

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16 PAGINA: 1 de 7

16.

FECHA	miércoles, 29 de enero de 2020
--------------	--------------------------------

Señores
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
 BIBLIOTECA
 Ciudad

UNIDAD REGIONAL	Seccional Girardot
TIPO DE DOCUMENTO	Trabajo De Grado
FACULTAD	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO	Pregrado
PROGRAMA ACADÉMICO	Tecnología en Gestión Turística y Hotelera

El Autor(Es):

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
Charcas Cornelio	Arly Ximena	1074486854
Gallego rivera	Viviana Andrea	1070591326

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
 www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16 PAGINA: 2 de 7

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
Perilla Cobos	Juan Carlos

TÍTULO DEL DOCUMENTO
LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA HOTELERIA EN EL AERA DE RECEPCION EN LA CIUDAD DE GIRARDOT

SUBTÍTULO (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía
TECNOLOGO EN GESTION TURISTICA Y HOTELERIA

AÑO DE EDICION DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PÁGINAS
Haga clic aquí o pulse para escribir una fecha.	57

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS (Usar 6 descriptores o palabras claves)	
ESPAÑOL	INGLÉS
1. SERVICIO	SERVICE
2. CALIDAD	QUALITY
3. PROTOCOLO	PROTOCOL
4. FUNCIONES	FUNCTIONS
5. PERFIL	PROFIL
6. ESTANDARIZACION	ESTANDARIZACION

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16 PAGINA: 3 de 7

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS
(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

Este trabajo se realizó teniendo en cuenta la calidad del servicio en la zona hotelera de la ciudad de Girardot.
El objetivo principal era verificar la estandarización e implementación de un protocolo de calidad de servicio teniendo en cuenta las diferentes capacidades de hospedaje instalado para esta investigación tomamos una muestra de los hoteles registrados en la cámara de comercio y utilizamos un método cuantitativo para poder establecer una cifra aproximada de los hoteles registrados en la cámara comercio y utilizamos un método cuantitativo para poder establecer una cifra aproximada de los hoteles que cuentan con un protocolo de servicio y los lugares que no cuentan con uno realizamos una sugerencia de modelo a seguir para lograr la estandarización de servicio de la zona hotelera de la ciudad de Girardot

This work was carried out taking into account the quality of service in the hotel zone of the city of Girardot

The main objective was to verify the standardization and implementation of a quality of service protocol, taking into account the different hosting capacities installed for this investigation, we took a sample of the hotels registered in the Chamber of Commerce and used a quantitative method to establish a figure Approximate of the hotels registered in the Chamber of Commerce and we use a quantitative method to establish an approximate figure of the hotels that have a service protocol and the places that do not have one, we make a suggestion of a model to follow to achieve the standardization of service of the hotel zone of the city of Girardot

AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son:
Marque con una "X":

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

ES

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16 PAGINA: 4 de 7

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	x	
2. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	x	
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	x	
4. La inclusión en el Repositorio Institucional.		

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional



	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16 PAGINA: 5 de 7

caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

NOTA: (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

Información Confidencial:

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado.

SI ___ NO ___.

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

LICENCIA DE PUBLICACIÓN

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).
- b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.
- c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional



	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL	VIGENCIA: 2017-11-16
	REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 6 de 7

d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el "Manual del Repositorio Institucional AAAM003"

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



Nota:

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.



	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
		PAGINA: 7 de 7

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. PerezJuan2017.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA HOTELERIA EN EL AERA DE RECEPCION EN LA CIUDAD DE GIRARDOT	Texto, Imágenes y graficas
2.	
3.	
4.	

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafo)
Charcas Cornelio Arly Ximena	Arly Ximena Charcas C.
Gallego Rivera Viviana Andrea	Viviana Andrea Gallego R.

21.1-51.20



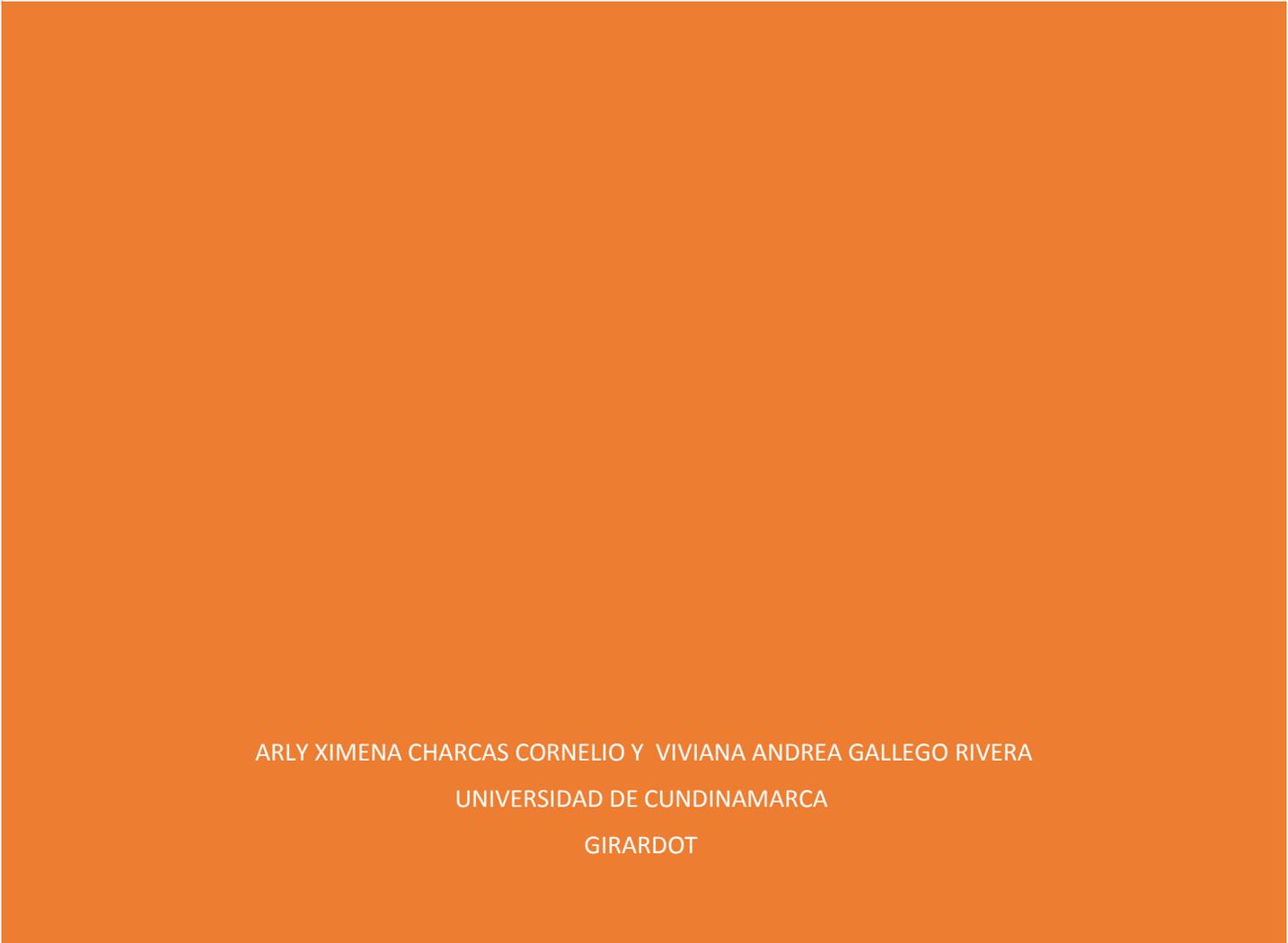



**LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA HOTELERÍA EN EL ÁREA DE
RECEPCIÓN EN LA CIUDAD DE GIRARDOT**

ARLY XIMENA CHARCAS CORNELIO Y VIVIANA ANDREA GALLEGO RIVERA

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

GIRARDOT



**LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA HOTELERÍA EN EL ÁREA DE
RECEPCIÓN EN LA CIUDAD DE GIRARDOT**

ARLY XIMENA CHARCAS CORNELIO

VIVIANA ANDREA GALLEGO RIVERA

TEC. EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTAABLES

PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN GESTION TURISTICA Y HOTELERA

GIRARDOT – CUNDINAMRCA

2019

**LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA HOTELERÍA EN EL ÁREA DE
RECEPCIÓN EN LA CIUDAD DE GIRARDOT**

ARLY XIMENA CHARCAS CORNELIO

VIVIANA ANDREA GALLEGO RIVERA

JUAN CARLOS PERILLA

DIRECTOR

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTAABLES

PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN GESTION TURISTICA Y HOTELERA

GIRARDOT – CUNDINAMRCA

2019

NOTA DE ACEPTACIÓN

PRESIDENTE DEL JURADO

JURADO

JURADO

AGRADECIMIENTOS

Las autoras del trabajo de agrado agradecen:

A Dios por permitir culminar un logro más en nuestras vidas.

A nuestros padres e hijo por el apoyo incondicional en este proceso; ya que sin ellos no hubiese sido posible.

A la Universidad de Cundinamarca por habernos dado la oportunidad de ingresar y de esta manera podernos formar como Tecnólogos en Gestión Turística y Hotelera.

A dos los docentes de la Universidad de Cundinamarca por compartir sus conocimientos y apoyarnos durante toda la carrera.

A nuestros compañeros de estudiantes por compartir vivencias de aprendizaje durante el tiempo que estuvimos dentro de la institución.

A todas las personas que de una y otra forma nos brindaron un granito de arena para nuestra formación.

Muchas gracias.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	8
1. PROBLEMA	10
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA	10
1.3 PREGUNTA PROBLEMA.....	10
2. JUSTIFICACIÓN	11
3. OBJETIVOS	12
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	12
3.2 OBJETIVO ESPECIFICO	12
4. MARCO REFERENCIAL	13
4.1 MARCO TEORICO.....	13
4.2 MARCO CONCEPTUAL.....	18
4.3 MARCO LEGAL.....	21
4.4 MARCO GEOGRÁFICO	22
5. DISEÑO METODOLÓGICO	24
5.1 TIPO DE INVESTIGACION	24
5.2 ORGANIGRAMA DEL AREA DE RECEPCION	25
5.3 LISTADO DE HOTELES DE LA CIUDAD DE GIRARDOT.....	28
5.4 FORMATOS DE ENCUESTA.....	31
6. ANALISIS DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS	37
6.1 ENCUESTA DE RECEPCION.....	37

7. RECURSOS	50
8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	51
9. BIBLIOGRAFIA	52
10. ANEXOS	54

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Cuenta usted con un procedimiento escrito para el proceso de check in. check out.....	37
Gráfica 2. Ha recibido capacitación en los últimos.....	38
Gráfica 3. Recibió entrenamiento o inducción para el puesto asignado.	39
Gráfica 4. Considera que cuenta con las herramientas necesarias para ejercer su función.	40
Gráfica 5. Para el proceso de check in y check out cuenta con herramientas tecnológicas y cumple con procesos legales y organizacionales.....	41
Gráfica 6. Que implementaría para mejorar su proceso.	42
6.2 RESULTADOS ANALISIS ENCUESTAS POR NIVEL DE OCUPACION.....	43
Gráfica 7. Califique de 1 a 5: Amabilidad.....	43
Gráfica 8. Califique de 1 a 5: Saludo de Bienvenida.....	44
Gráfica 9. Califique de 1 a 5: Contacto Visual.....	44
Gráfica 10. Califique de 1 a 5: Información acertada.....	45
Gráfica 11. Califique la atención del recepcionista a la hora de hacer el registro .	46
Gráfica 12. Califique la atención del recepcionista a la hora de hacer el registro .	47
Gráfica 13. Fue informado acerca de las actividades adicionales que ofrece el hotel	48
Gráfica 14. Tiene alguna sugerencia o cambio para el recepcionista al momento de hacer el registro	49

INTRODUCCION

La industria de la serbucción, relaciona el cómo los entes de servicio encuentran una simbiosis entre lo que ofrecen y como les llegan a sus clientes, creando una amalgama de sensaciones que deben ser medidas, para establecer el nivel de experiencia que se ha logrado entre las dos partes, es allí la importancia que tienen los sistemas de conocimiento de que es lo que los consumidores perciben de sus entes comerciales. En la industria turística, específicamente en el sector hotelero, se hace más evidente día a día conocer, si la suma de experiencias que ha proporcionado la infraestructura y sus atributos intangibles han logrado sus frutos para fidelizar la recompra, voto de confianza y comentarios positivos a potenciales huéspedes. Es aquí donde este trabajo pretende medir la capacidad de una muestra representativa de los hoteles en Girardot, frente a como logran que la satisfacción del cliente específicamente en los procesos de recepción, solo se escoge esta unidad del alojamiento por ser el alma de manejo e ingreso, desde allí se controlan la mayoría de los servicios y la atención van relacionados con el alojamiento.

Los procesos de check in y check out, son los momentos de verdad entre el habitante de hotel y la institucionalidad hotelera, es allí donde se inicia la magia o la tortura en el servicio, por ello la investigación en el área de recepción se enfoca a identificar el nivel de satisfacción frente a la calidad de servicio, desde allí se genera el juicio de evaluación a la experiencia recibida con ellos se hace una percepción de cómo será su estadía.

Es importante saber desde esta investigación, que nivel de experiencia a nivel cuantitativo se alcanza en cada unidad de hospedaje y en general en la ciudad de Girardot, se darán a conocer datos estadísticos, aplicando métodos científicos e instrumentos de recolección de información, desde allí inferirá si los establecimientos han desplegado estrategias gerenciales desde la capacitación y entrenamiento, hasta el uso de procesos y protocolos de preparación al momento de realizar una función específica en cuanto al hospedaje.

Con este método, se abarcará la identificación de los resultados a través de la observación directa para determinar los resultados de los mismos, esto será aplicado en una muestra representativa de los hoteles de mayor y menor capacidad habitacional instalada. En total tenemos 10 con mayor y menor capacidad y representativos de la ciudad de Girardot.

1. PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Verificar si existe y hay consistencia en la aplicación del protocolo de calidad de servicio en las recepciones hoteleras de la ciudad de Girardot.

Existe en la ciudad de Girardot diferentes tipos de hoteles, que miden o no el cumplimiento de los protocolos y estándares de servicio en el área de recepción y especialmente en el check in y check out, no se aplican modelos definidos que cumplan con los principios legales, normativos y organizacionales.

Legal: escena, protección de la información (habeas data)

Normatividad: sostenibilidad, iso9001

Organizacional: protocolos, tiempos y movimientos que permiten alcanzar un nivel de competitividad de la hotelería en la ciudad.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

Existe en Girardot un nivel de estandarización de los protocolos de servicio en los procesos de ckeck in – ckeck out de la recepción en los hoteles de la muestra.

1.3 PREGUNTA PROBLEMA

¿Cómo impacta la calidad del servicio en el manejo de los estándares y protocolos de servicio de hotelería en el área de recepción que tenemos en la ciudad de Girardot?

2. JUSTIFICACIÓN

La metodología que tomamos fue la realización de una encuesta de satisfacción es un estudio que sirve para medir qué tan satisfechos están los clientes y cuál es el nivel de compromiso que tienen hacia una marca, producto o servicio. La aplicación de una encuesta de satisfacción siempre es la mejor manera de conocer lo que opinan los clientes.

Existen muchos métodos para hacer encuestas, sin embargo, realizar una encuesta de satisfacción siempre s

A través de una encuesta de satisfacción puedes conocer también a tus clientes insatisfechos y prevenir que abandonen tu marca, producto o servicio. Así, tendrás las herramientas para cumplir con las expectativas de tus clientes y no afectar los ingresos de tu empresa.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Medir el nivel de estandarización y satisfacción de huéspedes frente a la de la aplicación de los protocolos en el servicio del check in – check out, en la muestra seleccionada en los hoteles de Girardot.

3.2 OBJETIVO ESPECIFICO

- Identificar si el 100 % de la muestra cuenta con protocolos escritos.
- Conocer si en la ejecución del proceso de check in y check out se cumple con los requisitos legales, normatividad y organizacional.
- Establecer el nivel de percepción de los huéspedes en el momento de verdad del check in y check out.
- Sugerir un diseño de estandarización de protocolo de servicio del check in y check out que cumpla con el requisito legal, normatividad y organizacional

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO TEORICO

ALGUNOS ASPECTOS HISTORICOS DE LA HOTELERIA EN COLOMBIA

Antiguamente las familias que residían en la zona rural, brindaban hospedaje a las personas que pedían hospitalidad al término de una jornada para pasar la noche y éstas en pago entregaban parte de sus comestibles, una prenda personal, un elemento del atavío del caballo, o algo especial, como señal y muestra de agradecimiento. La Hotelería, aunque no con este nombre, se remonta desde antes de Cristo, y así en las diferentes etapas históricas de la humanidad; en este siglo, dio un giro radical antes, en y después de la segunda guerra mundial, siguiendo a este dramático acontecimiento, la edad de oro de la Hotelería a nivel internacional y hasta nuestros días. A medida que se fue incrementando la costumbre de viajar para atender situaciones de orden comercial, político, cultural y religioso, las gentes fueron viendo la necesidad de construir casonas al lado de santuarios, monasterios, y lugares concurridos, como en las orillas de los caminos donde se calculaba que el cansancio haría buscar reposo a los peregrinos que por allí transitaban. Hasta mediados de la edad media, tan solo se conocieron las tabernas y figones para alojar público; del año 1.400 en adelante, fueron apareciendo edificaciones de estafeta y establo para el cuidado y cambio de cabalgaduras y recibieron el nombre de "mesones". En ciudad de México, se fundó el primer hotel del continente en el año de 1.525, construido en lugar céntrico y en donde se ponía a disposición del visitante, habitación, alimentos, vinos y provisiones para su consumo, en las jornadas siguientes.

EN AMERICA

En el siglo XIV se instauró como costumbre, poner en las posadas como signo de identificación, una rama verde o un festón del mismo color. En Inglaterra se llamó Alex Estake y consistía en un mástil adornado y tallado de color verde de una considerable altura. Desde la antigüedad estos lugares tomaron diferentes nombres y entre los más conocidos figuran: tiendas, posadas, moradas, paraderos, albergues, mesones, hospedajes, etc., Posteriormente en las ciudades se les denominó pensiones y residencias. En el nuevo mundo se generalizó como algo de espíritu místico que, a estos sitios de descanso para el comerciante, se les bautizara con el nombre de un santo, cuya imagen debía colocarse a la entrada principal para su veneración. En el año de 1855, también le cupo la honra a México, de abrir las puertas del segundo hotel de América con ciertos lujos ya que era una mansión particular, de familia adinerada, de apellido Itúrbide, motivo por el cual se le llamó "Hotel Itúrbide"

EVOLUCION DE LA HOTELERIA EN COLOMBIA

En nuestro territorio, el desarrollo de la Hotelería ha tenido las mismas facetas de otras naciones ya que en su comienzo fue primitiva y rudimentaria por las precarias condiciones de construcción y comodidad de las posadas que se ubicaban a la vera de los caminos para el servicio de los viajeros, comerciantes y arrieros. Cuando vino el comercio entre las poblaciones, éstas se vieron precisadas a instalar fondas y pensiones para las personas que allí concurrían en busca de intercambio de productos o mejores condiciones socio-económicas. IV - Desde la época de los aborígenes hasta comienzos del siglo XIX, el río Magdalena era la única vía de enlace entre la costa atlántica y el interior del país, transitando por él, cantidades de viajeros y productos para distribuirlos a lo largo y ancho del territorio nacional y así hacer el intercambio de mercaderías entre los departamentos que atravesaba el río como también, traer al interior las mercancías importadas y trasladar a su vez los productos del interior destinados al extranjero. La afluencia de gentes, obligó a

varios puertos fluviales a construir Hospedajes para los visitantes y fue así como en Honda en 1889, se inaugura el Hotel América el que actualmente funciona y que es considerado como el primero en la Hotelería colombiana. Doce años después y debido al escaso progreso del país se construye en Cali el Menéndez y en 1918 el Lusitania en Ibagué. En la capital de la república el distinguido señor Daniel Pombo, fundó el 17 de abril de 1921 el Hotel Regina, ubicado sobre la calle real (carrera 7ª entre calles 16 y 17) y en la más elegante mansión de Bogotá, con 18 habitaciones, algunas con baño privado las que eran distinguidas exclusivamente para damas. Fue el primer hotel que utilizó uniformes vistosos para los empleados, de corte inglés, y botones dorados, es decir, el más lujoso hasta el momento, iniciando con este una etapa sobresaliente ya que a continuación y en forma paulatina se inauguraron los siguientes Hoteles¹:

A partir de este marco podemos enfocar el tema de Investigación a la calidad de servicio en la recepción, nos Interesa saber la calidad y el rendimiento de los Colaboradores a la hora de atender a sus usuarios, como se Viven las experiencias de atención y como se desenvuelve El personal para resolver inquietudes de los usuarios al Momento del registro, también la rapidez con que lo hacen y Las expectativas que siente el usuario a la hora del registro Recordemos que la primera impresión es una de las más Importantes. La presente investigación se centra en la calidad que debe tener un equipo de recepción, así como en la importancia de un manual de procedimientos para llegar a la excelencia, y mantener un estándar de servicio.

Tomando idea de lo anterior nuestro proyecto está dispuesto a evaluar y conocer falencias en los hoteles tomando como área de referencia la recepción

Manual para la medición de la calidad del servicio de recepción en hoteles y hostales de tres estrellas en la Isla Santa Cruz, Galápagos. (2019). Retrieved

¹ https://www.sogeocol.edu.co/documentos/alg_asp_hist_hote.pdf

El objetivo de este estudio es diseñar un Manual de medición de la Calidad para mejorar la atención al cliente en el departamento de recepción de Hoteles tres estrellas de la ciudad de Girardot. Se brinda una propuesta metodológica para la medición de la calidad del servicio que perciben los huéspedes que se alojan en estos establecimientos. Se realizan encuestas y entrevistas tanto a empleados de dichos establecimientos, así como a los huéspedes, para poder demostrar que la calidad del servicio de recepción es el adecuado y satisfactorio para cualquier tipo de cliente o huésped. Dar capacitaciones que mejoren la calidad del servicio que ofrece el personal de la recepción, lo cual no se trata únicamente de tener un documento, sino que exista una sistematización en las capacitaciones para que el personal adopte los procesos como suyos.

Sistematizar los hoteles de Girardot basándonos en un manual a seguir y aprender correctamente que cada hotel aplique y genere resultados

[Manual para la medición de la calidad del servicio de recepción en hoteles y hostales de tres estrellas en la Isla Santa Cruz, Galápagos. \(2019\). Retrieved from http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.9AF C90EB&lang=es&site=eds-live](http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.9AF C90EB&lang=es&site=eds-live)

Los profesionales de este departamento para causar una buena impresión deben estar uniformados y aseados, guardar una compostura correcta que no resulte desagradable al cliente, atendiendo con rapidez y seguridad en su trabajo a cada una de las personas que se acerquen al mostrador y siendo serviciales esto es algo fundamental en cada empresa ya que esto marca sentido de pertenencia y le da una excelente imagen al hotel ya que esto se trata de dar una buena impresión en el primer contacto que tiene al disponer del servicio de hospedaje

Una de las mejores cartas de presentación es el personal de trabajo y su mejor cara a la hora del servicio da mucho de qué hablar por eso un uniforme es representativo del compromiso que tiene el trabajador con el hotel²

² https://www.academia.edu/9602669/RESERVA_Y_RECEPCI%C3%93N_HOTELERA

La deficiencia en los procesos concernientes al servicio brindado genera un impacto negativo en los turistas que visitan las empresas hoteleras causando descontento en la percepción del servicio. Se determinó el nivel de satisfacción del cliente, en los procesos de recepción, reservas y pisos y sus problemas principales,

Nos damos cuenta que el primer impacto es lo que determina el éxito de la estadía hay muchas cosas que influyen pero la recepción, la agilidad y el buen carisma marcan la diferencia³

Las empresas hoteleras en la actualidad son conscientes que para mantenerse en el mercado deben realizar cambios radicales en su calidad de servicio, no solo hacia sus clientes externos, sino a sus colaboradores, los servicios ofrecidos se perciben históricamente tanto por el turista como por el recepcionista

La calidad del servicio se mide desde el punto de vista que el recepcionista llega a conocer a su cliente repetitivo y tiene nuevos retos en complacer a sus nuevos clientes⁴

EL concepto de calidad del servicio es compuesto por cinco dimensiones denominadas: elementos tangibles, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad

Todos estos compuestos son importantes a la hora de hacer efectivo nuestro registro con agilidad son pasos claves para tener un eficiente y ágil proceso donde el usuario quiere ya descansa o hacer disponer de su tiempo en lo que le satisfaga⁵.

³ file:///E:/Downloads/300-863-1-PB.pdf

⁴ file:///E:/Downloads/300-863-1-PB.pdf

⁵ http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-816020150001

4.2 MARCO CONCEPTUAL

La calidad del servicio en el hotelería en el área de recepción en la ciudad de Girardot

- Calidad
- Servicio
- Hotelería
- Área
- Recepción
- Ciudad

CALIDAD

1. Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.

"de buena calidad; de mala calidad; esta fruta es de una calidad excelente"

2. Superioridad o excelencia de algo o de alguien.

"una mercancía de calidad; un asunto de calidad; la calidad del vino de Mendoza ha conquistado los mercados"

3. Consideración social, civil o política, en especial cuando supone cierto prestigio, o circunstancias personales de un individuo en relación con algún empleo o dignidad.

"se relacionaba con gentes que no eran de su calidad; personas de calidad; asistieron a la firma del testamento en calidad de parientes"⁶

SERVICIO

1. Trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona.

"te han pagado muy bien por tus servicios; lleva quince años al servicio del Estado; los servicios que prestamos en esta empresa están garantizados"

2. Utilidad o función que desempeña una cosa.

"este reloj siempre me ha hecho un buen servicio"

3. Favor o beneficio que se le hace a una persona.

"me has hecho un gran servicio viniendo a buscarme"⁷

HOTELERÍA

La Hotelería es una rama del turismo, que brinda el servicio del alojamiento al turista. Este puede tener diversas clasificaciones, según el confort y el lugar donde se encuentren. Cada instalación hotelera tiene sus propias cualidades. La hotelería es muy importante dentro del mundo turístico, ya que brinda la estadía del turista en el viaje⁸.

ÁREA

⁶

www.google.com/search?q=definicion+de+calidad&oq=definicion+de+calidad&aqs=chrome..69i57j0l5.9962j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8 <https://www.significados.com/calidad/>

⁷ www.google.com/search?ei=SL7iXLPoNaav5wLT-4CQCQ&q=definicion+de+hoteleria&oq=definicion+de+hoteleria&gs_l=psy

⁸ <http://turismoholera.blogspot.com/2012/07/definicion-de-hoteleria.html>

El área es una magnitud métrica de tipo escalar definida como la extensión en dos dimensiones de una recta al plano del espacio.

RECEPCIÓN

Acción de recibir.

1. "envío y recepción de mensajes; la recepción de un aparato de radio; ensayó su discurso de recepción en la Real Academia; esa institución benéfica no exige el pago de una cuota para la recepción de nuevos socios"
2. Lugar de algunos establecimientos públicos en que se recibe a los clientes. "La recepción de un hotel; se dirigió al mostrador de recepción para hacer la consulta"⁹.

CIUDAD:

1. Población cuya actividad principal es la industria, el comercio u otra actividad no relacionada con el campo y la explotación agrícola.
 2. "la gente emigraba del campo a la ciudad porque se quedaba sin recursos"
- .Conjunto de edificios e instalaciones destinados a un fin determinado. "ciudad universitaria; ciudad deportiva; ciudad sanitaria"¹⁰.

9

https://www.google.com/search?ei=3MTiXLuyL6X45gKPr4uACw&q=definicion+de+repcion&oq=definicion+de+repcion&gs_l=psy-ab.3..0l10.1589.6663..7345...0.0..0.1153.4532.0j1j2j2j0j2j1j1.....0....1..gws-wiz.....0i71j35i39j0i67j0i20i263.1_XrIA7QQIU

10

www.google.com/search?ei=yMriXNuyG8WA5wLUu4b4Aw&q=definicion+de+ciudad&oq=definicion+de+ciud&gs_l=psy-ab.1.0.0i70i249j0i9.375937.381902

4.3 MARCO LEGAL

El servicio hotelero se rige por las siguientes normas:

- **Decreto # 1964 del 6 de diciembre del 2016.**

Dispuso que los establecimientos de alojamiento y hospedaje remitan la información contenida en las Tarjetas de Registro Hotelero al DANE, con el fin que se produzca información estadística sobre visitas de nacionales y extranjeros.

- **Ley 1336 del 21 de julio 2009.**

Ley 1336 de 2009, por medio de la cual se adiciona y robustece la Ley 679 de 2001, de lucha contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes.

- **ISO 9001 del 2008**

La Norma ISO 9001:2015 es la base del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC. Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

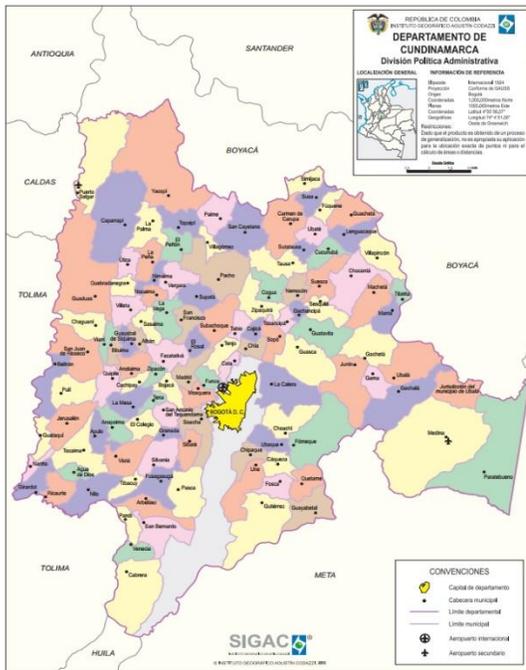
- **Norma técnica sectorial colombiana NTSH 002-fontur**

Esta norma específica los requisitos de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica para los establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH).

- **Ley 300**

Que la Ley 300 de 1996, en sus artículos 79 y 81, estableció que el contrato de hospedaje es un contrato de arrendamiento de carácter comercial y de adhesión, que se prueba con la Tarjeta de Registro Hotelero.

4.4 MARCO GEOGRÁFICO



El área geográfica en la cual se realiza la investigación es en el departamento de Cundinamarca; en el municipio de Girardot y sus barrios con zona hotelera

Estructura:

Ciudad de Girardot

Barrios centrales

Zonas hoteleras

CUNDINAMARCA

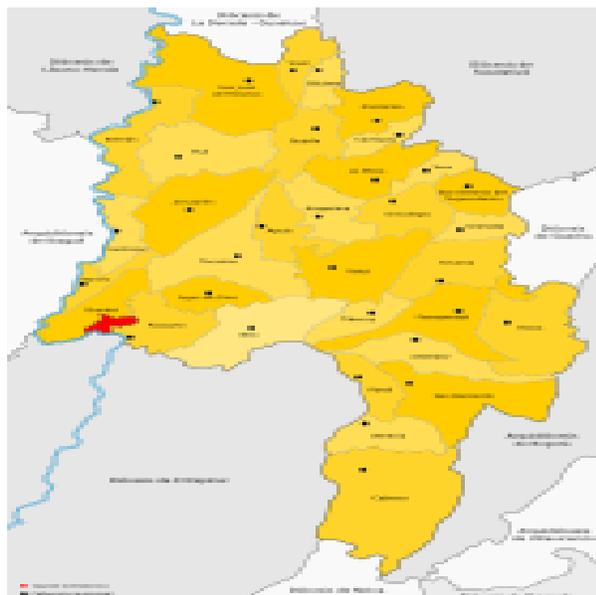
Cundinamarca es uno de los 32 departamentos que, junto con el Distrito Capital de Bogotá, forman la República de Colombia. Su capital es Bogotá, la capital del país. Está ubicado en el centro del país, en la región andina, limitando al norte con Boyacá, al este con Casanare, al sur con Meta y Huila, al oeste con Tolima y Caldas, y con el distrito capital de Bogotá al que engloba excepto por la frontera sur de este.

Con unos 2 800 000 habitantes (sin incluir Bogotá) en 2018 es el tercer departamento más poblado —por detrás de Antioquia y Valle del Cauca— y con 111 hab/km², el séptimo más densamente poblado, por detrás de San Andrés y Providencia, Atlántico, Quindío, Risaralda, Valle del Cauca y Caldas.²³ Fue creado el 5 de agosto de 1886 bajo los términos de la Constitución de 1886.⁷

GIRARDOT

Girardot es un municipio del departamento de Cundinamarca (Colombia) ubicado en la Provincia del Alto Magdalena, de la cual es capital. Limita al norte con los municipios de Nariño y Tocaima, al sur con el municipio de Flandes y el Río Magdalena, al oeste con el municipio de Nariño, el Río Magdalena y el municipio de Coello y al este con el municipio de Ricaurte y el Río Bogotá. Está ubicado a 134 km al suroeste de Bogotá. La temperatura media anual es de 27.8 °C.⁴

Girardot es una de las ciudades más importantes de Cundinamarca por su población, centros de educación superior, economía y extensión urbana. También es una de las ciudades con más afluencia de turistas y población flotante del país. Girardot conforma una conurbación junto con los municipios de Flandes y Ricaurte, que suman una población de 144.248 habitantes



5. DISEÑO METODOLÓGICO

La metodología es un procedimiento que permite establecer de forma ordenada ya planificada los estados en el cual cada hotel se encuentra y así alcanzar los objetivos, por ello es de vital importancia en el desarrollo de cualquier investigación. Por medio de la estructuración de la metodología de encuestas. Se obtiene la información exacta de los hechos que interesa conocer, avanzando así la confiabilidad y veracidad del estudio

Por lo anterior, en este apartado se realiza una descripción de la metodología empleada para el desarrollo de la investigación y los instrumentos para la recolección de los datos.

5.1 TIPO DE INVESTIGACION

Existen diferentes clases de investigación, a saber, exploratorios, descriptivas y correlacionales o explicativas. El precisarle tipo de investigación por realizar 7 en el estudio, permite definir alcance

En relación con lo anterior se determina que para este caso en particular es de tipo descriptiva, Cualitativa y cuantitativa

La muestra representativa se tomó del número de hoteles de la ciudad de Girardot realizando un censo por la capacidad de ocupación de estos hoteles.

El instrumento a emplear es una encuesta aplicada a los huéspedes que frecuenta el hotel.

Tamaño de la población 50 hoteles

Nivel de confianza 90

Margen de error 10%

Tamaño de la muestra 29

Calculadora para muestra selectiva

5.2 ORGANIGRAMA DEL AREA DE RECEPCION



DESCRIPCION

Los **receptionistas** dan la bienvenida a los clientes u otro tipo de visitantes. Sentados o de pie tras un escritorio o mostrador, reciben a la gente cuando llega, y atienden las preguntas de los visitantes. También pueden tener otras funciones, por ejemplo, realizar el tratamiento de textos, concertar citas, preparar facturas, cobrar y responder a solicitudes de información hechas por teléfono o correo electrónico.

ACTIVIDADES LABORALES

La principal función del receptionista es recibir al público a su llegada a la recepción del edificio.

Sus funciones varían de un puesto a otro, en función del tipo de empresa en la que trabajen, por ejemplo, una oficina, un hotel,

Dirigen a los visitantes a la persona a la que desean ver, responden a consultas (cara a cara, por teléfono y por correo electrónico), proporcionan información o toman nota de mensajes para el personal..

Algunos receptionistas se encargan de que se sirva a los visitantes alguna bebida como agua, té y café.

En los hoteles, los receptionistas registran a los huéspedes, les proporcionan llaves y dirigen a los huéspedes a sus habitaciones. Ofrecen a los huéspedes información sobre los atractivos locales y zonas de interés.

Los receptionistas pueden encargarse de mantener ordenada la recepción. Pueden, por ejemplo, organizar el material de lectura en una zona de espera general, o poner folletos y documentación

Además de recibir y atender a los visitantes, los recepcionistas pueden tener otras varias funciones, entre ellas:

- Reservar las salas de reuniones
- Preparar facturas
- Cobrar
- Llevar la contabilidad
- Realizar el tratamiento de textos
- Llevar el archivo
- Clasificar y enviar de correspondencia
- Manejar una centralita informatizada.
- Algunos recepcionistas llevan uniforme.

PERFIL PROFESIONAL

Para ser recepcionista, se debe tener:

- Apariencia elegante.
- Actitud amable, eficiente y servicial.
- Gran capacidad comunicativa, incluyendo lenguaje claro y actitud profesional al teléfono.
- Buenas dotes de organización.
- Interés por el trabajo de la empresa, lo que facilitará poder pasar de inmediato las preguntas a la persona adecuada.
- Ser capaz de mantenerse tranquilo y cortés, pero firme bajo presión.
- Conocimientos básicos de teclado de TIC.
- Capacidad de manejar equipos de oficina, como fotocopiadoras y centralitas telefónicas.

Posiblemente sea preciso tener conocimientos básicos de aritmética y de contabilidad para el cálculo de las facturas y manejar dinero. Algunos recepcionistas necesitan conocimientos de teneduría de libros. Puede que sea necesario manejar información confidencial. La capacidad de hablar un idioma extranjero puede resultar útil, especialmente para los recepcionistas de hotel

5.3 LISTADO DE HOTELES DE LA CIUDAD DE GIRARDOT

HOTEL TOCAREMA SOCIEDAD HOTELERA LAS ACACIAS	ACTIVO
HOTEL VERACRUZ	ACTIVO
ADVENTURE HOTEL	ACTIVO
HOTEL ZAMBA RESORT	ACTIVO
GRAN HOTEL EL CEDRO	ACTIVO
HOTEL ROISA	ACTIVO
HOTEL DONAL GIRARDOT	ACTIVO
HOTEL BOGA	ACTIVO
HOTEL ELIMAR	ACTIVO
CASA GRAN BOUTIQUE HOTEL	ACTIVO
HOTEL ALBERGUE ANDALUCIA	ACTIVO
HOTEL PLAZA CONFORT IN	ACTIVO
HOTEL HAWAII GIRARDOT	ACTIVO
HOSPEDAJE ACAPULCO GIRARDOT	ACTIVO
HOTEL DIANA MARIA	ACTIVO
HOTEL IMARU	ACTIVO
L&M HOTEL BOUTIQUE SUITE	ACTIVO
HOTEL Y HELADERIA MONACO	ACTIVO

HOTEL ARCO IRIS GIRARDOT	ACTIVO
HOTEL TERMINAL DE GIRARDOT	ACTIVO
ARIZONA RANCH HOTEL	ACTIVO
HOTEL SAN GERMAN	ACTIVO
HOTEL BACHUE	ACTIVO
HOTEL LA FORTUNA JK	ACTIVO
HOTEL LOS PITUFOS GIRARDOT	ACTIVO
HOTEL CAMPESTRE LA POLA GIRARDOT	ACTIVO
HOTEL CAÑAVERAL	ACTIVO
NUEVO HOTEL CONTINENTAL GIRARDOT	ACTIVO
HOTEL GALEON EXPRESS	ACTIVO
HOSPEDAJE MIRAMAR	ACTIVO
HOTEL GIRARDOT LA CIUDAD DEL SOL	ACTIVO
HOTEL ACACIA REAL GIRARDOT	ACTIVO
HOTEL GIRASOL	ACTIVO
HOTEL LA PERLA AZUL	ACTIVO
HOTEL OASIS DE LA COLINA	ACTIVO
HOTEL LOS PUENTES DE CONFACUNDI	ACTIVO
HOTEL MIRADOR DEL MAGDALENA	ACTIVO
HOTEL EL VIAJERO CONFORT GIRARDOT	ACTIVO
HOTEL ISABELLA IN	ACTIVO
HOTEL TORRE AZUL	ACTIVO
HOTEL MONASTERIO RESORT	ACTIVO
HOSPEDAJE BRISAS DE LA 8	ACTIVO
HOSPEDAJE IDEAL SAN MARCOS	ACTIVO
HOTEL TROPICAL GIRARDOT	ACTIVO

HOTEL GALEON INN	ACTIVO
KALINA HOTEL	ACTIVO
HOTEL TISQUESUSA	ACTIVO
HOTEL LA PALMA GIRARDOT	ACTIVO
HOTEL GALEON GIRARDOT	ACTIVO
LAGOMAR EL PEÑON COMPENSAR	ACTIVO
HOTEL ANDINO	ACTIVO
HOTEL NICOLE	ACTIVO
HOTEL COLONIAL GIRARDOT	ACTIVO
HOTEL UNION GIRARDOT	ACTIVO
HOTEL EL CID	ACTIVO
HOTEL LOS PARQUES	ACTIVO
HOTEL DE PASO LOS ROBLES	ACTIVO
HOTEL SUCRE GIRARDOT	ACTIVO
HOTEL REPUBLICANO 1910	ACTIVO
HOTEL CASA BLANCA GIRARDOT REAL	ACTIVO
MAGDALENA IMPERIAL HOTEL	ACTIVO

5.4 FORMATOS DE ENCUESTA

Nombre del establecimiento:

Fecha:

Dirección:

CUESTIONARIO POR NIVEL DE OCUPACIÓN

1. Califique de 1 a 5, siendo 5 la mayor calificación
 - a. Amabilidad
 - b. Saludo de bienvenida
 - c. Contacto visual
 - d. Información acertada

2. Como califica la atención del recepcionista a la hora de hacer el registro
 - a. Excelente
 - b. Buena
 - c. Regular
 - d. Mala

3. La percepción del tiempo del registro fue:
 - a. Adecuada no mayor a 7 min
 - b. Prolongada mayor a 8 min

4. Fue informado acerca de las actividades adicionales que ofrece el hotel
 - a. Si
 - b. No

5. Tiene alguna sugerencia o cambio para el recepcionista al momento de hacer el registro

Observación

Nombre del establecimiento:

Fecha:

Dirección:

CUESTIONARIO PARA RECEPCIONISTA

1. Cuenta usted con un procedimiento o protocolo escritos para el procedimiento de check in – check out
 - A. Si
 - B. No

2. ha recibido capacitaciones en los últimos
 - A. tres meses
 - B. seis meses
 - C. un año
 - D. cuales
 - E. o no ha recibido

3. recibido entrenamiento e inducción para el puesto de trabajo asignado
 - A. si
 - B. No

4. Considera que cuenta con las herramientas necesarias para ejercer su función
 - A. Si
 - B. No

5. para el proceso de check in – check out utiliza herramientas tecnológicas
 - A. si

- B. no
- C. cuales

PROTOCOLO DE RECEPCIONISTA CAJERO

OBJETIVO: dar a conocer como se aplican las habilidades y el conocimiento para ofrecer un nivel superior en el servicio de las actividades propias del check in, estadía y check out de los huéspedes. Preservando los principios de **Amabilidad, Respeto y Cortesía**; garantizar el suministro de información, atención a necesidades específicas, –canalizar, solucionar problemas quejas o reclamos y cumplir con las disposiciones legales reglamentarias.

1. Debe llegar 10 minutos antes de la hora inicial del turno, con uniforme limpio, bien planchado y usando la placa de identificación. Cabello limpio y corto para los señores; si las señoritas lo usan largo, debe ser recogido, debe estar bien peinado usando accesorios que vayan con el uniforme. Las uñas cortas con esmalte de tonos suaves, el uso de joyas, maquillaje y perfume discreto.
2. debe enterarse de las consignas y novedades del turno anterior, invitados, eventos en casa o en llegada
3. Debe conocer perfectamente el producto que está ofreciendo y los servicios complementarios (servicio de recreación, sala de masajes, boutique, pasadía, entre otros) que se disponen en el hotel.
4. Verificar los elementos de trabajo (impresoras, datafonos, requerimientos de papelería computadoras PMS, sistema hotelero) que estén en perfecto de estado.
5. En cada momento de verdad debe saludar amablemente, dándole una feliz bienvenida según directrices del hotel (saludo corporativo), a los huéspedes llamemos por su nombre o apellido en el proceso del check in.

6. Realizar el respectivo proceso de check in a feliz término (diligenciamiento de registros: documentos de reserva y de alojamiento, carta de planes, vales de cóctel de bienvenida y alimentación, y otros aspectos).
7. Verificar el estado de la habitación asignada para el huésped.
8. Se diligencia en la reserva los datos de todos los huéspedes de la habitación. Identifique uno a uno los huéspedes y solicite documentos de identidad, en especial cuando se registran menores de edad, aplique reconocimiento ESCNNA, todo niño que no esté con sus padres debe presentar documento autorizado de sus padres para andar con el adulto, de lo contrario no se debe dar el servicio.
9. Se debe informar los horarios de los servicios que presta el hotel y las características de cada uno y las actividades que se desarrolla durante la estada.
10. Debe distinguir los huéspedes frecuentes y saludarlos amablemente utilizando su primer apellido. Al atender un huésped no frecuente o que nos visita por primera vez, debe saludarlo antes que solicite alguna información o servicio así: “Buenos días /tardes /noches en que puedo ayudarlo o servirle? En este contacto debe estar con una adecuada postura y actitud sonriente mirando a los ojos al cliente.
11. No debe dejar repicar el teléfono más de tres veces y al contestar, con tono de voz moderada decir amablemente “Recepción buenos días /tardes/ noches habla....., en que puedo servirle?
12. Al recibir las solicitudes de los huéspedes debe registrar la petición, el número de la habitación y la hora. Remitir la solicitud al área responsable.
13. Realizar seguimiento a las necesidades y solicitudes de los huéspedes.

14. Si recibe un comentario de queja o sugerencia del cliente deberá informar al jefe inmediato sobre lo ocurrido.
15. Realizar el respectivo control de llaves de las diferentes dependencias del hotel en la planilla correspondiente.
16. Verificar el correcto registro de los pagos y consumos internos en el folio o cuenta del huésped, utilizando como herramienta los soportes de pago y check de consumo; facilitando así las labores de la auditoria nocturna y garantizando que el proceso de check out se realice ágil y correctamente
17. Elaborar comprobantes de depósito y garantía cuando así se requiera, e ingresarlo en el sistema.
18. Cuando el huésped cancela servicios en efectivo, se debe generar y entregar el original de la factura emitida por el sistema al cliente, por requisitos legales.
19. En circunstancias normales la aplicación del proceso del check out no debe llevarse más de siete minutos. Debe sacar impresa el estado de cuenta enseñándosela al huésped para que la revise, hacerla firmar si es necesario y / o entregar original y soportes. En este proceso se debe ser ágil en definir claramente la forma de pago o garantía tal como se indica en el manual de procedimientos de información.
20. Elaborar el tickete check out o factura de pagó de acuerdo a la solicitud del huésped (personal o facturar a nombre de una entidad), solicitando la llave de la habitación. Pregunte acerca de cómo le pareció la estadía, y servicios del hotel e invítelo a volver, diciendo “Señor esperamos que nuestro servicio haya sido de su agrado, gracias por su visita, esperamos verlo pronto y que tenga buen viaje, despidiendo al huésped por su apellido.

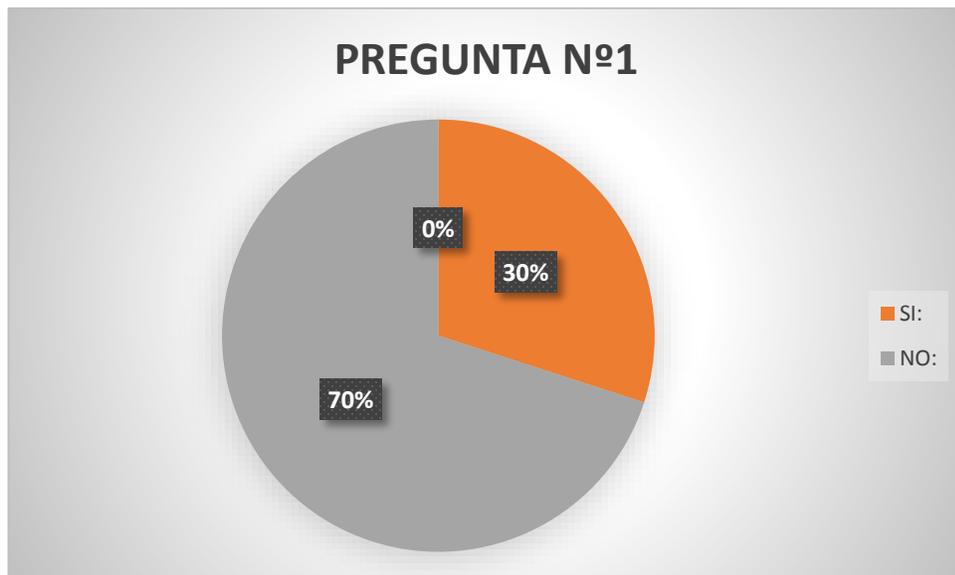
21. La información del check out a recepción debe hacerse en menos de cinco minutos, una vez se haya ido el huésped e informar Ama de Llaves.
22. Debe dejar claras las novedades para el siguiente turno.
23. Diligenciamiento de bitácoras de turno.
24. Realizar a feliz término el procedimiento. Recepción, desarrollo y entrega de turno
25. Debe participar activamente y comprometerse en la mejora continua del hotel
26. En el horario de 10pm. -6am., se debe realizar las siguientes actividades:
 - 26.1. Realizar reportes de pagos
 - 26.2. Revisión de cuentas, que los cargos correspondan.
 - 26.3. Impresión de reportes del sistema
 - 26.4. Realizar pre-registros de entradas huéspedes del día siguiente.
 - 26.5. Realizar impresión de pre-cuentas de habitación con salidas del día siguiente.
 - 26.6. Archivar confirmaciones de reservas del día.
27. Colaborar con las campañas del uso racional de recursos naturales, ambientales y sostenibilidad que se programen por la organización.
28. Ejecutar otras tareas que le sean asignadas.
29. Durante la jornada de trabajo, no está permitido el uso de teléfonos celulares
30. Manejar los equipos a su cargo, conservarlos en buen estado de funcionamiento, velar por su conservación, informar anomalías técnicas y verificar su funcionalidad.

6. ANALISIS DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

6.1 ENCUESTA DE RECEPCION

1. Cuenta usted con un procedimiento escrito para el proceso de check in. check out

Gráfica 1. Cuenta usted con un procedimiento escrito para el proceso de check in. check out



En la gráfica podemos observar que el 70 % de los hoteles registrados no cuentan con un procedimiento de servicio para atender la necesidad y poder verificar un paso en el momento del registro, y el 30% si cuenta con un procedimiento escrito en donde se puede consultar los pasos al momento de hacer el registro se puede inferir haciendo prospección

2. Ha recibido capacitación en los últimos

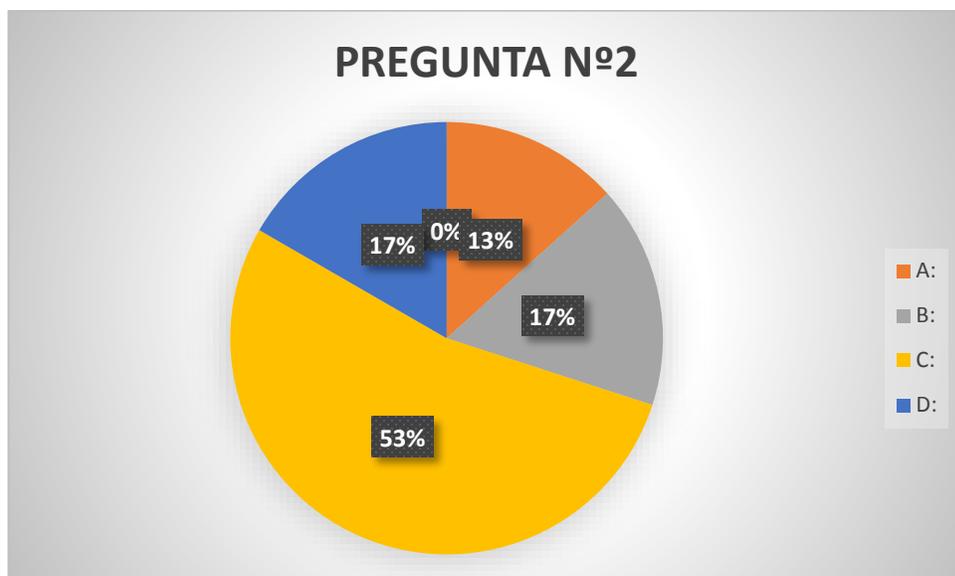
A. Tres meses

B. Seis meses

C. Un año

D. No he recibido

Gráfica 2. Ha recibido capacitación en los últimos



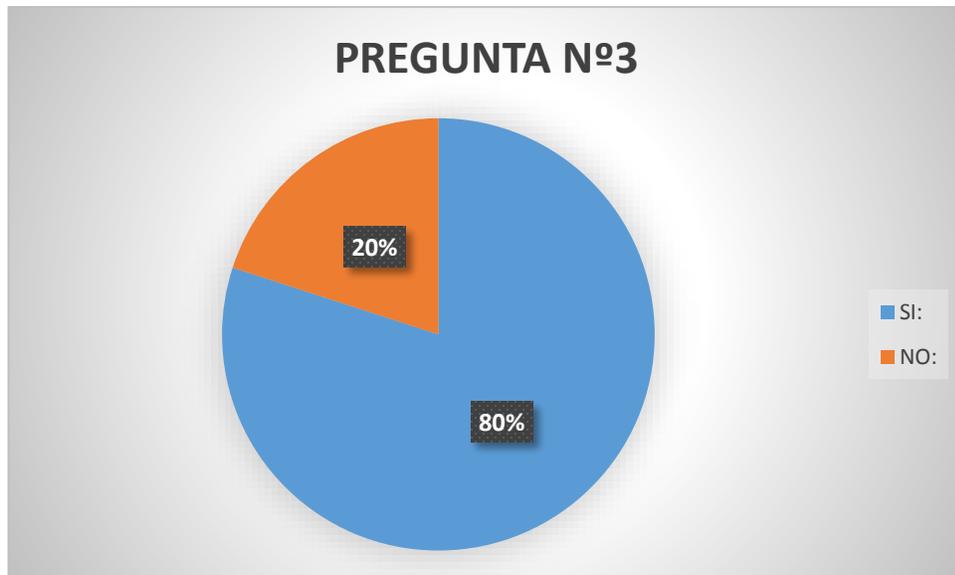
La grafica nos muestra que el 17 % de las hoteles registrados no cuentan con capacitación al personal que lo opera, el 53% de la población hotelera recibe capacitación cada año, el 17% cada 6 meses y el 13% cada tres meses, con este resultado nos damos cuenta que el personal no es capacitado con frecuencia.

3. Recibió entrenamiento o inducción para el puesto de trabajo asignado

A. Si

B. NO

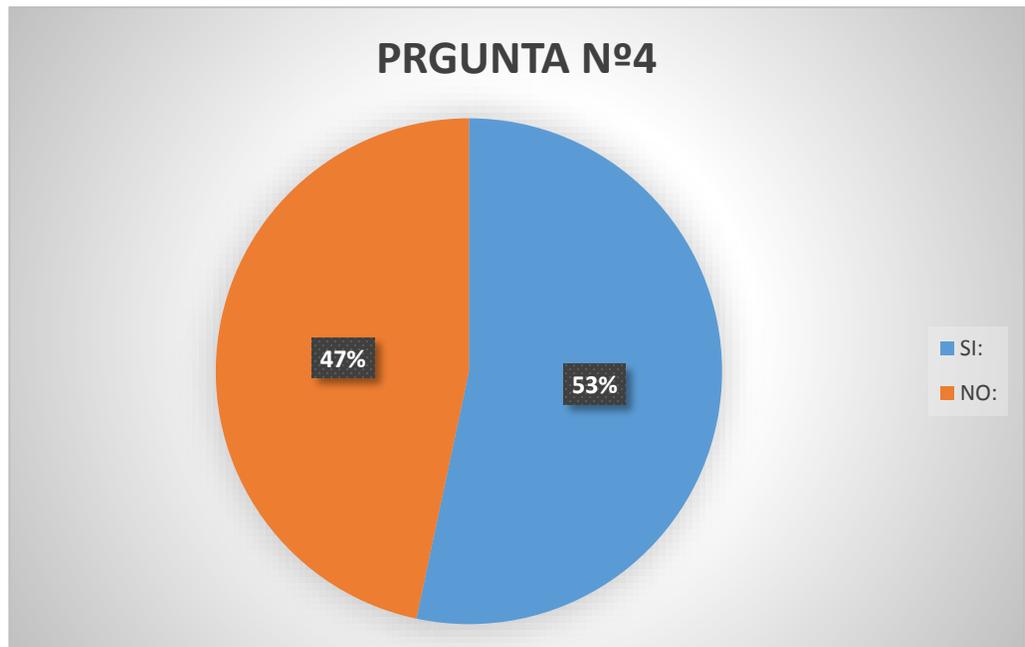
Gráfica 3. Recibió entrenamiento o inducción para el puesto asignado.



En el resultado nos indica que si reciben tareas específicas verbalmente el 80% si recibe una capacitación o inducción al momento de recibir su primer día de trabajo, y el 20 % no cuentan con una capacitación de cómo hacer su trabajo porque ya han visto como se hace.

4. Considera que cuenta con las herramientas necesarias para ejercer su función
- A. Si
 - B. No

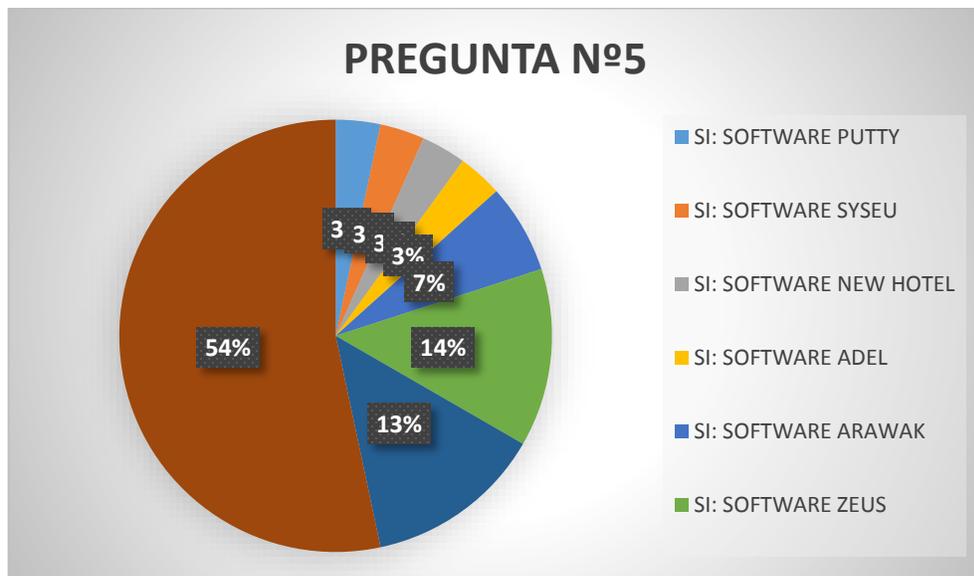
Gráfica 4. Considera que cuenta con las herramientas necesarias para ejercer su función.



Según la gráfica nos muestra que el 53% de la población encuestada considera que cuenta con las herramientas necesarias para ejercer su labor y el 47% restante considera que puede mejorar la calidad del servicio en el momento de implementar nuevas herramientas o más modernas.

5. Para el proceso de check in y check out cuanta con herramientas tecnológicas y cumple con procesos legales y organizacionales
- A. Si
 - B. No
 - C. Cuales

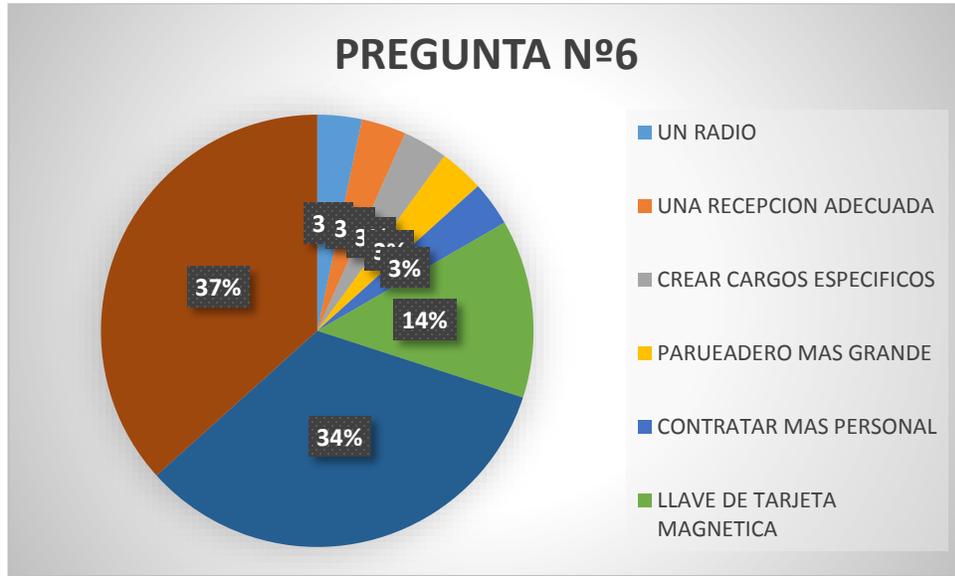
Gráfica 5. Para el proceso de check in y check out cuanta con herramientas tecnológicas y cumple con procesos legales y organizacionales.



La grafica nos muestra que el 13% cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para ejercer su labor, entre estos programas se encuentran los relacionados en la encuesta unos son comprados y otros son creados exclusivamente para su labor en el área de recepción y el 54% no cuenta con las herramientas necesarias

6 Que implementaría para mejorar su proceso

Gráfica 6. Que implementaría para mejorar su proceso.



Estas son algunas de las sugerencias recibidas las cuales ellos consideran que son importantes para ejercer su labor.

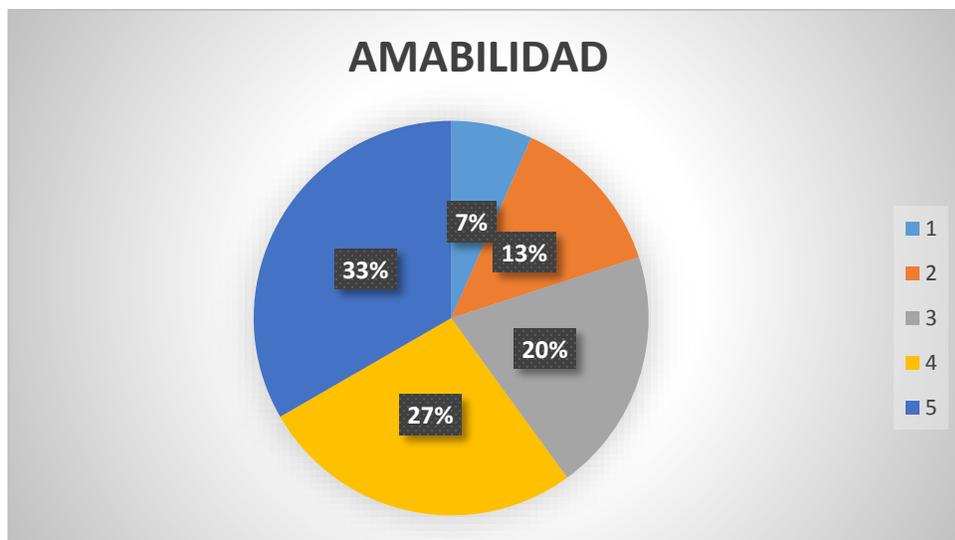
Para identificar la muestra se llevó a cabo un sondeo de los huéspedes alojados y se detectó que la población estaba en promedio 1200 personas alojadas a esta población se le aplicó las técnicas de muestreo con un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 10 %

6.2 RESULTADOS ANALISIS ENCUESTAS POR NIVEL DE OCUPACION

1. Califiquen de 1 a 5, siendo 5 la mayor calificación

- A. Amabilidad
- B. Saludo de bienvenida
- C. Contacto visual
- D. Información asertiva

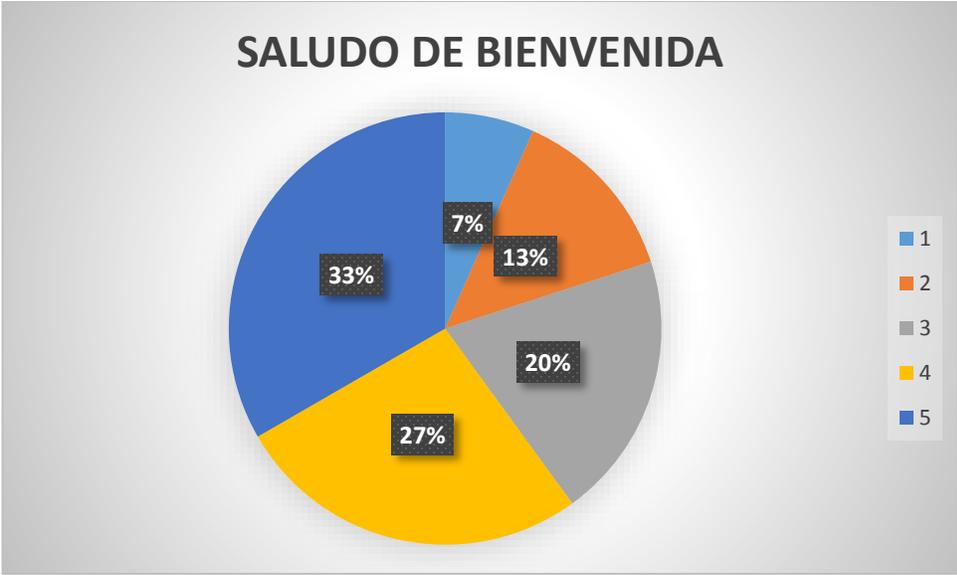
Gráfica 7. Califiquen de 1 a 5: Amabilidad



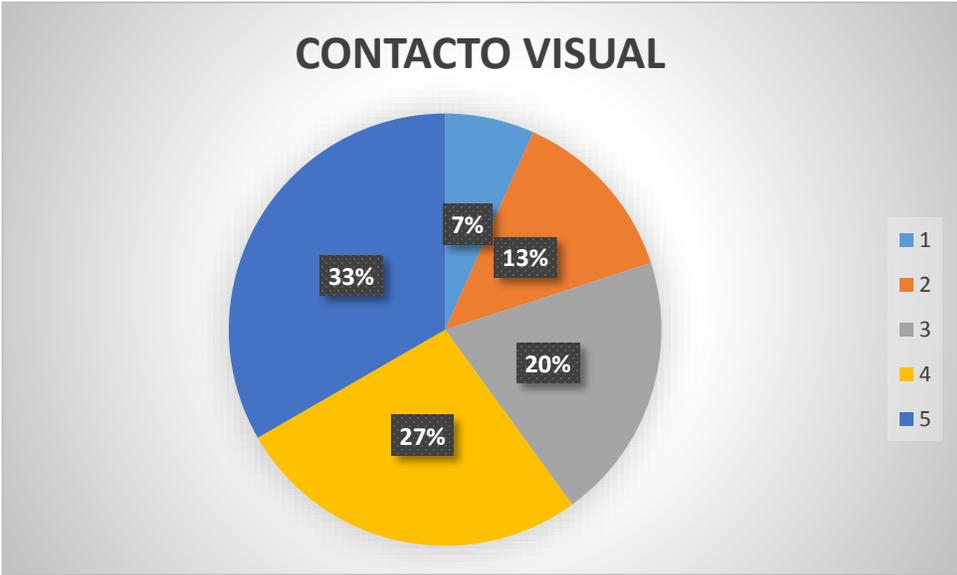
Se detecta que la calificación de la amabilidad va con el 33 % la calificación más alta

el 27 % buena

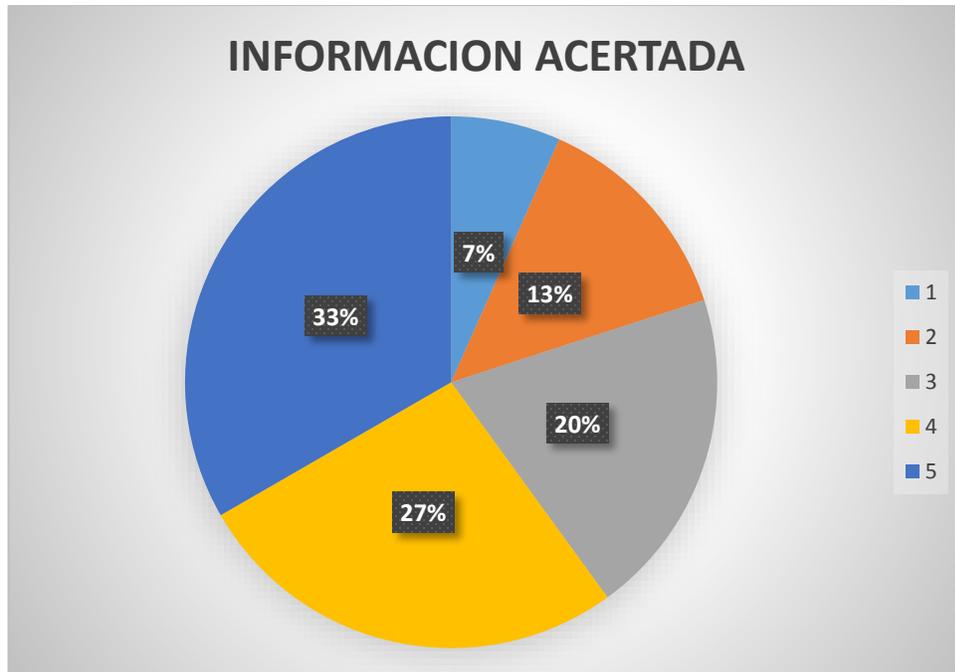
Gráfica 8. Califiquede 1 a 5: Saludo de Bienvenida



Gráfica 9. Califiquede 1 a 5: Contacto Visual



Gráfica 10. Califique de 1 a 5: Información acertada

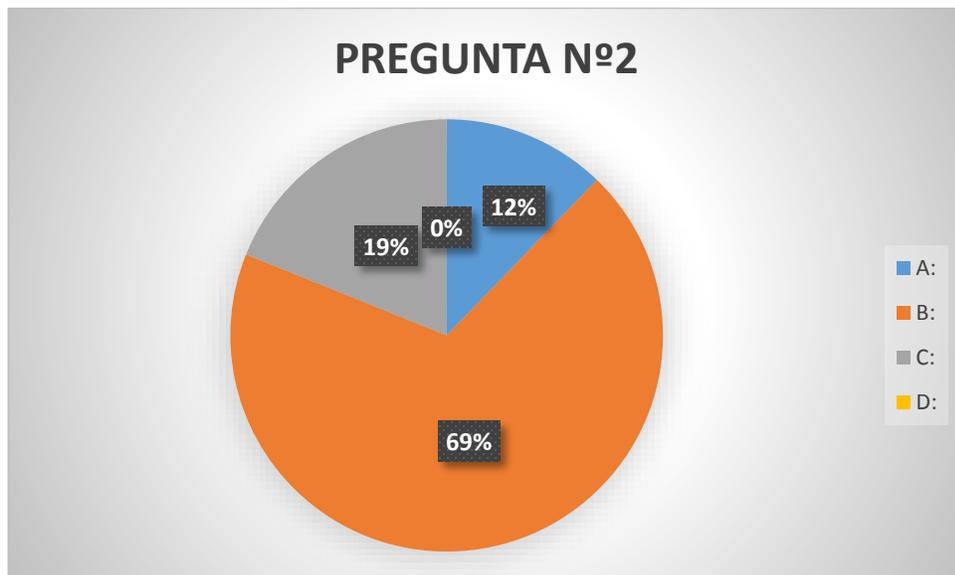


La grafica nos muestra que el 33% da un buen saludo de bienvenida y tienen contacto visual al momento de la interacción con el huésped

2. Califique la atención del recepcionista a la hora de hacer el registro

- A. Excelente
- B. Buena
- C. Regular
- D. Mala

Gráfica 11. Califique la atención del recepcionista a la hora de hacer el registro



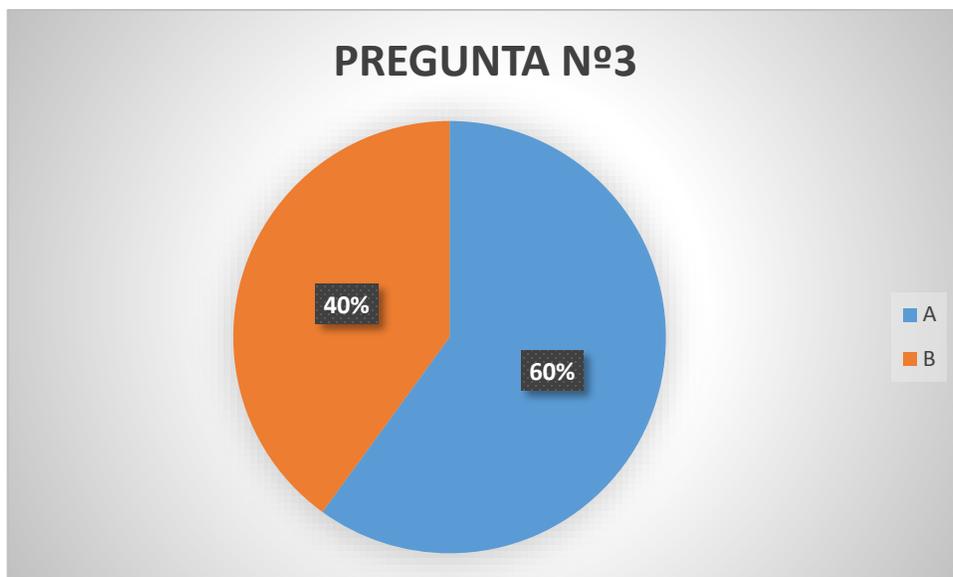
Según grafico el 69% de la población considera buena la atención y solo el 12% considera que fue excelente y el 19% considera regular

3. La percepción del tiempo del registro fue

A. Adecuada no mayor a 7 min

B. Prolongada mayor a 8 min

Gráfica 12. Califique la atención del recepcionista a la hora de hacer el registro



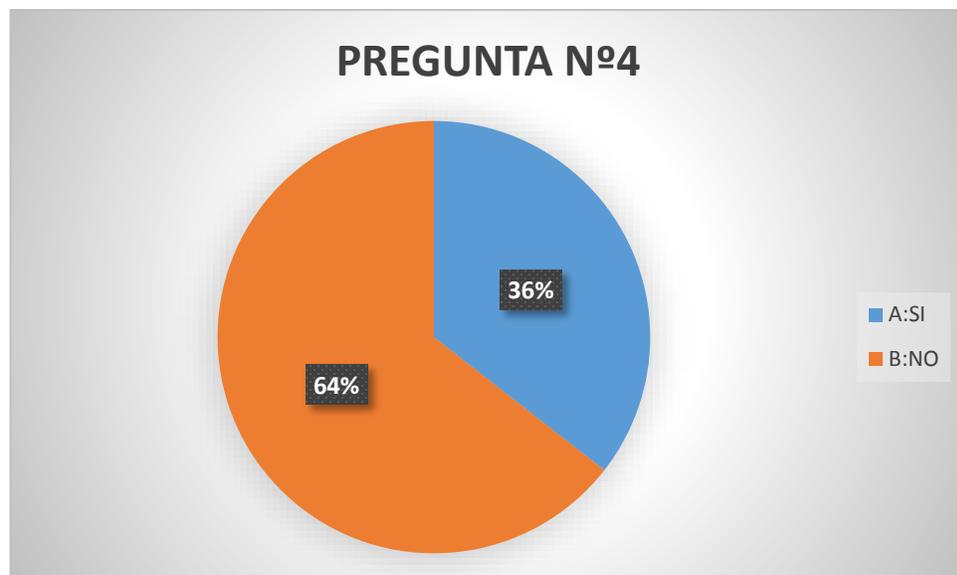
Se considera que el 60% de la población encuestada considero que el tiempo del registro fue el adecuado y el 40% considera prolongado porque fue más de 8 min

4. Fue informado acerca de las actividades adicionales que ofrece el hotel.

A. Si

B. No

Gráfica 13. Fue informado acerca de las actividades adicionales que ofrece el hotel

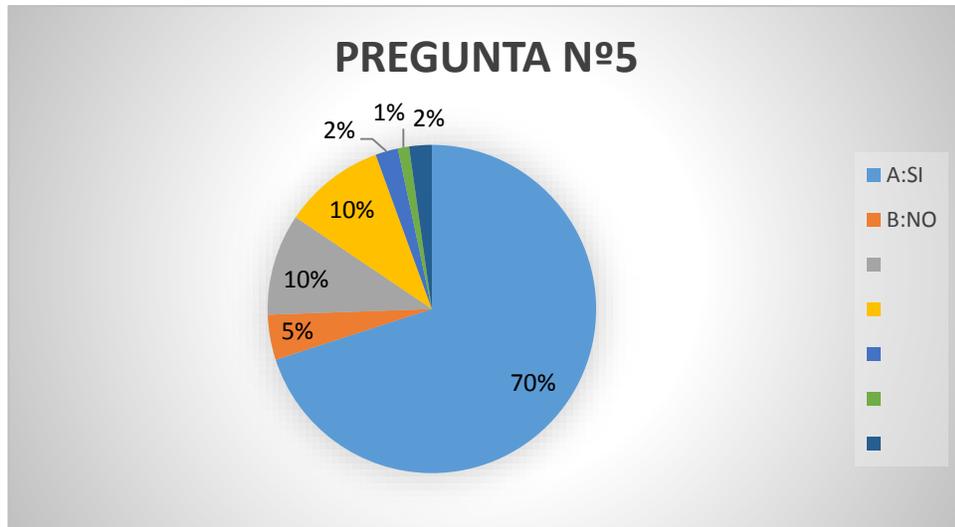


En el 64% de la población no fue informada de las actividades adicionales ya que el establecimiento solo cuenta con servicio de hospedaje y no hay nada para hacer

Y el 36 % si fue informado de servicio adicionales que son piscina, servicio de restaurante, salón de juegos, spa , sauna y turco.

5. Tiene alguna sugerencia o cambio para el recepcionista al momento de hacer el registro.

Gráfica 14. Tiene alguna sugerencia o cambio para el recepcionista al momento de hacer el registro



Estas fueron algunas de las sugerencias de las personas encuestadas:

NADA	63
IMPLEMENTACION DE UNIFORMES	4
IMPLEMENTACION DE SOFTWARE	9
MEJOR SERVICIO AL CLIENTE	9
DELEGACION DE FUNCIONES	2
IMPLEMENTAR AIRE ACONDICIONADO	1
IMPLEMENTAR AREAS	2

7. RECURSOS

- Nuestro recurso es talento humano ya que somos nosotras las que realizaremos el estudio.
- Material el método cuantitativo (encuesta) papel.
- Recurso Económico propio

LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA HOTELERÍA EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN EN LA CIUDAD DE GIRARDOT

- Calidad
- Medición
- Hotelería
- Recolección de datos
- Planificación
- Análisis de causas
- Análisis de proceso
- Desarrollo de nuevas ideas

8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

calidad del servicio en la hotelería en el área de recepción en la ciudad de Girardot				
FASE	ACTIVIDADES / ESTRATEGIAS	RESPONSABLE	FECHA	
			Inicio	Fin.
PLANEACIÓN	Lluvia de ideas	Viviana gallego	12/02/2019	14/02/2019
	Segmento de investigación	Ximena charcas	19/02/2019	21/02/1900
	Problemática de investigación	Viviana gallego	26/02/2019	28/02/2019
	Construcción del titulo	Ximena charcas	12/02/2019	12/02/2019
	Planteamiento de los objetivos	Viviana gallego	19/02/2019	19/02/2019
	Metodología a plantear	Ximena charcas	05/03/2019	07/03/2019
DIAGNÓSTICO	Tomar datos acerca de la problemática en el área de recepción	Viviana gallego y Ximena charcas	12/03/2019	14/03/2019
	Analizar la falencias en el servicio de recepción	Viviana gallego	19/03/2019	21/03/2019
	Implementar un método de medición	Viviana gallego y Ximena charcas	26/03/2019	28/03/2019
EJECUCIÓN	Implementar un método de medición del servicio	Viviana gallego	12/10/2019	16/10/2019
	Ejecutar el método (encuesta)	Ximena charcas y Viviana gallego	17/10/2019	15/11/2019
	Tabular información adquirida	Ximena charcas	16/11/2019	16/11/2019
	Clasificación del nivel de servicio de acuerdo a los resultados obtenidos	Ximena charcas y Viviana gallego	17/11/2019	18/11/2019
	Conclusiones	Ximena charcas y Viviana gallego	18/11/2019	18/11/2019
	sustentación del proyecto	Ximena charcas y Viviana gallego	20/11/2019	23/11/2019

9. BIBLIOGRAFIA

(https://www.academia.edu/9602669/RESERVA_Y_RECEPCI%C3%93N_HOTELERA)

<file:///E:/Downloads/300-863-1-PB.pdf>

<file:///E:/Downloads/300-863-1-PB.pdf>

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12307>

<http://turismoholera.blogspot.com/2012/07/definicion-de-hoteleria.html>

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602015000100011

<https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0039501.pdf>

<https://es.wikipedia.org/wiki/%C3%81rea>

<https://leirelraiza.com/operativa/departamento-de-recepcion/>

https://www.academia.edu/28633154/%C3%81rea_de_recepci%C3%B3n

https://www.google.com/search?ei=3MTiXLuyL6X45gKPr4uACw&q=definicion+de+recepcion&oq=definicion+de+recepcion&gs_l=psy-ab.3..0l10.1589.6663..7345...0.0..0.1153.4532.0j1j2j0j2j1j1.....0....1..gws-wiz.....0i71j35i39j0i67j0i20i263.1_XrlA7QQIU

<https://www.significados.com/calidad/>

https://www.sogeocol.edu.co/documentos/alg_asp_hist_hote.pdf

Manual para la medición de la calidad del servicio de recepción en hoteles y hostales de tres estrellas en la Isla Santa Cruz, Galápagos. (2019). Retroceded

Manual para la medición de la calidad del servicio de recepción en hoteles y hostales de tres estrellas en la Isla Santa Cruz, Galápagos. (2019). Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.9AF C90EB&lang=es&site=eds-live>

www.google.com/search?ei=SL7iXLPoNaav5wLT-4CQCQ&q=definicion+de+hoteleria&oq=definicion+de+hoteleria&gs_l=psy

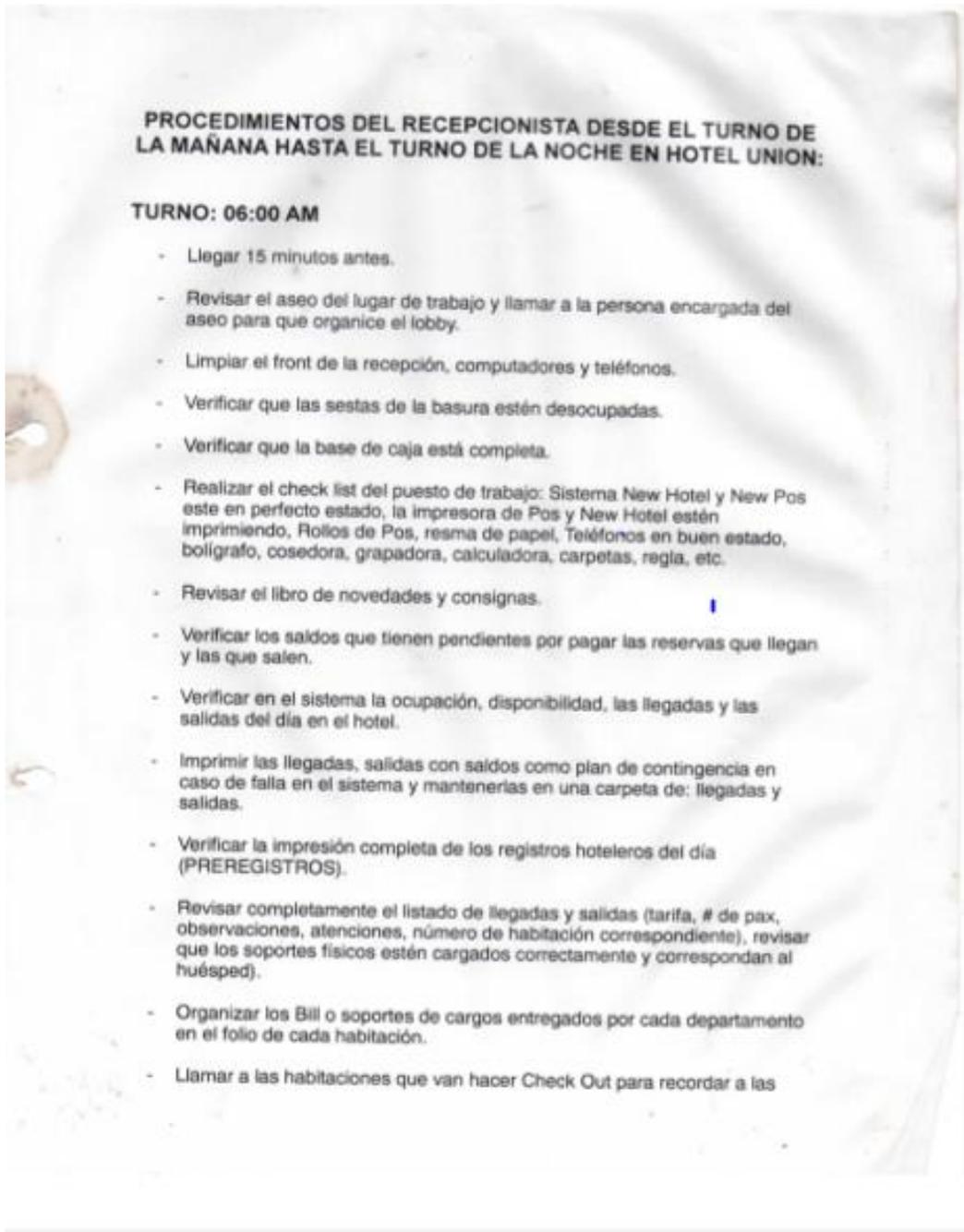
www.google.com/search?ei=yMriXNuyG8WA5wLUu4b4Aw&q=definicion+de+ciudad&oq=definicion+de+ciudad&gs_l=psy-ab.1.0.0i70i249j0i9.375937.381902

www.google.com/search?q=definicion+de+calidad&oq=definicion+de+calidad&aqs=chrome..69i57j0i5.9962j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8

10. ANEXOS

Anexo 1. Protocolo

Sugerir un diseño de estandarización de protocolo de servicio del check in y check out que cumpla con el requisito legal, normatividad y organizacional



familias que tienen salida este día a la 01:00 pm.

- Empezar a vender alojamiento o estar atentos si alguien pregunta tarifas o alguna información del hotel.
- Si se vendió alojamiento o se recibieron pagos, se realiza el diligenciamiento del sobre para llevarlo a contabilidad.

TURNO: 01:30 PM

- Entregar turno al recepcionista que ingresa a laborar a la 01:00 pm.
- Informar novedades y consignas del turno de la mañana al recepcionista que recibe.
- Entregar la base de caja completa.
- Recordar al recepcionista las reservas que faltan por llegar y salir.
- Revisar el aseo del lugar de trabajo.
- Limpiar el front de la recepción, computadores y teléfonos.
- Verificar que las sestas de la basura estén desocupadas.
- Verificar que la base de caja está completa.
- Realizar el check list del puesto de trabajo: Sistema New Hotel y New Pos este en perfecto estado, la impresora de Pos y New Hotel estén imprimiendo, Rollos de Pos, resma de papel, Teléfonos en buen estado, bolígrafo, cosedora, grapadora, calculadora, carpetas, regla, etc.
- Revisar el libro de novedades y consignas.
- El recepcionista del turno pm se encarga de hacerle el respectivo check in y check Out a las reservas pendientes.
- Estar pendiente de las reservas que faltan por hacer Check Out ya que si a las 06:00 pm no han salido se les cargara automáticamente la noche adicional.
- Si se vendió alojamiento o se recibieron pagos, se realiza el diligenciamiento del sobre para llevarlo a contabilidad.

TURNO: 10:00 PM

- Entregar turno al auditor nocturno que ingresa a laborar a las 10:00 pm.
- Informar las novedades y las consignas del turno del día
- Entregar la base de caja completa.
- Recordar las reservas que faltan por llegar.
- Recordar que las reservas que no lleguen a cierta hora las cancele.
- Garantizar que todos los ingresos sean imputados correctamente a los departamentos del hotel.
- Realizar un balance de todos los ingresos de los departamentos del día.
- Realizar todos los informes necesarios para dejarlos en el libro de novedades y consignas para entregarle al recepcionista que le recibe en el turno de la mañana.
- Verificar el estado de las solicitudes de las llamadas para despertar a los huéspedes que tienen que madrugar y garantizar el cumplimiento adecuado de todas las solicitudes.
- Realizar un balance de todo el dinero en efectivo recibido y de los trabajos realizados durante su turno de auditoría.
- Preparar el sitio de trabajo y de atención al público para entregar al recepcionista que llega a turno a las 06:00 AM.
- Revisar los asuntos del día y informarlos al recepcionista que le recibe en el turno de 06:00 am.
- Actuar como recepcionista, servicio al cliente y como gerente a cargo durante la noche en caso de que este no esté.
- Estar pendiente en caso de alguna llamada telefónica del conmutador del hotel y de las inquietudes o peticiones que tenga algún huésped durante la noche.
- Imprimir las llegadas, salidas.

- Mantenerlas en una carpeta de: llegadas y salidas.
- Si se vendió alojamiento o se recibieron pagos, se realiza el diligenciamiento del sobre para llevarlo a contabilidad.
- Entregar el reporte y el cierre de auditoría en contabilidad con su respectivo sobre en caso que haya tenido ventas de alojamiento o algún check Out.
- Entregar el respectivo turno al recepcionista que le recibe a las 06:00 am.
- Entregar consignas o novedades en el libro.
- Base de la caja completa.
- Vuelve a las 10:00 pm.

PROCEDIMIENTOS PARA CREAR UNA RESERVA (WALK IN), REALIZAR EL PAGO Y HACERLE EL RESPECTIVO CHECK IN EN NEW HOTEL:

- Ingresar a New Hotel con usuario y contraseña.
- Seleccionar opción reservas.
- Ingresar la fecha de llegada y salida del huésped.
- Seleccionar opción reservado " tipo de habitación en opción reservada...
- Ingresar a la lupa donde nos aparece una opción llamada huéspedes de la reserva.
- Ingresamos desde el apellido hasta el nombre del titular, seleccionamos la nacionalidad del titular, el tipo de documento de identidad, número de documento de identidad, seleccionamos la opción: adulto, niño o bebe. Se coloca la edad y parentesco.
- Ingresar al cardex donde quedan registrados los datos personales del huésped.
- Seleccionar el número de la habitación.
- Seleccionar la opción pensiones " se coloca la cantidad de adultos, niños y bebes que se van a alojar.
- Seleccionar la opción atenciones donde aparecerá la opción estándar.
- Seleccionar la opción segmento donde aparecerá la opción ocio, recreo y vacaciones.
- Seleccionar la opción origen de mercado donde colocaremos la opción directo.
- Se selecciona la opción directo, al lado derecho del cuadro; ir a contacto y llenar datos (nombre de contacto, teléfono, e-mail).
- Seleccionar la opción estándar.
- Seleccionar la opción tarifa, seleccionamos el tipo de tarifa dependiendo la temporada en la que nos encontremos.
- Se selecciona la opción confirmada.

PROTOCOLO PARA REALIZAR EL CHECK OUT EN EL HOTEL UNION,

- El cliente llama a la recepción para que le reciban su habitación.
- El recepcionista contesta el teléfono diciendo "buenos días, tardes o noches le habla (xxx) ¿en qué le puedo ayudar?"
- El cliente informa: por favor para que realicen el Check Out de la habitación.
- Si señor con mucho gusto... El sr desea el servicio de botones y/o el servicio de valet parking.
- El cliente puede que responda Sí o NO.
- El recepcionista envía al botones a la habitación a que recoja el equipaje del huésped.
- Llama a la camarera para que reciba la habitación y haga el respectivo inventario del mini bar.
- La camarera llega a la habitación, verifica que todo este como se le entregó al cliente al momento del Check In y verifica las diferencias entre el inventario inicial y el inventario final e informa a la recepción por medio del radio si el huésped debe consumos del mini bar o está a paz y salvo.
- Cuando llegue la familia a la recepción se reciben con una sonrisa y se saluda preguntándoles: que tal estuvo su estadía, como les pareció las instalaciones del hotel, como les pareció el servicio, etc.
- Mientras el titular de la reserva está realizando el Check Out en la recepción, se invita a sus acompañantes a sentarse en el lobby y se les ofrece una botella de agua del hotel unión.
- Solicitar la tarjeta de la habitación al huésped.
- Entregar el estado de cuenta al huésped.
- Después de que el cliente está de acuerdo con sus consumos se procede a facturar.
- Preguntar en qué medio de pago desea realizar su cancelación.
- Realizar el pago.
- Entregar la factura al cliente y postal del hotel para hacerlo sentir importante.
- Llamar nuevamente al botones para que lleve el equipaje de la familia al vehículo.
- Se le desea al huésped y a su familia un feliz viaje y un pronto regreso al hotel.

- Se selecciona la opción carta de confirmación, en caso de que se confirma la reserva con carta o depósito del 50% del valor total de la reserva, según el caso.
- Seleccionamos la opción depósito, donde se coloca la fecha en la que se realizó seguido por el valor correspondiente.
- Se selecciona la opción aceptar para finalizar la reserva.
- Terminada la reserva para ingresar el pago en caso de que el huésped pague el alojamiento con anticipación.

INSERCIÓN DEL PAGO O ABONO DEL ALOJAMIENTO:

- Seleccionar la opción reservas para buscar la reserva que necesitamos, se puede buscar por número de reserva, número de habitación, nombre del huésped o fecha de llegada.
- Ir a cuentas corrientes.
- Seleccionamos la opción insertar.
- Seleccionamos la opción master.
- Seleccionamos la opción sección donde escogemos alojamiento.
- Seleccionamos la opción débito.
- Seleccionar el tipo de cobro, este puede ser en efectivo, red multicolor o consignación nacional.
- Cuando el pago es con red multicolor, seleccionamos la opción tarjeta de crédito: visa, credencial, master card, credencial, etc.
- Ingresar los 16 dígitos de la tarjeta si es de crédito, dado el caso que sea corriente o ahorros se inserta el número de aprobación del Voucher.
- Insertamos la descripción del pago, ejemplo: PAGO DE ALOJAMIENTO X 1, 2, 3 NOCHES, o PAGO DE 1 ADIC X 1, 2, 3 NOCHES, O ABONO ALOJAMIENTO.
- Seleccionamos la opción aceptar
- Imprimir el recibo.

CHECK IN DE LA RESERVA:

- Seleccionar la opción reservas para buscar la reserva que necesitamos, se puede buscar por número de reserva, número de habitación, nombre del huésped o fecha de llegada.
- Se selecciona la opción Check In en la barra de tareas lateral.
- Confirmar el Check In de la reserva.
- Aparecen nuevamente los datos de la reserva y escoger la opción aceptar.
- Aparecen los datos del titular y escoger la opción aceptar.
- Para terminar aparece una ventana de confirmación del Check In.
- Seleccionar la opción de Check In aceptado.

PROCEDIMIENTO EN NEW HOTEL PARA HACER UNA SALIDA O UN CHECK OUT ANTICIPADO EN HOTEL UNION GIRARDOT:

- Ingresar a la reserva del huésped, " ingresando la fecha o el número de la reserva "
- Ingresar a la cuenta corriente.
- Dar click en la opción Debito y seleccionar devolución.
- Escoger en el modo de pago, ejemplo: Efectivo.
- Seleccionar la opción insertar.
- Seleccionar la cuenta (maestra, extra 1, etc.) en donde se va a insertar la devolución que se va a efectuar, preferiblemente con la autorización de Gerencia.
- Seleccionar el nombre del titular de la reserva en la pestaña huésped.
- Colocar en descripción, una observación indicando cual fue el motivo de la salida del huésped del hotel, ejemplo: calamidad doméstica y anotar quien autoriza dicha devolución.
- Colocar el valor a devolver.
- Seleccionar la opción aceptar.
- El sistema automáticamente imprime el recibo de devolución
- Entregar al huésped el recibo de la devolución para que este lo firme.

- Seleccionamos la opción facturar.
- Seleccionar la opción todo.
- Seleccionar nuevamente la opción facturar
- Colocar el N° fiscal, ejemplo: N° de Cedula del Titular, Nit o Rut de la empresa del huésped.
- Facturar las noches que ya fueron cargadas.
- Entregar la factura al cliente.

PROCEDIMIENTO DEL CIERRE Y CAMBIO DE DIA DEL AUDITOR

- Ingresar por la opción auditor nocturno
- seleccionar la opción control.
- Aparecen 7 barras de llegadas y salidas.
- revisar cada una para verificar que no hayan tareas pendientes.
- Ingresar a la opción consultar donde seleccionamos.
- Seleccionamos la opción ejecutar.
- Seleccionar la opción de ejecutar y la seleccionamos de nuevo.
- El sistema automáticamente efectúa el cierre donde nos indica que el mismo fue exitoso o tiene alguna tarea pendiente.
- Después de que el sistema nos muestre que la operación ha sido exitosa nos aparecerá una ventana en donde seleccionamos la opción confirmar.

PROTOCOLO PARA REALIZAR UNA RESERVA VIA TELEFONICA EN EL HOTEL UNION GIRARDOT.

- El cliente llama al hotel.
- El recepcionista contesta la llamada, " el teléfono puede repicar máximo 3 veces ", Gracias por llamar al Hotel Unión Girardot, buenos Días, Tardes o Noches le habla (xxx) en que le puedo ayudar.
- Preguntar de que fecha a que fecha desea la reservación.
- Preguntar para cuantos pax desea la reserva.
- Preguntar datos personales como por ejemplo: " nombres y apellidos del titular y sus acompañantes, número de teléfono o de celular, dirección de residencia y correo electrónico.
- Ofrecer qué tipo de habitación está disponible en ese momento.
- Insertamos en la opción contacto el nombre completo, teléfono o fax.
- Comentar al cliente el valor de la tarifa dependiendo la temporada en la que nos encontremos.
- **MENCIONAR AL CLIENTE:**
- **LO QUE ESTA INCLUIDO EN LA TARIFA:** La tarifa incluye: desayuno tipo americano, " huevos preparados a su elección, canasta de panes, jugo de temporada, mermelada y mantequilla y café, té o chocolate.
- Impuestos y seguro hotelero.
- Bussines center.
- Servicio de gimnasio.
- Servicio de Sauna y Turco.
- Juegos de mesa.
- Cancha de Voley playa.
- Servicio de WI – FI ilimitado.
- **DOTACION DE LA HABITACION:** Sistema inteligente de luz.
- Habitación con aire acondicionado.

PROCEDIMIENTO EN NEW POS PARA HACER UN COBRO O CARGAR UN PRODUCTO A LA HABITACION EN EL HOTEL UNION GIRARDOT:

- Ingresar al icono de New Pos.
- Ingresar usuario y contraseña.
- Seleccionar icono punto de venta. " un monitor de computador "
- Seleccionar el tipo de ambiente de atención. " restaurante o bar "
- Seleccionar la mesa a la que se le va hacer el cargo del producto.
- Seleccionar uno de los cuatro botones, ejemplo: " 1, 2, 3, 4 en los cuales podemos encontrar los diferentes grupos de comidas o bebidas".
- Seleccionar el icono en la parte superior de la pantalla, el cual nos permite ver los platos o bebidas que se encuentran en cada uno de los grupos.
- Seleccionar la cantidad de platos o bebidas.
- Seleccionar el plato que se va a cargar.
- El sistema nos muestra una ventana donde nos aparece el precio del plato o bebida.
- Seleccionamos la opción ENTER. " el sistema nos muestra una ventana donde nos pide que confirmemos el No de Pax que están sentados en la mesa "
- Seleccionar la opción pago. " seleccionamos el medio de pago deseado, ejemplo: Efectivo, Red Multicolor o Cargo A La Habitación "
- **EFFECTIVO:** seleccionar el icono efectivo, " nos muestra a la izquierda el valor total a cancelar "
- Seleccionar valor a pagar.
- Seleccionar TIKET si es para la precuenta o Factura si es para cerrar la cuenta en su totalidad.
- **RED MULTICOLOR:** oprimir el icono tarjeta de crédito, " nos muestra una ventana llamada tarjetas de crédito "

PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DEL DATAFONO HOTEL UNION GIRARDOT.

1 PARA REALIZAR UN PAGO CON TARJETA DE CREDITO:

- Deslizar la tarjeta por un costado si tiene banda, o introducirla por la parte inferior del datafono si tiene chip.
- Aparecen 3 opciones de clases de tarjeta: CORRIENTE, AHORROS O CREDITO.
- Seleccionar la opción CREDITO.
- Colocar el valor total de lo que se va a cobrar.
- Colocar el IVA.
- Colocar la base de devolución.
- Colocar el impuesto nacional de consumo.
- Digitar los 4 últimos dígitos de la tarjeta de crédito.
- Colocar el número de cuotas a las cuales el cliente difiere el pago.
- Oprimir el botón verde para aceptar el pago.
- El primer recibo que arroja el datafono lo firma el huésped con número de cedula, número telefónico o número de celular y se lo entrega al recepcionista - cajero.
- Imprimir la copia del recibo y anexarla a la factura del huésped.

2 PARA REALIZAR UN PAGO CON TARJETA DEBITO:

- Deslizar la tarjeta por un costado si tiene banda, o se introducirla por la parte inferior del datafono si tiene chip.
- Aparecen 3 opciones de clases de tarjeta: CORRIENTE, AHORROS O CREDITO.
- Seleccionar la opción CORRIENTE O AHORROS.
- Colocar el valor de lo que se vaya a cobrar.
- Colocar la base de devolución

- Colocar el IVA
- Colocar el impuesto nacional de consumo.
- El huésped introduce la clave de la tarjeta.
- Oprimir el botón verde para aceptar el pago.
- El primer recibo que arroja el datafono lo firma el huésped con número de cedula, número telefónico o número de celular y se lo entrega al recepcionista - cajero.
- imprimir la copia del recibo y anexarla a la factura del huésped.

3 PARA REALIZAR EL DUPLICADO DE UN VOUCHER DEL DATAFONO:

- Realizar en el caso de que el huésped o el recepcionista pierda un Voucher.
- Menú o F2
- Seleccionar opción DUPLICADO
- Ingresar el número de recibo o último recibo emitido.
- Como ya lo hemos colocado en nuestra hoja de reserva lo digitamos nuevamente y el datafono automáticamente nos arroja la copia de este...
"ESTE PROCEDIMIENTO SE RECOMIENDA REALIZARLO ESTANDO EL HUESPED PRESENTE EN LA RECEPCION DEL HOTEL POR QUE EL MISMO TIENE QUE VOLVER A FIRMARLO".

4 PARA REALIZAR LA ANULACION DE UN PAGO EN EL DATAFONO:

- Realiza cuando por error de digitación producido por el recepcionista se coloca un valor diferente al que se va a cobrar.
- Menú o F2.
- Seleccionar opción anular RECIBO.
- El datafono nos muestra enseguida la opción:
 - Numero de recibo

• Último recibo

- Seleccionar la opción y enseguida nos anulara el pago que se efectuó por equivocación desapareciendo automáticamente el valor de lo que se cobró en el reporte del datafono.

5 PARA VERIFICAR SI LA TARJETA DEBITO O CORRIENTE TIENEN SALDO:

- Menú o F2.
- Seleccionar la opción saldo.
- Aceptar.
- Deslizar la tarjeta del huésped.
- Seleccionar el tipo de tarjeta: CORRIENTE o AHORROS.
- El cliente ingresa la clave de la tarjeta.
- Seleccionar opción aceptar.
- Enseguida el datafono nos arrojará el saldo que presenta en ese momento la tarjeta del huésped.

6 PARA REALIZAR EL REPORTE DE VENTAS DEL DATAFONO:

- Menú o f2.
- Reporte.
- Clave del datafono " 1526 ".
- Total o detallado.
- Aceptar.

7 PARA REALIZAR EL CIERRE DEL DIA DEL DATAFONO:

- Menú o f2.
- Cierre.
- Clave del datafono " 1526 ".
- Aceptar.

- Seleccionar el tipo de tarjeta, ejemplo: " American Express, Visa, Diners Club y Master Card ".
- Seleccionar la opción aceptar.
- Ingresar los 16 (dieciséis) dígitos del número de la tarjeta.
- Seleccionar el valor a pagar.
- Seleccionar TIKET si es para precuenta o FACTURA si es para cerrar la cuenta en su totalidad.
- **CARGO A LA HABITACION:** oprimir el icono cargo habitación, " nos muestra una ventana llamada habitación ".
- Insertar el No de la habitación.
- Seleccionar la opción aceptar. " aparece una ventana llamada cargo a habitación donde nos aparece el valor a cargar y los datos del huésped de dicha habitación ".
- Seleccionar la opción aceptar.
- Seleccionar la opción TIKET. " este recibo se hace firmar del titular de la habitación y lo depositamos en el folio de la reserva para que el día del Check Out tengamos una prueba de los consumos que realizo la familia durante la estadia en el hotel ".
- Observación: Al seleccionar la forma de pago el sistema automáticamente cierra la cuenta de la mesa.

