



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE TURISMO

TEMA:

“ANÁLISIS DE LA OPERATIVIDAD DEL
DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN DEL HOTEL
VICTORIA DE LA CIUDAD DE CUENCA EN EL AÑO
2011”

ELABORACIÓN DE UN ENSAYO ACADÉMICO PREVIO
A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN
TURISMO

AUTORA:

CELIA ELIZABETH LEÓN LEÓN

CUENCA, JULIO 2012



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

RESUMEN

Durante la realización del presente trabajo se ha estudiado las diferentes maneras de gestionar y administrar que tiene un hotel, sin embargo dentro de hoteles pequeños la operatividad es diferente, como es el caso del Hotel Victoria de la ciudad de Cuenca, los dueños son los que se encargan de la administración y el funcionamiento del establecimiento.

El enfoque directo hacia el departamento de recepción del hotel antes mencionado, permite conocer los procedimientos que tiene dicho departamento en función a las necesidades que tienen los clientes.

El proceso de recepción que se realiza se da por diferentes medios, puede ser vía telefónica, on line, o se da en el momento que el huésped llega al hotel, luego se procede a llenar la hoja de registro con los datos más relevantes que serán adicionados en la base de datos del departamento.

Se detalla además las funciones y características de los recepcionistas el perfil que tienen y como deben solucionar posibles problemas de manera ética y profesional.

El organigrama del hotel es funcional ya que todos los departamentos trabajan en coordinación, en especial con el departamento de recepción el cual opera con mando de la alta gerencia.

Además se analizaron datos estadísticos de la ocupación del hotel durante el año 2011, obteniendo una idea general de como el hotel maneja este tipo de datos y así mejorar o cambiar la operatividad del departamento de recepción para la obtención de óptimos resultados.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

ABSTRAC

During the performance of this work has studied the different ways to manage and administer which has a hotel, however small hotels in the operation is different, such as the Victoria Hotel in the city of Cuenca, the owners are the ones are responsible for the administration and operation of the facility. The direct approach to the reception department mentioned above, allows to know the procedures that the department is based on the needs that customers have.

The receiving process is performed is given by different means, may be by phone, online, or given at the time the guests arrive, then proceed to fill the registration form with the most relevant data to be added in the database of the department.

It also specifies the functions and characteristics of the profile you have receptionists and how they should address potential problems in an ethical and professional.

The organization of the hotel is functional and that all departments work in coordination, especially with the receiving department which works with top management control.

Were also analyzed statistical data on hotel occupancy in 2011, obtaining a general idea of how the hotel handled this type of data, to improve or change the operation of the receiving department to obtain optimum results.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

INDICE

INTRODUCCIÓN

SECCIÓN 1

ASPECTOS GENERALES

1.1 DESCRIPCIÓN DEL HOTEL

SECCIÓN 2

OPERATIVIDAD DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN HOTEL VICTORIA

2.1 INFORMACIÓN GENERAL DEL DEPARTAMENTO

2.2 ORGANIGRAMA DEL HOTEL VICTORIA

2.3 FUNCIONES DE LA RECEPCION

2.3.1 PERFIL DEL RECEPCIONISTA

2.3.2 FUNCIONES DEL RECEPCIONISTA

2.4 SISTEMAS DE RESERVAS

2.4.1 HOJA DE RESERVA TELEFÓNICA

2.4.2 HOJA DE CHECK IN

2.4.3 RESERVA DE RESTAURANTE

SECCIÓN 3

ESTRATEGIAS DE MARKETING DEL HOTEL VICTORIA

3.1 ANÁLISIS DE MERCADO Y POSICIONAMIENTO

SECCIÓN 4

DATOS ESTADÍSTICOS

4.1 EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS

4.2 OCUPACIÓN TOTAL ANUAL

SECCIÓN 5

CONCLUSIONES

SECCIÓN 6

RECOMENDACIONES

ANEXOS

BIBLIOGRAFÍA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, CELIA ELIZABETH LEON LEON, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Celia Elizabeth Leon Leon", written over a horizontal line.

CELIA ELIZABETH LEON LEON.

010562172-6



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, CELIA ELIZABETH LEON LEON, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de INGENIERA EN TURISMO. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Celia Elizabeth Leon Leon", written over a horizontal line.

CELIA ELIZABETH LEON LEON.

010562172-6



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado a mi hijo Alejandro que ha sido mi inspiración para alcanzar mis metas y sueños, y a mi esposo Diego el cual me ha brindado su apoyo y amor incondicional para culminar con mi carrera universitaria.

Celia León



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar, a Dios por darme la oportunidad de estudiar y finalizar con éxito mi carrera académica, y a mis padres por apoyarme y guiarme desde niña en el camino de la educación, gracias a sus consejos y en ocasiones a sus regaños que me han servido para luchar y salir adelante en la vida.

Celia León



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

INTRODUCCION

El turismo hoy en día es una significativa fuente de ingresos para un país, en el caso del Ecuador es la tercera fuente después del petróleo y del banano, este sector tiene diferentes ramas en las que se puede trabajar ya sea como empleado o emprendiendo en un negocio propio, cabe destacar que el gobierno ecuatoriano invierte un porcentaje muy considerado destinado para proyectos turísticos permitiendo así un rápido crecimiento de la industria hotelera en el país.

Es así que en cuanto a proyectos hoteleros relacionados con el alojamiento y específicamente en la ciudad de Cuenca a dado un giro muy importante y se ha comprobado en el incremento de este tipo de establecimientos.

Este trabajo se ha enfocado en el Hotel Victoria, es considerado un hotel de lujo por los servicios que ofrece, es un tipo de hotel que conjuga lo ambiguo con un toque de modernidad que despierta el interés de conocerlo en turistas tanto nacionales como extranjeros.

Además esta ubicado en una zona muy concurrida de la ciudad, el barranco que combina el espacio cultural con el natural ya que se puede apreciar el emblemático rio Tomebamba.

La operatividad el departamento de recepción del Hotel Victoria esta sujeta a procedimientos que con la experiencia se va mejorando permitiendo brindar cada día un mejor servicio a los huéspedes. Por tal motivo este departamento pone en práctica la cultura de la buena atención basándose en procesos de calidad que ponen al cliente como factor principal al momento de un primer contacto con el huésped.

Del servicio brindado por el personal del departamento de recepción depende en gran manera la primera impresión que el huésped tenga al momento de ingresar al hotel, por esta razón el servicio es personalizado y su personal refleja amabilidad, ética y cortesía que son valores que los clientes toman en cuenta al momento de recomendar al hotel.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

DISEÑO DEL ENSAYO

Justificación del Ensayo

El presente trabajo es de gran importancia ya que durante la carrera, todos los temas concernientes con la Hotelería me han interesado mucho puesto que una de mis aspiraciones es tener mi propio Hotel y saber administrarlo basándome en lo aprendido en las aulas universitarias.

Por otra parte, dentro de las pasantías de rigor que tiene el pensum de estudio, las prácticas de hotelería fueron las mas satisfactorias ya que aprendí como es el funcionamiento de los departamentos de un hotel y en especial de la recepción que es el la parte más importante ya que es la carta de presentación para los huéspedes y clientes.

Sin duda alguna mi interés se resaltó durante el curso de graduación, especialmente en los módulos de Tics aplicadas al Turismo y Proyectos Hoteleros, en el primer módulo estuvo relacionado con los sistemas informáticos dentro de la Gestión Hotelera y la importancia de tener nuevas tecnologías que permitan optimizar las operaciones dentro del hotel, por otra parte el segundo módulo se basó en análisis de casos prácticos y en la creación ficticia de empresas de alojamiento, esto despertó la imaginación y permitió exponer nuevas ideas en este ámbito para tener una percepción global de como iniciar y poner en marcha una empresa turística



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Para la realización del presente ensayo fue necesario obtener información de los manuales de recepción para tener una idea global de los principios y técnicas que son utilizadas en otros hoteles, pero basándonos en los procedimientos que tiene en Hotel Victoria ya que es el tema a desarrollar.

Estos fueron recopilados de páginas web de gran valor educativo y profesional que garantizan la veracidad de la información y permitan un análisis a fondo de la información recopilada.

Por otra parte esta la información de fuentes de correo electrónico confiables que permitieron incluir datos de gran importancia y relevancia para este trabajo, ya que son de personas profesionales en este ámbito.

Finalmente como referencia física es el libro relacionado con la hotelería y su gestión el cual permitió establecer pautas para el desarrollo de temas generales dentro del ensayo, otras fuentes fueron las hojas de reservas físicas proporcionadas por parte de la administración del Hotel Victoria, que con gran amabilidad colaboraron en la recopilación de información veraz y segura de datos concernientes a la forma de operación del departamento de recepción.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

OBJETIVO GENERAL

- Conocer la operatividad del departamento de recepción del Hotel Victoria.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Analizar las funciones básicas del departamento de recepción del Hotel Victoria
2. Conocer sobre los sistemas de reserva del Hotel Victoria
3. Analizar los datos estadísticos de la ocupación del hotel en el año 2011



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

TRANSFERENCIA Y DIFUSIÓN DE RESULTADOS E IMPACTOS DEL ENSAYO.

La información recopilada, analizada, e impresa en este ensayo es de gran importancia en el ámbito Turístico y Hotelero puesto que serviría de ayuda para estudiantes que necesiten ya sea por consulta o por trabajos académicos la información que el presente ensayo contiene.

Esto mediante la publicación escrita e impresa del ensayo, que estará a disposición de los estudiantes de turismo, en la biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad; para del público y estudiantes en general en la biblioteca Juan Bautista Vázquez y de forma digital en la página de la universidad de Cuenca.

Todas estas alternativas facilitan la forma de búsqueda de información y la seguridad de que los trabajos son expuestos con la finalidad de difundir y proporcionar información de manera fácil, rápida y segura.

El principal impacto que tiene el presente trabajo es de tipo ético puesto que se enfoca en analizar la forma de operar del departamento de recepción del Hotel Victoria de la ciudad de Cuenca, y la manera de brindar un mejor servicio a los clientes.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

TECNICAS DE TRABAJO DE OBTENCION DE INFORMACION PARA EL ENSAYO.

Para la realización del presente trabajo se optó por la técnica de la entrevista a los administradores del hotel, para obtener permiso para la facilitación de información necesaria. Además de entrevistas realizadas a las personas encargadas del departamento de recepción permitió conocer de manera profunda como es la operatividad de dicho departamento.

Otra técnica que se utilizó fue la de observación ya que fue necesario permanecer en recepción para saber cómo es el servicio desde que llega un cliente. Esto permitió recopilar información in situ del procedimiento que se lleva a cabo cada vez que llegan huéspedes al hotel.

SECCION I

ASPECTOS GENERALES

1.1 DESCRIPCION DEL HOTEL

En la actualidad las empresas turísticas como los hoteles buscan nuevas formas de gestión para una mejor organización y funcionamiento de los mismos, esto en cuanto al personal, los cuales son la base fundamental del servicio del establecimiento, al marketing y estrategias utilizadas que permitan posicionarse en el mercado y al desarrollo técnico mediante herramientas profesionales de dirección para un hotel.

Existen distintas formas de gestión, como las cadenas internacionales Hilton y HolidayInn en el que el propietario compra la franquicia y gobierna bajo su dirección, otra manera es que el propietario gobierna



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

personalmente pero bajo la supervisión de otra empresa como es el caso de la cadena Best Western.

Por otra parte en cadenas nacionales como el Sheraton, el propietario contrata a una empresa de dirección para que administre y gobierne de manera que el servicio y la dirección sean similares a las cadenas internacionales.

Sin embargo el Hotel Victoria de la ciudad de Cuenca, tiene una manera de gestión diferente, puesto que es el propietario quien dirige y gobierna el establecimiento.

El Hotel se encuentra ubicado en la mejor área del Centro Histórico de Cuenca, el Barranco del río Tomebamba, a cinco cuadras del Parque Calderón, y junto a varios museos y hermosas plazas e iglesias, esto ha despertado el interés de tanto turistas nacionales como extranjeros en preferirlo.

La edificación donde funciona el Hotel Victoria data del año 1910, siendo esta adecuada para ser hotel funcionando así durante nueve años, es de tipo colonial y en su interior está decorado con elementos típicos de la cultura local.

En cuanto a la categoría, es un hotel de primera clase puesto que brinda servicios que valorizan su categorización.

Con lo referente a la demanda que tiene el hotel, se destacan tres tipos de target, en primer lugar están los extranjeros en especial las personas de la tercera edad y entre ellos los jubilados, el interés que tienen ellos es en la infraestructura del hotel que combina la cultura ambigua con la moderna.

Por otra parte están los ejecutivos los cuales lo prefieren por la cercanía al centro y a las instituciones más importantes de la ciudad, además por el parqueadero y la rápida accesibilidad a internet que posee el hotel.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Por ultimo están las familias, a las que les interesa la ubicación y la cercanía a lugares de interés turístico y centros de entretenimiento como bares y discotecas.

SECCION II

OPERATIVIDAD DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCION HOTEL VICTORIA

2.1 INFORMACION GENERAL DEL DEPARTAMENTO

EL Hotel Victoria posee un pequeño pero eficiente organigrama en el cual cada departamento es muy importante, ya que existe sincronización, coordinación y control que permite que cada departamento tenga funciones concretas y específicas dentro de la organización general del hotel.

Todo esto se ha visto reflejado en la satisfacción y fidelidad de los huéspedes, que mediante sus comentarios y sugerencias lo han podido expresar.

El departamento de recepción forma parte del Front Office ya que es la tarjeta de presentación del hotel, ya que es la primera impresión que puede percibir el huésped, siendo aquí la primera comunicación del huésped, ya sea de una forma personal con su llegada o bien a través de cualquier medio de comunicación, teléfono, internet, fax etc.

Es el único departamento dentro del hotel que trabaja las 24 horas del día y además debe estar a la disposición de todos los huéspedes y clientes.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

2.2 ORGANIGRAMA DEL HOTEL VICTORIA

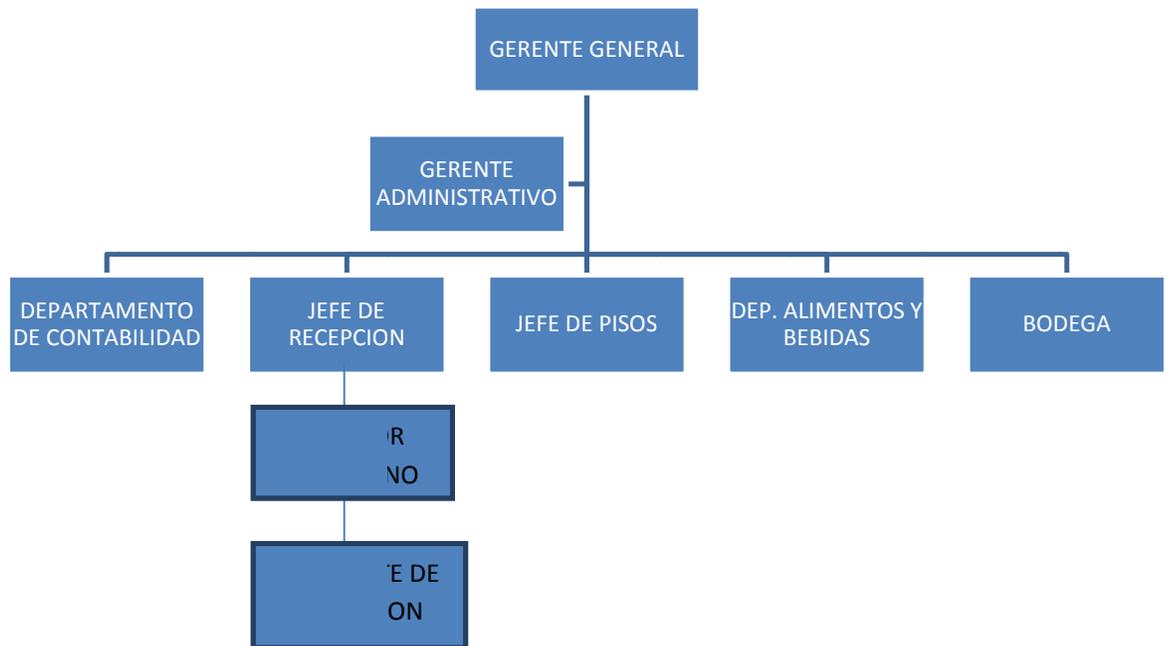


Grafico 1

Fuente: Hotel Victoria

El enfoque relativo al trabajo es el departamento de recepción, el cual está dirigido por el Jefe de Recepción que es la persona que tiene amplia experiencia en cuanto a trato al cliente y la facilidad de resolver problemas, es un recepcionista polivalente el cual realiza diferentes funciones dentro de su cargo, como el de cajero. Es una persona bilingüe este tipo de conocimiento es la base fundamental para este departamento además se encarga del check out (12:00) a los huéspedes.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

El auditor nocturno es el encargado del aseo de la recepción, está a cargo de las habitaciones y de realizar las auditorias, además está pendiente de los requerimientos de los huéspedes durante la noche, y ayuda con la reparación de los platos de frutas que se sirven en el desayuno, de igual manera cumple con diferentes funciones.

Por ultimo esta el ayudante de recepción el cual realiza el check in (13:00) a los huéspedes, y realiza las estadísticas del hotel, tiene una certificación de recepcionista polivalente al igual que los dos anteriores, es bilingüe y tiene 6 nivel de francés esto permite brindar un mejor servicio a los clientes, en especial a los extranjeros.

Estas personas son los encargados del buen funcionamiento del departamento de recepción, y de la coordinación con los demás departamentos del hotel, siendo los responsables que el primer contacto con los clientes sea totalmente satisfactorio para los mismos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

2.3 FUNCIONES DE LA RECEPCION

RECEPCION HOTEL VICTORIA

- 1- Realizar todos los Check in y checkout que se requieran dentro del turno sin dejar pendientes de facturación.
- 2- Hacer todas las reservas que se generen ya sea por teléfono o vía email (Hotel Victoria), de igual manera hacer las órdenes de reservas para el restaurante.
- 3- Reconfirmación a diario de reservas, bloqueos etc.
- 4- Recibir a los huéspedes y personas que visiten el Hotel de la manera más cordial e invitar nuestra bebida de cortesía (horchata).
- 5- Indicar siempre a nuestros huéspedes en el momento de ingreso los horarios de atención del restaurante (desayuno, almuerzo, cena), además informar de los servicios que brindamos: Parqueadero, Internet Wii, cafetería, Bar, Restaurante, Transfer etc.
- 6- Mantener el orden y limpieza en la recepción y en todas las áreas circundantes a la misma.
- 7- Pago a proveedores con sus debidas retenciones los días sábados y domingos.
- 8- Solucionar cualquier problema o necesidad que tengan nuestros huéspedes lo más pronto posible ya sea buscando a terceros o personalmente, lo importante es dar solución a cualquier necesidad al instante.
- 9- Apoyo a los demás departamentos cuando se requiera.
- 10- Archivar todas las reservas (Hotel y Restaurante) **a diario** en los respectivos archivadores, de igual manera con el cambio de mes en los archivos (acordeón).
- 11- Hacer cada vez que se necesite los pedidos de: chocolates para las habitaciones, cilindros de Gas, botellas y botellones de agua.
- 12- En la cambio de turno: Dejar por escrito todo lo pendiente en el libro de novedades, dejar sueltos en las dos cajas de recepción, cierre y cuadro de ventas del día en general todo lo relacionado con novedades del turno anterior.
- 13- Revisar todos los días las habitaciones (cobertura). verificar la limpieza y mantenimiento de las mismas, es de suma importancia que esta revisión se haga a diario ya que de ello dependerá de que nuestros huéspedes no les haga falta nada y por ende termine su estadía de la mejor manera.
- 14- envío de correspondencia a diario.
- 15- Contestar todas las llamadas a máximo tres timbres de inicio de la misma.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

2.3.1 PERFIL DEL RECEPCIONISTA

El personal encargado de la recepción del Hotel Victoria es un profesional en esta área ya que debe causar una buena impresión, ya sea en el uniforme, y el aseo personal. Usa una postura correcta ya que no debe resultar desagradable al cliente.

La atención se caracteriza por su rapidez y seguridad en su trabajo, además es una persona amable, cortés y siempre con una sonrisa para cada persona que se acerque al mostrador.

2.3.2 FUNCIONES DEL RECEPCIONISTA

Esta persona se encarga del registro de huéspedes, ya sea individuales o en grupo bajo una reserva anticipada, realiza el control de asignación de las habitaciones y posibles cambios que los huéspedes lo soliciten, además brinda información y atención basado en principios de la verdad, es el encargado de elaborar los reportes diarios de los huéspedes.

El Hotel cuenta con un sistema de reservas y facturación el cual permite tener una base de datos de todos los huéspedes que se encuentran en el hotel, además este sistema facilita el pago final de cada huésped ya que solo con digitar el nombre se despliega todos los consumos que el huésped ha realizado durante su estadía.

Por otra parte está el cuaderno de reservas que es como la caja negra del hotel ya que en este se anotan todas las actividades del día y la información de los huéspedes que ingresan al hotel, ya sea cuántas personas son, la procedencia, el tipo de habitación, y servicios adicionales que soliciten los huéspedes.

En cuanto a la experiencia para este cargo es indispensable, además tiene conocimientos generales de hotelería y turismo, domina varios idiomas, sabe de técnicas de ventas y de operación



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

2.4 SISTEMAS DE RESERVAS

El departamento de recepción cuenta con un sistema informático de reservas el cual no es muy utilizado ya que siendo un hotel pequeño este proceso dificultaría el registro, sin embargo lo tiene como referencia.

Las reservas físicas que son las que a diario se utilizan y facilitan el trabajo de registro de huéspedes, el hotel cuenta con tres tipos de reservas las cuales se detallan a continuación.

2.4.1 HOJA DE RESERVA TELEFONICA

Esta hoja es utilizada para las reservas vía telefónica, en ella constan los datos más importantes de las personas que soliciten el servicio de alojamiento, esta hoja puede ser anulada o modificada si el cliente así lo prefiere. (Ver modelo anexo 1).

2.4.2 HOJA DE CHECK IN

En esta hoja es llenada cuando el huésped llega a la recepción, de igual forma en esta constan datos relevantes de los huéspedes, es firmada por el recepcionista de turno y muchas veces cuando los clientes son extranjeros prefieren llenar ellos mismos sus datos para evitar posibles errores. (Ver modelo anexo 2).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

2.4.3 RESERVA DE RESTAURANTE

En esta hoja consta la orden del restaurante y del bar, puede ser de los huéspedes del hotel o de clientes que no estén alojados sino que requieran este servicio, puede ser una orden personal, de grupos o instituciones.

(Ver modelo anexo3)

SECCION III

ESTRATEGIAS DE MARKETING DEL HOTEL VICTORIA

3.1 ANALISIS DE MERCADO Y POSICIONAMIENTO

EL Hotel Victoria se ha caracterizado por la manera de darse a conocer, ya que trabaja con agencias operadora nacionales como ATC, SAT y LATVENTURE las cuales se encargan del turismo interno, en cuanto a agencias locales están Soutland, Cazhuma y Terra Diversa que son las que tiene grupos y se enfocan en el turismo local.

El hecho de trabajar con operadoras ha permitido realizar las reservaciones y bloqueo de habitaciones con por lo menos un 1 año y medio a dos de anticipación que la mayor parte del año permanece con alta ocupación.

Cabe destacar que los enlaces que tiene el hotel con páginas web como Tripadvisor, que en el año 2011 le posiciono al Hotel Victoria entre los primeros 3 mejores recibiendo una certificación de excelencia de 4.5/5.

Además su presencia en buscadores como booking.com le ha permitido un flujo significativo del turismo internacional incrementando las reservas on line.

Para estar a la par con los avances tecnológicos el hotel se encuentra entre las páginas sociales más concurridas a nivel mundial, como son



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Facebook, Twiter entre otras, esto ha permitido que miles y millones de personas de todo el mundo nos conozcan y nos hagan parte de sus invitaciones.

Para saber si el servicio del hotel llena las expectativas de los clientes, se realiza una encuesta de satisfacción a los huéspedes, esto permite saber qué es lo que debe mejorar o cambiar dentro del servicio que recibieron los huéspedes durante su estadía. (Ver modelo anexo 4)

SECCION IV

DATOS ESTADISTICOS

4.1 EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS

La satisfacción de cumplir con un trabajo académico es muy grande por esta razón pienso que el hecho de haber realizado las prácticas dentro del hotel Victoria me ha permitido ver y analizar los puntos positivos y negativos de la forma de gestión que se desarrolla en cada departamento del establecimiento hotelero.

A pesar de que la mayor parte del tiempo realizaba tareas en departamentos distintos al de recepción, fue el que más me llamó la atención ya que todas las órdenes y mandos procedían de dicho s departamento.

La base del funcionamiento de un hotel procede de la alta gerencia en coordinación con los demás departamentos, pero en especial el de recepción que es la carta de presentación del establecimiento.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Por mi parte pienso que el personal que labora en el hotel es un grupo humano que posee valores de respeto, responsabilidad y amabilidad que no solo se refleja en su trabajo sino en la relación entre compañeros, hace que el desempeño laboral sea satisfactorio tanto para el empleador como para sus empleados.

Siendo el Hotel Victoria un hotel de lujo, la dinamización de los servicios es sin duda de calidad y esto se refleja en las encuestas que se realiza a los huéspedes dentro del check out, además de los comentarios y sugerencias que consta en la página web del hotel y en las páginas sociales.

En cuanto a la procedencia de los huéspedes en el año 2011, un 60% se basa en turistas nacionales tanto individuales, corporativos y familias.

Es decir que el turismo interno abarca un porcentaje significativo dentro de la estadística del hotel, por lo tanto los convenios que tiene el hotel con las agencias operadoras y empresas tales como Yamaha, Roche, Azende, Nisan entre otras servirán de referencia para los siguientes años.

4.2 OCUPACION TOTAL ANUAL

Por otra parte el 40% de la demanda pertenece a los turistas extranjeros divididos en un 23% al mercado europeo, un 16% de huéspedes procedente de Alemania y finalmente un 1% al mercado asiático que durante el año 2011 se vio reflejado estadísticamente.

Mediante gráficos estadísticos relacionados con la ocupación en el año 2011 se obtuvo la siguiente descripción.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Ocupación anual (2011)



Grafico 2

Fuente. Hotel Victoria

El grafico anterior muestra que la capacidad de alojamiento del Hotel Victoria en el año 2011 fue de un 100% ya que durante ese año no se realizó ninguna adecuación, ni reparación de las habitaciones.

Tampoco hubo bloqueo ni reservación de ningún piso del hotel por tal motivo la capacidad fue disponible en su totalidad durante todo el año.

Además se puede apreciar que durante todos los meses ha existido una ocupación muy favorable es decir que se mantuvo entre un 70% a un 90% con excepción del mes de abril que se obtuvo una ocupación del 65.79% esto es porque, durante este mes las agencias operadoras con las que trabaja el hotel no obtuvieron la demanda que se esperaba.

Sin embargo la ocupación anual del año 2011 fue de un 77.58% que representa un porcentaje muy considerable y aceptable por parte de los dueños y administrativos del hotel.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Aunque vale la pena mencionar acerca de planificación de proyectos a futuro que se realizaría en el hotel, que por una parte están los estudios de factibilidad para la construcción de 10 habitaciones, aunque estos estudios estarían todavía como proyecto a largo plazo.

Además de la construcción de una piscina puesto que el hotel no cuenta con una por motivos de espacio e infraestructura. No se descarta la opción de la construcción de una segunda torre del hotel aunque de igual forma esto pasaría a ser proyecto a largo plazo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

SECCION V

CONCLUSIONES

Al analizar la operatividad del departamento de recepción del Hotel Victoria, se establece que los procedimientos utilizados son válidos ya que de esta forma el hotel se ha posicionado en el mercado y en la mente de los huéspedes y clientes.

En cuanto a los sistemas de reserva son de gran ayuda durante el proceso de ingreso de datos de los huéspedes, y agiliza el trabajo de los recepcionistas para brindar un servicio eficiente a los clientes.

Con la finalidad que el presente trabajo sirva de referencia para futuras investigaciones académicas, se podrá tener acceso a esta información en la biblioteca de la universidad de Cuenca y con formato digital que facilitaría su estudio.

SECCION VI



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

RECOMENDACIONES

Los procesos de Gestión Hotelera son adaptados de acuerdo al tipo y categoría de hotel por tal motivo sería importante que el Hotel Victoria verifique que todos los procesos ya sean operacionales o funcionales sean expuestos al personal del hotel con el fin de que tengan conocimiento de cómo realizar tal o cual tarea siguiendo un orden metodológico y óptimo.

Por otra parte al ser un hotel pequeño puede tener personal poli funcional, pero esto tiene una desventaja que el personal tenga exceso de trabajo y esto provoque inconvenientes al momento de realizar el trabajo.

Cabe destacar que los sistemas de reservas son muy útiles, pero sería óptimo si lo combinaran con sistemas tecnológicos que permitan tener acceso digital a la información de los huéspedes y así evitar consultar en registros manuales que son importantes pero que retardarían la búsqueda de información de los huéspedes.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

BIBLIOGRAFIA

“Departamento de reservas y recepción de una hotel.” Internet. www.slideshare.net. Acceso: 8 julio 2012.

“Manual de recepcionista de un hotel”. Internet. www.concatur.com. Acceso: 9 julio 2012.

“Manual de recepción hotelera principios y técnicas”. Internet. www.septem.es. Acceso: 9 julio 2012.

“Hotel Victorias de Cuenca”. Internet. www.tripadvisor.com. Acceso: 9 julio 2012.

“REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS”. Internet. www.ambiente.gob.ec. Acceso: 8 julio 2012.

Bachas, Eliselda, et al. Turismo Hoteles y Restaurantes. España, Editorial Océano.

Méndez, Lucia, correo electrónico al autor. Sistema Informático de Gestión Hotelera. 30 marzo 2012.

Muñoz, Ramiro, correo electrónico al autor. Funciones recepción. Tarifarios y Estadísticas del Hotel Victoria. 15 julio 2012.

“Indicadores Turísticos de Ecuador”. Internet. www.ministeriodeturismo.ec. Acceso: 15 de julio 2012.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

ANEXO 1

HOJA DE RESERVA TELEFONICA

RESERVAS Nº 0000145

FECHA DE RESERVA: _____ RESERVA #: _____

NOMBRE: _____ EMPRESA: _____

Nº PAX: _____ FECHA IN: _____ FECHA OUT: _____

FORMA DE PAGO: _____ HORA DE LLEGADA: _____

PERSONA QUE RESERVA: _____ TELF.: _____

RECEPCIONISTA: _____

TIPO DE HABITACIÓN: _____ TARIFA: _____

OBSERVACIONES: _____



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

ANEXO 2 HOJA DE CHECK IN



Nº 0004715

NOMBRE / NAME: _____

C.I. / PASSPORT: _____

FECHA DE NACIMIENTO (D/M/A): _____

BIRTHDATE (D/M/A) _____

NOMBRE ACOMPAÑANTE (S) / NAME ACCOMPANIER: _____

FUMADOR: SI / NO / SMOKER: YES / NO / _____

DIRECCION / ADDRESS: _____

PAIS / COUNTRY: _____ E-MAIL: _____

TELEFONO / PHONE: _____ NACIONALIDAD / NATIONALITY _____

FIRMA-SIGNATURE

IN: _____ OUT _____ ROOM _____ # PAX _____

TARIFA _____ PAGO _____ EMPRESA _____

OBSERVACIONES _____ HORA DE LLEGADA _____

RECEPCIONISTA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

ANEXO 3

RESERVA DE RESTAURANTE

RESERVACIONES

| | |
|------------------|---------------------|
| Local | N° Personas |
| Fecha y Hora | Persona que reserva |
| | Dirección: _____ |
| | _____ |
| | _____ |
| Nombre del Grupo | Telf.: _____ |

MENU

BEBIDAS

OBSERVACIONES: _____

FIRMA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

ANEXO 4

ENCUESTA DE SATISFACCION



Estimado Huésped:

Agradecemos un momento de su tiempo para ayudarnos a mejorar nuestros servicios con sus valiosos comentarios. Gracias.

Dear Guest:

Please take a few moments of your time to help us maintain and improve our service by giving us your valuable comments. Thanks.

Fecha / Date: _____

Hab.# / Room # _____

| | Excellent Escribiente | Good Buena | Regular Regular | Poor Mala | Not used No Use |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| • Recepción / Front Desk | <input type="checkbox"/> |
| • Atención Restaurante / Restaurant Service | <input type="checkbox"/> |
| • Comida / Food | <input type="checkbox"/> |
| • Desayuno / Breakfast | <input type="checkbox"/> |
| • Servicio de Habitación / Room Service | <input type="checkbox"/> |
| • Limpieza de Habitación / Room Cleaning | <input type="checkbox"/> |
| • Camarera / Housekeeper | <input type="checkbox"/> |
| • Teléfono / Phone | <input type="checkbox"/> |
| • Internet | <input type="checkbox"/> |
| • Lavandería / Laundry | <input type="checkbox"/> |

Como nos has Conocido ? / How do you know about us ?

Si algo no funciona en su habitación o está dañado por favor indicar / If something does not work in this room or it's damaged please report to us _____

Sugerencias y Comentarios / Suggestions and comments _____



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

FOTOGRAFIAS DEL HOTEL



ENTRADA PRINCIPAL



RECEPCION



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867



ATENCION CLIENTES



Hall



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867



HABITACIONES



LOBY