



ESCUELA DE HOSPITALIDAD Y TURISMO

PLAN DE MEJORA EN LA APLICACIÓN DE LOS PROCESOS EXISTENTES PARA EL SERVICIO  
AL CLIENTE, EN EL ÁREA DE FRONT DESK DEL HOTEL WYNDHAM GUAYAQUIL.

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos  
para optar por el título de Ingeniera en Administración de Empresas Hoteleras  
y Turísticas.

Profesor Guía  
Bolívar Pico Flores

Autora  
Ana Viviana Anrango Ramírez

Año  
2017

## **DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”

---

Bolívar Pico Flores  
Especialista Superior en Dirección de Personas y del Talento Humano  
C.I. 1706875430

## **DECLARACIÓN DEL PROFESOR CORRECTOR**

“Declaro haber revisado este trabajo, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”.

---

Sandra Rodríguez  
Magíster en Marketing MBA  
C.I. 1718229717

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE**

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes”

---

Ana Viviana Anrango Ramírez  
C.I. 1313668962

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a mis padres Viviana y Patricio, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo en todo momento y su gran amor. Este logro ha sido posible gracias a ustedes.

A mis hermanos Erick, Karol y Gary quienes me han dado sus palabras de aliento y fuerzas para poder seguir adelante.

A mis profesores, en especial a ti, Bolo por llenarme de valentía y enseñarme que todo lo que se hace, se hace bien, con carácter y firmeza en nuestras decisiones.

A ti Rodri, por que más que un profesor, te considero un amigo, por tu incondicional apoyo. Sin ti, no hubiese sido posible este trabajo.

A mis amigas Lore, Belén y Sindy por haberme brindado su mano en el momento que más necesité.

A ti, que en algún momento de mi vida fuiste mi gran apoyo, Te llevaré siempre presente.

Gracias a Ustedes, los llevo en mi alma y corazón!

## **DEDICATORIA**

Dedico este logro a Dios por su infinito amor y haberme dado salud para alcanzar tan anhelado objetivo. A mi amado hijo Josué, por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

TE AMO HIJO MÍO.

## RESUMEN

El presente proyecto de titulación tiene como objetivo desarrollar un plan de mejoramiento en la calidad de los estándares y procesos usados para el Área de Recepción del Hotel Wyndham Guayaquil, localizado en la ciudad del mismo nombre, provincia de Guayas, Ecuador.

Dentro del primer capítulo, se desarrolla el marco teórico donde se visualiza la historia en general y cómo se formó la cadena Wyndham a nivel mundial y Ecuador. Además de los estándares y temas de Calidad que maneja la misma.

En el segundo capítulo, se realiza un análisis situacional actual del Hotel Wyndham Guayaquil, acerca de su ubicación, capacidad instalada y sus servicios en general. También se registra la misión, visión, objetivos, estructura organizacional. Adicional se ejecuta un análisis de la competencia y perspectiva del cliente basado en datos reales, es decir, mediante la investigación de mercado por medio una encuesta de satisfacción, para extraer información sobre el servicio brindado

Dentro del tercer capítulo, se desarrolla un análisis de procesos actual para verificar las falencias cometidas en el ciclo del servicio y de esta manera dar posibles soluciones. Además se elabora el FODA (fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas) y posteriormente la matriz CAME.

En el cuarto capítulo, se realiza el mapa de procesos optimizado, en donde se corrigen los errores cometidos durante el servicio y se plantean estrategias de mejora para ayudar al ciclo del servicio del Área de Recepción, incluyendo la reestructuración del organigrama.

En el quinto capítulo, se plantean las propuestas de intervención para la mejora del servicio al cliente, en el área anteriormente mencionada, así como el presupuesto y cronograma de intervención.

Finalmente, se elaboran las conclusiones y recomendaciones para este proyecto.

## **ABSTRACT**

This degree work aims to develop an improvement plan that contains quality standards and procedures for the Front Desk Area at the Wyndham Guayaquil Hotel, located in the city who bears the a same hotel name, in Guayas province, Ecuador.

In the first chapter, the theoretical framework is developed in which the Wyndham Hotels chain origin and history is described and how it has helped to its growth worldwide and in Ecuador and also how the quality and standards processes are handled.

In chapter number two, a situational analysis of the Wyndham Guayaquil Hotel is done, in which topics as location, infrastructure, capacity and service is developed. Also, an analysis regarding the mission, vision, goals and organizational structure is performed. As an addition, a benchmarking analysis and client perspective based in real data is prepared, through a market investigation using satisfaction surveys, this way the service provided data is obtained.

Chapter number three, contains the current processes analysis that helps verify the service cycle errors while they are provided, that collaborate in finding possible solutions. Also, a SWOT analysis is done, which led to create a CROSS SWOT analysis.

In chapter four, an actual Blueprint analysis is performed in which the service errors are fixed, this permit to create improvement strategies for the Front Desk service cycle that includes the organization structure chart reengineering and the enhanced Blueprint analysis is done.

Chapter number five, contains the improvement and proposal strategies that will strengthened the customer service experience at the Front Desk Area, it also contains the improvement budgets and schedules.

Finally, the conclusions and recommendations for this project are performed.

# INDICE

INTRODUCCIÓN .....	1
Objetivos Generales .....	2
Objetivo general .....	2
Objetivos específicos .....	2
Metodología.....	2
Justificación .....	3
Capítulo I.- Marco teórico .....	5
1.1. Marco Teórico .....	5
Capítulo II.- Análisis de la Situación Actual .....	11
2.1. Localización.....	11
2.2. Capacidad instalada (incluye aforo, descripción de los servicios, horarios de atención).....	12
2.3. Misión.....	12
2.4. Visión .....	13
2.5. Objetivos empresariales .....	13
2.6. Logo y eslogan .....	13
2.7. Estructura Organizacional.....	14
2.8 Organigrama del Hotel.....	14
2.9.Organigrama de Front Desk – Recepción.....	15
2.10. Ventaja competitiva .....	17
2.11. Análisis desde la perspectiva del cliente.....	26
Capitulo III.- Análisis de Procesos – Análisis de Procesos - Mapa de Procesos actual ( <i>Blueprint</i> ) .....	28
3.1. Identificación de las áreas de análisis. ....	28

3.2. Descripción de los procesos de servicio por área (diagrama de servicio y descripción del mismo) .....	28
3.3. <i>Blueprint</i> actual.....	31
3.4. Lista de incidentes críticos y posibles soluciones .....	32
3.5. Análisis FODA .....	33
3.6. FODA cruzado (Matriz CAME) .....	34
<b>Capítulo IV.- Propuesta de Mejoras –</b>	
<b>Planificación de Mejoras.....</b>	<b>35</b>
4.1. Planteamiento de objetivos de Calidad .....	35
4.2. Política de calidad de la empresa .....	36
4.3. Definición de metas / indicadores de calidad .....	36
4.4. Comunicación Interna (delegación de responsabilidades – reestructuración del organigrama).....	37
4.5. Mapa de Procesos optimizado.....	38
4.6. Estrategia de medición, análisis y mejora.....	39
<b>Capítulo V.- Propuesta de intervención .....</b>	<b>40</b>
5.1. Estrategias de intervención .....	40
5.2. Manual de calidad (índice).....	40
5.3. Propuesta de formación y capacitación.....	42
5.4. Presupuesto de mejoras (estimado). .....	44
5.5. Cronograma de intervención .....	46
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>49</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>51</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>52</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>55</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de ubicación del Hotel Wyndham Guayaquil. ....	11
Figura 2. Logo del Hotel Wyndham Guayaquil. ....	13
Figura 3. Organigrama General del Hotel Wyndham Guayaquil. ....	14
Figura 4. Organigrama del Área de Front Desk del Hotel Wyndham Guayaquil. ....	15
Figura 5. Análisis de perfil del cliente. ....	20
Figura 6. Análisis de tiempo de utilización de servicios. ....	21
Figura 7. Análisis de operación y servicio. ....	21
Figura 8. Análisis de servicio y presentación. ....	22
Figura 9. Análisis de actitud del personal. ....	22
Figura 10. Análisis de tiempo de respuesta de solicitudes y requerimientos del huésped. ....	23
Figura 11. Análisis de servicio en el Área de Recepción. ....	24
Figura 12. Análisis de calificación del servicio en el Área de Recepción. ....	25
Figura 13. Análisis de la experiencia del check out. ....	26
Figura 14. Diagrama de servicio del Departamento de Reservas. ....	28
Figura 15. Diagrama de servicio del personal de Recepción. ....	29
Figura 16. Diagrama de servicio del Departamento de Guest Service. ....	29
Figura 17. Diagrama de servicio del personal de caja. ....	30
Figura 18. Diagrama de servicio del personal de Botones. ....	30
Figura 19. Blueprint actual del Hotel Wyndham Guayaquil. ....	31
Figura 20. Lista de incidentes críticos y posibles soluciones. ....	32
Figura 21. Análisis FODA del Hotel Wyndham Guayaquil. ....	33
Figura 22. Análisis FODA cruzado. ....	34
Figura 23. Política de Calidad del Hotel Wyndham Guayaquil. ....	36
Figura 24. Organigrama reestructurado del Hotel Wyndham Guayaquil. ....	37
Figura 25. Blueprint optimizado. ....	38

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Perfil para el cargo de Asistente de Reservas.....	15
Tabla 2. Perfil para el cargo de Recepcionista – Cajero. ....	16
Tabla 3. Perfil para el cargo de Operador de Guest Service.....	16
Tabla 4. Perfil para el cargo de Botones. ....	16
Tabla 5. Competencia Directa.....	17
Tabla 6. Competencia Indirecta.....	19
Tabla 7. Presupuesto total.....	44
Tabla 8. Diseño reestructurado del manual de estándares y procedimientos de calidad.....	44
Tabla 9. Propuesta Tablet y aplicación Kiosko para evaluación al personal. ...	44
Tabla 10. Cortesía para huésped al momento de realizar encuesta. ....	45
Tabla 11. Propuesta para capacitaciones al personal de Recepción.....	45
Tabla 12. Propuesta aplicación en TV de habitaciones para verificar cuentas del huésped. ....	45
Tabla 13. Propuesta aumento de una persona en nómina (ayudante de Guest Service).....	45
Tabla 14. Cronograma de intervención. ....	46

## INTRODUCCIÓN

La cadena Wyndham Group cuenta con alrededor de 7800 hoteles en todo el mundo en sus distintas marcas, siendo la marca Wyndham la más importante de este grupo, que está incursionando en Sudamérica y en nuestro país. Actualmente, existen dos hoteles de esta marca en el Ecuador, en las ciudades de Quito y Guayaquil, existiendo el proyecto para los próximos años de un hotel en Cuenca (Galindo, 2016).

El Hotel Wyndham Guayaquil (HWG), está ubicado en la calle Numa Pompilio Llona, en el Sector del Cerro Santa Ana, Ciudad del Río. Cuenta con 179 habitaciones, salones para 350 personas, piscina, gimnasio, hidromasajes, sauna - turco, spa, restaurante y bar con vista al Río Guayas (Galárraga, 2016). En la actualidad, la industria hotelera se caracteriza por la calidad en la prestación de servicios y éste es el factor determinante para el éxito o fracaso de cualquier hotel, por este motivo es importante desarrollar el proyecto: Plan de Mejora en la Aplicación de los Procesos Existentes para el Servicio al Cliente, el Área de Front Desk del Hotel Wyndham Guayaquil.

La falta de cumplimiento de los manuales de procesos de calidad existentes en el hotel, han evidenciado notorias falencias en la operación en el área de Recepción o Front Desk, es por esto, que nace la necesidad de la implementación de un plan de mejora de calidad que especifique el correcto funcionamiento de los procesos actuales y que garantice el cumplimiento de los mismos, aportando al mejoramiento de los procesos en los sistemas de calidad con los que cuenta el hotel en la actualidad (Galárraga, 2016).

Para la marca, es de suma importancia reinventar y mejorar los procesos de calidad, con el objetivo de captar la preferencia de los huéspedes ante los hoteles de la competencia.

## **Objetivos Generales**

### **Objetivo general**

Plantear un plan de mejora de calidad en los procesos aplicados actualmente por el departamento de Calidad, en el área de Recepción o Front Desk para el Servicio al Cliente del Hotel Wyndham Guayaquil.

### **Objetivos específicos**

- Determinar los procesos existentes para el servicio al cliente, que aplica el área de Front Desk del HWG.
- Analizar la situación actual del servicio al cliente en los diferentes procesos que aplica el área de Front Desk del HWG.
- Establecer cuáles son las falencias existentes en los diferentes procesos de servicio al cliente, que ejecuta el área de Front Desk del HWG.
- Plantear las propuestas de intervención para mejorar la ejecución de los procesos existentes en el servicio al cliente, en el área de Front Desk del HWG.

### **Metodología**

El tipo de metodología que se utilizará para esta investigación será de tipo mixta, es decir, cualitativa y cuantitativa, dentro de la cual se pondrán en acción tres estrategias metodológicas como son:

Encuesta, se considera una de las técnicas más utilizadas para la recolección de los datos y se basa en la elaboración de un conjunto de preguntas para de esta manera obtener información de las personas (Bernal, 2010).

Entrevistas, este método es muy útil para reunir datos cualitativos, consisten en mantener una conversación directa con las personas o grupo de personas

pertinentes para extraer la información precisa. Por otro lado, la persona encargada de ejecutar la entrevista por medio de preguntas y respuestas genera una gran cantidad de información relevante de un determinado tema de estudio. Este tipo de entrevistas utiliza un definido número de preguntas elaboradas y fundamentadas en la investigación, sin embargo, la persona que desarrolla el proceso de ésta puede aumentar y ampliar preguntas durante la misma (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Con respecto al método de observación para la recolección de información, nos permite obtener un registro con validez y a su vez confiable referente a las conductas y situaciones de las personas que se puedan contemplar u observar por medio de la utilización de categorías o subcategorías (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

### **Justificación**

En la actualidad, la calidad del servicio se ha convertido en el factor determinante de la preferencia de uno u otro hotel por parte de los clientes. Cada vez más, las cadenas internacionales ponen mayor atención al comportamiento y preferencias de sus clientes.

Hasta hace unos años atrás, la filosofía de los hoteles era superar las necesidades y expectativas de sus huéspedes, en la actualidad, la nueva filosofía hotelera se basa en crear experiencias memorables para los clientes alojados y que sin serlo hacen uso de los servicios del mismo (passer by).

Una experiencia memorable está asociada a posicionar la marca dentro de los sentidos de las personas, por ejemplo: un aroma institucional, un estilo de música ambiental, una bebida propia de bienvenida, que logre establecerse en la mente de los huéspedes y consumidores eventuales, para que estos actúen como factor diferenciador, tanto así, que no los puedan encontrar en ningún otro hotel (Galarraga, 2016).

En el Hotel Wyndham Guayaquil, existe un departamento de Calidad destinado a la supervisión y resolución inmediata de quejas de los huéspedes, con el objetivo de brindar un mejor servicio al cliente, pero debido a la dimensión del hotel, este departamento no tiene un mayor control en el área de Recepción o Front Desk, en donde se han evidenciado falencias en el cumplimiento de los manuales de procesos de calidad existentes, lo que ha generado la necesidad de reestructuración de los mismos, en donde, se especifique la adecuada aplicación de los procesos y que garantice el cumplimiento de éstos. El hotel al ser administrado por la cadena internacional GHL HOTELES, debe cumplir con los estándares de calidad establecidos por la misma, es por esto, que la reestructuración es necesaria (Galarraga, 2016).

Así también, este proyecto se rige al Objetivo 10, del Plan Nacional del Buen Vivir, que enfatiza el "impulsar la transformación de la matriz productiva" y a la política: 10.3, del Plan Nacional del Buen Vivir, que expresa el "diversificar y generar mayor valor agregado en los sectores prioritarios que proveen servicios" (SENPLADES, 2013, p. 513).

Además, aporta a la línea de investigación de la Universidad de las Américas: Educación, y al lineamiento Creación y Mejora Continua de Empresas Turísticas y de Hospitalidad de la Escuela de Hospitalidad y Turismo (UDLA, 2015).

## Capítulo I.- Marco teórico

### 1.1. Marco Teórico

Wyndham Worldwide, se convirtió el 1 de Agosto de 2006, en una compañía hotelera independiente que funciona por Internet. Se formó como resultado de la separación de Cendant Corp. y empezó a cotizar en la Bolsa de Valores de Nueva York, con las siglas WYN. En diciembre de 2008, Wyndham Hotel Group nombra a Eric Danziger como Presidente, en el 2009 se designa como Vicepresidente Ejecutivo y Director de Finanzas a Tom Conforti, más tarde, es identificado por el Ethisphere Institute como una de las entidades más éticas del mundo, en el año 2011. En julio de 2013, la marca Wyndham Hotels and Resorts realiza la apertura del primer hotel en Ecuador (Wyndham Worldwide Corporation, 2016).

Wyndham Hotel Group, es la cadena hotelera más grande y variada del mundo, cuenta con alrededor de 7.800 hoteles, bajo 15 marcas, las cuáles son: “Dolce Hotels and Resorts, Wyndham Grand Hotels and Resorts, Wyndham Hotels and Resorts, Wyndham Garden Hotels, TRYP by Wyndham, Wingate by Wyndham, Hawthorn Suites by Wyndham, Microtel Inn & Suites by Wyndham, Ramada Worldwide, Ramada Encore, Baymont Inn & Suites, Days Inn, Super 8, Howard Johnson, Travelodge y Knights Inn” (Wyndham Worldwide Corporation, 2016).

GHL Hoteles, es un operador internacional, cuenta con más de 50 años de experiencia en el manejo hotelero en la región Andina y el Caribe, además, es el operador con mayor número de habitaciones de América Latina en esta área (GHL Hoteles, 2009).

El Hotel Wyndham Guayaquil, se encuentra ubicado cerca del cerro Santa Ana y del aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo, exactamente en la calle Numa Pompilio Llona, Ciudad del Río. Cuenta con 175 habitaciones,

distribuidas en habitaciones sencillas de lujo, dobles, junior suite, suite presidencial, habitaciones deluxe y habitaciones para personas discapacitadas. Los servicios con los que cuenta el hotel son: centro de negocios, restaurantes y bar lounge, gimnasio, piscina, sauna, spa, banco y cajero automático, servicio de información del hotel, un salón para eventos con capacidad para 500 personas, tres salas de conferencias y reuniones, con capacidad entre 15 y 30 personas y servicio de transporte (Wyndham Hotel Group, 2016).

Todo hotel para brindar un servicio adecuado y de excelencia, debe buscar sistemas de calidad para proveerlo, de esta manera el cliente obtendrá la satisfacción de sus necesidades, que a la vez perdure en la mente del mismo como una experiencia memorable.

Un hotel necesita de sistemas de gestión de calidad para esto se usan programas, procesos, procedimientos, mediciones, acciones correctivas y recursos necesarios para la gestión de la misma. Es decir, el sistema de gestión de calidad debe proporcionar las herramientas, programas y logística para cumplir con los requerimientos de la calidad, siendo estos los estándares y especificaciones de servicio (ICONTEC, 2005).

Por otro lado, según el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, una planificación consiste en determinar los requisitos de calidad, a través de tres procesos como son el mejoramiento, que aumenta la capacidad en cumplirlos, el control, que ayuda a evidenciar el grado en que se cumplen estos y también el aseguramiento, que proporciona confianza en que se alcancen los mismos (ICONTEC, 2005).

El sistema de gestión de calidad que se aplica en GHL Hoteles, en cada propiedad parte de la definición de la POLÍTICA DE CALIDAD que describe los objetivos de calidad, de acuerdo a la Norma Técnica Colombiana – ISO 9000, descrito en el numeral 3.2.5 y de la GESTIÓN DE CALIDAD que define el

conjunto de actividades para planificar, organizar, dirigir y controlar una organización relacionada con la calidad (ICONTEC, 2005).

GHL al ser el operador del Hotel Wyndham Guayaquil, ha desarrollado los Sistemas de Gestión Integrados (SGI), herramienta de aseguramiento de la calidad en operaciones hoteleras. Estos están diseñados para ser aplicados mediante bases de datos, a través del programa llamado GHLINK, este se encarga de medir el tiempo de respuesta a los requerimientos y solicitudes del huésped, sistema que se opera en el hotel (GHL Hoteles, 2009).

En referencia al concepto de servicios que maneja GHL, se considera que el cliente que utiliza los servicios de un hotel, ya generó la percepción de cómo debe ser un servicio y cada día aumentan las expectativas de acuerdo a la competencia de cada establecimiento hotelero. Los hoteles exitosos son los que alcanzan estas expectativas, es decir, los requerimientos del huésped y sus soluciones, basadas en sus procesos, de acuerdo a los gustos y preferencias de cada cliente. En el Departamento de Recepción - Front Office Department, se han incluido los estándares de servicios, como requisitos de calidad. Los esquemas y procesos establecidos que especifican la manera de prestar un servicio y a la vez consolidan el conjunto de percepciones que el huésped considera y evalúa sobre lo que recibe al solicitarlo, se conoce como estándar de servicio (GHL Hoteles, 2009).

El cumplimiento de las etapas que conforman el ciclo de estadía del huésped, es decir, el guest cycle, son parte de las funciones en la recepción y sus operaciones o front office operations (GHL Hoteles, 2009).

Este ciclo está compuesto por las siguientes etapas:

- Proceso de reservas.
- Recibimiento.
- Registro o check in.
- Atención a las solicitudes del huésped.

- Manejo de ocupación.
- Salida o check out (GHL Hoteles, 2009).

A continuación se procede a especificar cada de una de las etapas que constituyen el ciclo de estadía del huésped:

Este empieza con el proceso de reservas de las habitaciones que incorpora los procedimientos que garantizan la ocupación de habitaciones. Se proporciona una información clara y se solventa las inquietudes del cliente individual, corporativo, de las empresas de servicios que tienen convenios con el hotel y del cliente frecuente, así se genera la confianza que impulsa la decisión de utilizar los servicios del hotel (GHL Hoteles, 2009).

Después sigue el recibimiento y consiste en identificar al huésped, atenderlo y asistirlo desde el momento de su llegada (GHL Hoteles, 2009).

Continuando con el ciclo, el registro o check in, comprende un conjunto de procedimientos que fortalecen la relación del huésped con el hotel por medio del contrato o registro hotelero, en este proceso se le informa al mismo acerca de tarifas, penalidades, servicios y las diferentes formas de pago con las que cuenta el hotel (GHL Hoteles, 2009).

Con respecto a la atención a las solicitudes del huésped, son todas aquellas funciones de coordinación que hacen posible la prestación de los servicios que el huésped solicita y deben estar sujetas al tiempo de respuesta adecuado y eficiente, que produzcan la satisfacción del mismo (GHL Hoteles, 2009).

Así también, el manejo de ocupación, permite ejercer el control sobre el estado de las habitaciones y del movimiento continuo de entrada, estadía y salida de huéspedes (GHL Hoteles, 2009).

La última etapa del proceso es la salida o check out, en la cual, el huésped determina la forma de pago y posteriormente se ejecuta el proceso de facturación. A través de preguntas directas realizadas al huésped se determina la apreciación que éste ha tenido del servicio recibido, lo que le permite al hotel establecer los aciertos y las falencias del mismo, para así tomar las medidas respectivas para su mejora continua. El proceso culmina con la despedida (GHL Hoteles, 2009).

Para que todo el ciclo mencionado previamente cumpla con su objetivo, debe contar con un proceso estructurado y probado, que pueda ser aplicado en los procesos del hotel.

Cabe recalcar, que la definición de procedimiento, es la manera específica de efectuar una actividad; es el conjunto de procesos que deben ser aplicados por los responsables, es decir, por el recurso humano para alcanzar el desarrollo esperado del ciclo de la calidad e interacción con el huésped (GHL Hoteles, 2009).

Estos procedimientos deben estar monitoreados a través de los estándares internacionales de desempeño, los cuales son establecidos previamente por la cadena, que señalan lo que se espera de cada cargo y cómo ejecutar las diferentes actividades, para cumplir con las expectativas del huésped con eficiencia y eficacia (GHL Hoteles, 2009).

Es así que, el desempeño debe indicar qué hacer y cómo se debe efectuar la actividad, la actitud de la persona que lo realiza y el tiempo de respuesta. Según el nivel de responsabilidad y gestión, la implantación de procesos se reflejan metodológicamente en dos grupos: habilidades administrativas (management development) y habilidades operativas (skills training) (GHL Hoteles, 2009).

Después de desarrollar la descripción de estas habilidades, es importante recalcar la vinculación de los sistemas de información con las mismas, ya que gracias a esto, se generan las mediciones necesarias y los indicadores que demuestran si los resultados se obtienen o no. Es decir, los sistemas de información operan como soporte e instrumento para lograr la eficiencia del desempeño (GHL Hoteles, 2009).

Tomando en cuenta lo dicho con anterioridad, los estándares y procesos previamente señalados, son establecidos por la cadena internacional que maneja el establecimiento. Es por esto que, es de importancia su investigación y estudio para el desarrollo o implementación del proyecto de mejora de la calidad.

Así mismo, la aplicación del ciclo de estadía del huésped, estructura las funciones básicas de la recepción. Este ciclo, involucra procesos de reservas de habitaciones, asignación de tarifa, registro (check in), atención y solución a las solicitudes del huésped durante su estadía (guest service y business service), control de ocupación, supervisión de la cuenta huésped y proceso de salida (check out) (GHL Hoteles, 2009).

Finalmente, para cumplir con este objetivo y desarrollar las funciones de la recepción, es necesario un diseño apropiado de ésta, al disponer de equipos de comunicación adecuados, sistema de procesamiento de información eficiente (software), procedimientos de información que generen la documentación necesaria para ejercer el control de la operación y un personal con un perfil orientado al servicio al cliente (GHL Hoteles, 2009).

## Capítulo II.- Análisis de la Situación Actual

### 2.1. Localización

El Hotel Wyndham Guayaquil, se encuentra ubicado cerca del cerro Santa Ana y del aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo, exactamente en la calle Numa Pompilio Llona, Ciudad del Río (Galárraga, 2016).

Cuenta con esta ubicación ya que inicialmente no era un área explotada, pero en la actualidad, en la misma cuentan con varios proyectos turísticos a sus alrededores; convirtiéndose en un área potencial para realizar recorridos ya que es un punto de partida de los turistas que viajan por asuntos de negocios, turismo, conferencias – convenciones o simplemente porque desean conocer los más populares atractivos como son: Cerro Santana, Barrio las Peñas, Malecón del Salado y Samborondón. Además, las habitaciones cuentan con una vista privilegiada del Río Guayas, Barrio Las Peñas y el Faro.

Una ventaja de la ubicación es que está a 5 minutos de centros comerciales turísticos y financieros.



Figura 1. Mapa de ubicación del Hotel Wyndham Guayaquil.

Tomado de Google images s/f.

## **2.2. Capacidad instalada (incluye aforo, descripción de los servicios, horarios de atención).**

El área de Recepción cuenta con un aforo o capacidad máxima para 243 personas. El horario de atención son las 24 horas del día, el horario de ingreso o check in es desde las 14H00 y el de salida o check out es hasta las 12H00. Además, cuenta con un servicio permanente del Área de Calidad denominado Guest Service en la misma área de Recepción (Rivera, 2016).

Con respecto a los servicios que brinda el Hotel Wyndham Guayaquil son: Restaurante Río Grande el mismo que tiene una capacidad para 95 personas, con desayuno tipo buffet de 6H30 a 10H30, almuerzo buffet de 12H30 a 15H30 y platos a la carta de 18H30 a 22H30 (Rivera, 2016).

Numa Bar cuenta con música en vivo, su horario de atención es de miércoles y jueves de 20H30 a 23H00; viernes y sábado de 21H00 a 23H30 (Rivera, 2016).

River Lounge Bar ofrece especialidad en sushi y coctelería, su horario de atención es de martes a sábado de 15H00 a 00H00 (Rivera, 2016).

Room Service, Coffee Station, Business Center y cajeros automáticos: 24 horas del día (Rivera, 2016).

Zona de recreación: piscina, gimnasio, turco, sauna, hidromasajes, el horario de atención es de martes a domingos de 8H00 a 18H00 (Rivera, 2016).

## **2.3. Misión**

La alta concepción que SENTIMOS del noble ejercicio de la HOSPITALIDAD nos COMPROMETE a buscar la excelencia en el servicio, brindando las más apropiadas SOLUCIONES (alojamiento, alimentos, comunicación, recreación y

otras soluciones) a las necesidades de nuestros huéspedes. Nos comprometemos a:

Brindar un servicio que responda a las necesidades del HUÉSPED para satisfacerlo de manera proactiva, excediendo sus expectativas (GHL Hoteles, 2009).

Lograr el mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo, nivel de vida y desarrollo, para que nuestros COLABORADORES dispongan de altos niveles de competencia y desempeño (GHL Hoteles, 2009).

Generar niveles de productividad apropiados que garanticen los resultados que esperan los INVERSIONISTAS (GHL Hoteles, 2009).

Lograr el menor impacto en el MEDIO AMBIENTE (GHL Hoteles, 2009).

#### **2.4. Visión**

Ser la primera opción hotelera de lujo en la ciudad, tanto a nivel turístico como corporativo en los próximos 5 años, brindando servicios de excelencia a nuestros huéspedes y clientes; incentivando el talento de nuestros colaboradores en beneficio de los inversionistas, sociedad y medio ambiente (María Obando, 2016).

#### **2.5. Objetivos empresariales**

Para la empresa los objetivos están basados en la misión de la misma, ya que en ella se detallan los objetivos a corto, mediano y largo plazo (Chimbo, 2016).

Según Patricio Chimbo, no existen objetivos específicos, sino sólo el objetivo general.

#### **2.6. Logo y eslogan**



Figura 2. Logo del Hotel Wyndham Guayaquil.

Tomado de Google images s/f.

Según Santiago Galárraga, Gerente General del Hotel Wyndham Guayaquil, el nombre de la empresa proviene de la palabra en inglés *winner*, pero específicamente no cuenta con un significado en especial.

Por otro lado, la filosofía de la empresa es: ¡Cuenta conmigo!, nace en un programa de capacitación “La Hospitalidad Comienza Conmigo”, su significado es hacerle conocer al cliente que se espera trabajar con él para crear una cultura de servicio excepcional

## 2.7. Estructura Organizacional

Que se ha denominado - Marco General y Organización - en el que se describe el objetivo, responsabilidades, funciones y organización de la operación del departamento de recepción-front office department (GHL Hoteles, 2009).

## 2.8. Organigrama del Hotel

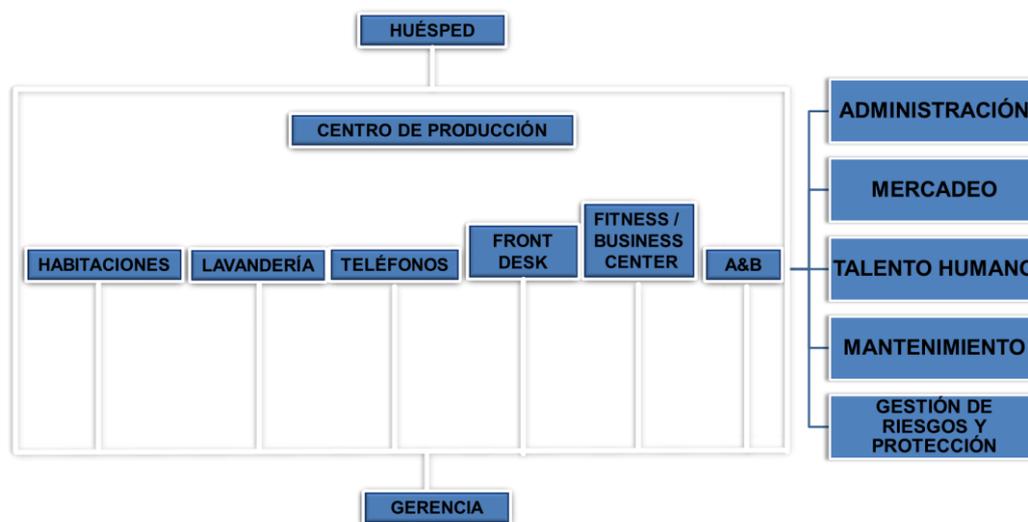


Figura 3. Organigrama General del Hotel Wyndham Guayaquil.

Tomado de Sistema de Gestión de Calidad (SICA).

## 2.9. Organigrama de Front Desk – Recepción

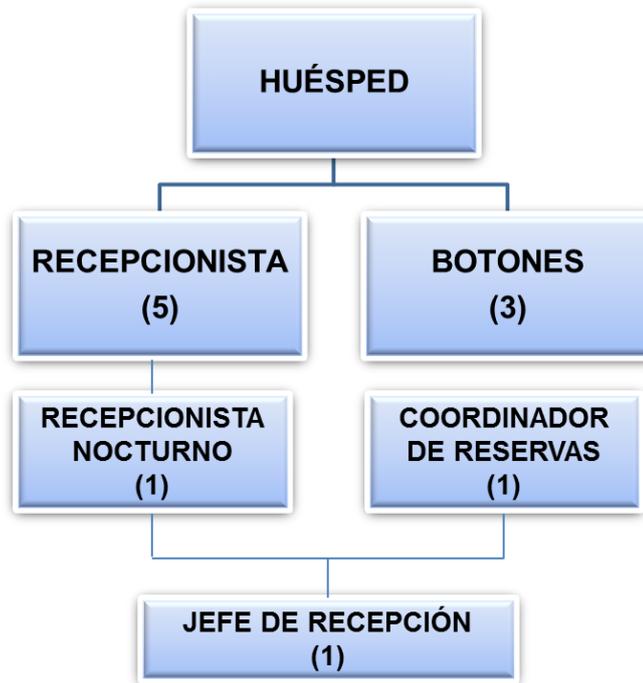


Figura 4. Organigrama del Área de Front Desk del Hotel Wyndham Guayaquil. Tomado de Sistema de Gestión de Calidad (SICA).

Tabla 1. Perfil para el cargo de Asistente de Reservas.

Nombre del Cargo	Asistente de Reservas
<b>Formación Educativa</b>	Técnico o Tecnólogo en Administración Hotelera o carreras afines. Cursos a nivel de servicio y atención al cliente. Manejo de Zeus
<b>Experiencia</b>	No requiere
<b>Idiomas</b>	Inglés 90 %
<b>Conocimientos en Sistemas</b>	Básicos de Word, Excel e Internet.
<b>Edad</b>	N/A
<b>Sexo</b>	Femenino/Masculino
<b>Estatura</b>	N/A
<b>Otro</b>	Tono de voz agradable - Buena presentación personal
<b>Competencias Organizacionales</b>	Compromiso, comunicación eficaz, orientación al cliente y trabajo en equipo

Tabla 2. Perfil para el cargo de Recepcionista – Cajero.

Nombre del Cargo	Recepcionista Cajero
<b>Formación Educativa</b>	Técnico o Tecnólogo en Administración Hotelera, Administración de Aerolíneas, Administración de Empresas o carreras afines. Cursos a nivel de servicio y atención al cliente. Manejo de Zeus
<b>Experiencia</b>	Un año en el sector servicio
<b>Idiomas</b>	Inglés 90 %
<b>Conocimientos en Sistemas</b>	Básicos de Internet, en Word y Excel, para la elaboración y presentación de informes y documento internos.
<b>Edad</b>	N/A
<b>Sexo</b>	N/A
<b>Estatura</b>	N/A
<b>Otro</b>	Excelente presentación personal
<b>Competencias Organizacionales</b>	Compromiso, dinamismo y energía, comunicación eficaz, orientación al cliente y trabajo en equipo

Tabla 3. Perfil para el cargo de Operador de Guest Service.

Nombre del Cargo	Operador de Guest Service
<b>Formación Educativa</b>	Técnico o Tecnólogo en Administración Hotelera, Administración de Empresas, Negocios Internacionales y/o carreras afines. Cursos a nivel de servicio y atención al cliente. Manejo de Zeus
<b>Experiencia</b>	No requiere
<b>Idiomas</b>	Inglés 90 %
<b>Conocimientos en Sistemas</b>	En Word y Excel, para la elaboración y presentación de informes y documento internos. Básicos en internet.
<b>Edad</b>	N/A
<b>Sexo</b>	N/A
<b>Estatura</b>	N/A
<b>Otro</b>	Buena presentación personal y tono de voz agradable.
<b>Competencias Organizacionales</b>	Compromiso, comunicación eficaz, orientación al cliente y trabajo en equipo

Tabla 4. Perfil para el cargo de Botones.

Nombre del Cargo	Botones
<b>Formación Educativa</b>	Bachillerato - Estudios Técnicos o Tecnológicos en Adm. Hotelera o afines Cursos a nivel de servicio y atención al cliente. Manejo de Zeus
<b>Experiencia</b>	No requiere
<b>Idiomas</b>	Español 100% - Inglés 70%
<b>Conocimientos en Sistemas</b>	Básicos en Word y Excel. Básicos en Internet.
<b>Edad</b>	N/A
<b>Sexo</b>	Masculino
<b>Estatura</b>	1.60 Mts
<b>Otro</b>	Buena presentación personal y tono de voz agradable.
<b>Competencias Organizacionales</b>	Compromiso, comunicación eficaz, orientación al cliente y trabajo en equipo

## 2.10. Ventaja competitiva

Tabla 5. Competencia Directa.

CLASIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	PROYECTO	COMPETENCIA DIRECTA					
INFORMACIÓN GENERAL	LOGOTIPO							
	RAZÓN SOCIAL	FIDEICOMISO HOTEL CIUDAD DEL RÍO	ORO VERDE	HILTON COLON	COURTYARD BY MARRIOTT	SHERATON	SONESTA	HOTEL CONTINENTAL
	PÁGINA WEB	<a href="https://www.wyndhamhotels.com/wyndham-guayaquil-guayas-ecuador/wyndham-guayaquil/overview">https://www.wyndhamhotels.com/wyndham-guayaquil-guayas-ecuador/wyndham-guayaquil/overview</a>	<a href="http://www.orooverdeguguayaquil.com/">http://www.orooverdeguguayaquil.com/</a>	<a href="http://www3.hilton.com/en/hoteles/ecuador/hilton-colon-guayaquil-GYEHIF/index.html">http://www3.hilton.com/en/hoteles/ecuador/hilton-colon-guayaquil-GYEHIF/index.html</a>	<a href="http://www.espanol.marriott.com/hotels/travel/gyecy-courtyard-guayaquil/">http://www.espanol.marriott.com/hotels/travel/gyecy-courtyard-guayaquil/</a>	<a href="http://www.ghlhoteles.com/hoteles/ecuador/guayaquil/sheraton-guayaquil/">http://www.ghlhoteles.com/hoteles/ecuador/guayaquil/sheraton-guayaquil/</a>	<a href="https://www.sonesta.com/es/ec/guayaquil/sonesta-hotel-guayaquil">https://www.sonesta.com/es/ec/guayaquil/sonesta-hotel-guayaquil</a>	<a href="http://www.hotelcontinental.com.ec/es/">http://www.hotelcontinental.com.ec/es/</a>
	REGIÓN	COSTA	COSTA	COSTA	COSTA	COSTA	COSTA	COSTA
	UBICACIÓN	Calle Numa Pompilio Llon, Ciudad del Río	Av. 9 de Octubre y García Moreno	Av. Francisco de Orellana Mz. 111, Guayaquil, 090512, Ecuador	Avenida Francisco de Orellana 236	Plaza del Sol, Joaquín José Orrantía González	Av. Joaquín Orrantía y L. Benítez	Guayaquil, Calle Chile 512 y Av. 10 de Agosto
CATEGORIZACIÓN	TIPO DE HOSPEDAJE	HOTEL 5 ESTRELLAS	HOTEL 5 ESTRELLAS	HOTEL 5 ESTRELLAS	HOTEL 5 ESTRELLAS	HOTEL 5 ESTRELLAS	HOTEL 5 ESTRELLAS	HOTEL 4 ESTRELLAS
	SEGMENTACIÓN DE MERCADO	NACIONAL Y EXTRANJERO	NACIONAL Y EXTRANJERO	NACIONAL Y EXTRANJERO	NACIONAL Y EXTRANJERO	NACIONAL Y EXTRANJERO	NACIONAL Y EXTRANJERO	NACIONAL Y EXTRANJERO
	TARIFAS	TARIFA WALK IN O RACK EN HABITACIÓN SENCILLA O DOBLE 170++  TARIFA FIN DE SEMANA SENCILLA O DOBLE 140++  JUNIOR SUITE 400++  PRESIDENCIAL 1200++	ONE-BEDROOM SUITE - KING BED CON DESAYUNO INCLUIDO 199++ PREMIUM FLOOR ROOM - 1 KING DESAYUNO INCLUIDO 234++ PREMIUM SUITE - 1 KING DESAYUNO INCLUIDO 264++	HABITACIÓN DELUXE 2 CAMAS 139++  HABITACIÓN DELUXE CAMA GRANDE 149++  HABITACIÓN DELUXE CAMA EXTRAGRANDE- PARA PERS. MOVILIDAD REDUCIDA 159++  HABITACIÓN CAMA EXTRAGR. P. EJECUTIVO 209++  SUITE 2 CAMAS GRANDES, 289++	HABITACIÓN KING ESTÁNDAR 85++  HABITACIÓN QUEEN ESTÁNDAR 85++  HABITACIÓN KING SUPERIOR 94++  HABITACIÓN QUEEN SUPERIOR 94++  SUITE 104++	HABITACIÓN 2 CAMAS, INCLUYE DESAYUNO 165++  HABITACIÓN SUPERIOR INCLUYE DESAYUNO 150++  HABITACIÓN CLUB LEVEL 2 CAMAS INCLUYE DESAYUNO 185++  HABITACIÓN CLUB LEVEL INCLUYE DESAYUNO 180++  JUNIOR SUITE INCLUYE DESAYUNO 195++  SUITE ESPECIAL 230++	HABITACIÓN SUPERIOR INCLUIDO EL DESAYUNO \$110.50++  HABITACIÓN SUPERIOR 2 CAMAS INCLUIDO EL DESAYUNO \$123.25++  HABITACIÓN EXECUTIVE TRAVELLER \$144.50++  HABITACIÓN EXECUTIVE TRAVELLER 2 CAMAS INCLUIDO EL DESAYUNO \$144.50++	HABITACIÓN SENCILLA \$54 ++  HABITACIÓN SENCILLA EXECUTIVE \$57 ++  HABITACIÓN DOBLE \$60 ++  HABITACIÓN TRIPLE \$84 ++  JUNIOR SUITE 69 ++

INFRAESTRUCTURA	LOBBY	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	ÁREA SOCIAL	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	SALÓN DE EVENTOS	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	NÚMERO DE HABITACIONES	175	236	294	139	141	112	89
	PISCINA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	PARQUEADERO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	SERVICIO DE RESTAURACIÓN	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	NÚMERO DE RESTAURANTES	3	4	5	1	2	2	3
	ÁREA DE RELAJACIÓN	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	SERVICIO DE TRANSPORTE	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Tabla 6. Competencia Indirecta.

COMPETENCIA INDIRECTA					
CLASIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	PROYECTO	COMPETENCIA INDIRECTA		
INFORMACIÓN GENERAL	LOGOTIPO				
	RAZÓN SOCIAL	FIDEICOMISO HOTEL CIUDAD DEL RÍO	HOSTAL CASA ALIANZA GUAYAQUIL	MC SUITES	AIR SUITES
	PÁGINA WEB	<a href="https://www.wyndhamhotels.com/wyndham/guayaquil-guayas-ecuador/wyndham-guayaquil/overview">https://www.wyndhamhotels.com/wyndham/guayaquil-guayas-ecuador/wyndham-guayaquil/overview</a>	<a href="https://www.tripadvisor.com.ar/Hotel_Review-g303845-d2703667-Reviews-s1-Casa_Alianza-Guayaquil_Guayas_Province.html">https://www.tripadvisor.com.ar/Hotel_Review-g303845-d2703667-Reviews-s1-Casa_Alianza-Guayaquil_Guayas_Province.html</a>	<a href="http://www.mcsuites.com.ec/">http://www.mcsuites.com.ec/</a>	<a href="http://www.air-suites.com">http://www.air-suites.com</a>
	REGIÓN	COSTA	COSTA	COSTA	COSTA
	PROVINCIA	GUAYAS	GUAYAS	GUAYAS	GUAYAS
	UBICACIÓN	CALLE NUMA POMPILIO LLONA, CIUDAD DEL RÍO	AVENIDA SEGUNDA #318 Y CALLE 12   LOS CEIBOS, GUAYAQUIL 090150	CDLA KENNEDY NTE AV LUIS ORRANTIA Y JUSTINO CORNEJO	CIUDADELA SIMÓN BOLÍVAR MZ 5 SOLAR 33, GUAYAQUIL 090150
CATEGORIZACIÓN	TIPO DE HOSPEDAJE	HOTEL 5 ESTRELLAS	HOSTAL	HOTEL BOUTIQUE	HOTEL
	SEGMENTACIÓN DE MERCADO	NACIONAL Y EXTRANJERO	NACIONAL	NACIONAL	NACIONAL
	TARIFAS	TARIFA WALK IN O RACK EN HABITACIÓN SENCILLA O DOBLE 170++ TARIFA FIN DE SEMANA SENCILLA O DOBLE 140++ JUNIOR SUITE 400++ PRESIDENCIAL 1200++	HABITACIÓN SIMPLE INCLUIDO DESAYUNO 35++ HABITACIÓN DOBLE INCLUIDO DESAYUNO 50++ HABITACIÓN TRIPLE INCLUIDO DESAYUNO 75++	HABITACIÓN EJECUTIVA INCLUIDO DESAYUNO 40.15++ HABITACIÓN JUNIOR SUITE DOBLE INCLUIDO DESAYUNO 88++ HABITACIÓN DOBLE INCLUIDO DESAYUNO 58.40++	SUITE FAMILIAR 95.92++ TRIPLE 77.87++ SUITE EJECUTIVA 65.57++ MATRIMONIAL 57.38++ DOBLE 50.38++
INFRAESTRUCTURA	NÚMERO DE PLAZAS	175 HABITACIONES	24 HABITACIONES	19 HABITACIONES	20 HABITACIONES
	SALA DE ESTAR	SI	SI	SI	SI
	TELÉFONO	SI	SI	SI	SI
	SERVICIO DE RESTAURACIÓN	SI	SI	SI	SI
	LAVANDERÍA	SI	SI	SI	SI
	SALÓN DE EVENTOS	SI	SI	NO	NO
	SERVICIO DE TRANSPORTE	SI	NO	SI	SI
	AIRE ACONDICIONADO	SI	NO	SI	SI
	WIFI	SI	SI	SI	SI
	TELEVISIÓN POR CABLE	SI	SI	SI	SI

## Análisis de encuestas.

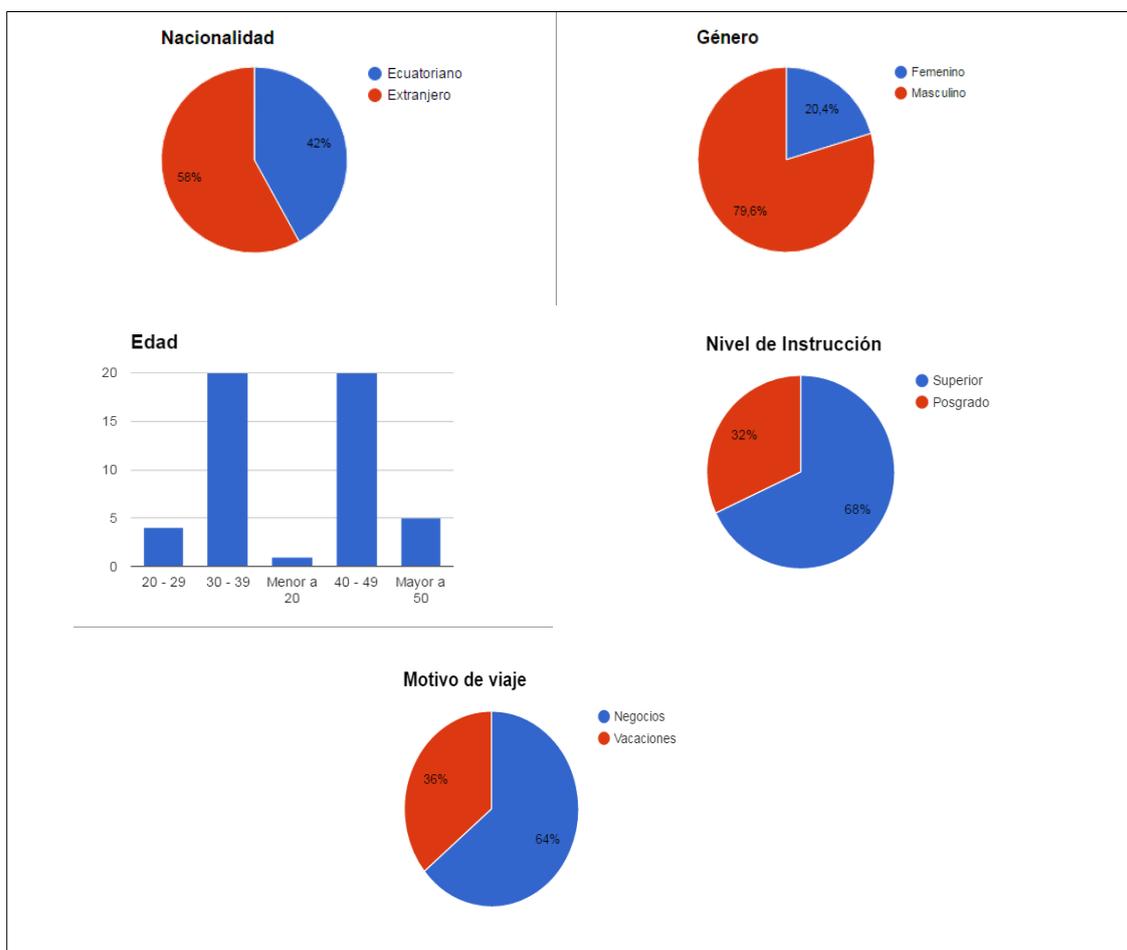


Figura 5. Análisis de perfil del cliente.

Según los resultados obtenidos el mayor porcentaje de visitas al Hotel Wyndham Guayaquil, lo registra el mercado extranjero, sin embargo, el mercado ecuatoriano también tiene una acogida muy fuerte.

El segmento masculino es el que más visitas registra en la estadía, a la vez la edad comprendida entre los huéspedes es de 30 a 49 años de edad, en su mayoría con un nivel de posgrado, siendo su motivo de viaje el de negocios.

Para esto se debería optar que este tipo de cuentas corporativas tengan un servicio exclusivo y que todo se encuentre listo al momento de su llegada.

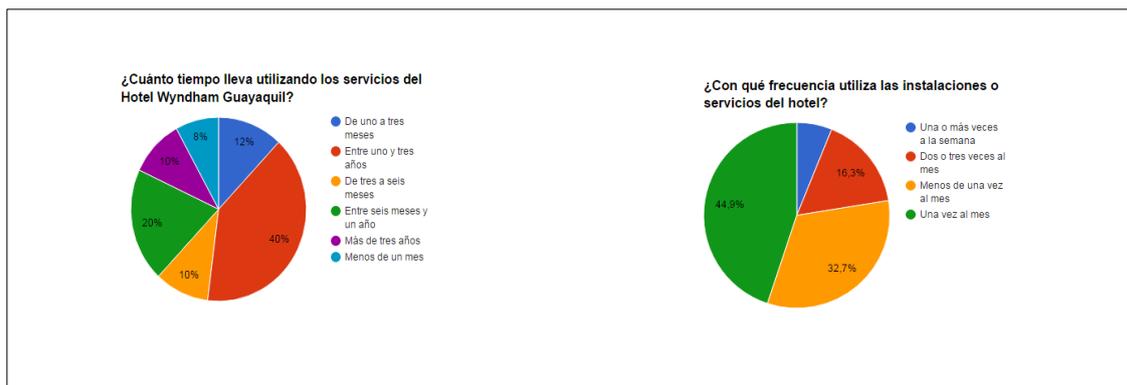


Figura 6. Análisis de tiempo de utilización de servicios.

El tiempo con el que vienen utilizando los huéspedes el servicio en su mayoría se encuentra entre uno y tres años, por otro lado, la frecuencia con la que utiliza las instalaciones es una vez al mes y una vez cada dos o tres meses con una permanencia de 5 a 7 días. La estrategia es optimizar el servicio de *check in express* para los clientes corporativos.



Figura 7. Análisis de operación y servicio.

Analizando las variables del tema de la operación y del servicio que brinda el hotel, tenemos que la calificación más baja en estas áreas, es en la que el huésped percibe una pobre atención al momento de su llegada por parte de los recepcionistas, esto es por falta de cordialidad y amabilidad. Además, con respecto al tema de las solicitudes y requerimientos del cliente, se obtuvo que las mismas son atendidas dentro del tiempo de respuesta que GHG considera eficiente, sin embargo, no todas logran ser resueltas favorablemente. De otra manera, se puede evidenciar que el personal de recepción si cuenta con un nivel de capacitación alto, ya que conocen el producto que ofrece el hotel, pero

se observa falta de compromiso en la ejecución por parte de los mismos. Se sugiere trabajar en temas de capacitación.

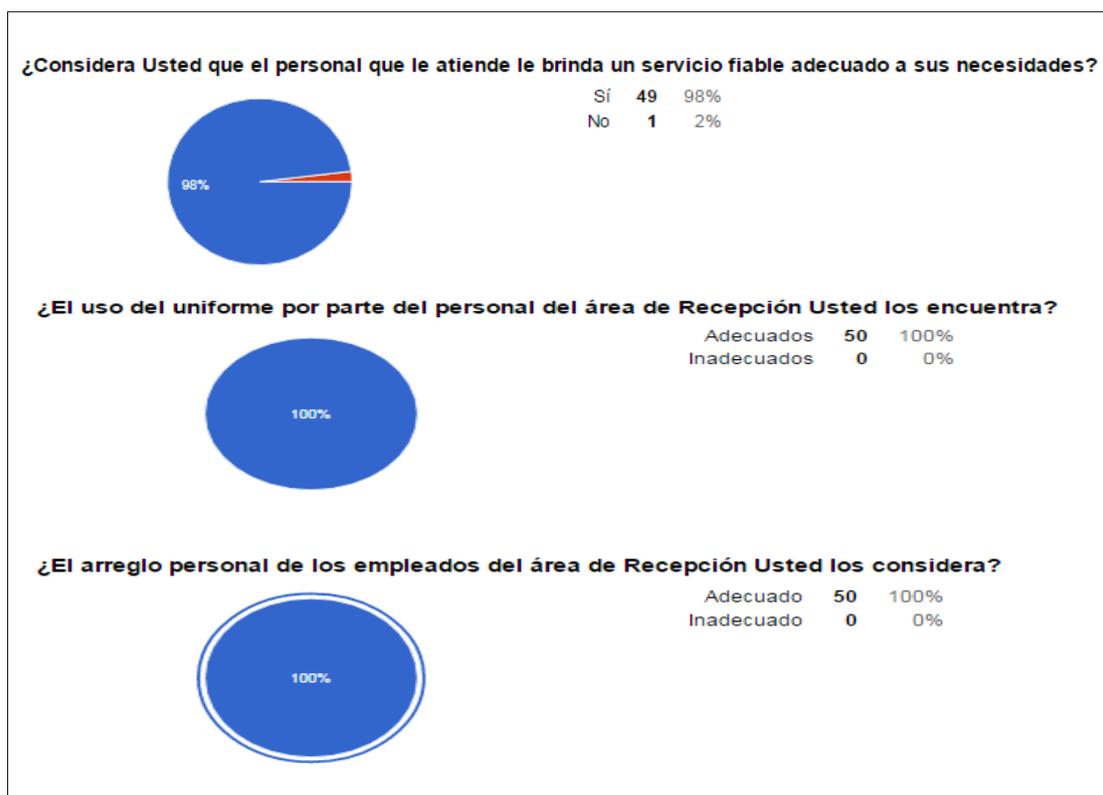


Figura 8. Análisis de servicio y presentación.

De acuerdo a los resultados obtenidos, los huéspedes comentan que el personal que le atiende le brinda un servicio fiable y adecuado a sus necesidades. Además, consideran que el arreglo personal de los empleados del área de Recepción es aceptable, así como el uso del uniforme por parte de esta misma área. Esto invita a reforzar las políticas de servicio al cliente y uso de uniformes, para brindar un servicio de excelencia.

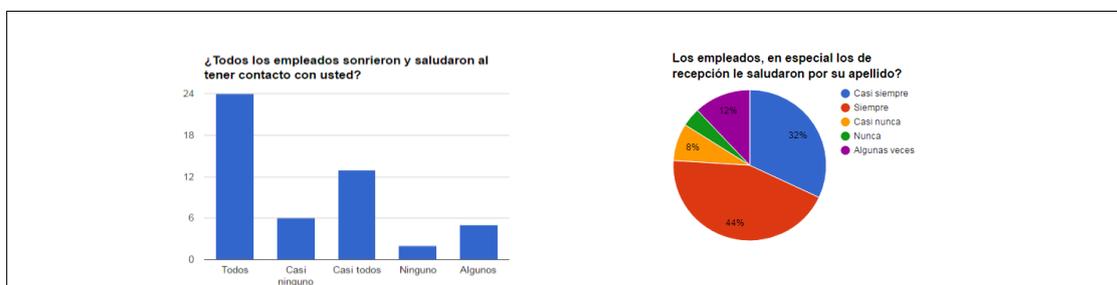


Figura 9. Análisis de actitud del personal.

Con respecto a los estándares de servicio, se obtuvo que generalmente todos los empleados sonrieron y saludaron al tener contacto con el cliente, un 44% del personal de Recepción si saludó al huésped por su apellido, es decir, que no se está cumpliendo a cabalidad con este primordial estándar en el área respectiva, ya que al menos tres veces se debe nombrar el apellido del huésped en cada encuentro. Por lo tanto, debe existir más comunicación entre las áreas para consolidar este tema y que los jefes sean más exigentes respecto a este estándar básico.

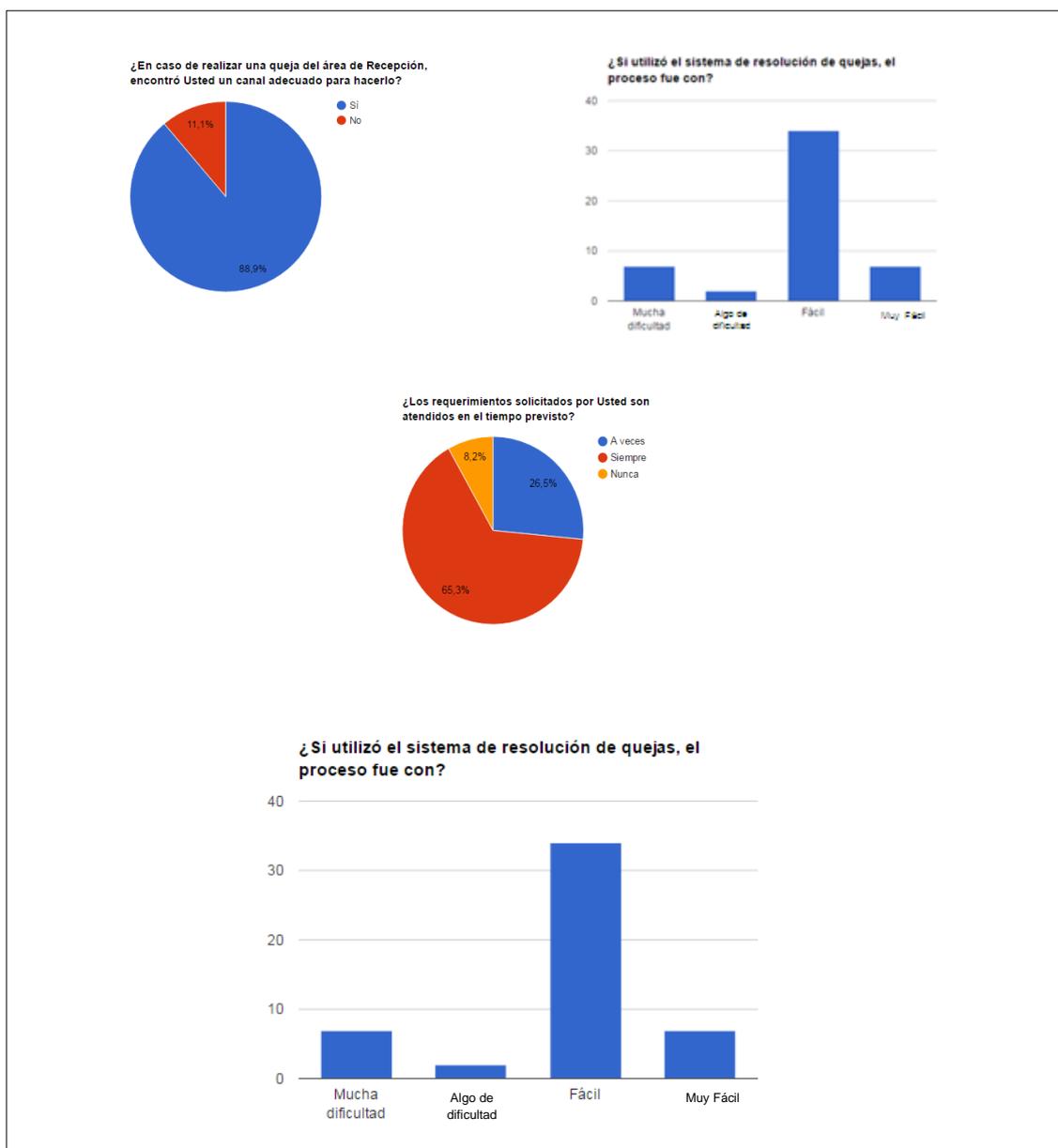


Figura 10. Análisis de tiempo de respuesta de solicitudes y requerimientos del huésped.

Referente a la realización de quejas en el Área de Recepción, existe un gran porcentaje en donde los huéspedes nos comentan que si encontraron un canal adecuado para hacerlo y que el proceso del sistema que utilizó para la resolución de quejas fue fácil. Cabe recalcar que existe un pequeño porcentaje que nos comentó que no encontró un canal adecuado para manejar sus quejas y que es aquí donde debemos aplicar una mejora en cuanto al sistema de quejas se refiere. Existe un gran porcentaje de los requerimientos solicitados por el huésped que son atendidos siempre en el tiempo previsto. Para esto, es necesario aplicar una estrategia, en la cual se aumentará a una persona capacitada para resolver las solicitudes y requerimientos cuando el personal no se abastece para solventar lo solicitado por el cliente y que a la vez trabaje conjuntamente con la persona de *Guest Service*.

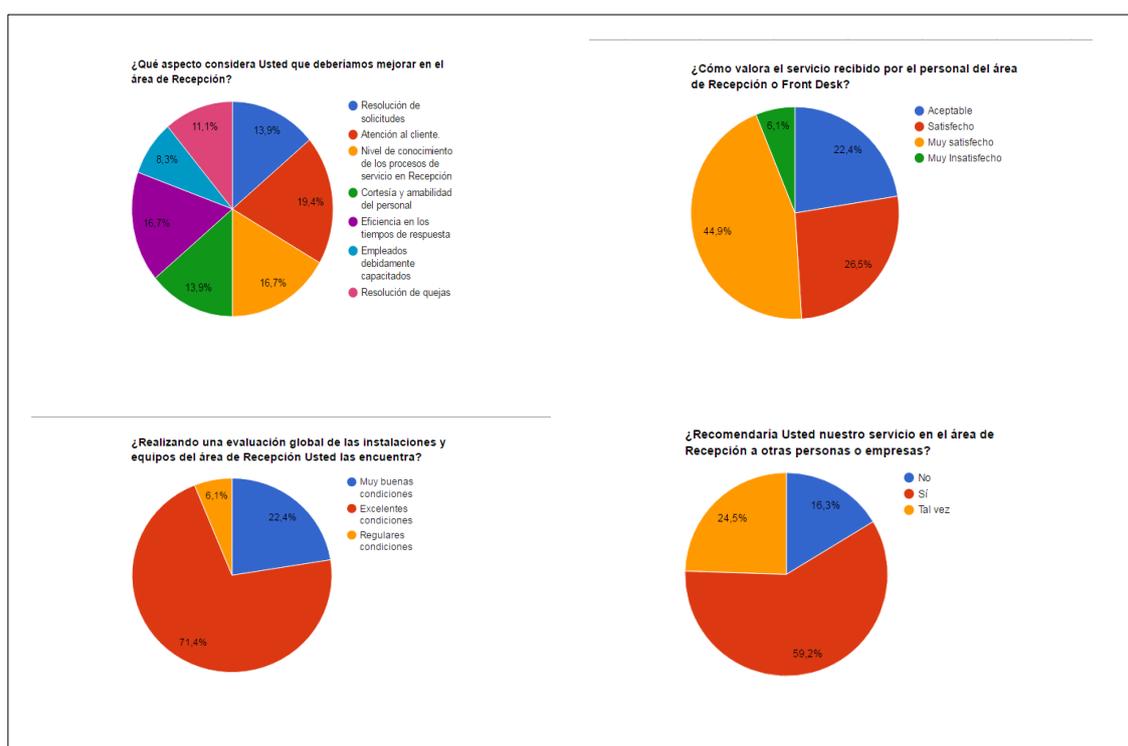


Figura 11. Análisis de servicio en el Área de Recepción.

Al momento de generar los resultados de la encuesta, se obtuvo que los cuatro aspectos más fuertes que se deberían mejorar en el Área de Recepción, son: atención al cliente, nivel de conocimiento de los procesos de servicio en la misma área, eficiencia en los tiempos de respuesta y cortesía y amabilidad por parte del personal. Hay un mínimo porcentaje de 6.2% de los huéspedes que

están muy insatisfechos por el servicio recibido en el Área de Recepción o Front Desk, seguido de aceptable que mantiene un 22.4% y el 44.9% que es el valor más alto para la variable muy satisfecho. Es importante, mencionar que las instalaciones y equipos del Área de Recepción se encuentran en excelentes condiciones y que un 16.3% de los clientes no recomendarían el servicio en el Área de Recepción. Por lo que al contar con instalaciones y equipos en óptimas condiciones se aplicará en los televisores de las habitaciones un programa que permita agilizar el proceso de la cuenta del huésped y así mejorar el tema de la rapidez en recepción.

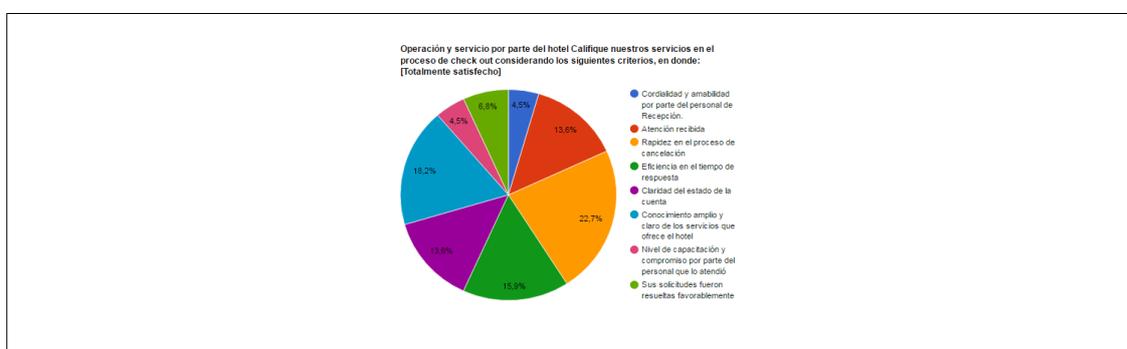


Figura 12. Análisis de calificación del servicio en el Área de Recepción.

Con respecto al proceso del *check out*, los criterios mejor evaluados son la rapidez en el proceso de la cancelación, el nivel de capacitación por parte del personal y la eficiencia en el tiempo de respuesta; pero específicamente los temas a mejorar son cordialidad y amabilidad por parte del personal del Área Recepción, nivel de compromiso y que las solicitudes sean resueltas favorablemente. Se deberá hacer un análisis en el proceso de selección, ya que se observa que no se está contratando personas con este tipo de perfil para el cargo respectivo y que trabajen bajo presión.

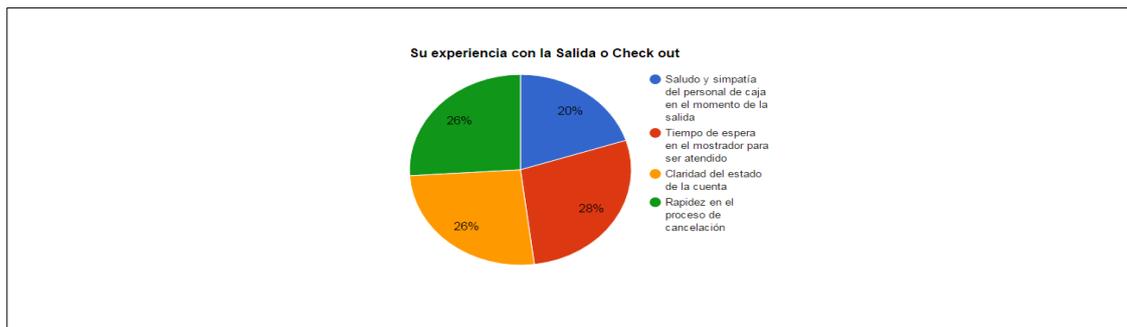


Figura 13. Análisis de la experiencia del check out.

Finalmente, con la experiencia de la salida del cliente o check out, podemos evidenciar que el saludo y simpatía del personal de caja, es la variable con la puntuación más baja y hay que tener en cuenta que éste es un estándar básico de la empresa, que no se está cumpliendo y se deberá reforzar en temas de procesos desde la Jefatura.

## 2.11. Análisis desde la perspectiva del cliente

### Perfil del cliente del establecimiento

El perfil del cliente del hotel Wyndham Guayaquil, es de preferencia ejecutivo o corporativo, ya que en este mismo segmento cumple un porcentaje de ocupación del 48%, seguido del segmento individual o walk-in 30%, Tour and Travel o agencias de viajes 18%, aerolíneas y gobierno (instituciones públicas) entre un 3 y 4%. Cuenta con un rango de edad entre 30 y 49 años, en su mayoría de género masculino, con un nivel de instrucción superior y posgrado y provenientes de Norteamérica, Centroamérica, Sudamérica y Europa.

### Breve análisis de las expectativas del cliente.

De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas, estas muestran que lo que realmente espera el cliente es recibir un excelente servicio, un servicio de calidad desde el momento de su llegada al hotel hasta que finaliza, especialmente por parte del personal de recepción, ya que por falta de amabilidad y cordialidad, atención al cliente, nivel de conocimiento de los procesos de servicio en la misma área, perciben un pobre servicio. Además,

no se está cumpliendo con ciertos estándares, como el de nombrar al huésped por su apellido al menos tres veces en cada encuentro, siendo este uno de los principales procesos a realizar, cuyo objetivo es hacer sentir al huésped como una persona con sentimientos, necesidades y expectativas, logrando una percepción de sentirse respetado y en casa. Por otro lado, el tema de las solicitudes, requerimientos y quejas del cliente son otro factor muy importante para el mismo, ya que si bien es cierto, que en su mayoría si cuentan con un canal y sistema adecuado para hacerlo, son atendidos dentro de un tiempo de respuesta eficiente, pero no todas logran ser resueltas favorablemente, es importante mencionar que existe un pequeño porcentaje de 6.2% que no está satisfecho con todo el proceso en este mismo tema y ahí es donde se debe aplicar una mejora en pro de esta situación.

### Capítulo III.- Análisis de Procesos – Análisis de Procesos - Mapa de Procesos actual (*Blueprint*)

#### 3.1. Identificación de las áreas de análisis.

Las áreas a analizar en el Área de Recepción o Front Desk, son las que prácticamente conforman el ciclo de estadía del huésped, estas son:

Reservas, Recepcionista- Cajero, Guest Service y Botones.

#### 3.2. Descripción de los procesos de servicio por área (diagrama de servicio y descripción del mismo)

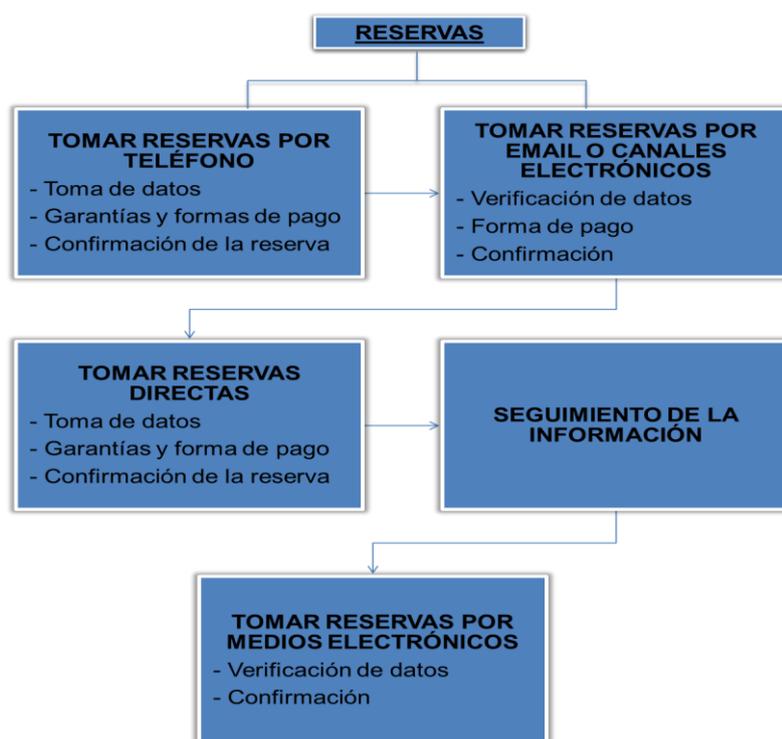


Figura 14. Diagrama de servicio del Departamento de Reservas.

Tomado de Sistema de Gestión de Calidad (SICA).

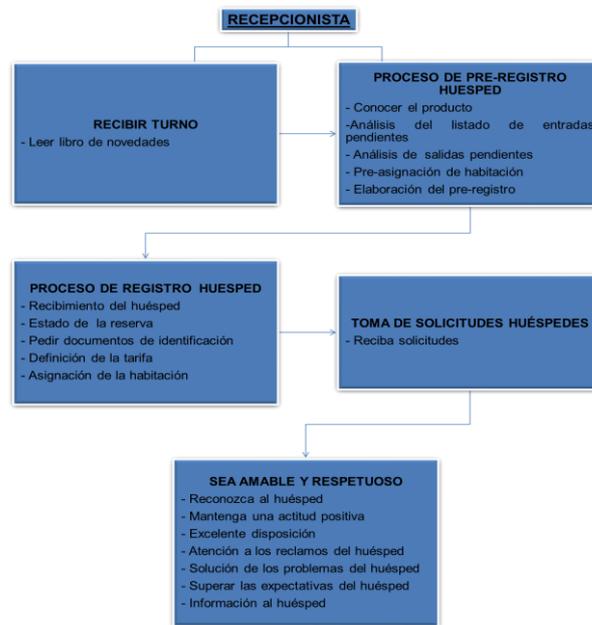


Figura 15. Diagrama de servicio del personal de Recepción.  
Tomado de Sistema de Gestión de Calidad (SICA).

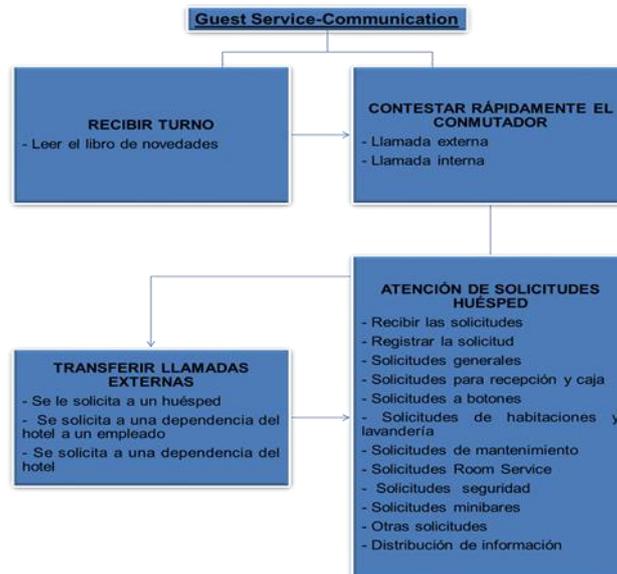


Figura 16. Diagrama de servicio del Departamento de Guest Service.  
Tomado de Sistema de Gestión de Calidad (SICA).

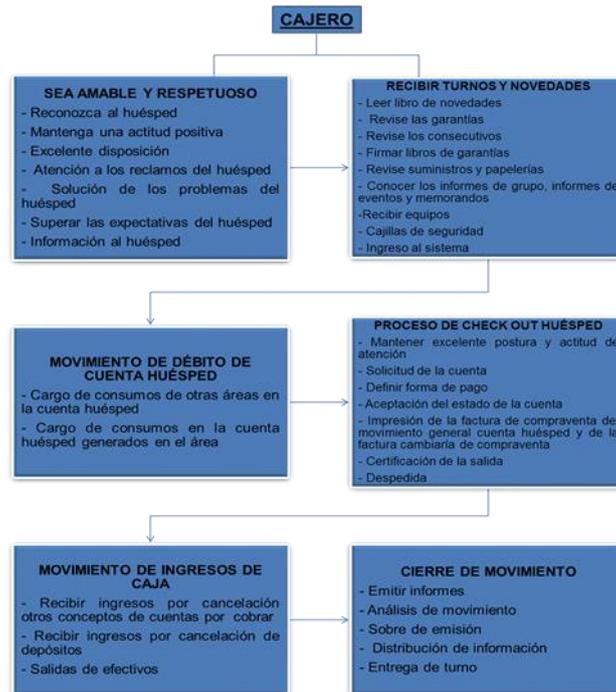


Figura 17. Diagrama de servicio del personal de caja.

Tomado de Sistema de Gestión de Calidad (SICA).

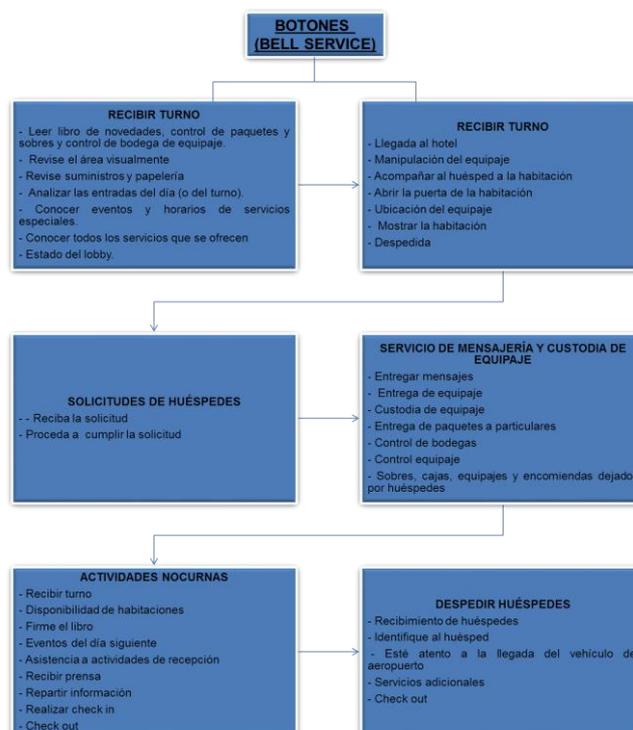


Figura 18. Diagrama de servicio del personal de Botones.

Tomado de Sistema de Gestión de Calidad (SICA).

### 3.3. Blueprint actual

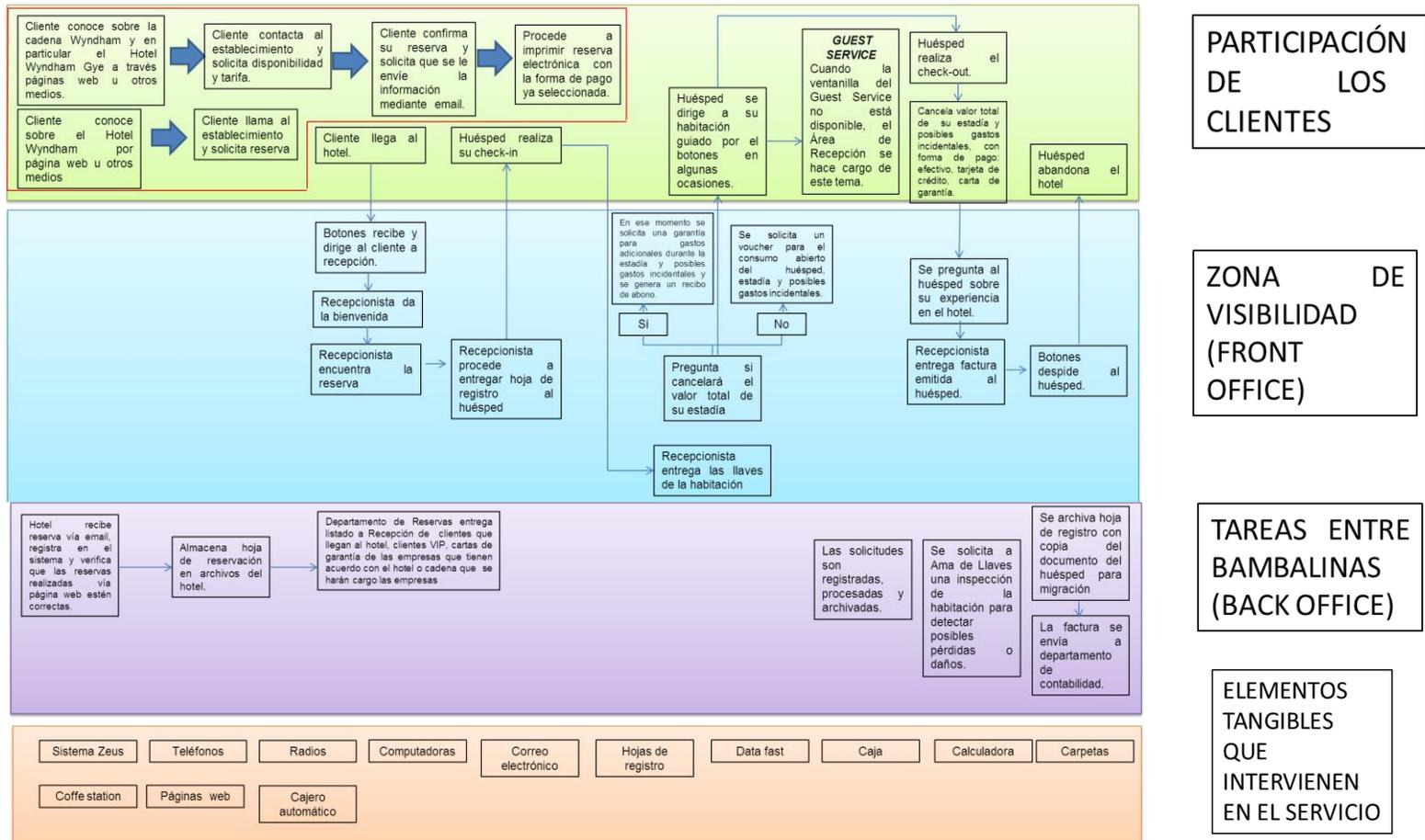


Figura 19. Blueprint actual del Hotel Wyndham Guayaquil.

### 3.4. Lista de incidentes críticos y posibles soluciones

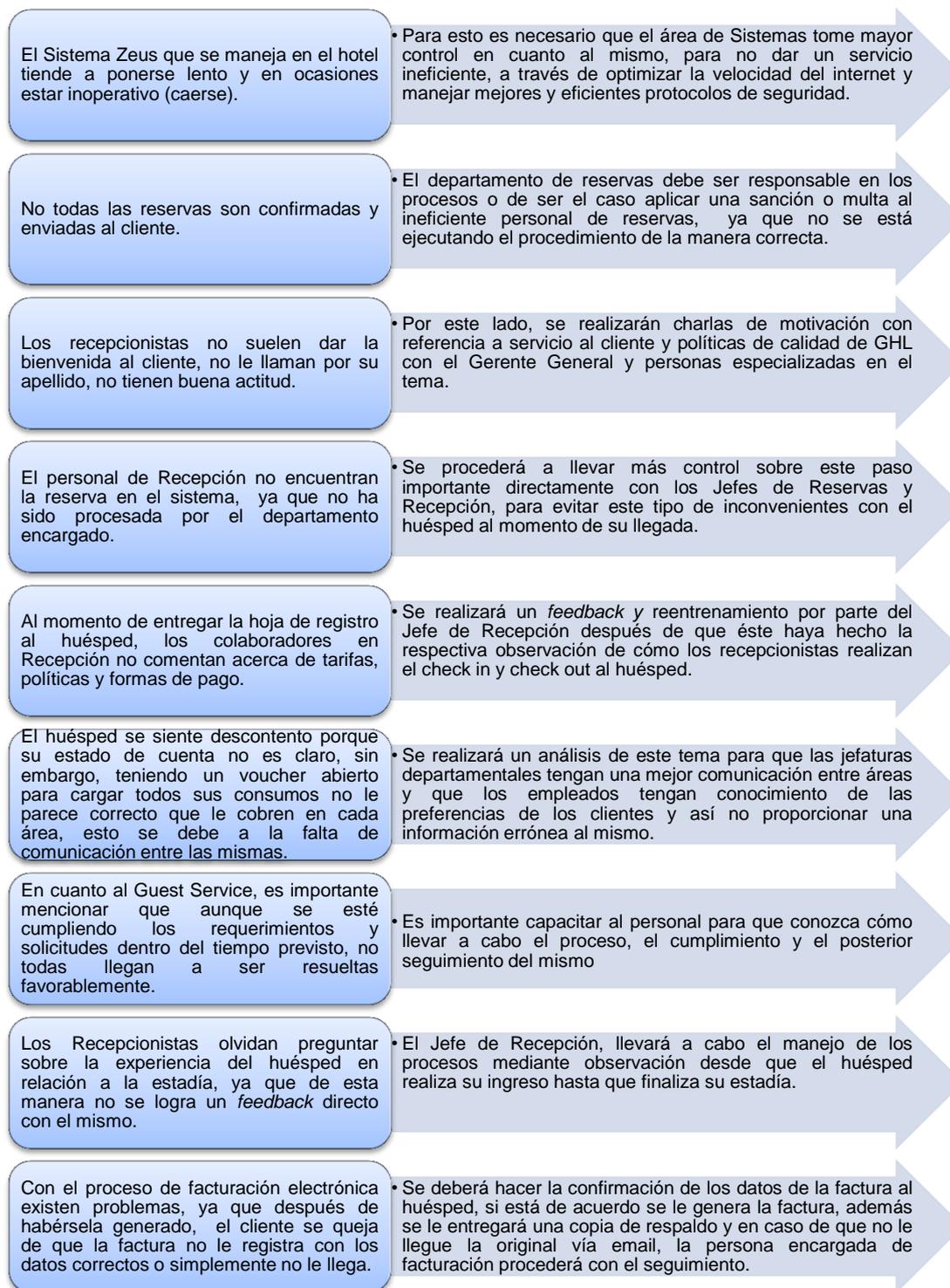


Figura 20. Lista de incidentes críticos y posibles soluciones.

### 3.5. Análisis FODA

A continuación, se muestra la matriz FODA, la misma que ayudará para la elaboración del FODA cruzado.

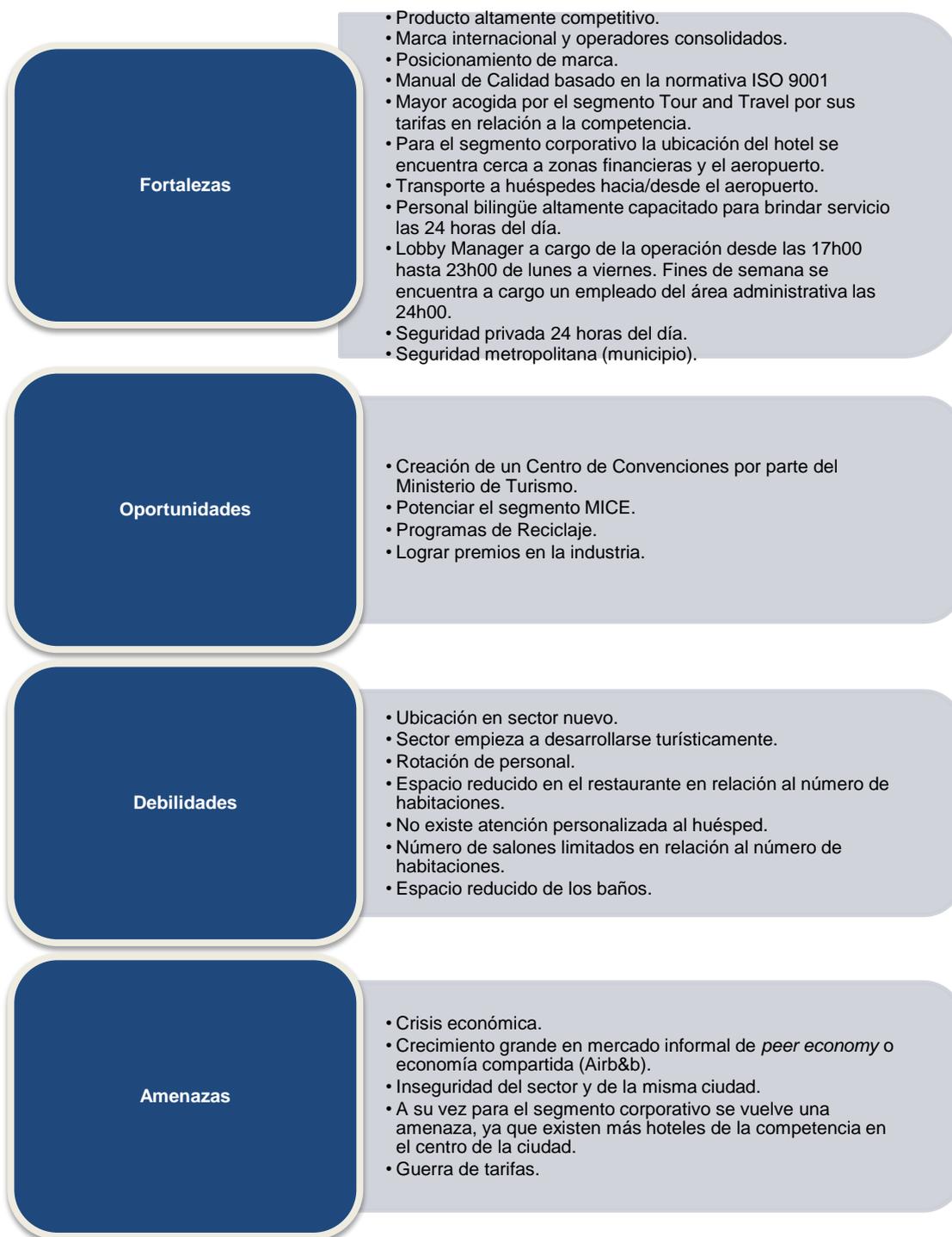


Figura 21. Análisis FODA del Hotel Wyndham Guayaquil.

### 3.6. FODA cruzado (Matriz CAME)

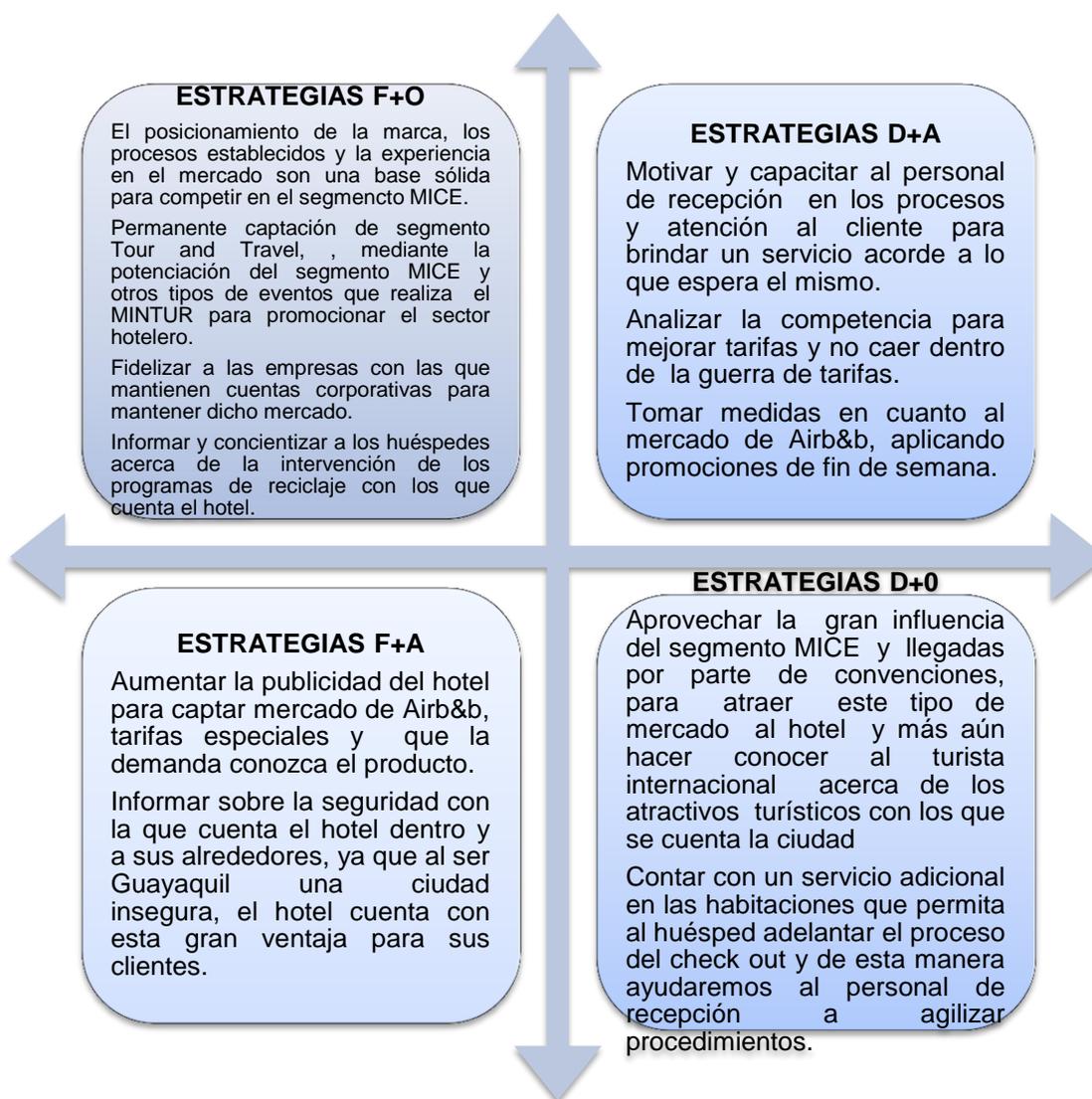


Figura 22. Análisis FODA cruzado.

## Capítulo IV.- Propuesta de Mejoras – Planificación de Mejoras

### 4.1. Planteamiento de objetivos de Calidad

Los objetivos de la empresa son aquellos que están enfocados en la Misión de la misma, es decir, el compromiso en buscar la excelencia en el servicio, brindando las más apropiadas soluciones a las necesidades de los huéspedes. A su vez busca:

- ❖ Brindar un servicio que responda a las necesidades del HUÉSPED para satisfacerlo de manera proactiva, excediendo sus expectativas (GHL Hoteles, 2009).
- ❖ Lograr el mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo, nivel de vida y desarrollo, para que nuestros COLABORADORES dispongan de altos niveles de competencia y desempeño (GHL Hoteles, 2009).
- ❖ Generar niveles de productividad apropiados que garanticen los resultados que esperan los INVERSIONISTAS (GHL Hoteles, 2009).
- ❖ Lograr el menor impacto en el MEDIO AMBIENTE (GHL Hoteles, 2009).

## 4.2. Política de calidad de la empresa

Contratamos gente contenta, gente que le gusta servir a la gente.

Damos a nuestra gente el poder de decisión para que sean proactivos y logren prestar un servicio memorable y a la vez recompensarlos por obtener excelentes resultados.

Ninguna persona puede prestar un servicio sin que conozca y practique perfectamente los estándares de servicio.

Ofrecemos a los huéspedes un servicio específico que no puede encontrar en otro hotel de la competencia.

Si el huésped se siente insatisfecho por un mal servicio nunca se argumenta o se discute con él y no se le hace el cobro del servicio o se le devuelve su dinero. Las garantías no deben ser condicionadas.

Agradeceremos la queja de un huésped, es la oportunidad de hacerle sentir bien y satisfecho. Nunca estaremos ocupados para atender la queja de un huésped. La respuesta a una queja o requerimiento es de carácter inmediato.

Estaremos dispuestos las 24 horas del día para resolver con eficiencia las solicitudes de nuestros huéspedes, que deben ser resgistradas para su seguimiento y verificación. Nuestros tiempos de respuesta son de minutos y no de horas.

Es indispensable medir la satisfacción del huésped.

Necesitamos más de los huéspedes que ellos de nosotros, siempre los huéspedes tienen opción.

Figura 23. Política de Calidad del Hotel Wyndham Guayaquil.

## 4.3. Definición de metas / indicadores de calidad

El Hotel Wyndham Guayaquil, actualmente cuenta con un método de evaluación para sus colaboradores llamado Gestión del Desempeño, el mismo que se ejecuta cada tres meses, en donde se evalúan las competencias organizacionales con ciertos parámetros como son: compromiso, comunicación eficaz, dinamismo y energía, integridad, orientación al cliente, trabajo en equipo y colaboración; las competencias funcionales que cuentan a su vez con los parámetros de: empoderamiento, iniciativa, orientación al logro, productividad, adaptabilidad-flexibilidad, preocupación por el orden y la calidad, innovación,

pensamiento analítico, tolerancia a la presión del trabajo. Finalmente, existe una calificación de desempeño, la misma que se la otorga y plantea con un *feedback* al empleado.

En los anexos se muestra la hoja de Gestión del Desempeño, interpretación de la calificación y el informe gráfico.

#### 4.4. Comunicación Interna (delegación de responsabilidades – reestructuración del organigrama).

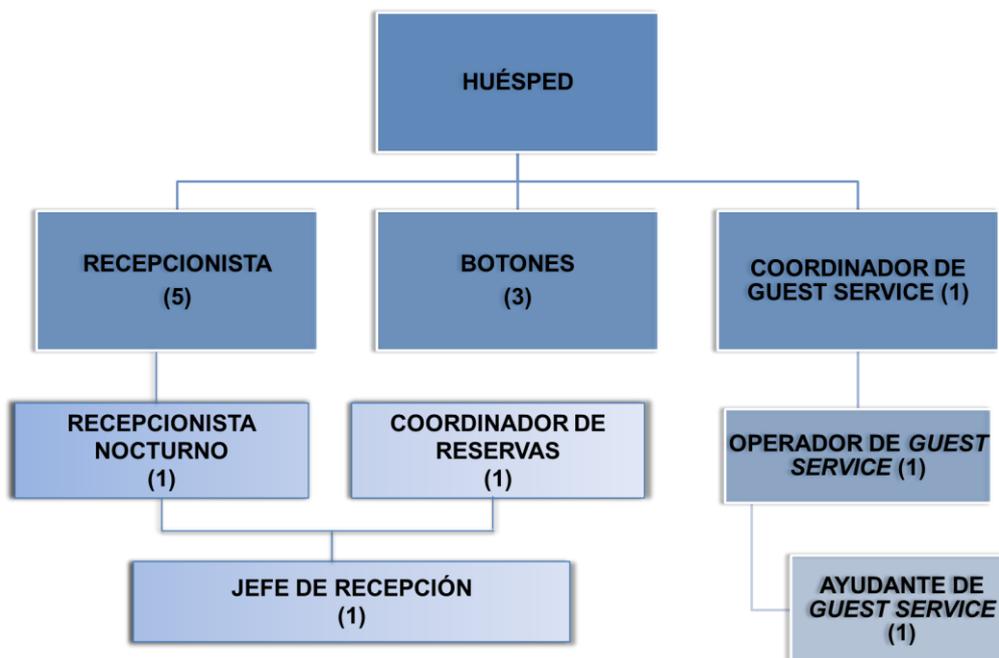


Figura 24. Organigrama reestructurado del Hotel Wyndham Guayaquil.

### 4.5. Mapa de Procesos optimizado

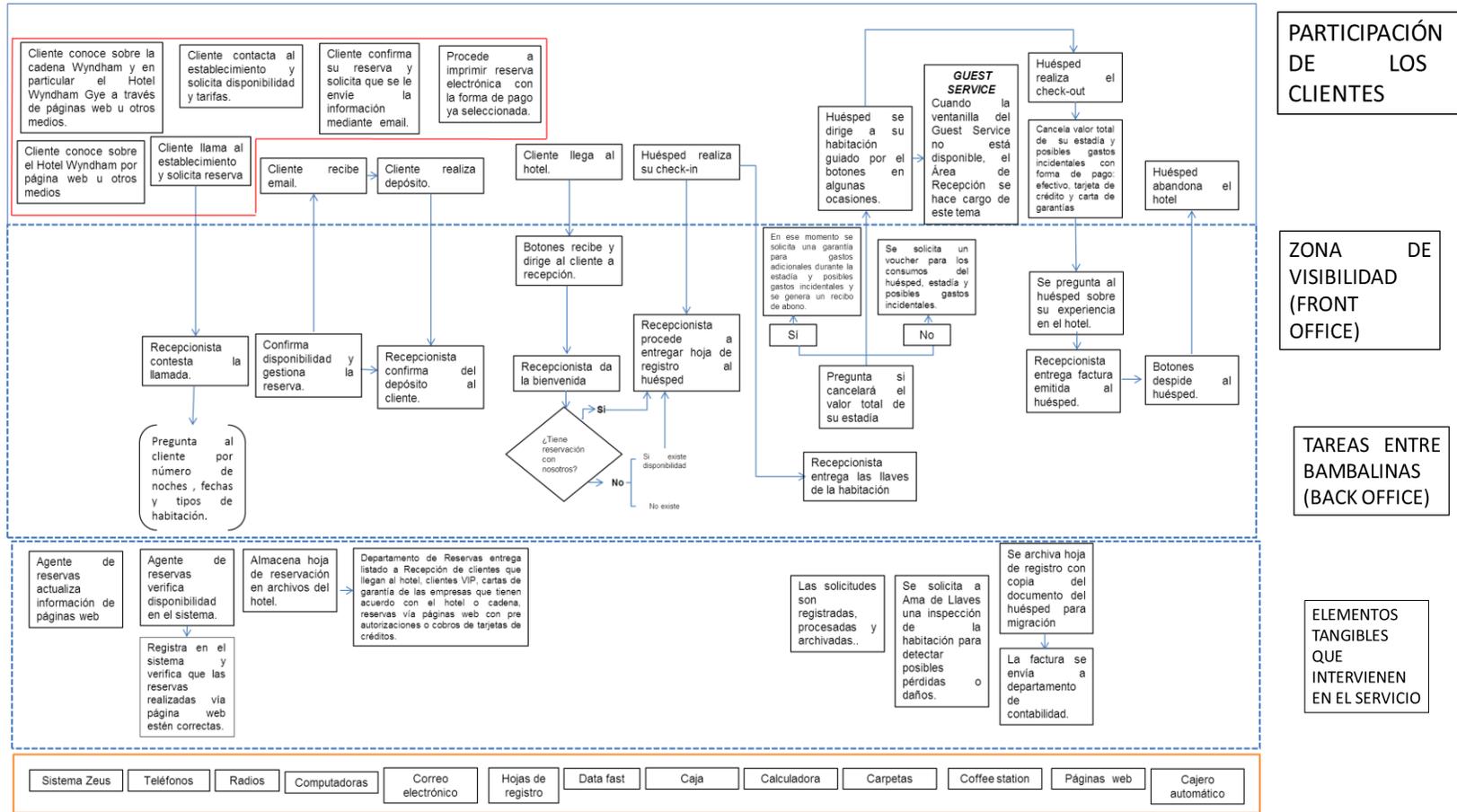


Figura 25. Blueprint optimizado.

#### 4.6. Estrategia de medición, análisis y mejora.

1. Capacitar constantemente al personal de recepción.
2. Adicional a la Evaluación de Gestión del Desempeño, se debe evaluar constantemente los procesos y procedimientos desde que el cliente llega hasta que finaliza su estadía y hacer un *feedback* diario por parte del Jefe de Recepción, para mejorar el tema de estándares en los procesos.
3. Implementar acciones para prevenir y reducir causas que ocasionan falencias en el servicio proporcionado al cliente.
4. Involucrar al personal en la mejora permanente de la calidad y el trabajo en equipo.
5. Incorporar una aplicación donde el cliente pueda adelantar el proceso del *check out* y así poder ayudar al personal de Recepción a agilizar sus procedimientos.
6. Implementar una tablet en el Área de Recepción que permita evaluar el servicio percibido otorgándole al cliente una cortesía por parte del hotel.
7. Contar con un empleado adicional capacitado en servicio al cliente, para que ayude en la ejecución de las solicitudes y requerimientos de los huéspedes, cuando para el personal de las diferentes áreas del hotel relacionadas con el cliente no les sea posible solventar los mismos y pueda haber respuestas eficientes y favorables a los clientes.

## Capítulo V.- Propuesta de intervención

### 5.1. Estrategias de intervención

### 5.2. Manual de calidad (índice)

#### Parte I: Generalidades

- A. Introducción
- B. Misión y visión
- C. Objetivos empresariales
- D. Logotipo
- E. Slogan
- F. Valores
- G. Alcance
- H. Estructura organizacional

#### Parte II: Manual de calidad

- 1. Objetivos de calidad
- 2. Política de calidad
- 3. Metas de calidad
- 4. Responsabilidades
  
- 5. Requerimiento del Establecimiento

#### 5.1. Recepción

##### 5.1.1. Infraestructura

##### 5.1.1.1. Mobiliario

##### 5.1.1.2. Equipos

##### 5.1.1.3. Tecnología

#### 5.2. Reservas

##### 5.2.1.1. Funciones

##### 5.2.1.2. Procesos

#### 5.3. Recepcionista- Cajero

##### 5.3.1.1. Funciones

##### 5.3.1.2. Procesos

- 5.4. Coordinador de Guest Service
  - 5.4.1.1. Funciones
  - 5.4.1.2. Procesos
- 5.5. Guest Service
  - 5.5.1.1. Funciones
  - 5.5.1.2. Procesos
- 5.6. Ayudante de Guest Service
  - 5.6.1.1. Funciones
  - 5.6.1.2. Procesos
- 5.7. Botones
  - 5.7.1.1. Funciones
  - 5.7.1.2. Procesos
- 6. Estándares y Procedimientos Generales del Personal
  - 6.1. Normas laborales
  - 6.2. Normas de Higiene
  - 6.3. Normas de Seguridad
  - 6.4. Normas de Vestimenta y Presentación personal
  - 6.5. Perfil de puestos de trabajo
  - 6.6. Horarios
  - 6.7. Vacaciones
  - 6.8. Permisos y licencias
- 7. Estándares y procedimientos del servicio de Recepción
  - 7.1. Normativa y Reglamento
  - 7.2. Procedimiento en General
    - 7.2.1. Antes del servicio al cliente físico
      - 7.2.1.1. Proceso de reservación

### 7.2.2. Proceso de Check in

7.2.2.1. Bienvenida de los clientes (incluye pago anticipado)

7.2.2.2. Servicio al cliente

7.2.2.5. Tiempos de respuesta

### 7.2.3. Proceso de Guest Service

7.2.3.1. Registro de solicitudes

7.2.3.2. Cumplimiento

7.2.3.3. Seguimiento

### 7.2.4. Proceso de Check out

7.2.4.1 Despedida de los clientes (incluye facturación)

7.2.4.2. Manejo de quejas

### 7.3. Capacitaciones al personal

## 8. Medición, análisis y mejora

8.1 Seguimiento y medición

8.2. Análisis de datos

8.3. Mejora (Acciones correctivas)

## 9. Criterios de sostenibilidad

9.1. Aspecto económico

9.2. Aspecto ambiental

9.3. Aspecto sociocultural

## **5.3. Propuesta de formación y capacitación**

Las propuestas de formación y capacitación que se ejecutarán servirán para alcanzar con el objetivo planteado en este proyecto, de esta manera se contribuye a la mejora en la calidad y proveer un servicio que supere las expectativas del cliente. Las capacitaciones constantes tanto en procesos y motivación, ayudarán al logro y mejoramiento de las destrezas, habilidades y

capacidades de los colaboradores de la empresa y fortalecer la cultura organizacional de la misma.

Para esto se realizarán capacitaciones por parte del personal de GHL, enfocados en los temas de:

1. Calidad y Cultura Organizacional.
2. Cursos de estándares y procesos.
3. Curso de Recepcionista Certificado.
4. Charlas de motivación
5. Cursos por parte de Quito Turismo enfocado en servicio.
6. Cursos por parte del Ministerio de Turismo enfocado en manejo turístico

Se tendrán en cuenta temas relevantes como:

- Atención al cliente
- Resolución de conflictos
- Procesos de caja y facturación,
- Procesos de check in / check out,
- Procesos de reservas.
- Estándares de calidad:
  - Recibimiento al cliente
  - Saludo
  - Cordialidad
- Atención a las solicitudes y requerimientos del cliente.
- Manejo del sistema Zeus
- Manejo del sistema GHLink.
  - Presupuesto de intervención.

## Presupuesto de Intervención

### 5.4. Presupuesto de mejoras (estimado).

Tabla 7. Presupuesto total.

Presupuesto de inversión anual para el mejoramiento del servicio en el Área de Recepción del Hotel Wyndham Guayaquil	
Detalle o Propuestas	Costo \$
<b>1.- Diseño reestructurado del manual de estándares y procedimientos</b>	\$ 535
<b>2.- Propuesta Tablet y aplicación Kiosko para evaluación al personal.</b>	\$ 1.700
<b>3.- Cortesía – Artesanías</b>	\$ 700
<b>3.- Propuesta para capacitaciones al personal de Recepción</b>	\$ 3.000
<b>4.- Propuesta aplicación en TV de habitaciones para verificar cuentas del huésped</b>	\$ 3.000
<b>5.- Propuesta aumento de una persona en nómina (ayudante de <i>Guest Service</i>)</b>	\$ 7.845
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 16.780</b>

NOTA: En las siguientes tablas se explicarán los costos de las propuestas anteriores.

Tabla 8. Diseño reestructurado del manual de estándares y procedimientos de calidad.

Diseño reestructurado del manual de estándares y procedimientos			
Detalle	Cantidad	Costo Unit.	Costo total
<b>Elaboración de Contenido</b>	1	\$500	\$500
<b>Edición e impresión</b>	1	\$ 35	\$ 35
<b>TOTAL</b>			<b>\$535</b>

NOTA: Los precios de la edición e impresión fueron comprendidos de la imprenta y copias Digital Printing: la elaboración del contenido es propio.

Tabla 9. Propuesta Tablet y aplicación Kiosko para evaluación al personal.

Propuesta Tablet y aplicación Kiosko para evaluación al personal.			
Detalle	Cantidad	Costo Unit.	Costo total
<b>Tablet (Apple)</b>	1	\$700	\$ 700
<b>Aplicación Kiosco</b>	1	\$300	\$ 300
<b>TOTAL</b>			<b>\$1.000</b>

Tabla 10. Cortesía para huésped al momento de realizar encuesta.

Cortesía para huésped al momento de realizar encuesta.			
Detalle	Cantidad	Costo Unit.	Costo total
<b>Artesanías</b>	\$ 1000	\$0.70	\$700
<b>TOTAL</b>			<b>\$700</b>

Tabla 11. Propuesta para capacitaciones al personal de Recepción.

Propuesta para capacitaciones al personal de Recepción			
Detalle	Cantidad	Costo Unit.	Costo total
<b>Capacitación en Atención al cliente</b>	1	\$1000	\$1000
<b>Capacitación Estándares y Procesos</b>	1	\$1000	\$1000
<b>Capacitación de Calidad</b>	1	\$1000	\$1000
<b>TOTAL</b>			<b>\$3000</b>

Tabla 12. Propuesta aplicación en TV de habitaciones para verificar cuentas del huésped.

Propuesta aplicación en TV de habitaciones para verificar cuentas del huésped			
Detalle	Cantidad	Costo Unit.	Costo total
<b>Implementación de la aplicación</b>	1	\$3.000	\$3.000
<b>TOTAL</b>			<b>\$3.000</b>

Tabla 13. Propuesta aumento de una persona en nómina (ayudante de Guest Service).

Propuesta aumento de una persona en nómina (ayudante de <i>Guest Service</i> ) Valor mensual y anual.			
Detalle	Cantidad	Costo Unit.	Costo total
<b>Ayudante de Guest Service</b>	1	\$653.75	\$7.845
<b>TOTAL</b>			<b>\$7.845</b>

## 5.5. Cronograma de intervención

Tabla 14. Cronograma de intervención.

	ACTIVIDADES	SEMANAS											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Diseño reestructurado del manual de estándares y procedimientos de calidad del Área de Recepción												
2	Entrega del manual del establecimiento												
3	Aprobación de la propuesta por parte del Área Recepción												
4	Difusión del manual al personal												
5	Delegar responsabilidades a los involucrados												
6	Implementación de los procedimientos y estándares dentro del área comprometida												
7	Capacitación a los directivos sobre manual para el Área de Recepción												
8	Realizar capacitaciones al personal												





## CONCLUSIONES

El enfoque principal del presente proyecto se orientó hacia la mejora de calidad en la aplicación de los procesos existentes para el servicio al cliente, en el Área de Front Desk del Hotel Wyndham Guayaquil, por lo que se inició con una investigación en cuanto a los procesos y estándares de calidad que se manejan dentro del mismo y de la cadena.

La fundamentación teórica permitió conducir la propuesta sugerida a implementar en el tema de investigación, de acuerdo al análisis de la situación actual del mismo.

Se puede concluir que en pro de la mejora continua que deben perseguir siempre las empresas, es necesario el monitoreo constante del desempeño del servicio, es importante, realizar un análisis mediante técnicas como el FODA y el *Blueprint*, ya que al conocer la situación actual de la empresa a través de los resultados obtenidos, el Gerente General conjuntamente con los Jefes de áreas podrán implementar y mejorar procesos, estrategias y tomar acciones correctivas para las falencias encontradas, esto a largo plazo asegura clientes fidelizados que promocionan la marca.

Cabe recalcar, que brindar un servicio de excelencia y calidad, compromete en un alto nivel a la gran cadena hotelera, ya que al lograr satisfacer y superar las expectativas del cliente, permite también asegurar la rentabilidad de los inversionistas.

Al levantar la información mediante encuestas, observación in situ, *blueprint* y análisis FODA, se puede concluir que la administración que maneja el Hotel Wyndham Guayaquil, necesita conocer la información que proporcione el equipo de trabajo, ya que es muy importante la comunicación interna en la organización, así como las relaciones interpersonales, para comprender a fondo cuál es el apoyo que necesita el empleado y su empoderamiento, que es fundamental para el desempeño del mismo.

Tener un manual de estándares y políticas, es primordial para toda empresa, pero es más beneficioso cuando se socializa este mismo con los colaboradores, para que así los apliquen de manera correcta y proporcionen un alto nivel de calidad, de esta manera generará competitividad al contar con un personal capacitado y calificado para desenvolverse en la respectiva área.

## RECOMENDACIONES

La principal recomendación vincula al Jefe de Recepción y Recursos Humanos, al comprometer a sus colaboradores con la empresa, es decir, instruirlos constantemente en base a las normas y políticas que deben perseguir, además de la permanente motivación.

Se recomienda dar capacitaciones constantes al personal del Área de Recepción, enfocadas a la mejora continua de los procesos y de la misma manera, guiarlos para que su prestación del servicio ante el cliente sea la adecuada y deseable.

Se recomienda que el Jefe de Recepción, conjuntamente con el Gerente General, mantengan una buena comunicación para inspeccionar, evaluar los procesos y estándares aplicados rigurosamente, de tal manera, que se puedan detectar las falencias a tiempo, lo que haría que el ciclo de servicio se cumpla de manera óptima para la empresa.

A su vez se sugiere realizar una selección exhaustiva al momento de escoger personal para el Área de Recepción, debido a que deben cumplir con el perfil idóneo, el cual incluye una buena relación pública e imagen.

Fomentar el trabajo en equipo y compañerismo para que exista una mejor comunicación entre ellos, para que los procesos y procedimientos se ejecuten de óptima manera y así mejorar el servicio.

Al ser un hotel que cuenta con un gran porcentaje del segmento corporativo, se aconseja ofrecer un servicio exclusivo para este tipo de cliente y con esta modalidad fortalecer, además de fidelizar a este tipo de cuentas empresariales.

Se aconseja implementar programas y tecnologías que ayuden y agilicen los procesos en el Área de Recepción y nos permita evaluar al mismo.

Se sugiere llevar un mejor control en los procesos de Guest Service, para que estos se cumplan a cabalidad y de esta forma realizar el respectivo seguimiento hasta que el huésped se sienta satisfecho con el servicio recibido y percibido.

## REFERENCIAS

- Air Suites. (2016). Servicios y tarifas. Recuperado el 30 de Octubre de 2016, de <http://www.air-suites.com>
- Alvarado, P. Entrevista Comunicación interna y delegación de responsabilidades de la Empresa y del Área de Front Desk del Hotel Wyndham Guayaquil. (03 de Octubre de 2016). (V. Anrango, Entrevistador)
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. (3ra ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Chimbo, P. Entrevista Objetivos Empresariales del Hotel y Cadena Wyndham. . (30 de septiembre de 2016). (V. Anrango, Entrevistador)
- Galárraga, S. Entrevista Información General y de Aplicación Procesos en el Área de Front Desk del Hotel Wyndham Guayaquil. (3 de abril de 2016). (V. Anrango, Entrevistador)
- Galárraga, S. Entrevista Manejo de procesos actuales y optimizados. Planteamiento de propuestas. (01 de Noviembre de 2016). (V. Anrango, Entrevistador)
- Galindo, R. Entrevista Información General del Hotel Wyndham Guayaquil (26 de Marzo de 2016). (V. Anrango, Entrevistador)
- Galindo, R. Entrevista Información General de la Cadena Wyndham. (8 de Abril de 2016). (V. Anrango, Entrevistador)
- Google Maps (s/f). Mapa de ubicación del Hotel Wyndham Guayaquil. Recuperado el 30 de Octubre de 2016.
- Guevara, N. Entrevista Información General del Área de Front Desk del Hotel Wyndham Guayaquil. (3 de Octubre de 2016). (V. Anrango, Entrevistador)
- GHL Hoteles (2009). Cultura Organizacional y Sistema de Gestión de Calidad. Recuperado el 23 de mayo de 2016.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista L. (2006). Metodología de la Investigación. (4ta ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.

- Hilton Colón Guayaquil. (2016). Servicios y tarifas. Recuperado el 30 de Octubre de 2016, de <http://www3.hilton.com/en/hotels/ecuador/hilton-colon-guayaquil-GYEH1HF/index.html>.
- Hotel Continental. (2016). Servicios y tarifas. Recuperado el 30 de Octubre de 2016, de <http://www.hotelcontinental.com.ec/es/>
- Instituto Ecuatoriano de Normas Técnicas y Certificación. (2005). Norma Técnica Colombiana ISO 9000. Recuperado el 26 de Marzo de 2016, de [http://www.ceicmo.com/resources/documents/NTC\\_ISO\\_9000-2005.pdf](http://www.ceicmo.com/resources/documents/NTC_ISO_9000-2005.pdf)
- Marriott Hotels. (2016). Servicios y tarifas. Recuperado el 30 de Octubre de 2016, de <http://www.espanol.marriott.com/hotels/travel/gyecy-courtyard-guayaquil/>
- MC Suites. (2016). Servicios y tarifas. Recuperado el 30 de Octubre de 2016, de <http://www.mcsuites.com.ec/>
- Oro Verde Guayaquil. (2016). Servicios y tarifas. Recuperado el 30 de Octubre de 2016, de <http://www.oroverdeguayaquil.com/>
- Rivera, H. Entrevista Servicios y Tarifas del Hotel Wyndham Guayaquil (03 de Octubre de 2016). (V. Anrango, Entrevistador)
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). Objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir. Recuperado el 26 de Marzo de 2016, de <http://www.buenvivir.gob.ec/>
- Sistema de Gestión de Calidad (SICA). (2015). Políticas, Gestión y Manual de Calidad. Recuperado el 23 de mayo de 2016.
- Sonesta Hotel Guayaquil. (2016). Servicios y tarifas. Recuperado el 30 de Octubre de 2016, de <https://www.sonesta.com/es/ec/guayaquil/sonesta-hotel-guayaquil>
- Sheraton Guayaquil. (2016). Servicios y tarifas. Recuperado el 30 de Octubre de 2016, de <http://www.ghlhoteles.com/hoteles/ecuador/guayaquil/sheraton-guayaquil/>

Trip Advisor. (2016). Servicios y tarifas de Casa Alianza. Recuperado el 30 de Octubre de 2016, de [https://www.tripadvisor.com.ar/Hotel\\_Review-g303845-d2703667-Reviews-s1-Casa\\_Alianza-Guayaquil\\_Guayas\\_Province.html](https://www.tripadvisor.com.ar/Hotel_Review-g303845-d2703667-Reviews-s1-Casa_Alianza-Guayaquil_Guayas_Province.html)

Universidad de las Américas. (2015). Líneas de Investigación Escuela de Hospitalidad y Turismo. Quito.

Wyndham Hotel Group, L. (2016). Wyndham Hotels and Resorts. Recuperado el 23 de Mayo de 2016, de [http://es.wyndhamhotelgroup.com/hotels/ecuador/guayaquil/wyndham-guayaquil/hotel-overview?partner\\_id=&hotel\\_id=36167&campaign\\_code=&propId=WY36167&checkout\\_date&brand\\_id=WY&useWRPoints=false&children=0&corporate\\_id=&ratePlan=&teens=0&affiliate\\_id=&iata=&r](http://es.wyndhamhotelgroup.com/hotels/ecuador/guayaquil/wyndham-guayaquil/hotel-overview?partner_id=&hotel_id=36167&campaign_code=&propId=WY36167&checkout_date&brand_id=WY&useWRPoints=false&children=0&corporate_id=&ratePlan=&teens=0&affiliate_id=&iata=&r)

Wyndham Worldwide Corporation. (2016). Wyndham Hotel Group. Recuperado el 20 de mayo de 2016, de <http://es.wyndhamworldwide.com/category/wyndham-hotel-group>

Wyndham Worldwide Corporation. (2016). Wyndham Worldwide History. Recuperado el 24 de Mayo de 2016, de <http://es.wyndhamworldwide.com/category/our-history>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Encuesta de satisfacción al cliente.

Su colaboración mejora nuestro servicio.

Estimado huésped:

Esperando que su visita a nuestras instalaciones haya sido inolvidable, a su vez solicitamos muy cordialmente nos brinde 5 minutos de su tiempo para responder la siguiente encuesta. Su grata experiencia en el Hotel Wyndham Guayaquil, es de gran importancia para nosotros, por tal motivo, deseamos conocer sus observaciones con respecto a la atención y servicio recibido.

Fecha:

**Marque con una X su respuesta o escribala según corresponda**

- 1) Nacionalidad**
  - Ecuatoriano
  - Extranjero
- 2) Lugar de residencia**
  - Norteamérica
  - Centroamérica
  - Sudamérica
  - Europa
  - África
  - Asia
  - Oceanía
- 3) Género**
  - Masculino
  - Femenino
- 4) Edad**
  - Menor a 20
  - 20 a 29
  - 30 a 39
  - 40 a 49
  - Mayor a 50
- 5) Nivel de Instrucción**
  - Primaria
  - Secundaria
  - Superior
  - Posgrado
- 6) Motivo de viaje**
  - Vacaciones
  - Negocios
  - Estudios
  - Otros
- 7) ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los servicios del Hotel Wyndham Guayaquil?**
  - Menos de un mes
  - De uno a tres meses
  - De tres a seis meses
  - Entre seis meses y un año
  - Entre uno y tres años
  - Más de tres años

**8) ¿Con qué frecuencia utiliza las instalaciones o servicios del hotel?**

- Una o más veces a la semana
- Dos o tres veces al mes
- Una vez al mes
- Menos de una vez al mes

**9) Operación y servicio por parte del hotel**

Califique nuestros servicios en el proceso de nuestro registro considerando los siguientes criterios, en donde:

- 1) Totalmente insatisfecho,
- 2) Insatisfecho,
- 3) Ni insatisfecho ni satisfecho,
- 4) Satisfecho
- 5) Totalmente satisfecho.

- Atención recibida
- Cordialidad y amabilidad por parte del personal de Recepción.
- Sus solicitudes fueron resueltas favorablemente
- Conocimiento amplio y claro de los servicios que ofrece el hotel
- Nivel de capacitación y compromiso por parte del personal que lo atendió
- Eficiencia en el tiempo de respuesta

**10) ¿Considera Usted que el personal que le atiende le brinda un servicio fiable adecuado a sus necesidades?**

- Si
- No

**11) ¿El arreglo personal de los empleados del área de Recepción Usted los considera?**

- Adecuado
- Inadecuado

**12) ¿El uso del uniforme por parte del personal del área de Recepción Usted los encuentra?**

- Adecuados
- Inadecuados

**13) ¿Todos los empleados sonrieron y saludaron al tener contacto con Usted?**

- Ninguno
- Casi ninguno
- Algunos
- Casi todos
- Todos

**14) Los empleados, en especial los de Recepción le saludaron por su apellido?**

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

**15) ¿En caso de realizar una queja del área de Recepción, encontró Usted un canal adecuado para hacerlo?**

- Si
- No

16) ¿Si utilizó el sistema de resolución de quejas, el proceso fue con?

- Mucha dificultad
- Algo de dificultad
- Fácil
- Muy fácil

17) ¿Los requerimientos solicitados por Usted son atendidos en el tiempo previsto?

- Nunca
- A veces
- Siempre

18) ¿Qué aspecto considera Usted que deberíamos mejorar en el área de Recepción? (Puede seleccionar varias de las opciones).

- Atención al cliente
- Cortesía y amabilidad del personal
- Resolución de solicitudes
- Resolución de quejas
- Nivel de conocimiento de los procesos de servicio en Recepción
- Empleados debidamente capacitados
- Eficiencia en los tiempos de respuesta

19) ¿Cómo valora el servicio recibido por el personal del área de Recepción o Front Desk?

- Insatisfecho
- Aceptable
- Satisfecho
- Muy satisfecho

20) ¿Realizando una evaluación global de las instalaciones y equipos del área de Recepción Usted las encuentra?

- Malas condiciones
- Regulares condiciones
- Buenas condiciones
- Muy buenas condiciones
- Excelentes condiciones

21) ¿Recomendaría Usted nuestro servicio en el área de Recepción a otras personas o empresas?

- No
- Tal vez
- Si

22) Operación y servicio por parte del hotel

Califique nuestros servicios en el proceso de check out considerando los siguientes criterios, en donde:

- 1) Totalmente insatisfecho,
- 2) Insatisfecho,
- 3) Ni insatisfecho ni satisfecho,
- 4) Satisfecho
- 5) Totalmente satisfecho.

- Atención recibida
- Cordialidad y amabilidad por parte del personal de Recepción.
- Sus solicitudes fueron resueltas favorablemente
- Conocimiento amplio y claro de los servicios que ofrece el hotel
- Nivel de capacitación y compromiso por parte del personal que lo atendió
- Eficiencia en el tiempo de respuesta
- Claridad del estado de la cuenta
- Rapidez en el proceso del pago de la cuenta

**23) Su experiencia con la Salida o Check out**

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

## Anexo 2. Formato de calificación para los colaboradores e interpretación del mismo.



COMPETENCIA		CALIFICACIÓN DESARROLLO DE LA COMPETENCIA					RESULTADO
		Alto	Medio	Bajo	Mínimo	No Desarrollado	
		100%	75%	50%	25%	0%	
COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	Compromiso						0%
	Comunicación Eficaz						0%
	Dinamismo y Energía						0%
	Integridad						0%
	Orientación al Cliente						0%
	Trabajo en equipo y Colaboración						0%
COMPETENCIAS FUNCIONALES	Empoderamiento						0%
	Iniciativa						0%
	Orientación al Logro						0%
	Productividad						0%
	Adaptabilidad - Flexibilidad						0%
	POC (Preocupación por el Orden y la Calidad)						0%
	Innovación						0%
	Liderar con el Ejemplo						0%
	Desarrollo y autodesarrollo del Talento Humano						0%
	Pensamiento analítico						0%
	Conocimiento de la Industria y del Mercado						0%
	Tolerancia a la presión del trabajo						0%

CALIFICACIÓN COMPETENCIAS 0%

CALIFICACIÓN DEL DESEMPEÑO		Altamente efectivo	Efectivo	Medianamente Efectivo	Poco efectivo	Inefectivo
		100%	75%	50%	25%	0%
FUNCIONES PRINCIPALES	Recibir al huésped con excelente atención y expresarle una sincera bienvenida, con el fin de satisfacer su expectativas.					
	Aplicar en forma eficiente el proceso de check in y cancelación de la cuenta del huésped, para evitar errores de cargo y facturación.					
	Conocer y aplicar los procesos operacionales de registro del huésped, novedades de turno, movimiento de débito (Ingresos) de la cuenta huésped, cierre de movimiento y sobre de remisión con el fin de cumplir con los procesos operacionales del cargo.					
	Identificar soluciones adecuadas en los momentos de verdad con el huésped, con el fin de cumplir con las expectativas del Huésped.					
	Responder por el dinero, garantías y documentos a su cargo dentro de su área y turno correspondiente, con el fin de dar un manejo adecuado a los valores que le son asignados.					

SUBTOTAL DESEMPEÑO 0 0 0 0 0

CALIFICACIÓN DESEMPEÑO 0%

RESULTADO FINAL DE LA RETROALIMENTACIÓN 0%

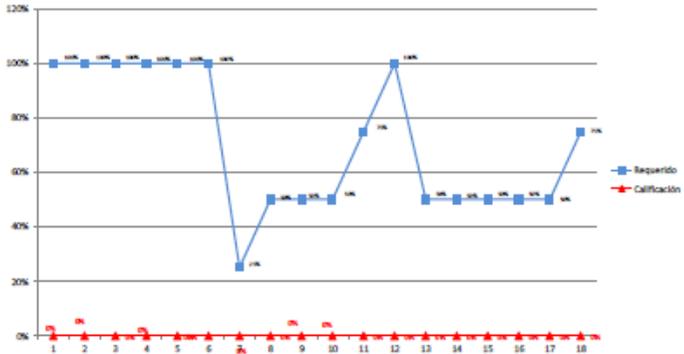
INTERPRETACIÓN	PUNTAJE OBTENIDO %
El colaborador presenta un rendimiento ALTO y cumple satisfactoriamente con las expectativas.	De 85 a 100
El colaborador presenta un rendimiento EFECTIVO y cumple con las expectativas.	De 75 a 84
El colaborador presenta un rendimiento que no cumple con las expectativas pero tiene potencial de mejoramiento, condicionado a compromisos.	De 60 a 74
El colaborador presenta un rendimiento BAJO que no genera potencial de mejora. Se considera desempeño insuficiente para continuar en la compañía	Menos de 60

Anexo 2. Informe gráfico.



**Gráfica - Comparación de Resultados**

Recepcionista Cajero



- 1 Compromiso
- 2 Comunicación Eficaz
- 3 Dinamismo y Energía
- 4 Integridad
- 5 Orientación al Cliente
- 6 Trabajo en Equipo
- 7 Empoderamiento
- 8 Iniciativa
- 9 Orientación al Logro
- 10 Productividad
- 11 Adaptabilidad - Flexibilidad
- 12 POC (Preocupación por el Orden y la Calidad)
- 13 Innovación
- 14 Liderar con el Ejemplo
- 15 Desarrollo y autodesarrollo del Talento Humano
- 16 Pensamiento analítico
- 17 Conocimiento de la Industria y del Mercado
- 18 Tolerancia a la presión del trabajo

Escala Numérica de los Grados

Alto	100%
Medio	75%
Bajo	50%
Mínimo	25%

Fecha de la Retroalimentación: \_\_\_\_\_  
 Nombre del Empleado: \_\_\_\_\_  
 Nombre del Evaluador: \_\_\_\_\_

Plan de Mejora: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_