



REPORTE FINAL DE ESTADÍA

Venus Cristal Sánchez Gálvez

Manual de procedimientos enfocado en el área de recepción.



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



DET
Dirección de Educación
Tecnológica del Estado
de Veracruz

SEMSyS
Subsecretaría de Educación
Media Superior y Superior

Técnico Superior Universitario en Turismo (Área Hotelería)

Manual de procedimientos enfocado en el área de
recepción.

REPORTE FINAL DE ESTADÍA

QUE PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN TURISMO
(ÁREA HOTELERÍA)

Venus Cristal Sánchez Gálvez

ASESOR INDUSTRIAL: LAT. NANCY MORALES VALENCIA

ASESOR ACADÉMICO: LAET. LUIS ENRIQUE SEVERO VIDAL

CUITLÁHUAC, VER.

AGOSTO, 2023

RESUMEN

Se ha elaborado el presente manual de procedimientos debido a que el Hotel Casona 142 se ha incorporado al Grupo Posadas. Esta incorporación ha traído consigo una serie de cambios significativos en el área de recepción. Por lo tanto, se ha llevado a cabo este informe detallado, respaldado por una exhaustiva investigación que incluyó la realización de encuestas. El objetivo primordial de este proceso fue identificar y abordar las áreas de oportunidad presentes en el hotel.

El minucioso trabajo de investigación realizado permitió identificar valiosos puntos de mejora en los procedimientos operativos, especialmente a la luz de la implementación del nuevo sistema. Estos ajustes y optimizaciones se han orientado de manera directa hacia la excelencia en el servicio brindado a nuestros huéspedes, siendo ésta nuestra máxima prioridad.

A través de un análisis meticuloso y la recopilación de datos, hemos logrado afinar ciertos procesos que eran susceptibles de optimización. Estas mejoras están diseñadas para agilizar y perfeccionar la interacción con nuestros valiosos huéspedes desde el momento de su llegada hasta su partida, garantizando así una experiencia excepcional en cada estancia.

Este manual representa una herramienta fundamental para el personal de recepción, proporcionando una guía detallada y precisa para llevar a cabo las actividades diarias de manera eficiente y efectiva. Cada miembro del equipo desempeña un papel crucial en la implementación exitosa de estos procedimientos mejorados, contribuyendo así al mantenimiento de los más altos estándares de calidad y servicio que caracterizan al Hotel Casona 142.

Palabras clave: Manual de procedimientos, Hotel Casona 142, Grupo Posadas, Encuestas y Excelencia en el servicio.

Índice

1.1	6	
1.1.1	9	
1.1.2	Análisis FODA	13
CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA		15
2.1	Planteamiento del problema	15
2.2	Pregunta de investigación	15
2.3	Hipótesis de investigación	15
2.4	Objetivos	15
2.5	Justificación del proyecto	16
2.6	Limitaciones y Alcances	17
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO		19
3.1	Marco teórico	19
3.2	28	
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA		36
5.1	35	
5.2	35	
4.2.6	35	
4.2.2	Tipo de investigación	37
4.2.3	Método	37
4.2.4	Técnicas y herramientas de investigación	37
4.2.5	Descripción del/los instrumento (s)	38
4.2.6	Diseño del/los instrumento(s)	39
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y CONCLUSIONES		41
5.1	Análisis e interpretación de resultados	41
5.2	Conclusiones y recomendaciones	42

Referencias bibliográficas	44
Anexos	45
CAPITULO VI. PROPUESTA DE PROYECTO	55
6.3 Justificación.	56
6.4 Desarrollo de la propuesta.	57
6.5 Conclusión de la propuesta.	77

Índice de tablas

Tabla 1 Empleos en Orizaba Fuente INEGI (2020)	6
Tabla 2 Características de las unidades económicas Fuente INEGI (2018)	6
Tabla 3 Población por grupo Fuente INEGI (2020)	7
Tabla 4 Descripción de Casona 142 Hotel Boutique Fuente: Casona 142 (2023)	9

Índice de imágenes

Imagen 1 Mapa de ubicación del hotel Casona 142. Fuente: Google Maps (2023)	7
Imagen 2. Organigrama del hotel. Fuente: Elaboración propia (2023)	14

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Placas de Casona 142 Fuente: Instagram (2023)	44
Ilustración 2 Fachada de Casona 142 Fuente: Instagram (2023)	45
Ilustración 3 Entrada de Casona 142 Fuente: Instagram (2023)	45
Ilustración 4 Pared decorativa Fuente: Instagram (2023)	46
Ilustración 5 Habitación queen LOCO Fuente: Instagram (2023)	46
Ilustración 6 Habitación doble TE Fuente: Instagram (2023)	47
Ilustración 7 Habitación king ARTE Fuente: Instagram (2023)	47
Ilustración 8 Habitación queen BIBLIOTECA Fuente: Instagram (2023)	48
Ilustración 9 Habitación suite GALERÍA Fuente: Instagram (2023)	48
Ilustración 10 Habitación queen CAPILLA Fuente: Instagram (2023)	49
Ilustración 11 Habitación doble MIRADOR Fuente: Instagram (2023)	49

Ilustración 12	Habitación king MUSICA Fuente: Instagram (2023)	50
Ilustración 13	Patio "EL REPOSO" Fuente: Instagram (2023)	50
Ilustración 14	Área de recepción Fuente: Instagram (2023)	51
Ilustración 15	Restaurante Don Simón Fuente: Instagram (2023)	51
Ilustración 16	Restaurante Don Simón Fuente: Instagram (2023)	52
Ilustración 17	Lobby "EL GRAN SALÓN" Fuente: Instagram (2023)	52
Ilustración 18	Área "EL REPOSO" Fuente: Instagram (2023)	53
Ilustración 19	Terraza del hotel Fuente: Instagram (2023)	53
Ilustración 20	Registro de Usuario Innsist Fuente: Casona 142 (2023)	78
Ilustración 21	Rack de recepción Fuente: Casona 142 (2023)	78
Ilustración 22	Menú de Innsist Fuente: Casona 142 (2023)	79
Ilustración 23	Carta de bienvenida para los huéspedes Fuente: Casona 142 (2023)	79

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El propósito del presente manual de procedimientos es presentar las nuevas modificaciones implementadas por el Grupo Posadas con el objetivo de potenciar tanto el desempeño de los empleados actuales como la incorporación exitosa de futuros colaboradores a la empresa. Estas modificaciones están centradas en el área de recepción y en el rol del auditor nocturno, y se han diseñado con el propósito de proporcionar una comprensión más profunda y mejorar la ejecución de las actividades relacionadas.

La integración en este nuevo programa ha revelado diversas áreas de oportunidad en los procesos llevados a cabo por el equipo de recepción. Por esta razón, se ha optado por la creación de este manual, que tiene como meta principal fomentar la eficacia y la eficiencia en los procedimientos operativos. Al estandarizar y detallar cada paso a seguir, se busca garantizar que todos los colaboradores sigan un enfoque uniforme y eficaz al realizar sus tareas.

Uno de los aspectos fundamentales abordados en este documento es la descripción completa del Hotel Casona 142. Se brindan detalles acerca de su historia, misión, visión y valores, permitiendo así que los nuevos integrantes se familiaricen rápidamente con la identidad y la cultura organizacional. Al entender la esencia y los objetivos del hotel, los colaboradores estarán mejor preparados para contribuir al logro de metas comunes y proporcionar un servicio excepcional a los huéspedes.

La recepción juega un papel crucial en la experiencia de los clientes, y el rol del auditor nocturno es especialmente relevante para garantizar el funcionamiento fluido durante las horas menos concurridas. Por lo tanto, el manual se adentra en las responsabilidades específicas de este puesto, asegurando que los empleados comprendan la importancia de su labor y estén equipados para enfrentar cualquier desafío que pueda surgir durante su turno.

Al proporcionar directrices claras y detalladas, este manual de procedimientos se convierte en una herramienta valiosa para la formación y el desarrollo de los colaboradores. Además, promueve la consistencia en la ejecución de tareas, lo que a su vez contribuye a mejorar la calidad del servicio al cliente y a optimizar la operación general del hotel.

El presente manual de procedimientos representa un recurso esencial para el crecimiento y éxito continuo del Hotel Casona 142. Al abordar las áreas de oportunidad identificadas y alinear a los colaboradores con la visión y valores de la empresa, se está construyendo una base sólida para brindar experiencias excepcionales a los huéspedes y para que cada miembro del equipo contribuya de manera significativa al logro de los objetivos organizacionales. Con esta guía en mano, los colaboradores actuales y futuros estarán preparados para desempeñarse con excelencia en el área de recepción y auditor nocturno, asegurando así el éxito continuo y la reputación destacada del Hotel Casona 142 en la industria hotelera.

1.1 Marco contextual

Dirección: Sur 2 No. 142, Centro, 94300 Orizaba, Ver.



Imagen 1 Mapa de ubicación del hotel Casona 142. **Fuente:** Google Maps (2023)

Localización:

El municipio de Orizaba se localiza en la zona centro del Estado de Veracruz, entre los paralelos 18° 50' y 18° 53' de latitud norte y los meridianos 97° 04' y 97° 10' de longitud al oeste de Greenwich. Colinda al norte con los municipios de Ixhuatlancillo, Mariano Escobedo, Atzacan e Ixtaczoquitlán; al este con el municipio de Ixtaczoquitlán; al sur con

los municipios de Ixtaczoquitlán, Rafael Delgado, Huiloapan de Cuauhtémoc y Río Blanco; al oeste con los municipios de Río Blanco e Ixhuatlancillo. (Francos, 2022)

Desarrollo económico:

Datos respecto a la población que se encuentra económicamente no activa y la que se encuentra activa económicamente, proporcionando los datos de las actividades que se encuentran realizando en estos momentos, estos datos son respecto de la Población de 12 años y más que vive en el municipio de Orizaba. (Francos, 2022)

Tabla 1 Empleos en Orizaba Fuente INEGI (2020)

EMPLEO, 2020	
Indicador	Valor
Población de 12 años y más	104,031
Población económicamente activa	60,253
PEA ocupada	58,727
Sector primario	0.4%
Sector secundario	16.7%
Sector terciario	80.0%
No especificado	2.9%
PEA desocupada	1,526
Población no económicamente activa	43,634
Estudiantes	15,061
Quehaceres del hogar	15,603
Jubilados y pensionados	9,000
Incapacitados permanentes	1,407
Otro tipo	2,563
Tasa de participación económica	57.9%
Tasa de ocupación	97.5%

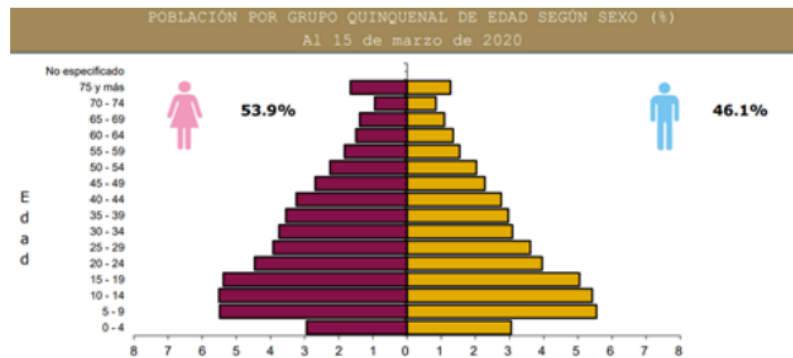
Tabla 2 Características de las unidades económicas Fuente INEGI (2018)

PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LAS UNIDADES ECONÓMICAS, 2018	
Indicador	Valor
Unidades económicas	9,246
Personal ocupado total	39,746
Personal ocupado dependiente de la razón social total	34,879
Personal ocupado dependiente de la razón social remunerado	23,391
Personal ocupado no dependiente de la razón social	4,867
Total de remuneraciones (miles de pesos)	2,471,417
Producción bruta total (miles de pesos)	31,658,307
Consumo intermedio (miles de pesos)	16,298,867
Valor agregado censal bruto (miles de pesos)	15,359,440
Formación bruta de capital fijo (miles de pesos)	1,026,048
Variación total de existencias (miles de pesos)	-71,556
Total de activos fijos (miles de pesos)	8,355,482

Demografía

La población total de Orizaba en 2020 es de 123,182 habitantes, siendo 66,442 mujeres y 56,740 hombres. Los rangos de edad que concentran mayor población fueron 15 a 19 años (9,360 habitantes), 20 a 24 años (8,799 habitantes) y 10 a 14 años (8,791 habitantes). Entre ellos concentran el 21.9% de la población total. (Francos, 2022)

Tabla 3 Población por grupo Fuente INEGI (2020)



Turismo

Este Pueblo Mágico es custodiado por el espectacular y nevado Pico de Orizaba; enclavado en las montañas de la zona central de Veracruz. Fue una importante ciudad virreinal, reconocida como la más culta del país y en su fulgurante historia acumuló un patrimonio arquitectónico digno de admiración. (Turismo, 2019)

Cultural

Orizaba es un bullicioso centro cultural con hermosas calles empedradas, museos y estructuras gubernamentales y reales conservadas de la época de Cortés. En Orizaba hay innumerables hitos históricos y actividades culturales que explorar. (Holland, 2021)

1.1.1 Antecedentes de la empresa

Casona 142 Hotel Boutique alberga entre sus muros una historia única que invita a vivir una experiencia inolvidable de hospedaje en una antigua casona construida a principios del siglo XX, característica de la hermosa ciudad de Orizaba. Comenzando por su fachada con vigas de madera, techo de tejas y sus puertas que animan a descubrir la historia y los recuerdos detrás de ella, seguido del momento en que conoces la entrada, se percibe una mezcla ecléctica donde se percibe la historia de su estructura original. Armoniza con toques modernos. Posteriormente, propios patios que pertenecieron a la casa que se conservan para brindar a los huéspedes un espacio de tranquilidad y descanso al aire libre donde puedan sentirse como en casa. Finalmente encontrarás nuestras habitaciones amobladas, decoradas e iluminadas de manera minuciosa para crear un ambiente único en cada una de ellas.

(Boutique, 2021)

Misión

Ofrecer un servicio y experiencia hotelera mediante un trato único e individualizado por todos y cada uno de los colaboradores altamente motivados, capaces de buscar superar las expectativas de todos los clientes. (Boutique, 2021)

Visión

Colocarnos como el principal hotel boutique de prestigio a nivel regional y estatal, promoviendo el Desarrollo turístico de Orizaba y sus alrededores, otorgando a los visitantes una estadía inolvidable. Siempre buscando la mejora continua en lo cultural y la hospitalidad. (Boutique, 2021)

Valores

- Respeto
- Lealtad
- Amabilidad
- Sinceridad
- Discreción
- Colaboración
- Honestidad (Boutique, 2021)

DESCRIPCION CASONA 142 HOTEL BOUTIQUE			
TIPO DE DECORACION DE LAS HABITACIONES	DESCRIPCION DE AREAS PUBLICAS	DESCRIPCION DE CENTROS DE CONSUMOS	ATRIBUTOS UNICOS A RESALTAR DEL HOTEL
HABITACIONES ECLECTICAS EN DONDE LO CLASICO SE FUCIONA CON LO MODERNO, AMOBLADAS E ILUMINADAS DE MANERA MINUCIOSA PARA CREAR UN AMBIENTE UNICO EN CADA UNA DE ELLAS. MUEBLES ANTIGUOS RESCATADOS, VIGAS DE MADERA Y PINTURAS DE LA CASA ORIGINAL	SE CONSERVAN LOS PROPIOS PATIOS ORIGINALES DE LA CASA(LOS OLIVOS Y EL REPOSO) EN DONDE EL HUESPED ENCONTRARAN UN ESPACIO DE TRANQUILIDAD Y DESCANSO AL AIRE LIBRE. POR OTRO "EL GRAN SALON" ES EL ESPACIO PRINCIPAL DE LA CONVINACION ENTRE LO CLASICO Y MODERNO, PINTURAS, ILUMINACION, DECORADO Y TAPICES QUE UNIDOS LOGRAN FORMAR EL ESPACIO ARMONICO E INIGUALABLE.	DON SIMON RESTAURANTE BAR OFRECE UNA COCINA TRADICIONAL DE CALIDAD TANTO EN SUS INGREDIENTES COMO EN SU SERVICIO, SU APUESTA POR LA COCINA CONTEMPORANEA E INTERNACIONAL OFRECE DIFERENTES OPCIONES PARA SATISFACER AL PALADAR DEL COMENSAL, CREATIVIDAD Y ESTACIONALIDAD HACEN QUE EL TRABAJO CULINARIO DESTAQUE CON PERFECTO EQUILIBRIO	OBJETOS RECUPERADOS DE LA CASA COMO SON MANIJAS DE PUERTAS, LLAVES DE LAVABO, ESPEJOS PARA MANTENER LA ESENCIA DE LO QUE ALGUNA VEZ SE COMPONIA EL EDIFICIO ASI COMO ACCESORIOS DE TIENDAS DE ANTIGUEDADES DE LA EPOCA, LIBROS, PORTA RETRATOS, HERRAMIENTAS QUE SE UTILIZABAN DIA A DIA PARA COMPLEMENTAR EL CONCEPTO DEL HOTEL SE AGREGARON ACCESORIOS MODERNOS, CON FORMAS O COLORES NO CONVENCIONALES Y LOGRAR ARMONIA CON LA ILUMINACION Y MOBILIARIO, ENTRE ELLOS SE ENCUENTRAN COJINES, FLOREROS, CHAROLAS Y LIBROS LOS CUALES SE ELIGIERON MINUCIOSAMENTE SOBRE TEMAS RELACIONADOS CON EL HOTEL, PARA FINALIZAR UNA TINA DE BRONCE UBICADA EN LA SUITE Y UNA CAVA SUBTERRANEA PARA 8 PLAZAS.

Tabla 4 Descripción de Casona 142 Hotel Boutique **Fuente:** Casona 142 (2023)

Habitación king size

Cómoda habitación con una cama King para hasta 2 personas. Un dormitorio envolvente en el que se elige restaurar muebles antiguos con toques modernos y que el confort se busca en lo artesanal, como su nombre lo dice, el arte de la música que invita a salir al patio central "Los Olivos ". (Boutique, 2021)

Habitación doble queen

Cómoda habitación con dos camas Queen para hasta 4 personas. Dormitorio en el que buscas un lugar acogedor para sentirte como en casa, es el uso que se le dio al espacio en

ese momento. Una estancia que refleja el abrazo de la madera en sus diferentes usos sin dejar atrás la modernidad de la estancia. (Boutique, 2021)

Habitación suite king size

Cómoda habitación con una cama King para hasta 2 personas. Otra de las salas en las que se utilizan las pinturas de la casa, se conserva la huella que dejó la historia, convirtiendo esta sala en una galería de piezas características de la mezcla de modernidad y antigüedad, realzando su calidez y dándole un toque especial como Es el único dormitorio con bañera de bronce que le da un toque especial de lo antiguo con lo moderno. (Boutique, 2021)

Habitación queen size

Cómoda habitación con una cama Queen para hasta 2 personas. El dormitorio carece de iluminación natural por lo que se aprovecha para hacer de este espacio una estancia en la que se vive una experiencia diferente a las demás. Un estilo donde la oscuridad es la principal característica del mismo. (Boutique, 2021)

Amenidades:

- Lobby con chimenea
- Café y té en las áreas comunes
- Lavandería
- Desayuno incluido
- Servicio de recepción las 24 horas
- No se permite fumar en la propiedad
- Asistencia turística y para la compra de entradas
- Wifi gratis

Estacionamiento con acceso para silla de ruedas

- Cantidad de restaurantes: 1
- Estacionamiento gratis
- Valet parking gratis
- Cantidad de bares: 1
- Todos los días
- Resguardo de equipaje
- Estacionamiento gratuito en los alrededores
- Terraza
- Desayuno incluido (cocina local)
- Restaurante privado/para parejas
- Estacionamiento cubierto
- Estacionamiento con vigilancia
- Estacionamiento cubierto
- Estacionamiento con vigilancia
- Estacionamiento (hora de cierre) - 19:00
- Estacionamiento (hora de apertura) - 9:00
- Acceso para silla de ruedas (puede tener limitaciones)
- Baño público con acceso para silla de ruedas
- Recepción con acceso para silla de ruedas
- Restaurante en la propiedad con acceso para silla de ruedas
- Escaleras con baranda
- Acceso a pisos superiores solo por escalera



Imagen 2. Organigrama del hotel. **Fuente:** Elaboración propia (2023)

1.1.2 Análisis FODA

Fortalezas

- Lugar céntrico
- Buen servicio al cliente
- Infraestructura diseñada para ser estratégicamente agradable a la vista

Oportunidades

- Enfoque específico a personas con gran poder adquisitivo y eventos de boda.
- Crear experiencias innovadoras y diferentes

Debilidades

- Precios altos en relación competencia

- Pocas habitaciones
- Falta de personal

Amenazas

- Ofertas mejoradas por parte de la competencia
- Inestabilidad en la economía del país.

CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del problema

El establecimiento Casona 142 Hotel Boutique formará parte de Curamoria Collection por parte de grupo POSADAS, esto repercute en el área de recepción ya que los procedimientos ya establecidos tendrán alteraciones acoplándose al nuevo software de dicha organización haciendo que los procedimientos tengan retrasos y el huésped se pueda llevar una mala experiencia al estar frente a estos lo que afectará en la calidad del servicio y en la puntuación en los diferentes portales de hotelería.

2.2 Pregunta de investigación

¿Cómo puede mejorar un manual de procedimientos en el área de recepción enfocado en el nuevo sistema por parte de grupo POSADAS en el servicio del establecimiento?

2.3 Hipótesis de investigación

A través de un manual de procedimientos los colaboradores en el área de recepción podrán mejorando los procesos y evitar alteraciones en el servicio logrando desempeñarse de una manera efectiva y eficiente.

2.4 Objetivos

Crear un manual de procedimientos a través del programa de grupo POSADAS para que los colaboradores en el área de recepción tengan una guía al llevar a cabo sus actividades.

- Conocer los procedimientos de rutina para los huéspedes del hotel

- Saber el manejo de los formatos que se deben de utilizar para el registro de los huéspedes
- Estandarizar los procedimientos y el servicio.

2.5 Justificación del proyecto

La investigación propuesta se erige con la intención primordial de fungir como una valiosa herramienta de apoyo para los colaboradores de la organización. Con la empresa ahora como parte integral del Grupo POSADAS, es innegable que el sistema operativo experimentará transformaciones sustanciales, y como consecuencia directa, los procedimientos establecidos se verán modificados. Además, esta propuesta posee un horizonte aún más amplio, extendiendo su influencia beneficiosa a los próximos miembros que se sumen como colaboradores, facilitando su inmersión en la complejidad de los procesos que han de llevarse a cabo.

Un aspecto fundamental de esta iniciativa radica en su capacidad para reducir la incidencia de errores tanto en las actividades rutinarias como en aquellas menos frecuentes. A medida que los colaboradores se familiaricen con los procedimientos específicos que esta nueva dinámica requiere, se forjará una ejecución más precisa y efectiva de las tareas. La consecuencia directa de este esfuerzo será la consecución de un nivel óptimo de servicio ofrecido a los huéspedes, el cual no solo satisfará sus expectativas, sino que además mantendrá el estándar de excelencia y calidad que la empresa se enorgullece de brindar.

El manual propuesto se erige como un recurso imprescindible, un compendio de conocimientos que servirá para recordar y, en igual medida, implementar los procesos intrínsecos al Curamoria Collection. De manera exhaustiva y detallada, se trazarán los pasos requeridos para llevar a cabo cada acción, lo que no solo contribuirá a reforzar la comprensión, sino que además se erigirá como una solución de confianza cuando surjan complicaciones inesperadas durante la jornada laboral del recepcionista. En este sentido, el manual se convierte en una brújula confiable, orientando al personal en la dirección correcta, incluso en situaciones que antes podrían haber parecido desafiantes.

El impacto holístico de esta investigación propuesta es innegable. No solo se trata de dotar a los colaboradores de una herramienta útil y efectiva, sino también de establecer un punto

La investigación propuesta no solo responde a una necesidad palpable en la organización, sino que también trasciende esa función básica. Al proporcionar una guía detallada y completa para la implementación efectiva de los procedimientos en el contexto del Grupo POSADAS, esta iniciativa ejemplifica un compromiso inquebrantable con la calidad y la excelencia operativa. Como resultado de la implementación exitosa de este manual, la organización estará mejor posicionada para ofrecer un servicio excepcional, satisfaciendo las expectativas de los huéspedes y perpetuando su reputación como un líder en la industria.

2.6 Limitaciones y Alcances

El alcance del manual de procedimientos abarca la orientación tanto de los actuales colaboradores en los turnos matutino, vespertino y nocturno (auditor) de recepción, como de los futuros integrantes que se sumen a la empresa bajo el sistema hotelero de Grupo Posadas. Su objetivo primordial es ampliar la comprensión del software y garantizar la ejecución precisa de los procedimientos, con la finalidad de minimizar la incidencia de errores.

Además, es esencial considerar algunas limitaciones que podrían surgir durante la implementación de este proyecto. La posibilidad de no estar incluido en la capacitación es una de ellas, lo que requerirá que el personal comparta los conocimientos adquiridos durante los cursos. Asimismo, la demora podría presentarse hasta que el sistema esté completamente operativo en el hotel, permitiendo que el equipo se familiarice con él antes de comenzar con la elaboración del manual de procedimientos, aprovechando la información recopilada por los colaboradores de recepción.

La implementación plena del manual se planea cuando el hotel se convierta oficialmente en parte del Curamoria Collection, con el programa ya instalado en el servidor del área de recepción. En este punto, se contará con la totalidad de los datos recolectados durante la

capacitación brindada al personal de recepción, lo que asegurará la consistencia y la precisión de las directrices presentadas en el manual de procedimientos.

Este manual no solo se erige como una guía práctica, sino como un recurso invaluable que potenciará la eficiencia y la cohesión del equipo de recepción. Al proporcionar una base sólida de conocimientos y mejores prácticas, se equipará a los colaboradores con las herramientas necesarias para abordar los desafíos cotidianos y las situaciones únicas que puedan surgir en un entorno hotelero dinámico.

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1 Marco teórico

El marco teórico que se presenta a continuación tiene como propósito brindar una comprensión sólida de los conceptos fundamentales necesarios para contextualizar el desarrollo de este manual. Se inicia con detalles clave para resaltar la relevancia intrínseca de contar con una guía que facilita la toma de decisiones más fundamentadas y acertadas en diversas situaciones. Este enfoque de análisis servirá como base sólida para abordar con profundidad los elementos esenciales que sustentan la creación y la utilidad de esta valiosa herramienta.

A. Manual

1. Concepto

Un manual es:

“Un documento que contiene, en una forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimiento de una Empresa, que se considera necesarios para la mejor ejecución del trabajo”. Según Valencia (2002) “un manual correctamente redactado puede ser un valioso instrumento administrativo. Se puede comprobar esto si consideramos que, aun siendo unos simples puntos de llegada, los manuales vienen a ser las rutas por las cuales opera todo el apartado organizacional, es decir, son la manifestación concreta de una mentalidad directiva orientada hacia la relación sistemática de las diversas funcionales y actividades”. (Valencia, 2002)

2. Clasificación de los manuales

Se presentan seis tipos de manuales de aplicación en las organizaciones empresarias:

- Manual de Organización.
- Manual de Políticas.

- Manual de procedimientos y normas.

- Manual del especialista.
- Manual del empleado o de cargos
- Manual de Propósito múltiple.

3. Ventajas del uso de manuales

- Son un compendio de la totalidad de funciones y procedimientos que se desarrolla en una organización, elementos éstos que por otro lado sería difícil reunir.
- La gestión administrativa y la toma de decisiones no quedan supeditadas a improvisaciones o criterios personales del funcionario actuante en cada momento. Sino que son regidas por normas que mantienen continuidad en el trámite a través del tiempo.
- Clarifican la acción a seguir o la responsabilidad a asumir en aquellas situaciones en las que pueden surgir dudas respecto a qué áreas debe actuar o a que nivel alcanza la decisión o ejecución. (Tierra, 2023)

B. Manual de procedimientos

1. Definición

El Diccionario de la Lengua Española Real Academia Española, se hallan tres acepciones posibles para la palabra “procedimiento”, a saber:

- a) Acción de proceder.
- b) Método de ejecutar algunas cosas.
- c) Actuación por trámites judiciales o administrativos (Rae, 2005)

2. Objetivos

Para Quiroga (1988) los manuales de procedimientos persiguen los siguientes objetivos:

- Comprender en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que se efectúan, los órganos que intervienen y los formatos que se van a utilizar para la realización de las actividades institucionales, agregadas en procedimientos”.

- Establecer formalmente los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades.
- Precisar responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades.

3. Elementos que integran el manual

La estructura de los manuales de procedimiento, como todo tiene su orden y estructura, sin embargo, hay variación de un manual a otro, todo depende de quién lo elabora y que tan detallado o sencillo lo requiera. La siguiente estructura está tomada del libro “Organización de empresas” de (Franklin, 2004)

- Identificación, aquí se incluyen los datos de la empresa, logotipo, nombre de la empresa, denominación del manual, fecha de elaboración, número de páginas y datos relativos a la o las revisiones del manual.
- Índice, presenta la relación de capítulos y apartados del documento.
- Introducción, es una breve explicación del contenido total del manual.
- Objetivo, muestra qué es lo que se quiere lograr con dicho documento.
- Alcance, son todos los requisitos a cumplir para lograr el objetivo.
- Políticas, son criterios que orientan y facilitan las operaciones.
- Responsable, es el puesto o la unidad administrativa que tiene a su cargo la preparación y aplicación del procedimiento.
- Procedimientos, son la descripción detallada de las operaciones, se presentan por escrito y de una forma secuencial, describe en qué consiste el procedimiento, cómo, dónde y con qué se lleva a cabo.
- Glosario, es la lista que explica de forma técnica algunos conceptos relacionados en el contenido.

4. Etapas del manual de procedimientos

- a) Etapa de planeación

La planeación del estudio permitirá diferenciar en las pláticas iniciales el alcance de la planeación del programa, y es en esta fase donde se determina el enfoque que se le dará al manual y el detalle del mismo, y se podrá notificar a niveles superiores acerca de los posibles inconvenientes existentes en la elaboración del mismo. Posteriormente se dispondrá un detalle de las funciones y actividades que deberá ejecutar el equipo de trabajo e investigar en forma global, las características de organización y organigramas del Área, estudio y localización puntual de los objetivos, estudio de los sistemas y procedimientos, ventajas y desventajas en el método que se deberá utilizar.

Dentro de la fase de planeación se pueden utilizar algunas prácticas como gráfica de Gantt, el método P.E.R.T. Estas técnicas se enriquecen con el uso del camino crítico (C.P.M.), el cual permite estimar la conexión de tiempo y tomar decisiones entre alternativas de menor duración y mayor costo. Una vez aprobados los trabajos iniciales, se procederá a recoger la información de las Áreas que se han de investigar conjuntamente, con esto se analizará la forma de encuesta, creación de cuestionarios y la aplicación de estas técnicas.

b) Recopilación de datos

Consiste en acumular información de las unidades administrativas que se han de investigar conjuntamente. Para una buena recolección de la información pertinente a los procedimientos, el analista puede auxiliarse en los siguientes medios:

c) Investigación documental

Consiste primordialmente en recolectar y hacer un primer estudio de la información que exista de manera gráfica o escrita, en archivos de la organización, sobre elementos o procedimientos de que se trate, por ejemplo, descripción de funciones o actividades, organigramas del Área, formas impresas, políticas, etc.

d) Entrevista con los empleados

Consiste en adquirir información de las explicaciones verbales de los empleados, sobre las operaciones en que interviene, cómo, dónde, cuándo y para qué las ejecuta. Esta información es básica, puesto que nadie mejor que el empleado conoce los detalles de su trabajo. Los datos pueden recogerse en un papel de trabajo, en forma de gráfica analítica (diagrama de flujo), precisando en dónde empieza y en dónde termina el procedimiento analizado.

e) Entrevistas con los supervisores o gerentes inmediatos

Con el objetivo de completar los datos que se precinden en las explicaciones de los colaboradores, para delimitar diferencias que puedan surgir de informes contradictorios de dos o más colaboradores; llenar lagunas que aparezcan en la descripción del procedimiento o bien esclarecer las dudas que tenga el analista.

f) Observación directa

Tiene como finalidad el completar, confrontar y verificar los estudios que hayan realizado conforme a la investigación documental. El análisis observará la ejecución de un procedimiento, a través de todos sus pasos; para confirmar, o completar la información acopiada por otros medios.

g) Cuestionarios

Consiste en almacenar la información por medio de preguntas planteadas, en el área que se ha de investigar; lo ideal es combinar el cuestionario con una entrevista dirigida. Toda información obtenida a través de cuestionarios deberá ser completada y verificada por medio de la observación, ya sea de hechos o registros.

h) Análisis de los datos

La información recopilada permitirá conocer las principales actividades que tiene un determinado puesto dentro de una organización, los grados de autoridad y responsabilidades.

- Identificación del puesto y la situación exacta del mismo, dentro de la estructura organizacional del Área que pertenece.
- Estudiar las funciones o actividades principales del puesto, y la relación de éste con otros.
- Análisis de trabajos similares e iguales en actividades y funciones básicas.
- Análisis de las relaciones que tiene el puesto, con elementos materiales (equipo, materiales y otros)

i) Disposición del material

Es importante iniciar con un índice de su contenido, para hacer más fácil su consulta. Posteriormente se colocaría la introducción; el organigrama correspondiente; los diagramas de flujo; seguidamente por la descripción narrativa de los procedimientos, y finalmente se integran las formas seguidas de su instructivo respectivo. Dependiendo de las necesidades de una organización el manual puede incluir las políticas, relacionadas con aspectos fundamentales de la gerencia, tales como: planeación, comunicaciones, control y desarrollo del personal administrativo.

j) Distribución e implementación

Cuando el manual haya sido confeccionado, la responsabilidad de su distribución debe quedar a cargo de un departamento de la organización. La implementación debe ser lo más eficientemente posible para poder corregir oportunamente los errores observados durante el proceso, estar acorde con las necesidades específicas de una Empresa.

k) Revisión y modificación

Considerando que las operaciones de una organización van en aumento progresivo, transformándose en una aglomeración de trámites, es necesario observar la dinámica de los manuales revisándolos y actualizándose constantemente. El valor de un manual y en especial el de procedimientos, depende de la validez de su información. Por lo cual, es responsabilidad de la unidad departamental (unidad de sistemas y procedimientos) mantenerlo al corriente cuando las circunstancias hayan cambiado. Es importante destacar, que el departamento o unidad encargada de realizar el manual de procedimientos deberá de revisar el manual preferiblemente cada dos años, con el fin que dichos documentos no pierdan su vigencia dentro de la organización. (Valencia, 2002)

5. Servicio

a) Definición

Para la American Marketing Association (A.M.A.), los servicios son productos, tales como un préstamo de banco o la seguridad de un domicilio, que son intangibles o por lo menos sustancialmente. Si son totalmente intangibles, se intercambian directamente del productor al usuario, no pueden ser transportados o almacenados, y son casi inmediatamente perecederos. Los productos de servicio son a menudo difíciles de identificar, porque vienen en existencia al mismo tiempo que se compran y que se consumen.

Abarcan los elementos intangibles que son inseparabilidad; que implican generalmente la participación del cliente en una cierta manera importante; no pueden ser vendidos en el sentido de la transferencia de la propiedad; y no C. Hoy, sin embargo, la mayoría de los productos son en parte tangibles y en parte intangibles, y la forma dominante se utiliza para clasificarlos como mercancías o servicios (todos son productos). Estas formas comunes, híbridas, pueden o no tener las cualidades dadas para los servicios totalmente intangibles" (Thomson, 2023)

b) importancia

1. Clientes frecuentes

Una buena atención al cliente siempre ayuda a retener a los clientes. Es lo que hace que vuelvan para hacer más compras. Retener a los clientes aumenta los ingresos y también es mucho más económico mantener a un cliente que intentar conseguir uno nuevo. Puedes retener a los clientes ofreciendo experiencias personalizadas, comodidad y una atención cuidada.

En lo que respecta a la importancia de la atención al cliente, la retención de clientes es uno de los factores más importantes que hay que tener en cuenta. Esto se ilustra mediante el hecho de que el 89 % de los clientes tienen más probabilidades de completar una compra adicional después de una buena experiencia de atención al cliente. Por lo tanto, si ofreces grandes experiencias a los clientes, regresarán a por más.

2. Fidelidad del cliente

La fidelidad del cliente es su compromiso con tu negocio o con tu marca. Un cliente fiel siempre elegirá tu negocio en lugar de otra marca, cosa que ayuda a eliminar a la

competencia. Sin duda, los clientes fieles son un activo muy valioso para una empresa. Los clientes habituales casi siempre compran más y más a menudo. Puedes fomentar la fidelidad del cliente ofreciendo programas de recompensas, buenos descuentos y una excelente atención.

3. Cultura y una reputación sólida

Una cultura y reputación sólidas son muy útiles para cualquier marca. La cultura se refiere a la psicología, las actitudes y las creencias que influyen en una experiencia de marca. La historia de tu empresa y cómo interactúan con ella los miembros de tu equipo es lo que desarrolla la cultura empresarial y la reputación de la marca.

Para desarrollar primero tu cultura, debes definir en primer lugar la cultura de tu marca. Debes definir qué valores deseas que adopten los empleados. Tómame el tiempo necesario para pensarlo y anótalo.

4. Recomendaciones

Las recomendaciones son una poderosa forma de hacer que los clientes hagan el marketing por ti y, si ofreces una excelente atención al cliente, aumentas las posibilidades de que los clientes actuales te recomienden a su círculo social.

Al mismo tiempo, recuerda que las recomendaciones también pueden funcionar de forma negativa.

5. Ventas

Implementa un enfoque de atención al cliente eficaz para impulsar las ventas en tu empresa. Puedes lograrlo gestionando rápidamente cualquier problema que surja y asegurar de que se trate a los clientes de manera especial. Hacer saber que se les aprecia. Incluso puedes ofrecer descuentos, muestras gratuitas y promociones.

Al brindar una excelente atención al cliente de manera constante, incentivar la repetición de compras y atraer a nuevos clientes. Con el tiempo, esto podrá ayudar a tu empresa a ampliar su alcance y aumentar las ventas.

6. Venta productos

La venta incremental se produce cuando ofreces al cliente una opción de mayor precio o un complemento al producto que está comprando. Por ejemplo, puedes añadir una garantía a un producto o introducir una pantalla mejor y más grande al televisor que ya está mirando un cliente.

Cuando te centras en ofrecer una excelente atención al cliente, resulta más sencillo incrementar las ventas a los clientes y aumentar tu cuenta de resultados. Esto se debe a que la atención al cliente genera confianza entre una empresa y el consumidor. Si un cliente siente que ha recibido un buen trato por parte de tu organización en el pasado, es probable que esté más dispuesto a aumentar su gasto contigo y a explorar servicios adicionales que puedas ofrecerle.

7. Empleados

Aunque podrías pensar que proporcionar una excelente atención al cliente solo hace feliz al cliente, es importante tener en cuenta que también puede aumentar la felicidad de los empleados. Esto se debe a que, si los clientes están más satisfechos, también lo estarán los empleados. Las relaciones profesionales positivas facilitan la felicidad de ambas partes, mientras que, si los clientes se sienten molestos o confundidos, pueden provocar estrés y agotamiento en los empleados.

8. Competitivo en el mercado

Una buena atención al cliente puede ser un argumento de venta valioso para tu negocio. Después de todo, si dos empresas ofrecen un producto similar, pero una proporciona una atención al cliente mucho mejor que la otra, ¿qué empresa crees que elegirán más consumidores?

Todos los clientes quieren que se les apoye, se les ayude y se les trate con respeto. Si empleas estrategias eficaces de atención al cliente, se podrá obtener una ventaja competitiva sobre otras empresas estableciendo relaciones duraderas con los clientes. (Malchimp, 2023)

3.2 Marco conceptual

El manual de procedimientos es un documento del sistema de Control Interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización (Palma, 2005) es muy importante ya que sirve como guía durante esta problemática, ya el hotel Casona 142 al incorporarse a Grupo Posadas, S.A.B. de C.V. la cual es una sociedad anónima bursátil de capital variable constituida conforme a las leyes de México, y que además de ser una sociedad controladora, desarrolla su actividad a través de sí misma y de sus filiales. (Posadas, 2023)

Curamoria Collections una colección de hoteles boutique íntimos, donde se podrá disfrutar del arte, la cultura, la gastronomía y experiencias de autor extraordinarias. (Curamoria Collection, 2023) y dicho establecimiento cumple todos los requerimientos para ser parte de esta industria.

Sin embargo, al incorporarse tuvo un cambio de software la cual es una herramienta imprescindible para optimizar los procesos administrativos e incrementar las reservas. Estos sistemas no solo permiten automatizar las operaciones cotidianas del hotel, sino que también mejoran la experiencia de los huéspedes desde el mismo momento en que hacen la reserva hasta que vuelven a casa. (ESERO, 2022)

Innsist Front Office® es un sistema de información de TCA Software Solutions que ofrece una solución integral al hotelería. Es versátil y se basa en tecnologías de punta, que permiten al usuario una mayor fluidez en la información entre los departamentos de un hotel para otorgar el servicio de calidad que el huésped merece. La operación del sistema se define como una administración por módulos, que incluye las principales áreas de un hotel.

Innsist Front Office® se puede adaptar y comunicar con cualquier otro producto (ya sea software o hardware) en el mercado del ámbito hotelero. El departamento de recepción es el encargado de revisar todo lo que se efectuó en el día, con el objetivo de ayudar en la revisión de ingresos del hotel; además este departamento es el encargado de informar a los demás departamentos la operación de cómo se encontró el hotel al cierre de día. Y una vez hecho el cambio de día, cómo está prevista la situación pronosticada para la operación. (SCRIBD, 2022)

La estandarización es el proceso de ajustar o adaptar características en un producto, servicio o procedimiento; con el objetivo de que éstos se asemejan a un tipo, modelo o norma en común. Permite la creación de normas o estándares que establecen las características comunes con las que deben cumplir los productos y que son respetadas en diferentes partes del mundo. (Economía, 2015)

Un sistema de gestión hotelera o PMS (Property Management System en inglés) se trata de un software que permite gestionar diferentes aspectos elementales en la operatividad de un hotel de una forma eficiente, ágil y, sobre todo, totalmente integrada. Una de sus principales ventajas es que te permite automatizar muchos procesos, de forma que no se produzcan errores y tengas información actualizada y confiable siempre disponible para una buena toma de decisiones (OMNIBEES, 2023)

El servicio de atención al cliente es todo el soporte que brindas a los clientes, ya sea antes, durante o después de la compra (postventa), y que los ayuda a tener una excelente experiencia con tu empresa. La definición de atención al cliente va mucho más allá de la función de dar respuestas: el concepto de servicio es una parte muy importante de lo que significa tu marca para los clientes; de hecho, hoy en día, es un factor crítico para el éxito de tu negocio.

No importa si el objetivo es mantener o generar nuevos leads, es necesario ofrecer calidad en la atención al cliente, que debe estar alineada al valor que tu empresa quiere transmitir a los consumidores y a sus metas como un todo. De esta manera, tiene una gran

oportunidad de estar en contacto con tu target, de impulsar la gestión de relación con los clientes y de demostrar que se preocupa por ellos. (Salesforce, 2023)

Para un servicio personalizado las empresas se enfrentan a la difícil labor de generar valor para el cliente en un mercado de continuos cambios en los que el consumidor es cada vez más exigente. Esta es la dura realidad del 2021 y los años venideros. Cuando el cliente se encuentra ante la decisión de qué comprar, contratar o consumir. Valora todo servicio agregado que le haga despejar esa gran duda y decidirse por algo en específico. Actualmente, los modelos de negocio se sustentan en tres pilares: investigación de mercados, posicionamiento y estrategias.

Mientras que el cliente se decide entre una u otra cosa según otros elementos: precio, exclusividad y servicio obtenido. Por todas estas razones llegamos al punto de que es muy importante ofrecer un servicio que más allá de ser flexible debe ser personalizado. El servicio personalizado tiene que ver con la posibilidad de atender rápidamente y de forma individual. Las dudas de cada cliente con respecto al producto o servicio. Los servicios personalizados han sabido conquistar a los consumidores y entablar relaciones a largo plazo, pasando de clientes a amigos. Al ofrecer este tipo de servicio y con el pasar del tiempo. Las empresas logran predecir o saber qué es lo que necesita su cliente y cómo pueden hacerlo más feliz y satisfecho. (Callbell, 2023)

El proceso de Check in es el momento en que una vez que el cliente ha arribado a la instalación se procede a registrarlo como huésped del hotel, donde se produce el chequeo de los documentos necesarios y la toma de datos en la tarjeta de huésped o ficha del cliente(huésped), que la instalación habilita al efecto. Momento de verdad en el que se combinan la información acerca de los servicios del hotel, así como la gestión de venta de otros servicios que el cliente puede rentar o disfrutar, además de la entrega de la documentación que el cliente necesita para su identificación dentro del hotel y para el disfrute pleno de todos los servicios que en él se ofertan.

El Check-in constituye uno de los momentos principales dentro del trabajo de los recepcionistas, es un procedimiento altamente técnico en el cual se muestran las habilidades más necesarias de un buen anfitrión, amabilidad, cortesía, discreción, excelente uso de los idiomas, rapidez y destreza en el manejo de su actividad.

En realidad, este momento es decisivo para la estancia exitosa del huésped en la instalación, pues de estos primeros instantes ante el Recepcionista el cliente obtiene una visión general de cómo será el servicio en la instalación. Debemos recordar que el cliente ve en el Recepcionista una transportación de la gerencia del hotel, ve la imagen misma del producto que le estamos ofreciendo. La experiencia ha demostrado que la primera impresión marca positiva o negativamente y como el Check - in forma parte de esta primera impresión este debe ser realizado con calidad, en otras palabras, cero errores, hacerlo todo bien y con la destreza necesaria para que la estancia del cliente ante nosotros sea agradable y sin demoras.

Es necesario antes de comenzar a hablar de check-in, profundizar en algunas acciones que se deben realizar antes de que este momento llegue, encaminadas a garantizar que todo esté listo a la hora de la llegada del futuro huésped, para que la toma de datos, entrega y recogida de documentos, sea rápida y fluida sin causar molestias al cliente. (Vera, 2012)

La comunicación interna está dirigida al trabajador de una empresa. Se origina con la necesidad de poder establecer una comunicación efectiva con este. Mantener un buen clima dentro de una organización empresarial es indispensable para lograr los objetivos requeridos. Los empleados de una empresa son determinantes para conseguir llevar a buen puerto los propósitos que se determinan en un negocio

Por este motivo, estimular a los empleados para que realicen su trabajo de forma óptima, tener en cuenta sus opiniones y establecer un clima de confianza será una labor a conseguir gracias a una efectiva comunicación interna. La comunicación interna aumenta la productividad, permite que los conflictos se solucionen mucho antes, mejora la relación entre los trabajadores y genera tranquilidad. Los trabajadores se sienten involucrados y tranquilos porque están informados de forma constante. (Peiró, 2021)

La recepción del hotel es una de las áreas más cruciales de la industria hotelera. Muchas de las principales marcas hoteleras del mundo ofrecen servicios excepcionales a sus huéspedes. Estos servicios comienzan en el mostrador de información o en la recepción de un hotel.

Un sistema de reservas de hotel es un software utilizado en la industria hotelera para gestionar el inventario de las habitaciones, las tarifas y las reservas. También llamado central de reservas (CRS), puede estar alojado dentro del sistema de gestión de la propiedad (PMS) o puede ser un software independiente conectado al PMS. El CRS actúa como eje central del ecosistema de reservas, que también puede incluir un motor de reservas del sitio web, un channel manager y un sistema de gestión de ingresos. Cuando se integran, estos componentes trabajan juntos para ayudar a los hoteles a gestionar la disponibilidad de habitaciones, la distribución, las reservas y los ingresos. (Cloudbeds, 2023)

La capacitación consiste en una serie de actividades planeadas y basadas en las necesidades de la empresa que se orientan hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados que les permitan desarrollar sus actividades de manera eficiente. Capacitar implica proporcionar al trabajador las habilidades y conocimientos que lo hagan más apto y diestro en la ejecución de su propio trabajo. Esos conocimientos pueden ser de varios tipos y pueden enfocarse a diversos fines individuales y organizacionales. Una palabra muy utilizada cuando se habla de capacitación es "adiestramiento". (Financiera, 2023)

Un auditor nocturno se ocupa de la recepción y el departamento de contabilidad suele encargarse de muchas de las operaciones. Los días fiscales generalmente terminan alrededor de la medianoche, bastante fuera del horario de trabajo de la mayoría del personal del hotel. No es raro que el auditor nocturno trabaje solo en establecimientos más pequeños. En un hotel pequeño, el auditor podría estar en su escritorio toda la noche u operar en un "en llamada" base una vez que se completan los informes del día.

En este caso, el auditor podría retirarse a un área separada mientras aún está disponible para atender cualquier problema inesperado que pueda surgir durante la noche, como las solicitudes de los clientes. En hoteles y resorts más grandes, un auditor nocturno trabajará junto con otros miembros del personal: un gerente nocturno, personal de limpieza nocturno, asistentes telefónicos y personal de seguridad, por ejemplo. Es común que los establecimientos más grandes empleen dos o más auditores nocturnos para garantizar el buen funcionamiento del hotel durante la noche. (REVFINE, 2023)

Reservación es un acuerdo, verbal o escrito, que se establece entre el hotel y una persona física o jurídica, por el cual el primero se compromete a realizar una prestación de alojamiento y demás servicios en una fecha determinada y por un periodo definido; y el segundo, a recibir tales prestaciones en esa fecha, con su consecuencia inmediata de pago. (Sites Googles, 2023)

La política de seguridad define qué es lo que desea proteger y qué espera de los usuarios del sistema. Proporciona una base para la planificación de la seguridad al diseñar nuevas aplicaciones o ampliar la red actual. Describe responsabilidades del usuario como las de proteger información confidencial y crear contraseñas no triviales. La política de seguridad también debe describir cómo se va a supervisar la efectividad de las medidas de seguridad. Esta supervisión le ayudará a determinar si alguna persona podría intentar burlar sus defensas. Para desarrollar una política de seguridad, debe definir claramente sus objetivos de seguridad.

Cuando haya creado una política de seguridad, el siguiente paso es poner en práctica las reglas de la política. Este paso incluye la formación de los empleados y la adición de piezas de hardware y programas de software que se necesiten para poner en vigor las reglas. Asimismo, cuando realice cambios en el entorno informático, deberá actualizar la política de seguridad. De esta forma se cubren los posibles riesgos que puedan implicar estos cambios. (IBM, 2021)

La cultura organizacional es un sistema de valores, creencias y suposiciones sobre una organización que configuran el modo en que las personas deben comportarse e interactuar,

cómo deben tomarse las decisiones y cómo deben llevarse a cabo las actividades laborales.

La cultura organizacional es establecida primero por los líderes y luego se comunica y refuerza a través de diversos métodos, lo que en última instancia da forma a las percepciones, los comportamientos y la comprensión de los empleados, ayudando a definir la forma adecuada de comportarse dentro de la organización. La cultura organizacional o cultura laboral, en última instancia, guía e informa las acciones de todos los miembros del equipo acerca de cómo deben tomarse las decisiones y cómo deben llevarse a cabo las actividades laborales.

Aunque afecta a todas las conductas, pensamientos y patrones de comportamiento organizacional, los individuos tienden a ser más conscientes de la cultura de su organización cuando tienen la oportunidad de compararla con otras organizaciones. Cumple diversas funciones importantes, desde establecer la identidad y los valores compartidos hasta orientar el comportamiento de los empleados, atraer y retener talento, y fomentar un clima laboral positivo. Es un elemento fundamental que moldea la forma en que una organización opera y se relaciona tanto interna como externamente. (QuestionPro, 2023)

5.1 Proceso de investigación

Se empezará recaudando toda la información brindada por los colaboradores que son los recepcionistas el gerente y la auditora nocturna en la cual a través de sus apuntes se planeará la estructura del manual conforme a los temas que se les brindó en los cursos.

Posteriormente una vez recolectados todos los datos se hará una depuración de aquella información que no sea imprescindible y si hay huecos dentro de la información se hará una investigación documental en la que se recolectó información sobre los elementos a tratar y con ello también herramientas visuales.

Finalmente se creará el manual de procedimientos con toda la información y herramientas visuales obtenidas y se organizará conforme a los procedimientos más habituales y a los menos frecuentes.

5.2 Diseño metodológico.

4.2.6 Enfoque de investigación:

La investigación cualitativa adopta una perspectiva que reconoce la complejidad intrínseca de la realidad, entendiendo que esta está moldeada por factores subjetivos y en constante cambio en diversos contextos. En contraposición, el enfoque cualitativo de investigación destaca la importancia de sumergirse en un análisis profundo y reflexivo de los significados subjetivos e intersubjetivos que configuran las realidades objeto de estudio (Luis Diego Mata Solís, 22/06/2023). Esta metodología se orienta hacia la exploración de la riqueza de perspectivas, interpretaciones y experiencias que conforman la trama de la investigación.

En este contexto, la presente metodología adopta un enfoque cuantitativo, dirigido a la recopilación y análisis de datos a través de encuestas. Este enfoque permitirá obtener información concreta y medible que refleje la percepción de los colaboradores en relación con el manual de procedimientos y su adaptación al nuevo sistema recientemente

implementado en la empresa. Mediante la aplicación sistemática de encuestas, se busca cuantificar y evaluar las opiniones, actitudes y percepciones de los colaboradores en torno a la eficacia, utilidad y eficiencia del manual en el contexto del cambio organizacional.

Al elegir un enfoque cuantitativo, se busca proporcionar una visión más precisa y estructurada de la percepción de los colaboradores, permitiendo el análisis estadístico y la identificación de patrones y tendencias en las respuestas. Esta aproximación brinda una base sólida para la toma de decisiones informadas y la identificación de áreas de mejora potencial en la implementación del manual de procedimientos.

4.2.2 Tipo de investigación

Documental ya que se procuró obtener, recaudar, seleccionar, interpretar y organizar la información a partir de diferentes fuentes.

4.2.3 Método

Inductivo: Un estudio donde se busque resolver los problemas con la adaptación al nuevo sistema en el hotel a través del manual de procedimientos.

4.2.4 Técnicas y herramientas de investigación

Con el propósito de llevar a cabo el proyecto en curso, se llevarán a cabo encuestas meticulosamente diseñadas. A través de este enfoque de recopilación de datos, se pretende adquirir información valiosa y perspicaz en relación a las percepciones y opiniones que los recepcionistas del Hotel Casona 142 sostienen. El objetivo central es sondear la perspectiva de estos profesionales en lo que respecta al reciente cambio en el sistema, así como evaluar cómo la implementación de un manual de procedimientos puede influir en su desempeño y en el cumplimiento de sus responsabilidades.

Mediante la ejecución de estas encuestas, se busca explorar en profundidad las impresiones individuales y colectivas de los recepcionistas. Estas opiniones proporcionarán una panorámica detallada acerca de cómo perciben la transición hacia el nuevo sistema y cómo consideran que el manual de procedimientos influye en su rutina laboral. Al recabar esta información crucial, se podrá iluminar el impacto potencial de las modificaciones actuales y las expectativas en torno a la guía proporcionada por el manual.

4.2.5 Descripción del/los instrumento (s)

Con el compromiso de obtener una comprensión profunda y precisa de la percepción de los colaboradores que integran el equipo de Casona 142 Hotel Boutique, se llevará a cabo una encuesta minuciosamente diseñada. Esta encuesta, compuesta por un conjunto de 8 preguntas de respuesta cerrada, tiene como principal objetivo destilar las perspectivas y experiencias de los colaboradores en relación al impacto del nuevo sistema que ha sido introducido en sus rutinas laborales.

A través de esta serie de preguntas meticulosamente formuladas, se busca capturar de manera precisa y cuantificable la manera en que el cambio de sistema ha influido en la ejecución de actividades específicas. De igual importancia es el propósito de explorar cómo el concepto de un manual de procedimientos podría optimizar aún más el desenvolvimiento diario de los colaboradores. Estas respuestas, fundamentadas en la experiencia directa de los empleados, proveerán perspicacia sobre la factibilidad y pertinencia de implementar un recurso de este tipo.

Adicionalmente, la encuesta también persigue identificar las necesidades particulares y recomendaciones prácticas que los colaboradores consideran valiosas para la elaboración y la eficacia del manual de procedimientos. Estas aportaciones individuales contribuirán a informar y enriquecer la creación de un recurso que no solo refleje las prácticas óptimas, sino que también responda a las circunstancias y requerimientos específicos del equipo de Casona 142 Hotel Boutique.

Tener conocimiento de su punto de vista con respecto a la incorporación del hotel a grupo POSADAS

- Identificar cuáles son sus áreas de oportunidad para el colaborador con el nuevo sistema
- Diferenciar las ventajas y desventajas del nuevo sistema implementado
- Identificar que impacto tendría en los recepcionistas un manual de procedimientos basados en el software Innsist
- Dar a conocer la opinión acerca del impacto que ha tenido el incorporarse a esta cadena
- Tener conocimiento de en qué consiste el software
- Qué deseos tiene acerca de este nuevo manual
- Saber si contribuirá para la realización de este material y de qué manera

4.2.6 Diseño del/los instrumento(s)

Orizaba. Ver. A 21 de junio del 2023

“Encuesta a los colaboradores de “Casona 142” sobre la realización de un manual de procedimientos relacionado con los cambios a la incorporación a GRUPO POSADAS”

Nombre del encuestado:

Nombre del encuestador:

Objetivo: Conocer la opinión de los colaboradores de “Casona 142” a partir de una encuesta para saber su postura ante la realización de un manual de procedimientos relacionado con el sistema del GRUPO POSADAS.

Instrucciones: encierra tu respuesta en una escala de 1 al 5, en donde 1 es la puntuación más baja y 5 la más alta

1. ¿Te agrada la incorporación del hotel al Grupo Posadas?

1 2 3 4 5

2. ¿Qué tan positivo fue el impacto en tu área al incorporarse a esta cadena?

1 2 3 4 5

3. ¿Qué tan negativo fue el impacto en tu área al incorporarse a esta cadena?

1 2 3 4 5

4. ¿Te es fácil manejar el software Innsist?

1 2 3 4 5

5. ¿Consideras que con la capacitación haya sido suficiente para poder manejar el nuevo programa?

1 2 3 4 5

6. ¿Consideras que es necesario un manual de procedimientos?

1 2 3 4 5

7. ¿Qué tan eficaces y factibles crees que serían los procesos si hubiera un manual?

1 2 3 4 5

8. ¿Te sientes motivado para seguir participando activamente en el programa a largo plazo?

1 2 3 4 5

5.1 Análisis e interpretación de resultados

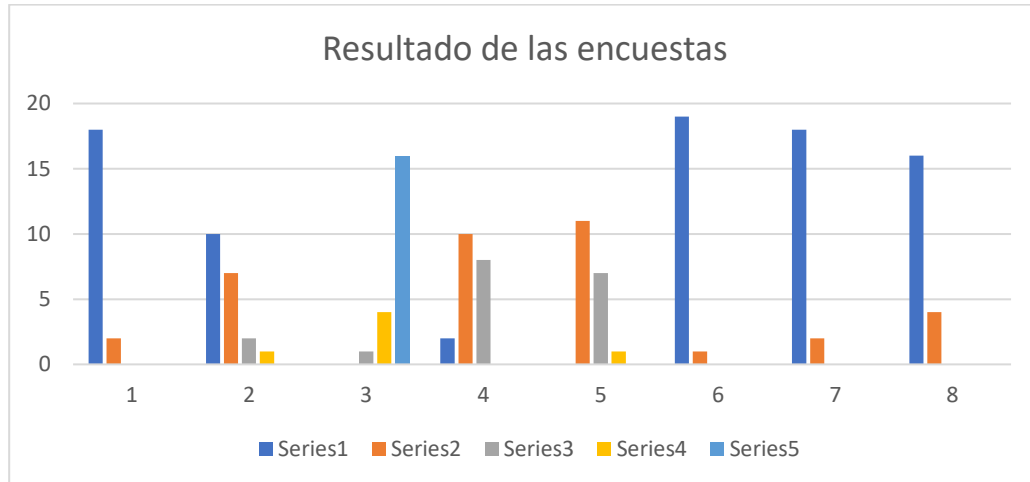
Se llevó a cabo una encuesta exhaustiva dirigida a un grupo de 20 colaboradores que ayudaron en la capacitación facilitada por Grupo Posadas. El propósito principal de esta encuesta fue explorar en profundidad las necesidades y perspectivas de estos colaboradores en relación con el manual de procedimientos. Específicamente, se buscó identificar cómo el manual podría influir y contribuir positivamente a su desempeño y ejecución de tareas en el entorno laboral.

La selección de este grupo de colaboradores que había recibido la capacitación de Grupo Posadas se realizó con el objetivo de obtener percepciones informadas y contextualizadas. Estos colaboradores, al haber experimentado directamente la capacitación, están en una posición privilegiada para evaluar cómo los conceptos y enfoques presentados durante la formación podrían integrarse de manera efectiva en un manual de procedimientos.

	5	4	3	2	1
1. ¿Te agrada la incorporación del hotel al Grupo Posadas?	18	2	0	0	0
2. ¿Qué tan positivo fue el impacto en tu área al incorporarse a esta cadena?	10	7	2	1	0
3. ¿Qué tan negativo fue el impacto en tu área al incorporarse a esta cadena?	0	0	1	4	16
4. ¿Te es fácil manejar el software Innsist?	2	10	8	0	0
5. ¿Consideras que con la capacitación haya sido suficiente para poder manejar el nuevo programa?	0	11	7	1	0
6. ¿Consideras que es necesario un manual de procedimientos?	19	1	0	0	0
7. ¿Qué tan eficaces y factibles crees que serían los procesos si hubiera un manual?	18	2	0	0	0

8. ¿Te sientes motivado para seguir participando activamente en el programa a largo plazo?

16	4	0	0	0
----	---	---	---	---



5.2 Conclusiones y recomendaciones

El proceso de desarrollo de este manual de procedimientos ha culminado con éxito en la creación de una herramienta sumamente útil y relevante para los colaboradores del área de recepción. La cuidadosa atención prestada a las necesidades específicas de los trabajadores ha resultado en un recurso que les permitirá navegar con confianza y precisión a través de los diversos procedimientos que componen su día a día.

El manual representa una brújula confiable que los colaboradores podrán consultar siempre que surjan dudas con respecto a procedimientos particulares. Esta guía paso a paso no solo servirá como una fuente de información valiosa, sino que también fungirá como un salvavidas en momentos de incertidumbre, agilizando la toma de decisiones y reduciendo la posibilidad de errores.

No obstante, es importante mencionar algunas limitaciones que surgieron durante el proceso. Se observó que, en ocasiones, el tiempo necesario para consultar el manual y realizar un proceso podría extenderse, especialmente para los colaboradores que aún se están familiarizando con su contenido. Para abordar este desafío, podrían implementarse

estrategias de capacitación que enfoquen la integración fluida de los nuevos procedimientos en la rutina diaria, garantizando así una transición sin problemas y un uso más ágil del manual.

En cuanto a posibles trabajos futuros, se vislumbra una oportunidad significativa en la creación de programas de capacitación específicos para los colaboradores recién llegados. Al aprovechar la información contenida en el manual de procedimientos, estas sesiones de formación podrían abordar directamente las áreas clave de conocimiento y garantizar que los nuevos integrantes adquieran una comprensión sólida de los procesos desde el principio. Esto no solo aceleraría su contribución efectiva al equipo, sino que también establecería una base sólida para el éxito continuo de la organización.

En relación con los resultados obtenidos, es evidente que este proyecto tiene una fuerte correlación con estudios previos en la materia. La base sólida proporcionada por la investigación existente ha sido fundamental para guiar la creación del manual de procedimientos. Al aprovechar el conocimiento acumulado y adaptarlo a las circunstancias y necesidades específicas de la organización, se ha logrado una sinergia que ha enriquecido enormemente la eficacia y la relevancia del manual.

El manual de procedimientos desarrollado en este proyecto representa un logro significativo en la mejora de los procesos y la eficiencia en el área de recepción. Aunque se han identificado ciertas limitaciones y áreas de mejora, estas solo sirven para realzar el valor de la herramienta creada y para señalar las oportunidades futuras de perfeccionamiento. Al brindar a los colaboradores una guía clara y completa, se está estableciendo un cimiento sólido para un rendimiento óptimo y un servicio excepcional a los huéspedes, lo que a su vez fortalecerá la posición de la organización en la industria y garantizará su éxito a largo plazo.

Referencias bibliográficas

- 142, C. (2021). *Guru Hotel*. Obtenido de <https://casona142hotelboutique.com/rooms/316369815>
- (2023). Obtenido de Posadas: <https://www.posadas.com/home>
- Boutique, C. 1. (2021). <https://www.itinari.com/es/orizaba-culture-gastronomy-and-city-strolls-d5k9>.
- Callbell*. (2023). Obtenido de <https://www.callbell.eu/es/servicio-personalizado-apps-de-mensajeria/>
- Cloudbeds*. (2023). Obtenido de <https://www.cloudbeds.com/es/articulos/sistema-reservas-hotel/>
- Curamoria Collection*. (2023). Obtenido de https://www.curamoria.com/promociones?gclid=CjwKCAjwivemBhBhEiwAJxNWN5wMr6f9KWvdPs3BiMUE7JdbJ2DjG34eYATDqRef1JCqpnR1gRxgBoCdLIQAvD_BwE&gclid=aw.ds
- Cursos Hotelaria*. (2023). Obtenido de <https://cursoderecepcionistadehotel.es/recepcion-hotelera/>
- Economía, S. d. (30 de diciembre de 2015). *Gobierno de Mexico*. Obtenido de <https://www.gob.mx/se/articulos/que-es-la-estandarizacion>
- ESERO*. (2022). Obtenido de <https://es.eserp.com/articulos/software-de-gestion-hotelera/>
- Financiera, N. (2023). Obtenido de https://www.nafin.com/portalInf/files/secciones/capacitacion_asistencia/pdf/Fundamentos%20de%20negocio/Recursos%20Humanos/recursos_humanos5_3.pdf
- Francos, J. M. (2022). Obtenido de <http://www.veracruz.gob.mx/finanzas/wp-content/uploads/sites/2/2022/PMD/PMD%20Orizaba.Veracruz.2022-2025..pdf>
- Franklin, F. (2004). *Organizacion de empresas*. Mexico: Interamericana.
- Holland, J. (octubre de 2021). Obtenido de <https://www.itinari.com/es/orizaba-culture-gastronomy-and-city-strolls-d5k9>
- IBM*. (14 de abril de 2021). Obtenido de <https://www.ibm.com/docs/es/i/7.3?topic=security-policy-objectives>
- Mailchimp*. (2023). Obtenido de <https://mailchimp.com/es/resources/importance-of-customer-service/>
- OMNIBEES*. (2023). Obtenido de <https://omnibees.com/es/2019/10/sistema-de-gestion-hotelera-por-que-necesitas-uno/>
- Peiró, R. (1 de mayo de 2021). *econopedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-interna.html>

QuestionPro. (2023). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/cultura-organizacional-2/>

Rae. (2005). Obtenido de <https://dle.rae.es/procedimiento>

REVFINE. (2023). Obtenido de <https://www.revfine.com/es/auditor-nocturno/>

Salesforce. (2023). Obtenido de <https://www.salesforce.com/mx/atencion-al-cliente/>

SCRIBD. (2022). Obtenido de <https://es.scribd.com/document/582311511/Guia-de-Usuario-Recepcion-y-Caja-Innsist-8-2-4>

Sites Googles. (2023). Obtenido de https://sites.google.com/a/cecYTEBC.edu.mx/alavez_alimentos-y-bebidas/realiza-las-reservaciones/basico-de-reservaciones?tmpl=%2Fsystem%2Fapp%2Ftemplates%2Fprint%2F&showPrintDialog=1

Thomson, I. (2023). Obtenido de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>

Tierra, M. S. (2023). <https://drive.google.com/file/d/1TTQjprngXQAetKTIBaQkZ1HzpypA5Cra/view>.

Turismo, S. d. (07 de Octubre de 2019). *Gobierno de Mexico*. Obtenido de <https://www.gob.mx/sectur/articulos/orizaba-veracruz>

Valencia, J. r. (2002). *Como elaborar y usar manuales administrativo*. Mexico d.f.: Thamson.

Vera, A. (2012). Obtenido de <http://alexandravera75.blogspot.com/2012/05/proceso-de-check-in.html>

Anexos



Ilustración 1 Placas de Casona 142 **Fuente:** Instagram (2023)



Ilustración 2 Fachada de Casona 142 **Fuente:** Instagram (2023)

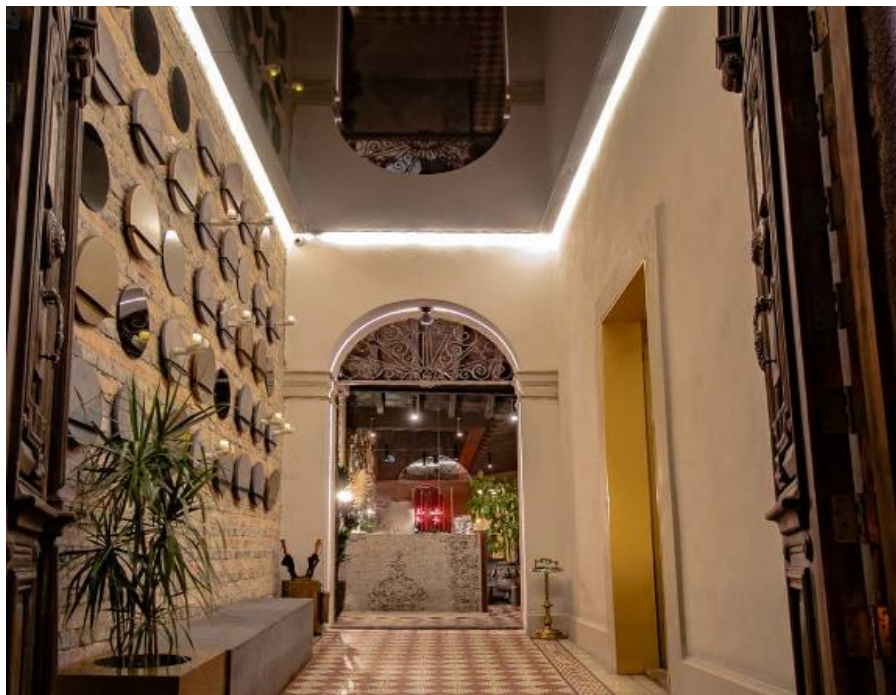


Ilustración 3 Entrada de Casona 142 **Fuente:** Instagram (2023)



Ilustración 4 Pared decorativa **Fuente:** Instagram (2023)



Ilustración 5 Habitación queen LOCO **Fuente:** Instagram (2023)



Ilustración 6 Habitación doble TE **Fuente:** Instagram (2023)



Ilustración 7 Habitación king ARTE **Fuente:** Instagram (2023)



Ilustración 8 Habitación queen BIBLIOTECA **Fuente:** Instagram (2023)



Ilustración 9 Habitación suite GALERÍA Fuente: Instagram (2023)



Ilustración 10 Habitación queen CAPILLA Fuente: Instagram (2023)



Ilustración 11 Habitación doble MIRADOR **Fuente:** Instagram (2023)



Ilustración 12 Habitación king MUSICA **Fuente:** Instagram (2023)



Ilustración 13 Patio "EL REPOSO" **Fuente:** Instagram (2023)



Ilustración 14 Área de recepción **Fuente:** Instagram (2023)



Ilustración 15 Restaurante Don Simón **Fuente:** Instagram (2023)



Ilustración 16 Restaurante Don Simón **Fuente:** Instagram (2023)



Ilustración 17 Lobby "EL GRAN SALÓN" Fuente: Instagram (2023)



Ilustración 18 Área "EL REPOSO" Fuente: Instagram (2023)



Ilustración 19 Terraza del hotel **Fuente**: Instagram (2023)

Casona 142 Hotel Boutique



Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz



Manual de procedimientos enfocado en el área de recepción.

Objetivo: Crear un manual de procedimientos a través del programa Innsist de grupo Posadas para que los colaboradores en el área de recepción tengan una guía al llevar a cabo sus actividades.

Venus Cristal Sánchez Gálvez

ORIZABA, VER

AGOSTO, 2023

Índice del proyecto

6.3 Justificación.	2
6.4 Desarrollo de la propuesta	3
6.5 Conclusión de la propuesta.	13
6.6. Anexos de la propuesta	14

Índice de Tablas

Tabla 1 Inicio de sesión de Innsist Fuente: Elaboración propia (2023)	3
Tabla 2 Reservación telefónica Fuente: Elaboración propia (2023).....	5
Tabla 3 Check in Fuente: Elaboración propia (2023).....	7
Tabla 4 Check out Fuente: Elaboracion propia (2023).....	9
Tabla 5 Bloqueo de habitaciones Fuente: Elaboración propia (2023).....	11

Índice de tablas

Figura 1 Inicio de sesion Innsist Fuente: Elaboracion propia (2023)	4
Figura 2 Reservación telefónica Fuente: Elaboración propia (2023)	6
Figura 3 Check in Fuente: Elaboración propia (2023)	8
Figura 4 Check out Fuente: Elaboracion propia (2023)	10
Figura 5 Bloqueo de habitación Fuente: Elaboración propia (2023).....	12

JUSTIFICACIÓN.

El área de recepción en Casona 142 Hotel Boutique, situado en Orizaba, desempeña un papel sumamente significativo en las operaciones del hotel. Este sector representa la primera impresión que los huéspedes experimentan en relación con la propiedad. Además, una vez que los huéspedes ya se encuentran alojados, el personal de recepción se encarga de atender todas sus necesidades, quejas y sugerencias. Por lo tanto, la implementación de un manual de procedimientos específico para el área de recepción podría tener un impacto notable en la mejora del desempeño de los colaboradores actuales y futuros. Esto, a su vez, contribuiría a incrementar la satisfacción de los clientes, atraer a nuevos huéspedes y elevar la calificación general del establecimiento en diversas plataformas de reservaciones.

Dentro del contexto de la industria hotelera, la recepción actúa como el punto de contacto crucial entre los huéspedes y el hotel. No solo es el primer punto de interacción al llegar, sino que también representa el recurso principal al que los huéspedes acuden en busca de orientación y solución a lo largo de su estancia. Un manual de procedimientos detallado y adaptado a las operaciones de recepción aseguraría que todos los colaboradores estén equipados con las herramientas necesarias para ofrecer un servicio eficiente y coherente.

Este manual abarcaría desde el proceso de check-in y check-out hasta la gestión de reservaciones, pasando por la atención al cliente y la resolución de problemas. Las pautas establecidas en el manual garantizarían que todos los colaboradores sigan una metodología uniforme, lo que resultaría en una experiencia más fluida y profesional para los huéspedes. Asimismo, brindaría a los nuevos colaboradores una base sólida para su integración, acelerando su curva de aprendizaje y permitiéndoles asumir sus responsabilidades con confianza desde el primer día.

Uno de los aspectos más significativos de un manual de procedimientos enfocado en la recepción es su impacto directo en la satisfacción del cliente. Al proporcionar un servicio más coherente y eficiente, los huéspedes se sentirán atendidos de manera efectiva desde su llegada hasta su partida. Esta mejora en la experiencia del cliente no solo puede influir en las calificaciones y comentarios positivos dejados en portales de reservaciones, sino que

también puede generar un boca a boca positivo, atrayendo a nuevos huéspedes y fomentando la fidelidad.

DESARROLLO DE LA PROPUESTA.

Tabla 1 Inicio de sesión de Innsist **Fuente:** Elaboración propia (2023)

Nombre del procedimiento: Inicio de sesión de Innsist	Numero: 1
Responsable: Recepcionista	Área: Recepción
<p>Procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se entra al buscador de Google • Se ingresa al acceso directo de TCA • Se escribe el nombre de usuario asignado • Se escribe la contraseña • Se selecciona en la compañía que se pertenece • Se da click en “Login” <p>Nueva contraseña</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se escribe contraseña actual • Se escribe contraseña nueva • Se confirma contraseña nueva • Se da click en “Aceptar” 	

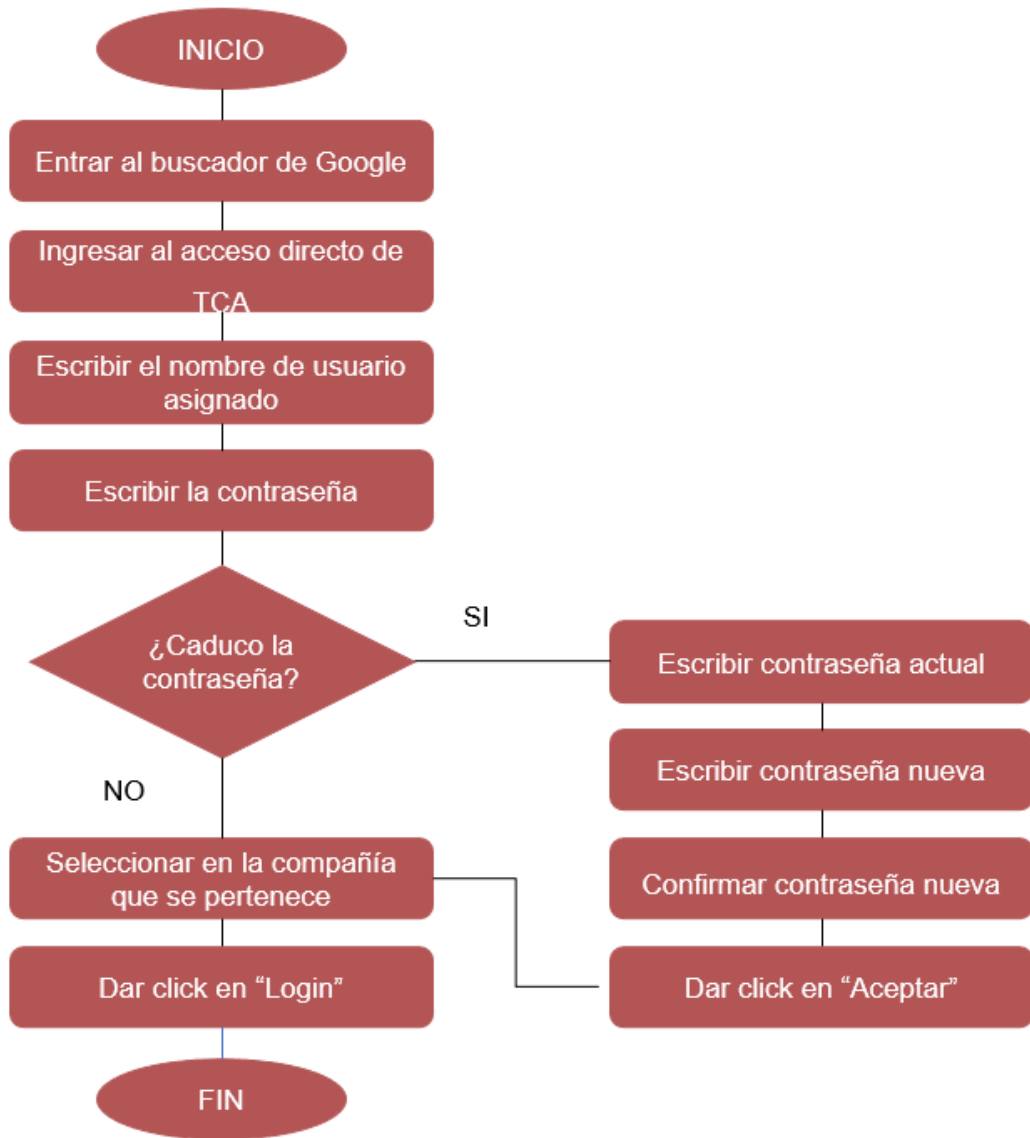


Figura 1 Inicio de sesion Innsist **Fuente:** Elaboracion propia (2023)

Tabla 2 Reservación telefónica **Fuente:** Elaboración propia (2023)

Nombre del procedimiento: Reservación telefónica	Numero: 2
Responsable: Recepcionista	Área: Recepción
<p>Procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se contesta la llamada con el saludo inicial “Buenos días/tardes/noches Casona 142 Hotel Boutique, le atiende _____ ¿en qué puedo servirle?” • Se pregunta amablemente el nombre del posible cliente • Se pregunta por la fecha y el número de personas • Se revisa si hay disponibilidad para ese día • Se da información del costo de las habitaciones prospecto • Se pide el número de teléfono, correo y número de tarjeta del cliente • Se dan los datos de depósito por vía WhatsApp • Se recibe comprobante del pago • Se comenta que la confirmación de la reserva le llegara a través de su correo • Se da una cordial despedida • Se cuelga la llamada • Se manda al gerente de ventas los datos de la reserva 	

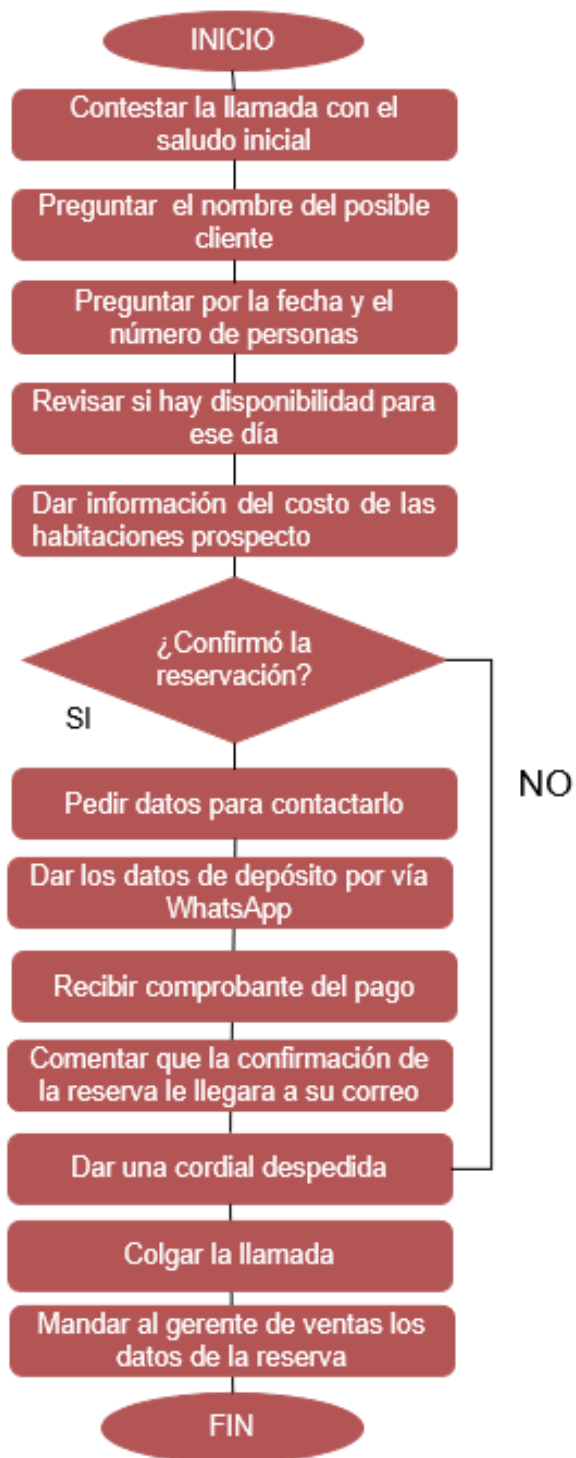


Figura 2 Reservación telefónica **Fuente:** Elaboración propia (2023)

Tabla 3 Check in **Fuente:** Elaboración propia (2023)

Nombre del procedimiento: Check in	Numero: 3
Responsable: Recepcionista	Área: Recepción
<p>Procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se revisa en “Rack de recepción” los datos del huésped • Se revisa que la habitación este en excelentes condiciones • Se realiza “carta de bienvenida” personalizada • Se pone la “carta de bienvenida” en la habitación correspondiente • Se imprime la tarjeta de registro del huésped correspondiente • Se recibe al huésped con su equipaje • Se da una cordial bienvenida • Se da la tarjeta de registro a firmar • Se mencionan las políticas del hotel • Se pide la identificación oficial del huésped • Se realiza el cobro con la terminal • Se imprime voucher de check in • Se toman los datos de facturación • Se dan las llaves de la habitación • Se acompaña al huésped hasta su respectiva habitación 	

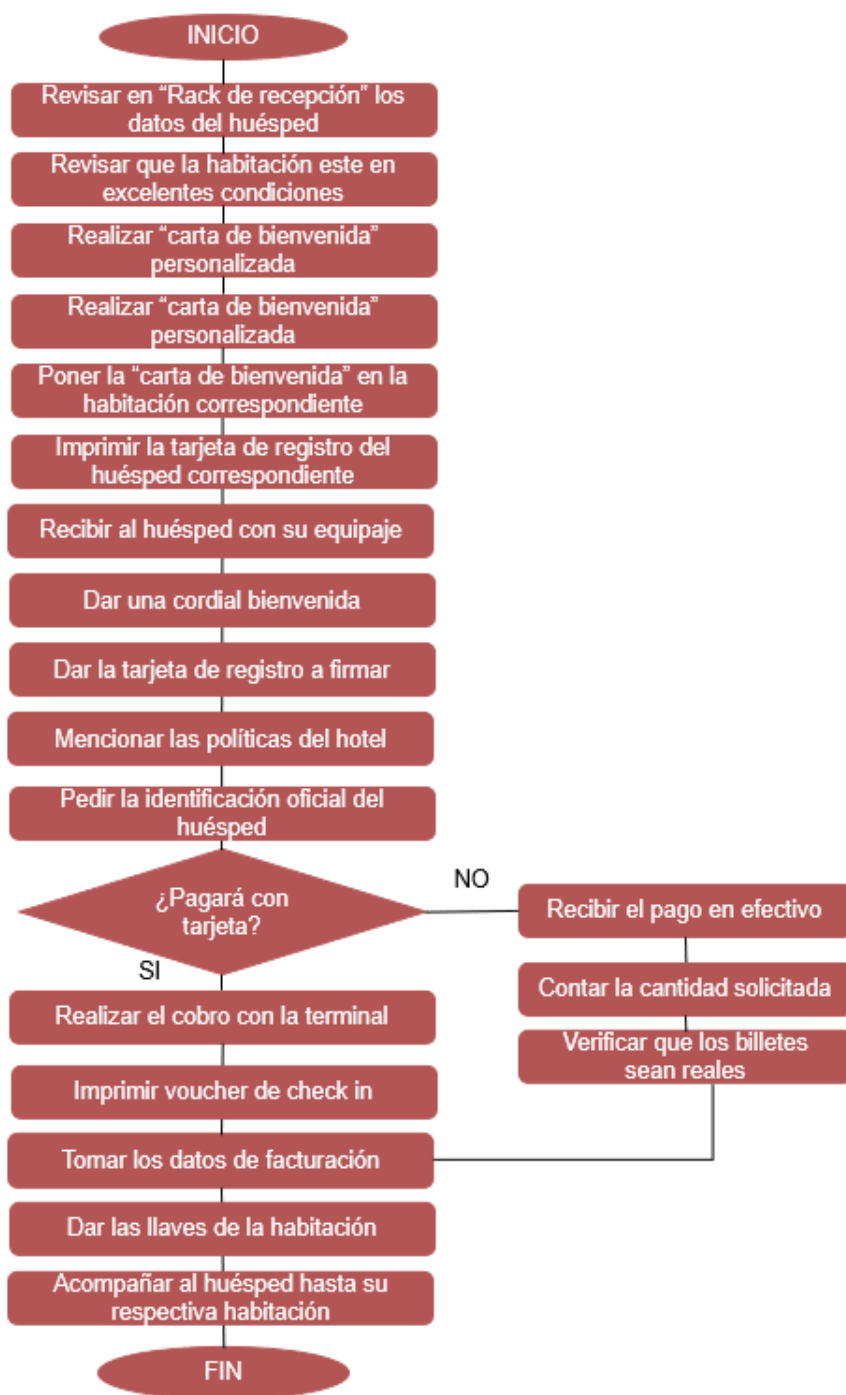


Figura 3 Check in **Fuente:** Elaboración propia (2023)

Tabla 4 Check out **Fuente:** Elaboracion propia (2023)

Nombre del procedimiento: Check out	Numero: 4
Responsable: Recepcionista	Área: Recepción
<p>Procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recibe cordialmente a los huéspedes • Se pregunta sobre su experiencia en la estancia • Se recibe el reporte de la habitación por parte de la camarista • Se reciben llaves de la habitación • Se comenta la realización de la encuesta de satisfacción • Se despide cordialmente del huésped • Se envía la factura del huésped 	

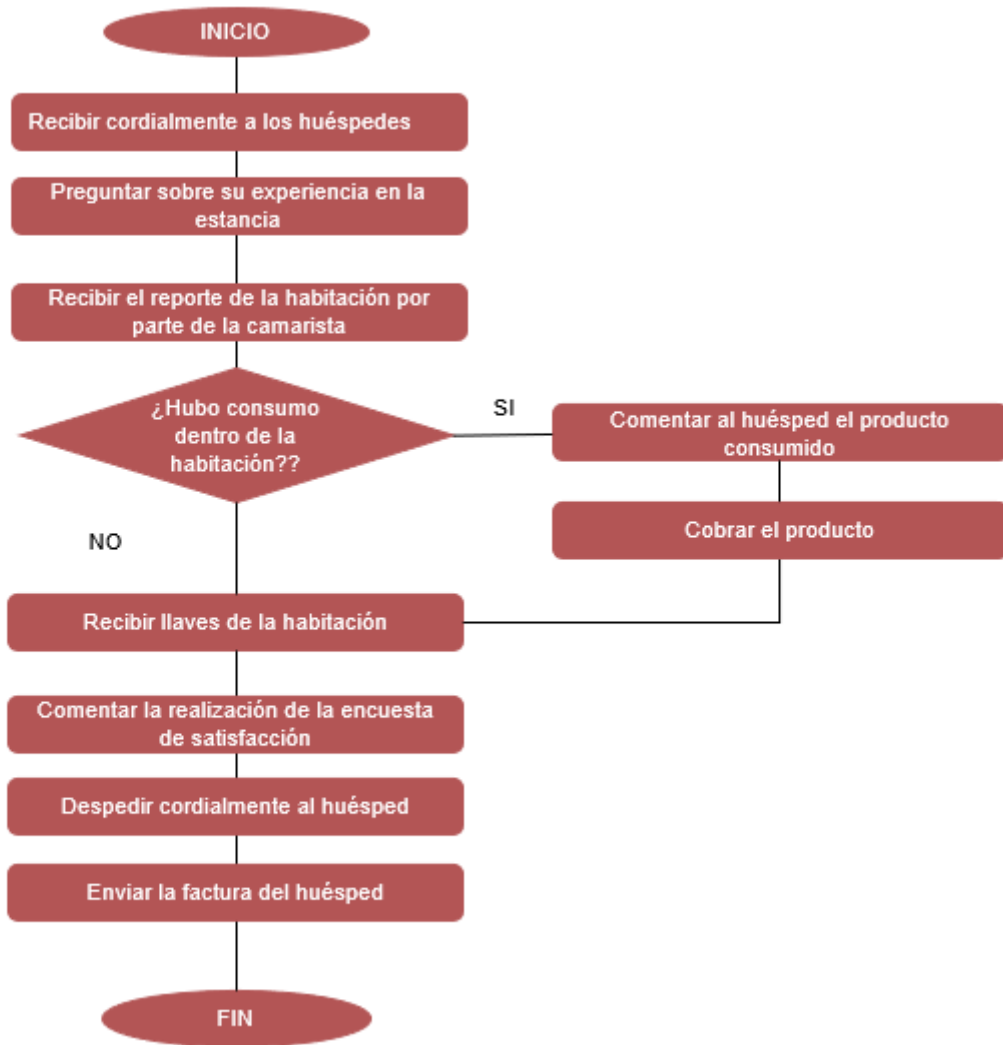


Figura 4 Check out **Fuente:** Elaboracion propia (2023)

Tabla 5 Bloqueo de habitaciones **Fuente:** Elaboración propia (2023)

Nombre del procedimiento: Bloqueo de habitaciones	Numero: 5
Responsable: Recepcionista	Área: Recepción
<p>Procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ingresa al menú de Innsist • Se da click al apartado de “Ama de llaves” • Se selecciona en la opción “Bloqueo de habitaciones” • Se escribe el número de habitación a bloquear • Se escribe el tipo de habitación • Se indica la fecha inicial del bloqueo • Se indica la fecha final del bloqueo • Se describe la razón del bloqueo de la habitación • Se escribir “FM” como “código de fuera de servicio” • Se selecciona el icono de guardar • Se revisa el bloqueo en “Rack de recepción” 	

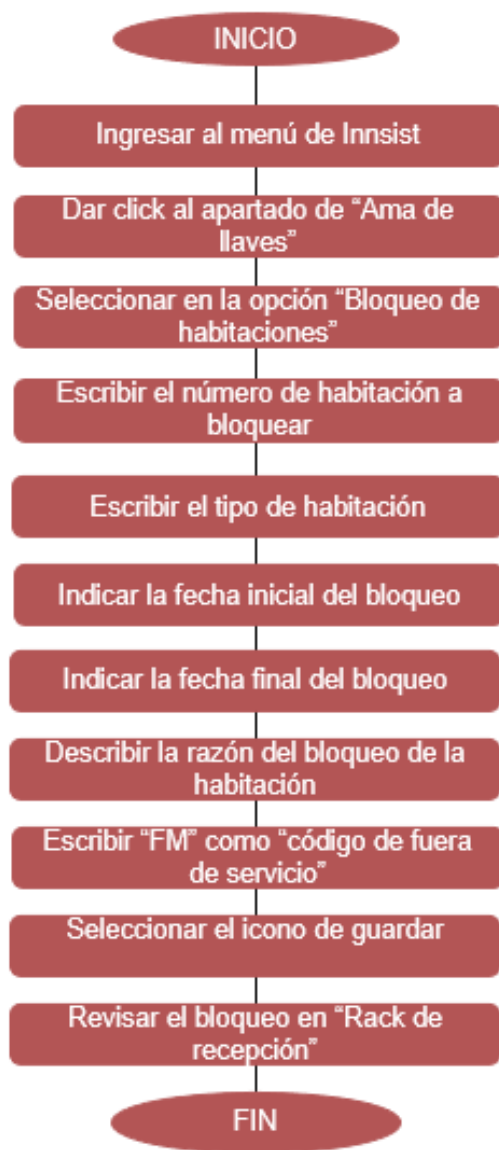


Figura 5 Bloqueo de habitación **Fuente:** Elaboración propia (2023)

CONCLUSIÓN DE LA PROPUESTA.

El presente manual de procedimientos emerge como una herramienta fundamental y altamente efectiva para guiar y estandarizar las operaciones en el área de recepción de Casona 142 Hotel Boutique. A través de un enfoque minucioso y detallado, se ha logrado recopilar, analizar y presentar una serie de directrices y procesos que son vitales para el funcionamiento fluido y eficiente de nuestro equipo.

La creación de este manual representa un compromiso sólido con la excelencia en el servicio al cliente y la mejora continua. Al ofrecer una guía clara y coherente, se asegura que cada miembro del equipo de recepción cuente con las herramientas necesarias para brindar un servicio excepcional desde el momento en que los huéspedes cruzan las puertas.

La implementación de este manual no solo se traducirá en una mayor coherencia y calidad en la atención al cliente, sino que también contribuirá a la optimización de los procesos internos. La estandarización de las actividades, desde el registro y la gestión de reservaciones hasta la resolución de problemas, permitirá un uso más eficiente de los recursos y un aumento en la productividad del equipo.

En última instancia, este manual de procedimientos refleja dedicación a brindar una experiencia excepcional a los huéspedes y a fortalecer posición como líderes en la industria hotelera. Su éxito radicará en la implementación comprometida y en la integración continua de las prácticas recomendadas en nuestra operación diaria. Al seguir estas pautas con diligencia y atención, estamos seguros de que lograremos una mejora sostenible en la satisfacción del cliente, en la eficiencia operativa y en la consolidación de Casona 142 Hotel Boutique como un destino preferido para aquellos que buscan una experiencia única y memorable.

Anexos

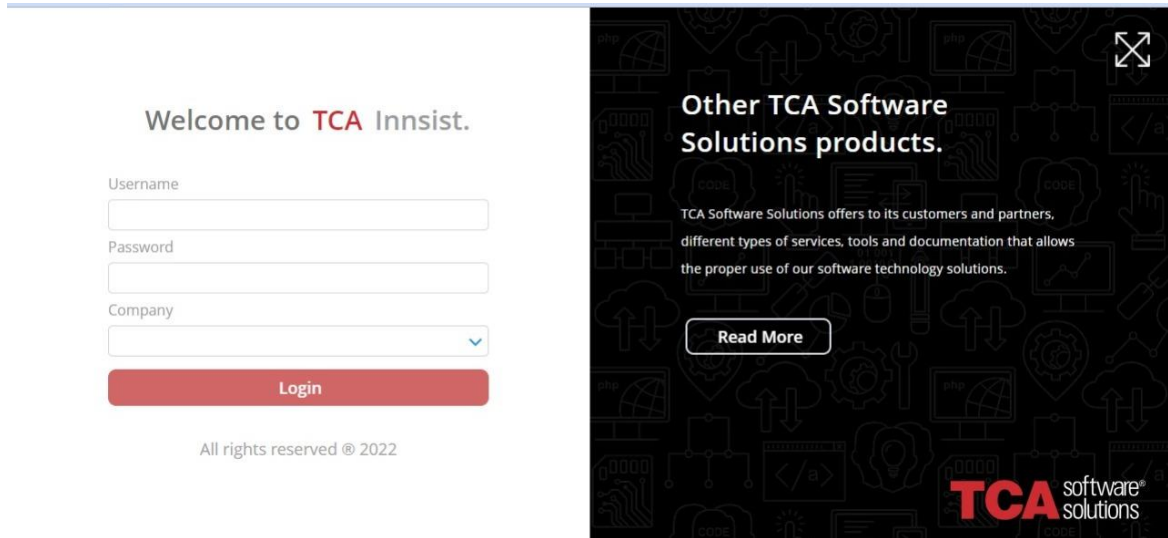


Ilustración 20 Registro de Usuario Innsist **Fuente:** Casona 142 (2023)

TCA software solutions CORCA CASONA 142 ORIZABA CURAMORIA COLLECTIO...
lunes, 14 de agosto de 2023

PMS **INNSIST** Powered By TCA Software Solutions

Rack de Recepción X

K < 1 > X 1 - 8 / 8

Stat.	Tipo	Habitación	12/08 Sáb	13/08 Dom	14/08 Lun	15/08 Mar	16/08 Mié	17/08 Jue	18/08 Vie	19/08 Sáb	20/08 Dom	21/08 Lun	22/08 Mar	23/08 Mié	24/08 Jue	25/08 Vie	26/08 Sáb	27/08 Dom	28/08 Lun
T	LQ	101							DE LA						PERZA				
T	LQ	102													PERZA				
T	LK	103													PERZA				
T	LD	104							RAZO										
T	LK	105													PERZA				
T	MK	106							DE LA TORRE.						PERZA				
🔒	LD	107			MANT														
T	LQ	108													PERZA				

Ilustración 21 Rack de recepción **Fuente:** Casona 142 (2023)

TCA software SOLUTIONS CORCA CASONA 142 ORIZABA CURAMORIA COLLECTIO...
lunes, 14 de agosto de 2023

PMS INNSIST
Powered By TCA Software Solutions

Mis Opciones

- Reservaciones
- Recepción-Caja
- Jefe de Turno
- Ama Llaves
- Teléfonos
- Auditoría
- Ventas
- Punto de Venta
- Minutero
- Preferencias
- Folios Cerrados SOBRANTES

K < 1 > X 1 - 8 / 8

Habitación	12/08	13/08	14/08	15/08	16/08	17/08	18/08	19/08	20/08	21/08	22/08	23/08	24/08	25/08	26/08	27/08	28/08
	Sáb	Dom	Lun	Mar	Mié	jue	Vie	Sáb	Dom	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom	Lun
101							DE LA						PERZA				
102													PERZA				
103													PERZA				
104							RAZO										
105													PERZA				
106							DE LA TORRE.						PERZA				
107						MANT											
108													PERZA				

Ilustración 22 Menú de Innsist Fuente: Casona 142 (2023)



CASONA 142 HOTEL BOUTIQUE

Orizaba, Ver. Sabado 12 de Agosto del 2023

Estimada huésped

Casona 142 Hotel Boutique se complace en recibirla e invita a vivir una experiencia inolvidable de hospedarse en una antigua casona construida a principios del siglo XX.

La invitamos a disfrutar de nuestros patios que pertenecieron a la casa original que se conservan para brindar a nuestros huéspedes un espacio de tranquilidad y descanso al aire libre donde puedan sentirse como en casa.

La prioridad de cada uno de los colaboradores de este hotel es brindarle un servicio de calidad y una experiencia grata.

Estamos a sus ordenes en la extensión "0"

¡Bienvenido a casa!



Luis Vidal
Gerente General
CASONA 142 PART OF CURAMORIA COLLECTION
ggcorca@curamoriaorizaba.com | Tel: 272-2153188

CASONA 142 HOTEL BOUTIQUE - 272 688 9838 - SUR 2 ENTRE PONIENTE 3 Y 5 COL. CENTRO, ORIZABA VER

Ilustración 23 Carta de bienvenida para los huéspedes Fuente: Casona 142 (2023)