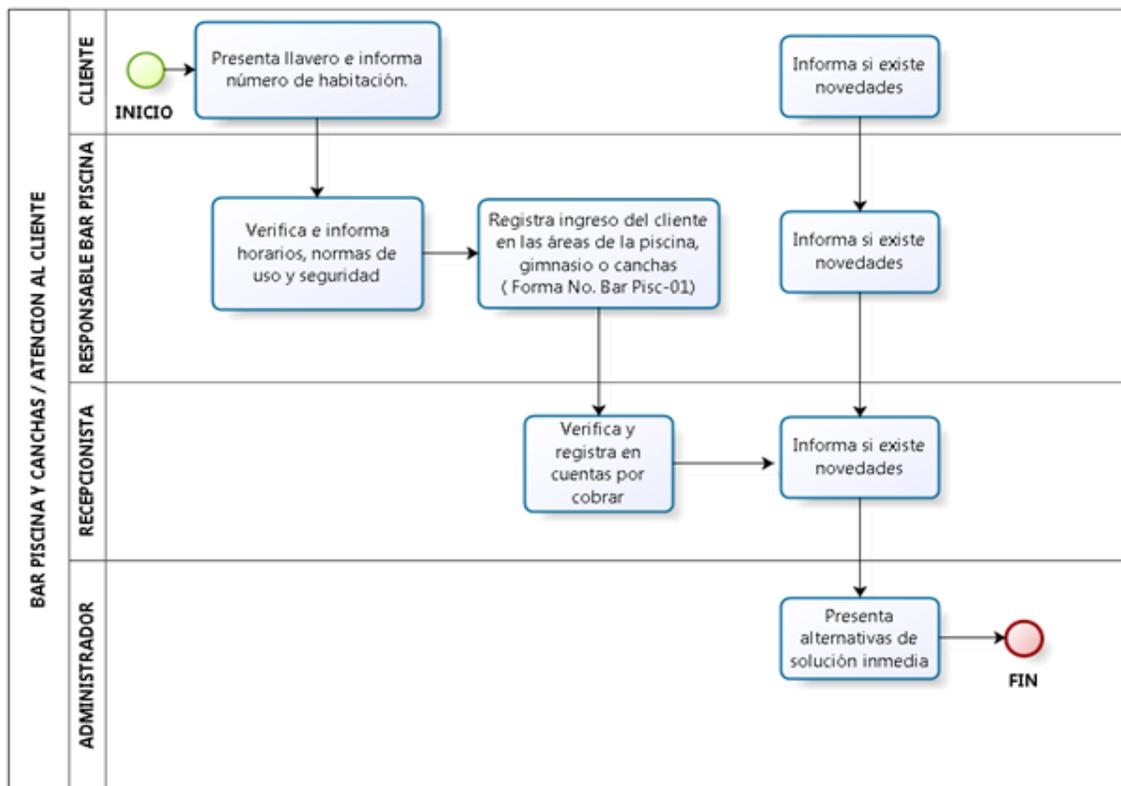


HOTEL VILLA SAR

Código 05
 Página 2 de 3
 Versión N° 001

IMPLEMENTACIÓN DE PORCEDIMIENTOS

5. DIAGRAMA DE FLUJO





HOTEL VILLA SAR

Código: 05
 Página 3 de 4
 Versión N° 001

IMPLEMENTACIÓN DE PORCEDIMIENTOS

6. FORMATOS

- Forma Bar N° 05 - En este se registra el área y el consumo que el cliente prefiere en el tiempo de estadía, este formato deberá ser remitido a recepción con el fin de que se registren los consumos y sean incluidos los recargos en las cuentas por cobrar, al final del servicio.

SERVICIO DE BAR PISCINA, GIMNASIO Y CANCHAS

HABITACIÓN N°	FECHA		
HORA DE INGRESO				
HORA DE SALIDA				
PISCINA		GIMNASIO		CANCHAS	
SI	NO	SI	NO	SI	NO
OBSERVACIÓN				
Cliente: Nombre y Firma 			Responsable: Nombre y Firma 		



HOTEL VILLA SAR

Código: 06
Página 1 de 3
Versión N° 001

ÁREA		PROCEDIMIENTO	
BAR ROTOR		ATENCION AL CLIENTE	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
INVESTIGADOR	ADMINISTRADOR	GERENTE	
Fecha: Diciembre - 2014	Fecha: Diciembre – 2014	Fecha: Diciembre – 2014	

1. **OBJETIVO** - Ofrecer una atención de calidad al Cliente que demande de los servicios de dispersión que mantiene el Hotel VILLA SAR.
2. **ALCANCE** - El procedimiento corresponde a prestar una atención eficiente en las áreas de dispersión disponible para el cliente en los horarios establecidos.
3. **RESPONSABLES**
 - Administrador
 - Recepcionista
 - Responsable del Bar Rotor
 - Cliente
4. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA EL RESPONSABLE DEL BAR ROTOR				
BAR ROTOR / ATENCION AL CLIENTE				
<u>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</u>	<u>EJECUTORES</u>			
	ADMINISTRADOR	RECEPCIONISTA	RESPONSABLE	CLIENTE
PRESENTA LLAVERO E INFORMA NÚMERO DE HABITACIÓN.				X
VERIFICA E INFORMA HORARIOS, NORMAS DE USO Y SEGURIDAD, OFERTAS Y PROMOCIONES DEL DÍA			X	
REGISTRA INGRESO DEL CLIENTE			X	
REMITE CONSUMOS A RECEPCIÓN			X	
VERIFICA Y REGISTRA EN CUENTAS POR COBRAR		X		
INFORMA SI EXISTE NOVEDADES			X	X
RECIBE NOVEDADES Y DA SOLUCIONES	X			

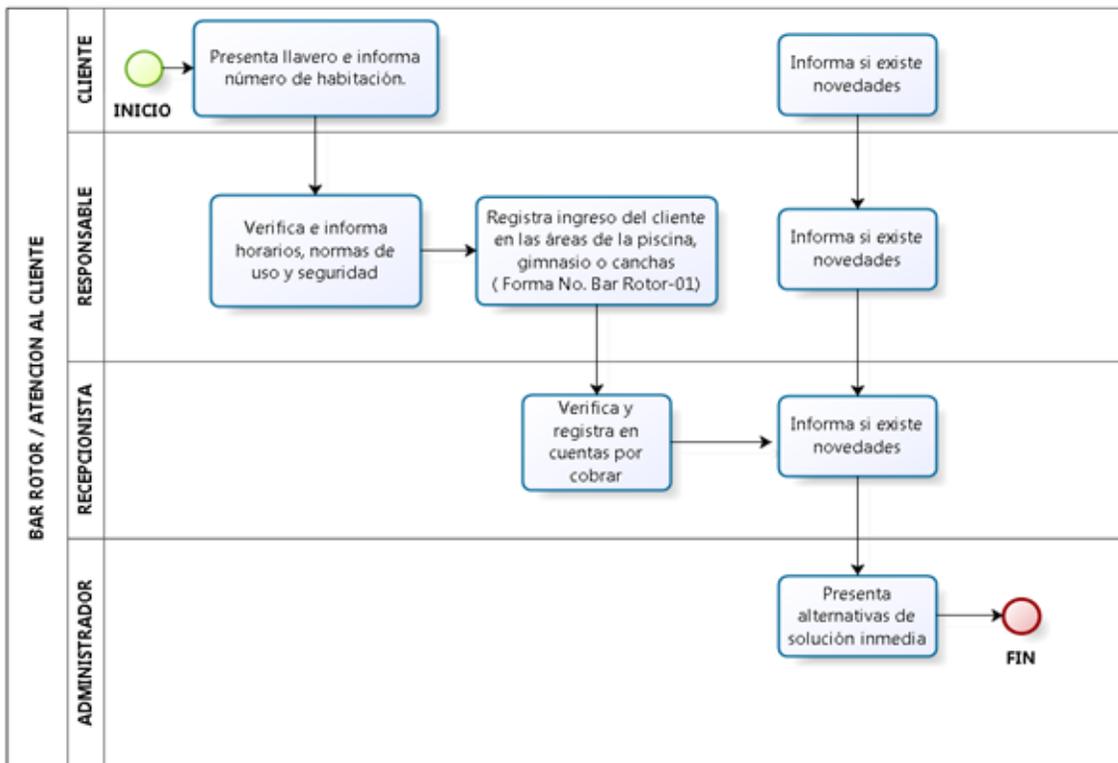


HOTEL VILLA SAR

Código: 06
 Página 2 de 3
 Versión N° 001

IMPLEMENTACIÓN DE PORCEDIMIENTOS

5. DIAGRAMA DE FLUJO





HOTEL VILLA SAR

Código: 06
Página 3 de 3
Versión N° 001

IMPLEMENTACIÓN DE PORCEDIMIENTOS

6. FORMATOS

- Forma Bar Rotor N° 06 - En este se registra el consumo que el cliente prefiere en el tiempo de estadía, este formato deberá ser remitido a recepción con el fin de que se registren los consumos y sean incluidos los recargos en las cuentas por cobrar, al final del servicio.

SERVICIO DE BAR ROTOR

HABITACIÓN N°	FECHA
CONSUMO	
OBSERVACIÓN	
Cliente: Nombre y Firma	Responsable: Nombre y Firma



HOTEL VILLA SAR

Código: 07
 Página 1 de 3
 Versión N° 001

ÁREA		PROCEDIMIENTO	
MANTENIMIENTO		INSTALACIONES Y EQUIPO	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
INVESTIGADOR	ADMINISTRADOR	GERENTE	
Fecha: Diciembre - 2014	Fecha: Diciembre – 2014	Fecha: Diciembre – 2014	

1. **OBJETIVO** - Ofrecer instalaciones y equipos en perfecto estado para el uso del Cliente del Hotel VILLA SAR.
2. **ALCANCE** - El procedimiento corresponde a mantener las todas las instalaciones y equipos en operativas al 100% al servicio del Cliente.

3. **RESPONSABLES**
 - Administrador
 - Recepcionista
 - Responsable del Mantenimiento
 - Cliente

4. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA EL RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO MANTENIMIENTO / ATENCION AL CLIENTE				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	EJECUTORES			
	ADMINISTRADOR	RECEPCIONISTA	RESPONSABLE	CLIENTE
PRESENTA NOVEDAD EN INSTALACIONES O EQUIPOS DE CUALQUIER ÁREA				X
RECIBE LA NOVEDAD Y COMUNICA		X		
VERIFICA NOVEDAD			X	
NOTIFICA Y REGISTRA EN EL FORMATO			X	
AUTORIZA REPARACIÓN O REPOSICIÓN INMEDIATA	X			
REALIZA EL TRABAJO, REGISTRA EN EL FORMATO E INFORMA			X	
VERIFICA CUMPLIMIENTO	X			
NOTIFICA AL CLIENTE		X		

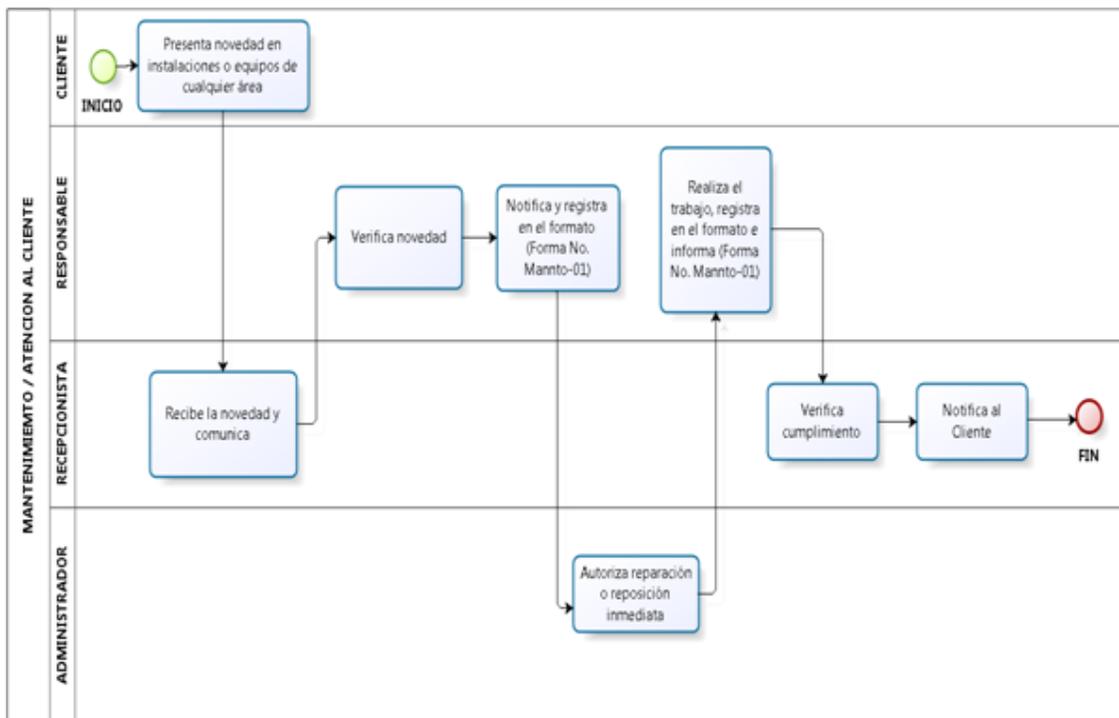


HOTEL VILLA SAR

Código: 07
Página 2 de 3
Versión N° 001

IMPLEMENTACIÓN DE PORCEDIMIENTOS

5. DIAGRAMA DE FLUJO





HOTEL VILLA SAR

Código: 01
Página 3 de 4
Versión N° 001

IMPLEMENTACIÓN DE PORCEDIMIENTOS

6 FORMATOS

- Forma Manto N° 07 - En este se registra la novedad presenta, quien autoriza realizar el trabajo, así mismo se detalla el trabajo realizado, finalmente legaliza quien hace el trabajo como también quien supervisa.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

HABITACIÓN N°	FECHA
ÁREA	NOVEDAD
EQUIPO	
ACCION CORRECTIVA REALIZADA	
Realizado por: Nombre y Firma	Supervisado por: Nombre y Firma