



**Universidad Tecnológica ECOTEC**  
**Facultad de Turismo y Hotelería**

**Título del trabajo:**

Estudio del proceso operativo en el Front Desk del Hostal Alta Montañita

**Línea de investigación:**

Turismo, Hospitalidad y Patrimonio

**Modalidad de titulación:**

Proyecto de investigación

**Carrera:**

Hotelería y Turismo con mención en Operación Turística

**Título a obtener:**

Ingeniera en Operación Turística

**Autora**

Lorena Alexandra Llerena Montero

**Tutor**

Ing. Fernando Cevallos Ruales Msc.

Samborondón, Ecuador

2019

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mi madre, mujer que me llena de orgullo desde el cielo y a mi segunda madre que tengo aquí en la tierra, que de no haber sido por ella no estuviese donde estoy logrando y culminando esta meta la cual me ha llenado de orgullo y satisfacción propia, no tengo manera de devolverte tanto y todo lo que me has ofrecido, sin duda alguna ha sido en gran parte gracias a ti, es por eso que mi logro lo hago tuyo y en cierta parte espero que tu pecho se infle de orgullo al considerarme tu hija.

**Lorena Alexandra Llerena Montero**

## **AGRADECIMIENTOS**

Antes que todo agradezco a Dios, por las oportunidades que me ha brindado en la vida y he sabido aprovechar, recordando siempre que sin el nada podemos ni nada logramos.

A mi familia que de una u otra forma me han apoyado a lo largo de esta trayectoria la cual ha sido difícil, pero lo he logrado teniendo la mente bien en claro que era algo que tenía que lograr por mis propios medios y no desfallecer en el intento.

A mi tutor que ha sido la luz que ha guiado mi camino al éxito que es hoy.

**Lorena Alexandra Llerena Montero**

**CERTIFICACIÓN DE REVISIÓN FINAL**

**QUE EL PRESENTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TITULADO:**

**“ESTUDIO DEL PROCESO OPERATIVO EN EL FRONT DESK DEL  
HOSTAL ALTA MONTAÑITA”**

**FUE REVISADO, SIENDO SU CONTENIDO ORIGINAL EN SU  
TOTALIDAD, ASI COMO EL CUMPLIMIENTO DE LOS  
REQUERIMIENTOS QUE SE DICTAN EN EL INSTRUCTIVO, POR LO  
QUE SE AUTORIZA A:**

**LORENA ALEXANDRA LLERENA MONTERO**

**QUE PROCEDA A SU PRESENTACIÓN**

**SAMBORONDÓN, 28 DE OCTUBRE DE 2019**

---

**Ing. FERNANDO CEVALLOS RUALES Msc.  
TUTOR**

## RESÚMEN

La comuna Montañita cuenta con varios establecimientos que proporcionan los servicios de alojamiento: cabañas, hoteles, hostales, hosterías, pensiones, los mismos que contribuyen a que la permanencia de visitantes nacionales o extranjeros sea muy agradable. Dentro de los establecimientos de alojamiento, el Front Desk es un área fundamental porque alrededor de ella giran todas las actividades y se establece la relación entre el establecimiento y el huésped. En la actualidad, en el área del Front Desk del Hostal Alta Montañita se realiza los diferentes procesos operativos de una manera empírica, puesto que no están definidos los procedimientos de estos procesos, lo cual resulta en una reducción en la calidad de atención al cliente. El objetivo de esta investigación es analizar el proceso operativo en el Front Desk del Hostal Alta Montañita. La presente investigación es descriptiva, de campo y bibliográfica, con un enfoque cuantitativo. La muestra la conforma 235 visitantes nacionales o extranjeros que se hospedaron en el hostel. Como instrumentos de recolección de datos se elaboraron una encuesta y una entrevista. Los resultados de la aplicación de los instrumentos fueron los siguientes: La mayoría de los visitantes que se hospeda en el Hostal Alta Montañita son extranjeros de sexo masculino de entre 21 y 30 años de edad, con estudios superiores, prefieren viajar con amigos, realizan la reservación de la habitación por internet, su tiempo de estadía es de 1-2 noches. Los procesos operativos más débiles o con problemas en el área del Front Desk son registro de salida de huésped (Check Out) y el proceso de reservación.

## **ABSTRACT**

The Montañita commune has several establishments that provide accommodation services: cabins, hotels, hostels, hostels, pensions, the same that contribute to the permanence of national or foreign visitors is very pleasant. Within the accommodation establishments, the Front Desk is a fundamental area because all activities revolve around it and the relationship between the establishment and the guest is established. At present, in the Front Desk area of the Hostal Alta Montañita, the different operational processes are carried out in an empirical way, since the procedures of these processes are not defined, which results in a reduction in the quality of customer service. The objective of this research is to analyze the operating process in the Front Desk of the Hostal Alta Montañita. This research is descriptive, field and bibliographic, with a quantitative approach. The sample is made up of 235 national or foreign visitors who stayed at the hostel. As a data collection instrument, a survey and an interview were prepared. The results of the application of the instruments were the following: The majority of visitors staying at the Hostal Alta Montañita are male foreigners between 21 and 30 years of age, with higher education, prefer to travel with friends, perform the online room reservation, your stay time is 1-2 nights. The weakest or most troubled operating processes in the Front Desk area are guest check-out and the reservation process.

## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
OBJETIVOS .....	2
Objetivo general .....	2
Objetivos específicos .....	2
JUSTIFICACIÓN .....	3
NOVEDAD O ASPECTO INNOVADOR .....	3
CAPÍTULO I .....	4
MARCO TEÓRICO .....	4
1.1. ORÍGENES DE LA INDUSTRIA DEL ALOJAMIENTO (Moscoso, 2013) ...	4
1.2. LA INDUSTRIA DEL ALOJAMIENTO EN LA ACTUALIDAD .....	5
1.2.1. Hoteles económicos o de servicios limitados .....	5
1.2.2. Hotel de mediana categoría .....	5
1.2.3. Hotel de suites .....	6
1.2.4. Hotel de primera categoría .....	6
1.2.5. Hoteles de lujo .....	6
1.3. ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURISTICO .....	6
1.3.1. Hoteles .....	7
1.3.2. Hostal .....	8
1.3.3. Hostería .....	8
1.3.4. Hacienda turística .....	9
1.3.5. Lodge .....	10

1.3.6. Resort .....	10
1.3.7. Refugio.....	11
1.3.8. Campamento turístico .....	11
1.3.9. Casa de huéspedes .....	12
1.4. COMUNA MONTAÑITA .....	12
1.4.1. Ubicación .....	12
1.4.2. Tiempos y distancias.....	13
1.4.3. Medios de acceso.....	13
1.5. HOSTAL ALTA MONTAÑITA.....	14
1.5.1. Introducción (Hostal Alta Montaña, 2019).....	14
1.5.2. Reseña histórica del Hostal Alta Montaña .....	15
1.6. FRONT DESK.....	17
1.6.1. Funciones del Front Desk .....	18
1.6.2. Documentos utilizados en el Front Desk .....	22
1.6.3. Relación del Front Desk con otros departamentos .....	24
1.7. SERVICIO AL CLIENTE EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO	25
1.7.1. Concepto de servicio al cliente .....	26
1.7.2. Actividades del servicio al cliente .....	26
1.7.3. Calidad en el servicio al cliente .....	26
1.8. PROCESO OPERATIVO .....	27
1.8.1. Representación gráfica de procesos operativos .....	27
1.9. EL PROCESO OPERATIVO DEL FRONT DESK EN EL SECTOR HOTELERO .....	29
CAPÍTULO II.....	34
METODOLOGÍA.....	34
2.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	34
2.1.1. Enfoque cuantitativo.....	34
2.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	35



2.2.1. Investigación de campo.....	35
2.2.2. Investigación bibliográfica o documental .....	35
2.2.3. Investigación descriptiva .....	35
2.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	36
2.4. INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR DATOS .....	36
2.5. PERIODO Y LUGAR .....	36
2.6. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	38
2.6.1. Población .....	38
2.6.2. Muestra.....	39
2. 7. VARIABLES.....	40
2.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	40
2.9. PROCESAMIENTO DE DATOS .....	41
CAPÍTULO III.....	41
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	41
3.1. ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS APLICADAS EL PERSONAL QUE LABORA EN EL FRONT DESK DEL HOSTAL ALTA MONTAÑITA.....	41
3.2. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS AL VISITANTE NACIONAL O EXTRANJERO DEL HOSTAL ALTA MONTAÑITA .....	48
CAPÍTULO IV .....	62
ESQUEMA DE PROCEDIMIENTOS DE PROCESOS OPERATIVOS DEL FRONT DESK DEL HOSTAL ALTA MONTAÑITA .....	62
4.1. DESCRIPCIÓN .....	62
4.2. OBJETIVO .....	63
4.3. FASE DE DESARROLLO .....	63
4.4. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN.....	71
4.4. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA.....	72
CONCLUSIONES.....	73
RECOMENDACIONES.....	75
BIBLIOGRAFÍA.....	76

ANEXOS .....	81
--------------	----

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla1. Comunas de la parroquia Manglaralto .....	13
Tabla 2. Tiempos y distancia .....	13
Tabla 3. Simbología de diagrama de flujo .....	28
Tabla 4. Registro histórico de visitantes del Hostal Alta Montañita .....	38
Tabla 5. Resultados de la pregunta 1 .....	48
Tabla 6. Resultados de la pregunta 2 .....	49
Tabla 7. Resultados de la pregunta 3 .....	50
Tabla 8. Resultados de la pregunta 4 .....	51
Tabla 9. Resultados de la pregunta 5 .....	52
Tabla 10. Resultados de la pregunta 6 .....	53
Tabla 11. Resultados de la pregunta 7 .....	54
Tabla 12. Resultados de la pregunta 8 .....	55
Tabla 13. Resultados de la pregunta 9 .....	56
Tabla 14. Resultados de la pregunta 10 .....	57
Tabla 15. Resultados de la pregunta 11 .....	58
Tabla 16. Resultados de la pregunta 12 .....	59
Tabla 17. Resultados de la pregunta 13 .....	60
Tabla 18. Resultados de la pregunta 14 .....	61
Tabla 19. Propuesta del procedimiento registro de entrada de huéspedes (Check In) .....	64
Tabla 20. Propuesta del procedimiento registro de salida de huésped (Check out) .....	66
Tabla 21. Propuesta del procedimiento reservaciones .....	68
Tabla 22. Cronograma de la propuesta .....	71

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. La industria del alojamiento en la actualidad.....	5
Figura 2. Hotel Hilton .....	7
Figura 3. Hostal Quisquis.....	8
Figura 4. Hostería La Andaluza .....	9
Figura 5. Hacienda de María .....	9
Figura 6. Mashpi Lodge .....	10
Figura 7. Resort.....	10
Figura 8. Refugio Parque Chicaque.....	11
Figura 9. Campamento turístico.....	11
Figura 10. Casa de huéspedes.....	12
Figura 11. Poblados de la Provincia de Santa Elena .....	12
Figura 12. Descripción del Hostal Alta Montañita.....	15
Figura 13. Historia del Hostal Alta Montañita .....	16
Figura 14. Front Desk de un Hotel.....	18
Figura 15. Flujograma del proceso reservaciones.....	45
Figura 16. Flujograma del proceso registro de entrada de huésped (Check In) .	46
Figura 17. Flujograma del proceso registro de salida de huésped (Check Out) .	47
Figura 18. Resultados de la pregunta 1 .....	49
Figura 19. Resultados de la pregunta 2 .....	49
Figura 20. Resultados de la pregunta 3 .....	51
Figura 21. Resultados de la pregunta 4 .....	52
Figura 22. Resultados de la pregunta 5 .....	53
Figura 23. Resultados de la pregunta 6 .....	54
Figura 24. Resultados de la pregunta 7 .....	55
Figura 25. Resultados de la pregunta 8 .....	56
Figura 26. Resultados de la pregunta 9 .....	57
Figura 27. Resultados de la pregunta 10 .....	58
Figura 28. Resultados de la pregunta 11 .....	59
Figura 29. Resultados de la pregunta 12 .....	60
Figura 30. Resultados de la pregunta 13 .....	61
Figura 31. Resultados de la pregunta 14 .....	62

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Entrevista para el personal que labora en el Front Desk del Hostal Alta Montañita.....	81
Anexo 2. Encuesta para visitante nacional o extranjero del Hostal Alta Montañita .....	83
Anexo 3. Entrevista al Gerente General (Propietario) del Hostal Alta Montañita	85

## INTRODUCCIÓN

La comuna Montañita se encuentra ubicada en la parroquia Manglaralto, del Cantón Santa Elena, perteneciente a la Provincia de Santa Elena. En la actualidad es conocida como destino turístico a nivel internacional por sus playas y la práctica del surf.

Según el Ministerio de Turismo del Ecuador (2018), Montañita es uno de los atractivos turísticos más importantes en la ruta del Spondylus de la costa ecuatoriana, debido a la gran cantidad de visitantes nacionales y extranjeros que recibe todos los años.

Montañita cuenta con varios establecimientos que proporcionan los servicios de: agencias de viajes, alojamiento (cabañas, hoteles, hostales, pensiones); comidas y bebidas (bares y restaurantes); recreación (discotecas), los mismos que contribuyen a que la permanencia de visitantes nacionales o extranjeros sea agradable.

El Hostal Alta Montañita es uno de los primeros hostales de la comuna Montañita, rescata lo nativo y lo moderno de la zona, debido a su arquitectura de madera, caña, cañe y cemento.

Es un hostal muy amplio, rodeado de mucha naturaleza, en el cual se puede relajarse leyendo un libro, descansar en las hamacas, hacer una parrillada entre amigos, disfruta de la piscina y jugar juegos de azar.

Ofrece varias opciones de alojamiento para la comodidad y presupuesto de los visitantes: habitaciones rústicas, habitaciones confortables y camping.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la actualidad, en el área de Front Desk del Hostal Alta Montañita se realizan los diferentes procesos operativos (reservaciones, check in, check out, etc) de una manera empírica, puesto que no están definidos los procedimientos de estos procesos operativos

Lo anterior presenta entre otras, las siguientes deficiencias:

- El registro de llegada de los huéspedes tarda mucho tiempo
- Escaso control en las reservaciones
- No existe un historial de clientes y de reservaciones

Todo lo anterior, resulta en una reducción de la calidad de atención al cliente.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Analizar el proceso operativo en el Front Desk del Hostal Alta Montañita

### **Objetivos específicos**

1. Describir el proceso operativo del Front Desk en el sector hotelero
2. Identificar los problemas relacionados al proceso operativo del Front Desk y el perfil del visitante nacional o extranjero del Hostal Alta Montañita.
3. Esquematizar el procedimiento del proceso operativo del Front Desk para Hostal Alta Montañita

## **JUSTIFICACIÓN**

Los procesos operativos del Front Desk de un establecimiento de alojamiento establecen cada una de las actividades que se deben realizar antes, durante y después de la prestación del servicio. El desarrollo efectivo de los procesos operativos se logra al establecer el procedimiento adecuado, que no es otra cosa que la gestión de los procesos o la forma correcta en que se deben ejecutar estos.

La presente investigación es necesaria porque establecerá el procedimiento de los procesos operativos del Front Desk del Hostal Alta Montañita, esto contribuirá a la ejecución efectiva de estos procesos, lo que a su vez resultará en la prestación de un buen servicio, beneficiando de esta manera a los visitantes nacionales o extranjeros que se hospedan el Hostal. Además, se beneficiará el personal que labora en el área de recepción, puesto que ya van a tener las directrices necesarias al realizar los procesos, lo que ayudará a su desempeño laboral.

## **NOVEDAD O ASPECTO INNOVADOR**

La novedad de esta propuesta radica en esquematizar el procedimiento de los procesos operativos del Front Desk del Hostal Alta Montañita para así ofrecer mejoras en la calidad del servicio de hospedaje que genere ingresos acorde al mercado turístico hotelero.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **1.1. ORÍGENES DE LA INDUSTRIA DEL ALOJAMIENTO (Moscoso, 2013)**

En la antigüedad los hombres salieron por primera vez de sus asentamientos en los cuales no había lugares donde quedarse por tal motivo iban con sus carpas donde ellos querían. Estos hombres intercambiaban mercancías por hospedaje.

Entonces hospedar se convirtió en una empresa comercial. Y la hospitalidad fue un servicio rentable en primer lugar a cambio de dinero. En los tiempos bíblicos las posadas ofrecían más que una cama para los extraños con tarifas asequibles, pero el modo de compartir estos servicios eran distintos al habitual, ya que compartían sus cuartos con los caballos y el ganado.

Durante la revolución industrial, en el siglo XVIII en las tabernas europeas se comenzó a combinar el alojamiento con el servicio de alimentación. Las posadas y tabernas no contaban con condiciones favoreces para los aristócratas por tal motivo lo mejor para éstos en esa época fueron las estructuras lujosas con cuartos privados individuales de los castillos europeos donde la palabra hotel y las tarifas superaban la economía de esa tiempo.



## 1.2. LA INDUSTRIA DEL ALOJAMIENTO EN LA ACTUALIDAD

**Figura 1. La industria del alojamiento en la actualidad**



**Fuente:** (SanLuis24, 2019)

Los segmentos dentro de la industria del alojamiento han evolucionado como resultado de la competencia y de acuerdo al énfasis comercial. Entre los principales segmentos se encuentran los siguientes:

### **1.2.1. Hoteles económicos o de servicios limitados**

El hotel económico o de servicio reducido brinda habitaciones privadas con baños. Están ubicados en inmuebles baratos y su construcción tiene bajos costos. Las tarifas de sus servicios son bajas porque no brindan alimentación y el número de empleados es muy reducido (Araya, 2011).

### **1.2.2. Hotel de mediana categoría**

Ofrece en sus instalaciones servicios de alimentos bebidas y botones. En estados Unidos se los denomina hoteles de clase turista y ofrecen lujo y comodidad a un nivel más elevado que hoteles promedio. Pueden tener una vista magnífica y una ubicación adecuada. Sus tarifas varían dependiendo del área, ubicación y tipo (Mosquera, 2011).

### **1.2.3. Hotel de suites**

Fue creado para competir con los hoteles de primera categoría, generalmente ofrecen áreas separadas para pernotar, cocineta y mini bar. Una variante de este tipo de hotel es un complejo de departamentos que se alquilan por temporadas mínimas de una semana (Castillo, 2014).

### **1.2.4. Hotel de primera categoría**

Es lujoso, cómodo, con una decoración excepcional y excelente vista, brinda el servicio de alimentación y sus empleados se encuentran altamente capacitados. Frecuentemente estos hoteles poseen suites de lujo, dos o más comedores y un bar (Pauta & Poma, 2011).

### **1.2.5. Hoteles de lujo**

Estos hoteles tienen los niveles más altos en lujo y comodidad, se caracterizan por su limpieza y funcionalidad, empleados altamente capacitados y calidad en el servicio de alimentación. Poseen dos o más comedores, excelente vista y ubicación (Mosquera, 2011).

## **1.3. ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURISTICO**

Es el establecimiento o negocio que realiza actividades consistentes en: “la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría” (Ministerio de Turismo, 2018). Esta definición comprende un gran número de establecimientos muy distintos. Cada tipo de establecimiento de alojamiento implica una serie de características y servicios específicos.

Según el Ministerio del Turismo (2018), los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:

1. Hotel
2. Hostal
3. Hostería

4. Hacienda turística
5. Lodge
6. Resort
7. Refugio
8. Campamento turístico
9. Casa de Huéspedes

### **1.3.1. Hoteles**

Este tipo de establecimiento de alojamiento proporciona servicio de hospedaje en habitaciones privadas con baño y aseo privado, ocupa la totalidad de un edificio o solamente una parte independiente de éste, ofrece servicio de alimentación en un área concreta como un restaurante o cafetería y otros servicios complementarios. Facilita el alquiler y ocupación de estancias largas (Martínez, 2013).

Para el servicio de hotel apartamento se debe ofrecer el servicio de alojamiento en departamentos que integren una unidad para este uso exclusivamente. Cada departamento estará compuesto como mínimo de: dormitorio, cuarto de baño, sala integrada con comedor y una cocina equipada.

**Figura 2. Hotel Hilton**



**Fuente: (Hotel Hilton Colon Guayaquil, 2019)**

### 1.3.2. Hostal

Establecimiento de alojamiento que ofrece el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con baño y aseo privado o compartido, ocupa la totalidad de un edificio o solamente una parte independiente de éste; puede suministrar el servicio de alimentación (desayuno, almuerzo, merienda y cena) y otros servicios complementarios a sus huéspedes (Bernal & Sánchez, 2015).

**Figura 3. Hostal Quisquis**



**Fuente (Booking.com, 2019):**

### 1.3.3. Hostería

Establecimiento de alojamiento que ofrece el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas con baño y aseo privado, puede formar bloques independientes, ocupa la totalidad de un inmueble o solamente una parte independiente de éste; ofrece el servicio de alimentación y otros servicios complementarios a sus huéspedes. Tiene áreas verdes, espacios de recreación y estacionamiento (Loor, 2016).

**Figura 4. Hostería La Andaluza**



**Fuente: (Hacienda Chuquipogio, 2019)**

#### **1.3.4. Hacienda turística**

Establecimiento de alojamiento que ofrece el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con baño y aseo privado o compartido, están ubicados dentro de parajes naturales o cerca de centros poblados. Su construcción suele tener valores patrimoniales, culturales y en ellas se realizan actividades de siembra, cabalgata, huertos orgánicos. Permite disfrutar del contacto con la naturaleza, tiene estacionamiento, ofrece el servicio de alimentación y otros servicios complementarios a sus huéspedes (Huerta, 2014).

**Figura 5. Hacienda de María**



**Fuente: (Ibérica Turismo, 2019)**



### 1.3.5. Lodge

Establecimiento de alojamiento que ofrece el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas con baño y aseo privado o compartido, están ubicados dentro de entornos naturales en los que se privilegia el paisaje. En estos establecimientos se realizan excursiones organizadas, tales como caminatas por senderos, observación de culturas locales. Ofrece el servicio de alimentación y otros servicios complementarios a sus huéspedes (Gusniay, 2014).

**Figura 6. Mashpi Lodge**

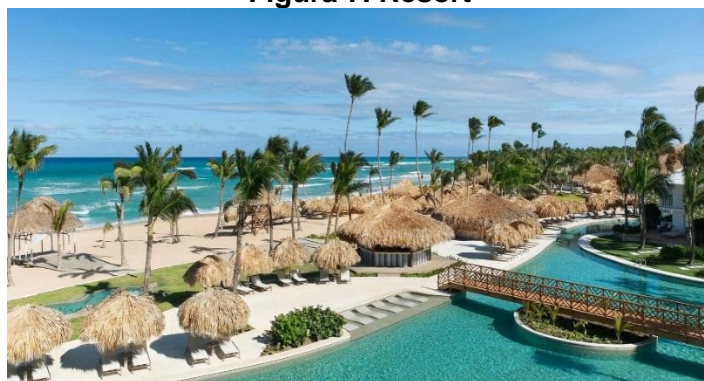


**Fuente: (Mashpi Lodge, 2019)**

### 1.3.6. Resort

Establecimiento de alojamiento que ofrece el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con baño y aseo privado, están ubicados dentro de entornos naturales. En estos establecimientos se realizan actividades recreacionales o de descanso. Ofrece el servicio de alimentación en diversos espacios adecuados para este propósito y otros servicios complementarios a sus huéspedes (Castillo, 2014).

**Figura 7. Resort**



**Fuente: (Excellence Resort, 2019)**

### 1.3.7. Refugio

Establecimiento de alojamiento que ofrece el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con baño y aseo privado o compartido. Tiene un área de estar, cocina, comedor y ofrece otros servicios complementarios a sus huéspedes. Generalmente, está ubicado en montañas y en sitios naturales protegidos. Sirven como protección a las personas que hacen actividades de turismo activo (Vallejo, 2018).

**Figura 8. Refugio Parque Chicaque**



**Fuente: (Mizona, 2019)**

### 1.3.8. Campamento turístico

Establecimiento de alojamiento que ofrece el servicio de hospedaje para dormir en tiendas de campaña, con cuarto de baño y aseo compartidos muy cerca del área de campamento. Ofrece actividades recreativas y de descanso al aire libre, seguridad y señalética en todo el interior del lugar. Ofrece facilidades exteriores para la preparación de alimentos y descanso (Nuñez & Vincés, 2015).

**Figura 9. Campamento turístico**



**Fuente: (Campamento de Inmersión en Inglés, 2019)**

### 1.3.9. Casa de huéspedes

Establecimiento de alojamiento que ofrece el servicio de hospedaje en la vivienda del prestador del servicio, tiene habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado. Puede proporcionar el servicio de alimentación (desayuno y cena) a sus huéspedes (Arizaga, 2019).

Figura 10. Casa de huéspedes



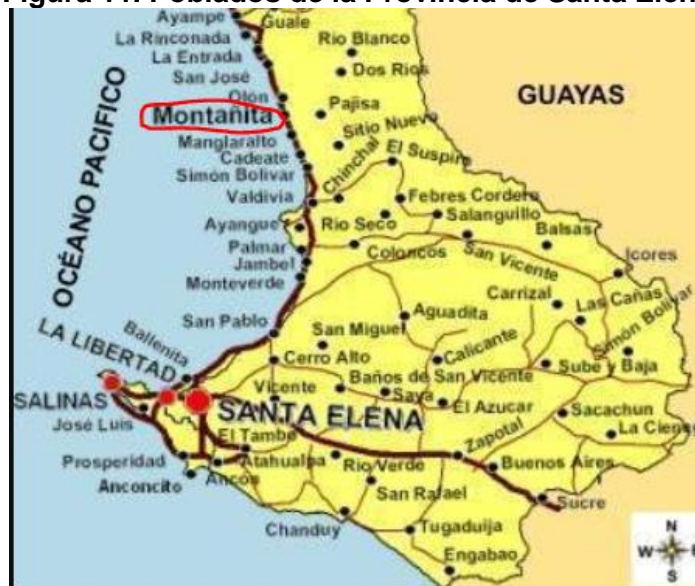
Fuente: (Reporte Lobby, 2019)

## 1.4. COMUNA MONTAÑITA

### 1.4.1. Ubicación

La comuna Montañita se encuentra ubicada en la parroquia Manglaralto, del Cantón Santa Elena, perteneciente a la Provincia de Santa Elena. Sus coordenadas geográficas son: 2 00 S, 77 30 W.

Figura 11. Poblados de la Provincia de Santa Elena



Fuente: (EcuRed, 2014)



Montañita es una de las diecisiete comunas de la parroquia Manglaralto

**Tabla1. Comunas de la parroquia Manglaralto**

Provincia	Cantón	Parroquia	Comunas
Santa Elena	Santa Elena	Manglaralto	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Montañita</b></li> <li>2. Atravesado</li> <li>3. Barcelona</li> <li>4. Cadeate</li> <li>5. Curia</li> <li>6. Dos Mangas</li> <li>7. La Entrada</li> <li>8. Las Núñez</li> <li>9. Olón</li> <li>10. Pajiza</li> <li>11. Río Chico</li> <li>12. San Antonio</li> <li>13. San José</li> <li>14. San Pedro</li> <li>15. Sichal</li> <li>16. Sitio Nuevo</li> <li>17. Valdivia</li> </ol>

Fuente: (Solórzano, 2015)

#### 1.4.2. Tiempos y distancias

**Tabla 2. Tiempos y distancia**

De montaña hacia:	Dirección	Distancia	Tiempo aprox. en bus
Manglaralto	Sur	4 km	2 min.
Ayampe	Norte	26 km	30 min
Santa Elena	Sur	60 kms	50 min.
Puerto Cayo	Norte	80 kms	1h 20 min
Jipijapa	Norte	100 kms	1h 40 min
Portoviejo	Norte	170 kms	3h
Guayaquil	Sureste	180 kms	3h 30 min

Fuente: (vivamontanita.com, 2019)

#### 1.4.3. Medios de acceso

El medio de acceso a la comuna Montañita para los visitantes nacionales o extranjeros es el siguiente:

La cooperativa Libertad Peninsular (CLP), es el único bus de transporte terrestre que traslada a los visitantes de forma directa a Montañita en diferentes horarios (5am a 18:30 pm) cada hora y media, teniendo como punto de partida el Terminal Terrestre de Guayaquil. Además, todos los buses que van hacia Valdivia pasan por esta comuna.

Montañita no tiene aeropuerto local por lo que no es imposible arribar por vía aérea. Los vuelos llegan hasta Quito o Guayaquil desde el exterior.

## **1.5. HOSTAL ALTA MONTAÑITA**

### **1.5.1. Introducción (Hostal Alta Montañita, 2019)**

Hostal Alta Montañita es uno de los primeros hostales de la comuna Montañita. El hostal rescata lo nativo y lo moderno de la zona, debido a su arquitectura de madera, caña, cañe y cemento. Tiene un ambiente muy familiar y agradable, para que los huéspedes se sientan cómodos y seguros.

Es un hostal muy amplio, rodeado de mucha naturaleza, en el cual se puede relajarse leyendo un libro, descansar en las hamacas, hacer una parrillada entre amigos, disfrutar de la piscina y jugar juegos de azar. Está ubicado a 5 minutos de todos los bares y discotecas y a 2 minutos de la playa.

Ofrece varias opciones de alojamiento para la comodidad y presupuesto de los huéspedes: habitaciones rústicas, habitaciones confortables y camping.

**Figura 12. Descripción del Hostal Alta Montañita**



**Fuente: (Hostal Alta Montañita, 2019)**

### **1.5.2. Reseña histórica del Hostal Alta Montañita**

El Sr. Carlos Llerena Andrade en el año 1979, adquirió un terreno en la playa de la comuna de Montañita, en aquella época la carretera principal estaba deteriorada, por lo se utilizaba la playa como vía para llegar Montañita.

La vivienda del Sr. Carlos Llerena era una casa de playa rústica para vacacionar hecha de madera, el patio era el mar y la arena, hasta que en el año 1982 un fuerte aguaje se llevó la casa.

La comuna de Montañita, reubicó al Sr. Carlos Llerena en el sitio donde actualmente se encuentra el Hostal Alta Montañita, al pie de la carretera principal, pasando el puente de montañita, sobre el lado izquierdo, frente al barrio el tigrillo. Una vez reubicado, volvió a construir la casa de playa conservando la madera, la forma y estructura de antes.

Fue en el año 1993, cuando sin pensarlo, ni planearlo la vivienda se convirtió en un camping. Los primeros huéspedes fueron unos jóvenes Scouts que cargaban sus carpas, alimentos e implementos y acamparon en el área de la vivienda. Después de esto todos los días tocaban la campanita de la cerca solicitando habitación o camping y en vista de esa necesidad empezó a ofrecer su vivienda como negocio de alojamiento.

Por lo anterior, con el paso del tiempo construyó cabañas de madera, caña brava y cade (material de la zona especies de bugallow), con sus propios baños cerca de su vivienda, una plazoleta donde los fines de semana había música en vivo y se presentaban artistas musicales. La afluencia de huéspedes era intensa que no alcanzaba a hospedarse a todos, no había problemas de robos, maltratos o peleas, todos los visitantes se llevaban y disfrutaban entre sí. Las pocas habitaciones, cabañas se llenaban y era alta la venta de alimentos y bebidas, así el pequeño negocio se mantuvo hasta el año 2011.

Con el paso de los años, Montañita llegó a convertirse en el segundo lugar más visitado en Ecuador tanto por nacionales como por extranjeros. Esto hizo que Carlos Llerena tomara la decisión de convertir la vivienda rústica en un establecimiento de alojamiento, adaptado a las nuevas necesidades de los visitantes que solicitan más comodidad y servicios, por lo que empezó la construcción del hostel de tres pisos con 20 habitaciones, hechas en bloque, cemento y caña, y un departamento tipo suite, todos con cuarto de baño privado, wifi, ventilación y televisión.

### **Figura 13. Historia del Hostel Alta Montañita**



**Fuente: (Hostal Alta Montañita, 2019)**

## **1.6. FRONT DESK**

Es el eje que gira alrededor de todas las actividades del hotel, mediante el cual se realiza el primer contacto entre el establecimiento y el cliente y es ahí donde se forma la primera impresión sobre el hotel.

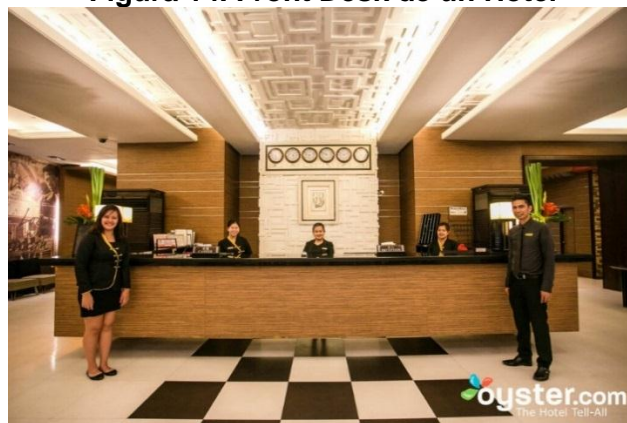
La forma de tratar del personal de recepción debe ser con simpatía, cortesía, y profesionalidad, para ofrecer una imagen impecable y servicio predisponiendo favorablemente y positivamente al cliente para que disfrute de las instalaciones del hotel donde se consigue establecer buenos lazos, teniendo gran parte del trabajo y servicios, donde lograremos que el cliente sea comprensivo al momento que se presenten posibles problemas que surjan durante su estadía.

A medida que se sube de categoría se pide una mayor especialización para el personal que trabaja en ese departamento con funciones específicas en cada empleado, en las categorías más bajas es muy común encontrarse con un trabajador encargado de realizar varias tareas al mismo tiempo, a diferencia de lo que sucede en otros departamentos, siendo la recepción de permanencia abierta las 24 horas del día y poder atender al cliente en todo momento.

Los horarios de trabajo suelen estar comprendidos entre las 6:00 y 16:00 horas siendo en esta franja horaria la mayor parte donde se produce

movimiento de entrada y salida de clientes en el cual el turno de la noche donde se compensa la menor carga de trabajo durante la noche donde se realiza la denominada auditoria nocturna, mediante este proceso se clasifica toda la información acumulada durante el día.

**Figura 14. Front Desk de un Hotel**



**Fuente: (Oyster.com, 2019)**

### **1.6.1. Funciones del Front Desk**

Las funciones del Front Desk de un hotel son las siguientes (Inca, 2017):

#### **Asignar habitaciones**

Se relaciona con la capacidad de gestión y control de las plazas del establecimiento y adecuación a las necesidades del cliente.

#### **Atender a los clientes que llegan al hotel**

La recepción se encarga tanto de los que llegan con reservas y de los que llegan sin ella. Donde la labor de este departamento nos e limita exclusivamente a la asignación de alojamiento, contando con una ubicación estratégica siendo un punto de venta inigualable en todos los servicios que ofrece el hotel. Brindando información correcta y detallada

de las habitaciones disponibles, donde el recepcionista da a conocer, con exactitud y al instante los horarios y posibilidades de los servicios adicionales que pueden ofrecer al cliente: restaurantes, bares, discotecas, salones de congresos, boutiques, sauna, gym.

La importancia del puesto del personal de recepción debe tener la calificación adecuada para estar a la altura del hotel en el cual se trabaja. Por ejemplo, a un recepcionista de un hotel de 4 a 5 estrellas se le suele exigir como mínimo 2 idiomas además de su lengua materna.

El periodo de bienvenida es de suma importancia en momentos delicados, quejas o problemas su estancia, es vital que el cliente observe una profesionalidad por parte del personal y su percepción sobre la calidad del servicio.

Es normal que se presenten los siguientes supuestos:

1.- Un cambio de habitación porque no le resulta adecuada la asignada. Esto se puede realizar siempre y cuando no altere las reservas.

2.- Ante dudas que se presentan con clientes sobre: transportes, ubicación, horarios, lugares a visitar, eventos culturales, deportivos el recepcionista dará soluciones satisfactorias a todas sus dudas.

3.- En cuanto a la calidad y calidez, el recepcionista la debe mantener hasta que el cliente abandona el establecimiento. Mostrarse comprensivo es fundamental para no deteriorar la imagen del hotel en caso de que exista un problema y sea imposible un acercamiento, el recepcionista deberá remitir el problema a sus superiores para que ellos lleguen a un acuerdo.

4.- Debe ser fundamental dentro del área de recepción que exista un sondeo de la percepción de los huéspedes acerca del servicio y así evitar un efecto iceberg que se da con muchos clientes los cuales en lugar de

quejarse por algún problema simplemente deciden no volver a visitar el hotel.

### **Recoger todos los datos del huésped**

Se da el caso de que ya posean los datos del cliente bien sea por que el cliente viene con reserva previa, donde se complementaran los que no se pueden facilitar por teléfono o mail en caso de que hayan disfrutado en ocasiones anteriores con lo que se encuentra fácilmente en la ficha del cliente. Conocer esta información antes de que el cliente llegue es una buena imagen ya que mejora la calidad de servicio, por ejemplo, se le podría asignar la habitación de su preferencia o simplemente ya se conoce el tipo de servicios de los que suele disfrutar. Si el cliente es VIP hay que proporcionarle los detalles del servicio que está acostumbrado. En el caso de que un cliente llegue y no se disponga de habitaciones libres se procurará alojarlo en un hotel de las mismas características de esta manera el cliente se sentirá tomado en cuenta siendo una opción de alojamiento para el en el futuro. En el caso de grupos se procura tener habitaciones asignadas de ante mano estas se distribuyen entre los clientes para así evitar aglomeraciones.

### **Verificar la identidad de los clientes**

Cuando las habitaciones se asignan, antes hacemos esto para evitar posibles fraudes que un cliente pudiera llevar a cabo en contra del establecimiento.

### **Formalizar el hospedaje**

El recepcionista debe asegurar el cobro, donde existen dos métodos para prevenir futuros problemas.

1.- El proceso común es solicitar una tarjeta de crédito y se le realiza a su vez la factura al final de la estancia, el recepcionista tiene que revisar la validez de la tarjeta.



2.- Si la tarjeta presenta problemas el recepcionista debe pedir el pago anticipado de la cuenta.

### **Informar a los clientes**

En el área de recepción el recepcionista debe dar a conocer todas las actividades dentro del hotel y solucionar los inconvenientes que pudieran tener.

### **Solicitudes de reservas**

Es de vital importancia un control de reserva eficaz, cuando este funciona eficazmente se desarrolla una ocupación de alto nivel que permite un excelente desempeño en todos los departamentos.

### **Confirmación de reservas (área de alojamiento)**

Se debe verificar la disponibilidad de las habitaciones en la fecha requerida y evaluar si es posible concedérselo al cliente. La información anual se archiva y se analiza con el fin de pronosticar la ocupación y planificar los límites de un overbooking controlado. Se debe trabajar en conjunto el departamento de recepción y reservas con el fin de que ambos puedan atender la demanda de hospedarse dentro del establecimiento.

### **Anulación o modificación de reservas**

Es muy común en algunos casos que el cliente solicite la modificación de sus reservas: cambio de fechas, cambio de cantidad de habitaciones entre otros, en estos casos todo debe ser modificado a tiempo para no presentar inconvenientes con los clientes.

### **Overbooking**

El overbooking, termino en ingles que traducido al español significa sobreventa, es decir, exceso de venta. Es el control de la capacidad de reservas que dispone el hotel, lo que proporciona operatividad entre la oferta y la demanda. En los hoteles con mucha capacidad se trabaja con overbooking puesto que indica las cancelaciones sin margen de errores. En los hoteles de paso se lo usa desde que el cliente llega, puesto que es obligación del establecimiento informar la reserva para evitar cualquier imprevisto.

El overbooking es el único medio que se usa para alcanzar la ocupación, ya que el servicio que se ofrece no puede almacenarse. En reservas pueden ponerse en prácticas una serie de técnicas como:

- Planing de control ocupacional
- Estadísticas de causas de anulación de reservas
- Previsión de reservas diarias
- Formalización de la estancia firmando la ficha de la reserva
- Convenios con otros hoteles para el alojamiento de clientes en el caso de que no allá disponibilidad de habitaciones.
- Conocimiento anticipado de ocupación como navidad y fin de año

### **1.6.2. Documentos utilizados en el Front Desk**

Existen distintos documentos que se utilizan en recepción para la gestión de clientes en el hotel (Berrutti, 2015):

#### **Tarjeta de registro**

Esta contiene datos del cliente, servicios del hotel en esta también debe estar en varios idiomas, incluye las condiciones y obligaciones de ambas partes, este documento es utilizado en recepción para completar los siguientes campos para el cliente y sus acompañantes:

- Nombres y apellidos.
- Numero de cedula y pasaporte

- Dirección habitual
- Numero de acompañantes
- Número de habitaciones
- Tarifa
- Días de entrada y de salida
- Cantidad de personas registradas
- Nacionalidad
- Servicios contratados
- Si dispone de reserva y quien la ha efectuado se realizan observaciones

### **Tarjeta de bienvenida**

Este documento contiene nombres y apellidos, fechas de entrada y de salida, así también el número de habitación y la cantidad de personas que se alojan. Con esta tarjeta el cliente se identifica en el establecimiento para que pueda consumir a crédito en cualquier horario estos servicios.

### **Libro de recepción**

Este documento se lo otorga a lo que es actualmente la llamada tarjeta de registro, pero se usa para realizar estadísticas de ocupación. En este documento se pueden sacar datos sobre estancia, tipo de cliente que nos visita, su nacionalidad etc.

### **Kardex**

Este documento es un complemento a la tarjeta de registro amplia la información del hotel que posee el cliente, esto lo ayudara en el futuro a agilizar las reservas con huéspedes habituales.

En el Kardex aparecen reflejados además de los datos personales de los clientes la información de las anteriores visitas, lo que lo convierte en un

historial individual de cada huésped, con su información, sus gustos, posibles descuentos de los que han disfrutado.

### **Lista de llegadas y salidas**

El recepcionista es el encargado de completar este informe al finalizar el día mediante estos documentos se informa a los demás departamentos las entradas y salidas producidas a lo largo del día para el control de las habitaciones libres.

### **Informe diario o reporte**

Es el documento que planifica los siguientes campos:

- Cantidad de habitaciones libres, ocupadas, y bloqueadas.
- Producción de alimentos y bebidas, banquetes.
- En este caso se realiza un estudio analítico para tomas de decisiones con respecto a la mayor información posible.

### **Archivos de reserva**

Documentación antes de la llegada del cliente por orden alfabético y datos de los huéspedes que Allan hecho uso de la reserva o la hayan anulado. Datos guardados en el archivo para atender reclamaciones anteriores.

### **1.6.3. Relación del Front Desk con otros departamentos**

El Front Desk se relaciona con los siguientes departamentos (Camacho, 2017):

#### **1.6.3.1. Dirección**

Lo da la recepción para que las políticas comerciales sean posibles, y a su vez existan un mayor número de ingresos posibles. De acuerdo a estas premisas, llegar a los protocolos correctos de recepción, en asignación de habitaciones y tratos con clientes especiales.

### **1.6.3.2. Departamento de reservas**

Es aquel que hace posible que se potencien la venta, funciona generalmente con horas que se dividen en dos turnos, las estancias vacías representan un capital perdido, he ahí la importancia de las gestiones eficaces.

### **1.6.3.3. Conserjería**

Controla el número de personas alojadas en cada habitación.

### **1.6.3.4. Caja**

Sirve para la facturación diaria y descuentos que pudieran llegar a aplicarse en clientes, así como comisiones en agencias de viajes o tour operadores.

### **1.6.3.5. Departamento de alimentos y bebidas.**

Informa el servicio alimenticio a los huéspedes del hotel y este a su vez ofrece un servicio satisfactorio.

## **1.7. SERVICIO AL CLIENTE EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO**

En la actualidad hay que lograr la excelencia en la atención al cliente dentro de los establecimientos de alojamiento. Se debe tener presente, la calidad en la atención y servicio al cliente y esto se logra con dos habilidades: las habilidades técnicas destinadas a satisfacer las necesidades y las habilidades personales que son las que permiten satisfacer las expectativas. El servicio al cliente es un componente básico de los servicios que ofrece un establecimiento de alojamiento, por ello es necesario conocer detalladamente los elementos de comunicación, para luego estudiar el lenguaje verbal y no verbal en las diversas vías de comunicación, tanto en la atención directa (presencial) o en la atención telefónica (Espinoza, 2017).

### **1.7.1. Concepto de servicio al cliente**

Es el conjunto de actividades por medio de las cuales se consigue que un producto o servicio satisfaga los deseos de un cliente. Comprende varias actividades antes, durante y después de la adquisición.

### **1.7.2. Actividades del servicio al cliente**

#### **Antes**

Diseño de la estrategia de servicio.

Estructura organizativa

Servicio de gestión y apoyo

#### **Durante**

Disponibilidad de plazas

Información de transacciones

Previsión en la información

Actividades complementarias

#### **Después**

Garantía, reparaciones, etc.

Comprobación de la calidad

Reclamaciones y quejas

Encuestas de satisfacción

### **1.7.3. Calidad en el servicio al cliente**

Es un elemento que responde a la valoración de servicios recibidos y corresponde a las expectativas referentes con el servicio finalmente recibido.

Las expectativas y percepciones son elementos subjetivos que cada cliente valora de forma muy personal. Todo cliente tiene su propia expectativa y cada uno percibe las acciones de la empresa de diferente forma.

### **Expectativas**

- Necesidades personales
- Recomendaciones
- Experiencias.
- Comunicaciones externas

### **Percepciones**

- Seguridad
- Capacidad de respuesta
- Empatía
- Fiabilidad
- Apariencia

## **1.8. PROCESO OPERATIVO**

Son las actividades fundamentales que hacen que todo se ponga en movimiento para crear un producto o un servicio. Por lo anterior, toda organización, debe optimizar todos sus procesos operativos con el objetivo de mejorarlos.

### **1.8.1. Representación gráfica de procesos operativos**


Los procesos operativos pueden ser representados gráficamente a través de diagramas de flujos, esta representación se la denomina mapa de procesos.

Cada paso del proceso es representado por un símbolo que tiene una descripción de la etapa del proceso. Estos símbolos están unidos entre sí por medio de flechas que señalan la dirección de flujo del proceso.







El mapa de procesos proporciona una descripción visual de cada una de las actividades inmersas en el proceso, muestra la relación secuencial entre ellas, facilita la comprensión de cada actividad y su relación con las demás, muestra el flujo de la información y de los recursos, la existencia de ciclos y el número de pasos.

A continuación la simbología utilizada para la representación gráfica de los procesos operativos.

**Tabla 3. Simbología de diagrama de flujo**

<b>Diagramación de procesos</b>	
<b>Símbolo</b>	<b>Significado</b>
	Actividad
	Decisión
	Transporte
	Documento impreso
	Inicio-Fin



	Conector
	Almacenamiento/Archivo
	Demora/espera
	Inspección/control
	Entrada/salida
	Sentido de flujo

Fuente: (Berrutti, 2015)

Elaborado por: Lorena Llerena Montero

## 1.9. EL PROCESO OPERATIVO DEL FRONT DESK EN EL SECTOR HOTELERO

A continuación se describe cada uno de los procesos operativos del Front Desk en el sector hotelero (Arranz, 2019):

### Control de acceso

El personal encargado de la recepción controla el acceso al establecimiento de alojamiento. Este control es fundamental especialmente en el horario nocturno. El empleado del área de recepción debe identificar a los clientes y los que no lo son, para limitar el acceso de estos últimos.

En horario de baja concurrencia de clientes, el personal de recepción debe realizar una revisión general de todo el establecimiento para comprobar que todo se encuentra en orden.

Además, el empleado de recepción es el responsable de controlar las llaves de las diferentes habitaciones y especialmente la llave maestra.

### **Gestión de reservaciones**

El personal de recepción registra las diversas reservaciones de las habitaciones del establecimiento de alojamiento recibidas por medio de diversos canales tales como: cartas, llamadas telefónicas, fax, correo electrónico, sitio web.

Para realizar una reserva, la recepcionista utiliza el libro de registros de reservaciones, el mismo que será llenado en el momento que un huésped solicita alojamiento.

Existen dos tipos de reservaciones:

- Reservación de llegada en el día, en la que sólo se registra el nombre y hora aproximada de llegada del huésped.
- Reservación de llegada en días siguientes, en el que se registra: fecha de reserva, nombre, número de tarjeta de crédito.

En ambos tipos de reservación, los datos se ingresan en el libro de registro de reservaciones. En el caso de la reservación de llegada en días siguientes, se registra la reserva pero no se realiza la asignación de habitación, sino que se la hace el mismo día de llegada del huésped.

Para realizar la asignación, se considera las preferencias o solicitudes del huésped, si es cliente constante, si tiene problemas de accesibilidad, si tiene niños, etc.

Si hubiera alguna modificación en una reservación, se deja registrado el cambio en el mismo libro de registro de reservaciones.

En el caso de que una persona hace una cancelación de una reservación, se registra la cancelación en el libro de registro de reservaciones y en el caso de reservaciones con tarjetas de crédito, se carga el valor de la reservación de un día por el número de cada habitación reservada, cuando no exista justificación o no se comunique con tiempo la no llegada al establecimiento. Este tipo sucesos sólo queda registrada en el libro de registros de reservaciones. El procedimiento de cargo en caso de cancelación de reservación con tarjeta de crédito es realizado exclusivamente por el Jefe de recepción.

### **Recepción de mercadería y control de pedidos a proveedores**

Los empleados de recepción son los encargados de realizar los pedidos a los proveedores, controlar, almacenar, recibir y ordenar éstos.

Cuando se recibe la mercadería, el personal de recepción compara el comprobante del pedido con la mercancía recibida, lo firma si está todo bien y lo almacena. Luego la mercadería se clasifica, se marca y se codifica con el código de ventas. El comprobante del pedido se lo pasa al área de administración para que sea contabilizado y archivado, a la vez el pago es efectuado por el jefe de recepción en la recepción del establecimiento.

### **Atención de llamadas telefónicas**

El personal de la recepción atiende todas las llamadas y recibe todos los fax que provienen externamente. Además, se encarga de las comunicaciones internas entre recepción – habitaciones- otros departamentos.

En el caso de una reservación vía telefónica, se seguirá el proceso de reservación determinado. Si la reservación se realiza por medio de fax, se

saca una copia del mismo y se incluye en la página respectiva del libro de registro de reservaciones.

El teléfono también se lo utiliza para transferir llamadas a las habitaciones de los huéspedes.

### **Proceso check-in (entradas) de clientes**

Cuando el cliente llega al establecimiento de alojamiento se le invita a sentarse y se le solicita un documento de identificación. Se rellena la ficha de entrada de clientes en el sistema informático hotelero y en papel en presencia del cliente, luego se realiza el registro en el libro de registro de reservaciones. Si el cliente es frecuente, la ficha de entrada se rellena en días anteriores para hacer más rápido el check-in.

La ficha de entrada de clientes es firmada y luego se guarda en la recepción en la carpeta parte de viajeros. Se le devuelve al cliente el documento de identificación y se le entrega la llave de la habitación.

Se le informa al cliente la ubicación de la habitación, los servicios o productos, y horarios del establecimiento de alojamiento.

Una vez que el cliente ocupa la habitación, en horas de la mañana, se realiza el listado de viajeros online de la Policía Nacional, en base a la información de la ficha de entrada firmada por el cliente. Esta ficha, debe mantenerse guardada en la carpeta parte de viajeros, durante 3 años.

El check in, cambia el estado de una habitación (de disponible a reservada) y abre una cuenta de gastos para el huésped, donde se irán cargando todos los consumos o la utilización de los diversos servicios o productos.

### **Proceso check-out (salidas) de clientes**

Cuando el cliente se encuentra todavía en el área de recepción, se le selecciona y asigna un número de habitación, lo que genera una factura que se imprime por duplicado (una para el cliente y otra para el establecimiento), si el cliente está conforme se procede al cobro de la misma.

El duplicado de la factura del establecimiento se la envía al área de administración para que sea contabilizada junto con el cierre de caja del día.

Cuando se realiza el check out se liquidan todos los gastos efectuados por el huésped, es decir, se generarán las facturas correspondientes por todos los servicios y consumos.

Si el cliente paga con tarjeta de crédito se le entrega el voucher para que lo firme. La recepción se queda con el original y se lo adjunta al duplicado de la factura.

Finalmente se despide al huésped, y el voucher junto con el duplicado de la factura son enviados al área de administración para que sean contabilizados.

El cuestionario de satisfacción de clientes no se lo ofrece en la recepción para garantizar discreción y la finalidad del mismo. Éste es depositado en la respectiva habitación del huésped.

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **2.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. Enfoque cuantitativo**

El estudio con enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no se la puede omitir, es decir, el orden es riguroso. Parte de una idea delimitada, se establecen los objetivos y preguntas de investigación, se hace la revisión literaria y se construye un marco. De las preguntas se establecen la hipótesis y las variables; se diseña un plan para probarlas; se miden las variables; se analizan las mediciones que se obtuvieron usando métodos estadísticos y finalmente se extrae una serie de conclusiones (Hernández, 2014).

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo porque busca obtener la opinión tanto de los empleados como de los clientes del Hostal Alta Montañita.

## **2.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

### **2.2.1. Investigación de campo**

Es aquella en la que la información se recolecta o proviene directamente de los sujetos que son investigados o de la realidad donde ocurren los hechos. En este tipo de investigación no se modifica ni manipula las variables, es decir, el investigador adquiere los datos, pero no los altera (Arias, 1999).

La presente es una investigación de campo porque los datos se obtuvieron directamente de los involucrados: el personal que labora en el área de Front Desk del Hostal Alta Montañita y los visitantes nacionales o extranjeros que se hospedan en este establecimiento de alojamiento.

### **2.2.2. Investigación bibliográfica o documental**

Consiste en la seleccionar y recopilar información por medio de la lectura crítica de documentos y recursos bibliográficos, provenientes de bibliotecas, hemerotecas y centros de documentación e información (Baena, 1985).

La presente es una investigación bibliográfica, porque se obtuvo información de materiales bibliográficos impresos y digitales tales como: libros, artículos científicos y tesis.

### **2.2.3. Investigación descriptiva**

Los estudios descriptivos buscan especificar propiedades o características y perfiles de personas, grupos, comunidades, u otro fenómeno sometido a

un análisis. Miden o recoger información de forma independiente o conjunta sobre conceptos o variables, esto es, su finalidad no es indicar cómo se relacionan éstas (Hernández, 2014).

La presente investigación describe el proceso operativo del Front Desk del Hostal Alta Montañita y las demandas que tienen los clientes en cuanto a una atención de calidad.

### **2.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

Método analítico – sintético. “Consiste en discernir los aspectos más relevantes que pueden constituir las causas del problema y así sintetizar los elementos que son relevantes para la investigación” (Intriago, 2018).

La presente investigación utiliza el método analítico-sintético

### **2.4. INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR DATOS**

Se elaboró una entrevista (véase Anexo 1) para el personal que labora en el Front Desk del Hostal Alta Montañita que tuvo como objetivo:

- Identificar los problemas relacionados a los procesos operativos del Front Desk del Hostal Alta Montañita.

Se elaboró una encuesta (véase Anexo 2) para visitantes nacionales o extranjeros que se hospedaron en el Hostal Alta Montañita que tuvo como objetivo:

- Establecer el perfil del visitante nacional o extranjero que se hospeda en el Hostal Alta Montañita.

### **2.5. PERIODO Y LUGAR**

La presente investigación se la realizó de agosto a octubre del presente año en el Hostal Alta Montañita, ubicada en la Comunidad de Montañita,



parroquia Manglaralto, Provincia de Santa Elena, calle principal de montaña.

Hostal Alta Montaña ofrece varias opciones de alojamiento: habitaciones matrimoniales, triples, cuádruples y grupales, las cuales cuentan con baño privado, wifi, TV cable, aire acondicionado, agua caliente, cocina, área social, áreas verdes, sushi bar, estacionamiento, seguridad por cámaras las 24 horas, buen ambiente.

Los tipos de habitación con que cuenta el Hostal Alta Montaña son los siguientes:

- **Habitación matrimonial:** una cama matrimonial, velador, ventilador, baño privado y agua caliente, wifi, toallas.
- **Habitación doble:** una litera con 2 camas, ventilador, baño privado, agua caliente, toallas, wifi.
- **Habitación triple:** una litera de 2 camas y 1 cama de 1 1/2 plaza, ventilador, baño privado, agua caliente, toallas, wifi.
- **Habitación grupal:** capacidad para 8 personas, ideal para familia o grupo de amigos, 6 camas 1 1/2 y 1 cama de 2 plazas cómodas, baño privado, agua caliente, ventiladores, mesa de estar, wifi.
- **Habitación rustica matrimonial:** cama de 2 plazas, mesa-velador, ventilador, baño (afuera hab.), wifi.
- **Habitación rustica grupal:** 2 camas de 2 plazas, 1 cama de 1 1/2, mesa-velador, ventilador, baño (afuera habitación), wifi.

Hostal Alta Montañita ofrece los siguientes servicios adicionales:

- Traslado hotel- aeropuerto / aeropuerto-hotel
- Minimarket
- Lavandería
- Tour avistamiento de ballenas (de junio a septiembre)
- Tour en bicicleta
- Cabalgata por la playa o la montaña con guías.
- Clases de surf
- Canoping
- Parapenti

El Hostal Alta Montañita para su funcionamiento cuenta con los siguientes empleados:

- Gerente General (Propietario)
- 1 Recepcionista
- 2 Personas que realizan la limpieza
- 2 Guardias de seguridad

## **2.6. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **2.6.1. Población**

“Es un conjunto de elementos acotados en un tiempo y en un espacio determinados, con alguna característica común observable o medible” (Di Rienzo, y otros, 2008).

La población de la presente investigación la constituye 600 visitantes entre nacionales y extranjeros, que corresponde al total del registro histórico de huéspedes del Hostal Alta Montañita de enero a junio.

**Tabla 4. Registro histórico de visitantes del Hostal Alta Montañita**

No.	Mes	Número
-----	-----	--------

		de visitantes
1	Enero	80
2	Febrero	120
3	Marzo	90
4	Abril	150
5	Mayo	90
6	Junio	70
<b>Total</b>		<b>600</b>

Fuente: Hostal Alta Montaña  
Elaborado por: Lorena Llerena Montero

### 2.6.2. Muestra

Es un subconjunto de la población. Debe ser representativa, es decir, que las características existentes en la población deben estar en la muestra (Instituto Guatemalteco de Educación Radiofónica, 2016).

#### Cálculo de la muestra

Como la población de la presente investigación es finita, para calcular la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2} + pq}$$

Donde:

n: tamaño de la muestra.

N: tamaño de la población, N= (600)

p: posibilidad de que ocurra un evento, p = 0,5

q: posibilidad de no ocurrencia de un evento, q = 0,5

E: error, se considera el 5%; E = 0,05

Z: nivel de confianza, que para el 97,5%, Z = 1,96

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2} + pq} \quad n = \frac{600 \times 0,5 \times 0,5}{\frac{(600-1)(0,05)^2}{(1,96)^2} + 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{150}{\frac{(599)(0,0025)}{(3,84)} + 0,25} \quad n = \frac{150}{0,389 + 0,25} \quad n = \frac{150}{0,639} \quad n = 234,74$$

$$n = 235$$

La muestra fue de 235 visitantes nacionales o extranjeros que se hospedaron en el Hostal Alta Montañita.

## 2. 7. VARIABLES

Variable independiente: Proceso operativo del Front Desk

Variable dependiente: calidad en la atención al cliente

## 2.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1. Selección del tema de la investigación
2. Identificación y revisión de los recursos bibliográficos para explicar el proceso operativo en el Front Desk del sector hotelero
3. Observación directa del área física dónde funciona el Front Desk del Hostal Alta Montañita.
4. Observación del funcionamiento actual del proceso operativo del Front Desk del Hostal Alta Montañita.
5. Determinación de la técnica y elaboración de los instrumento de recolección de datos: Entrevista para el personal que labora en el Front Desk del Hostal Alta Montañita y encuesta para los visitantes nacionales o extranjeros que se hospeden en el Hostal Alta Montañita.
6. Aplicación de los instrumentos de recolección de datos
7. Análisis de los datos recolectados por medio de los instrumentos de recolección de datos y presentación de los resultados.

## **2.9. PROCESAMIENTO DE DATOS**

Todos los datos recolectados por los instrumento de recolección de datos fueron ingresados en una base de datos de Microsoft Excel 2013. Después se efectuó el análisis de frecuencias o cantidad de respuestas. Los resultados del análisis se registraron y organizaron en tablas y gráficos estadísticos que luego fueron interpretados.

## **CAPÍTULO III**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

#### **3.1. ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS APLICADAS EL PERSONAL QUE LABORA EN EL FRONT DESK DEL HOSTAL ALTA MONTAÑITA**

A continuación se presenta los resultados de las entrevistas realizadas al personal que labora en el Front Desk del Hostal Alta Montañita: Gerente General – Propietario y la recepcionista.

**Fecha de la entrevista:** 9 de julio de 2019

**Hora de la entrevista:** 9:30 am – 10:45 am

#### **Preguntas de la entrevista**

**1. Mencione quien(es) laboran en el área de Front Desk del Hostal Alta Montañita**

Existen 2 personas que laboran en el área de front del Hostal Alta Montañita:

- Carlos Julio Llerena Andrade (Gerente-Propietario)
- Andrea Zulema Llerena Secaira (Recepcionista)

**2. ¿Están definidas las funciones de la persona que ocupa el cargo de recepcionista del Hostal Alta Montañita?**

Claro que sí. Está elaborada una lista de funciones que debe cumplir la recepcionista, esto ayuda mucho a su desempeño laboral puesto que ya conoce las tareas que debe realizar.

**3. ¿Está establecido el perfil del cargo de recepcionista del Hostal Alta Montañita?**

Claro, está elaborado el perfil de la persona encargada de la recepción. Solo se contrata a la persona que cumpla con ese perfil.

**4. ¿Qué procesos operativos se llevan en el área de Front Desk del Hostal Alta Montañita?**

Los procesos que se llevan a cabo en el área de recepción son: registro de entrada de huéspedes (Check In), registro de salida de huésped (Check Out) y el proceso de reservación.

Se elaboró un manual de proceso que en la actualidad no se lo cumple porque el manual no tenía todos los insumos

**5. ¿Existe un flujograma o un mapa de los procesos operativos que se llevan en el área de Front Desk del Hostal Alta Montañita?**

Si, existe un mapa de los procesos operativos que se llevan en Front Desk. Fue elaborado por el Gerente General (propietario) y lo conoce la recepcionista.

**6. ¿Cuáles considera usted que son los procesos operativos más débiles que se llevan en el área de Front Desk del Hostal Alta Montañita?**

Los procesos operativos más débiles o con problemas que se llevan en el área del Front Desk son: registro de salida de huésped (Check Out) y el proceso de reservación. Estos procesos conllevan la realización de muchas tareas y como no existe un procedimiento o la manera de realizarlas no está definida toman mucho tiempo.

**7. ¿Qué importancia usted piensa que tiene la atención que da la persona en el área de Front Desk?**

El trabajo de recepcionista es sumamente importante ya que es la responsable de la atención directa del cliente, brindándole ayuda y asesoría de los servicios ofrecidos por el establecimiento.

**8. ¿Qué opina de definir el procedimiento de los procesos operativos para el Front Desk del Hostal Alta Montañita?**

Sería muy bueno definir el procedimiento de los procesos operativos para el Front Desk porque esto mejoraría los procesos operativos débiles y fortalecerían los que se efectúan de forma normal.

**Interpretación de los resultados de la entrevista**

En el área del Front Desk del Hostal Alta Montañita laboran: el Gerente General (Propietario) y una recepcionista

Según el Gerente General (Propietario) del Hostal Alta Montañita, las funciones y el perfil de la recepcionista son las siguientes:

**Funciones**

1. Recibir a los visitantes nacionales o extranjeros que acuden al Hostal

2. Efectuar el proceso de registro de entrada de huéspedes (Check In)
3. Efectuar el proceso de registro de salida de huésped (Check Out)
4. Efectuar el proceso de reservación
5. Atender las llamadas telefónicas internas y externas
6. Atender dudas o consultas de los huéspedes
7. Transferir llamadas telefónicas a las habitaciones u otros departamentos
8. Facturación y cobro de los servicios prestados
9. Administración de caja
10. Efectuar el cierre de caja

### **Perfil**

**Formación Académica:** Título de bachiller, además de estudios en turismo y conocimiento oral y escrito del idioma Inglés.

**Experiencia Laboral:** Seis meses a un año de experiencia mínimo en labores similares.

### **Habilidades**

- Comunicación verbal y escrita
- Comunicativas para atender el teléfono
- Servicio al cliente, paciencia y tacto
- Manejo de dinero en efectivo, tarjetas de crédito y débito
- Manejo de equipo de oficina, fotocopadoras y faxes

### **Procesos operativos débiles del Front Desk**

Los procesos operativos más débiles o con problemas que se llevan en el área del Front Desk son: registro de salida de huésped (Check Out) y el proceso de reservación.

### **Definir procedimiento de los procesos operativos**

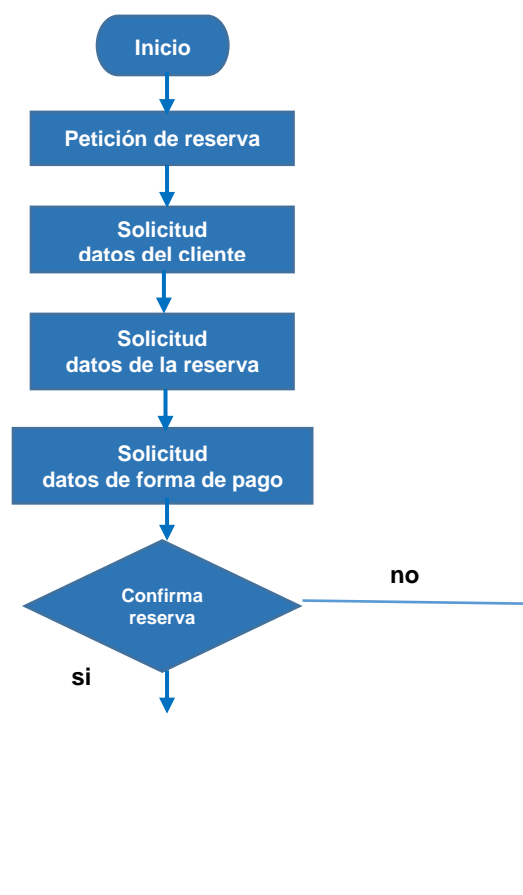


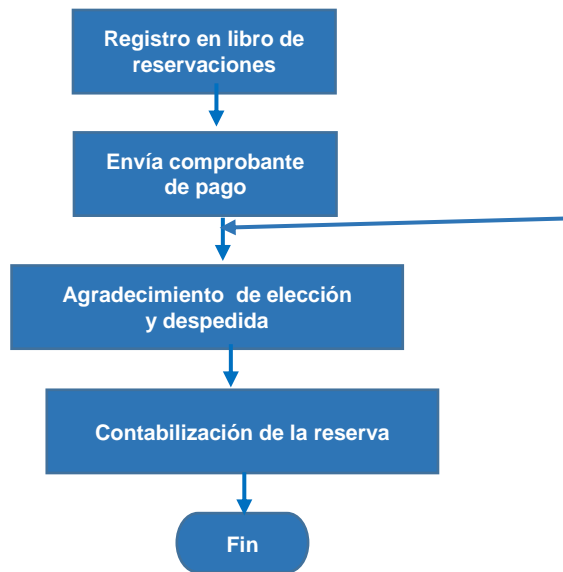
Según los entrevistados, al definir el procedimiento de los procesos operativos para el Front Desk, mejoraría la ejecución de los mismos.

### Flujograma de los procesos operativos que se llevan en el área de Front Desk del Hostal Alta Montañita

En el Front Desk del Hostal Alta Montañita existe un flujograma de los procesos operativos: registro de entrada de huéspedes (Check In), registro de salida de huésped (Check Out) y el proceso de reservación.

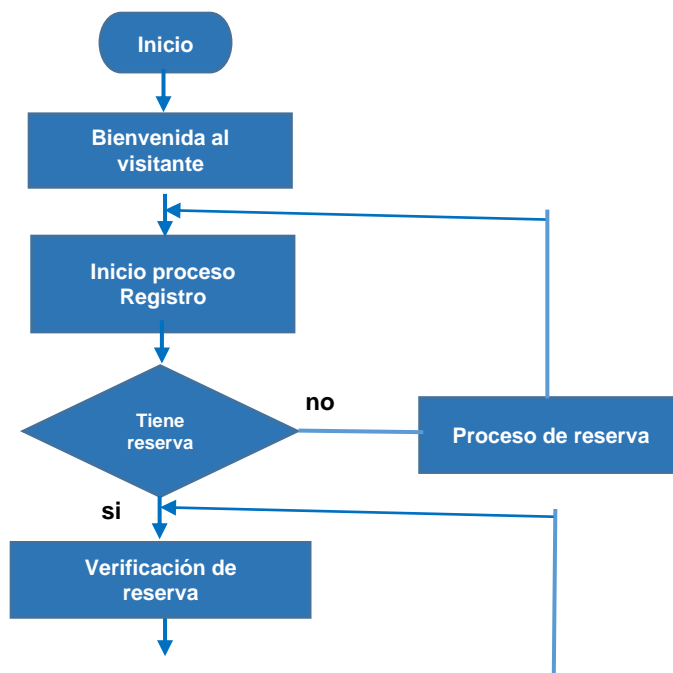
Figura 15. Flujograma del proceso reservaciones

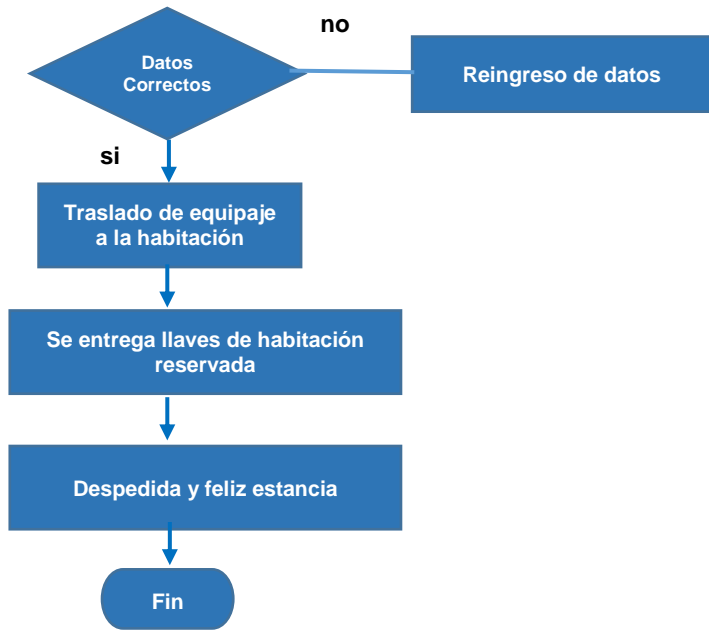




Elaborado por: Lorena Llerena Montero

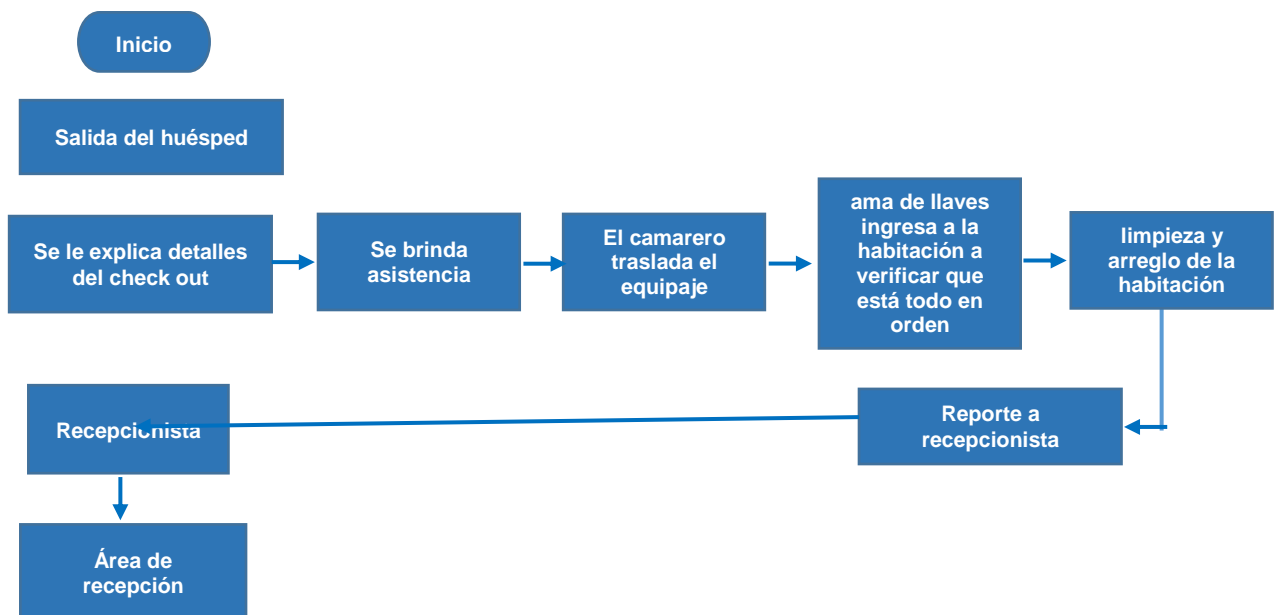
Figura 16. Flujograma del proceso registro de entrada de huésped (Check In)

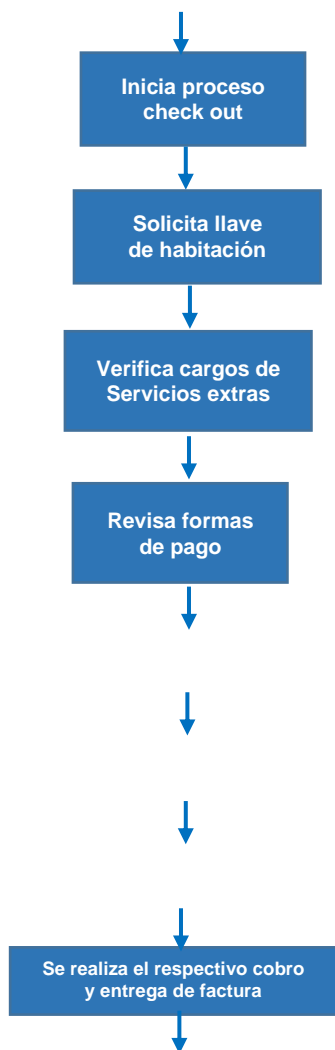




Elaborado por: Lorena Llerena Montero

Figura 17. Flujograma del proceso registro de salida de huésped (Check Out)





### 3.2. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS AL VISITANTE NACIONAL O EXTRANJERO DEL HOSTAL ALTA MONTAÑITA

#### Preguntas de la encuesta

##### 1. Es visitante

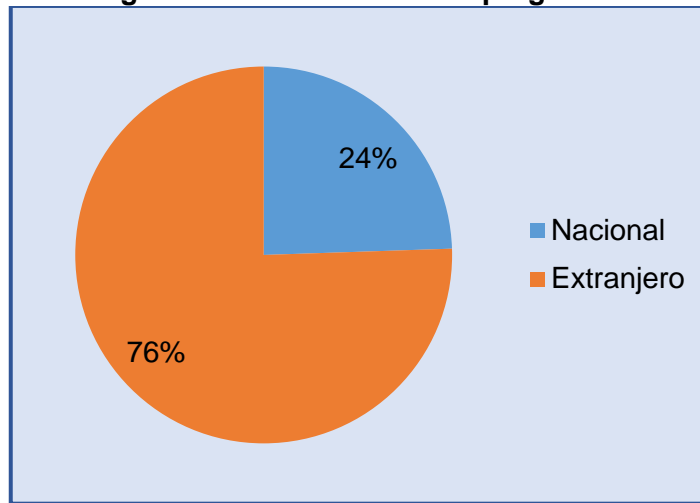
Tabla 5. Resultados de la pregunta 1

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nacional	56	24%
Extranjero	179	76%
<b>Total</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a visitantes

Elaborado por: Lorena Llerena Montero

Figura 18. Resultados de la pregunta 1



Fuente: Encuesta a visitantes  
Elaborado por: Lorena Llerena Montero

### Análisis

Del total de visitantes que fueron encuestados el 24% eran nacionales y el 76% eran extranjeros.

### Interpretación

Como puede verse la mayoría de visitantes eran extranjeros, esto se debe a que Montañita es reconocida a nivel internacional como un sitio turístico.

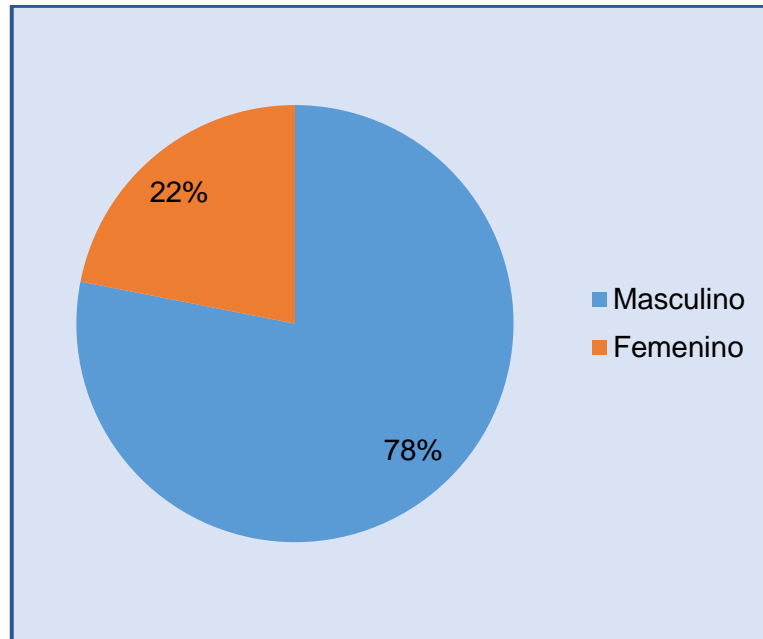
### 2. ¿Sexo?

Tabla 6. Resultados de la pregunta 2

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	183	78%
Femenino	52	22%
<b>Total</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a visitantes  
Elaborado por: Lorena Llerena Montero

Figura 19. Resultados de la pregunta 2



**Fuente: Encuesta a visitantes**  
**Elaborado por: Lorena Llerena Montero**

### **Análisis**

Del total de visitantes que fueron encuestados el 78% eran de sexo masculino y el 22% de sexo femenino.

### **Interpretación**

Como puede verse la mayoría de visitantes eran de sexo masculino.

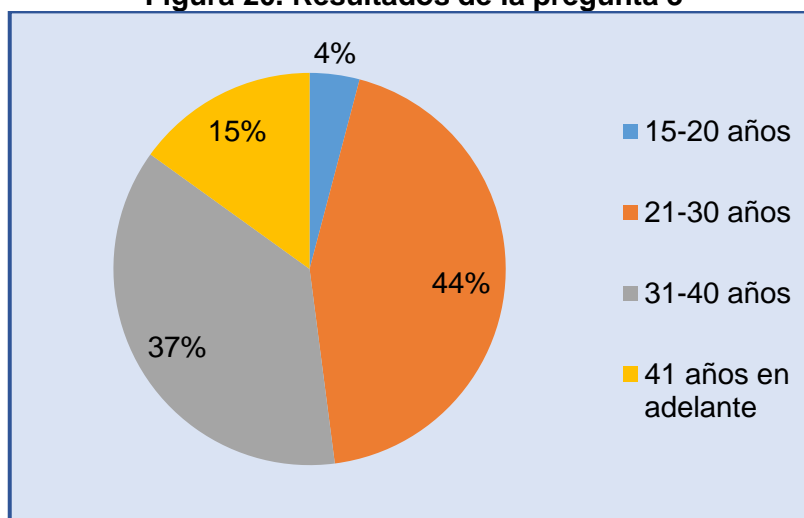
### **3. ¿Edad?**

**Tabla 7. Resultados de la pregunta 3**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
15-20 años	10	4%
21-30 años	103	44%
31-40 años	87	37%
41 años en adelante	35	15%
Total	235	100%

**Fuente: Encuesta a visitantes**  
**Elaborado por: Lorena Llerena Montero**

**Figura 20. Resultados de la pregunta 3**



**Fuente: Encuesta a visitantes  
Elaborado por: Lorena Llerena Montero**

### **Análisis**

Con respecto a la edad de los visitantes, el 44% de visitantes tenían de 21-30 años, el 37% de visitantes tenían de 31-40 años, el 15% de visitantes tenían de 41 años en adelante y el 4% de visitantes tenían de 15-20 años.

### **Interpretación**

De acuerdo a los resultados puede verse que la mayoría de los visitantes tenían de 21-30 años, esto es comprensible porque a Montañita acuden muchos jóvenes de esas edades por el turismo de aventura.

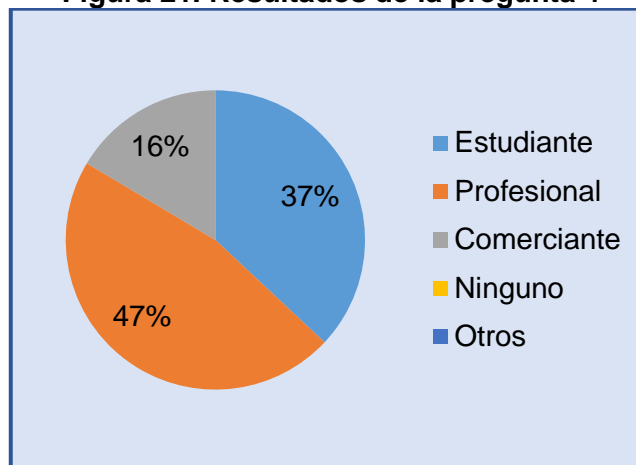
### **4. ¿Cuál es su ocupación?**

**Tabla 8. Resultados de la pregunta 4**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Estudiante	87	37%
Profesional	110	47%
Comerciante	38	16%
Ninguno	-	-
Otros	-	-
Total	235	100%

Fuente: Encuesta a visitantes  
Elaborado por: Lorena Llerena Montero

Figura 21. Resultados de la pregunta 4



Fuente: Encuesta a visitantes  
Elaborado por: Lorena Llerena Montero

### Análisis

Del total de visitantes que fueron encuestados el 47% eran profesionales, 37% eran estudiantes y el 16% eran comerciantes.

### Interpretación

Como puede verse la mayoría de visitantes eran profesionales, esto debido a que cuentan con los recursos económicos para asumir los costos de alojamiento.

## 5. Nivel de instrucción

Tabla 9. Resultados de la pregunta 5

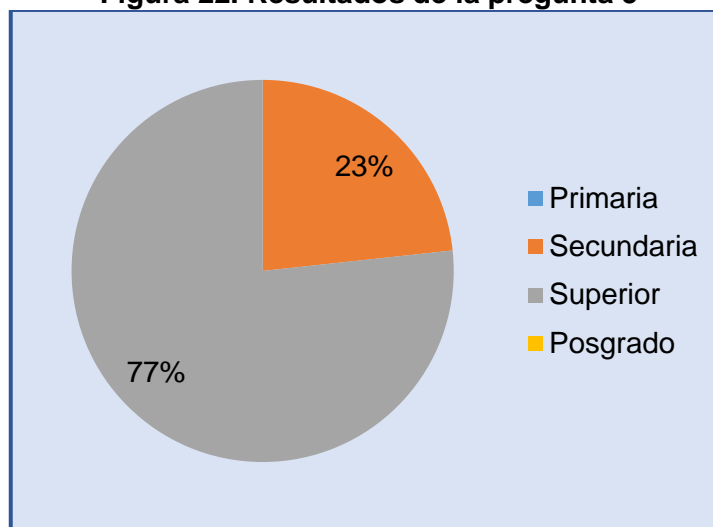
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	-	-
Secundaria	54	23%
Superior	181	77%
Posgrado	-	-
Total	235	100%

Fuente: Encuesta a visitantes



Elaborado por: Lorena Llerena Montero

Figura 22. Resultados de la pregunta 5



Fuente: Encuesta a visitantes  
Elaborado por: Lorena Llerena Montero

### Análisis

Con respecto al nivel de instrucción de los visitantes, el 77% de visitantes tenían estudios superiores y el 23% tenían instrucción secundaria.

### Interpretación

De acuerdo a los resultados puede verse que la mayoría de los visitantes tenían nivel de instrucción superior.

## 6. ¿Cuáles son sus acompañantes de viaje?

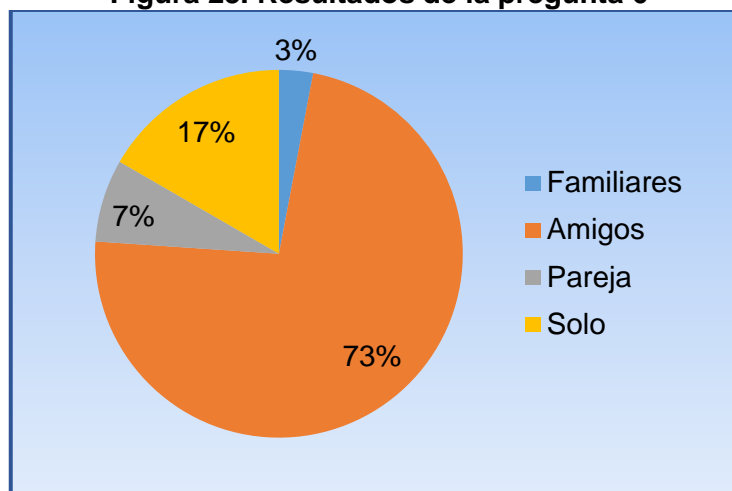
Tabla 10. Resultados de la pregunta 6

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Familiares	7	3%
Amigos	171	73%
Pareja	17	7%
Solo	39	17%
Total	235	100%

Fuente: Encuesta a visitantes

Elaborado por: Lorena Llerena Montero

Figura 23. Resultados de la pregunta 6



Fuente: Encuesta a visitantes  
Elaborado por: Lorena Llerena Montero

### Análisis

Con respecto a cuáles son sus acompañantes de viaje, el 73% de visitantes afirmaron que viajan con amigos, el 17% viajan solos, el 7% viajan con su pareja y el 3% afirmaron viajan con familiares.

### Interpretación

De acuerdo a los resultados puede verse que la mayoría de los visitantes viajan con amigos, esto debido a que las personas que visitan Montañaíta buscan divertirse con sus amigos.

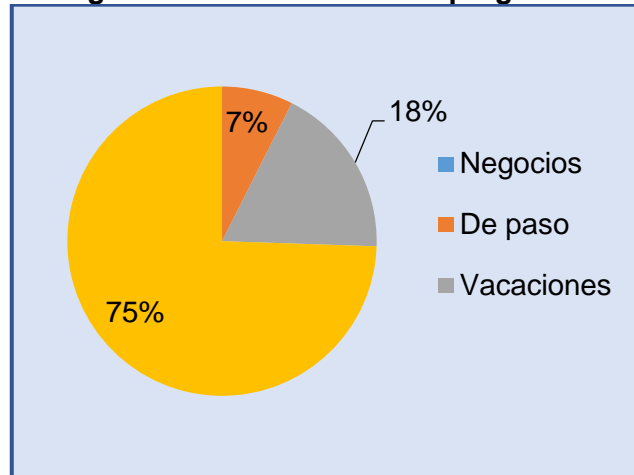
## 7. ¿Cuál es el motivo de su viaje?

Tabla 11. Resultados de la pregunta 7

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Negocios	-	-
De paso	17	7%
Vacaciones	42	18%
Turismo de aventura	176	75%
Total	235	100%

Fuente: Encuesta a visitantes  
Elaborado por: Lorena Llerena Montero

Figura 24. Resultados de la pregunta 7



Fuente: Encuesta a visitantes  
Elaborado por: Lorena Llerena Montero

### Análisis

Con respecto al motivo de viaje, el 75% de visitantes afirmaron que el motivo era el turismo de aventura, el 18% porque iban por vacaciones, el 7% porque iban de paso.

### Interpretación

De acuerdo a los resultados puede verse que la mayoría de los visitantes fueron motivados por el turismo de aventura, esto es comprensible porque montaña es el destino preferido de visitantes nacionales y extranjeros que buscan diversión y turismo de aventura (cabalgata, canyoning, exploración de cuevas, montañismo, esquí acuático, buceo, kayak, surf, rafting, snorkel, canopy, parapente, entre otras).

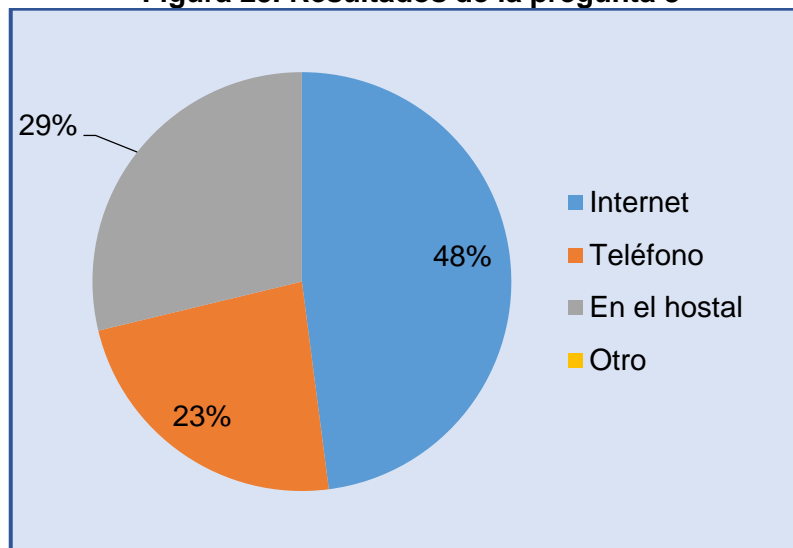
### 8. ¿Cómo realizó su reserva en el Hostal Alta Montaña?

Tabla 12. Resultados de la pregunta 8

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Internet	113	48%
Teléfono	54	23%
En el hostal	68	29%
Otro		-
Total	235	100%

Fuente: Encuesta a visitantes  
Elaborado por: Lorena Llerena Montero

Figura 25. Resultados de la pregunta 8



Fuente: Encuesta a visitantes  
Elaborado por: Lorena Llerena Montero

### Análisis

Con respecto a cómo realizaron la reserva, el 48% de visitantes expresaron que por internet, el 29% en el Hostal y el 23% por teléfono.

### Interpretación

Como puede verse la mayoría de visitantes realizaron la reservación por internet, esto es comprensible, puesto que en la actualidad la mayoría de las personas tienen acceso a internet y prefieren hacer la reservación de la habitación por medio de una página web.

### 9. ¿Por qué eligió el Hostal Alta Montañita?

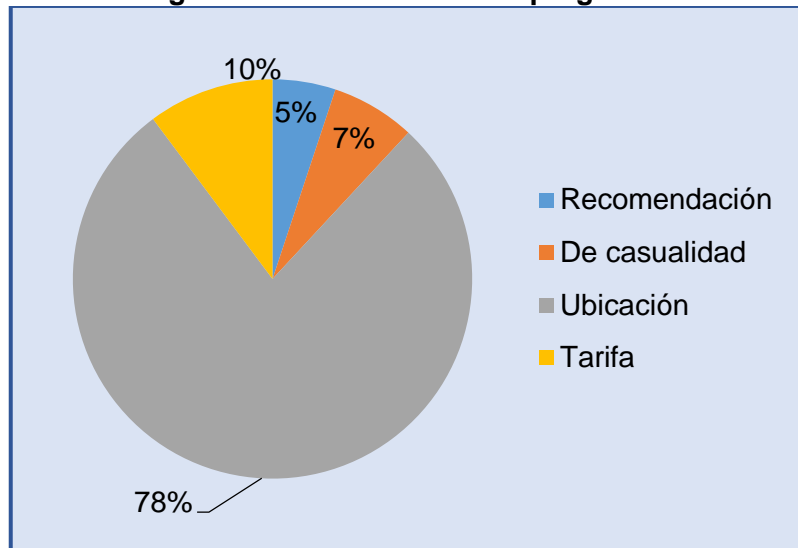
Tabla 13. Resultados de la pregunta 9

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Recomendación	12	5%
De casualidad	16	7%
Ubicación	183	78%
Tarifa	24	10%
Total	235	100%

Fuente: Encuesta a visitantes

Elaborado por: Lorena Llerena Montero

Figura 26. Resultados de la pregunta 9



Fuente: Encuesta a visitantes  
Elaborado por: Lorena Llerena Montero

### Análisis

Con respecto a por qué eligieron el Hostal Alta Montañita, el 78% de visitantes expresaron que por la ubicación, el 10% por la tarifa, 7% por casualidad y el 5% por recomendación.

### Interpretación

Como puede verse la mayoría de visitantes eligieron el Hostal Alta Montañita por la ubicación, esto es comprensible, porque el Hostal está ubicado a 5 minutos de todos los bares y discotecas y a 2 minutos de la playa.

### 10. ¿Cuál es el tiempo de su estadía?

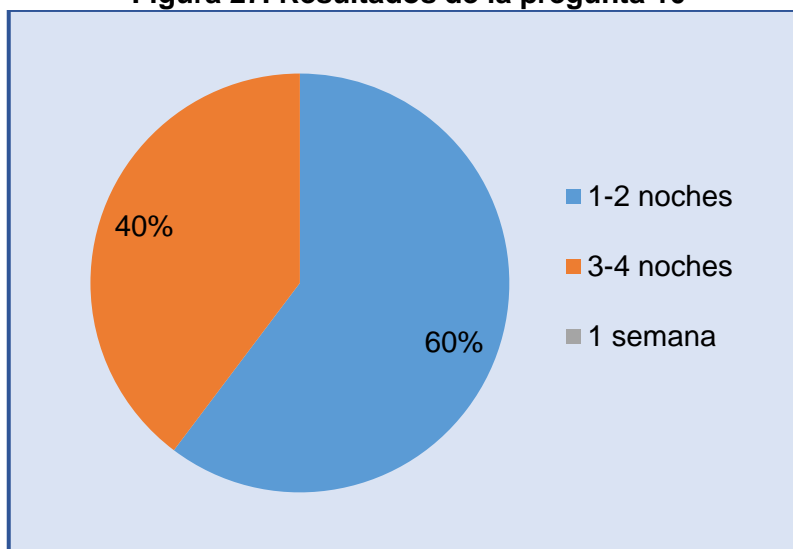
Tabla 14. Resultados de la pregunta 10

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1-2 noches	141	60%
3-4 noches	94	40%
1 semana	-	-
Más de una semana	-	-
Total	235	100%

Fuente: Encuesta a visitantes

Elaborado por: Lorena Llerena Montero

Figura 27. Resultados de la pregunta 10



Fuente: Encuesta a visitantes  
Elaborado por: Lorena Llerena Montero

### Análisis

Con respecto al tiempo de estadía, el 60% de visitantes expresaron un tiempo de estadía de 1-2 noches y el 40% de 3-4 noches.

### Interpretación

Como puede verse la mayoría de visitantes tuvo un tiempo de estadía de 1-2 noches.

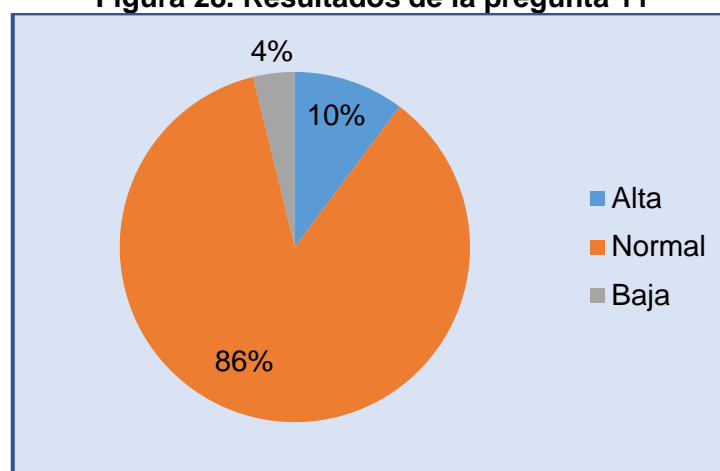
## 11. ¿Considera que la tarifa por la habitación es?

Tabla 15. Resultados de la pregunta 11

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Alta	24	10%
Normal	202	86%
Baja	9	4%
Total	235	100%

Fuente: Encuesta a visitantes  
Elaborado por: Lorena Llerena Montero

**Figura 28. Resultados de la pregunta 11**



**Fuente: Encuesta a visitantes  
Elaborado por: Lorena Llerena Montero**

### **Análisis**

Con respecto a la tarifa por la habitación, el 86% de visitantes expresaron que la tarifa era normal, el 10% que era alto y el 4% que era bajo.

### **Interpretación**

Como puede verse la mayoría de visitantes consideraron la tarifa de la habitación normal, esto debido a que el Hostal está a la par en tarifas con otros establecimientos de igual categoría.

## **12. Evaluación de la reservación de la habitación**

- Comunicación con el hotel
- Eficiencia en la confirmación de la reserva
- La habitación estuvo acorde con su reserva y expectativas

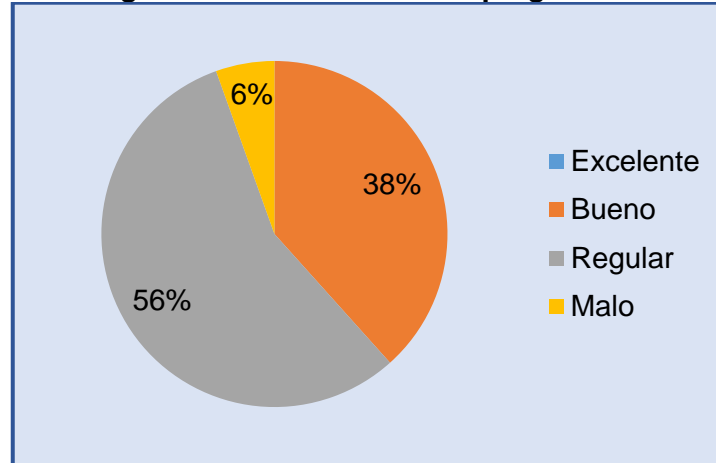
**Tabla 16. Resultados de la pregunta 12**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	-	-
Bueno	89	38%
Regular	132	56%

Malo	14	6%
Total	235	100%

Fuente: Encuesta a visitantes  
Elaborado por: Lorena Llerena Montero

Figura 29. Resultados de la pregunta 12



Fuente: Encuesta a visitantes  
Elaborado por: Lorena Llerena Montero

### Análisis

Con respecto a la evaluación de la reservación de la habitación, el 56% de visitantes la calificaron como regular, el 38% como bueno y el 6% como malo.

### Interpretación

Como puede verse la mayoría de visitantes le dieron una calificación de regular, ésto es comprensible porque como afirmaron los empleados del área del Front Desk del hostel este proceso presenta problemas o es débil.

### 13. Evaluación del registro de entrada de huésped (Check In)

- Tiempo de espera en la recepción
- Saludo y tiempo de registro
- Presentación del personal de recepción
- Conocimiento de su reserva por el personal de recepción
- Rapidez en el proceso de registro

Tabla 17. Resultados de la pregunta 13

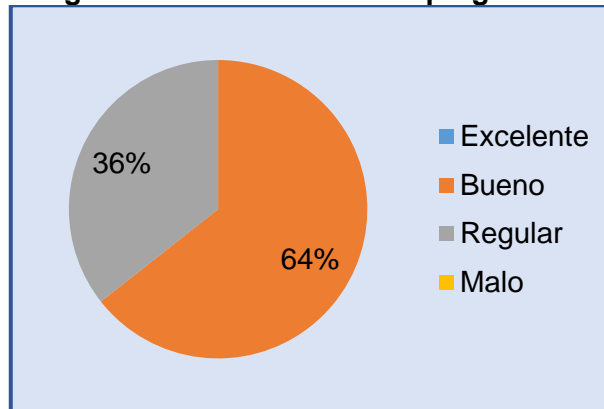
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	-	-



Bueno	150	64%
Regular	85	36%
Malo	-	-
Total	235	100%

Fuente: Encuesta a visitantes  
Elaborado por: Lorena Llerena Montero

Figura 30. Resultados de la pregunta 13



Fuente: Encuesta a visitantes  
Elaborado por: Lorena Llerena Montero

### Análisis

Con respecto a la evaluación del registro de entrada de huésped (Check In), el 64% de visitantes lo calificaron como bueno y el 36% como regular.

### Interpretación

Como puede verse la mayoría de visitantes le dieron una calificación de bueno al registro de entrada de huésped (Check In), esto es comprensible porque como afirmaron los empleados del área del Front Desk del hostel, este proceso operativo no presenta muchos problemas, sin embargo es necesario mejorarlo para lograr una calificación de excelente.

### 14. Evaluación del registro de salida de huésped (Check Out)

- Tiempo de espera en la recepción
- Servicio del personal de recepción
- Claridad del estado de cuenta
- Rapidez en el proceso de check out

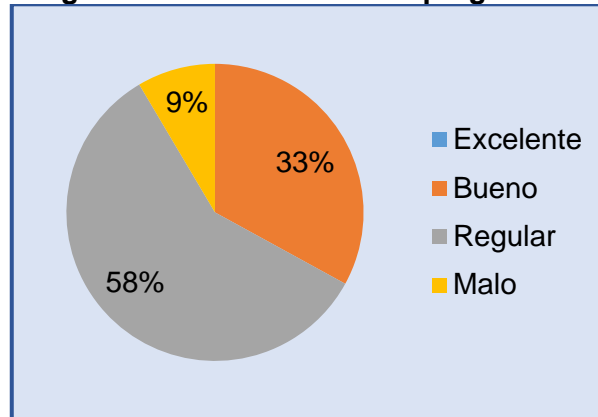
Tabla 18. Resultados de la pregunta 14

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	-	-
Bueno	78	33%

Regular	136	58%
Malo	21	9%
Total	235	100%

Fuente: Encuesta a visitantes  
Elaborado por: Lorena Llerena Montero

Figura 31. Resultados de la pregunta 14



Fuente: Encuesta a visitantes  
Elaborado por: Lorena Llerena Montero

### Análisis

Con respecto a la evaluación del registro de salida de huésped (Check Out), el 58% de visitantes lo calificaron como regular, el 33% como bueno y el 9% como malo.

### Interpretación

Como puede verse la mayoría de visitantes le dieron una calificación de regular al registro de salida de huésped (Check Out), esto es comprensible porque como afirmaron los empleados del área del Front Desk del hostel este proceso presenta problemas o es débil.

## CAPÍTULO IV

### ESQUEMA DE PROCEDIMIENTOS DE PROCESOS OPERATIVOS DEL FRONT DESK DEL HOSTAL ALTA MONTAÑITA

#### 4.1. DESCRIPCIÓN

El esquema de procedimientos de procesos operativos permite publicar entre el personal del Front Desk del Hostel Alta Montañita la forma óptima

de efectuar cada una de las actividades o tareas de los diferentes procesos, con la finalidad de eliminar tiempo perdido y es esfuerzo innecesario de los empleados de esta área. Es una guía de trabajo para todo el personal porque permite el fácil acceso a las descripciones de las tareas, agiliza la comprensión de los mismos y evita confusiones por el desconocimiento de las tareas.

El esquema de procedimientos de procesos operativos comprende el manejo de las reservaciones, registro de entrada y salida de los huéspedes.

El esquema describe los siguientes procedimientos

- Procedimiento registro de entrada de huéspedes (Check In)
- Procedimiento registro de salida de huésped (Check Out)
- Procedimiento reservaciones

#### **4.2. OBJETIVO**

Mejorar y fortalecer la ejecución de los procesos operativos que se llevan a cabo en el área del Front Desk del Hostal Alta Montañita.

#### **4.3. FASE DE DESARROLLO**

##### **Procedimiento registro de entrada de huéspedes (Check In)**

##### **Descripción general del procedimiento**

El procedimiento registro de entrada de huésped (Check In), tiene tres partes; la bienvenida, el registro y la información que se le proporciona al huésped. Cuando llega el huésped al área de Front Desk se lo debe esperar de pie y darle la bienvenida con la finalidad de dar una buena primera impresión del establecimiento en general.

El registro de entrada de huésped hace oficial el ingreso del mismo al establecimiento. El huésped llena la tarjeta de registro, luego se realiza la solicitud de la apertura de una cuenta de crédito que servirá como garantía, después se le entrega la llave de la habitación.

Finalmente, se le proporciona al huésped información sobre el establecimiento, servicios que se ofrecen, ubicación de la habitación, horarios del restaurante y la recepción, comunicación telefónica interna y externa, y las actividades que puede realizar dentro y fuera del establecimiento.

### **Propuesta del procedimiento registro de entrada de huéspedes (Check In)**

**Tabla 19. Propuesta del procedimiento registro de entrada de huéspedes (Check In)**

<b>Ord.</b>	<b>Preg.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Encargado</b>
-----		Inicio del procedimiento	-----
1	¿Qué?	Darle la bienvenida al huésped al hostel	Recepcionista
2	¿Qué?	Definir el estado del huésped (con o sin reservación)	Recepcionista
3		¿Tiene reservación? Si: continua – No: ir paso No. 8	Recepcionista
4	¿Qué?	Solicitar al huésped el documento que garantiza la reservación de la habitación	Recepcionista
5	¿Qué?	Proporcionar el documento de la reservación (voucher o confirmación) al recepcionista	Huésped
6	¿Qué?	Comprobar la autenticidad del documento de la reservación o documento de identificación y que coincida con la reservación	Recepcionista
7	¿Qué?	Adjuntar el documento de la reservación al registro del huésped	Recepcionista
8	¿Qué?	Entregar la tarjeta de registro al huésped	Recepcionista
9	¿Cómo?	Rellenar la tarjeta de registro con la siguiente información: número de documento de identificación, nombres y apellidos, nacionalidad, e-mail, fecha de nacimiento, forma de pago y firma del huésped	Huésped
10	¿Cómo?	Rellenar la tarjeta de registro con la siguiente información: tarifa y nombre del recepcionista	Recepcionista

11	¿Cómo?	Solicitar la apertura de una cuenta de crédito (tarjeta de crédito) que servirá como garantía	Recepcionista
12	¿Cómo?	Entregar tarjeta de crédito al recepcionista	Huésped
13	¿Cómo?	Realizar el voucher de crédito	Recepcionista
14	¿Cómo?	Solicitar la firma del voucher de crédito	Recepcionista
15	¿Cómo?	Firmar el voucher de crédito	Huésped
16	¿Cómo?	Adjuntar el voucher de crédito al registro del cliente	Recepcionista
17	¿Qué?	Verificar el estado de la habitación que le ha sido asignada al huésped	Recepcionista
18	¿Qué?	Entregar la llaves de la habitación que le ha sido asignada al huésped	Recepcionista
19	¿Qué?	Proporcionar al huésped información sobre el establecimiento, servicios que se ofrecen, ubicación de la habitación, horarios del restaurante y la recepción, comunicación telefónica interna y externa, y las actividades que puede realizar dentro y fuera del establecimiento.	Recepcionista
20		¿Requiere a ayuda con el equipaje? Si: continua – No: ir paso No. 22	Recepcionista
21	¿Qué?	Llamar al personal de al personal de mantenimiento e indicarle el número de la habitación del huésped	Recepcionista
22	¿Qué?	Instalarse en la habitación	Huésped
23	¿Cómo?	Actualizar el registro en el control general de recepción: Revisar información del huésped (Con reservación) o introducir datos (Sin reservación)	Recepcionista
24	¿Cómo?	Archivar el registro del cliente en la habitación correspondiente	Recepcionista
-----		Fin del procedimiento	-----

Fuente: (Cruz, 2006)

Elaborado por: Lorena Llerena Montero

### Procedimiento registro de salida de huéspedes (Check out)

#### Descripción general del procedimiento

El procedimiento registro de salida de huésped (Check out), empieza con la llegada del recepcionista al turno de la mañana, éste establece cuales son las habitaciones que tienen el registro de salida para ese día, luego procede a la organización de cada uno de los registros de los huéspedes, quedando listos para cuando el huésped llegue a la recepción realizar este procedimiento.

Cuando el huésped se presenta en la recepción, el recepcionista tiene que recibirlo, a su vez el huésped solicita el registro de salida. Por tal motivo, el recepcionista debe comunicarse con el personal de mantenimiento del establecimiento para revisar la habitación que desocupa el huésped, una vez recibida la información del personal de mantenimiento indicando que todo está bien se procede a revisar el archivo del huésped y se verifica si existen cargos adicionales que pudiera tener el huésped. Si no existen cargos se procede a finalizar el registro de salida del huésped, caso contrario, si existieran cargos adicionales, el recepcionista presentará las facturas de cada cargo al huésped y le indicará el monto total a pagar. En cualquiera de los dos casos, el voucher de crédito abierto en el procedimiento de registro de entrada será roto y entregado al huésped.

El huésped revisa las facturas para luego cancelarlas, en este paso el huésped puede efectuar el pago con tarjeta de crédito o en efectivo, de acuerdo al tipo de pago se establece el procedimiento a seguir. Una vez efectuado el pago se despide al huésped y se le puede preguntar como estuvo su estadía. Finalmente en el reporte general de recepción se indica la forma en que pagó el huésped; el recepcionista guardará las facturas de los servicios prestados en la caja hasta el cierre de la misma, archivará la tarjeta de registro de entrada y toda la información de la reservación del huésped.

**Propuesta del procedimiento registro de salida de huésped (Check out)**

**Tabla 20. Propuesta del procedimiento registro de salida de huésped (Check out)**

Ord.	Preg.	Descripción	Encargado
-----		Inicio del procedimiento	-----
1	¿Qué?	Comprobar en el control general de recepción, cuales son las habitaciones que tienen el registro de salida para ese día	Recepcionista

2	¿Cómo?	Revisar el estado de cuenta de cada huésped	Recepcionista
3	¿Qué?	Registrar en el control general de recepción el estado de cuenta (cargos a la habitación) de los huéspedes que tienen registro de salida	Recepcionista
4	¿Qué?	Totalizar los cargos de cada habitación	Recepcionista
5	¿Qué?	Archivar los registros de entrada de cada huésped con sus respectivas facturas y montos a pagar	Recepcionista
6	¿Cuándo?	Recibir al huésped en la recepción	Recepcionista
7	¿Qué?	Solicitar el registro de salida (check out)	Huésped
8	¿Qué?	Solicitar el check out al área de mantenimiento	Recepcionista
9	¿Qué?	Recibir el reporte de ckeck out del área de mantenimiento	Recepcionista
10	¿Qué?	Revisar el archivo de la habitación correspondiente	Recepcionista
11		¿Tiene cargos adicionales el huésped? Si: continúa – No: ir paso No. 28	Recepcionista
12	¿Cómo?	Presentar las facturas originales al huésped con el monto total a pagar	Recepcionista
13	¿Cómo?	Devolver el voucher de crédito roto al cliente	Recepcionista
14	¿Cómo?	Revisar cargos adicionales por cobrar	Huésped
15	¿Qué?	Definir la forma de pago	Recepcionista
16		¿Desea cancelar con tarjeta? Si: continua – No: ir paso No. 26	Recepcionista
17	¿Qué?	Solicitar tarjeta al huésped y un documento de identificación	Recepcionista
18	¿Cómo?	Entregar tarjeta de crédito y el documento de identificación al recepcionista	Huésped
19	¿Qué?	Establecer la marca de la tarjeta	Recepcionista
20	¿Cómo?	Deslizar la tarjeta por máquina según la marca de la tarjeta	Recepcionista
21	¿Qué?	Digitar los últimos 4 dígitos y el monto a cobrar	Recepcionista
22		¿La transacción es aprobada? Si: continua – No: ir paso No. 26	Recepcionista
23	¿Qué?	Firmar el voucher de la transacción	Huésped
24	¿Qué?	Entregar la copia del voucher al huésped junto con la tarjeta	Recepcionista
25	¿Qué?	Adjuntar el voucher con las copias de las facturas que fueron cobradas o por cobrar	Recepcionista
26	¿Cómo?	Cancelar con dinero en efectivo	Huésped
27	¿Cómo?	Recibir el pago en efectivo	Recepcionista
28	¿Cómo?	Entregar el cambio, si así se requiere	Recepcionista
29	¿Qué?	Preguntar al huésped como estuvo su estadía y despedirse del mismo	Recepcionista
30	¿Qué?	Reportar la habitación como sucia al personal de mantenimiento	Recepcionista

31	¿Qué?	Introducir en el control general de recepción el tipo de pago realizado por el huésped	Recepcionista
32	¿Cómo?	Adjuntar las facturas y colocarlas en la caja hasta el cierre de la misma	Recepcionista
33	¿Cómo?	Archivar la hoja de registro del huésped junto con la información de la reservación	Recepcionista
-----		Fin del procedimiento	-----

Fuente: (Cruz, 2006)

Elaborado por: Lorena Llerena Montero

## Procedimiento reservaciones

### Descripción general del procedimiento

En este procedimiento el cliente se comunica directamente con el establecimiento de alojamiento y realiza la reservación. La misma, se hace por medio de un formulario, en el cual se registras todos los datos del futuro huésped. Además, se le solicita a la persona la confirmación de la reservación a través de un depósito o transferencia a una cuenta bancaria o se rellena un formulario con la autorización de la tarjeta de crédito, de esta forma la reservación queda confirmada y se espera la llegada del cliente al establecimiento.

Los documentos de confirmación, del depósito en la cuenta bancaria o de la autorización de la tarjeta de crédito son archivados junto con la hoja de reservación.

### Propuesta del procedimiento reservaciones

Tabla 21. Propuesta del procedimiento reservaciones

Ord.	Preg.	Descripción	Encargado
-----		Inicio del procedimiento	-----
1	¿Cuándo?	Realizar llamada telefónica al establecimiento de alojamiento	Huésped
2	¿Qué?	Atender la llamada telefónica: Hostal Alta Montañita, buenos(as) días, tarde, noches y	Recepcionista



		nombre de la persona que atiende la llamada	
3	¿Qué?	Solicitar información sobre características del establecimiento de alojamiento, servicios que ofrece y tarifas	Huésped
4	¿Qué?	Proporcionar información sobre características del establecimiento de alojamiento, servicios que ofrece y tarifas	Recepcionista
5		¿Desea realizar la reservación? Si: ir a paso 6 – No: ir a fin de procedimiento	Recepcionista
6	¿Qué?	Solicitar información al huésped: nombres, cantidad de personas y número de habitaciones	Recepcionista
7	¿Cómo?	Proporcionar la información solicitada por el recepcionista	Huésped
8	¿Qué?	Preguntar la fecha en la cual se desea realizar la reservación	Recepcionista
9	¿Cómo?	Proporcionar la fecha en la cual se desea realizar la reservación	Huésped
10		¿Existe disponibilidad en la fecha solicitada? Si: continúa – No: ir a paso No.	Recepcionista
11		¿Desea realizar la reservación? Si: ir a paso 12 – No: ir a fin de procedimiento	Recepcionista
12	¿Qué?	Solicitar información para realizar la reservación: Nombres completos, teléfono, e-mail, volver a chequear la fecha y cantidad de habitaciones a reservar para rellenar el registro de reservaciones.	Recepcionista
13	¿Cómo?	Proporcionar la información para realizar la reservación: Nombres completos, teléfono, e-mail,	Huésped
14	¿Qué?	Solicitar la confirmación de la reservación, mediante el prepago por depósito bancario o autorización de tarjeta de crédito	Recepcionista
15	¿Qué?	Definir el medio de pago que va a usar el huésped para confirmar la reservación (mediante una explicación de las opciones que se le ofrecen)	Recepcionista
16	¿Cómo?	Definir el medio de pago para confirmar la reservación	Huésped
17		¿Desea confirmar la reservación por medio de depósito bancario o transferencia? Si: ir a paso 18 – No: ir a paso 22	Huésped
18	¿Qué?	Dar al huésped la información de los datos de la cuenta bancaria del establecimiento para el depósito bancario o transferencia	Recepcionista

19	¿Qué?	Informar al huésped que debe enviar el comprobante del depósito bancario o transferencia para confirmar la reservación	Recepcionista
20	¿Qué?	Despejar dudas que pueda tener el huésped	Recepcionista
21	¿Qué?	Finalizar la llamada telefónica. Ir al paso 28	Recepcionista
22	¿Cómo?	Confirma la reservación con una autorización de tarjeta de crédito	Huésped
23	¿Qué?	Solicitar al huésped un número de fax o correo electrónico para enviar el formulario de autorización de tarjeta de crédito	Recepcionista
24	¿Qué?	Dar la información de número de fax o correo electrónico	Huésped
25	¿Qué?	Despejar dudas que pueda tener el huésped	Recepcionista
26	¿Qué?	Finalizar la llamada telefónica	Recepcionista
27	¿Qué?	Enviar el formulario de autorización de tarjeta de crédito al huésped	Recepcionista
28	¿Cómo?	Ingresar la reservación en el registro de reservaciones	Recepcionista
29	¿Qué?	Verificar los datos que fueron ingresados en el registro de reservaciones y agregar observaciones si es que las hubiera	Recepcionista
30	¿Qué?	Imprimir la reservación	Recepcionista
31	¿Qué?	Colocar el sello del establecimiento de alojamiento	Recepcionista
32	¿Cómo?	Archivar la hoja de reservación junto con la información del huésped en la carpeta de reservaciones en trámite	Recepcionista
33	¿Qué?	Realizar la confirmación de la reservación (pago por medio de depósito bancario o transferencia)	Huésped
34	¿Cómo?	Enviar vía fax o e-mail la copia del depósito bancario o el formulario de autorización de tarjeta de crédito	Huésped
35		¿Están claros y correctos los datos de la copia del depósito bancario? Si: ir a paso 37 – No: ir a paso 19	Recepcionista
36		¿Están claros y correctos los datos del formulario de autorización de tarjeta de crédito? Si: ir a paso 37 – No: ir a paso 23	Recepcionista
37	¿Cómo?	Adjuntar el documento de confirmación enviado por el huésped a la reservación correspondiente	Recepcionista
38	¿Cómo?	Colocar el sello de confirmado a la reservación en	Recepcionista

		trámite	
39	¿Cómo?	Archivar la petición de reservación junto con su respectiva hoja de reservación en el día y mes correspondiente.	Recepcionista
-----		Fin del procedimiento	-----

Fuente: (Cruz, 2006)

Elaborado por: Lorena Llerena Montero

#### 4.4. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

Tabla 22. Cronograma de la propuesta

Actividades	6 Nov. 2019	7 Nov. 2019	14 Nov. 2019	15-22 Nov. 2019	25 Nov. 2019
Presentación de los resultados al Gerente General (propietario) del Hostal Alta Montañita: Procesos operativos débiles o que presentan problemas a los que hay que mejorarlos. Procesos operativos que se efectúan con normalidad a los que hay Procesos operativos a los que					

hay que fortalecerlos. Perfil del visitante a acude al hostal					
Presentación del esquema de procedimientos de los procesos operativos del Front Desk del Hostal Alta Montañita al Gerente General (propietario)					
Aprobación del esquema de procedimientos de los procesos operativos del Front Desk del Hostal Alta Montañita por parte del Gerente General (propietario)					
Presentación y capacitación al personal de recepción sobre el esquema de procedimientos de los procesos operativos del Front Desk del Hostal Alta Montañita					
Ejecución del esquema de procedimientos de los procesos operativos del Front Desk del Hostal Alta Montañita por parte del personal de recepción					

Elaborado por: Lorena Llerena Montero

#### 4.4. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

La presente propuesta elaboró un esquema de procedimientos de procesos operativos del Front Desk para el Hostal Alta Montañita, con la finalidad de mejorar y fortalecer la ejecución de los procesos operativos que se llevan a cabo en el área del Front Desk del Hostal Alta Montañita.

El esquema está compuesto de los siguientes procedimientos:

- Procedimiento registro de entrada de huéspedes (Check In)
- Procedimiento registro de salida de huésped (Check Out)
- Procedimiento reservaciones

Cada procedimiento se lo desarrolló de tal forma que sea fácil el acceso a las descripciones de las tareas por parte del personal del área de Front Desk. Se lo presenta con una introducción, personas involucradas, descripción general y una descripción bien detallada.

Finalmente se estableció el cronograma de actividades con cada una de las etapas para poner en ejecución la propuesta.

## **CONCLUSIONES**

En los establecimientos de alojamiento los procesos operativos están directamente ligados a la ejecución de las tareas o la prestación de los servicios que constituyen la actividad principal del establecimiento. Los

principales procesos operativos del front dek en el sector hotelero son: el registro de entrada de huéspedes (Check In), registro de salida de huésped (Check Out) y reservación de habitaciones.

El primero, envuelve la primera impresión del huésped hacia el establecimiento de alojamiento, él se formará una opinión del establecimiento de acuerdo a la atención que se le proporcione. El segundo, es parte final de la estancia del huésped y consiguiente el último contacto del huésped con el establecimiento. Debe ser realizado con mucho cuidado por el personal de recepción, puesto que generalmente el huésped tiene que cancelar algún tipo de cargo por los servicios prestados. El tercero, es muy usual porque se presenta a diario. Empieza cuando las personas buscan un sitio donde hospedarse y se contactan con el establecimiento por medio de una llamada telefónica para consultar sobre los servicios que ofrece y sus tarifas. Al realizar estas llamadas generalmente la persona interesada escucha la información del establecimiento y a la vez percibe la calidad del servicio al cliente.

Según el personal que labora en el área de Front Desk del Hostal Alta Montañita, los procesos operativos más débiles o con problemas son: registro de salida de huésped (Check Out) y reservación de habitaciones. La mayoría de los visitantes que se hospeda en el hostal son extranjeros, de sexo masculino, de entre 21 y 30 años de edad, con estudios superiores, prefieren viajar con amigos, su motivo de viaje es el turismo de aventura, realizan la reservación de la habitación por internet y su tiempo de estadía es de 1-2 noches.

El esquema de procedimientos de procesos operativos del Front Desk para Hostal Alta Montañita está compuesto por los siguientes procedimientos:

- Procedimiento registro de entrada de huéspedes (Check In)

- Procedimiento registro de salida de huésped (Check Out)
- Procedimiento reservaciones

Cada procedimiento se lo desarrolló de tal forma que sea fácil el acceso a las descripciones de las tareas por parte del personal del área de Front Desk. Se lo presenta con una descripción general y una descripción bien detallada.

## **RECOMENDACIONES**

Las personas encargadas del área de recepción de un establecimiento de alojamiento deberían dominar muy bien los principales procesos operativos el registro de entrada de huéspedes (Check In), registro de

salida de huésped (Check Out) y reservación de habitaciones, puesto que el dominio de estos se reflejará en una excelente calidad de atención al cliente.

Los administradores del Hostal Alta Montañita deberían diversificar la oferta de los servicios teniendo en cuenta el perfil del visitante que se hospeda en el establecimiento.

Los administradores deben promocionar los servicios del Hostal Alta Montañita por medio de la creación del sitio web y las redes sociales del establecimiento.

El 56% de visitantes calificaron como regular el servicio de reservación, se plantea como objetivo que el 90% de visitantes califiquen el servicio como excelente.

La propuesta del esquema de procedimientos de los procesos operativos se debería implementar lo más pronto en el área de front desk del Hostal Alta Montañita, para que así mejoren la ejecución de los mismos.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Araya, V. (2011). Introducción a la industria de la hospitalidad. Mendoza: Universidad Tecnológica Nacional.



Arias, F. (1999). El Proyecto de Investigación: Guía para su elaboración. Caracas: Editorial Episteme.

Arizaga, P. (2019). Guía metodológica y operativa para la implementación de casas de huéspedes en la ciudad de Cuenca. Cuenca: Universidad de Cuenca.

Arranz, J. (3 de Octubre de 2019). Departamento de recepción. Obtenido de <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/4918/fichero/PFC%252FTomo+II%252FInstrucciones+de+Trabajo%252FIT-01%252FIT-01.pdf>

Baena, G. (1985). Manual para elaborar trabajos de investigación documental. México.

Bernal, P., & Sánchez, L. (2015). Factibilidad de la creación de un hostel dentro del sector Urdesa de la ciudad de Guayaquil, como alternativa de alojamiento y complemento al sector turístico. Guayaquil: Universidad Estatal de Guayaquil.

Berrutti, S. (2015). Propuesta de mejoramiento operativo del área de alojamiento en la Hostería Quindepungo en la parroquia de Mindo, Provincia de Pichincha. Quito: Universidad Tecnológica Equinoccial.

Booking.com. (16 de Septiembre de 2019). Guest house hostel Quisquis, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <https://www.booking.com/hotel/ec/hostal-quisquis.en-gb.html>

Camacho, D. (2017). Manual de funciones y procedimientos para el área de recepción y alojamiento, colonia vacacional Los Pijaos. Bogotá: Universidad Agustiniana.

Campamento de Inmersión en Inglés. (22 de Septiembre de 2019). Instalaciones y alojamiento. Obtenido de <https://campamentoinmersioneningles.com/instalaciones-campamento-de-ingles/>

Castillo, M. (2014). Estudio de factibilidad para la construcción del Hostel "El Acantilado" en Playa Varadero, Provincia del Guayas para la mejora del atractivo turístico de la localidad. Guayaquil: Univesidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Cruz, E. (2006). Manual de Procedimientos para el Departamento de Recepción y Manual de Puestos para Hotel Arenal Manoa, La Fortuna de San Carlos. San Carlos: Instituto Tecnológico de Costa Rica Sede Regional San Carlos.

Di Rienzo, J., Casanoves, F., Gonzales, L., Tablada, E., Díaz, M., Robledo, C., & Balzarini, M. (2008). Estadísticas para Ciencias Agropecuarias. Editorial Brujas.

EcuRed. (24 de Octubre de 2014). Sta Elena mapa. Obtenido de [https://www.ecured.cu/Archivo:Sta\\_elena\\_mapa.jpg](https://www.ecured.cu/Archivo:Sta_elena_mapa.jpg)

Espinoza, G. (2017). Plan de mejora de calidad para el área de servicio de recepción en "Zamorano Real Hotel", ubicado en la ciudad de Loja. Quito: Universidad de las Américas.

Excellence Resort. (20 de Septiembre de 2019). Excellence Punta Cana. Obtenido de <https://www.excellenceresorts.com/es/resorts/excellence-punta-cana/>

Gusniay, W. (2014). Estudio de factibilidad para la implementación de un Lodge temático andino en la Parroquia San Juan, Cantón Riobamba, Provincia del Chimborazo. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Hacienda Chuquipogio. (17 de Septiembre de 2019). Hostería La Andaluza. Obtenido de <https://www.hosteriaandaluza.com/es-es>

Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.

Hostal Alta Montañita. (24 de Septiembre de 2019). Información. Obtenido de <https://www.facebook.com/pg/hostelaltamontanita/about/>

Hotel Hilton Colon Guayaquil. (15 de Septiembre de 2019). Obtenido de [https://www.hiltonhotels.com/es\\_XM/ecuador/hilton-colon-guayaquil/](https://www.hiltonhotels.com/es_XM/ecuador/hilton-colon-guayaquil/)

Huerta, N. (2014). Diseño de un producto agroturístico para aprovechar las potencialidades turísticas de la Hacienda Posada, del ditio Garrapata, Cantón Chone, Provincia de Manabí. Calceta: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

Ibérica Turismo. (18 de Septiembre de 2019). La Hacienda de María. Obtenido de <https://www.ibericaturismo.com/es/alojamientos/ver/la-hacienda-de-maria/4>

Inca, C. (2017). Manual de gestión de calidad para la atención al cliente en el departamento de recepción del Hotel Camino Real. Riobamba: Universidad Regional Autónoma de los Andes.

Instituto Guatemalteco de Educación Radiofónica. (2016). Estadística descriptiva. Guatemala: IGER.

Intriago, C. (2018). Manual de procedimientos para la mejora de procesos en áreas de recepción y ama de llaves del Hotel Poseidón, Manta. Calceta: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

Loor, J. (2016). Análisis de factibilidad para la implementación de una hostería ecológica en el Recinto San Ramón del Armadillo en el Cantón El Carmen Provincia de Manabí. Guayaquil: Universidad Estatal de Guayaquil.

Martínez, R. (2013). Servicio de Hotelería. Santa Rosa del Aguaray: Universidad Tecnológica Intercontinental.

Mashpi Lodge. (19 de Septiembre de 2019). Un Lodge en el bosque en evolución: el nuevo spa sostenible de Mashpi. Obtenido de <https://www.mashpilodge.com/es/un-lodge-en-el-bosque-en-evolucion-el-nuevo-spa-sostenible-de-mashpi/>

Ministerio de Turismo. (2018). Diseño del Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador "PLANDETUR 2020". Ecuador.

Ministerio de Turismo. (2018). Reglamento de alojamiento turístico. Quito.

Mizona. (20 de Septiembre de 2019). Parque Chicaque. Obtenido de <https://mizona.co/negocios-de-gastronom%C3%ADa-y-turismo/parque-chicaque/#galeria>

Moscoso, E. (2013). Orígenes de la industria hotelera. Arequipa: Universidad Autónoma San Francisco.

Mosquera, M. (2011). Proyecto de factibilidad para la creación de un hotel ubicado en el sector del nuevo terminal interprovincial Quitumbe, al sur de la ciudad de Quito. Quito: Universidad Politécnica Salesiana Sede: Quito.

Nuñez, P., & Vinces, O. (2015). Propuesta de campamentación turística para estudiantes: hacienda y estancia San Isidro, Parroquia Tarqui, Cantón Cuenca. Cuenca: Universidad de Cuenca.

Oyster.com. (01 de Octubre de 2019). Things That Are Guaranteed to Annoy a Hotel Front Desk Agent. Obtenido de <https://www.oyster.com/articles/things-that-are-guaranteed-to-annoy-a-hotel-front-desk-agent/>

Pauta, N., & Poma, G. (2011). Análisis, evaluación y propuesta de mejoramiento, para los sistemas contables utilizados en el sector hotelero de la ciudad de Loja desde la perspectiva de generación de información pertinente y útil para la toma de decisiones. Loja: Universidad Nacional de Loja.

Reporte Lobby. (23 de Septiembre de 2019). 20 Tipos de establecimientos clásicos de la hotelería. Obtenido de <https://www.reportelobby.com/2016/02/establecimientos-clasicos-hoteleria-reporte-lobby.html>

SanLuis24. (21 de Noviembre de 2019). La industria del alojamiento crece y genera ingresos extras a los anfitriones. Obtenido de

<http://www.sanluis24.com.ar/index.php/mundo/turismonews/25522-la-industria-del-alojamiento-crece-y-genera-ingresos-extras-a-los-anfitriones>

Solórzano, E. (2015). Caracterización del turista de surf en la playa de Montañita, Provincia de Santa Elena . Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Vallejo, E. (2018). Análisis de la operatividad de los refugios de alta montaña de los Parques Nacionales del Ecuador, Padre José Ribas (Parque Nacional Cotopaxi) y Rúales Oleas Berge (Parque Nacional Cayambe Coca) periodo de tiempo 2006-2016. Quito: UIDE.

vivamontanita.com. (23 de Septiembre de 2019). Información útil. Obtenido de [http://www.vivamontanita.com/informacion\\_util.html](http://www.vivamontanita.com/informacion_util.html)

## ANEXOS

### Anexo 1. Entrevista para el personal que labora en el Front Desk del Hostal Alta Montaña



Universidad Tecnológica ECOTEC

Facultad de Turismo y Hotelería

### ENTREVISTA PARA EL PERSONAL QUE LABORA EN EL FRONT DESK DEL HOSTAL ALTA MONTAÑA

Nombre del entrevistado:

Cargo del entrevistado:

Nombre del establecimiento de alojamiento:

Fecha de la entrevista:

Hora de la entrevista:

#### OBJETIVO:

Identificar los problemas relacionados a los procesos operativos del Front Desk del Hostal Alta Montaña.

#### PREGUNTAS

1. Mencione quien(es) laboran en el área de Front Desk del Hostal Alta Montaña

---

---

---

2. ¿Están definidas las funciones de la persona que ocupa el cargo de recepcionista del Hostal Alta Montaña?

---

---

---

3. ¿Está establecido el perfil del cargo de recepcionista del Hostal Alta Montaña?

---

---

---

4. ¿Qué procesos operativos se llevan en el área de Front Desk del Hostal Alta Montañita?

---

---

---

5. ¿Existe un flujograma o un mapa de los procesos operativos que se llevan en el área de Front Desk del Hostal Alta Montañita?

---

---

---

6. ¿Cuáles considera usted que son los procesos operativos más débiles que se llevan en el área de Front Desk del Hostal Alta Montañita?

---

---

---

7. ¿Qué importancia usted piensa que tiene la atención que da la persona en el área de Front Desk?

---

---

---

8. ¿Qué opina de definir el procedimiento de los procesos operativos para el Front Desk del Hostal Alta Montañita?

---

---

---

**Anexo 2. Encuesta para visitante nacional o extranjero del Hostal Alta Montañita**



**Universidad Tecnológica ECOTEC  
Facultad de Turismo y Hotelería**

**ENCUESTA PARA VISITANTE NACIONAL O EXTRANJERO DEL  
HOSTAL ALTA MONTAÑITA**

**OBJETIVOS:**

**1. Identificar el perfil del visitante nacional o extranjero del Hostal Alta Montañita.**

**1. Es visitante**

Nacional ( ) Extranjero ( )

**2. ¿Sexo?**

Masculino ( ) Femenino ( )

**3. ¿Edad?**

15-20 años ( ) 21-30 años ( ) 31-40 años ( ) 41 años en adelante ( )

**4. ¿Cuál es su ocupación?**

Estudiante ( ) Profesional ( ) Comerciante ( ) Ninguno ( ) Otros ( )

**5. Nivel de instrucción**

Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( ) Postgrado ( )

**6. ¿Cuáles son sus acompañantes de viaje?**

Familiares ( ) Amigos ( ) Pareja ( ) Sólo ( )

**7. ¿Cuál es el motivo de su viaje?**

Negocios ( ) De paso ( ) Vacaciones ( ) Turismo de aventura ( )

**8. ¿Cómo realizó su reserva en el Hostal Alta Montañita?**

Internet ( ) Teléfono ( ) En el hostal ( ) Otro ( )

**9. ¿Por qué eligió el Hostal Alta Montañita?**

Recomendación ( ) De casualidad ( ) Ubicación ( ) Tarifa ( )

**10. ¿Cuál es el tiempo de su estadía?**

1-2 noches ( ) 3-4 noches ( ) 1 semana ( ) más de una semana ( )

**11. ¿Considera que la tarifa por la habitación es?**

Alta ( ) Normal ( ) Baja ( )

**Evalúe con las siguientes calificaciones: Excelente, Bueno, Regular y Malo**

**12. Reservación de la habitación**

- Comunicación con el hotel
- Eficiencia en la confirmación de la reserva
- La habitación estuvo acorde con su reserva y expectativas

Excelente ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )

**13. Registro de entrada de huésped (Check In)**

- Tiempo de espera en la recepción
- Saludo y tiempo de registro
- Presentación del personal de recepción
- Conocimiento de su reserva por el personal de recepción
- Rapidez en el proceso de registro

Excelente ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )

**14. Registro de salida de huésped (Check Out)**

- Tiempo de espera en la recepción
- Servicio del personal de recepción
- Claridad del estado de cuenta
- Rapidez en el proceso de check out

Excelente ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )



### Anexo 3. Entrevista al Gerente General (Propietario) del Hostal Alta Montaña

