



## Servicio del departamento de recepción

Hotel GHL Comfort Los Héroes

Presentado por:

Catalina Alvarez Alvarez  
Paola Andrea Beltrán  
Lorena Catherine Carrillo

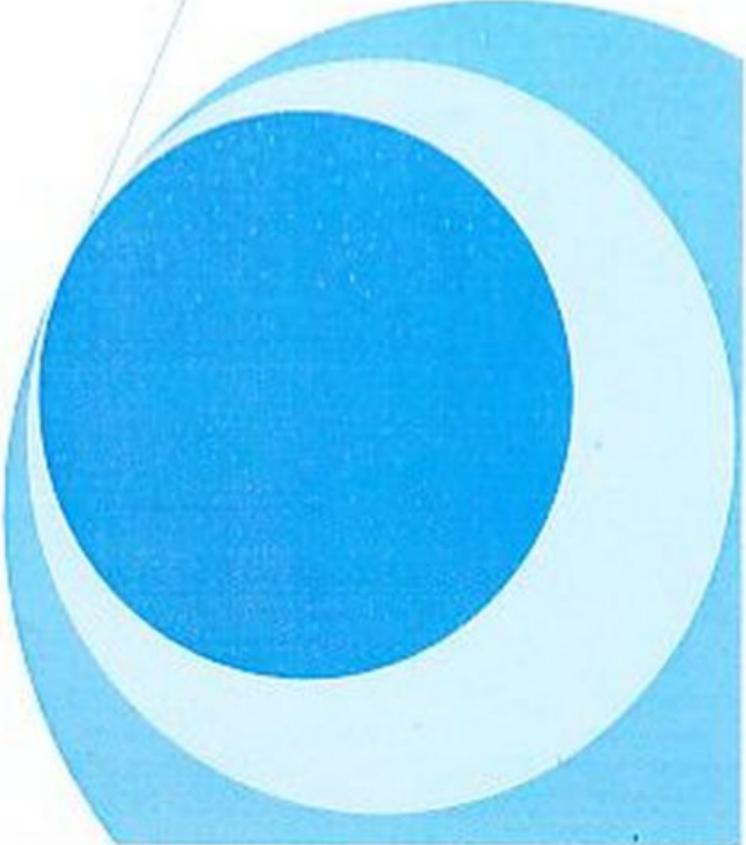
Dirigido por:

María Fernanda Ramirez  
Adolfo Castañeda

Facultad:

Administración Hotelera

Corporación Universitaria Unitec  
2009



## TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	6
Antecedentes.....	7
Localización.....	10
Formulación de la situación.....	12
Objetivos.....	13
Limitación o alcance.....	14
Justificación.....	15
Cronograma.....	16
Fundamentos teóricos.....	17
Desarrollo del proyecto.....	21
Metodología.....	27
DOFA.....	43
Conclusiones.....	44
Bibliografía.....	45

## EL SERVICIO DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

### 1. INTRODUCCION

Teniendo en cuenta que la primera y última impresión son las que mayor importancia tienen para la mayoría de los clientes, realizamos un estudio en el área de recepción para determinar cada una de las funciones, los pasos a seguir en el transcurso de la prestación del servicio y así mismo se identificaron falencias, oportunidades, éxitos y demás factores que influyan para la realización de un buen servicio.

El propósito de este proyecto es identificar y reconocer cual es la secuencia que realiza el departamento de recepción para la prestación del servicio, qué se puede mejorar, qué es lo que sobresale en esta área y así mismo proponer cambios o sugerencias.

En este proyecto se encuentra cada uno de los pasos utilizados en el transcurso del estudio tales como encuestas, entrevistas, cuestionarios. La historia e importancia del servicio, atención al cliente, recepción. El crecimiento que ha tenido Colombia y Bogotá respecto al turismo, y así mismo la necesidad y la importancia del área de recepción en los hoteles.

Con este proyecto se obtuvo una serie de datos generados por lo menos de un 75 por ciento de clientes internos y externos respecto al área de recepción destacando su importancia y su imagen.

## 2. ANTECEDENTES

En la última década Colombia se ha recuperado a nivel turístico, gracias a que está situada cerca del Ecuador terrestre y porque en su territorio la Cordillera de los Andes se divide en tres. Colombia está formado por hermosas costas, valles montañosos, llanuras, nieves perpetuas, selvas y altiplanicies.

Colombia se ha caracterizado por el turismo en sus grandes ciudades como lo son Cali, Cartagena, Medellín, Santander, Ibagué, entre otros. Los turistas internacionales dentro de sus visitas a estas grandes ciudades incluyen a Bogotá, capital del país, ya que es uno de los principales destinos turísticos del país.

Bogotá ascendió al sexto lugar en el escalafón de las cincuenta mejores ciudades para hacer negocios en América Latina, Por sexto año consecutivo, la ciudad se consolidó como una de las más dinámicas y con mayor potencial de atracción de inversión en la región y hoy goza de una posición admirable.<sup>1</sup>

Bogotá es una ciudad que cuenta con diversas actividades culturales y es sede de importantes eventos de nivel internacional como lo son la Feria del Libro, Festival Iberoamericano de Teatro, Festival de Verano y el Corporación de Ferias y Exposiciones "Corferias". También ofrece una amplia variedad de restaurantes de comida internacional, sitios especializados en el esparcimiento nocturno, parques, museos, centros comerciales y su arquitectura.

Destacando la importancia del turismo en Bogotá y teniendo en cuenta que el porcentaje de ocupación hotelera en lo que va corrido del año es de 58 por ciento según COTELCO, Asociación Hotelera de Colombia, entidad sin ánimo

---

<sup>1</sup> Barco, Virgilio Revista Chilena 'América Economía' 2009 - 07- 14

de lucro, creada en 1954, para fortalecer y agrupar los establecimientos que se ocupan de la industria hotelera.

El gremio forma parte y está en contacto permanente con las organizaciones internacionales del turismo y la hotelería mundial, trasladando eventos, experiencias y programas a sus hoteles afiliados. Pertenece al Consejo Empresarial de la Organización Mundial del Turismo, OMT, a la Asociación Mundial de Hoteles y Restaurantes IHRA y a la Asociación Latinoamericana de Gremios de la Hotelería.<sup>2</sup>

De esta misma forma los hoteles poseen la misma importancia para que este nivel de turismo sea el mejor.

Por tal crecimiento, día a día los hoteles deben mejorar para alcanzar un excelente nivel de servicio y atención al cliente. La revista inglesa Condé Nast Traveller, publicó la Gold List del 2008, la lista de los mejores hoteles del mundo:

- The Eagles Nest, situado en una bahía poco distante de la ciudad Russel en Nueva Zelanda.
- Hostellerie de L'abbaye de la Celle, se encuentra ubicado en Francia.
- Grancery Park, ubicado en Manhattan
- Hotel de Russie, ubicado en Roma
- Londolzi y Cape Grace ubicados en África y los cuales se destacan por brindar un mejor servicio y atención de parte del personal.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> [www.cotelco.org](http://www.cotelco.org)

<sup>3</sup> Condé Nast Traveller, Gold List del 2008

Así mismo se destaca una lista de los mejores hoteles de las principales ciudades de Colombia como lo son:

- Hotel Dann Carlton en Cali y Medellín,
- hotel Dulima en Ibagué y los hoteles cosmos 100, Andino Royal, Bogotá plaza entre otros.

Teniendo en cuenta este gran crecimiento y reconocimiento tanto a nivel mundial como municipal en cada uno de los hoteles se tomo como base que tan importante es el área de recepción en un hotel, según Dennis L. Foster con su libro "Recepción en hotelería, administración y operación" La recepción es la tarjeta de presentación del hotel. Tiene gran importancia ya que es la primera área con que el cliente tiene relación, bien sea de una forma personal a su llegada, o a través de cualquier medio de comunicación, teléfono, fax, o carta.<sup>4</sup>

Por esta razón la recepción tiene que tener claras las funciones, para que de esta forma se pueda observar la buena organización que se presenta dentro de la empresa.

---

<sup>4</sup> Dennis, L. Foster. Recepción en hotelería administración y operación pág. 20-22

## LOCALIZACIÓN

Nuestro proyecto se realizó al Hotel GHL Comfort los Héroes. El Hotel se encuentra catalogado como un hotel de 3 estrellas, cuenta con la disponibilidad de personal las 24 horas del día está ubicado en la Calle 74 No 15 – 60 a pocos metros de dos importantes vías de comunicación de la ciudad como lo son: el paseo comercial de la carrera 15 y la moderna avenida Caracas operada por la innovadora red de buses articulados de Transmilenio, este cuenta con 84 habitaciones, 5 salones para la realización de eventos, un restaurante y un bar, y con 5 recepcionistas.

El hotel GHL Comfort Los Héroes ha tenido a partir del 2006 un gran crecimiento y renovación a nivel de estructura y servicio. Se maneja un estudio en el departamento de recepción debido a que:

1. se han originado algunos cambios
2. se ha presentado rotación de personal
3. se ha originado un crecimiento de ocupación cerca del 25%
4. se ha implementado un nuevo sistema de administración hotelera (Zeus) totalmente gráfico que controla reservas, recepción, caja, auditoría, ama de llaves, mantenimiento, banquetes y eventos. También controla categoría de huésped, día de semana, tipo y clase de habitación. Manejo de Planes para Habitaciones y Lista de Espera.

Algunos autores como Lluís Mesalles autor del libro "Recepción de un hotel de calidad" afirman: "la recepción es el centro de contacto entre el cliente y la empresa, es el mejor vendedor del hotel y tiene como misión obtener y mantener la confianza de una selección controlada de clientes para consolidar

### 3. FORMULACION DE LA SITUACION

"Evaluación del servicio en el área de recepción"

El hotel GHL Comfort los Héroes actualmente no cuenta con un proceso de evaluación en el área de recepción, por esta razón se realizó un estudio completo en esta área incluyendo funciones, políticas, historia, normatividad y procesos del servicio.

Para el desarrollo de este estudio se llevaron a cabo una serie de encuestas, cuestionarios, entrevistas y visitas al área para obtener la información necesaria y requerida para conocer los éxitos, las fallencias y demás factores que influyen para una buena prestación del servicio y de esta forma poder brindar sugerencias basadas en datos reales.

## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Diagnosticar el área de recepción del hotel GHL Comfort los Héroes

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar pasos a seguir para la prestación del servicio
- Estudiar las funciones de los empleados en el área de recepción
- Conocer opiniones aproximadamente de un 70 % de clientes internos y externos.
- Sugerir nuevas estrategias de mejoramiento
- Obtener datos específicos de cada uno de los instrumentos de investigación

## 5. LIMITACIÓN O ALCANCE

De acuerdo a la temática se manejo un estudio de la evaluación del servicio al área recepción únicamente. Se manejaron instrumentos de investigación tales como encuestas, cuestionarios y entrevistas cerca de un 70% de clientes internos y externos para obtener datos reales en cuanto al servicio prestado por esta área.

Se espera con este proyecto identificar cada una de las falencias y éxitos del área de recepción destacando e investigando funciones e importancia de esta área.

En este trabajo no se encuentra información de las distintas áreas del hotel ya que el estudio se realizo únicamente al área de recepción igualmente con cada uno de los instrumentos de investigación utilizados.

## 6. JUSTIFICACIÓN

El estudio realizado al departamento de recepción del hotel GHL Los Héroes, sirve para identificar falencias, éxitos y demás factores que influyen en el departamento de recepción.

Al tener conocimiento de cada una de las funciones y desarrollos del área de recepción procedimos a la realización de estudios para poder crear una evaluación del servicio en el área y los resultados se desarrollaran a mediano plazo para poder observar al mejoramiento del área.

Este trabajo es importante puesto que cada uno de los pasos y bases realizadas ayudan al hotel a tener conocimiento del funcionamiento en el área de recepción con apoyo de opiniones de clientes internos y externos. Y así mismo a nosotras como estudiantes en el desarrollo de nuestra especialización tecnológica como administradoras hoteleras.

Este estudio sirve para dar a conocer cada una de las ventajas y desventajas que se presentan en el área de recepción del hotel, de igual manera, porque van a poseer una base con suficiente conocimiento para realizar una evaluación a esta área, y así poder seguir obteniendo un crecimiento en el servicio.

7. CRONOGRAMA:

TAREAS	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	LU	MA	MI	JU	VI	SA
Visita de autorización en el hotel GHL	31	1								
Comfort los Héroes										
Antecedentes del Hotel Comfort los Héroes		(2-4)								
Fomulación del problema		(8-10)								
Realización de los objetivos		(14-19)								
Especificación de las variables		(24,25,29)								
Realización de DOFA			(15-22)							
Realización de estrategias			(20-28)							
Encuestas a recepcionistas			30	(3-6)						
Encuestas a clientes y huéspedes				(6-10)						
Toma de fotografías				12						
Conclusión del proyecto				(13-19)						

## 8. FUNDAMENTOS TEORICOS

### RECEPCION DE UN HOTEL DE CALIDAD

La recepción es el centro de contacto entre el cliente y la empresa, es el mejor vendedor del hotel y tiene como misión obtener y mantener la confianza de una selección controlada de clientes para consolidar la rentabilidad del alquiler de las habitaciones y de las salas, así mismo debe encontrarse capacitado para ejercer su trabajo.<sup>6</sup>

### RECEPCION EN HOTELERIA ADMINISTRACIONY OPERACIÓN

El personal de la recepción constituye el principal contacto del público con el hotel. Los miembros del personal manejan reservaciones, dan la bienvenida a los huéspedes a su llegada, hacen el registro de nuevos huéspedes, proporcionan llaves, manejan la correspondencia que llega y sale del hotel, toman recado de los huéspedes, proporcionan información, escuchan quejas y manejan los procedimientos de salida cuando los huéspedes dejan el hotel.

Los recepcionistas transmiten la personalidad del hotel a los huéspedes por lo tanto requieren de solidas habilidades de comunicación y de capacidad para trabajar con personas.

17

Los recepcionistas deben practicar la diplomacia, cortesía y calidez.es su responsabilidad hacer que los huéspedes se sientan bienvenidos y generar un respuesta inmediata a sus problemas o quejas. Además de trabajar de manera directa con los clientes del hotel, el recepcionista tiene la responsabilidad de

---

<sup>6</sup>, MESALLES, LLUIS, Recepción de un hotel de calidad N° Edición:1ª 2005,BARCELONA

verificar la información relativa a la reservación identificación y autorización de crédito, la asignación de las habitaciones y la entrega de las llaves correspondientes. También es responsabilidad suya notificar al capitán de botones o llamar a un botones para que transporte el equipaje de los huéspedes.

Otras obligaciones incluyen proporcionar información en cuanto a las instalaciones y políticas. Cuando un huésped esta listo para dejar el establecimiento, el recepcionista debe llamar a un botones para que transporte el equipaje hasta el lobby del hotel y prepara, verificar y arreglar la cuenta del huésped.<sup>7</sup>

## MOTIVACION

### Clases de motivación

Calidad de vida de trabajo: satisfacción en el trabajo, seguridad, salario, prestaciones, oportunidades de ascenso, supervisión competente, ambiente de armonía, justicia, juego limpio.

### Moral general:

- Moral baja: personal con moral baja pero sigue haciendo su trabajo con alto nivel de dedicación y creatividad.
- Moral alta: no entregan todas sus energías en el trabajo.
- Nivel de energía: la baja nivel de energía en el personal tiene dificultades para entusiasmarse por cualquier nueva empresa.

---

<sup>7</sup> Dennis, L. Foster. Recepción en hotelería administración y operación pág. 25-28

- Optimismo: nuevas formas de hacer las cosas, moral, nivel de energía.<sup>a</sup>

#### LA IMPORTANCIA DE LA ATENCION AL INVITADO

Al momento del ingreso a las instalaciones de un hotel, la recepción y atención al cliente requiere de la consideración de diversos aspectos. Para poder proyectar un servicio de excelencia, resulta de fundamental importancia la selección criteriosa de personal y su posterior capacitación en el conocimiento y la aplicación de la normativa protocolar y la etiqueta (modales, vestimenta, lenguaje gestual)

---

<sup>a</sup> Gomeztagle Francisco "TECNOLOGIA DEL HOSPEDAJE" pág. 108

## INDICADORES

### ↓ Idioma

Definición: número de personas que manejan un segundo idioma vrs numero personas que no manejan un segundo idioma.

Objetivo: medir el número de personas que manejan un segundo idioma.

Niveles de referencia: consideración.

Responsable: Gerente General y área de recursos humanos.

Frecuencia: semestral

### ↓ Habitaciones de sobreventa

Definición: número de habitaciones de sobreventa vrs numero de habitaciones que no son sobreventa

Objetivo: medir el número de habitaciones de sobreventa

Niveles de referencia: histórico

Responsable: Gerente General y área de reservas

Frecuencia: mensualmente

### ↓ Huéspedes fidelizados por primera vez

Definición: numero de huéspedes fidelizados por primera vez vrs número de huéspedes no fidelizados por primera vez.

Objetivo: medir el número de huéspedes fidelizados por primera vez

Niveles de referencia: histórico

Responsable: Gerente General y área de reservas.

Frecuencia: semestral

## 9. DESARROLLO DEL PROYECTO

### Importancia del área recepción en diferentes establecimientos turísticos

Encuesta realizada a los recepcionistas de los siguientes establecimientos turísticos:

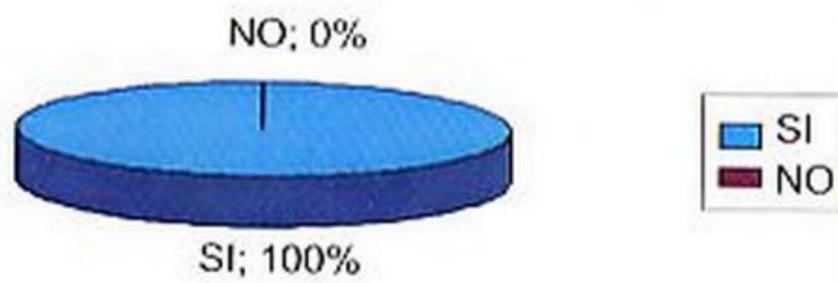
1. Hotel Rosales Plaza
2. Hotel Bogotá Plaza
3. Restaurante sopas y postres de la abuela
4. centro de atención medica su salud
5. Avianca
6. Taca

## Resultados

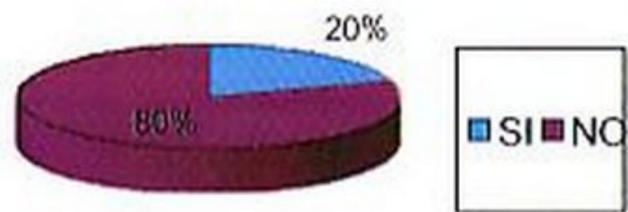
1. Recibe con frecuencia atenciones de agradecimiento por parte de los clientes?



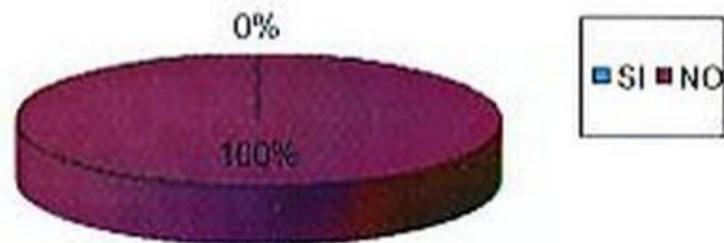
2.a) La atención es igual para niños y ancianos?



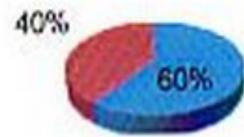
b) La atención es igual para niños y grupos?



c) La atención es igual para ancianos y grupos?

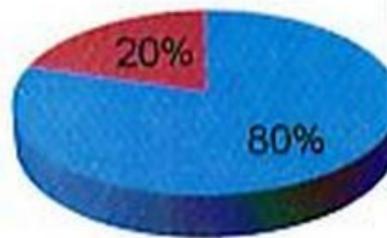


d). Porque?



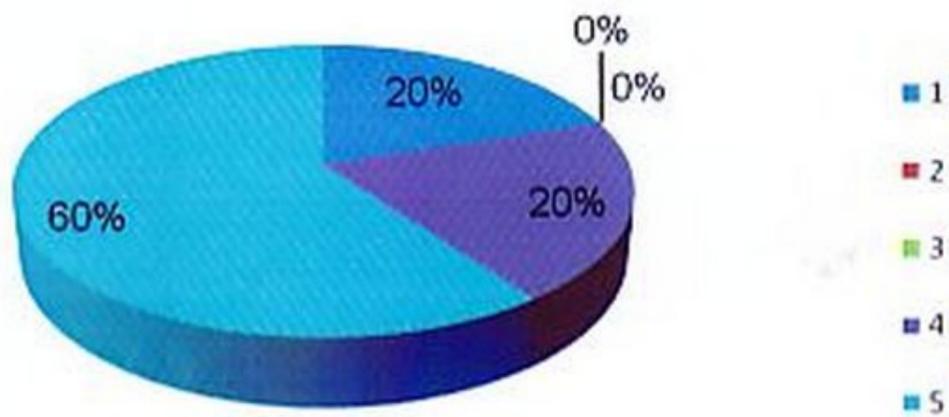
- se brinda mas comprension para abuelos y niños
- la atención es brindada de igual forma

3. Cree que el Dpto. de Recepción es de alta importancia en el hotel?

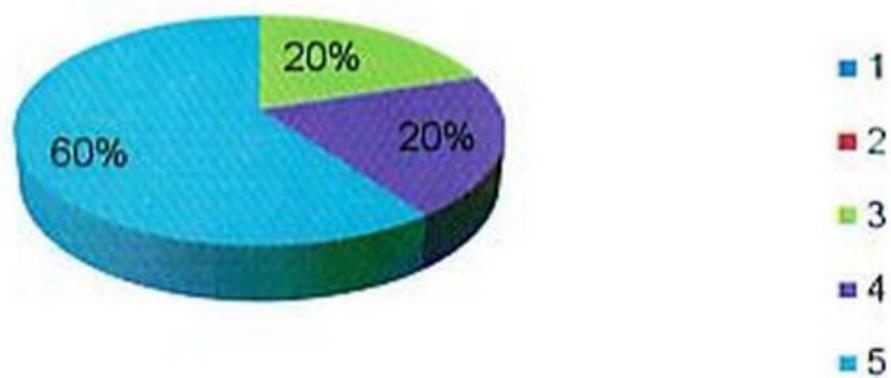


■ SI ■ NO

4. Como calificaria la importancia de la imagen del Dpto. de Recepcion dentro y fuera del hotel?



5. Calificando de 1 a 5 - ¿Cómo postularia el servicio del área de recepción con otros servicios prestados por la empresa?



El servicio prestado a personas de diferentes edades por los recepcionistas se realiza de distinta forma, demostrando de esta manera con un 60% que al momento de brindar atención a un huésped anciano o niño es distinto que al brindarlo a un grupo juvenil. Debido a que con un 60% la atención se brinda con más comprensión a ancianos y niños por sus edades al momento de realizar sus registros, o al brindarle explicaciones de cada una de las inquietudes que posean de los servicios que se brindan dentro y fuera del hotel.

El Dpto. de recepción es considerado por un 80% como el departamento de mayor importancia dentro del hotel, debido a que es la primera impresión que el huésped percibe y se lleva del hotel.

Para el 60% de los recepcionistas de distintos establecimientos turísticos la imagen que del Dpto. de recepción dentro y fuera del hotel es de suma importancia debido a que tanto estructura como funcionamiento hacen que el hotel posea un nivel adecuado en atención y servicio.

De esta manera se demuestra que el servicio que se brinda en el Dpto. de recepción en comparación con otros servicios de otras áreas es más importante, demostrándose con un calificación de 1 a 5 obteniendo el 5 un 60%.

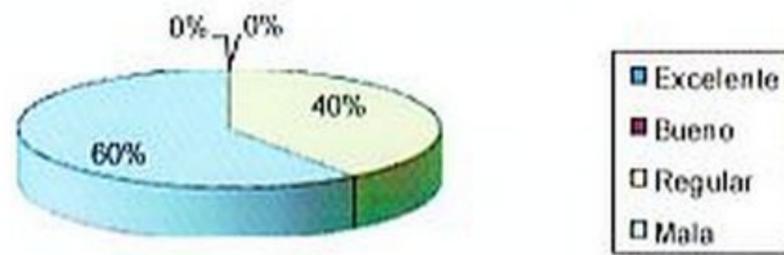
Con el resultado obtenido del cuestionario se puede concluir que el servicio que se brinda en el Dpto. de recepción es de suma importancia para todas y cada una de las personas atendidas sin importar la edad o empresa, debido a que el Dpto. de recepción es la imagen, rostro o primer impacto que se tiene al llegar a una empresa del sector turístico.

Pero también se denota la importancia de cómo se siente aquel que está detrás del escritorio, si el ambiente en el que se encuentra es el adecuado, si el trato que le dan aquellos que lo rodean es respetuoso, y este trabajador está feliz con las funciones que realiza en su trabajo.

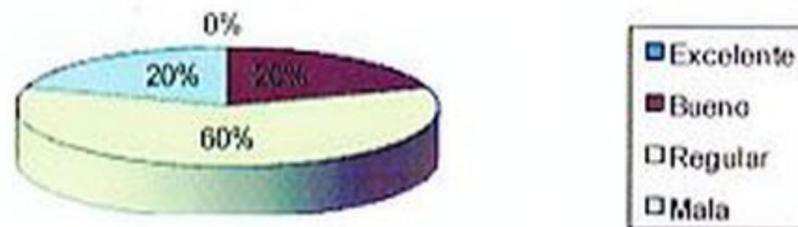
## 10. METODOLOGIA

### • ENCUESTAS REALIZADAS A LOS RECEPCIONISTAS

1. ¿Como es la comunicación vertical que se presenta en este área de recepción en cuanto a la información y trato?



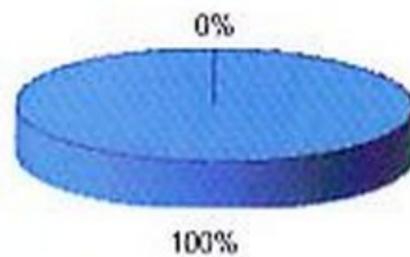
2. ¿Como es la comunicación horizontal que se presenta en este área de recepción en cuanto a la información y trato?



3. ¿Posee un segundo idioma?

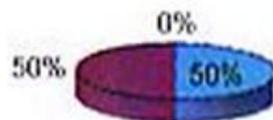


### 3.1 ¿Cuál idioma?



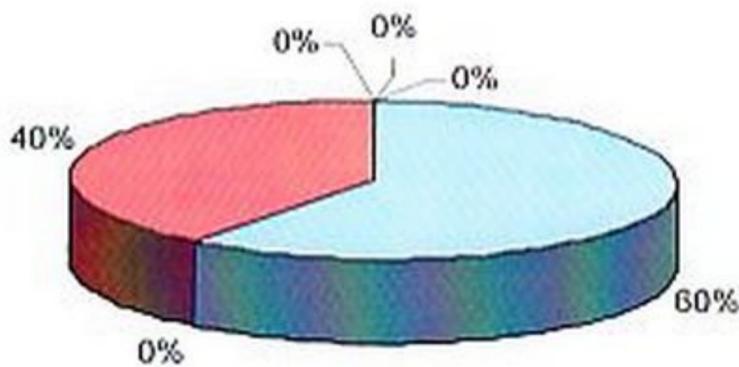
- Ingles
- Frances
- 
- 

### 4. ¿Dentro de las políticas que los rigen como recepcionistas se encuentra la de capacitaciones obligatorias?



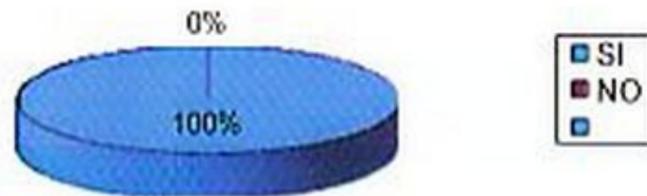
- SI
- NO
- 
- 

### 4.1 ¿Con que frecuencia les realizan capacitaciones o entrenamientos con relación a las actividades que ustedes realizan en el área de Recepción?

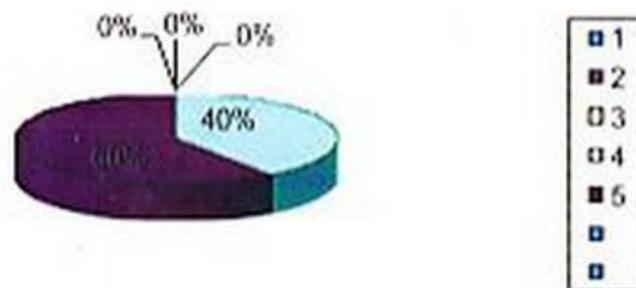


- Frecuentemente
- 1 vez al mes
- 1 vez cada 2 meses
- Cuando entra un producto nuevo
- Cuando la empresa presenta dificultades en el área
- otras

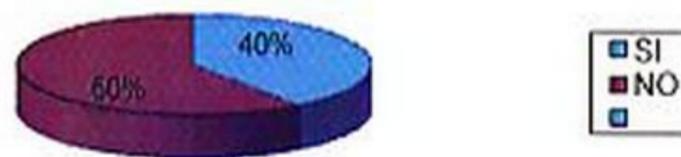
5. ¿Considera que tiene un buen conocimiento acerca del manual de funciones como recepcionista?



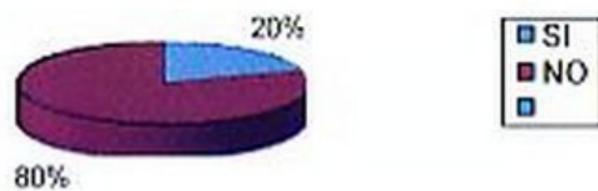
6. ¿Como calificaría la importancia del saludo en el Dpto. de recepción?



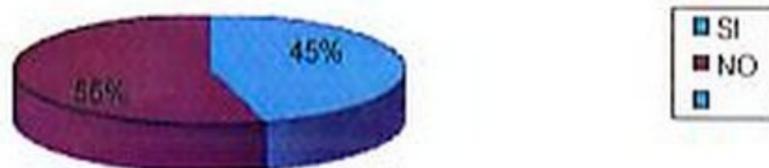
7.1 ¿Los llevan acabo al momento de atender un huésped?



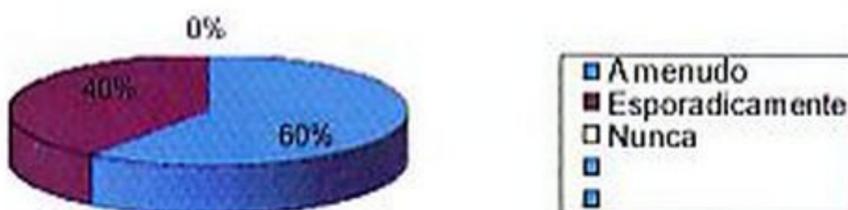
8. ¿Cuándo se presenta un huésped con comportamiento agresivo, cuentan con el apoyo o ayuda por parte de sus superiores o jefes?



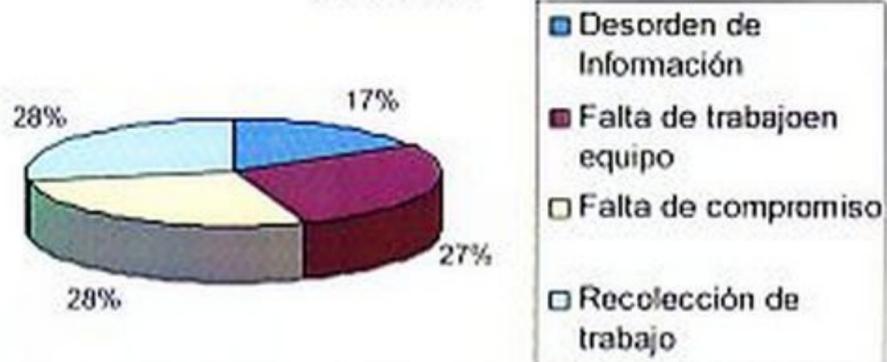
9. ¿Al momento de realizar la entrega de una habitación han tenido dificultades?



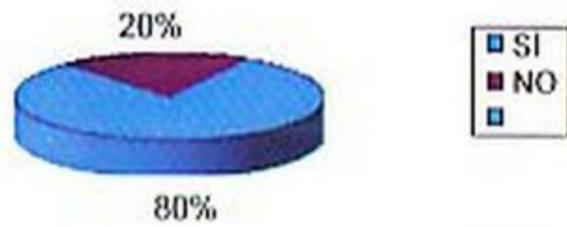
9.1 ¿Con que frecuencia?



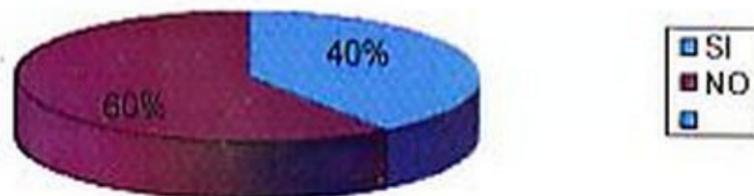
9.2 ¿Por qué cree usted que se han presentado estas dificultades?



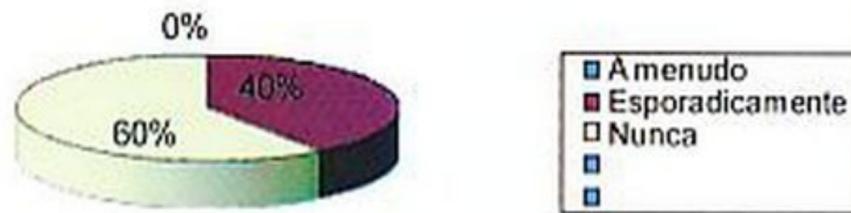
10. ¿Al momento de realizar los cargos de las tarifas considera usted que el sistema que utilizan es el correcto?



11. ¿Han tenido dificultades con los cargos de tarifas?



12. ¿Con que frecuencia?



13. ¿Les han dado alguna solución a estas dificultades en cuanto a los cargos?



14. ¿considera que la comunicación que hay entre la recepción y el área de reservas es la correcta?



## Entrevista realizada a la gerente

- ¿De qué forma le gustaría mejorar el servicio del área de recepción por medio de nuestro proyecto?

R/ Me gustaría que por medio del estudio que ustedes como técnicas en administración hotelera le realizaran al servicio del área de Recepción me dieran a conocer en que nos estamos equivocando al momento de llevar a cabo cada uno de los pasos para brindarle el servicio adecuado a nuestros huéspedes. Que de esta misma forma me dieran a conocer sus opiniones en como realizar un mejoramiento.

- ¿Ha visto o ha escuchado que en la recepción se han presentado fallas o irregularidades en el último año en cuanto al servicio?

R/ Como en todos los Hoteles en cada una de las áreas que lo conforma se presentan dificultades de varios tipos tanto internas como con los clientes, ósea externas.

Pero al momento de tener conocimiento de estas si el problema o la dificultad es de gravedad se atiende con rapidez, si no es de gravedad el asunto se mira como se puede arreglar para que nos se vuelva a presentar.

- ¿Considera que el incremento o el recorte de personal en el Dpto. de recepción seria en beneficio del funcionamiento y de obtención de un mejor servicio?

R/ Considero que la contratación o recorte del personal para un mejoramiento en el servicio no seria necesaria debido a que el brindado en este momento es el adecuado. Al contratar más personal se presentaría un incremento de los gastos en el hotel innecesario y al realizar un recorte de personal se encontraría una carga de trabajo para estos mismos.

⚡ ¿A estado junto a sus empleados en las horas laborales para conocer cuáles son las funciones que realizan?

R/ En algunas oportunidades he observado el funcionamiento de esta área y de igual manera he ayudado cuando se presenta alguna queja o reclamo.

⚡ ¿Cuáles son las políticas impuestas en el Dpto. de recepción?

R/

- El producto que vendemos es el de espacio-tiempo.
- El hotel está obligado a rentar el mayor número de habitaciones.
- Otorgar los conocimientos necesarios a través de planes de entrenamientos en áreas que estén directamente involucradas en el proceso de manejo de toda la operación del área de recepción, incluyendo específicamente la segmentación de mercado, la oferta de tarifas y los cambios de temporadas.
- Las cancelaciones deberán hacerse con 24 horas de anticipación en temporada baja, y 72 horas en temporada alta.
- Solo las compañías que tienen crédito formalizado con el hotel, podrán enviar carta de cuenta a cargo para sus clientes.
- Las compañías que no tengan crédito deberán hacer su pago al momento del check in, con tarjeta de crédito, cheque certificado o dinero en efectivo.
- Al llegar un huésped con reservación y sin equipaje, se le solicitara garantía por la cantidad de noches que permanecerá mas 2 noches extras.
- El check in y el check out es a las 3:00pm

↓ ¿Sí se cumplen estas políticas o se han presentados faltas en algunas?

R/ Cada una de las políticas se llevan a cabo al pie de la letra, y no se presentan inconvenientes.

↓ ¿Cómo evalúa usted como Gerente el funcionamiento del servicio del Dpto. de recepción?

R/ Mensualmente se realizan verificaciones en los resultados que se obtienen a fin de cada mes con las ventas.

↓ ¿Poseen un contrato con la empresa que se encarga de realizar los surtimientos de materiales al área de recepción con limite o con multas en caso de incumplimiento?

R/ Si poseemos un contrato con ellos y este contrato contiene con cláusulas de cumplimiento respectivas.

↓ ¿Al momento de escoger a los surtidores del área de recepción que aspectos tienen en cuenta?

R/

- Que tenga los materiales que necesitamos para el área de recepción
- Que sea una empresa de prestigio o reconocida
- Que cumpla con las normas requeridas
- Que se adapten a los horarios de entrega que nosotros necesitamos y que no nos impongan los horarios ellos
- Que no se conviertan en un gasto representativo para el hotel que los materiales contengan un precio nivelado
- Que nos den garantía de los que nos surten en caso de presentar irregularidades.

↓ ¿El proveedor actual ha presentado faltas de incumplimiento con horarios o fechas de entrega las cuales usted ha tenido conocimiento?

R/ El proveedor que tenemos actualmente a presentado problemas muy insignificantes pero nunca ha presentado incumplimiento, si retrasos pero los han solucionado.

El anterior proveedor que teníamos si nos presento problemas porque nos garantizo un daño y no fue solo una vez sino varias y en el contrato que teníamos nos decía que si se hacían responsables de daños a la entrega del producto y que realizaban cambios.

#### **GAP**

Observando detenidamente cada uno de los puntos realizados en el estudio para la definición de las dificultades que se presentan en el área de recepción, se pude tener un conocimiento claro partiendo del Análisis de Deficiencias GAP, que el Hotel Comfort Los Héroes presenta una problemática muy notable en el GAP # 2.

Esto se presenta por el motivo de que al tenerse cada una de las políticas establecidas por la Junta Directiva del Hotel Comfort Los Héroes que corresponde GAP#1 que se encuentra bien establecido, no se ha presentado correctamente la parte designadas hacia la gerencia que se da en el GAP#2, la cual consiste en medir los procesos por áreas que se establecen en lo que concierne a lo interno del Hotel, también tiene como función realizar esta misma medida para su competencia y establecer un informe correctamente estructurado y bien detallado de cómo se llevaría a cabo la ejecución de cada una de las políticas impuestas.

Pero el observar la información suministrada por el Hotel Comfort Los Héroes se denota las fallas que se cometen al no llevar a cavo ninguno de los pasos correspondientes al GAP #2 esto nos deja entender que los puntos siguientes de este Análisis de Deficiencias presentan fallas por no tener claro las funciones que se deben de cumplir.

Con las herramientas obtenidas de nuestro estudio podemos brindar las siguientes sugerencias:

- Teniendo conocimiento de la importancia de l área de recepción en el Hotel Comfort Los HéroeS, la Gerencia debe de tomar mas control, orden, atención, mando, comunicación y solidaridad con los recepcionistas, que en este caso se dan a conocer cada una de las falencias que presentan y no son atendidas por las áreas superiores las cuales deben de solucionar o intentar cambiar los errores que se dan vuelven visibles con el tiempo.
- Por otra parte en el área de recepción se debe de presentar mas trabajo en equipo, comunicación, tomarle cariño a su área e intentar progresar con la ayuda que les brindara el Hotel en cuento a estudios de otros idiomas.

# DOFA

## AMENAZAS

1. No hay control de ingreso de huéspedes.
2. Dificultad en el momento de pedir una autorización con pago en tarjeta de crédito (Boucher).
3. Sobre venta de habitaciones.

## OPORTUNIDADES

1. Oportunidad de interactuar con los clientes obteniendo un beneficio y crecimiento personal.
2. Premios en beneficio propio y de la familia (bonos, descuentos, viajes).
3. Existencia de una empresa con mayor reconocimiento
4. Lograr fidelizar un huésped que llegue por primera vez al hotel.

## DEBILIDADES

1. Carencia de un segundo idioma.
2. Falta de comunicación cerca de un 70% con el cliente interno.
3. Mal suministro de información al momento de ser requerido por un huésped por vía telefónica.
4. La no actualización de la plataforma del sistema de información y telefónico.

## DA

- 2-1 Facilidad de obtener un curso con el apoyo de la empresa donde garanticen la enseñanza de un segundo idioma, para no presentar inconvenientes en el momento de la comunicación internacionalmente.
- 3-2 Programar entrenamientos rutinarios en donde los clientes internos compartan sus ideas y argumentos entre si.
- 3-4 Actualizar cada tres meses el sistema para evitar cruces de información con respecto a las habitaciones.

## DO

- 4-2 Proponer estrategias de mejoramiento en la comunicación con otras áreas para lograr una buena prestación de servicio.
- 4-3 Manejar adecuadamente la actualización del sistema para tener información importante de cada empresa y cliente.
- 2-1 lograr un crecimiento personal respecto a un segundo idioma para que de esta misma manera cada uno de los clientes internos logren premios personales.

## FORTALEZAS

1. Practico sistema de información.
2. Obtención de equipos de oficina modernas (teléfonos, papelería).
3. Practica de valores corporativos como responsabilidad, honestidad, amor a su trabajo en el marco laboral y en su entorno.
4. Ser parte de una cadena hotelera reconocida como lo es GHL (Grupo de Hoteles LTDA).

## FA

- 3-1 Manejar adecuadamente el estándar del sistema para que no existan sobre ventas de las habitaciones.
- 1-3 Manejar un alto nivel de valores corporativos para que de esta misma forma se pueda tener control y conocimiento de huéspedes y visitantes al hotel.

## DA

- 4-1 Manejar rápida y efectivamente el sistema de información para agilizar el proceso de arribo de los huéspedes.
- 4-3 Aplicar y evaluar los valores corporativos con cada uno de los huéspedes para que de esta misma forma podamos fidelizar a nuestros clientes.
- 1-4 Interactuar con clientes y huéspedes que pertenecan a la cadena hotelera para así tener un mayor crecimiento de información de esta.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a las bases obtenidas de la presente investigación en lo referente al diagnóstico del área de recepción del Hotel GHL Comfort Los Héroes, se identificó cada uno de los pasos, funciones y políticas establecidas por el hotel respecto a esta determinada área.

En cuanto a los datos específicos recibidos por los instrumentos de investigación, se realizaron encuestas, y entrevistas cerca de un 70% de clientes internos y externos, se precisaron una serie de inconvenientes en la prestación del servicio dando así de este modo sugerencias y estrategias que pueden manejarse para recibir un cambio en estas falencias.

## BIBLIOGRAFIA

- ↓ Barco, Virgilio Revista Chilena 'América Economía' 2009 – 07- 14
- ↓ Condé Nast Traveller, Gold List del 2008
- ↓ Dennis, L. Foster. Recepción en hotelería administración y operación pág. 20-22
- ↓ MESALLES, LLUIS, Recepción de un hotel de calidad N° Edición: 1ª  
2005, BARCELONA
- ↓ Dennis, L. Foster. Recepción en hotelería administración y operación pág. 25-28
- ↓ Gomeztagle Francisco "TECNOLOGIA DEL HOSPEDAJE" pág. 108