

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGIAS SOCIALES  
Y HUMANIDADES**  
**PROGRAMA PROFESIONAL DE TURISMO Y  
HOTELERIA**



**“ESTUDIO DE LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL CICLO DE LA HOSPITALIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE RECEPCION DEL “HOTEL CAMPING EL TAMBO”, Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DEL CLIENTE, CAÑETE - 2014”**

Trabajo de investigación presentado  
por la Bachiller  
OJEDA DEL CARPIO SILVIA  
MARIA, para optar el Título  
Profesional de Licenciada en  
Turismo y Hoteleria

**AREQUIPA - PERU  
2014**



*Dedico esta tesis a Dios por su infinita bondad y amor.  
A mi familia por su apoyo y amor,  
a mi madre por ser la mujer mas fuerte que he conocido,  
por sus valores, por su ejemplo,  
a mi padre por darme la vida,  
los amo.  
Pero en especial a mi mamita Otilia,  
por su silenciosa compañía durante todos estos años,  
porque siempre has sido mi maestra y lo seguirás siendo  
te amo mamita.*

## INDICE

### RESUMEN

### SUMMARY

### INTRODUCCION

### CAPITULO I: PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. ENUNCIADO	18
2. DESCRIPCION	18
2.1. Campo y Área	18
2.2. Nivel de Investigación	18
2.3. Tipo de Problema	18
2.4. Análisis de Variables	19
3. JUSTIFICACION	20
4. MARCO TEÓRICO	21
4.1. Turismo	21
4.2. Sistema turístico	21
4.3. Hotelería	22
4.4. La Oferta Turística	23
4.4.1. Tipología de Establecimiento	23
A. Oferta Hotelera	24
B. Oferta Extra hotelera	24
4.5. Camping	24
4.6. Empresa Hotelera	25
4.6.1. Definición	25
4.6.2. Características	26
4.7. Departamentación en La Empresa Hotelera	27
4.7.1. Dirección Estratégica	27
4.7.1.1. Gerencia	27
4.7.2. Departamentos Operacionales	28
4.7.2.1. Dpto. de Recepción y Conserjería	28
4.7.2.2. Dpto. de llaves	28

4.7.2.3. Dpto. de Alimentos y Bebidas	29
4.7.3. Departamento de Control Administrativo	29
4.7.3.1. Dpto. de Administración	29
4.7.3.2. Dpto. de Contabilidad	29
4.7.3.3. Dpto. de Mantenimiento	30
4.7.3.4. Dpto. de Ventas	30
4.7.3.5. Dpto. de Abastecimiento y Almacén	30
4.8. El Servicio de Alojamiento	31
4.9. El Ciclo de la Hospitalidad	31
4.9.1. Antes de la Llegada	33
4.9.1.1. Actividades de Atención al Cliente	33
A. Reservas	33
a.1. Recepción de reservas	33
a.2. Cancelación de Reservas	34
B. Fuentes de reservas	35
C. Formas de recepción de reservas	37
4.9.1.2. Actividades Administrativas	38
A. Registro de reservación	38
a.1. Plan de reservaciones	38
a.2. Cuadros de disponibilidad	38
a.3. Tirillas de reservación	39
a.4. Uso de plan de reservaciones de fechas cerradas	40
B. Registro de cancelaciones	40
C. Utilización de archivos	41
4.9.2. Llegada	41
4.9.2.1. Actividades de Atención al Cliente:	41
A. Check-In:	41
a.1. Registro de huéspedes	41
i. Ficha de registro	41
a.2. Asignación de habitación	42
4.9.2.2. Actividades Administrativas	43
A. Completar la ficha de registro	43

B.	Ingresar los datos a la computadora	44
C.	Utilizar el libro policial	45
D.	Apertura de cuentas	45
4.9.3.	Estancia del Huésped	47
4.9.3.1.	Actividades de Atención al Cliente:	47
A.	Información al cliente	47
B.	Manejo de correspondencia	47
C.	Manejo de mensajes	48
D.	Mantenimientos de cuentas	48
d.1.	Vales de consumo	49
E.	Cambios de habitaciones	50
F.	Custodia de valores	51
G.	Elaboración de partes de averías	51
H.	Reclamaciones y solicitudes especiales	51
h.1.	Reclamos	51
h.2.	Solicitudes especiales	52
4.9.3.2.	Actividades administrativas	52
A.	Cuenta y registro de gastos del Huésped	52
B.	Auditoria Nocturna	53
b.1.	Cierre diario de cuenta	54
b.2.	Verificación de cuentas de huéspedes	54
b.3.	Verificación de comprobantes y reportes	54
b.4.	Control de los estados de situación de las habitaciones	54
b.5.	Control de crédito	55
b.6.	Control de tarifas aplicadas	55
b.7.	Facturación y cobro de no presentaciones	55
b.8.	Elaboración y distribución de reportes e informes	55
b.9.	Elaboración de estadísticas	56
b.10.	Respaldo de información	57
b.11.	Caja de Recepción	57
4.9.4.	Salida Del Huésped	58
4.9.4.1.	Actividades de atención al cliente	58

A.	Solicitud de llaves	58
B.	Comentarios de último momento	58
C.	Revisión de la habitación	59
D.	Ingreso de gastos de ultimo momento	59
E.	Presentación y cobro de la cuenta	59
F.	Agradecimiento y ofrecimiento de una futura estancia	59
4.9.4.2.	Actividades administrativas	60
A.	Historial del huésped	60
4.10.	SATISFACCION DEL CLIENTE	61
4.10.1.	Elementos Tangibles	61
A.	Apariencia de las instalaciones y personal	61
4.10.2.	Fiabilidad	62
4.10.3.	Capacidad de Respuesta	62
4.10.4.	Empatía	63
4.11.	HOTEL CAMPING EL TAMBO	64
4.11.1.	Ubicación Hotel Camping El Tambo	64
4.11.2.	Accesibilidad	64
4.11.3.	Historia del Hotel camping El Tambo	65
4.11.4.	Misión y Visión	66
4.11.5.	Organización	67
4.11.6.	Instalaciones	68
4.11.7.	Servicios	68
4.11.8.	Imágenes del Hotel	69
5.	OBJETIVOS	78
5.1.	OBJETIVO GENERAL	78
5.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	78
6.	HIPOTESIS	78

## CAPITULO II: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS	80
2. INSTRUMENTOS	80
3. CAMPO DE VERIFICACION	80
3.1. ÁMBITO	80
3.2. TEMPORALIDAD	80
3.3. UNIDADES DE ESTUDIO	81
3.3.1. UNIVERSO	81
3.3.2. MUESTRA	81
4. ESTRATEGIA	82

## CAPITULO III: RESULTADOS

1. PRIMERA VARIABLE: CICLO DE LA HOSPITALIDAD EN EL DEP. DE RECEPCION	85
1.1. ANTES DE LA LLEGADA DEL HUESPED	85
Atención al cliente	86
Actividades Administrativas	88
1.2. LLEGADA DEL HUESPED	91
Atención al cliente	91
Activiaded Administrativas	92
1.3. ESTANCIA DEL HUESPED	96
Atención al cliente	96
Activiaded Administrativas	99
1.4. SALIDA DEL HUESPED	102
Atención al cliente	102
Activiaded Administrativas	105
2. SEGUNDA VARIABLE: SATISFACCION DEL CLIENTE	108
INFORMACIÓN GENERAL	108
2.1. Lugar de procedencia	108
2.2. Edad	109

2.3. Genero	110
2.4. Estado Civil	111
2.5. Motivo principal de su visita	112
2.6. Como realizo su viaje	113
SATISFACCION DEL CLIENTE: APARIENCIA DE LAS INST.	114
2.7. Con relación a la apariencia de las instalaciones	114
2.8. Con relación a la apariencia del personal del estab.	117
SATISFACCION DEL CLIENTE: FIABILIDAD	120
2.9. Con relación a la fiabilidad en los servicios del estab.	120
SATISFACCION DE CLIENTE: CAPACIDAD DE RESPUESTA	123
2.10. Con relación a la capacidad de respuesta del estab.	123
SATISFACCION DEL CLIENTE: EMPATIA	126
2.11. Con relación a la empatía brindada por el estab.	126
3. DISCUSION	129

#### **CAPITULO IV: MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE RECEPCION DEL HOTEL CAMPING EL TAMBO**

1. Objetivo General	134
2. Objetivos Específicos	134
3. Alcances	134
4. Distribución del Departamento de Recepción	135
5. Organigrama del Departamento de recepción	135
6. Funciones del Personal de Recepción	136
6.1. Funciones del personal del Turno Mañana y Tarde	136
RESERVACIONES	136
Actividades de Atención al Cliente	137
Actividades Administrativas	136
PROCESO DE CHECK – IN	137
Actividades de Atención al Cliente	137
Actividades Administrativas	138

ESTANCIA DEL HUESPED	138
Actividades de Atención al Cliente	138
Actividades Administrativas	139
PROCESO DE CHECK – OUT	140
Actividades de Atención al Cliente	140
Actividades Administrativas	141
6.2. Funciones del personal de Turno Noche	141
7. Procedimientos para el ciclo de la hospitalidad	142
RECEPCION DE RESERVACIONES	142
Telefónicas	142
Vía E-mail	143
CHECK IN	144
Huéspedes con reservaciones	144
Walk in	145
Campistas	145
ESTANCIA DEL HUESPED	146
CHECK OUT	149
Campista	150
CONCLUSIONES	151
151	
SUGERENCIAS	153
153	
BIBLIOGRAFIA	155
WEBGRAFIA	156
ANEXOS	
Ficha de observación	
Encuesta a los huéspedes del hotel	
Matriz de datos	

## INDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1 - Ciclo de la hospitalidad en un establecimiento hotelero	32
CUADRO N° 2 - Organigrama del Hotel Camping El Tambo	67
FICHA DE OBSERVACION	
ANTES DE LA LLEGADA DEL HUESPED	
CUADRO N° 1 - Actividades de Atención Al Cliente	85
CUADRO N° 2 - Actividades Administrativas	88
LLEGADA DEL HUESPED	
CUADRO N° 3 - Actividades de Atención Al Cliente	91
CUADRO N° 4 - Actividades Administrativas	93
ESTANCIA DEL HUESPED	
CUADRO N° 5 - Actividades de Atención Al Cliente	96
CUADRO N° 6 - Actividades Administrativas	99
SALIDA DEL HUESPED	
CUADRO N° 7 - Actividades de Atención Al Cliente	102
CUADRO N° 8 - Actividades Administrativas	105
ENCUESTAS	
CUADRO N° 9 - Lugar de procedencia	108
CUADRO N° 10 - Edad	109
CUADRO N° 11 - Genero	110
CUADRO N° 12 - Estado civil	111
CUADRO N° 13 - Motivo de visita	112

CUADRO N° 14 - Como realizo su viaje	113
CUADRO N° 15 - Apariencia de las instalaciones	114
CUADRO N° 16 - Apariencia del personal del establecimiento	117
CUADRO N° 17 - Fiabilidad en los servicios del establecimiento	120
CUADRO N° 18 - Capacidad de respuesta del establecimiento	123
CUADRO N° 19 - Empatía brindada por el establecimiento	126
CUADRO N° 20 - Organigrama del dpto. de recepción	135

### INDICE DE GRAFICOS

#### ANTES DE LA LLEGADA DEL HUESPED

GRAFICO N° 1 - Actividades de Atención Al Cliente	86
GRAFICO N° 2 - Actividades Administrativas	89

#### LLEGADA DEL HUESPED

GRAFICO N° 3 - Actividades de Atención Al Cliente	92
GRAFICO N° 4 - Actividades Administrativas	94

#### ESTANCIA DEL HUESPED

GRAFICO N° 5 - Actividades de Atención Al Cliente	97
GRAFICO N° 6 - Actividades Administrativas	100

#### SALIDA DEL HUESPED

GRAFICO N° 7 - Actividades de Atención Al Cliente	103
GRAFICO N° 8 - Actividades Administrativas	106
GRAFICO N° 9 - Lugar de procedencia	108
GRAFICO N° 10 - Edad	109
GRAFICO N° 11 - Genero	110
GRAFICO N° 12 - Estado civil	111
GRAFICO N° 13 - Motivo de visita	112
GRAFICO N° 14 - Como realizo su viaje	113
GRAFICO N° 15 - Apariencia de las instalaciones	115

GRAFICO Nº 16 - Apariencia del personal del establecimiento	118
GRAFICO Nº 17 - Fiabilidad en los servicios del establecimiento	121
GRAFICO Nº 18 - Capacidad de respuesta del establecimiento	124
GRAFICO Nº 19 - Empatía brindada por el establecimiento	127

## INDICE DE IMÁGENES

Imagen 01: Mapa Lunahuana - Cañete	
Imagen 02: Área para camping Hotel Camping El Tambo	60
Imagen 03: Paseos a caballo Hotel Camping El Tambo	70
Imagen 04: Rotonda de piedra para fogatas Hotel C. El Tambo	70
Imagen 05: Piscinas temperadas Hotel Camping El Tambo	71
Imagen 06: Producción de pisco y vino al interior del H. C. El Tambo	71
Imagen 07: Uvas para pisa	72
Imagen 08: Paseos por el río - Cañete	72
Imagen 09: Canotaje – Río Cañete	73
Imagen 10: Restaurant Hotel Camping El Tambo	73
Imagen 11: Capilla Hotel Camping El Tambo	74
Imagen 12: Bungalows Hotel Camping El Tambo	74
Imagen 13: Bungalows Hotel Camping El Tambo	75
Imagen 14: Suite Hotel Camping El Tambo	75
Imagen 15: Cabaña Hotel Camping El Tambo	76
Imagen 16: Áreas de recreación Hotel Camping El Tambo	76
Imagen 17: Áreas de recreación Hotel Camping El Tambo	77
Imagen 18: Pileta Hotel Camping El Tambo	77

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación constituye un estudio de las actividades relacionadas con el ciclo de la hospitalidad, en el departamento de Recepción del Hotel Camping El Tambo, elaborado para que a partir de los resultados obtenidos se plantee una propuesta que permita rectificar las deficiencias y lograr la total satisfacción de los clientes.

La presente investigación se ha realizado aplicando dos técnicas; la observación y la encuesta. Para la primera se ha utilizado la Ficha de Observación como instrumento para evaluar las actividades de atención al cliente y actividades administrativas y para la segunda técnica, se ha utilizado como instrumento el cuestionario

Las unidades de estudio comprenden el universo constituido por dos poblaciones, la primera de tres personas correspondiente al número total de recepcionistas y la segunda por el promedio mensual de visitantes del hotel camping El Tambo; y la muestra correspondiente a 240 huéspedes. Las estrategias utilizadas fueron las siguientes, una vez aprobado el proyecto de investigación se procedió a coordinar con la administración del hotel para solicitar las facilidades de recolección de información, de esta manera se aplicaron las fichas de observación al trabajo de los colaboradores en el departamento de Recepción para conocer como se desarrollan las actividades tanto de atención al cliente como administrativas relacionadas al ciclo de la hospitalidad así como las encuestas a los huéspedes para conocer su nivel de satisfacción. Luego toda la información obtenida de los instrumentos de investigación fueron procesados mediante Excel para un mejor manejo de datos.

Resultado del trabajo de investigación surgieron las siguientes conclusiones, tanto las actividades de atención al cliente como las administrativas relacionadas con el ciclo de la hospitalidad se desarrollan de manera adecuada sin embargo no alcanzan la excelencia por diversos factores como la ausencia de personal con estudios afines a la función que desempeñan, falta de motivación al personal y escasez de capacitaciones. Así mismo el nivel de satisfacción de los clientes se encuentra mayoritariamente entre totalmente satisfecho y satisfecho con el servicio recibido, sin embargo un porcentaje expresó cierta inconformidad, por lo que se hace fundamental la puesta en práctica de un manual de funciones y procedimientos que sirva de guía para las labores diarias del personal del departamento de recepción del Hotel Camping El Tambo.



## SUMMARY

This research work is a study of the activities related to the cycle of hospitality in the reception's department of the Hotel Camping El Tambo, intended for from the results a proposal to rectify the deficiencies and ensure the total satisfaction of the customers.

This research was performed using two techniques; observation and survey. For the first one observation sheets has been used as an instrument to evaluate the activities of customer care and administrative and for the second technique, survey has been uses as instrument.

Units of study include the universe consists of two populations, the first one of three people for the total number of receptionists and the second one by the average monthky visitors; and the simple for 240 guests. The strategies used were as follows, once the research proyect was approved, proceeded to coordinate with administration to request data collection facilities, this way observation sheets was applied to work of employees in reception to get to know how activities of customer care and administrative took place, also survey of guests to get to know their level of satisfaction. Then all the information obtained from the research instruments werw processes in Excel for better handling of data.

Results of research work lend to the following conclusions, both customer care activities and administrative activities related to hospitality cicle develop appropriate but not excellence because many factors such as the lack of staff with studies related to the function they perform, lack of staff motivation and training. Level of customer satisfaction is mostly between completely satisfied and just satisfied with tthe service, however certain percentage of guests express some dissatisfaction, that is why is necessary putting into practice of manual functions and procedures that serve as a guide for daily work of reception department staff from Hotel Camping El Tambo.

## INTRODUCCION

En la Hotelería la eficacia de la gestión de un hotel es determinada por la prestación de un servicio de calidad que cumpla con las expectativas y exigencias del cliente, por lo que es esencial corregir las deficiencias que puedan vulnerar la calidad del servicio ofrecido.

Es por ello que con el presente estudio se pretende dar a conocer la situación actual de las actividades tanto de atención al cliente como administrativas del departamento de Recepción, de manera que los resultados que de este se desprendan, determinaran cuales son las deficiencias en las actividades relacionadas con el ciclo de la hospitalidad del Hotel Camping El Tambo, para así poder elaborar una propuesta orientada a lograr la eficacia y eficiencia de las actividades desarrolladas durante el ciclo de la hospitalidad y un servicio de calidad que satisfaga todas las necesidades del cliente.

Habiéndose dividido el estudio en cuatro capítulos, cada uno se desarrollo de la siguiente manera, en el capítulo I se formula la justificación del presente estudio y se prevee un marco de referencia que facilite la interpretación de resultados, para luego hacer una breve reseña del Hotel Camping El Tambo, donde se especificaran detalles sobre su creación, organización empresarial, servicios además de su misión y visión. En el capítulo II se detallan las técnicas e instrumentos utilizados para el procesamiento de la información así como el campo de verificación de la investigación y estrategias. El capítulo III correspondiente a los resultados, ha sido elaborado en base a dos variables, la primera el ciclo de hospitalidad en el departamento de recepción y la segunda la Satisfacción del cliente, para luego desarrollar la discusión y por último el capítulo IV corresponde un manual de funciones y procedimientos para el personal del departamento de recepción del Hotel Camping El Tambo.



# **CAPITULO I**

## **PLANTEAMIENTO TEÓRICO**

## 1. ENUNCIADO

Estudio de las actividades relacionadas con el ciclo de la hospitalidad, en el departamento de Recepción del “Hotel Camping El Tambo” y su influencia en la satisfacción del cliente, Cañete - 2014

## 2. DESCRIPCION

### 2.1. Campo y Área

- La presente investigación se encuentra ubicada dentro del campo de las Ciencias Sociales.
- El área corresponde al Turismo.
- La línea de investigación está enmarcada dentro de la modalidad de la Hotelería.

### 2.2. Nivel de Investigación

De acuerdo a la naturaleza de la investigación, se trata de un estudio descriptivo-explicativo.

### 2.3. Tipo de Problema

Por el tipo de investigación, reúne las condiciones metodológicas de una investigación básica explicativa

## 2.4. Análisis de Variables

VARIABLES	INDICADORES	SUB INDICADORES	
Ciclo de la hospitalidad en el Departamento de Recepción	Antes de la llegada	Actividades de atención al cliente	
		Actividades Administrativas	
	Llegada	Actividades de atención al cliente	
		Actividades Administrativas	
	Estancia	Actividades de atención al cliente	
		Actividades Administrativas	
	Salida	Actividades de atención al cliente	
		Actividades Administrativas	
	Satisfacción del cliente	Elementos tangibles	Apariencia de instalaciones
			Apariencia personal
		Fiabilidad	Cumplimiento de promesa
			Compromiso
Seguridad			
Capacidad de respuesta		Disposición de ayudar	
		Manejo de reclamos y quejas	
		Compromiso de solución	
Empatía		Trato personal	
		Profesionalismo	
		Predisposición de servicio	

### 3. JUSTIFICACION

La “Hospitalidad”, *constituye el factor básico o cimiento del turismo*, es así que se perfila como la *actitud de acoger amablemente a los visitantes*<sup>1</sup>.

Con vista en la “hospitalidad”, el presente trabajo de investigación tiene por objeto realizar un estudio de las actividades relacionadas con el ciclo de la hospitalidad, en el departamento de Recepción tanto las de atención al cliente como las administrativas, desarrolladas en el Hotel Camping El Tambo.

En el ámbito social, la investigación representa un aporte al desarrollo de la gestión de establecimientos de hospedajes, de manera que permita a la ciudad de Cañete ser considerada una alternativa seria y profesional para la actividad turística, beneficiando a la población del lugar mediante la generación de puestos de trabajo.

En el ámbito empresarial, la investigación beneficiará a los propietarios y trabajadores, contribuyendo al desarrollo de Hotel Camping El Tambo, mediante la propuesta de un plan de acción orientado a lograr la eficacia y eficiencia de la gestión del establecimiento. Asimismo, beneficiará a los usuarios del establecimiento, mediante la oferta de un servicio de calidad que satisfaga al cliente.

En el ámbito profesional, permitirá a la investigadora especializarse en las actividades propias de la hotelería y desenvolverse en el campo profesional.

En el ámbito personal, conforme a la Ley Universitaria (Ley 30220), me permitirá obtener el título profesional de Licenciada en Turismo y Hotelería, logrando con ello mi satisfacción personal.

---

<sup>1</sup> GALLEGOS J. Felipe (2002), Gestión de hoteles, una nueva visión, Thomson editores Spain Paraninfo S.A. , Madrid

## 4. MARCO TEÓRICO

### 4.1. Turismo<sup>2</sup>

*“El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a los de su entorno habitual, por un período superior a un día e inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros motivos”.*

El turismo<sup>3</sup> *“es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que fundamentalmente con motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejerce ninguna actividad lucrativa ni remunerada generando múltiples interrelaciones económicas y culturales”*

Podemos deducir que el turismo es una actividad socio económica caracterizada por el desplazamiento de personas, denominadas turistas desde su lugar de residencia habitual a otro distinto con fines principalmente recreativos.

### 4.2. Sistema turístico<sup>4</sup>

El sistema turístico es *“un conjunto de recursos que interactúan entre sí para cumplir un objetivo común. El sistema turístico se encuentran conformado por elementos como, el turista que es el elemento dinámico del sistema, quien pone en movimiento todo el sistema como consecuencia del traslado que realiza desde su región de origen llamada también región emisora, a través de la ruta de tránsito hasta la región de destino o receptora y con su posterior regreso al punto de*

---

<sup>2</sup> Organización Mundial de Turismo, *Programa Nacional de Turismo 2001*, Pág. 31, México

<sup>3</sup> DE LA TORRE P. Oscar (1990) *Turismo fenómeno social*, Editorial Fondo de la Cultura Económica, Pág. 02, México

<sup>4</sup> ACERENZA Miguel Angel(1984), *Administración del turismo conceptualización y organización*, Editorial Trillas cuarta edición, Pág. 173, 174, México

*partida. Así como un elemento turístico conformado por los servicios turísticos”.*

*“El funcionamiento del sistema turístico depende de que el turista adopte una decisión de viaje. Decisión que origina una serie de requerimientos, los cuales son satisfechos por las distintas empresas que integran la industria turística. Lógicamente todos los servicios prestados por la industria son brindados en espacios geográficos bien definidos, razón por la cual el sistema además de mantener un estrecha relación funcional, mantiene una estrecha relación espacial con los elementos geográficos que la integran: la región, la ruta de tránsito y la región de destino”.*

De igual manera podemos definir el sistema turístico<sup>5</sup> como el *“conjunto de elementos, tales como infraestructura, superestructura, demanda, atractivos turísticos, planta turística, producto turístico, etc., interrelacionados que propiciaran satisfacción a las necesidades de uso de tiempo libre.*

Podemos afirmar entonces que el turismo es *una actividad que interrelaciona diversos elementos, elementos necesarios para su desarrollo lo que a su vez constituye un sistema propio de la actividad turística, mas conocido como sistema turístico”.*

#### **4.3. Hotelería<sup>6</sup>**

*“La industria hotelera, nace en el siglo XIX considerando al Hotel Tremot House como el pionero de la industria hotelera moderna. Al surgir el adelanto tanto en vías de comunicación como en los medios de transporte (ferrocarril y barco a vapor) los cuales facilitaron el transporte masivo, se hizo necesario disponer de mayor número de alojamientos, es por eso que se incremento la construcción de múltiples hoteles”.*

---

<sup>5</sup> BOULLON Roberto C (1985), *Planificación del espacio turístico*, Editorial Trillas, Pág. 31, México

<sup>6</sup> FARFÁN S. Axel (2001), *Administración de Hoteles*, sin editar

*“Es importante tomar en cuenta que el padre del Turismo, Thomas Cook, apporto de sobremanera con sus técnicas, organizando y perfeccionando el sistema de viajes lo que repercutió positivamente en el desarrollo de la industria hotelera. Otro factor importante en el desarrollo de la industria hotelera es el de la aparición de los jets en el año 1950, lo que aumento en gran escala el número de viajeros y por esto es que se dio la construcción de centros vacacionales con sus respectivos hoteles”.*

Podemos añadir que la hotelería es un rama del turismo, cumple un papel muy importante ya que proporciona estancia a los turistas durante un viaje, adicionalmente puede brindar otros servicios como alimentación. Cada instalación hotelera tiene sus propias cualidades por lo tanto puede tener diversas clasificaciones según el confort, servicios que ofrezca y lugar donde se encuentre.

#### **4.4. La Oferta Turística**

##### **4.4.1. Tipología de Establecimiento<sup>7</sup>**

*“El sector hotelero comprende todos aquellos establecimientos que se dedican profesional y habitualmente a proporcionar alojamiento a las personas, mediante precios, con o sin servicios de carácter complementario”.*

*“Los establecimientos de hospedaje se clasifican y categorizan en la siguiente forma<sup>8</sup>”:*

- *Hotel, de una a cinco estrellas*
- *Apart – Hotel, de tres a cinco estrellas*
- *Hostal, de una a tres estrellas*

---

<sup>7</sup> MESTRES S. Juan (1995), *técnicas de gestión y dirección hotelera*, Editorial Gestión, Pág. 04, Madrid

<sup>8</sup> MINCETUR, *Reglamento de Establecimiento de Hospedaje DSN° 029-2004*, Diario El Peruano, 25 de Noviembre de 2004

- *Resort, de tres a cinco estrellas*
- *Ecolodge*
- *Albergue*

#### **A. Oferta Hotelera<sup>9</sup>**

*“La oferta Hotelera incluye todas las empresas mercantiles que ofrecen un servicio que permita al cliente hospedarse para su descanso, con el ofrecimiento de servicios complementarios, tales como manutención, instalaciones deportivas y recreativas, salones para reuniones, etc”.*

Se consideran alojamientos hoteleros: hoteles, apart-hoteles, hostales, resort, ecolodges y albergues, teniendo en cuenta que cada uno de ellos posee una clasificación diferente según sus instalaciones y servicios.

#### **B. Oferta Extra hotelera<sup>10</sup>**

*“La oferta extrahotelera incluye todos los tipos de alojamiento turísticos no hoteleros destinados a proporcionar habitación o residencia a las personas en épocas, zonas, situaciones turísticas, con modalidades diversas de habitación”.*

Son alojamientos extrahoteleros: campings, bungalows, villas, casas rurales, o alojamientos similares.

#### **4.5. Camping<sup>11</sup>**

Camping es un término inglés aceptado por la Real Academia Española, que *“hace mención a un campamento o a dicha actividad en un lugar al aire libre. Cabe destacar que un campamento es una*

---

<sup>9</sup> MONTANER J, Ramos S. (1998), *Diccionario de turismo*, Editorial Síntesis 1998, Pág. 26, Madrid

<sup>10</sup> MONTANER J, Ramos S. (1998), Ob. Cit. Pág. 26, Madrid

<sup>11</sup> REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2001), *Diccionario de la lengua española* 22<sup>a</sup> edición, Editorial Espasa Calpe, Pág. 240, Madrid

*instalación eventual de personas en un terreno abierto o un lugar al aire libre dispuesto para albergar viajeros o turistas”.*

El camping es una actividad recreativa o educativa, lo habitual es que, en el camping, se busque una experiencia cercana a la naturaleza.

Podemos añadir que el camping es un terreno delimitado, dotado y acondicionado para la ocupación temporal de personas que deseen realizar dicha actividad al aire libre.

#### **4.6. Empresa Hotelera**

##### **4.6.1. Definición<sup>12</sup>**

*“La empresa hotelera se define como un establecimiento de carácter público, destinado a dar una serie de servicios: alojamiento, alimentos y bebidas, entretenimiento y que persigue tres grandes objetivos”:*

- *Ser una fuente de ingresos*
- *Ser una fuente de empleo*
- *Dar un servicio a la comunidad*

La empresa hotelera<sup>13</sup> *“oferta productos intangibles que son consumibles (en el lugar de producción) mas no almacenables lo que genera que las empresas tengan que preocuparse por planificar la dirección del establecimiento hotelero, tomando en cuenta todos los factores externos (políticos, económicos, sociales, etc.) y factores internos (política interna del hotel, sistema de organización, etc.) ya que mediante la consideración de estos, logre un conocimiento preciso de sus volúmenes de ventas y gastos para que generen perdidas”.*

---

<sup>12</sup> DI MURO PÉREZ, Luis (1999), Manual Práctico de Recepción Hotelera; Editorial Trillas, pág. 18, México

<sup>13</sup> MESTRES SOLER, Juan (1995) , Ob. Cit, Pág. 04

Según el Reglamento de establecimientos de hospedaje<sup>14</sup>, “un establecimiento de hospedaje cuenta con no menos de 20 habitaciones y ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea”

#### 4.6.2. Características<sup>15</sup>

“Se hace necesario tomar en cuenta las siguientes características”:

- Pertenecer al sector de servicios
- Provocar un encuentro entre consumidores y proveedores
- Requiere de cambios y modificaciones concernientes a las necesidades tanto de huéspedes como de los empleados
- Sensible a los acontecimientos políticos, económicos y sociales
- Posee una producción limitada (alojamiento)
- Luego de la presentación del servicio se realiza el control de calidad
- El hotel brinda servicios que producen ventas indirectas
- Dentro de lo que es un hotel tenemos tres tipos de negocio:  
*Empresa de prestación de servicios basado en el alojamiento,  
Empresa transformadora basada en la cocina y la empresa  
comercial basada en bares*
- El producto hotelero es consumible mas no almacenable
- La venta de los servicios tiene dos características propias, la validez limitada en el tiempo y la rigidez en el espacio

---

<sup>14</sup> MINCETUR, *Reglamento de establecimiento de hospedaje* DSN° 029-2004, Diario El Peruano, 25 de Noviembre de 2004

<sup>15</sup> MESTRES SOLER, Juan (1995) , Ob. Cit, Pág. 04

- *Es importante que el empresario se preocupe por el futuro de la empresa mediante la planeación de la dirección en base a actores internos y externos*

#### **4.7. ORGANIZACION EN LA EMPRESA HOTELERA<sup>16</sup>**

La organización de los establecimientos hoteleros se basa en la departamentación funcional. Según este criterio, la estructura se presenta de la siguiente manera:

- a) *Dirección Estratégica en donde se ubica la Gerencia que se encarga de la planificación, organización y dirección del hotel.*
- b) *Departamentos de Control Operacional, en donde se realizan los procesos operativos para la presentación de los servicios*
- c) *Departamentos de Control Administrativo que se encargan de todo el manejo administrativo y contable del hotel*

##### **4.7.1. Dirección Estratégica<sup>17</sup>**

###### **4.7.1.1. Gerencia<sup>18</sup>**

*“El área de la dirección estratégica a la cabeza de toda empresa u organización, por ende es quien prevee, planifica y organiza el futuro e la empresa y a su vez se encarga de la toma de decisiones que son de gran relevancia para la empresa y de la delegación de funciones y responsabilidades al personal”.*

*“Son los directivos de las empresas quienes tienen la responsabilidad y autoridad de hacer cumplir las funciones, dirigir el trabajo, tomar las decisiones y hacer que sus empleados cumplan las ordenes. Por tal motivo es importante conocer las responsabilidades de los directivos, entre otras tenemos”:*

---

<sup>16</sup> MESTRES SOLER, Juan (1995) , Ob. Cit, Pág. 301

<sup>17</sup> MESTRES SOLER, Juan (1995) , Ob. Cit, Pág. 302

<sup>18</sup> MESTRES SOLER, Juan (1995) , Ob. Cit, Pág. 302

- *Determinar los objetivos*
- *Fijar políticas de la empresa*
- *Determinar cual será la estructura de la organización*
- *Fijación de planes de acción, humanos, financieros y materiales*

#### **4.7.2. Departamentos Operacionales<sup>19</sup>**

*“Se encargan de la realización de los procesos operativos en la prestación de servicios, los departamentos operacionales son: Dpto. de Recepción y Conserjería, Ama de llaves y Alimentos y Bebidas”.*

##### **4.7.2.1. Dpto. de Recepción y Conserjería<sup>20</sup>**

*“Recepción es un termino designado para al espacio donde se realiza el registro de huéspedes, asignación de habitaciones; el lugar donde los huéspedes recogen sus llaves, mensajes o correspondencia; obtienen información; depositan sus valores y pagan sus cuentas, por esta razón es definida como el punto de contacto”.*

##### **4.7.2.2. Dpto. de llaves<sup>21</sup>**

*“Departamento de ama de llaves o regiduría de pisos cumple un papel importante en el funcionamiento operacional del hotel, se debe tomar en cuenta que la buena presentación de una habitación reflejara la buena prestación del servicio, esto repercutirá en el buen concepto que los huéspedes se formen del hotel”.*

*“En hotel pequeño el numero de camaristas será reducido y se trabajara bajo la directa supervisión del gerente, pero en los grande hoteles se cuenta con un departamento de ama de llaves el cual es dirigido por un ama de llaves ejecutiva; la que dispone*

---

<sup>19</sup> MESTRES SOLER, Juan (1995) , Ob. Cit, Pág. 61

<sup>20</sup> MESTRES SOLER, Juan (1995) , Ob. Cit, Pág. 61

<sup>21</sup> MESTRES SOLER, Juan (1995) , Ob. Cit, Pág. 141

*de algunos ayudantes como varias supervisoras, encargados de ropería, jefe de mozos, etc.”.*

#### **4.7.2.3. Dpto. de Alimentos y Bebidas<sup>22</sup>**

*“El departamento de Alimentos y Bebidas difiere en cada hotel es así que los hoteles grandes cuentan con una variedad de restaurantes, bares, cafeterías, etc. mientras que en los hoteles pequeños cuentan con un concesionario, pero en la mayoría son los hoteles quienes manejan su propio restaurante”.*

#### **4.7.3. Departamento de Control Administrativo<sup>23</sup>**

##### **4.7.3.1. Dpto. de Administración<sup>24</sup>**

*“Se encargan de toda la parte administrativa del hotel en donde entra a tallar los departamentos de administración y contabilidad, mantenimiento, ventas, abastecimiento y almacén”.*

##### **4.7.3.2. Dpto. de Contabilidad<sup>25</sup>**

*“Este departamento posee tres sectores organizativos que se pueden distinguir en el servicio administrativo y contable del hotel”:*

- *Contabilidad General: Realiza el inventario, balance, operaciones financieras así como la supervisión general del departamento.*
- *Caja: Se ocupa de operaciones materiales tales como cobros, pagos y otras operaciones referidas al control, supervisión de caja de recepción.*

---

<sup>22</sup> FARFÁN S. Axel (2001), Ob Cit, Pág. 121

<sup>23</sup> MESTRES SOLER, Juan (1995), Ob. Cit, Pág. 281

<sup>24</sup> MESTRES SOLER, Juan (1995), Ob. Cit, Pág. 285

<sup>25</sup> MESTRES SOLER, Juan (1995), Ob. Cit, Pág. 285, 288

- *Intervención: Supervisa todas las operaciones de facturación de clientes y adquisiciones de proveedores prestando conformidad a cobros y pagos.*

#### **4.7.3.3. Dpto. de Mantenimiento<sup>26</sup>**

*“La función principal de este departamento es asegurar la limpieza y mantenimiento en alfombras y tapices, así como los muros de todas las áreas del hotel y de las habitaciones”.*

El departamento de mantenimiento es uno de los mas importantes, por que el hecho de tener un mantenimiento adecuado genera beneficios al hotel, debido a las ventajas que presenta como son las de mantener el equipo en optimas condiciones, proporcionándoles al hotel una buena imagen.

#### **4.7.3.4. Dpto. de Ventas<sup>27</sup>**

*“El departamento de ventases una de las bases con las que cuenta el hotel para su buen desenvolvimiento, puesto que de la prestación de servicios dependerá su subsistencia en el mercado”.*

*“Tres son los productos a ofrecer a los clientes”:*

- *Habitaciones*
- *Alimentos*
- *Bebidas*

#### **4.7.3.5. Dpto. de Abastecimiento y Almacén<sup>28</sup>**

*“Este departamento de abastecimiento y almacenes muy importante debido a que su existencia parte de la necesidad diaria de comprar a los proveedores, transformar el producto y venderlos, es por eso que el departamento que más necesita y depende de este es el de alimentos y bebidas, pero también provee a todos y cada uno de los departamentos del hotel”.*

<sup>26</sup> MESTRES SOLER, Juan (1995) , Ob. Cit, Pág. 142

<sup>27</sup> FARFÁN S. Axel (2001), Ob. Cit. Pág. 116, 117

<sup>28</sup> MESTRES SOLER, Juan (1995) , Ob. Cit, Pág. 261

#### 4.8. El Servicio de Alojamiento

*“El servicio de alojamiento es la prestación que ofrecen los establecimientos hoteleros a sus huéspedes para que pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento”.*

#### 4.9. El Ciclo de la Hospitalidad<sup>29</sup>

*“El hotel como empresa, capta sus ingresos en los productos y servicios que genera para vender. La venta de habitaciones es para casi todos los hoteles el rubro con mayores dividendos económicos”.*

*El ciclo de la hospitalidad<sup>30</sup> se inicia con el personal que tiene a cargo la reserva de servicios, debiendo cumplir las funciones de toma, registro y tratamiento de cada una de las reservas.*

*La siguiente etapa dentro del ciclo de la hospitalidad es el proceso de Check-in, que comienza con la preparación para la llegada del huésped, registro y apertura de cuentas, etapa en la que se formara la primera impresión del hotel, por lo que debe evitarse cometer errores u omisiones que puedan predisponer negativamente a los huéspedes con el resto del hotel durante su estancia.*

*Luego se realizara la prestación de servicios derivados de la estancia del huésped en el hotel, etapa en la que el personal de recepción tendrá que cumplir con las labores de efectuar cargos a las cuentas de los huéspedes, realizar el mantenimiento de cuenta y auditoria nocturna.*

---

<sup>29</sup> DI MURO PÉREZ LUIS (1999), Ob. Cit.Pág. 49, 86, 118,180

<sup>30</sup> FARFAN S., Axel (2013) Separata del curso de reservas y recepción hotelera; sin editar; Pág. 35

*La última etapa es el Check-out, en esta etapa se mantiene el último contacto con el huésped, por lo que debe realizarse con eficiencia las labores de preparación de cuentas, facturación y cobro de cuentas así como agradecimiento y ofrecimiento de una futura estancia a cada uno de los huéspedes.*

CUADRO N° 1

Ciclo de la hospitalidad en un establecimiento hotelero

N°	Ciclo Hospitalidad	Actividades de Atención al Cliente	Actividades Administrativas
1	Antes de la llegada	Reserva de servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma</li> <li>- Registro</li> <li>- Tratamiento de las reservas</li> </ul>
2	Llegada	Proceso de Check-in	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación de la llegada</li> <li>- Registro de huéspedes</li> <li>- Apertura de cuentas</li> </ul>
3	Estancia	Prestación de los servicios derivados de la estancia del huésped	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cargos en cuenta</li> <li>- Mantenimiento de cuentas</li> <li>- Auditoria nocturna</li> </ul>
4	Salida	Proceso de Check-out	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación de cuenta</li> <li>- Facturación y cobro de cuentas</li> </ul>

FUENTE: FARFAN S., Axel (2013) Separata del curso de reservas y recepción hotelera; sin editar; Pág. 35

#### 4.9.1. ANTES DE LA LLEGADA

##### 4.9.1.1. Actividades de Atención al Cliente

###### A. Reservas<sup>31</sup>

*“Reservación es un acuerdo, verbal o escrito, que se establece entre el hotel y una persona física o jurídica, por el cual el primero se compromete a realizar una prestación de alojamiento y demás servicios en una fecha determinada y por un periodo de tiempo definido, y el segundo a recibir tales prestaciones en esa fecha con su consecuencia inmediata de pago”.*

###### a.1. Recepción de reservas<sup>32</sup>,

*“Para la recepción de una reserva el empleado debe contestar el teléfono rápidamente con un saludo cordial, identificando la empresa y a su persona. En la conversación debe aplicar sus buenos modales, cortesía y respeto procediendo a preguntar, antes que nada las fechas de check in y check out de la futura estancia. En seguida debe corroborar la disponibilidad para las fechas solicitadas, para lo que siguen dos procesos”:*

- *Si hay alojamiento disponible solicitará los datos necesarios para realizar la reserva*
- *Si no hay alojamiento disponible, sugerirá fechas opcionales, en las que sea posible dar acomodo a esta solicitud.*

---

<sup>31</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 51

<sup>32</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 64

*“En estos casos debe aplicarse una psicología práctica de ventas, tratando obviamente que se acepte cambiar la fecha original de la reservación o en última instancia, debe recomendarse una reservación en lista de espera siempre y cuando se considere que existen verdaderas posibilidades de lo contrario deberá sugerirse también la posibilidad de conseguir alojamiento en otro hotel”.*

#### **a.2. Cancelación de Reservas<sup>33</sup>**

*“Las vías de recepción de las cancelaciones son las mismas que en las reservaciones. Los datos que deben solicitarse son”:*

- *Nombre del reservante*
- *Numero de la reservación, con estos datos se localiza*
- *Verificación de la fechas de entradas y de salida, tipo y cantidad de habitaciones reservadas*
- *En caso de reservaciones garantizadas, establecer, según las políticas del hotel, la devolución de la señal o la no generación del no presentación con cargo a la tarjeta de crédito, cuyos datos se tienen*
- *Debe tenerse en cuenta que la política aplicada para casi todos los hoteles sobre la cancelación de reservación garantizadas fija las 18.00 hrs. del día de check in como hora límite*
- *Nombre y datos de la persona que cancela*
- *Ofrecer fechas opcionales*
- *Brindar el número de cancelaciones*
- *Agradecer el llamado para cancelar y la preferencia por el hotel*

---

<sup>33</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 75, 76

## B. Fuentes de reservas<sup>34</sup>

*“Las reservaciones son recibidas directamente por el hotel o mediante centrales de reservaciones. Estas se ubican en hoteles o en lugares físicos distintos de dos tipos”:*

- *Red de reservaciones afiliadas: Sistema utilizado por las cadenas hoteleras, donde se reciben reservaciones para todos sus establecimientos. Pueden integrarse establecimientos afiliados cuando no hay disponibilidad en los hoteles de la cadena.*
- *Red de reservaciones no afiliadas: Es un sistema de suscripciones para hoteles independientes, que se unen para vender sus servicios.*

*Respecto a las reservaciones recibidas directamente por el hotel, encontramos los siguientes<sup>35</sup>:*

- *Intermediarios: Los intermediarios son personas físicas o jurídicas que intervienen entre el huésped y el hotel, persiguiendo un objetivo económico. El hotel asigna y les entrega una comisión o descuento en las tarifas por la intermediación.*

*Entre el hotel y el intermediario debe existir una estrecha relación, donde ambos logren un beneficio económico y se conjuguen sus objetivos y esfuerzos, procurando un servicio excelente y profesional para el turista.*

- *Contacto: Es la persona física que interviene en las solicitudes de reservaciones. Es conveniente registrar sus datos, para liquidarles la comisión correspondiente.*

---

<sup>34</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 51

<sup>35</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 52

- *Agencia de viajes: Son empresas intermediarias, dentro del conjunto de actividades de la industria turística, entre los turistas y los prestadores de servicios turísticos. Se dedican profesionalmente a la venta de los servicios. Los hoteles les acreditan una comisión por sus ventas, variable según la ciudad, el volumen de ventas, etc.*

*“En la mayoría de los casos la persona que contrata los servicios paga directamente un alojamiento y/o demás servicios a la agencia, la cual le entrega un cupón de servicios o voucher, el cual debe ser recibido por el hotel, en el proceso de check-in y le permitirá luego cobrarlos”.*

- *Agentes de ventas: Son intermediarios de un gran poder económico que venden a otros intermediarios o futuros huéspedes los servicios de hotel. Los agentes de ventas pueden ser de venta y reporte o de venta libre*
- *Empresas privadas: Debido a la gran afluencia de viajeros de negocios, técnicos, consultores, etc., que llegan a los hoteles cuya reservación es realizada por las propias empresas, debe resaltarse la importancia de colocar a un establecimiento en el mercado interno, recalcando los servicios que brinda para este tipo de público, dado que los directivos y empleados de tales empresas van a elegir el hotel en el cual alojarán a sus invitados o personal contratado.*

*“El hotel por lo general abre una cuenta corriente a la empresa facilitando a esta el sistema de pago de los importes generados por alojamiento y demás servicios. En general a estos clientes se les aplican tarifas empresariales, las cuales poseen descuentos importantes sobre las tarifas normales”*

- *Organismos gubernamentales nacionales e internacionales: Con ellos se establece un método de trabajo similar al aplicado con las empresas privadas. Son intermediarios que debe tenerse muy en cuenta, dada la gran cantidad de autoridades, representantes, invitados y técnicos que llegan por medio de ellos*

### **C. Formas de recepción de reservas<sup>36</sup>**

*“Son las vías por la que el personal de reservaciones del hotel recibe las reservaciones y de entre ellas destacan las siguientes”:*

- *Personales: Estas las realiza el futuro huésped o alguna persona que actúan como intermediario desinteresado económicamente. Es el tipo ideal, ya que puede aclararse en forma directa cualquier duda y mostrarse las habitaciones y de mas servicios*
- *Telefónicas: Pueden surgir de comunicaciones locales, nacionales o internaciones, provenientes de un particular o un intermediario*
- *Telegrama: Esta forma de recepción de reservaciones es poco común. Actualmente pueden provenir de un particular o intermediario que no puede comunicarse mediante teléfono. Cuando su uso era corriente, aplicaba un diccionario de siglas, para determinar la cantidad, tipo, categoría y características de las habitaciones reservadas, fechas y horas de llegada y salida.*
- *Vía fax: Es la vía más utilizada actualmente por los intermediarios, dada su rapidez y eficacia. Tiene un gran ventaja, los datos recibidos son copia fiel del enviado y se consideran documentos legales en muchos países.*

---

<sup>36</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 54

- *Vía correo electrónico: Actualmente a través de Internet, un hotel puede recibir solicitudes de reservaciones en su dirección electrónica y contestarlas por la misma vía.*
- *Vía Internet: Este sistema permite al futuro huésped que se comunica a través de Internet, obtener toda clase de información sobre un hotel y realizar una reservación interactivamente obteniendo su aprobación al momento.*

#### **4.9.1.2. Actividades Administrativas**

##### **A. Registro de reservación**

###### **a.1. Plan de reservaciones<sup>37</sup>**

*“El plan de reservas, (planning) es un impreso de tamaño variable donde se registran todas las reservaciones del hotel para el mes correspondiente. Por norma se registran los números o tipo/categoría de las habitaciones en la columna vertical y los días del mes en la columna horizontal (salvo excepciones), los más utilizados son”:*

- *Por numero o nombre de habitación*
- *Por tipo o categoría de habitación*
- *Por tipo o categoría (Sistema whitey)*

###### **a.2. Cuadros de disponibilidad<sup>38</sup>**

*“Se utilizan en hoteles medianos y grandes, ya que permiten ver rápidamente la disponibilidad de un tipo de habitaciones para una fecha solicitada. Se llevan en forma de planillas o de un libro de control, foliado, en el cual pueden anotarse otros datos, como detalle de la categoría de habitaciones (en sistemas anuales)”.*

---

<sup>37</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 68, 68, 70

<sup>38</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 71

*“Casi todos los hoteles con sistemas computarizados utilizan software que emplean este sistema, que es el más aplicado”.*

*“En el cuadro de disponibilidad, los días del mes ubican horizontalmente y las habitaciones según tipo o categoría verticalmente. En la disponibilidad total, se ve el total de habitaciones disponibles, independientes de su tipo o categoría, en caso de sobreventa esta se presenta con números negativos”.*

### **a.3. Tirillas de reservación<sup>39</sup>**

*“La tirilla (slip) de reservaciones es una tarjeta en forma de tirilla que contiene los datos fundamentales de las reservaciones, se utilizan como complemento y se destina (en los hoteles con este sistema manual) A un ordenador (rack) de reservaciones, donde las tirillas se ordenan por fechas de entrada y alfabéticamente”.*

Las tirillas son de diferente color, según el tipo de reservaciones:

- Rojas, provisionales
- Amarillas, confirmadas
- Verdes, garantizadas

*“Una tirilla se divide en cinco reglones, cuya división no es arbitraria, sino que obedece a la construcción de los ordenares correspondientes. En los reglones se anotan los datos siguientes”:*

---

<sup>39</sup> DI MURO PÉREZ LUIS, *Manual Práctico de Recepción Hotelera*, Editorial Trillas 1999, Pág. 71, 74, México

- *Primer reglón, la fecha de entrada se comienza por el mes y posteriormente el día. Solo se coloca el año cuando la reservación es para el año próximo, al que esta en curso. Se anotan además el nombre del cliente, numero de personas, tipo de habitación, tarifa y plan*
- *Segundo reglón, la fecha de salida, tipo de reservación y quien la hace*
- *Tercer reglón, Quien paga la habitación y de que servicios se hace cargo*
- *Cuarto reglón, Observaciones*
- *Quinto reglón, Iniciales del empleado que tomo la reservación y fecha de su recepción*

*“Se elabora original y duplicado, el original destinado al ordenador de reservaciones y el duplicado al archivo cronológico de tirillas”*

#### **a.4. Uso de plan de reservaciones de fechas cerradas<sup>40</sup>**

*“Este tipo de plan se utiliza para impedir la toma de reservaciones para determinadas fechas en año. Muchas veces, con una considerable anticipación se cierran determinadas fechas para promover una mejor distribución de la venta de habitaciones”.*

#### **B. Registro de cancelaciones<sup>41</sup>**

*“Después de la comunicación se realizan los pasos siguientes”:*

- *Registrar la fecha y hora de la cancelación*
- *Registrar el nombre y firma del empleado del hotel*
- *Eliminar el registro del plan de reservaciones o cuadro de disponibilidad*

<sup>40</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 74, 75

<sup>41</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 75, 76

- *Archivar la hoja de cancelaciones junto con una copia de la hoja de cancelación correspondientes*

### **C. Utilización de archivos**<sup>42</sup>

*“La utilización de archivos, es una de las bases fundamentales para lograr la eficiencia. Deben archivar todos los documentos que se generen: hojas de reservaciones, libros de reservaciones, planes de reservaciones, cuadros de disponibilidad, tirillas, hojas de cancelación, recibos de seña, correspondencia recibida y enviada, etc”.*

## **4.9.2. LLEGADA**

### **4.9.2.1. Actividades de Atención al Cliente:**

#### **A. Check-In:**

##### **a.1. Registro de huéspedes**

###### **i. Ficha de registro**<sup>43</sup>

*“Nunca debe alojarse a un huésped sin haberlo registrado. Independientemente de si el huésped llega con reserva o sin ella de registrársele, excepto si nos ha visitado antes ya que se tiene los datos correspondientes o si el hotel usa sistemas de prerregistro, con los datos fundamentales (provenientes de la reservación) que permiten imprimirlos para que el huésped solo los revise y los firme. En el registro debe completarse la ficha de registro, la cual debe ser llenada por el huésped, por las siguientes razones”:*

- *Es un documento que en muchos sistemas legales marca el inicio del contrato con el huésped y al ser, llenada a puño y letra por el huésped, evita muchas dudas, sin importar que en ella aparezca solamente la firma.*

---

<sup>42</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 64

<sup>43</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 96, 97, 98

- *Evita situaciones molestas, como preguntar la edad o estado civil en público a personas que les puede incomodar esto.*
- *Permite la discreción necesaria, que debe mantenerse siempre con los huéspedes*

*En la ficha de registro los huéspedes deben proporcionar:*

- *Nombre completo*
- *Nacionalidad*
- *Fecha de nacimiento*
- *Estado civil*
- *Profesión*
- *Dirección, código postal, teléfono*
- *Tipo y número de documento de identidad*
- *Procedencia*
- *Fecha de check out*
- *Forma de pago*
- *Marca y matrícula del automóvil en que viaja*

#### **a.2. Asignación de habitación<sup>44</sup>**

*“Las habitaciones se reservan por tipo y categoría de modo que la asignación se hace en el check in o en el día en curso para los ingresos previstos mediante reservaciones”.*

*“Este sistema de trabajo, donde se asignan las habitaciones disponibles según el tipo y categoría solicitado se conoce como run of the house. Para conocer que habitaciones están disponibles a cada momento, debe tenerse en la información surge a través de los estados de situación de las habitaciones y los ordenadores correspondientes.”*

---

<sup>44</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 102 103

#### 4.9.2.2. Actividades Administrativas

##### A. Completar la ficha de registro<sup>45</sup>

*“La ficha de registro debe completarse con los siguientes datos referentes a la estancia”:*

- *Habitaciones ocupadas*
- *Tarifa y plan de alojamiento*
- *Descuento ( si corresponde)*
- *Diferenciación de mayores y menores*
- *Salida prevista (según el dato que se posea desde la reservación precia y consultada durante el check in)*
- *Datos referentes al ingreso (día, mes, año y hora)*
- *Numero de comprobante en el que se ingresaran sus datos*
- *Numero de cliente habitual ( si lo fuera)*
- *Persona o intermediario que realizo la reserva*
- *A quien debe cobrarse los servicios brindados*
- *Que servicios deben cobrarse*
- *Observaciones*

Todos estos datos serán de gran utilidad para aclarar cualquier duda generada durante la estancia, y serán también aclaratorios para todo el personal de recepción, que recurrirá a la ficha de registro cuando surja una interrogante

---

<sup>45</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 108, 109

## B. Ingresar los datos a la computadora y/o libro de recepción<sup>46</sup>

*“En los hoteles con sistemas computarizados se deberán ingresar todos los datos, ya que sin ellos el software correspondiente no podrá funcionar. El ingreso de estos datos y la correspondiente apertura de cuentas deben hacerse lo más rápido posible para que todo el hotel, mediante la red computarizada, tenga acceso a los datos, para su proceso, brindado de servicios, etc.”.*

*“En los hoteles con sistemas manuales, deben elaborarse tirillas con los datos fundamentales del huésped y de su estancia, para todos los sectores y secciones correspondientes”.*

*“Independientemente de si el hotel opera con un sistema computarizado o manual, en casi todos se utiliza un libro de recepción, donde se registran día a día los ingresos, además de una serie de datos fundamentales que funcionan como respaldo de cualquier sistema de información”.*

*“El libro de recepción es resultado de la evolución de los antiguos libros de registro de huéspedes aun utilizados en algunos países, que sustituyen a la ficha de registro”.*

*“El libro debe foliarse y en el se llevan por fecha los datos correspondientes a los check-ins y check-out. En la página de los check-ins debe anotarse”:*

- *Habitación*
- *Nombre del huésped*
- *Numero de huéspedes que ocuparan la habitación*
- *Tarifa asignada ( en números o códigos)*
- *Plan de alojamiento elegido*

---

<sup>46</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 109, 110

- *Fecha de check-out*
- *Numero de factura*
- *Observaciones*

*En la página de los check-outs, deben figurar los datos siguientes:*

- *Habitación*
- *Nombre de huésped*
- *Numero de huéspedes que ocuparon la habitación*
- *Tarifa asignada*
- *Plan de alojamiento*
- *Fecha de check-in*
- *Número de factura*
- *Observaciones*

#### **C. Utilizar el libro policial<sup>47</sup>**

*“En casi todos los países, los hoteles están obligados a enviar los datos de los huéspedes a las autoridades policiales. Para este procedimiento, existen impresos, previamente definidos, donde se anotan los datos que deben transmitirse. De un país a otro, los impresos varían”.*

#### **D. Apertura de cuentas<sup>48</sup>**

*“Para este proceso a de tenerse en cuenta la información siguiente”:*

---

<sup>47</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 109, 110

<sup>48</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 112

- *Tipo de habitación elegida*
- *Numero de habitación*
- *Tarifa de habitación*
- *Descuentos a aplicar y sobre que*
- *Plan de alojamiento*
- *Hoja de ingreso*
- *Quien paga la cuenta y que paga: alojamiento y extras, solo alojamiento o solo extras*

*“En los sistemas manuales se abre una factura donde se anotan todos los datos iniciales y se carga automáticamente la primera noche de alojamiento, ya que una vez registrado el huésped la tarifa comienza a aplicarse”.*

*“En los sistemas computarizados, debe elegirse la opción de apertura de cuentas, que preguntara todos los items mencionados para elegir la opción correcta. Los datos quedaran guardados en la memoria de la computadora y el comprobante es emitido en el momento del pago, por lo que pueden consultarse a cada momento”.*

### 4.9.3. ESTANCIA DEL HUÉSPED

#### 4.9.3.1. Actividades de Atención al Cliente:

##### A. Información al cliente<sup>49</sup>

*“Todos los recepcionistas deben conocer plenamente el hotel y ser capaces de brindar información referente a”:*

- *Habitaciones: Deben conocerse los distintos tipos y categorías de habitaciones, sus distintas ubicaciones, el tamaño de sus camas, etc. y la tarifa de cada una de ellas. Esto permitirá interpretar los gustos de los huéspedes para ofrecerle, la habitación que se considere la mas adecuada si llega sin reservación o adaptar su solicitud original si cuenta con reservación*
- *Servicios del hotel: Deben conocer todos los servicios que brinda la empresa donde se trabaja, no solo para proporcionar información cuando se solicite, sino también para ofrecerlos. Debe recomendarse todo lo que el hotel ofrece a los huéspedes en: Alimentos y bebidas, entretenimiento eventos y banquetes.*
- *La ciudad, el país y región: Los recepcionistas deben conocer a la perfección la ciudad, y el país donde esta ubicado el hotel, pues dentro de sus funciones esta la de dar información turística a los huéspedes.*

*Para tal función aparte de poseer los conocimientos necesarios, debe contar con una carpeta o un libro de información, con información de entorno local, nacional y regional.*

##### B. Manejo de correspondencia<sup>50</sup>

*“Los huéspedes, durante su estancia tienen su domicilio en el hotel por lo que envían y reciben correspondencia, sobre todo cuando el motivo de su visita no son vacaciones sino los*

---

<sup>49</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 119, 120, 121

<sup>50</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 123, 124

*negocios. La correspondencia de nuestros huéspedes se recibe principalmente a través de tres medios: cartas, fax y correo electrónico”.*

### **C. Manejo de mensajes<sup>51</sup>**

*“Recepción se encarga de recibir los mensajes para los huéspedes y el personal del hotel, que no se encuentran en ese momento. Los mensajes pueden recibirse personal o telefónicamente”.*

*“Para realizar un manejo profesional de estas funciones debe disponerse se un impreso, donde se anotan los datos fundamentales de todo mensaje”:*

- *A quien va dirigido*
- *Numero de habitación*
- *Fecha y hora*
- *Nombre de la persona que deja el mensaje*
- *Empresa a la que representa*
- *Teléfono y fax*
- *Texto del mensaje*
- *Firma del empleado que lo recibe*

*Una vez llenado el impreso del mensaje, debe colocarse en el ordenador de llaves para entregárselo con las llaves una vez que regrese al establecimiento.*

### **D. Mantenimientos de cuentas<sup>52</sup>**

*“El huésped puede usar todos los servicios que brinda el hotel. Para el cómputo de los gastos realizados por los servicios se llenan vales de consumo, que cargan a las cuentas respectivas*

---

<sup>51</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 130

<sup>52</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 124, 125

*estos gastos. Los vales de consumo son comprobantes internos, cuyo importe se suma al importe de alojamiento, cargado automáticamente día a día”.*

**d.1.** *Vales de consumo: Los vales de consumo del hotel dependen de los servicios con costo que brinde (puntos de venta) entre ellos los siguientes:*

- *De frigobar: Se utilizan para los consumos de artículos ofrecidos en el frigobar o minibar instalado en las habitaciones del huésped. Por lo general la elaboración de estos vales es realizada por la mucama durante la limpieza de la habitación. Ella repone la mercancía consumida y elabora el vale correspondiente, cuyo original será cargado por recepción o por el ama de llaves a la cuenta del huésped, con la copia del vale canjeara la mercancía para la reposición de los artículos consumidos, en el sector previamente asignado del departamento de alimentos y bebidas.*
- *De llamadas telefónicas: En este caso se registran y posteriormente se facturan todas las llamadas telefónicas con cargo que hace el huésped. Se anotan todos los datos de las llamadas telefónicas, pues evitan dudas y quejas al ser canceladas las cuentas dado el elevado costo de las tarifas telefónicas e casi todos los países.*
- *De restaurante: Aquí se anotan los consumos realizados en el restaurante del hotel. Estos vales no se utilizan para el público no alojado en el hotel o para los huéspedes que pagan al contado sus consumos para quienes se emite un comprobante de pago.*
- *De servicio al cuarto: Se usas al igual que los vales de restaurante.*
- *De lavandería y tintorera: En estos vales el hotel registra los servicios de lavandería y/o tintorería utilizados por el huésped.*

### E. Cambios de habitaciones<sup>53</sup>

*“Por distintas circunstancias algunas veces deben realizarse cambios de habitación. Algunas causas para este proceso son”:* Simple solicitud del huésped de cambiar de habitación, por ejemplo a una de mayor de categoría

- *Falla en el equipamiento de la habitación*
- *Cambio en la ocupación*

*“Solo el departamento de recepción esta autorizado para conceder o negar un cambio de habitación, estos deben registrarse en los formularios correspondientes y llevarse a cabo coordinadamente con el personal de pisos y áreas publicas y debe tomarse en cuenta los siguientes aspectos”:*

- *Nunca debe cambiarse a un huésped de habitación sin su autorización*
- *Nunca debe realizarse el cambio de habitación si el huésped no esta presente, salvo autorización expresa y en presencia del ama de llaves*
- *Los cambios de habitaciones deben realizarse por el personal de pisos y áreas públicas, una vez autorizado por recepción.*

*Una vez se ha cambiado al huésped de habitación, la que ocupaba pasa al estado de “limpieza de salida” y la que ocupa a “ocupada”. Posteriormente debe registrarse los cambios correspondientes en el estado de situación de las habitaciones, en las cuentas respectivas y si el sistema de trabajo es manual debe comunicarse a todos los puntos de venta el cambio ocurrido.*

---

<sup>53</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 129, 130

## F. Custodia de valores<sup>54</sup>

*“La custodia de valores es un servicio que brinda el hotel a sus huéspedes, casi siempre sin cargo alguno, el cual puede efectuarse mediante dos sistemas”:*

- *Recepción de dinero u otros valores en custodia*
- *Utilización de cajas de seguridad individuales*

## G. Elaboración de partes de averías<sup>55</sup>

*“Al departamento de recepción llegan casi todos los reclamos de los huéspedes en relación con el mal funcionamiento del equipamiento de la habitación, etc. Esta información debe ser inmediatamente derivada al departamento de mantenimiento y al de pisos y áreas públicas”.*

*“Por norma debe llenarse un impreso conocido como parte de averías donde por escrito se solicita al departamento de mantenimiento la reparación necesaria. El parte de averías se elabora con tres copias: una para la recepción, otra para el departamento de mantenimiento y la restante para el departamento de pisos”.*

## H. Reclamaciones y solicitudes especiales

### h.1. Reclamos<sup>56</sup>

*“Inevitablemente todos los recepcionistas se verán enfrentados a situaciones muy difíciles, las quejas. Estas deben manejarse con todo profesionalismo con una actitud positiva, pensando que para todo problema existe soluciones y demostrando seguridad en si mismo, el profesionalismo y la actitud positiva serán las herramientas para la futura solución al problema”.*

---

<sup>54</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 131, 132

<sup>55</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 133

<sup>56</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 136

*Para enfrentar estas situaciones, se recomienda actuar de la manera siguiente:*

- *Escuchar con atención el motivo del reclamo o queja*
- *Tomar nota de todo lo que se escucha*
- *Disculparse con el huésped a nombre de la empresa, buscando la mejor solución al problema*
- *Comprometerse a emprender una acción al respecto*
- *Transmitir el problema al departamento afectado*
- *Hacer el seguimiento correspondiente*

*Nunca debe olvidarse que el recepcionista es la imagen de la empresa, así que nunca debe responder a los reclamos con acusaciones a sus compañeros de trabajo o excusas diversas*

## **h.2. Solicitudes especiales**<sup>57</sup>

*“Muchas veces se reciben solicitudes especiales, que implican por ejemplo salir del hotel, debe complacerse al huésped en todo lo que este al alcance de la empresa. Para este tipo de solicitudes, que implican salir del hotel debe solicitarse autorización del superior correspondiente.*

*Las solicitudes que atenten contra la moral y las buenas costumbres del hotel, deberán ser negadas explicándole al huésped los motivos”.*

### **4.9.3.2. Actividades administrativas**

#### **A. Cuenta y registro de gastos del Huésped**<sup>58</sup>

*“Los comprobantes de pago exigidos por la ley deben efectuarse respetando determinadas formalidades, como el número de copias, el orden de la numeración y los datos obligatorios. Los*

<sup>57</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 137

<sup>58</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 161, 162

*comprobantes cumplen a nivel empresarial con una serie de funciones básicas”:*

- *Función contable, son ellos no existe contabilidad ya que son la base de todo registro contable*
- *Función de control, permiten el control de los asientos contables*
- *Función Jurídica, los comprobantes tienen valor jurídico si están elaborados con la formalidad que marca la ley*
- *Función Impositiva, habilitan la fiscalización por parte del estado*

*Los comprobantes más utilizados por los hoteles, son:*

- *Vales o comandas, comprobantes de uso interno*
- *Factura*
- *Boleta*

#### **B. Auditoria Nocturna<sup>59</sup>**

*“El auditor nocturno es un empleado del departamento de recepción que tiene asignadas varias funciones administrativo-contables, las funciones administrativas que realiza diariamente son las siguientes”:*

- *Cierre diario de cuenta*
- *Examen y verificación de las cuentas de los huéspedes*
- *Verificación de comprobantes y reportes de todos los puntos de venta del hotel*
- *Control de los estados de situación de las habitaciones*
- *Control de crédito*
- *Control de tarifas aplicadas*
- *Facturación y cobro de no presentaciones*

---

<sup>59</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 166

- *Elaboración y distribución de reportes e informes*
- *Elaboración de estadísticas*
- *Respaldo de información*

#### **b.1. Cierre diario de cuenta<sup>60</sup>**

*“Todos los días deben cerrarse las cuentas de las huéspedes (cierre diario), cargándose el alojamiento y los extra generados durante el día anterior”.*

#### **b.2. Verificación de cuentas de huéspedes<sup>61</sup>**

*“El auditor nocturno debe verificar que todas las cuentas de los huéspedes se hayan abierto de manera correcta y que la forma de pago establecida durante el check in se refleje en los comprobantes. Además debe comprobar que las garantías de las estancias se hayan realizado bien y dar aviso cuando los gastos estén por igualar el importe dejado como garantía”.*

#### **b.3. Verificación de comprobantes y reportes de los puntos de venta del hotel<sup>62</sup>**

*“Diariamente, al cerrar sus turnos de trabajo todos los puntos de venta emiten los reportes de ventas, que remiten con los duplicados de los vales de consumo al auditor nocturno”.*

#### **b.4. Control de los estados de situación de las habitaciones<sup>63</sup>**

*“Es función del auditor nocturno controlar toda la información que surge de los archivos y ordenadores de habitaciones y reservaciones. Si encuentra discrepancias, debe modificar el estado de situación y comunicar por escrito al jefe de recepción la operación realizada”.*

---

<sup>60</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 167

<sup>61</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 167

<sup>62</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 167

<sup>63</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 167

**b.5. Control de crédito<sup>64</sup>**

*“El control de crédito se aplica según las políticas internas de cada hotel. En los establecimientos donde no se garantizan estancias, el auditor nocturno debe enviar a cobro las cuentas que sobrepasan el crédito concedido por el hotel a sus huéspedes”.*

**b.6. Control de tarifas aplicadas<sup>65</sup>**

*“El hotel fija distintas tarifas según la situación correspondiente, como tarifas empresariales, tarifas para huéspedes habituales, tarifas paquete, etc. Es deber del auditor nocturno controlar que las tarifas se apliquen correctamente”.*

**b.7. Facturación y cobro de no presentaciones<sup>66</sup>**

*“A diario se anotan y controlan las reservaciones garantizadas que no se cumplieron, generando la facturación de las no presentaciones correspondientes. El auditor debe elaborar los cupones de tarjeta de crédito (si la reservación se garantizo mediante este método) con los datos disponibles. Los cupones de tarjeta de crédito o el dinero en efectivo deben remitirse al departamento contable para el cobro respectivo”.*

**b.8. Elaboración y distribución de reportes e informes<sup>67</sup>**

*“Todos los días y en forma rutinaria, el departamento de recepción deberá enviar una serie de reportes e informes a todo el personal del hotel, de acuerdo con las necesidades puntuales de cada sector, sección o departamento. Depende del desarrollo de la organización, la cantidad y calidad de información que deba elaborar el auditor nocturno para su distribución”.*

---

<sup>64</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 168

<sup>65</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 168

<sup>66</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 168

<sup>67</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 168, 169

*Dentro de los reportes e informes que se elaboran, se destacan los siguientes:*

- *Estado de situación de la habitación*
- *Previsor de ocupación*
- *Lista de huéspedes*
- *Lista de check-ins del día anterior*
- *Lista de huéspedes sin reservaron del día anterior*
- *Lista de reservaciones con ingreso para el día en curso, clasificadas en confirmadas y garantizadas*
- *Lista de reservaciones provisionales con fecha de vencimiento del día en curso*
- *Lista de reservaciones canceladas del día anterior*
- *Lista de los totales de ventas por punto de venta*
- *Lista de no presentaciones del día anterior*
- *Informes estadísticos varios*

#### **b.9. Elaboración de estadísticas<sup>68</sup>**

*“En un hotel cada noche den realizarse una serie de informes estadísticos, que serán fundamentales para la correcta administración del hotel. Los informes estadísticos básicos son los siguientes”:*

- *Porcentaje de ocupación*
- *Tarifa promedio por habitación ocupada*
- *Índice de múltiple ocupación*
- *Ingreso promedio por habitación disponible*
- *Promedio de estancia*
- *Porcentaje d extensiones de estancia*

---

<sup>68</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 170, 171, 174

- *Porcentaje de check-outs anticipados*
- *Porcentaje de huéspedes sin reservación*
- *Porcentaje de no presentaciones*

#### **b.10. Respaldo de información<sup>69</sup>**

*“Debe respaldarse la información mas importante del hotel por si ocurre una perdida de datos en el sistema con el que se opera”.*

#### **b.11. Caja de Recepción<sup>70</sup>**

*“Funciones de la caja de recepción, entre las principales se encuentran el cobro y pago de cuentas, registro de movimientos, operaciones de cambio de moneda extranjera y manejo de cofres de seguridad”.*

- *Cobro y pago de cuentas, casi todas las cuentas que se cobran en la caja de recepción son las de los huéspedes, ya que por lo general el pago de cuentas a los proveedores se maneja directamente en el departamento contable del hotel.*
- *Registro de movimientos, todos los movimientos efectuados a través de caja de recepción deben registrarse en la planilla de movimientos o liquidación de caja. Los movimientos que se realizan y deben registrarse posteriormente son, apertura, registro de ingresos y egresos y cierre.*
- *Operación de cambios de moneda extranjera, se realizan en los hoteles de acuerdo con lo que establezca la ley de cada país. Debe considerarse como un servicio al huésped la posibilidad de pagar su cuenta en moneda nacional o en moneda extranjera.*

---

<sup>69</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 174

<sup>70</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 175, 176, 177, 179

- *Manejo de cofres de seguridad, esta función es encargada a los funcionarios de caja de recepción*

#### 4.9.4. SALIDA DEL HUÉSPED

##### 4.9.4.1. Actividades de atención al cliente:

###### A. Solicitud de llaves<sup>71</sup>

*“Debe controlarse la entrega de la llave de la habitación y la del cofre de seguridad para que el huésped no se la lleve”.*

###### B. Comentarios de último momento<sup>72</sup>

*“Es de mucha importancia consultarle al huésped como se desarrolló su estancia. El es lo más importante para el hotel, así que debe escuchársele, ofreciéndole un modo de comunicación, se podrán mejorar los servicios y adaptarlos a sus exigencias”.*

*Para lograr la comunicación que permita evaluar objetivamente si estancia en el hotel, se tienen dos caminos:*

- *Consultarlo verbalmente para aclarar todos los inconvenientes sucedidos y anotar las sugerencias vertidas, que se prometerá hacer llegar al personal jerárquico del hotel.*
- *Utilizar impresos que permitan evaluar los servicios y hacer sugerencias*

*“Cabe resaltar además la importancia del libro de quejas<sup>73</sup>, en muchos paises la ley obliga a poner a disposición de los huéspedes un libro de quejas, el cual muchas veces impreso por las autoridades gubernamentales o municipales, debe ser foliado y permite al cliente manifestar todos sus reclamos y quejas por escrito”.*

<sup>71</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 180, 181

<sup>72</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 182, 183

<sup>73</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 185

*“La información asentada en estos libros es inspeccionada por las autoridades que obligan su utilización, para aplicar según los criterios establecidos, las sanciones correspondientes al hotel si es el caso”.*

#### **C. Revisión de la habitación<sup>74</sup>**

*“El hotel debe establecer medios de comunicación rápida para realizar este proceso. Un vez que haya revisado la habitación, la mucama debe comunicarse de inmediato con la recepción para informar si esta todo el equipamiento o falta algo”.*

#### **D. Ingreso de gastos de ultimo momento<sup>75</sup>**

*“Antes de presentarse la cuenta, debe cerciorarse de que no haya gastos en los distintos puntos de venta. Si los hay deben cargarse en la cuenta respectiva, para cóbralos posteriormente”.*

#### **E. Presentación y cobro de la cuenta<sup>76</sup>**

*“Después de carga los gastos de ultimo momento y examinar la habitación se procede a la presentación de la cuenta al huésped para que la revise. Una vez emitida la factura definitiva, se procederá al cobrote la cuenta según el método de pago elegido por el huésped”.*

- *Formas de pago: efectivo, tarjeta de crédito, cuenta a crédito, cheques bancarios, cheques de viajero, voucher o cupón de servicios y cuenta canje.*

#### **F. Agradecimiento y ofrecimiento de una futura estancia en el hotel<sup>77</sup>**

*“Al igual que en el check-in, cuando se recibe al huésped con la mejor y mas cordial bienvenidas, se le despedirá con la mejor y mas cordial de las despedidas, haciéndole saber lo importante*

---

<sup>74</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 185, 186

<sup>75</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 185

<sup>76</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 186, 187

<sup>77</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 190

*que es para nosotros. También debe ofrecerle la posibilidad de realizar la reservación para una futura estancia y quedar a sus órdenes para lo que sea necesario”.*

#### **4.9.4.2. Actividades administrativas**

##### **A. Historial del huésped<sup>78</sup>**

*“El hotel debe guardar todos los datos de sus huéspedes para tomar un historial de ellos, el cual permitirá saber sus gustos, condiciones anteriores manejadas durante su estancia, aplicación de descuentos especiales, etc”.*

*“El historial del huésped es el archivo de todos sus datos, y comienza con el llenado de la ficha de registro, donde el huésped anota todos sus datos y se le registra, en el reverso, todo o referente a su estancia”.*

*“Toda esta información debe transferirse a una base de datos computarizada, que permitirá rápidamente acceder a ella en distintas circunstancias. Dado que los hoteles reciben gran cantidad e huéspedes, los archivos deben someterse a operaciones de expurgo, las cuales se establecen según criterios propios”.*

---

<sup>78</sup> DI MURO PÉREZ Luis (1999) , Ob. Cit, Pág. 194

#### 4.10. SATISFACCION DEL CLIENTE

Satisfacción del cliente puede definirse como<sup>79</sup>, *“Una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto o los resultados esperados, con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado”*.

##### 4.10.1. Elementos Tangibles<sup>80</sup>

*“Los elementos tangibles de una empresa corresponden a las apariencias de las instalaciones, equipos, empleados y materiales”*

##### A. Apariencia de las instalaciones y Apariencia del personal

*“Los siguientes índices tanto para la apariencia de las instalaciones como la apariencia del personal son usados para el dimensionamiento de la calidad:”*

- *La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna*
- *Las instalaciones físicas de la empresa son atractivas, modernas, limpias, organizadas u aptas para ofrecer un buen servicio*
- *Existen materiales suficientes para la presentación del servicio*
- *Los elementos materiales (folletos, y similares) son visualmente atractivos*

---

<sup>79</sup> KOTLER P. , KELLER K.(2009), *Dirección de Marketing*, duodécima edición, Editorial Pearson Educación S. A.. Pág. 144 México

<sup>80</sup> ZEITHAM Valarie, PARASURAMAN A., BERRY Leonard (1982), *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Editorial Díaz de santos, Pág. 114 , Madrid

#### 4.10.2. Fiabilidad <sup>81</sup>

Es la habilidad de prestar el servicio prometido con eficiencia y eficacia, consiguiendo el aprovechamiento de tiempo, materiales.

*“La fiabilidad mide la efectividad es decir obtener el servicio mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas para el que fue diseñado”.*

Si un servicio no se tiene que repetir el usuario quedo satisfecho, con la seguridad de que sus expectativas serán cumplidas.

*“La fiabilidad puede ser medida en base a los siguientes índices”:*

- *Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.*
- *Cuando un cliente tiene un problema la empresa se muestra comprometido para solucionarlo.*
- *La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido.*
- *La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores.*

#### 4.10.3. Capacidad de Respuesta <sup>82</sup>

*“El deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente”.*

*“La capacidad de respuesta puede ser medida en base a los siguientes índices”:*

- *Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes*
- *Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes.*

<sup>81</sup> ZEITHAM Valarie, PARASURAMAN A., BERRY Leonard (1982) , Ob. Cit, Pág. 116

<sup>82</sup> ZEITHAM Valarie, PARASURAMAN A., BERRY Leonard (1982) , Ob. Cit, Pág. 117

#### 4.9.4. Empatía <sup>83</sup>

Trato personalizada al cliente. *“La empatía es la conexión sólida entre dos personas. Es fundamental para comprender el mensaje del otro por lo que se configura como la habilidad de inferir los pensamientos y deseos de otros”.*

*“La empatía puede ser medida en base a los siguientes índices”:*

- *La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada.*
- *La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.*
- *La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes.*



---

<sup>83</sup>ZEITHAM Valarie, PARASURAMAN A., BERRY Leonard (1982) , Ob. Cit, Pág. 120

#### 4.11. HOTEL CAMPING EL TAMBO<sup>84</sup>

##### 4.11.1. Ubicación Hotel Camping El Tambo

Hotel Camping El Tambo se encuentra ubicado en el anexo de Condoray, distrito de Lunahuana perteneciente a la provincia de Cañete, en el Km. 41,2 de la carretera Lunahuana.

##### 4.11.2. Accesibilidad<sup>85</sup>

Para llegar a Lunahuana desde Lima, se debe partir de la carretera Panamericana Sur y a casi dos horas y media, se llega hasta Cañete. De aquí se toma el desvío a la izquierda en el Km. 143 de la Panamericana Sur, que conduce a Imperial - Lunahuana - Yauyos. En el trayecto se atraviesa por los peajes de Villa (km 20), Chilca (km 68) y la unidad de peaje de Lunahuana (km 12 de la carretera Cañete - Lunahuana).

Otra forma de llegar a Lunahuana es a través de Buses interprovinciales, estos parten de varios puntos:

- Existen diversas empresas de transporte que operan la ruta Lima - San Vicente de Cañete, entre estas Hermanos Flores, Soyuz - Perú bus, etc.
- Lunahuana cuenta con una carretera asfaltada y muy bien señalizada, lo cual permite un ingreso fácil y seguro al valle.

---

<sup>84</sup> [www.lunahuanaeltambo.com](http://www.lunahuanaeltambo.com)

<sup>85</sup> Ministerio de Transportes y Comunicaciones: [mtc.gob.pe/mapas\\_redvial.com](http://mtc.gob.pe/mapas_redvial.com)

IMAGEN 01: MAPA LUNAHUANA - CAÑETE



FUENTE: MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

#### 4.11.3. Historia del Hotel camping El Tambo

Es una empresa familiar, que en sus inicios se pensó como un lugar de reposo para los miembros de la familia próximos a jubilarse por el encantador clima del lugar, ubicado a unas pocas horas de Lima pero que en invierno ostentaba un atrayente sol lejos de la humedad y frigidez de la capital.

Se pensó en los atractivos del lugar y la idea de reposo fue reemplazada por un negocio familiar, que busca incentivar el contacto de las personas con la naturaleza, interesados en concienciar tanto a los pobladores del lugar como a los visitantes sobre la importancia de preservar lugares libres de la contaminación que acecha a nuestro planeta, crearon un lugar de gran atractivo, donde los visitantes puedan mediante practicas amistosas con el medio ambiente estar en contacto con la

naturaleza y a la mismo vez contar con todas las comodidades del mundo moderno, con áreas diseñadas exclusivamente para acampar, realizar fogatas, degustar vinos y piscos de la casa, además de poder practicar deportes de aventura comunes en Cañete.

#### 4.11.4. Misión y Visión<sup>86</sup>

*“La misión el Hotel Camping El TAMBO, es fomentar el turismo alternativo, satisfaciendo todas las necesidades de sus clientes, brindándoles un servicio de calidad, buscando crear un a cultura ambiental tanto en los pobladores del lugar, colaboradores y huéspedes”.*

*“La visión del Hotel Camping EL TAMBO, es convertirlo en un Ecolodge, mediante el aprovechamiento, regeneración y explotación responsable de los recursos propios del lugar”.*

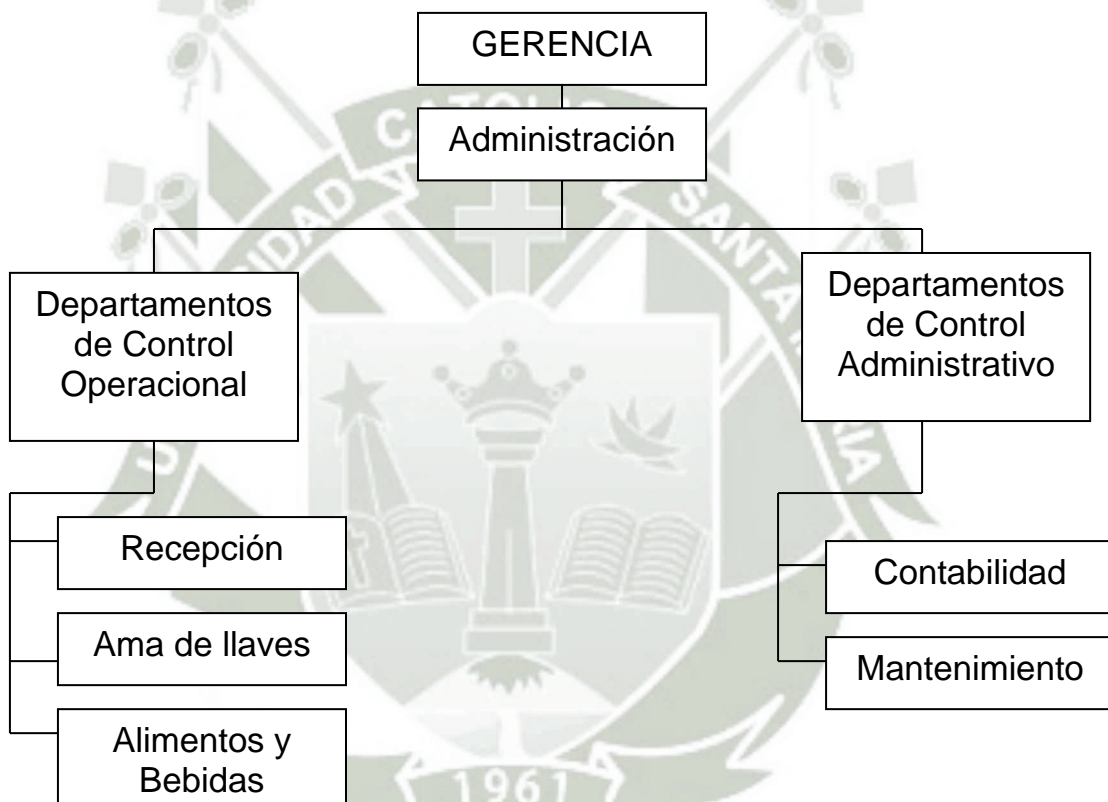
---

<sup>86</sup> [www.Lunahuanaeltambo.com](http://www.Lunahuanaeltambo.com)

#### 4.11.5. Organización

CUADRO Nº 2

Organigrama del Hotel Camping El Tambo



FUENTE: Elaboración propia SODC

#### 4.11.6. Instalaciones

El Hotel Camping el Tambo cuenta con 08 bungalows para 02 y 04 personas, una cabaña con capacidad para hasta 10 personas, 04 suites y áreas de camping para hasta 100 campistas. Adicionalmente cuenta con dos rotondas de piedra para fogatas, dos piscinas para adultos y niños, una capilla y áreas de descanso con hamacas.

Cabe resaltar que al interior del hotel se produce pisco y vino, es así que el hotel ofrece un guiado a todos sus huéspedes por las instalaciones de producción como el lagar, almacén y bodega.

#### 4.11.7. Servicios

El hotel cuenta con los siguientes servicios:

- Televisión satelital
- Internet
- Agua caliente 24 horas
- Room service
- Capilla
- Piscinas temperadas
- Fogatas todas las noches
- Restaurant
- Bar
- Amplia playa de estacionamiento
- Amplia área para camping con baños y duchas
- Paseos a caballo

- Paseos por el río
- Contacto con personal experimentado en deportes de aventura
- Tour sobre producción de vinos al interior del hotel
- Venta de vinos y piscos elaborados en el mismo hotel

#### 4.11.8. Imágenes del Hotel

- ÁREA PARA CAMPING

IMAGEN N° 2: ÁREA PARA CAMPING



FUENTE: Elaboración propia SODC

- PASEOS A CABALLO

IMAGEN N° 3: PASEOS A CABALLO



FUENTE: Elaboración propia SODC

- ROTONDA DE PIEDRA PARA FOGATAS

Imagen N° 4: ROTONDA DE PIEDRA



FUENTE: Elaboración propia SODC

- PISCINAS TEMPERADAS

Imagen N° 5: PISCINAS



FUENTE: Elaboración propia SODC

- PRODUCCION DE PISCO Y VINO AL INTERIOR DEL HOTEL

Imagen N° 6: PRODUCCION DE PISCO Y VINO



FUENTE: Elaboración propia SODC

Imagen N° 7: UVAS PARA PISA



FUENTE: Elaboración propia SODC

- PASEOS POR EL RÍO

Imagen N° 8: PASEOS POR EL RÍO



FUENTE: Elaboración propia SODC

Imagen N° 9: CANOTAJE – RIÓ CAÑETE



FUENTE: Elaboración propia SODC

- RESTAURANT

Imagen N° 10: RESTAURANT



FUENTE: Elaboración propia SODC

- CAPILLA

Imagen N° 11: CAPILLA



FUENTE: Elaboración propia SODC

- BUNGALOWS Y CABAÑA

Imagen N° 12: BUNGALOWS



FUENTE: Elaboración propia SODC

Imagen N° 13: BUNGALOWS



FUENTE: Elaboración propia SODC

Imagen N° 14: SUITE



FUENTE: Elaboración propia SODC

Imagen N° 15: CABAÑA



FUENTE: Elaboración propia SODC

- ÁREAS DE RECREACION

Imagen N° 16: ÁREA DE RECREACION



FUENTE: Elaboración propia SODC

Imagen N° 17: ÁREA DE RECREACION



FUENTE: Elaboración propia SODC

Imagen N° 18: PILETA



FUENTE: Elaboración propia SODC

## 5. OBJETIVOS

### 5.1. OBJETIVO GENERAL:

Estudio de las actividades relacionadas con el ciclo de la hospitalidad, en el departamento de Recepción del Hotel Camping El Tambo, y su influencia en la satisfacción del cliente

### 5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Determinar como se desarrollan las actividades de atención al cliente, relacionadas con el ciclo de la hospitalidad, en el Hotel Camping El Tambo
- Determinar como se desarrollan las actividades administrativas, relacionadas con el ciclo de la hospitalidad, en el Hotel Camping El Tambo
- Determinar el nivel de satisfacción de los clientes del Hotel Camping El Tambo
- Elaborar un Manual de funciones y procedimientos para el Departamento de Recepción. orientado a lograr la eficacia y eficiencia de la gestión turística y un servicio de calidad que satisfaga al cliente

## 6. HIPOTESIS

Dado que la eficacia de la gestión turística del Hotel Camping El tambo es evaluada por la prestación de un servicio de calidad que satisfaga al cliente; es probable que el estudio de las actividades relacionadas con el ciclo de la hospitalidad en el departamento de recepción evidencie deficiencias que atenten contra la calidad del servicio.



## **CAPITULO II**

# **PLANTEAMIENTO OPERACIONAL**

## 1. TÉCNICAS

Las técnicas a utilizar serán:

- Observación
- Encuestas

## 2. INSTRUMENTOS

Los instrumentos que utilizaremos para el levantamiento de la información será:

- Fichas de observación que recojan la información mas relevante sobre las actividades tanto de atención al cliente como de administración, llevadas a cabo dentro del hotel.
- Cuestionarios estructurados como instrumento de medición de la satisfacción de los clientes del hotel

## 3. CAMPO DE VERIFICACION

### 3.1. ÁMBITO:

La investigación se realizara en el Hotel Camping El Tambo, Cañete.

### 3.2. TEMPORALIDAD:

Se realizara una investigación longitudinal durante el primer semestre del año 2014.

### 3.3. UNIDADES DE ESTUDIO:

#### 3.3.1. UNIVERSO:

El universo esta constituido por:

- Población 01: El número total de colaboradores, 03 recepcionistas, con los que cuenta el departamento de recepción.
- Población 02: Según los archivos del hotel, el promedio mensual de pernотaciones es de 600 visitantes.

#### 3.3.2. MUESTRA:

La muestra se calculo teniendo en cuenta un margen de error del 5%, y un margen de confianza del 95 %

Siendo la población de huéspedes de 600 personas mensuales, la muestra es igual a 240 turistas, siendo el procedimiento el siguiente:

$$n = \frac{N \times 400}{N + 399}$$

Donde:

n: Muestra  
N: Población  
400: Constante  
399: Constante

Entonces:

$$n = \frac{600 \times 400}{600 + 399}$$

$$n = \frac{240000}{999}$$

$$n = 240$$

#### 4. ESTRATEGIA

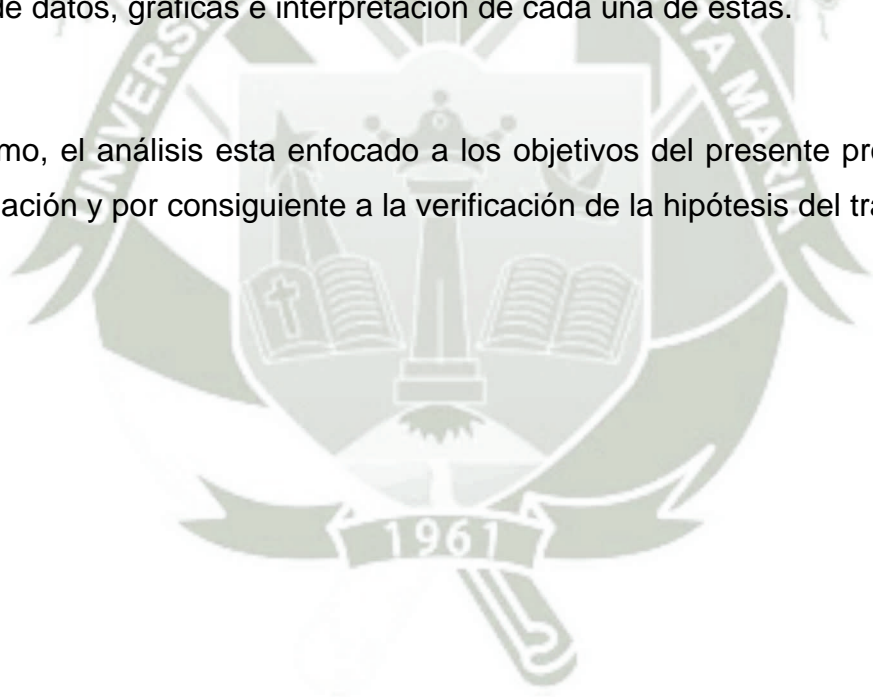
- Cronogramar el trabajo de recolección durante el primer semestre del año para luego iniciar el trabajo de procesamiento de datos.
- Una vez aprobado el proyecto de investigación, se procedió a coordinar con los directivos del hotel para solicitar las facilidades de recolección de información.
- Se aplicó la ficha de observación al trabajo de los colaboradores en el Departamento de Recepción, para conocer como desarrollan los recepcionistas las actividades de atención al cliente y administrativas, relacionadas al ciclo de la hospitalidad.
- Se aplicó la encuesta a los huéspedes, para conocer su nivel de satisfacción, respecto al servicio de atención al cliente, en el Departamento de Recepción del hotel.



En este capítulo se consignan los resultados del estudio de las actividades relacionadas con el ciclo de la hospitalidad, en los departamentos de recepción del hotel camping El Tambo y su influencia en la satisfacción del cliente.

La metodología para la presentación de los resultados se desarrollara a través del procesamiento de la información por medio de dos instrumentos, fichas de observación que consignaran información concerniente al desempeño del personal del departamento de recepción del hotel y encuestas diseñadas para medir la satisfacción de los huéspedes. Dicho procesamiento ha dado lugar a tablas de datos, graficas e interpretación de cada una de estas.

Por ultimo, el análisis esta enfocado a los objetivos del presente proyecto de investigación y por consiguiente a la verificación de la hipótesis del trabajo.



## 1. PRIMERA VARIABLE: CICLO DE LA HOSPITALIDAD EN EL DEPARTAMENTO DE RECEPCION

### I. ANTES DE LA LLEGADA DEL HUESPED

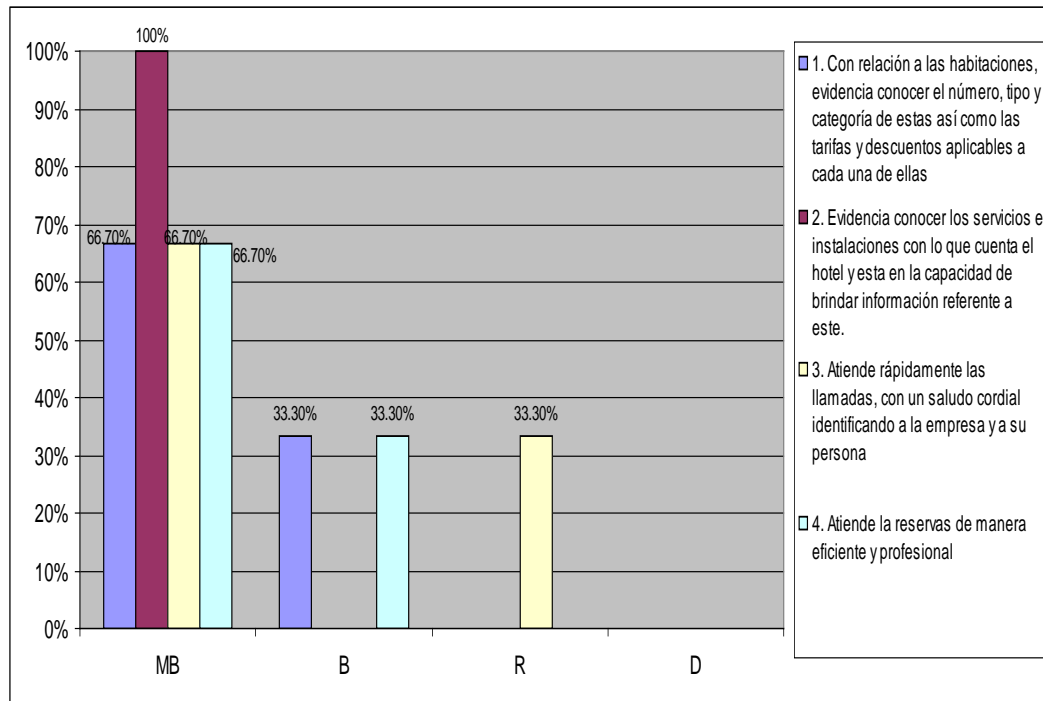
CUADRO N°: 1

#### ACTIVIDADES DE ATENCION AL CLIENTE

El personal encargado:	MB		B		R		D		TOTAL %	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1. Con relación a las habitaciones, evidencia conocer el número, tipo y categoría de estas así como las tarifas y descuentos aplicables a cada una de ellas	2	66.70%	1	33.30%	0	0	0	0	3	100.00
2. Evidencia conocer los servicios e instalaciones con lo que cuenta el hotel y esta en la capacidad de brindar información referente a este.	3	100%	0	0	0	0	0	0	3	100.00
3. Atiende rápidamente las llamadas, con un saludo cordial identificando a la empresa y a su persona	2	66.70%	0	0	1	33.30%	0	0	3	100.00
4. Atiende la reservas de manera eficiente y profesional	2	66.70%	1	33.30%	0	0	0	0	3	100.00

FUENTE: Elaboración propia SODC

GRAFICO N° 1  
ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE



FUENTE: Elaboración propia SODC

En lo referente a las actividades de Atención al Cliente: Como se puede apreciar el **66.70%** del personal del departamento de Recepción, obtuvo la calificación de Muy Bueno en lo que respecta a si el personal evidencia conocer todos los aspectos vinculados a las habitaciones como el número, tipo, categoría y tarifa de cada habitación y un **33.30%** Regular. Asimismo respecto a si evidencia conocer los servicios e instalaciones con las que cuenta el hotel y si esta en capacidad de brindar información sobre estos, el **100%** del personal obtuvo la calificación de Muy Bueno.

Atiende rápido las llamadas y reservas de manera eficiente y profesional obtuvieron resultados muy similares, con una mayoría ponderante del **66.70%** para ambos casos el personal obtuvo la

calificación de Muy Bueno y resto un 33.30% Regular para el primer caso y 33.30% Bueno para el segundo.

Cabe señalar que el Hotel Camping El Tambo tiene la política de trabajar con personal estable, y las deficiencias encontradas en las tareas antes mencionadas, corresponden a un nuevo empleado del establecimiento, representante del 33.30% que actualmente se encuentra aprendiendo la forma de trabajo y procedimientos empleados para el ciclo de la hospitalidad.

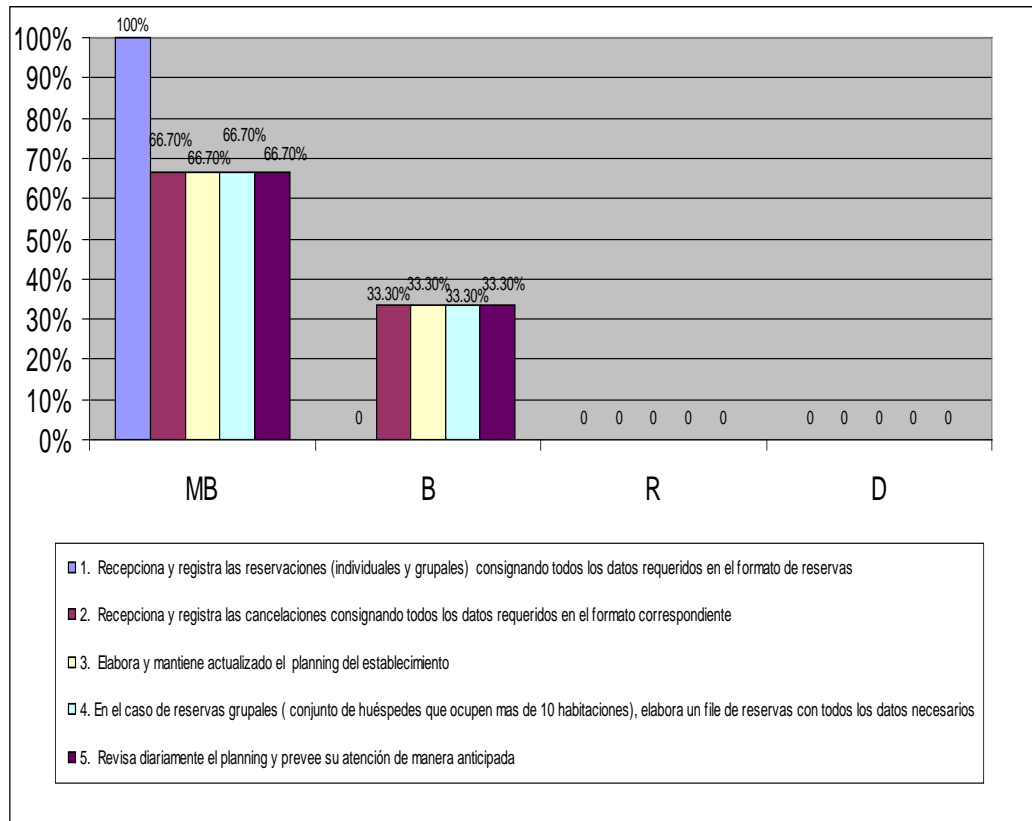


CUADRO N°: 2  
ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

El personal encargado:	MB		B		R		D		TOTAL %	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1. Recepciona y registra las reservaciones (individuales y grupales) consignando todos los datos requeridos en el formato de reservas	3	100%	0	0	0	0	0	0	3	100.00
2. Recepciona y registra las cancelaciones consignando todos los datos requeridos en el formato correspondiente	2	66.70%	1	33.30%	0	0	0	0	3	100.00
3. Elabora y mantiene actualizado el planning del establecimiento	2	66.70%	1	33.30%	0	0	0	0	3	100.00
4. En el caso de reservas grupales (conjunto de huéspedes que ocupen mas de 10 habitaciones), elabora un file de reservas con todos los datos necesarios	2	66.70%	1	33.30%	0	0	0	0	3	100.00
5. Revisa diariamente el planning y prevee su atención de manera anticipada	2	66.70%	1	33.30%	0	0	0	0	3	100.00

FUENTE: Elaboración propia SODC

GRAFICO N° 2  
ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

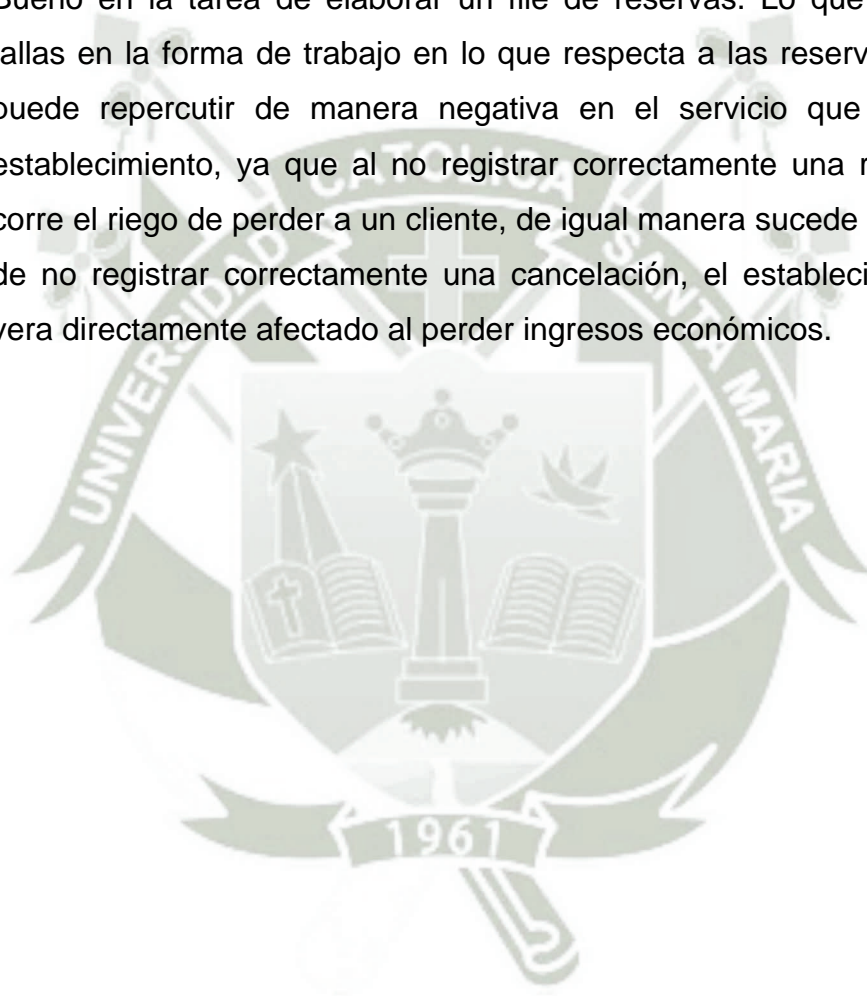


FUENTE: Elaboración propia SODC

Referente a las Actividades Administrativas, se puede estimar: Que el **100%** del personal que labora en el área de Recepción obtuvo la calificación de Muy Bueno, en relación a si recepciona y registra todas las reservaciones consignando todos los datos requeridos en los formatos correspondientes, sin embargo solo el **66.70%** obtuvo Muy Bueno, en la tarea de recepcionar y registrar la cancelaciones de manera adecuada, restando un 33.30% con la calificación de Bueno.

El **66.70%** obtuvo una valoración de Muy Bueno en la tarea de elaborar y mantener actualizado el planning de reservas del establecimiento, de igual manera solo el **66.70%** alcanzo una valoración de Muy Bueno respecto a si revisa diariamente el planning y prevee su atención de manera anticipada.

En el caso de reservas grupales el **66.70%** del personal obtuvo Muy Bueno en la tarea de elaborar un file de reservas. Lo que evidencia fallas en la forma de trabajo en lo que respecta a las reservas, lo que puede repercutir de manera negativa en el servicio que ofrece el establecimiento, ya que al no registrar correctamente una reserva se corre el riesgo de perder a un cliente, de igual manera sucede en el caso de no registrar correctamente una cancelación, el establecimiento se vera directamente afectado al perder ingresos económicos.



## II. LLEGADA DEL HUESPED

CUADRO Nº: 3

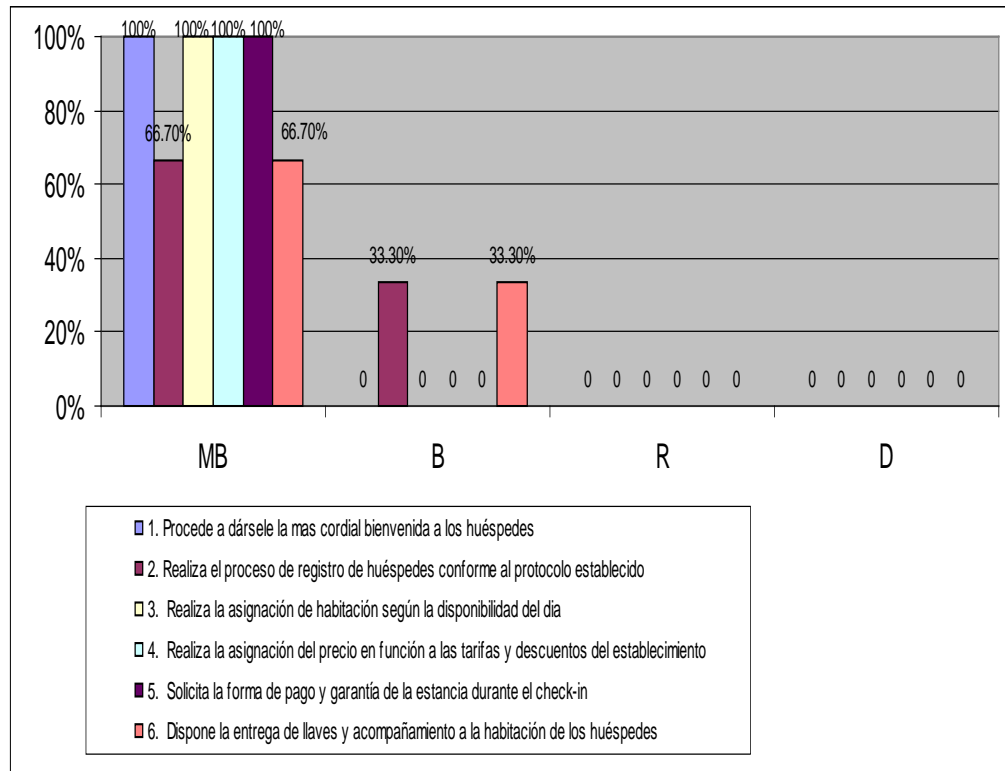
### ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El personal encargado:	MB		B		R		D		TOTAL %	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1. Procede a dársele la mas cordial bienvenida a los huéspedes	3	100%	0	0	0	0	0	0	3	100.00
2. Realiza el proceso de registro de huéspedes conforme al protocolo establecido	2	66.70%	1	33.30%	0	0	0	0	3	100.00
3. Realiza la asignación de habitación según la disponibilidad del día	3	100%	0	0	0	0	0	0	3	100.00
4. Realiza la asignación del precio en función a las tarifas y descuentos del establecimiento	3	100%	0	0	0	0	0	0	3	100.00
5. Solicita la forma de pago y garantía de la estancia durante el check-in	3	100%	0	0	0	0	0	0	3	100.00
6. Dispone la entrega de llaves y acompañamiento a la habitación de los huéspedes	2	66.70%	1	33.30%	0	0	0	0	3	100.00

FUENTE: Elaboración propia SODC

GRAFICO N° 3

ACTIVIDADES DE ATENCION AL CLIENTE



FUENTE: Elaboración propia SODC

En lo que concierne a Actividades de Atención al cliente, se puede observar que la mayoría de trabajadores del Departamento de Recepción obtuvieron una valoración positiva en relación a la labor que desempeñan es así que el **100%** del personal obtuvo la calificación de Muy Bueno en tareas como brindar la mas cordial bienvenida a todos los huéspedes del hotel, realizar la asignación d habitaciones según la disponibilidad del día, realizar la asignación del precio en función a las tarifas y descuentos del establecimiento y solicitar la forma de pago y garantía de la estancia durante el check-in . Restando las tareas de realizar el proceso de registro del huésped conforme al protocolo y disponer la entrega de llaves y acompañamiento a las habitaciones de los huéspedes, en las cuales el **66.70%** de trabajadores obtuvieron una calificación de Muy Bueno y el **33.30%** de Bueno para ambos casos.

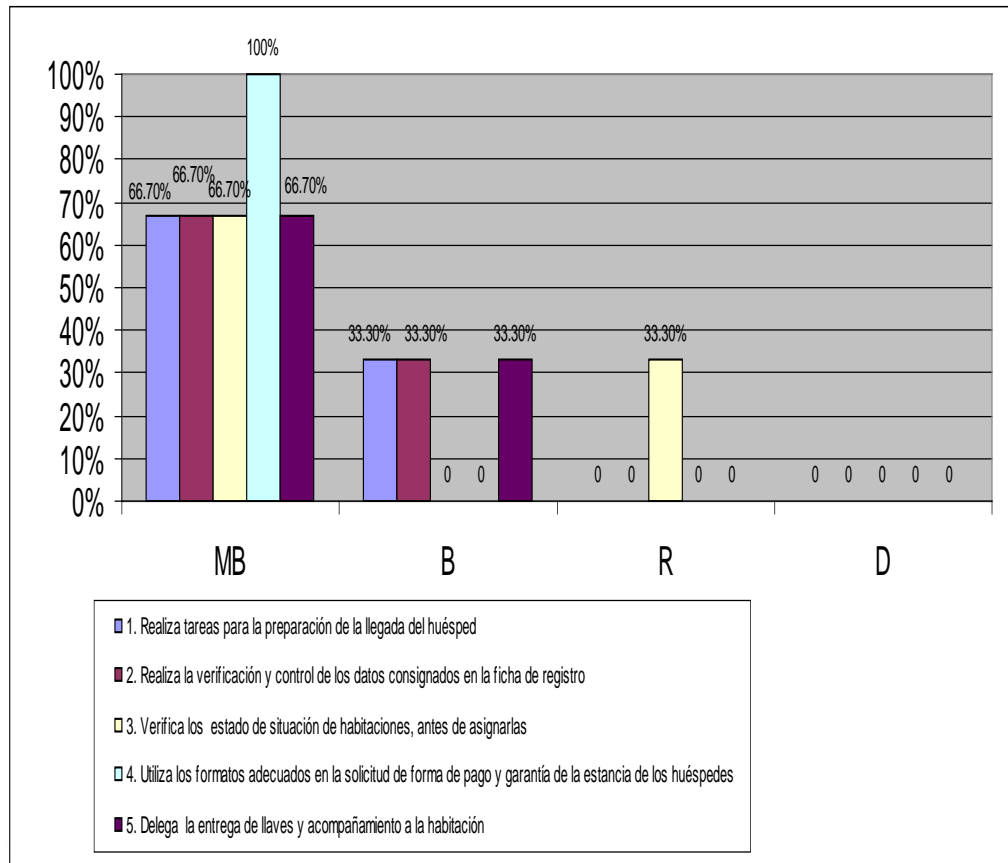
CUADRO N°: 4

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

El personal encargado:	MB		B		R		D		TOTAL %	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1. Realiza tareas para la preparación de la llegada del huésped	2	66.70%	1	33.30%	0	0	0	0	3	100.00
2. Realiza la verificación y control de los datos consignados en la ficha de registro de huéspedes	2	66.70%	1	33.30%	0	0	0	0	3	100.00
3. Verifica los sistemas de control de estado de situación de habitaciones, antes de asignar las habitaciones	2	66.70%	0	0	1	33.30%	0	0	3	100.00
4. Utiliza los formatos adecuados en la solicitud de forma de pago y garantía de la estancia de los huéspedes	3	100%	0	0	0	0	0	0	3	100.00
5. Delega al personal uniformado la entrega de llaves y acompañamiento a la habitación de los huéspedes	2	66.70%	1	33.30%	0	0	0	0	3	100.00

FUENTE: Elaboración propia SODC

GRAFICO N° 4  
ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS



FUENTE: Elaboración propia SODC

En relación a las Actividades Administrativas que se desempeñan en el área de Recepción durante la llegada del huésped, el personal en su mayoría alcanzó una calificación positiva. El índice mas alto fue del **100%** con una valoración de Muy Bueno referente a si el personal utiliza los formatos adecuados en la solicitud de forma de pago y garantía de la estancia a los huéspedes

El **66.70%** del personal recibió la valoración de Muy Bueno correspondiente a cada una de las siguientes tareas: Realiza las tareas para la preparación de la llegada de los huéspedes, realiza la verificación y control de los datos consignados en la ficha de registro y delega al personal uniformado la entrega de llaves y acompañamiento a la habitación de los huéspedes, restando un 33.30% que obtuvieron la calificación de Bueno para cada caso.

A pesar que la valoración positiva es ponderante con el **66.70%** en la tarea de verificar los sistemas de control de estado de situaciones de las habitaciones, antes de asignar las mismas a un huésped, el 33.30% del personal obtuvo una calificación de Regular. Lo que da muestras de desidia por parte del personal de turno, al asignar habitaciones a clientes sin verificar el estado en el que se encuentran, poniendo en riesgo el prestigio del establecimiento al otorgar habitaciones posiblemente deslucidas y hacer pasar un incomodo momento al huésped al tener que solicitar un cambio de la misma

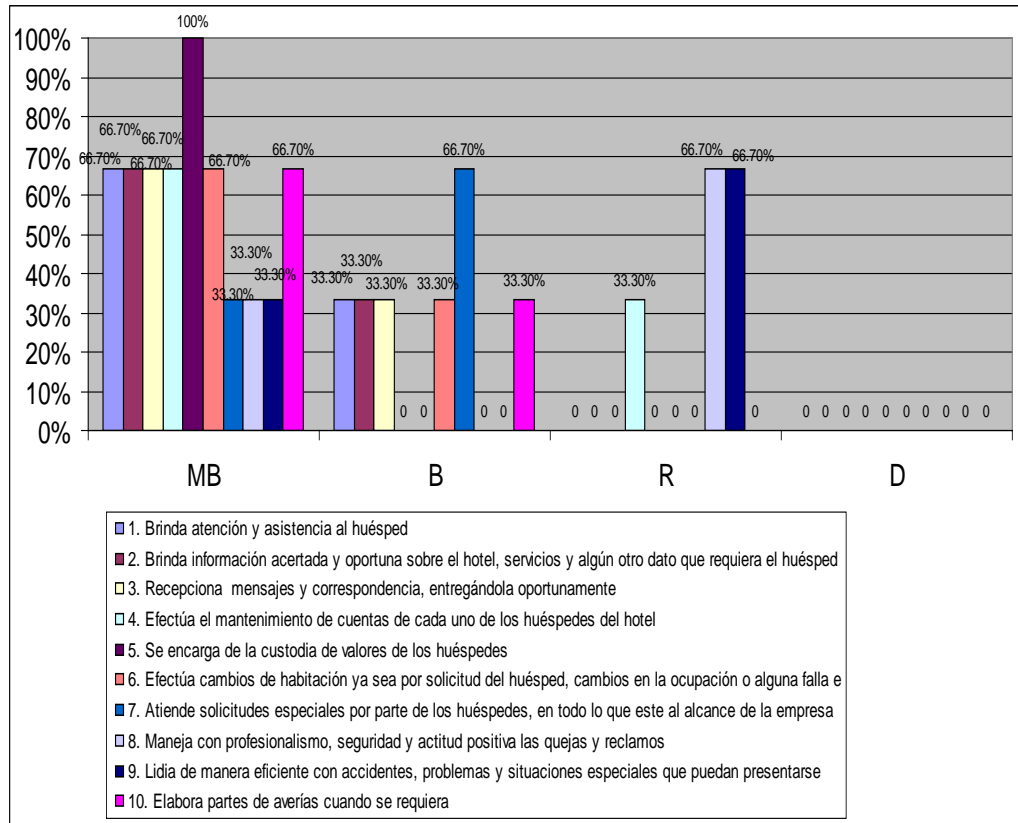
### III. ESTANCIA DEL HUESPED

CUADRO Nº: 5  
ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El personal encargado	M		B		R		D		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1. Brinda atención y asistencia al huésped, mostrándose eficiente en cada actividad realizada	2	66.70%	1	33.30%	0	0	0	0	3	100.00
2. Brinda información acertada y oportuna sobre el hotel, servicios y el lugar donde se encuentra ubicado así como sobre los atractivos turísticos de la ciudad y algún otro dato que requiera el huésped	2	66.70%	1	33.30%	0	0	0	0	3	100.00
3. Recepciona mensajes y correspondencia de los huéspedes del hotel, entregándola oportunamente	2	66.70%	1	33.30%	0	0	0	0	3	100.00
4. Efectúa el mantenimiento de cuentas de cada uno de los huéspedes del hotel, registrando diariamente los consumos realizados	2	66.70%	0	0	1	33.30%	0	0	3	100.00
5. Se encarga de la custodia de valores de los huéspedes, registrando cada ingreso como egreso	3	100%	0	0	0	0	0	0	3	100.00
6. Efectúa cambios de habitación ya sea por solicitud del huésped, cambios en la ocupación o alguna falla en el equipamiento de la habitación	2	66.70%	1	33.30%	0	0	0	0	3	100.00
7. Atiende solicitudes especiales por parte de los huéspedes procurando complacerlo en todo lo que este al alcance de la empresa	1	33.30%	2	66.70%	0	0	0	0	3	100.00
8. Maneja con profesionalismo, seguridad y actitud positiva las quejas y reclamos que se presenten, procurando en todo momento un solución adecuada	1	33.30%	0	0	2	66.70%	0	0	3	100.00
9. Lidia de manera eficiente con accidentes, problemas y situaciones especiales que puedan presentarse	1	33.30%	0	0	2	66.70%	0	0	3	100.00
10. Elabora partes de averías cuando se requiera	2	66.70%	1	33.30%	0	0	0	0	3	100.00

FUENTE: Elaboración propia SODC

GRAFICO N° 5  
ACTIVIDADES DE ATENCION AL CLIENTE



FUENTE: Elaboración propia SODC

Como puede observarse en el grafico, el **100%** del personal obtuvo una calificación de Muy Bueno con respecto a si se encarga de la custodia de valores de los huéspedes, registrando cada ingreso como egreso.

Asimismo alcanzó una calificación positiva ponderante, al obtener una valoración **66.70%** Muy Bueno en actividades tales como brindar atención y asistencia al huésped, mostrándose eficiente en cada actividad realizada, brindar información acertada y oportuna sobre el hotel, servicios y el lugar donde se encuentra el mismo, así como sobre los atractivos turísticos de la ciudad y algún otro dato que requiera el huésped, recepcionar mensajes y correspondencia de los huéspedes

así como entregarlas oportunamente, efectuar cambios de habitación ya sea por solicitud del huésped, cambios en la ocupación o alguna falla en el equipamiento y elaborar partes de averías cuando se requiera, efectuar el mantenimiento de cuentas de cada uno de los huéspedes del hotel, registrando diariamente los consumos realizados. En lo que concierne a la tarea de atender solicitudes especiales por parte de los huéspedes procurando complacerlo en todo lo que este al alcance de la empresa, el personal obtuvo una calificación de **33.30%** Muy Bueno y **66.70%** Bueno.

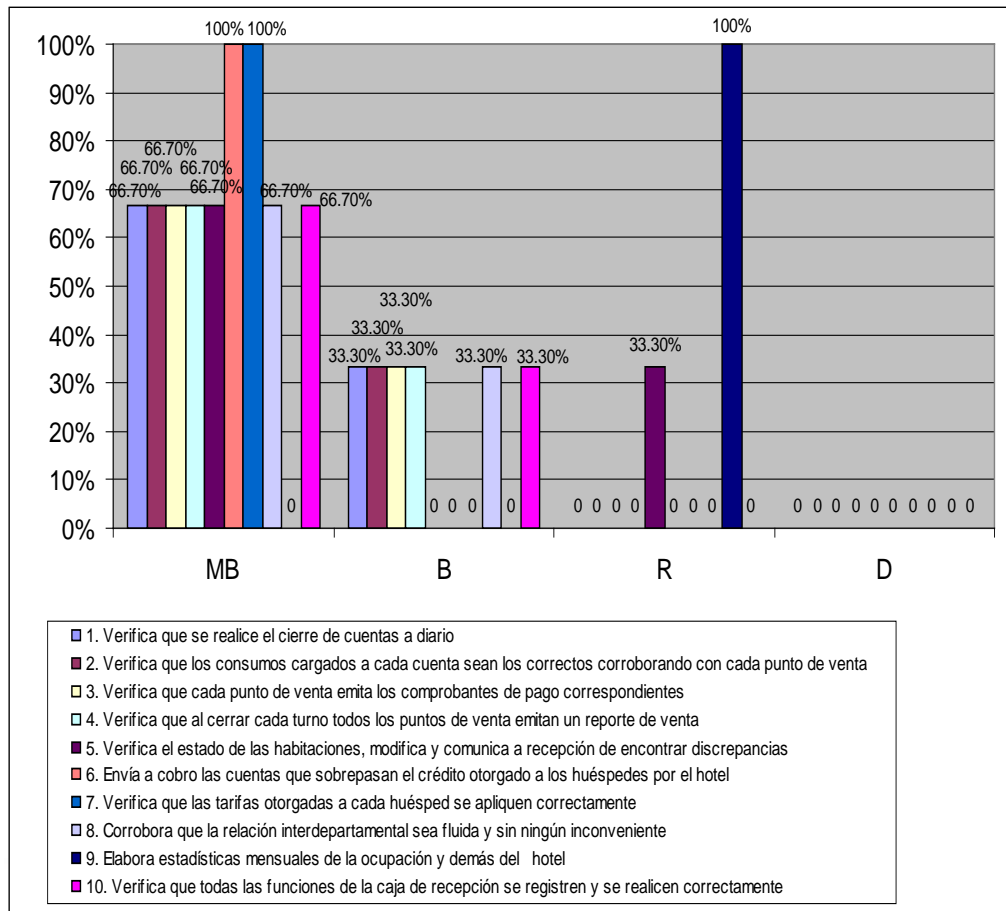
Sin embargo en las tareas de manejar con profesionalismo, seguridad y actitud positiva las quejas y reclamos procurando en todo momento un solución adecuada y lidiar de manera eficiente con accidentes, problemas y situaciones especiales que puedan presentarse, el personal obtuvo una valoración de 66.70% Regular y 33.30% Muy Bueno. Por lo que se deduce que la mayoría del personal de recepción no sabe como lidiar con situaciones especiales como quejas y reclamos por parte de los huéspedes, por lo que la administración debe brindar capacitación para poder enfrentar situaciones especiales de este tipo con profesionalismo y positivismo.

CUADRO N°: 6  
ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

El personal encargado	MB		B		R		D		TOTAL %	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1. Verifica que se realice el cierre de cuentas a diario	2	66.70%	1	33.30%	0	0	0	0	3	100.00
2. Verifica que los consumos cargados a cada cuenta sean los correctos corroborando que los gastos consignados en cada cuenta sean los mismos de los reportes emitidos en cada punto de venta	2	66.70%	1	33.30%	0	0	0	0	3	100.00
3. Verifica que cada punto de venta emita los comprobantes de pago correspondientes	2	66.70%	1	33.30%	0	0	0	0	3	100.00
4. Verifica que al cerrar cada turno todos los puntos de venta emitan un reporte de venta	2	66.70%	1	33.30%	0	0	0	0	3	100.00
5. Verifica el estado de las habitaciones, modifica y comunica a recepción de encontrar discrepancias con la información brindada	2	66.70%	0	0	1	33.30%	0	0	3	100.00
6. Envía a cobro las cuentas que sobrepasan el crédito otorgado a los huéspedes por el hotel	3	100%	0	0	0	0	0	0	3	100.00
7. Verifica que las tarifas otorgadas a cada huésped se apliquen correctamente	3	100%	0	0	0	0	0	0	3	100.00
8. Corroborar que la relación interdepartamental sea fluida y sin ningún inconveniente	2	66.70%	1	33.30%	0	0	0	0	3	100.00
9. Elabora estadísticas mensuales de la ocupación y demás del hotel	0	0	0	0	3	100%	0	0	3	100.00
10. Verifica que todas las funciones de la caja de recepción se registren y se realicen correctamente	2	66.70%	1	33.30%	0	0	0	0	3	100.00

FUENTE: Elaboración propia SODC

GRAFICO Nº 6  
ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS



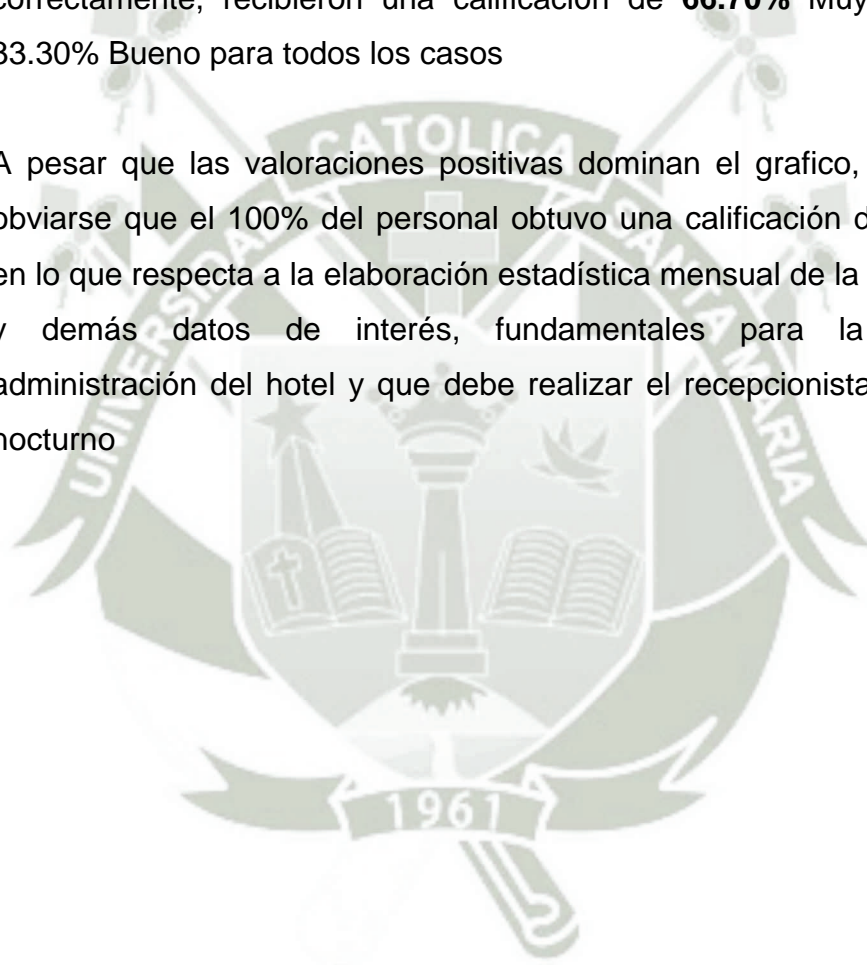
FUENTE: Elaboración propia SODC

El presente cuadro muestra que en lo que respecta a las actividades Administrativas durante la estancia del huésped, el **100%** del personal desempeña de manera eficiente tareas como enviar a cobro las cuentas de los huéspedes que sobrepasan el crédito otorgado y verificar que las tarifas otorgadas a cada huésped se apliquen correctamente.

Así mismo las tareas de efectuar el cierre de cuentas a diario, confirmar que los consumos cargados a cada cuenta sean los correctos corroborando que los gastos consignados en cada cuenta sean los

mismos de los reportes emitidos en cada punto de venta, verificar que cada punto de venta emita los comprobantes de pago correspondientes, verificar que al cerrar cada turno todos los puntos de venta emitan un reporte de venta, verificar el estado de las habitaciones, modificar y comunicar a recepción de encontrar discrepancias con la información brindada, corroborar que la relación interdepartamental sea fluida y sin ningún inconveniente, verificar que todas las funciones de la caja de recepción se registren y se realicen correctamente, recibieron una calificación de **66.70%** Muy Bueno y **33.30%** Bueno para todos los casos

A pesar que las valoraciones positivas dominan el grafico, no puede obviarse que el 100% del personal obtuvo una calificación de Regular en lo que respecta a la elaboración estadística mensual de la ocupación y demás datos de interés, fundamentales para la correcta administración del hotel y que debe realizar el recepcionista del turno nocturno



#### IV. SALIDA DEL HUESPED

CUADRO Nº: 7

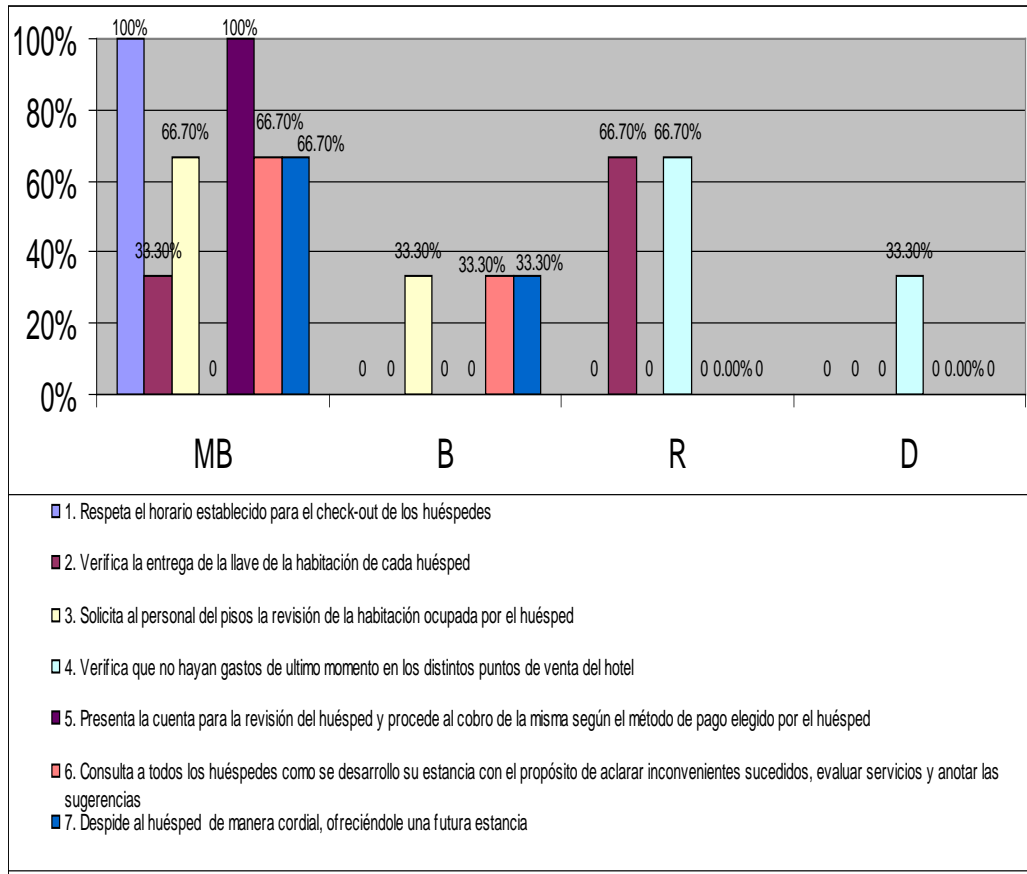
#### ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El personal encargado:	MB		B		R		D		TOTAL %	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1. Respeta el horario establecido para el check-out de los huéspedes	3	100%	0	0	0	0	0	0	3	100.00
2. Verifica la entrega de la llave de la habitación de cada huésped	1	33.30%	0	0	2	66.70%	0	0	3	100.00
3. Solicita al personal del pisos la revisión de la habitación ocupada por el huésped	2	66.70%	1	33.30%	0	0	0	0	3	100.00
4. Verifica que no hayan gastos de ultimo momento en los distintos puntos de venta del hotel	0	0	0	0	2	66.70%	1	33.30%	3	100.00
5. Presenta la cuenta para la revisión del huésped y procede al cobro de la misma según el método de pago elegido por el huésped	3	100%	0	0	0	0	0	0	3	100.00
6. Consulta a todos los huéspedes como se desarrollo su estancia con el propósito de aclarar inconvenientes sucedidos, evaluar servicios y anotar las sugerencias	2	66.70%	1	33.30%	0	0	0	0	3	100.00
7. Despede al huésped de manera cordial, ofreciéndole una futura estancia	2	66.70%	1	33.30%	0	0	0	0	3	100.00

FUENTE: Elaboración propia SODC

GRAFICO N° 7

ACTIVIDADES DE ATENCION AL CLIENTE



FUENTE: Elaboración propia SODC

Correspondiente a las Actividades de Atención al Cliente durante la salida del huésped, podemos se puede señalar que el **100%** del personal obtuvo una valoración de Muy Bueno por respeta el horario establecido para el check – out, y presentar al huésped su cuenta para la revisión y proceder al cobro de la misma según el método de pago elegido por este.

Respecto a las tareas de solicitar al personal del pisos la revisión de la habitación ocupada, consultar a todos los huéspedes como se desarrollo su estancia con el propósito de aclarar inconvenientes sucedidos, evaluar servicios y anotar las sugerencias y despedir al

huésped de manera cordial, ofreciéndole una futura estancia, la mayoría del personal de recepción representada por el **66.70%** obtuvo la calificación de Muy Bueno, restando un 33.30% Bueno.

Puede advertirse que en lo que respecta a verificar que no hayan gastos de ultimo momento en los distintos puntos de venta del hotel antes de la salida del huésped, el personal obtuvo una calificación de 66.70% Regular y 33.30% Deficiente. Índices negativos que podrían ser corregidos con el empleo de dispositivos electrónicos que permitan tener todos los puntos del hotel conectados en red y mejorar notablemente el cruce de información con las demás áreas del hotel y un manual de procedimientos para el ciclo de la hospitalidad que desarrolle tareas específicas, e instruya en una forma de trabajo uniforme al personal

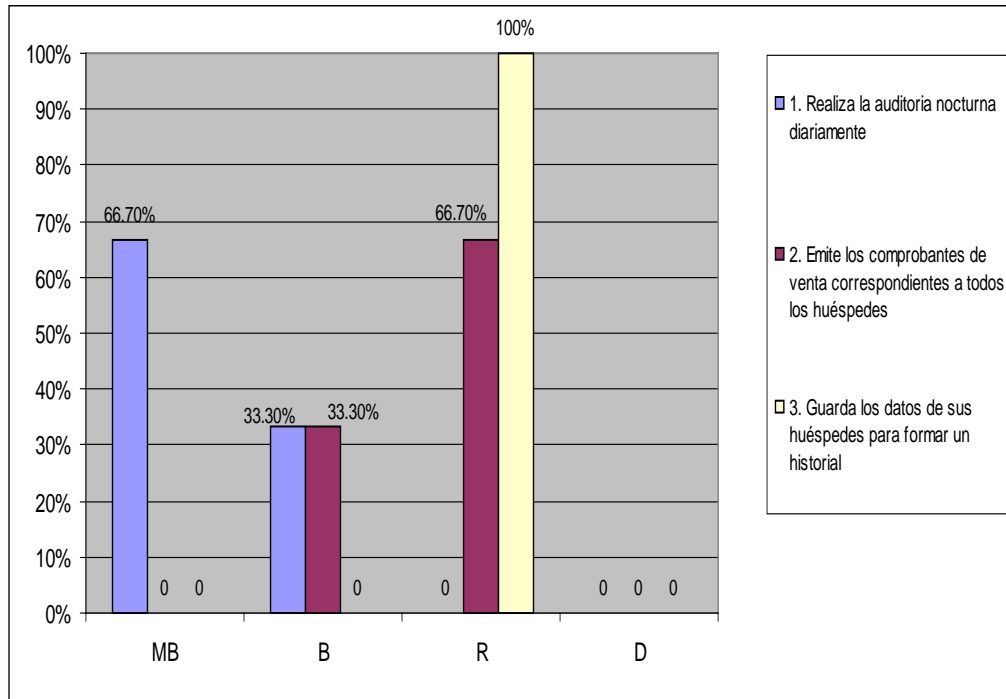


CUADRO N°: 8  
ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

El personal encargado:	MB		B		R		D		TOTAL %	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1. Realiza la auditoria nocturna diariamente	2	66.70%	1	33.30%	0	0	0	0	3	100%
2. Emite los comprobantes de venta correspondientes a todos los huéspedes	0	0	1	33.30%	2	66.70%	0	0	3	100%
3. Guarda los datos de sus huéspedes para formar un historial de ellos que permita conocer sus preferencias, condiciones anteriores manejadas durante su estadía, aplicación de descuentos o tarifas, etc. para una próxima estancia	0	0	0	0	3	100%	0	0	3	100%

FUENTE: Elaboración propia SODC

GRAFICO N° 8  
ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS



FUENTE: Elaboración propia SODC

Según el grafico la tarea de auditoria nocturna esta llevándose a cabo de manera efectiva aunque con aspectos que necesitan ser perfeccionados, obteniendo así una calificación de **66.70%** Muy Bueno y **33.30 %** Regular.

En lo que respecta la emisión de comprobantes de venta correspondientes a todos los huéspedes del hotel un **33.30%** del personal alcanzo la calificación Muy Bueno, mientras el **66.70%** Regular, por lo que se hace imperante que la administración solucione este problema y los comprobantes de pago sean emitidos de acuerdo a lo que exige la ley, evitando así sanciones tributarias.

El **100%** del personal obtuvo la calificación Regular en la tarea de guardar los datos de sus huéspedes para formar un historial de ellos que permita conocer sus gustos, preferencias y condiciones anteriores manejadas durante su estadía, aplicación de descuentos o tarifas, etc. para una próxima estancia, tarea de suma importancia en la labor de fidelizar a la clientela del hotel y ofrecer un servicio personalizado.



## 2. SEGUNDA VARIABLE: SATISFACCION DEL CLIENTE

### INFORMACIÓN GENERAL

#### 1. Lugar de procedencia

CUADRO N°: 9

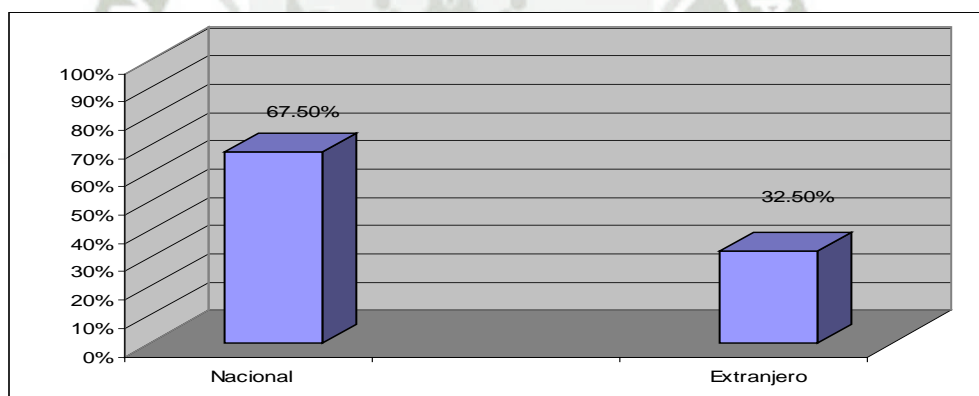
#### LUGAR DE PROCEDENCIA

	Nacional		Extranjero		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
1. Lugar de procedencia	162	67.50%	78	32.50%	240	100%

FUENTE: Elaboración propia SODC

GRAFICO N° 9

#### LUGAR DE PROCEDENCIA



FUENTE: Elaboración propia SODC

Como se puede apreciar el **67.50%** de los turistas encuestados son Nacionales, sin embargo cabe resaltar que del 67.50% correspondiente a turistas Nacionales el **40.83%** proviene de Lima lo cual puede atribuirse a la cercanía, calido clima y cielo despejado durante todo el año de Cañete, y el **32.50 %** proviene del extranjero lo cual es un claro indicador de que nuestro país como destino turístico ocupa un lugar importante en el extranjero.

2. Edad

CUADRO Nº 10

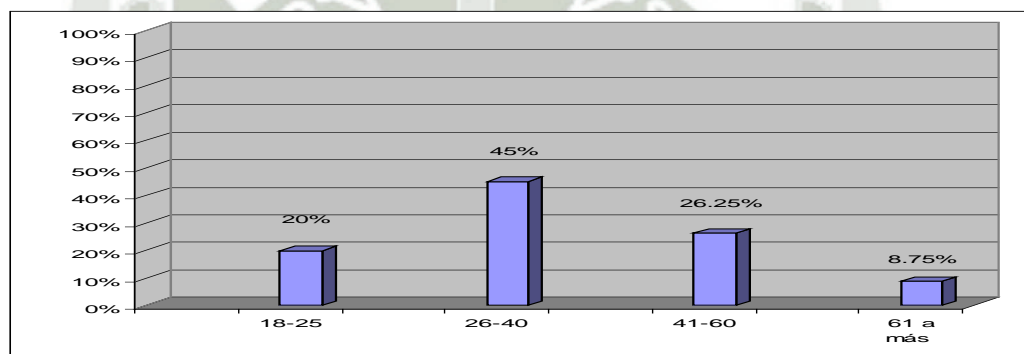
EDAD

	18 - 25		26 - 40		41 - 60		61 a más		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>2. Edad</b>	48	20%	108	45%	63	26.25%	21	8.75%	<b>240</b>	<b>100.00</b>

FUENTE: Elaboración propia SODC

GRAFICO Nº 10

EDAD



FUENTE: Elaboración propia SODC

Los resultados de la encuesta con referencia a las edades de los huéspedes del Hotel Camping El Tambo indican que el **71.25%** están entre 26 a 60 años, pudiendo ser la capacidad económica la principal razón de la predominancia de este segmento, el **20%** están entre 18 a 25 años y por lo general no cuentan con la autonomía económica para afrontar los gastos que un viaje a este destino conllevan y por ultimo el **8.75%** corresponde a huéspedes de 61 a mas años, lo que puede deberse a que los integrantes de este segmento no encuentran las comodidades que desearían en el hotel, ya que este busca ofrecer a sus visitantes un ambiente diferente donde las personas puedan entrar en contacto con la naturaleza, lejos de las distracciones de la ciudad.

### 3. Género

CUADRO N° 11

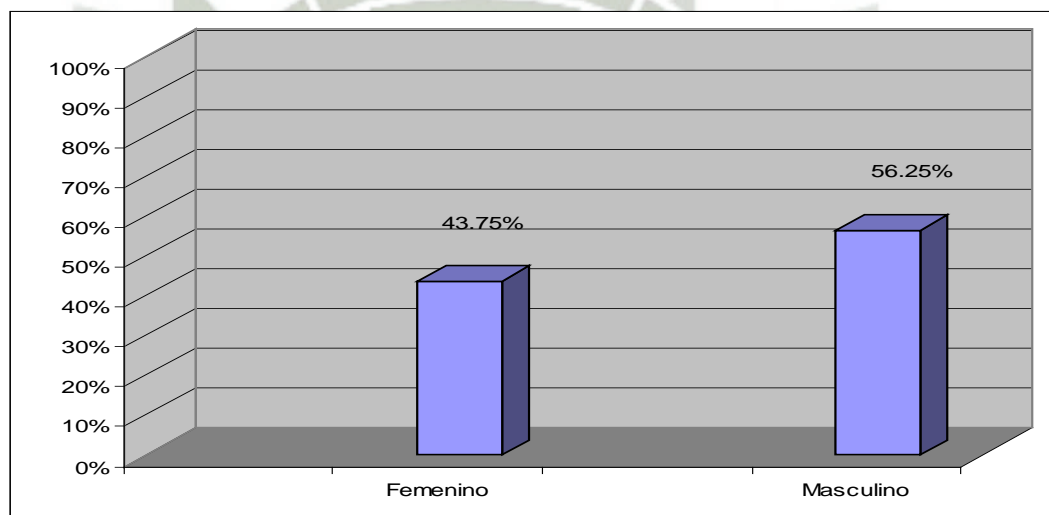
#### GÉNERO

	Femenino		Masculino		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
<b>3. Género</b>	105	43.75%	135	56.25%	<b>240</b>	<b>100.00</b>

FUENTE: Elaboración propia SODC

GRAFICO N° 11

#### GÉNERO



FUENTE: Elaboración propia SODC

En la investigación realizada a los huéspedes del Hotel Camping El Tambo, podemos identificar una incidencia de preferencia por parte de sexo masculino correspondiente al **56.25%**, lo que puede deberse a que la zona turística en la que se encuentra ubicado el hotel ofrece principalmente la posibilidad de realizar deportes de aventura de alta resistencia y un **43.75%** correspondiente al sexo femenino.

4. Estado Civil

CUADRO N° 12

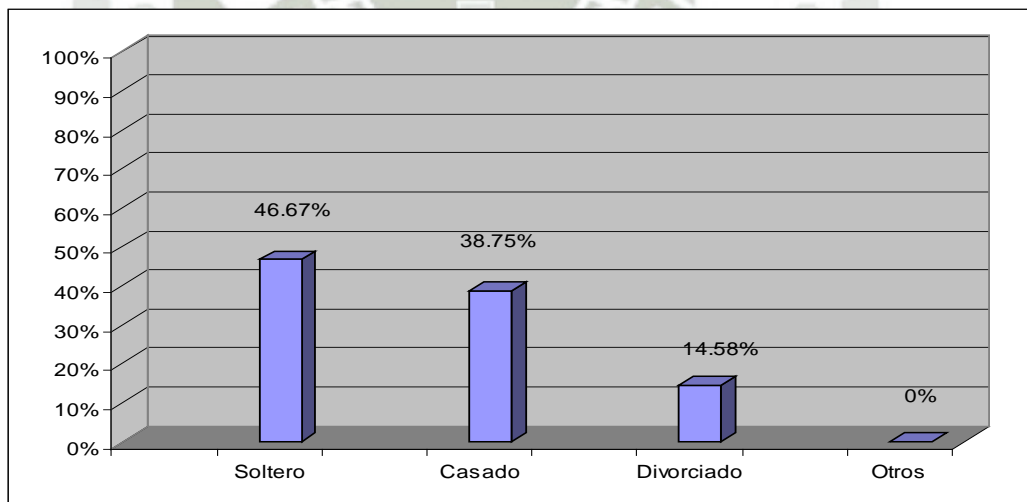
ESTADO CIVIL

	Soltero		Casado		Divorciado		Otros		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>4. Estado Civil</b>	112	46.67%	93	38.75%	35	14.58%	0	0%	<b>240</b>	<b>100.00</b>

FUENTE: Elaboración propia SODC

GRAFICO N° 12

ESTADO CIVIL



FUENTE: Elaboración propia SODC

El grafico nos muestra que el segmento predominante corresponde al de solteros con **46.67%**, le sigue el segmento de casados con **38.75%** y por ultimo el segmento de divorciados con **14.58 %**, cabe resaltar que tanto el Hotel Camping El Tambo como la zona en la que se encuentra ubicado, ofrecen actividades para realizar en pareja o individualmente.

5. Motivo principal de su visita

CUADRO Nº 13

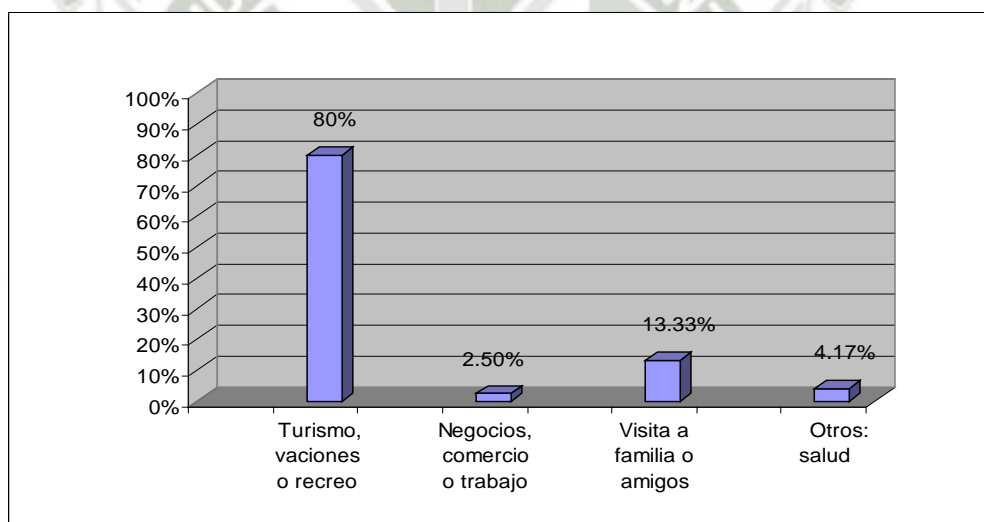
MOTIVO PRINCIPAL DE SU VISITA

5. Motivo de su visita	Turismo, vacaciones o recreo		Negocios, comercio o trabajo		Familia o amigos		Otros: Salud		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	192	80%	6	2.50%	32	13.33%	10	4.17%	240	100.00

FUENTE: Elaboración propia SODC

GRAFICO Nº 13

MOTIVO PRINCIPAL DE VISITA



FUENTE: Elaboración propia SODC

Los resultados evidencian con un **80%** que la principal motivación de visita es el Turismo, vacaciones o recreo, mientras que la visita a familiares o amigos representa el **13.33%**. El **4.17%** pertenecientes al segmento de Otros indicaron principalmente motivos de salud, ya que Lunahuana presenta un clima privilegiado, calido y con presencia de sol todo el año. Por ultimo el **2.50%** indico verse motivado por negocios, comercio o trabajo

6. Como realizo su viaje

CUADRO N° 14

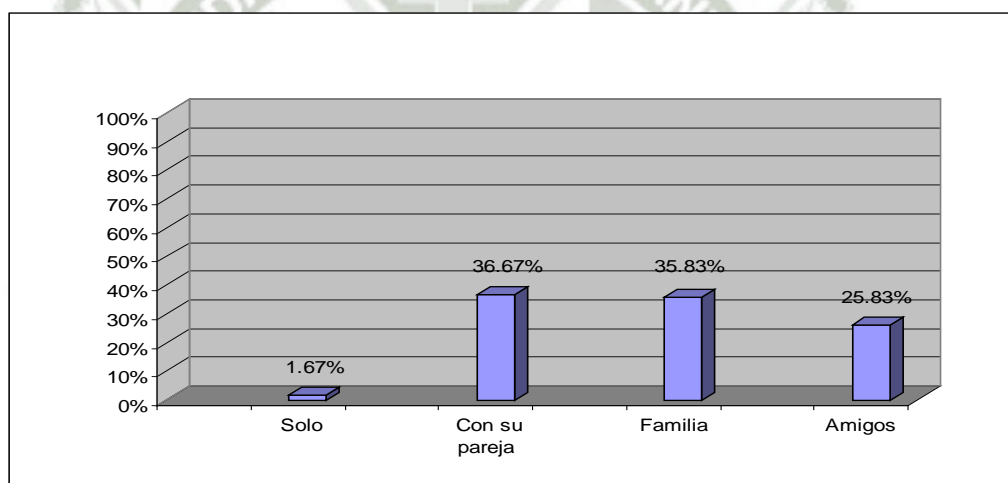
COMO REALIZO SU VIAJE

	Solo		Con su pareja		Familia		Amigos		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>6. Como realizo su viaje</b>	4	1.67%	88	36.67%	86	35.83%	62	25.83%	240	100.00

FUENTE: Elaboración propia SODC

GRAFICO N° 14

COMO REALIZO SU VIAJE



FUENTE: Elaboración propia SODC

Los resultados de la encuesta con relación a como realizaron los huéspedes su viaje señala que un **36.67%** viajaron en compañía de su pareja, **35.83%** viajó con su familia, **25.83%** con sus amigos y **1.67%** viajó solo. Lo que sugiere que el Hotel Camping El Tambo puede ser considerado no solo como un destino familiar, sino también como una alternativa para viajar con amigos o de manera individual.

## SATISFACCION DEL CLIENTE: APARIENCIA DE LAS INSTALACIONES

7. Con relación a la apariencia de las instalaciones del establecimiento.  
Cual es su grado de satisfacción

CUADRO Nº 15

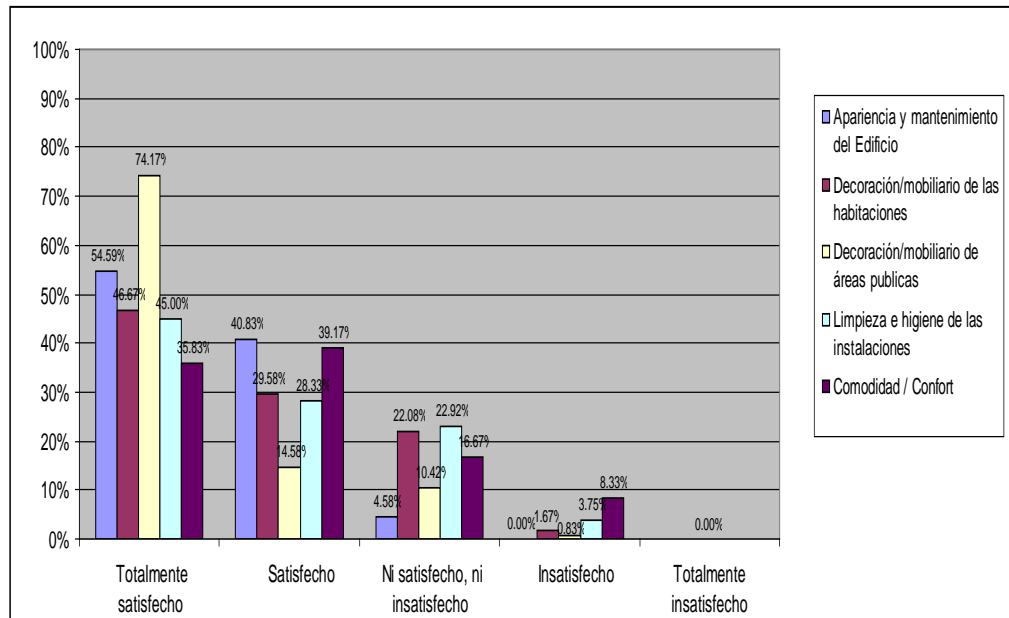
### APARIENCIA DE LAS INSTALACIONES

	Totalmente satisfecho		Satisfecho		Ni satisfecho ni insatisfecho		Insatisfecho		Totalm. Insat.		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Apariencia y mantenimiento del Edificio	131	54.59%	98	40.83%	11	4.58%	0	0	0	0	240	100.00
Decoración/mobiliario de las habitaciones	112	46.67%	71	29.58%	53	22.08%	4	1.67%	0	0	240	100.00
Decoración/mobiliario de áreas publicas	178	74.17%	35	14.58%	25	10.42%	2	0.83%	0	0	240	100.00
Limpieza e higiene de las instalaciones	108	45%	68	28.33%	55	22.92%	9	3.75%	0	0	240	100.00
Comodidad / Confort	86	35.83%	94	39.17%	40	16.67%	20	8.33%	0	0	240	100.00

FUENTE: Elaboración propia SODC

GRAFICO Nº 15

APARIENCIA DE LAS INSTALACIONES



FUENTE: Elaboración propia SODC

Entre los indicadores se establece una diferenciación cualitativa de los valores obtenidos, logrando así los siguientes resultados sobre el grado de satisfacción de los huéspedes en relación a la apariencia de las instalaciones del Hotel Camping El Tambo: La Apariencia y Mantenimiento del edificio alcanza **54.59%** por Totalmente Satisfecho y **40.83%** por Satisfecho, restando 4.58% correspondiente a Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho. Como se puede observar los resultados vinculados a este indicador obtienen una calificación positiva predominante, sin embargo existe un porcentaje de huéspedes que no se encuentran completamente satisfechos motivo por el cual el establecimiento debe mostrar un interés constante por mejorar su presentación.

En cuanto a La Decoración y Mobiliario de las habitaciones el porcentaje es de **46.67%** totalmente satisfecho, **29.58%** Satisfecho, 22.08% Ni satisfecho, ni insatisfecho y 1.67% Insatisfecho.

Podemos apreciar una calificación positiva, sin embargo esta no es en porcentajes relevante, evidenciando algunas fallas y limitaciones que influyen negativamente en la percepción de los clientes, lo cual debe priorizarse por ser el lugar destinado al descanso y pernocte de los huéspedes

Destacan la Decoración y Mobiliario de áreas publicas con un valor positivo, de **74.17%** por Totalmente satisfecho y **14.58%** por Satisfecho. La limpieza e higiene de las instalaciones a pesar de obtener una calificación positiva, no garantiza los ambientes pulcros que un apropiado servicio debe brindar, debiéndose prestar mayor importancia a este aspecto. Respecto a Comodidad y Confort, los resultados de Totalmente satisfecho **35.83%** y Satisfecho **39.17%** evidencian el interés del hotel por ofrecer un ambiente de comodidad y confort, sin embargo los resultados también evidencian un grado de insatisfacción por parte de los clientes, aspecto que debe ser subsanado por tratarse de una empresa dedicada a la prestación de servicios.

8. Con relación a la apariencia del personal del establecimiento, Cual es su grado de satisfacción

CUADRO N° 16

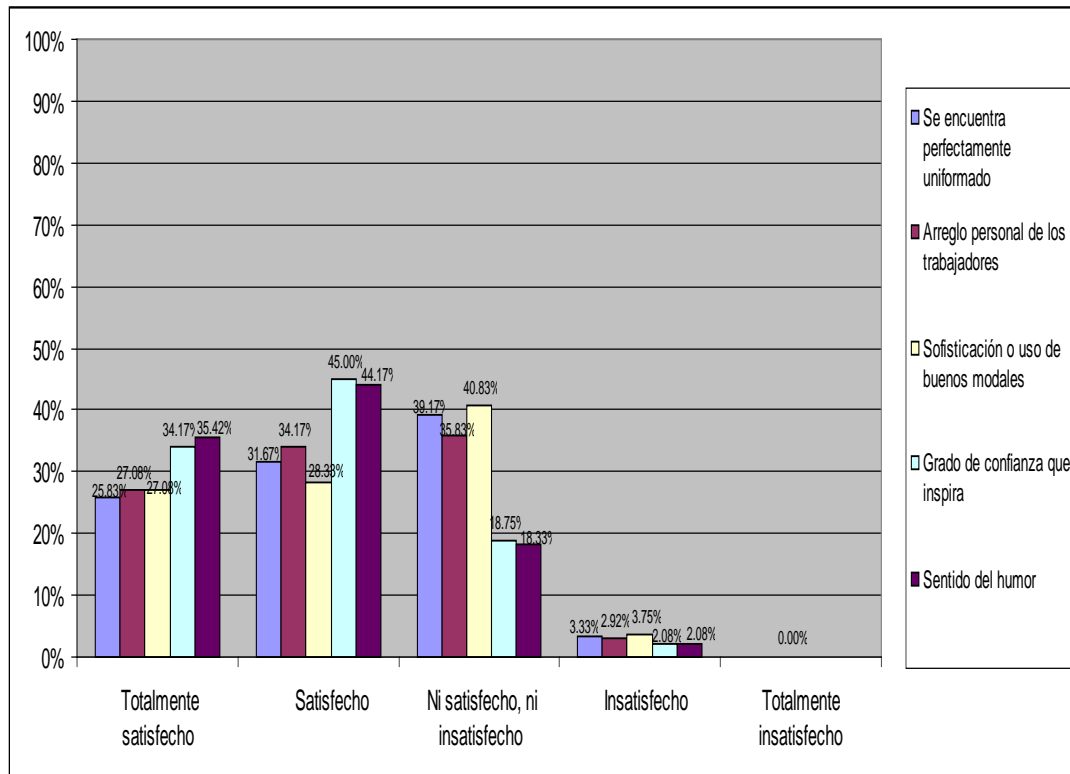
APARIENCIA DEL PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO

	Totalmente satisfecho		Satisfecho		Ni satisfecho ni insatisfecho		Insatisfecho		Totalm. Insat.		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Se encuentra perfectamente uniformado	62	25.83%	76	31.67%	94	39.17%	8	3.33%	0	0	240	100.00
Arreglo personal de los trabajadores	65	27.08%	82	34.17%	86	35.83%	7	2.92%	0	0	240	100.00
Sofisticación o uso de buenos modales	65	27.08%	68	28.33%	98	40.83%	9	3.75%	0	0	240	100.00
Grado de confianza que inspira	82	34.17%	108	45%	45	18.75%	5	2.08%	0	0	240	100.00
Sentido del humor	85	35.42%	106	44.17%	44	18.33%	5	2.08%	0		240	100.00

FUENTE: Elaboración propia SODC

GRAFICO N° 16

APARIENCIA DEL PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO



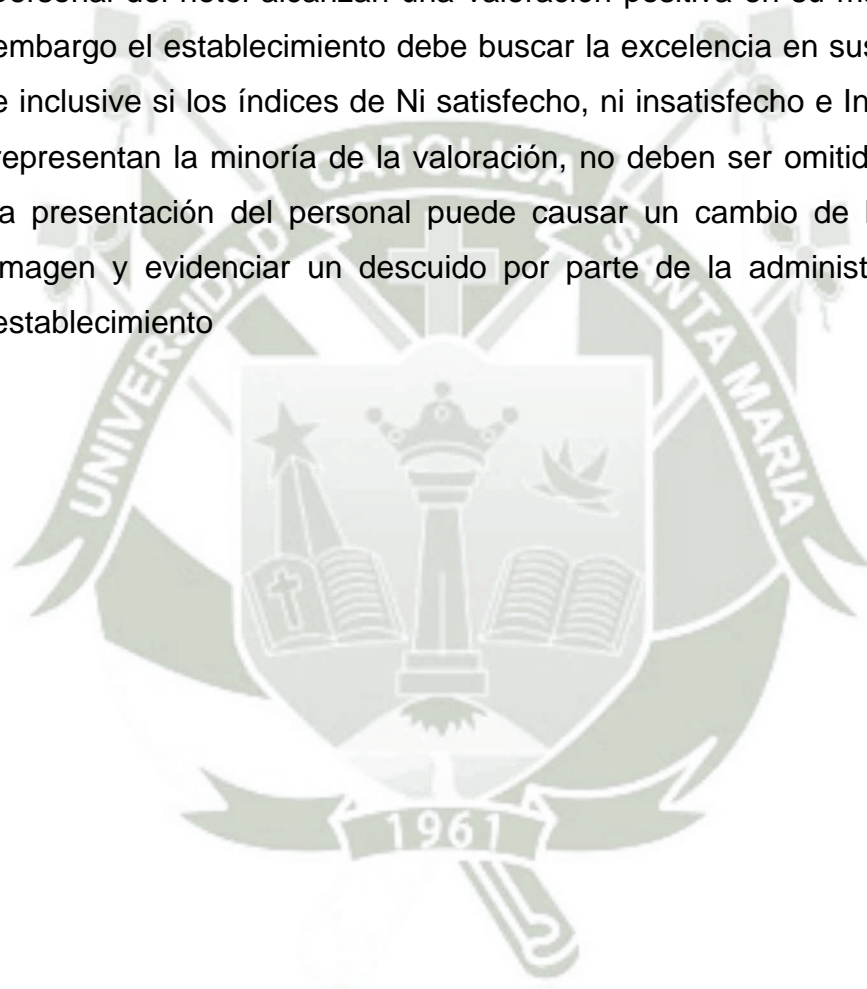
FUENTE: Elaboración propia SODC

Concerniente a la apariencia del personal del Hotel Camping El Tambo, podemos señalar que el aspecto referido a si el personal se encuentra perfectamente uniformado alcanza una valoración positiva de **57.5%** considerando la sumatoria de Totalmente satisfecho (25.83%) y Satisfecho (31.67%).

El arreglo personal de los trabajadores alcanza **27.08%** Totalmente satisfecho, **34.17%** Satisfecho, valores muy similares en lo referido a la sofisticación de modales cuyos porcentajes son 27.08% Totalmente satisfecho, 28.33 % Satisfecho.

El grado de confianza que inspiran los trabajadores al igual que el sentido de humor de los mismos alcanzaron una valoración positiva predominante de **79.17%** por la sumatoria de Totalmente satisfecho (34.17%) y satisfecho (45%), y 79.59% por la sumatoria de Totalmente satisfecho (35.42%) y Satisfecho (44.17%), respectivamente.

Se puede observar que los aspectos vinculados a la apariencia del personal del hotel alcanzan una valoración positiva en su mayoría, sin embargo el establecimiento debe buscar la excelencia en sus servicios e inclusive si los índices de Ni satisfecho, ni insatisfecho e Insatisfecho representan la minoría de la valoración, no deben ser omitidos ya que la presentación del personal puede causar un cambio de la primera imagen y evidenciar un descuido por parte de la administración del establecimiento



## SATISFACCION DEL CLIENTE: FIABILIDAD

9. Con relación a la fiabilidad en los servicios del establecimiento. Cual es su grado de satisfacción

CUADRO N° 17

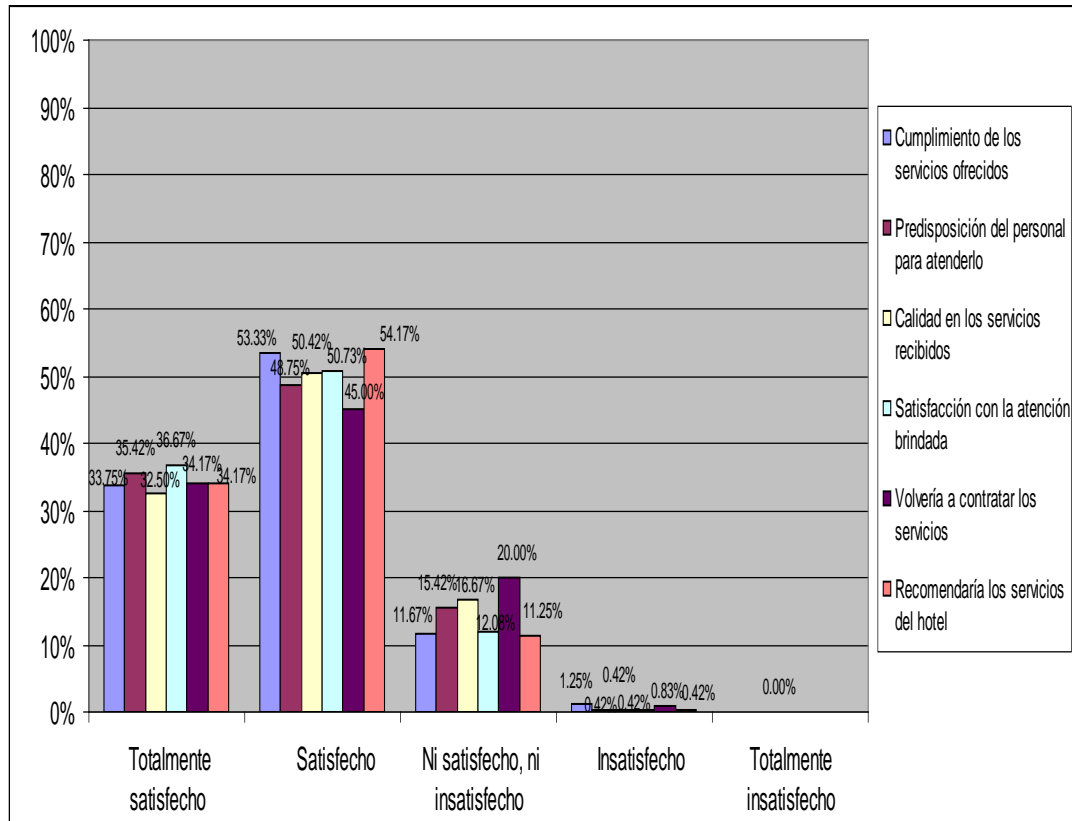
### FIABILIDAD EN LOS SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO

	Totalmente satisfecho		Satisfecho		Ni satisfecho ni insatisfecho		Insatisfecho		Totalm. Insat.		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Cumplimiento de los servicios ofrecidos	81	33.75 %	128	53.33 %	28	11.67 %	3	1.25%	0	0	240	100.00
Predisposición del personal para atenderlo	85	35.42 %	117	48.75 %	37	15.42 %	1	0.42%	0	0	240	100.00
Calidad en los servicios recibidos	78	32.50 %	121	50.42 %	40	16.67 %	1	0.42%	0	0	240	100.00
Satisfacción con la atención brindada	88	36.67 %	122	50.73 %	29	12.08 %	1	0.42%	0	0	240	100.00
Volvería a contratar los servicios	82	34.17 %	108	45%	48	20%	2	0.83%	0	0	240	100.00
Recomendaría los servicios del hotel	82	34.17 %	130	54.17 %	27	11.25 %	1	0.42%	0	0	240	100.00

FUENTE: Elaboración propia SODC

GRAFICO N° 17

FIABILIDAD EN LOS SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO



FUENTE: Elaboración propia SODC

El grafico de fiabilidad en los servicios del establecimiento muestra que el cumplimiento de los servicios ofrecidos alcanza el **33.75%** en Totalmente satisfecho y un **53.33%** en Satisfecho, restando el 12.92% correspondientes a la sumatoria de Ni satisfecho, ni insatisfecho (11.67%) e Insatisfecho (1.25%).

El **84.17%** de los huéspedes encuestados, (35.42% Totalmente satisfecho y 48.75% Satisfecho), encuentra que la predisposición del personal para atender a los huéspedes del hotel es buena.

Cabe señalar que un significativo 15.83% de los huéspedes encuestados es indiferente o se encuentra insatisfecho con la actitud del personal; lo que muestra que una parte del personal no tiene la actitud adecuada hacia los huéspedes del establecimiento.

En cuanto a la calidad, el **82.92%** de los huéspedes encuestados, (Totalmente satisfecho 32.50% y Satisfecho 50.42%), considera que el servicio recibido es bueno. El 17.09% tiene una actitud indiferente respecto a la calidad de los servicios y el 0.42% se encuentra Insatisfecho.

El nivel de satisfacción, respecto a la atención del huésped, tiene una valoración dominante positiva de **87.40%**, correspondiente a la sumatoria de Totalmente satisfecho (36.67%) y Satisfecho (50.73%); por lo mismo, respecto a la respuesta de los huéspedes, si volverían a contratar los servicios del establecimiento, la calificación mayoritaria es positiva con el **79.17%**, resultado del Totalmente satisfecho (34.17%) y Satisfecho (45.00%). De igual manera respecto a si recomendarían los servicios del hotel la calificación positiva prevaleció con el **88.34%** proveniente de la sumatoria de Totalmente satisfecho (34.17%) y Satisfecho (54.17%)

Los valores consignados en el presente cuadro muestran que el Hotel Camping El Tambo ha estado brindado un servicio adecuado más no un servicio integral de calidad, por lo que los valores negativos hacen notables las deficiencias en relación a la fiabilidad en los servicios, es necesario que los usuarios del establecimiento tengan la seguridad de que sus expectativas serán cumplidas, de lo contrario la ausencia de fiabilidad inducirá a los huéspedes al cuestionamiento de la calidad del servicio ofrecido, pudiendo tomar actitudes de rechazo frente al establecimiento.

## SATISFACCION DE CLIENTE: CAPACIDAD DE RESPUESTA

10. Con relación a la capacidad de respuesta del establecimiento. Cual es su grado de satisfacción

CUADRO N° 18

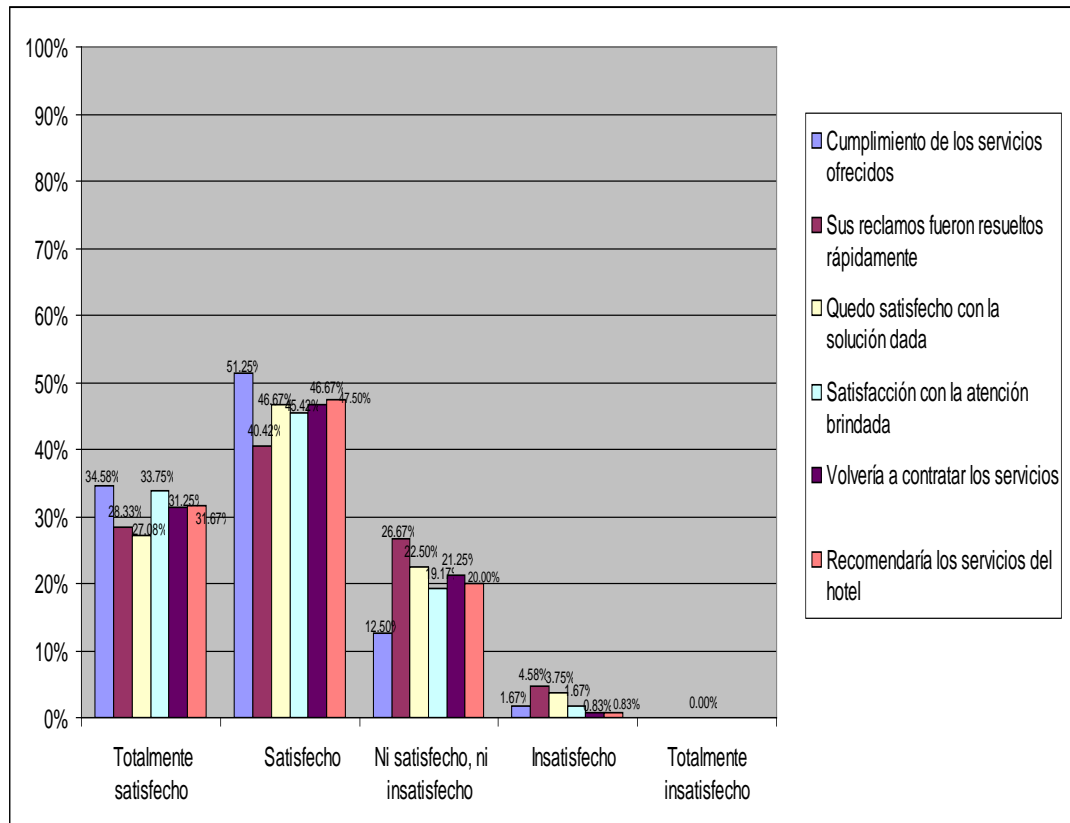
### CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL ESTABLECIMIENTO

	Totalmente satisfecho		Satisfecho		Ni satisfecho ni insatisfecho		Insatisfecho		Totalm. Insta.		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Cumplimiento de los servicios ofrecidos	83	34.58%	123	51.25%	30	12.50%	4	1.67%	0	0	240	100.00
Sus reclamos fueron resueltos rápidamente	68	28.33%	97	40.42%	64	26.67%	1	4.58%	0	0	240	100.00
Quedo satisfecho con la solución dada	65	27.08%	112	46.67%	54	22.50%	9	3.75%	0	0	240	100.00
Satisfacción con la atención brindada	81	33.75%	109	45.42%	46	19.17%	4	1.67%	0	0	240	100.00
Volvería a contratar los servicios	75	31.25%	112	46.67%	51	21.25%	2	0.83%	0	0	240	100.00
Recomendaría los servicios del hotel	76	31.67%	114	47.50%	48	20%	2	0.83%	0	0	240	100.00

FUENTE: Elaboración propia SODC

GRAFICO N° 18

CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL ESTABLECIMIENTO



FUENTE: Elaboración propia SODC

Los resultados obtenidos de las encuestas, señalan los siguientes valores: Respecto al cumplimiento de los servicios ofrecidos se obtuvo una valoración positiva ponderante de 85.83% correspondiente a la sumatoria de 34.58% Totalmente satisfecho y 51.25% Satisfecho, restando un 12.50% Ni satisfecho, ni insatisfecho y 1.67% Insatisfecho. Sus reclamos fueron resueltos rápidamente alcanzó una valoración positiva del 68.75% correspondiente a la sumatoria del 28.33% Totalmente satisfecho y 40.42% Satisfecho, restando un valor negativo de 31.25% correspondiente a la sumatoria de 26.67% Ni satisfecho, ni insatisfecho y 4.58% Insatisfecho.

Respecto a si quedo satisfecho con la solución brindada y Satisfacción con la atención brindada a pesar de que los valores positivos alcanzan la mayoría con 73.75% y 79.17% respectivamente, en ambos casos resultantes de la sumatoria de Totalmente satisfecho y Satisfecho, los índices negativos son los mas altos del cuadro con 26.25% y 20.84 respectivamente, ambos resultantes de la sumatoria de Ni satisfecho, ni insatisfecho e Insatisfecho. Estos resultados evidencian las notorias deficiencias en cuanto a capacidad de respuesta por parte del establecimiento, por lo que es preciso capacitar al personal de a cuerdo al cargo que ocupan y las funciones que desempeñan, con el propósito de que se encuentren en condiciones de brindar un servicio de calidad que atienda y cumpla todas las necesidades de los clientes.

En relación a si volvería a contratar los servicios y recomendaría el hotel las calificaciones son positivas en su mayoría con un 77.92% y 79.17% respectivamente, ambos resultados de la sumatoria de Totalmente satisfecho y Satisfecho; sin embargo el establecimiento debe buscar siempre la excelencia en sus servicios, buscando constantemente la manera de superar las expectativas de los sus clientes.

## SATISFACCION DEL CLIENTE: EMPATIA

11. Con relación a la empatía brindada por el establecimiento. Cual es su grado de satisfacción

CUADRO N° 19

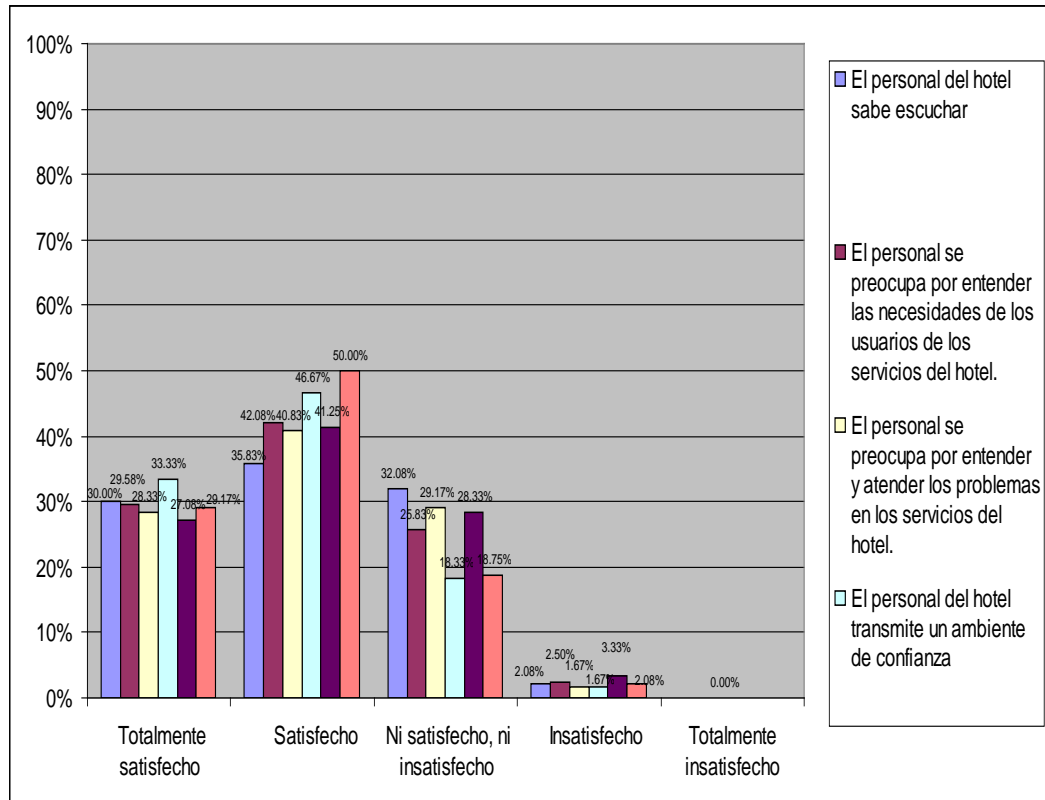
### EMPATÍA BRINDADA POR EL ESTABLECIMIENTO

	Totalmente satisfecho		Satisfecho		Ni satisfecho ni insatisfecho		Insatisfecho		Totalm. Insat.		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
El personal del hotel sabe escuchar	72	30%	86	35.83%	77	32.08%	5	2.08%	0	0	240	100.00
El personal se preocupa por entender las necesidades de los usuarios de los servicios del hotel.	71	29.58%	101	42.08%	62	25.83%	6	2.50%	0	0	240	100.00
El personal se preocupa por entender y atender los problemas en los servicios del hotel.	68	28.33%	98	40.83%	70	29.17%	4	1.67%	0	0	240	100.00
El personal del hotel transmite un ambiente de confianza	80	33.33%	112	46.67%	44	18.33%	4	1.67%	0	0	240	100.00
El personal actúa con profesionalismo frente a las necesidades, sentimientos y problemas de los usuarios del hotel	65	27.08%	99	41.25%	68	28.33%	8	3.33%	0	0	240	100.00
Volvería a contratar los servicios	70	29.17%	120	50%	45	18.75%	5	2.08%	0	0	240	100.00

FUENTE: Elaboración propia SODC

GRAFICA N° 19

EMPATÍA BRINDADA POR EL ESTABLECIMIENTO



FUENTE: Elaboración propia SODC

En el presente cuadro se pretende evaluar la empatía brindada por el establecimiento, fundamental en la atención al cliente y una arma de gran ayuda en la fidelización de la clientela, los resultados obtenidos fueron los siguientes: El personal sabe escuchar, a pesar de que la calificación positiva fue predominante al obtener **65.83%** correspondientes a Totalmente satisfecho (30%) y Satisfecho (35.83%), esta no es relevante ya que también existen porcentajes negativos 32.08% Ni satisfecho, ni insatisfecho y 2.08% Insatisfecho.

El personal se preocupa por entender las necesidades de los usuarios el **29.58%** Totalmente satisfecho, **42.08%** Satisfecho y un índice negativo de 28.33% correspondiente a la sumatoria de Ni satisfecho, ni insatisfecho (25.83%) e Insatisfecho (2.50%).

El personal del hotel se preocupa por entender y atender los problemas en los servicios del hotel el **28.33%** Totalmente satisfecho, **40.83 %** satisfecho, 29.17% Ni satisfecho, ni insatisfecho y 1.67% insatisfecho.

Con respecto a si el personal del hotel transmite un ambiente de confianza y si actúa con profesionalismo frente a las necesidades, sentimientos y problemas de los usuarios del hotel la calificación ponderante fue positiva con un **80%** y **68.33%**, respectivamente, en ambos casos resultados de la sumatoria de Totalmente satisfecho y Satisfecho.

Volvería a contratar los servicios mas de la mitad del porcentaje total de encuestados indico que si volvería a contratar los servicios, **29.17%** Totalmente satisfecho y 50% Satisfecho, sin embargo el 18.75% indico sentirse ni satisfecho, ni insatisfecho y el 2.08% Insatisfecho.

A pesar de las calificaciones positivas, los indicadores negativos persisten, por lo que la administración del Hotel Camping El Tambo debe subsanar las deficiencias existentes en su servicio, mediante capacitaciones, incentivos al personal, pudiendo recompensar el buen desempeño de sus trabajadores generando así una identidad con el establecimiento que repercuta directamente en la mejor atención y servicios brindados.

### 3. DISCUSION

La presente investigación esta orientada al estudio de las actividades relacionadas con el ciclo de la hospitalidad en el Departamento de Recepción del Hotel Camping El Tambo y su influencia en la Satisfacción del Cliente, donde dicho estudio evidencio que a pesar de que el establecimiento ofrece un servicio adecuado, existen algunas fallas que necesitan ser subsanadas para estar en óptimas condiciones de brindar un servicio integral de calidad

Como sabemos el departamento de Recepción en la mayoría de casos se ubica a la entrada del hotel, por lo que resulta ser el lugar de mayor contacto con los huéspedes, desde el check-in hasta el check-out y constituye la columna vertebral de todo establecimiento hotelero por ser el centro de información, donde se originan y derivan todos los aspectos necesarios para hacer de la estancia del huésped una experiencia placida e inolvidable.

Basados en los indicadores trabajados podemos señalar los siguientes resultados:

En los que respecta al Ciclo de la hospitalidad del Huésped, las actividades realizadas antes de la llegada del huésped, no presentan mayores fallas, habiendo obtenido una calificación positiva predominante, con algunos aspectos que pueden ser fácilmente corregidos. Durante la llegada de huésped, la calificación sobre las tareas realizadas se mantuvo entre Muy Bueno y Bueno, lo que exhorta al personal del área seguir manteniendo la forma de trabajo buscando diariamente la excelencia en cada tarea realizada.

Durante la estancia del huésped, a pesar de haber obtenido una valoración positiva en la mayoría de actividades tanto de atención al cliente como administrativas, no puede obviarse los resultados respecto al manejo de situación especiales, quejas y reclamos por parte de los huéspedes, lo que evidencia una falta de capacitación al personal y la ausencia de un manual de funciones y procedimientos.

Referente a las actividades realizadas durante la salida del huésped, las fallas fueron más notorias, uno de los aspectos que más llama la atención es la negativa calificación obtenida en lo que concierne a la emisión de comprobantes de pago, problema que debe ser resuelto en la brevedad posible para evitar sanciones tributarias al establecimiento; otro aspecto que cabe resaltar es la falta de interés del personal por mantener actualizado el historial de huéspedes, debiendo tomarse en cuenta la utilidad de este, en la personalización del servicio y fidelización de la clientela

En lo relacionado a la Satisfacción del cliente, los elementos tangibles correspondientes no solo a la apariencia, mantenimiento y limpieza de las instalaciones, decoración y mobiliario tanto de habitaciones como áreas públicas, comodidad y confort, sino también a la presentación personal de los trabajadores de hotel, obtuvieron una valoración positiva dominante, sin embargo existe un porcentaje de huéspedes que manifestaron no encontrarse completamente satisfechos, hecho que debe servir de motivación para trabajar constantemente en pro de mejora de la presentación del establecimiento, de igual manera debe motivarse al personal a cuidar su apariencia personal por ser la imagen de la empresa


Los resultados en cuanto a fiabilidad, muestran que existe una buena predisposición por parte del hotel y sus empleados para atender a los huéspedes, a pesar de ello existe un porcentaje de huéspedes que se mostró inconforme lo que hace indiscutible la presencia de fallas en el servicio, por lo que debe tomarse en consideración que la fiabilidad mide la efectividad del servicio de un establecimiento siendo un aspecto esencial para que los clientes vuelvan a contratar los servicios y recomienden el establecimiento.

En cuanto a la capacidad de respuesta, los resultados de las encuestas aplicadas a los huéspedes del hotel evidenciaron notorias deficiencias, como la insatisfacción de los clientes debido a que sus reclamos no fueron resueltos rápidamente ó en algunos casos la inconformidad con la solución dada, lo que hace necesaria la intervención de administración mediante la capacitación al personal de acuerdo al cargo que ocupan y las funciones que desempeñan, con la intención que este se encuentre preparado para brindar un servicio de calidad que atienda y cumpla todas las necesidades de los clientes

La Empatía se hace fundamental en la tarea de la fidelización de la clientela, el trato personalizado que puedan ofrecer los trabajadores del hotel puede mejorar considerablemente el servicio brindado y por ende la percepción de los clientes con respecto al establecimiento. Sin embargo a pesar que más de la mitad de los huéspedes se mostraron satisfechos con el servicio recibido e indicaron que volverían a contratar los servicios, también existieron valoraciones negativas es por ello que tanto administración como el personal del establecimiento deben seguir trabajando en el proceso de personalización del servicio

Creo que una alternativa efectiva de solución a las fallas de servicio que evidenciaron los resultados de la investigación realizada, podrían verse disminuidos considerablemente con la elaboración y puesta en práctica de un Manual de Funciones y Procedimientos para el personal del Departamento de Recepción del Hotel Camping El Tambo, donde se especifique en detalle las funciones a desarrollar por el personal que labora en el área de Recepción, y los procedimientos a seguir tanto para actividades de atención al cliente, como administrativas.





**CAPITULO IV**  
**MANUAL DE FUNCIONES Y**  
**PROCEDIMIENTOS PARA EL**  
**DEPARTAMENTO DE RECEPCION DEL**  
**HOTEL CAMPING EL TAMBO**

## 1. MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE RECEPCION DEL HOTEL CAMPING EL TAMBO

El personal que labora en el Departamento de Recepción de un hotel tiene como cometido satisfacer las necesidades de los huéspedes, siguiendo las normas de calidad del establecimiento. Para cumplir con dicho cometido el personal debe conocer sus funciones, competencias y procedimientos a seguir.

### 1. Objetivo General:

El objetivo del presente manual es servir de guía para las labores diarias del personal del Departamento de Recepción del Hotel Camping El Tambo.

### 2. Objetivos Específicos:

- Describir las funciones a realizar por los trabajadores del Departamento de Recepción.
- Detallar la forma como deben efectuar los trabajadores del Departamento de Recepción, los procedimientos y métodos a seguir para cumplir dichas funciones.
- Mejorar la atención a los huéspedes, el ejercicio de tareas de atención y administrativas.

### 3. Alcances

El presente manual de funciones y procedimientos, extiende sus alcances a todo el personal que labora en el Departamento de Recepción del Hotel Camping El Tambo.

#### 4. Distribución del Departamento de Recepción

El Departamento de Recepción del Hotel Camping El Tambo, cuenta con 03 colaboradores, uno para cada turno del día.

Todos los colaboradores rotaran en los tres turnos por periodos de 04 meses cada uno. La jornada laboral es de 8 horas para cada turno con 30 minutos de refrigerio. Los turnos están dispuestos de la siguiente manera:

- Turno Mañana: 7.00 AM - 3.00 PM
- Turno Tarde: 3.00 PM – 11.00 PM
- Turno Noche: 11.00 PM – 7.00 AM

#### 5. Organigrama del Departamento de recepción

CUADRO N° 20

ORGANIGRAMA DEL DPTO. DE RECEPCION DEL HOTEL CAMPING EL  
TAMBO



FUENTE: Elaboración propia SODC

## 6. Funciones del Personal de Recepción:

### 6.1. Funciones del personal del Turno Mañana y Tarde:

El personal de recepción debe cumplir con las siguientes funciones durante su horario de trabajo:

#### RESERVACIONES

##### Actividades de Atención al Cliente

- Atender rápidamente a las llamadas, con saludo cordial, identificando al establecimiento y a su persona
- Responder correos electrónicos del buzón de reservas del hotel a la brevedad posible
- Atender reservas de manera eficiente y profesional
- Brindar información referente al hotel, habitaciones, instalaciones, tarifas, promociones y servicios que ofrece

##### Actividades Administrativas

- Registrar todas las reservaciones en los formatos correspondientes, consignando todos los datos requeridos
- Registrar las reservaciones en el planning del hotel
- En el caso de reservas grupales (conjunto de huéspedes que ocupen mas de 10 habitaciones) debe elaborar un file de reservas
- Revisar diariamente el planning y prever su atención de manera anticipada
- Registrar correctamente las cancelaciones

- Archivar todos los documentos generados, como: reservas, cancelaciones, correspondencia recibida y enviada, etc.
- Coordinar con los demás departamentos del hotel, para establecer una comunicación interdepartamental más eficiente.

## PROCESO CHECK – IN

### Actividades de Atención al Cliente

- Recibir al huésped con reservación o sin ella, de la manera más cordial y atenta
- Realizar el registro de los huéspedes según el manual de procedimientos, en el formato correspondiente
- Verificar la identidad de los huéspedes con los documentos de identidad de los mismos
- Verificar la disponibilidad del hotel
- Asignar habitaciones según la disponibilidad del día
- Realizar la asignación de precio en función a las tarifas y descuentos del establecimiento
- Solicitar la forma de pago y garantía de la estancia
- Entregar las llaves y acompañar al huésped a su habitación
- Ponerse a disposición del huésped, para cualquier duda o requerimiento que tuviera

### Actividades Administrativas

- Verificar los datos consignados en la ficha de registro de los huéspedes
- Verificar los estados de situaciones de las habitaciones
- Completar la ficha de registro de cada huésped
- Aperturar cuenta a cada uno de los huéspedes
- Coordinar y transmitir toda la información necesaria para un servicio eficiente, con los demás departamentos del hotel

### ESTANCIA DEL HUESPED

#### Actividades de Atención al Cliente

- Ejecutar la venta de servicios que brinda el hotel
- Brindar atención y asistencia al huésped
- Brindar información sobre el hotel, instalaciones, servicios así como de la zona en la que se encuentra ubicado y algún otro dato que el huésped requiera
- Recepción de mensajes y correspondencia del hotel y huéspedes
- Entres oportuna de de mensajes y correspondencia
- Realizar el mantenimiento de cuentas de cada uno de los huéspedes del hotel, registrando diariamente los consumos realizados
- Atender solicitudes especiales de los huéspedes, procurando complacerlos en todo lo que este al alcancé de la empresa
- Efectuar cambios de habitación ya sea por solicitud de los huéspedes o alguna falla en el equipamiento de la habitación

- Custodia de valores, debiendo registrar todo ingreso como egreso en el formato correspondiente
- Depositar los objetos dejados en custodia en la caja fuerte del hotel
- Lidar de manera eficiente con accidentes, problemas y situaciones especiales que pudieran presentarse, de no poder solucionar el inconveniente comunicarlo de manera inmediata a sus superiores.
- Manejar con profesionalismo y actitud positiva las quejas y reclamos que se presenten, procurando en todo momento una solución adecuada
- Elaborar partes de avería cada vez que se requiera y derivarla al departamento de mantenimiento o pisos, según corresponda
- Revisar y llenar el cuaderno de ocurrencias si se suscitara algún acontecimiento durante su turno de trabajo
- Atender las llamadas telefónicas que ingresan y salen

#### Actividades Administrativas

- Verificar que los consumos cargados a cada cuenta sean los correctos corroborando que los gastos consignados en cada cuenta sean los mismos de los reportes emitidos en cada punto de venta
- Verificar que cada punto de venta emita los comprobantes de pago correspondientes
- Verificar que al cerrar cada turno todos los puntos de venta emitan un reporte de venta
- Realizar el cierre de cuentas a diario

- Verificar el estado de las habitaciones, modifica y comunica a recepción de encontrar discrepancias con la información brindada
- Enviar a cobro las cuentas que sobrepasan el crédito otorgado a los huéspedes por el hotel
- Verificar que las tarifas otorgadas a cada huésped se apliquen correctamente
- Corroborar que la relación interdepartamental sea fluida y sin ningún inconveniente
- Verifica que todas las funciones de la caja de recepción se registren y se realicen correctamente
- Elaborar la liquidación de producción al final de cada turno

#### PROCESO DE CHECK – OUT

##### Actividades de Atención al Cliente

- Realizar el check – out de los huéspedes que así lo soliciten, en el horario establecido
- Verificar la entrega de la llave de la habitación de cada huésped
- Solicitar al personal de pisos la revisión de la habitación ocupada por el huésped
- Verificar que no hayan gastos de último momento en los distintos puntos de venta del hotel
- Presenta la cuenta para la revisión del huésped y procede al cobro de la misma según el método de pago elegido por el huésped

- Consulta a todos los huéspedes como se desarrollo su estancia con el propósito de aclarar inconvenientes sucedidos, evaluar servicios y anotar las sugerencias
- Despide al huésped de manera cordial, ofreciéndole una futura estancia

#### Actividades Administrativas

- Emitir comprobantes de venta correspondientes a todos los huéspedes
- Guardar los datos de sus huéspedes para formar un historial de ellos que permita conocer sus preferencias, condiciones anteriores manejadas durante su estadía, aplicación de descuentos o tarifas, etc. para una próxima estancia

#### **6.2. Funciones del personal de Turno Noche:**

Además de las funciones que a todo recepcionista corresponde cumplir, debe realizar las siguientes funciones netamente administrativas:

- Cierre diario de cuentas
- Realizar la liquidación de producción del día
- Realizar el arqueo de caja
- Verificar las cuentas de todos los huéspedes
- Controlar las tarifas aplicadas
- Elaborar los informes
- Elaborar estadísticas de ocupación del hotel diariamente
- Elaborar las estadísticas de pernoctaciones e ingresos de huéspedes nacionales y extranjeros mensualmente

- Ejecutar los créditos que son autorizados por la administración
- Realizar el respaldo de información en las computadoras del departamento, y enviar la información a administración diariamente.

## 7. Procedimientos para el ciclo de la hospitalidad

En el presente manual se desarrollara los procedimientos que debe seguir el personal de recepción para cumplir con las funciones que su puesto exige.

### RECEPCION DE RESERVACIONES

#### Telefónicas

1. Contestar el teléfono rápidamente, con un saludo cordial, identificando al hotel y a su persona. Durante la conversación telefónica deberá hacer uso buenos modales, respeto y cortesía
2. Lo primero que debe preguntar al futuro huésped, es la fecha del check-in y check –out de su futura estancia
3. Corroborar la disponibilidad para las fechas solicitadas, mediante el uso del planning del hotel:
  - De contar con disponibilidad, se procede a solicitar y registrar los datos necesarios para efectuar la reserva, haciendo uso del formato correspondiente
  - De no contarse con disponibilidad para las fechas solicitadas, se sugerirán fechas opcionales en las que sea posible atender dicha solicitud, de no llegara a un acuerdo, el personal podrá sugerir una reservación en lista de espera, siempre y cuando se considere que existen posibilidades de alguna cancelación

por parte de otro cliente o de lo contrario podrá sugerirse la posibilidad de alojamiento en otro hotel.

4. A requerimiento del futuro huésped, el personal del hotel podrá brindar información referente al hotel, instalaciones, servicios que ofrece, tarifas, promociones y algún dato adicional que el cliente requiera
5. Una vez terminada la conversación telefónica, el personal procederá a registrar las reservaciones en el planning del hotel
6. Luego archivara todos los documentos generados como reservas, cancelaciones, correspondencia, etc.
7. En caso de realizarse una cancelación, el personal deberá buscar la reserva antes hecha en el archivo de documentos, anular la reserva y registrar correctamente la cancelación
8. Coordinara con los demás departamentos del hotel los aspectos que las reservas requieran

#### Vía E-mail

1. El personal de departamento revisara frecuentemente la el correo electrónico del establecimiento, respondiendo en la brevedad posible todos los correos que ha este llegan, brindando información tanto del hotel, instalaciones, servicios que ofrece, tarifas, promociones, y algún dato adicional que el cliente requiera.
2. En el caso de contar con disponibilidad, el personal requerirá los datos necesarios para realizar la reserva
3. Luego de registrar la reserva en el planning del hotel, seguirá los puntos señalados en las reservas vía telefónica, desde el punto numero seis, en adelante.

## PROCESO DE CHECK IN

### Huéspedes con reservaciones

1. Una vez que el huésped llega al establecimiento, inmediatamente se le dará la mas cordial bienvenida
2. Se entregara la ficha de registro al huésped para que su completo llenado y se solicitara el documento de identidad, con la intención de corroborar la información consignada en las fichas de registro
3. Se comunicara al huésped sobre la política del hotel con respecto a la forma de pago y garantía de la estancia
4. Se le asignara la habitación correspondiente de acuerdo a sus requerimientos y disponibilidad del día
5. Se invitara al huésped a un recorrido por las instalaciones, donde degustara piscos y vinos elaborados en el propio hotel
6. Se le entregaran las llaves de la habitación y se le acompañara a su habitación
7. El persona deberá ponerse a disposición del huésped para cualquier requerimiento o inquietud que tuviera
8. Una vez instalado el huésped en su habitación, el personal procede a verificar los datos consignados en la ficha de registro
9. Completa la ficha de registro del huésped
10. Apertura una cuenta al huésped
11. Coordina y trasmite toda la información necesaria con los demás departamentos del hotel, para brindar un servicio eficiente
12. En el caso de grupos, se proveerá con anticipación todos los aspectos necesarios para el check-in, de manera que no se produzca ninguna demora y por lo tanto se evite alguna molestia en los huéspedes

### Walk in

1. Si un huésped llega sin reserva alguna al hotel, debe dársele la mas cordial bienvenida
2. Verificar si se tiene disponibilidad para el período que el huésped solicite
  - Si se cuenta con disponibilidad, se procederá a seguir con los mismos pasos mencionados para un huésped con reserva
  - De no contar con disponibilidad el personal podrá sugerir que el huésped pase a la sala de espera ubicada en recepción, en caso tuviera algún check – out confirmado para ese día o en su defecto sugerirse la posibilidad de alojamiento en otro hotel.

### Campista

1. Una vez que el huésped llega al establecimiento, inmediatamente se le dará la mas cordial bienvenida
2. Se entregara la ficha de registro al huésped para que su completo llenado y se solicitara el documento de identidad, con la intención de corroborar la información consignada en las fichas de registro
3. Se comunicara al huésped sobre la política del hotel con respecto a la forma de pago y garantía de la estancia
4. En caso el huésped traiga consigo su propia carpa e implementos para camping, se le ubicara en la zona de camping de acuerdo a sus requerimientos y ocupación de la misma. De lo contrario el hotel le alquilara carpas y diversos utensilios de camping a solicitud de este.
5. Se invitara al huésped a un recorrido por las instalaciones, donde degustara piscos y vinos elaborados en el propio hotel
6. Se le acompañara a la zona de camping, donde el personal del hotel le ayudara a instalarse, así mismo le mostrara la ubicación

de baños y duchas del área de camping, y brindara cualquier información adicional que el huésped requiera

7. El persona deberá ponerse a disposición del huésped para cualquier requerimiento o inquietud que tuviera
8. Una vez ubicado el huésped en la zona de camping, el personal procede a verificar los datos consignados en la ficha de registro
9. Completa la ficha de registro del huésped
10. Apertura una cuenta al huésped
11. Coordina y trasmite toda la información necesaria con los demás departamentos del hotel, para brindar un servicio eficiente

En el caso de grupos, se proveerá con anticipación todos los aspectos necesarios para el check-in, de manera que no se produzca ninguna demora y por lo tanto se evite alguna molestia en los huéspedes

#### ESTANCIA DEL HUESPED

1. El personal del hotel brindara atención y asistencia al huésped en todo momento que este lo requiera
2. Brindara información sobre el hotel, instalaciones, servicios así como de la zona en la que se encuentra ubicado y algún otro dato que el huésped requiera, además de proporcionar mapas, guías y material turístico sin ningún costo a todo huésped que así lo solicite
3. Recepcionará mensajes y correspondencia tanto del hotel como de los huéspedes, y los entregara oportunamente
4. Realizara el mantenimiento de cuentas de cada uno de los huéspedes del hotel, registrando diariamente los consumos realizados por estos

5. Efectuara cambios de habitación ya sea por solicitud de los huéspedes o alguna falla en el equipamiento de la habitación. Debiendo realizarse siempre que el huésped este presente
6. Atenderá solicitudes especiales de los huéspedes, procurando complacer al huésped en todo lo que este al alcancé de la empresa
7. Se encargara de la custodia de valores, debiendo registrar todo ingreso como egreso en el formato correspondiente. Luego depositara los objetos dejados en custodia en la caja fuerte del hotel
8. Debe lidiar de manera eficiente con accidentes, problemas y situaciones especiales que pudieran presentarse, de no poder solucionar el inconveniente suscitado debe comunicarlo de manera inmediata a sus superiores, a fin de que estos hallen la solución mas acertada
9. Debe manejar con profesionalismo y actitud positiva las quejas y reclamos que se presenten, procurando en todo momento una solución adecuada. Por lo que nunca debe alzar el tono de su voz, señalar a otros compañeros de trabajo como los culpables, perder la calma, evadir la responsabilidad o responder con excusas diversas
10. En caso deba enfrentar alguna queja o reclamo, el personal de recepción debe:
  - Escuchar con atención el motivo que originó la queja o reclamo
  - Tomar nota de lo expuesto por el huésped
  - Disculparse con el huésped en nombre del hotel
  - Buscar la solución mas adecuada al problema

- De no poder brindarse una solución inmediata, el personal deberá comprometerse a iniciar una acción de corrección al respecto
  - Deberá hacer un seguimiento de la acción de corrección iniciada
11. Debe elaborar partes de avería cada vez que se requiera y derivarlos al departamento de mantenimiento o pisos según corresponda
  12. Revisar y llenar el cuaderno de ocurrencias si se suscitara algún acontecimiento durante su turno de trabajo, para mantener informados a sus demás compañeros de trabajo y mejorar la comunicación laboral
  13. Atender las llamadas que ingresan y salen
  14. Diariamente debe:
    - Verificar que los consumos cargados a cada cuenta sean los correctos corroborando que los gastos consignados en cada cuenta sean los mismos de los reportes emitidos en cada punto de venta
    - Verificar que cada punto de venta emita los comprobantes de pago correspondientes
    - Verificar que al cerrar cada turno todos los puntos de venta emitan un reporte de venta
    - Realizar el cierre de cuentas a diario
    - Verificar el estado de las habitaciones, modificar y comunicar a recepción de encontrar discrepancias con la información brindada
    - Enviar a cobro las cuentas que sobrepasan el crédito otorgado a los huéspedes por el hotel

- Verificar que las tarifas otorgadas a cada huésped se apliquen correctamente
- Corroborar que la relación interdepartamental sea fluida y sin ningún inconveniente
- Verifica que todas las funciones de la caja de recepción se registren y se realicen correctamente
- Elaborar la liquidación de producción al final de cada turno

#### CHECK OUT

1. Cuando un huésped solicite su check – out, el personal del hotel deberá verificar que no hayan gastos de ultimo momento en los distintos puntos de venta del hotel
2. Deberá preparar la cuenta del huésped que haya solicitado su check – out
3. Una vez que el huésped se apersona a recepción, el personal podrá presentar la cuenta para la revisión y proceder a cobro de la misma según el método de pago elegido por el huésped, pudiendo ser el pago en efectivo o con tarjetas de crédito
4. Cuando el huésped ha cancelado su cuenta, se procede a emitir el comprobante de venta correspondiente
5. Solicitar al personal de pisos la revisión de la habitación ocupada por el huésped
6. Consultar a todos los huéspedes como se desarrollo su estancia con el propósito de aclarar inconvenientes sucedidos, evaluar servicios y anotar las sugerencias
7. Verificar la entrega de la llave de la habitación de cada huésped
8. Despide al huésped de manera cordial, ofreciéndole una futura estancia

9. El personal debe guardar los datos de sus huéspedes para formar un historial de ellos que permita conocer sus preferencias, condiciones anteriores manejadas durante su estadía, aplicación de descuentos o tarifas, etc. para una próxima estancia

#### Campista

1. En el caso de los campistas, el pago por noche será por adelantado



## CONCLUSIONES

**PRIMERA.** Las actividades de atención al cliente, relacionadas con el ciclo de la hospitalidad, se desarrollan de manera adecuada, mas no optima, evidenciando deficiencias debidas a factores como: falta de capacitaciones constantes al personal, inexistencia de manuales de Funciones o de Procedimientos, ausencia de personal con estudios afines a la función que desempeñan, falta de entrenamiento al personal sobre el manejo de situaciones especiales, quejas o reclamos por parte de los huéspedes, falta de motivación al personal por parte de la administración. Dichos factores ponen el riesgo la imagen de la empresa y su posicionamiento en el rubro Hotelero de la zona.

**SEGUNDA.** Las actividades administrativas, relacionadas con el ciclo de la hospitalidad, se desarrollan de modo ineficiente, en lo que respecta a la emisión de comprobantes de venta que nuestra ley exige, por lo que debe instruirse al personal sobre la importancia de estos, y verificarse que se elaboren cada vez que se brinde un servicio a un huésped, a fin de mejorar el registro contable del establecimiento y evitar sanciones tributarias; un segundo aspecto que evidencia deficiencias es la falta de un historial de huéspedes actualizado que pueda servir de ayuda en la tarea de fidelización de la clientela y personalización del servicio.

**TERCERA.** El nivel de Satisfacción de los clientes del Hotel Camping El Tambo, se encuentra mayoritariamente entre totalmente satisfecho y satisfecho. Es necesario resaltar sin embargo que un porcentaje expresó cierta inconformidad, siendo una de las principales razones la carencia de formación profesional o técnica de personal que labora en el establecimiento.

**CUARTA.** La presente investigación prueba la hipótesis que el estudio de actividades relacionadas con el ciclo de la hospitalidad en el departamento de recepción evidencia deficiencias que atentan contra la calidad del servicio



## SUGERENCIAS

Durante la realización del presente estudio, la administración de El Hotel Camping El Tambo, mostró un especial interés en conocer los resultados finales para luego asumir el compromiso de corregir las fallas que se encuentren y adoptar las sugerencias, con la clara intención de mejorar el servicio brindado a sus huéspedes.

En base a los resultados obtenidos las principales sugerencias son las siguientes:

1. Se sugiere implementar un Manual de Funciones y Procedimientos para el personal que labora en el Departamento de Recepción, donde se especifique en detalle las funciones a desarrollar y los procedimientos a seguir tanto para actividades de atención al cliente, como administrativas. El cual ayudara a subsanar las deficiencias existentes, al servir de guía en el diario proceder de los trabajadores.
2. Es necesario establecer un programa de capacitaciones regulares al personal del Departamento de Recepción, de acuerdo al cargo y funciones que realizan, para optimizar la atención y calidad de servicios ofrecidos a fin de mejorar el posicionamiento en el mercado hotelero de la zona.
3. Realizar evaluaciones regulares, para comprobar la correcta aplicación del Manual de Funciones y Procedimientos, así como de los resultados obtenidos tras la aplicación de dicho manual.

4. Implementar un software hotelero en las computadoras del establecimiento, que facilite la emisión de comprobantes de pago, así como la mejor administración de recursos. Así como capacitar al personal en el manejo del mismo.
  
5. Concientizar al personal sobre la importancia de la personalización del servicio, y canaliza sus esfuerzos a esta tareas y a la fidelización de la clientela.



## BIBLIOGRAFIA

- ACERENZA, Miguel Angel (1984) Administración del turismo conceptualización y organización, Editorial Trillas cuarta edición
- BOULLON, Roberto C. (1985) Planificación del espacio turístico, Editorial Trillas, México
- DE LA TORRE P., Oscar (1990) El turismo fenómeno social, Editorial Fondo de la Cultura Económica, México
- Diccionario Real Academia Española 22<sup>a</sup> edición (2001) Editorial Espasa Calpe, Madrid
- DI MURO PEREZ, Luis (1999) Manual Practico de Recepción Hotelera, Editorial Trillas, México
- FARFÁN SIALER, Axel (2001) Administración de Hoteles, Sin editar, Arequipa
- KOTLER Philip, KELLER K.evin (2009) *Dirección de Marketing*, duodécima edición, Editorial Pearson Educación S. A. México
- MESTRES SOLER, Juan (1995) Técnicas de Gestión y dirección hotelera, Edición Gestión 2000 SA, Barcelona, España
- MONTANER J., RAMOS S. (1998) Diccionario de turismo
- Organización Mundial de Turismo, (2001) Programa Nacional de Turismo, México
- ZEITHAMI Valarie A., PARASURAMAN A., BERRY Leonard (1982) Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Editorial Díaz de santos, Madrid
- DSN° 029-2004-MINCETUR, 25 de Noviembre de 2004 Reglamento de establecimiento de hospedaje, 2004

## WEBGRAFIA

Hotel Camping El Tambo, Cañete - lunahuanaeltambo.com  
Lunahuana

Mapa red Vial Ministerio de Transportes y  
Comunicaciones:  
mtc.gob.pe/mapas\_redvial.com







ANEXO Nº 1

FICHA DE OBSERVACION

Leyenda

**MB:** Muy bueno - Cumple íntegramente y de manera eficiente sus funciones

**B:** Bueno - Cumple sus funciones pero no con la debida eficiencia

**R:** Regular - El cumplimiento de funciones es relativo

**D:** Deficiente – No cumple con las funciones establecidas

**I. ANTES DE LA LLEGADA DEL HUESPED**

ACTIVIDADES DE ATENCION AL CLIENTE

<b>El personal encargado:</b>	<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>D</b>
1. Con relación a las habitaciones, evidencia conocer el número, tipo y categoría de estas así como las tarifas y descuentos aplicables a cada una de ellas				
2. Evidencia conocer los servicios e instalaciones con lo que cuenta el hotel y esta en la capacidad de brindar información referente a este.				
3. Atiende rápidamente las llamadas, con un saludo cordial identificando a la empresa y a su persona				
4. Atiende la reservas de manera eficiente y profesional				

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

<b>El personal encargado:</b>	<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>D</b>
1. Recepciona y registra las reservaciones (individuales y grupales) consignando todos los datos requeridos en el formato de reservas				
2. Recepciona y registra las cancelaciones consignando todos los datos requeridos en el formato correspondiente				
3. Elabora y mantiene actualizado el planning del establecimiento				
4. En el caso de reservas grupales ( conjunto de huéspedes que ocupen mas de 10 habitaciones), elabora un file de reservas con todos los datos necesarios				
5. Revisa diariamente el planning y prevee su atención de manera anticipada				

## II. LLEGADA DEL HUESPED

### ACTIVIDADES DE ATENCION AL CLIENTE

El personal encargado:	MB	B	R	D
1. Procede a dársele la mas cordial bienvenida a los huéspedes				
2. Realiza el proceso de registro de huéspedes conforme al protocolo establecido				
3. Realiza la asignación de habitación según la disponibilidad del día				
4. Realiza la asignación del precio en función a las tarifas y descuentos del establecimiento				
5. Solicita la forma de pago y garantía de la estancia durante el check-in				
6. Dispone la entrega de llaves y acompañamiento a la habitación de los huéspedes				

### ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

El personal encargado:	MB	B	R	D
1. Realiza tareas para la preparación de la llegada del huésped				
2. Realiza la verificación y control de los datos consignados en la ficha de registro de huéspedes				
3. Verifica los sistemas de control de estado de situación de habitaciones, antes de asignar las habitaciones				
4. Utiliza los formatos adecuados en la solicitud de forma de pago y garantía de la estancia de los huéspedes				
5. Delega al personal uniformado la entrega de llaves y acompañamiento a la habitación de los huéspedes				

### III. ESTANCIA DEL HUESPED

#### ACTIVIDADES DE ATENCION AL CLIENTE

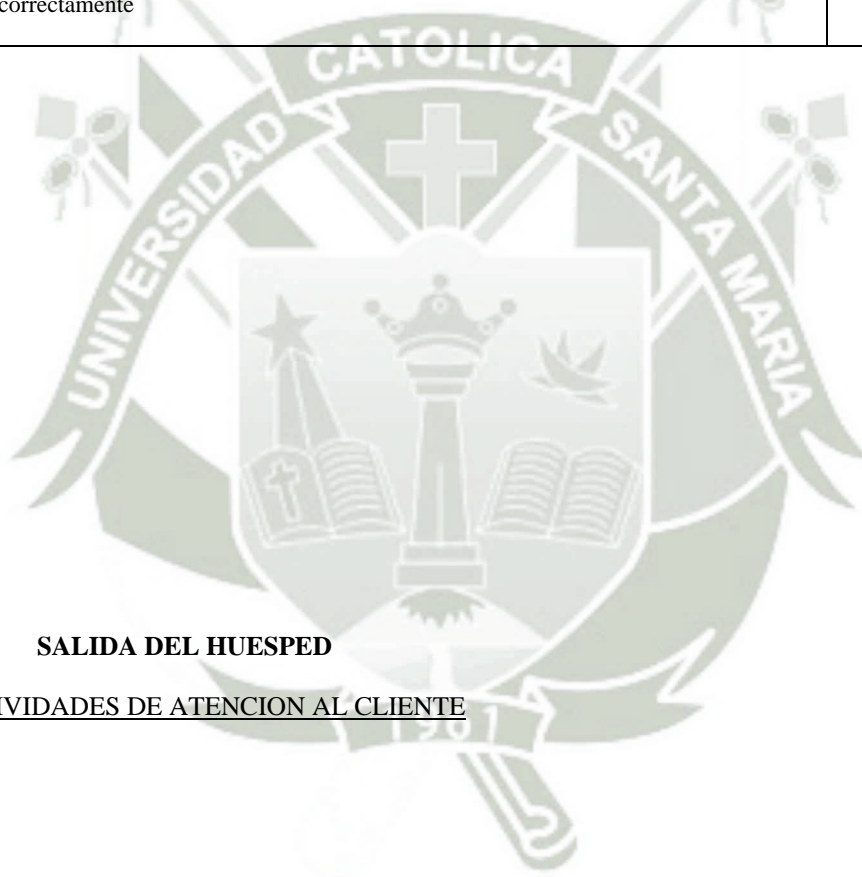
<b>El personal encargado:</b>	<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>D</b>
1. Brinda atención y asistencia al huésped, mostrándose eficiente en cada actividad realizada				
2. Brinda información acertada y oportuna sobre el hotel, servicios y el lugar donde se encuentra ubicado el hotel así como sobre los atractivos turísticos de la ciudad y algún otro dato que requiera el huésped				
3. Recepciona mensajes y correspondencia de los huéspedes del hotel, entregándola oportunamente				
4. Efectúa el mantenimiento de cuentas de cada uno de los huéspedes del hotel, registrando diariamente los consumos realizados				
5. Se encarga de la custodia de valores de los huéspedes, registrando cada ingreso como egreso				
6. Efectúa cambios de habitación ya sea por solicitud del huésped, cambios en la ocupación o alguna falla en el equipamiento de la habitación				
7. Atiende solicitudes especiales por parte de los huéspedes procurando complacerlo en todo lo que este al alcance de la empresa				
8. Maneja con profesionalismo, seguridad y actitud positiva las quejas y reclamos que se presenten, procurando en todo momento una solución adecuada				
9. Lidia de manera eficiente con accidentes, problemas y situaciones especiales que puedan presentarse				
10. Elabora partes de averías cuando se requiera				

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

<b>El personal encargado:</b>	<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>D</b>
1. Verifica que se realice el cierre de cuentas a diario				
2. Verifica que los consumos cargados a cada cuenta sean los correctos corroborando que los gastos consignados en cada cuenta sean los mismos de los reportes emitidos en cada punto de venta				
3. Verifica que cada punto de venta emita los comprobantes de pago correspondientes				
4. Verifica que al cerrar cada turno todos los puntos de venta emitan un reporte de venta				



5. Verifica el estado de las habitaciones, modifica y comunica a recepción de encontrar discrepancias con la información brindada				
<b>El personal encargado:</b>	<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>D</b>
6. Envía a cobro las cuentas que sobrepasan el crédito otorgado a los huéspedes por el hotel				
1. Respeta el horario establecido para el check-out de los huéspedes				
7. Verifica que las tarifas otorgadas a cada huésped se apliquen correctamente				
2. Verifica la entrega de la llave de la habitación de cada huésped				
8. Corroborar que la relación interdepartamental sea fluida y sin ningún inconveniente				
3. Solicita al personal del pisos la revisión de la habitación ocupada por el huésped				
9. Elabora estadísticas mensuales de la ocupación y demás del hotel				
4. Verifica que no hayan gastos de último momento en los distintos puntos de venta del hotel				
10. Verifica que todas las funciones de la caja de recepción se registren y se realicen correctamente				

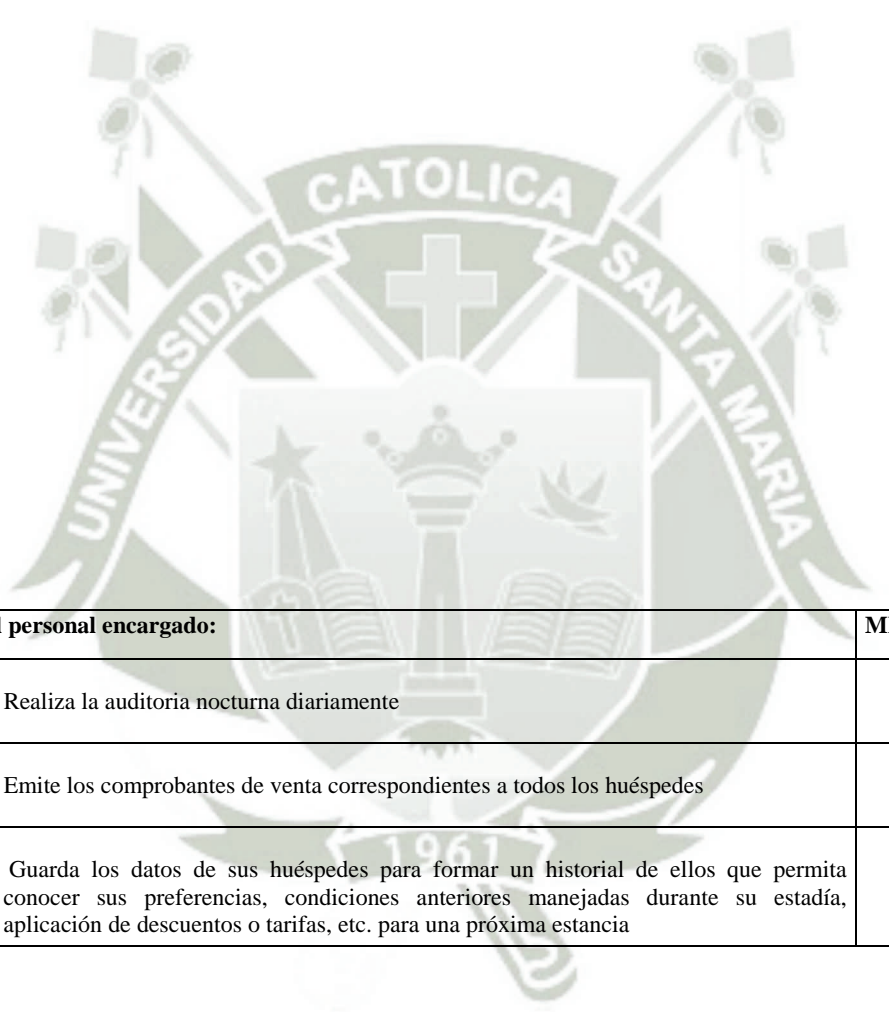


#### IV. SALIDA DEL HUESPED

##### ACTIVIDADES DE ATENCION AL CLIENTE

5. Presenta la cuenta para la revisión del huésped y procede al cobro de la misma según el método de pago elegido por el huésped				
6. Consulta a todos los huéspedes como se desarrollo su estancia con el propósito de aclarar inconvenientes sucedidos, evaluar servicios y anotar las sugerencias				
7. Despede al huésped de manera cordial, ofreciéndole una futura estancia				

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS



<b>El personal encargado:</b>	<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>D</b>
1. Realiza la auditoria nocturna diariamente				
2. Emite los comprobantes de venta correspondientes a todos los huéspedes				
3. Guarda los datos de sus huéspedes para formar un historial de ellos que permita conocer sus preferencias, condiciones anteriores manejadas durante su estadía, aplicación de descuentos o tarifas, etc. para una próxima estancia				



ANEXO N° 2  
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA  
PROGRAMA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA

La presente Encuesta tiene por finalidad conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrece el Hotel Camping El Tambo.

Sírvase marcar con una (X), en el recuadro de la opción elegida. Por favor conteste todas las preguntas.

*MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN*

INFORMACIÓN GENERAL

1. Lugar \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ procedencia:
2. Edad: \_\_\_\_\_ 3. Género: **Masculino**  **Femenino**
4. Estado Civil: **Soltero**  **Casado**  **Divorciado**  **Otros**
5. Motivo principal de su visita:  
**Turismo, vacaciones, recreación**  **Negocios, comercio, trabajo**   
**Visita a familiares y/o amigos**  **Otros**  **Especifique:** \_\_\_\_\_
6. Cómo realizó su viaje:  
**Solo**  **Con mi pareja**  **En grupo familiar directo**    
**Amigos**

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: APARIENCIA DE LAS  
INSTALACIONES

7. Con relación a la apariencia de las instalaciones del establecimiento, ¿cuál es su grado de satisfacción?

	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Ni Satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho
<b>Apariencia y mantenimiento del Edificio</b>					
<b>Decoración/mobiliario de las habitaciones</b>					
<b>Decoración/mobiliario de áreas publicas</b>					
<b>Limpieza e higiene de las instalaciones</b>					
<b>Comodidad / Confort</b>					

8. Con relación a la apariencia del personal del establecimiento, ¿cuál es su grado de satisfacción?

	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Ni Satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho
<b>Se encuentra perfectamente uniformado</b>					
<b>Arreglo personal de los trabajadores</b>					
<b>Sofisticación o uso de buenos modales</b>					
<b>Grado de confianza que inspira</b>					
<b>Sentido del humor</b>					

### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: FIABILIDAD

9. Con relación a la fiabilidad en los servicios del establecimiento, ¿cuál es su grado de satisfacción?

	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Ni Satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho
<b>Cumplimiento de los servicios ofrecidos</b>					
<b>Predisposición del personal para atenderlo</b>					
<b>Calidad en los servicios recibidos</b>					
<b>Satisfacción con la atención brindada</b>					
<b>Volvería a contratar los servicios</b>					
<b>Recomendaría los servicios del hotel</b>					

### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: CAPACIDAD DE RESPUESTA

10. Con relación a la capacidad de respuesta del establecimiento, ¿cuál es su grado de satisfacción?

	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Ni Satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho
<b>Cumplimiento de los servicios ofrecidos</b>					
<b>Sus reclamos fueron resueltos rápidamente</b>					
<b>Quedo satisfecho con la solución dada</b>					
<b>Satisfacción con la atención brindada</b>					
<b>Volvería a contratar los servicios</b>					
<b>Recomendaría los servicios del hotel</b>					

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: EMPATÍA

11. Con relación a la capacidad de respuesta del establecimiento, ¿cuál es su grado de satisfacción?

	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Ni Satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho
<b>El personal del hotel sabe escuchar</b>					
<b>El personal se preocupa por entender las necesidades de los usuarios de los servicios del hotel.</b>					
<b>El personal se preocupa por entender y atender los problemas en los servicios del hotel.</b>					
<b>El personal del hotel transmite un ambiente de confianza</b>					
<b>El personal actúa con profesionalismo frente a las necesidades, sentimientos y problemas de los usuarios del hotel</b>					
<b>Volvería a contratar los servicios</b>					

### **TÉRMINOS EN LA ENCUESTA:**

**Confort:** Es todo aquello que produce bienestar y comodidades

**Comodidad:** Cosa que proporciona bienestar físico y descanso

**Grado de confianza:** Es el grado de seguridad de una persona hacia otro individuo o algo

**Calidad:** Conjunto de propiedades inherentes a una persona u objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades requeridas

**Satisfacción:** Es el sentimiento de bienestar que se siente al cubrir una necesidad o deseo

**Necesidad:** Impulso que lleva a que los esfuerzos individuales se encaminen en determinada dirección

**Problema:** Hecho o circunstancia que dificulta la consecución de algún fin

**Profesionalismo:** Profesionalidad característica de quien hace su trabajo con aplicación y seriedad

### ANEXO Nº 3 MATRIZ DE DATOS DE LAS FICHAS DE OBSERVACION

#### I. ANTES DE LA LLEGADA DEL HUESPED

##### ACTIVIDADES DE ATENCION AL CLIENTE

El personal encargado:	MB	B	R	D	TOTAL
1. Con relación a las habitaciones, evidencia conocer el número, tipo y categoría de estas así como las tarifas y descuentos aplicables a cada una de ellas	II	I	0	0	03
2. Evidencia conocer los servicios e instalaciones con lo que cuenta el hotel y esta en la capacidad de brindar información referente a este.	III	0	0	0	03
3. Atiende rápidamente las llamadas, con un saludo cordial identificando a la empresa y a su persona	II	0	0	I	03
4. Atiende la reservas de manera eficiente y profesional	II	I	0	0	03

##### ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

El personal encargado:	MB	B	R	D	TOTAL
1. Recepciona y registra las reservas (individuales y grupales) consignando todos los datos requeridos en el formato de reservas	III	0	0	0	03
2. Recepciona y registra las cancelaciones consignando todos los datos requeridos en el formato correspondiente	II	I	0	0	03
3. Elabora y mantiene actualizado el planning del establecimiento	II	I	0	0	03
4. En el caso de reservas grupales ( conjunto de huéspedes que ocupen mas de 10 habitaciones), elabora un file de reservas con todos los datos necesarios	II	I	0	0	03
5. Revisa diariamente el planning y prevee su atención de manera anticipada	II	I	0	0	03

## II. LLEGADA DEL HUESPED

### ACTIVIDADES DE ATENCION AL CLIENTE

<b>El personal encargado:</b>	<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>D</b>	<b>TOTAL</b>
1. Procede a dársele la mas cordial bienvenida a los huéspedes	III	0	0	0	03
2. Realiza el proceso de registro de huéspedes conforme al protocolo establecido	II	I	0	0	03
3. Realiza la asignación de habitación según la disponibilidad del dia	III	0	0	0	03
4. Realiza la asignación del precio en función a las tarifas y descuentos del establecimiento	III	0	0	0	03
5. Solicita la forma de pago y garantía de la estancia durante el check-in	III	0	0	0	03
6. Dispone la entrega de llaves y acompañamiento a la habitación de los huéspedes	II	I	0	0	03

### ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

<b>El personal encargado:</b>	<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>D</b>	<b>TOTAL</b>
1. Realiza tareas para la preparación de la llegada del huésped	II	I	0	0	03
2. Realiza la verificación y control de los datos consignados en la ficha de registro de huéspedes	II	I	0	0	03
3. Verifica los sistemas de control de estado de situación de habitaciones, antes de asignar las habitaciones	II	0	I	0	03
4. Utiliza los formatos adecuados en la solicitud de forma de pago y garantía de la estancia de los huéspedes	III	0	0	0	03
5. Delega al personal uniformado la entrega de llaves y acompañamiento a la habitación de los huéspedes	II	I	0	0	03

### III. ESTANCIA DEL HUESPED

#### ACTIVIDADES DE ATENCION AL CLIENTE

<b>El personal encargado:</b>	<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>D</b>	<b>TOTAL</b>
1. Brinda atención y asistencia al huésped, mostrándose eficiente en cada actividad realizada	II	I	0	0	03
2. Brinda información acertada y oportuna sobre el hotel, servicios y el lugar donde se entra ubicado el hotel así como sobre los atractivos turísticos de la ciudad y algún otro dato que requiera el huésped	II	I	0	0	03
3. Recepciona mensajes y correspondencia de los huéspedes del hotel, entregándola oportunamente	II	I	0	0	03
4. Efectúa el mantenimiento de cuentas de cada uno de los huéspedes del hotel, registrando diariamente los consumos realizados	II	0	0	I	03
5. Se encarga de la custodia de valores de los huéspedes, registrando cada ingreso como egreso	III	0	0	0	03
6. Efectúa cambios de habitación ya sea por solicitud del huésped, cambios en la ocupación o alguna falla en el equipamiento de la habitación	II	I	0	0	03
7. Atiende solicitudes especiales por parte de los huéspedes procurando complacerlo en todo lo que este al alcance de la empresa	I	II	0	0	03
8. Maneja con profesionalismo, seguridad y actitud positiva las quejas y reclamos que se presenten, procurando en todo momento un solución adecuada	I	0	2	0	03
9. Lidia de manera eficiente con accidentes, problemas y situaciones especiales que puedan presentarse	I	0	2	0	03
10. Elabora partes de averías cuando se requiera	II	I	0	0	03

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

<b>El personal encargado:</b>	<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>D</b>	<b>TOTAL</b>
1. Verifica que se realice el cierre de cuentas a diario	II	I	0	0	03
2. Verifica que los consumos cargados a cada cuenta sean los correctos corroborando que los gastos consignados en cada cuenta sean los mismos de los reportes emitidos en cada punto de venta	II	I	0	0	03
3. Verifica que cada punto de venta emita los comprobantes de pago correspondientes	II	I	0	0	03
4. Verifica que al cerrar cada turno todos los puntos de venta emitan un reporte de venta	II	I	0	0	03
5. Verifica el estado de las habitaciones, modifica y comunica a recepción de encontrar discrepancias con la información brindada	II	0	0	I	03
6. Envía a cobro las cuentas que sobrepasan el crédito otorgado a los huéspedes por el hotel	III	0	0	0	03
7. Verifica que las tarifas otorgadas a cada huésped se apliquen correctamente	III	0	0	0	03
8. Corroborar que la relación interdepartamental sea fluida y sin ningún inconveniente	II	I	0	0	03
9. Elabora estadísticas mensuales de la ocupación y demás del hotel	0	0	0	III	03
10. Verifica que todas las funciones de la caja de recepción se registren y se realicen correctamente	II	I	0	0	03

#### IV. SALIDA DEL HUESPED

##### ACTIVIDADES DE ATENCION AL CLIENTE

El personal encargado:	MB	B	R	D	TOTAL
1. Respeta el horario establecido para el check-out de los huéspedes	III	0	0	0	03
2. Verifica la entrega de la llave de la habitación de cada huésped	I	0	0	II	03
3. Solicita al personal del pisos la revisión de la habitación ocupada por el huésped	II	I	0	0	03
4. Verifica que no hayan gastos de ultimo momento en los distintos puntos de venta del hotel	0	0	II	I	03
5. Presenta la cuenta para la revisión del huésped y procede al cobro de la misma según el método de pago elegido por el huésped	III	0	0	0	03
6. Consulta a todos los huéspedes como se desarrollo su estancia con el propósito de aclarar inconvenientes sucedidos, evaluar servicios y anotar las sugerencias	II	I	0	0	03
7. Despede al huésped de manera cordial, ofreciéndole una futura estancia	II	I	0	0	03

##### ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

El personal encargado:	MB	B	R	D	TOTAL
1. Realiza la auditoria nocturna diariamente	II	I		0	03
2. Emite los comprobantes de venta correspondientes a todos los huéspedes	0	I	II	0	03
3. Guarda los datos de sus huéspedes para formar un historial de ellos que permita conocer sus preferencias, condiciones anteriores manejadas durante su estadía, aplicación de descuentos o tarifas, etc. para una próxima estancia	0	0	III	0	03

**ANEXO N° 4  
DE LA ENCUESTA A LOS HUESPEDES**

**GENERAL**

1. Lugar de procedencia:

LIMA	N°	INTERIOR DEL PAIS	N°	EXTRANJERO	N°	TOTAL
   	98	   	64	   	78	240

2. Edad:

18 – 25	N°	26 – 40	N°	41 – 60	N°	61 A MAS	N°	TOTAL
                                     	48	   	108	                                     	63	 	21	240

3. 3. Género:

FEMENINO	N°	MASCULINO	N°	TOTAL
   	105	   	135	240









## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: CAPACIDAD DE RESPUESTA

10. Con relación a la capacidad de respuesta del establecimiento, ¿cuál es su grado de satisfacción?

	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Ni Satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho
<b>Cumplimiento de los servicios ofrecidos</b>	                               	   	                   		--
<b>Sus reclamos fueron resueltos rápidamente</b>	                         	   	                         	 	--
<b>Quedo satisfecho con la solución dada</b>	                   	                                     	                   	 	--
<b>Satisfacción con la atención brindada</b>	                         	                                     	                   		--
<b>Volvería a contratar los servicios</b>	                   	                                     	                   		--
<b>Recomendaría los servicios del hotel</b>	                         	                                     	                   		--

