

**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DEL ECUADOR**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**CARRERA DE GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**SEDE QUITO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**TEMA:**

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN  
DEL HOTEL MONTAÑA DE LUZ, UBICADO EN LA PROVINCIA DE IMBABURA,  
CANTÓN SAN MIGUEL DE URQUQUÍ”**

**AUTOR:**

**DANIELA ALEXANDRA RIPALDA BADILLO**

**TUTOR:**

**MSc. JONATHAN SANTIAGO PROAÑO VARELA**

**QUITO-2021**

## CERTIFICADO DEL ASESOR

Msc. Jonathan Santiago Proaño Varela, en calidad de Asesor del trabajo de Investigación designado por disposición del canciller de la UMET, certifico que, la Srta. Daniela Alexandra Ripalda Badillo con CI 1719505305, ha culminado el trabajo de investigación con el tema: “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN DEL HOTEL MONTAÑA DE LUZ, UBICADO EN LA PROVINCIA DE IMBABURA, CANTÓN SAN MIGUEL DE URCUQUÍ”

Quien ha cumplido con todos los requisitos legales exigidos por lo que se aprueba la misma.

Es todo lo que puedo decir en honor a la verdad facultando al interesado hacer uso del presente, así como también se autoriza la presentación para la evaluación por parte del jurado respectivo.

Atentamente,



---

Jonathan Proaño Varela

## **CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Daniela Alexandra Ripalda Badillo, estudiante de la Universidad Metropolitana del Ecuador “UMET”, carrera de Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras, declaro en forma libre y voluntaria que el presente trabajo de investigación que versa sobre: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN DEL HOTEL MONTAÑA DE LUZ, UBICADO EN LA PROVINCIA DE IMBABURA, CANTÓN SAN MIGUEL DE URCUQUÍ”** y las expresiones vertidas en la misma, son autoría de la compareciente, las cuales se han realizado en base a recopilación bibliográfica, consultas de internet y consultas de campo.

En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado al referirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente,

**DANIELA ALEXANDRA RIPALDA BADILLO**

**C.I. 1719505305**

**AUTOR**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Yo, Daniela Alexandra Ripalda Badillo, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación, **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN DEL HOTEL MONTAÑA DE LUZ, UBICADO EN LA PROVINCIA DE IMBABURA, CANTÓN SAN MIGUEL DE URCUQUÍ”**, modalidad proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, cedo a favor de la Universidad Metropolitana del Ecuador una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor, todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Metropolitana del Ecuador para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Daniela Alexandra Ripalda Badillo

CI: 1719505305

## DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación se lo dedico en primer lugar a Dios, quien me da la fortaleza cada día y me ilumina en cada decisión que tomo, en cada paso y en cada momento. A mi ángel de la guarda, mi abuelita, quien ha sido un pilar fundamental en mi vida, tanto física como espiritualmente, estoy segura que desde el cielo se siente orgullosa de mí, me cuida y me protege.

También lo dedico a la persona más importante hoy en día, a la que más admiro, mi madre, mujer valiente y decidida, que está siempre presente en cada etapa de mi vida, sin duda alguna nada de esto sería posible. Gracias por su dedicación, su esfuerzo, por creer en mis capacidades desde el primer día y apoyarme a cumplir cada uno de mis sueños.

Son las dos mujeres que más amo en el mundo, es por esto que me permito dedicarles mi trabajo de titulación, lo hago como muestra de agradecimiento en homenaje al esfuerzo y dedicación que tuvieron conmigo.

Este logro va dedicado con mucho cariño para ellas.

## AGRADECIMIENTOS

Quiero empezar este agradecimiento en honor a Dios y a mi familia, principalmente a mis padres y a mi abuelita, quienes han sabido educarme y formarme con principios y valores. Son el pilar fundamental de la mujer que soy ahora.

Gracias por creer en mí, por no dejarme sola y por ayudarme a cumplir este deseo tan anhelado de convertirme en una profesional, siento que todo este esfuerzo valió cada minuto, cada segundo.

También, un sincero agradecimiento a mis docentes por compartir e impartir sus conocimientos y acompañarme en esta etapa como profesional.

A mi novio, infinitas gracias por apoyarme en este camino, con complicaciones, pero su apoyo y confianza, me permitieron seguir adelante y no rendirme, sin duda es una persona especial y llegó en un momento importante de mi vida aportando cosas buenas.

Finalmente, a mis amigas, con las que compartí tantos buenos y malos momentos. Les deseo éxitos en su futuro, gracias por apoyarme, por su amistad sincera y su cariño hacia mí.

Gracias a todos de corazón por creer en mí y apoyarme hasta el final.

**ÍNDICE DE CONTENIDOS**

<b>CERTIFICADO DEL ASESOR .....</b>	<b>II</b>
<b>CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA DE TRABAJO DE TITULACIÓN .....</b>	<b>III</b>
<b>CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR .....</b>	<b>IV</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>V</b>
<b>AGRADECIMIENTOS .....</b>	<b>VI</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>IX</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>X</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>XI</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>XII</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>Situación problemática .....</b>	<b>3</b>
<b>Formulación del problema .....</b>	<b>5</b>
<b>Objeto de estudio.....</b>	<b>5</b>
<b>Objetivo general .....</b>	<b>5</b>
<b>Objetivos específicos .....</b>	<b>5</b>
<b>Delimitación del problema .....</b>	<b>5</b>
<b>JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>6</b>

<b>CAPÍTULO I</b> .....	7
<b>1. MARCO TEÓRICO</b> .....	7
<b>1.1. Antecedentes</b> .....	7
<b>1.2. Marco contextual</b> .....	8
<b>1.2.1. Imbabura</b> .....	8
<b>1.3. Marco referencial</b> .....	10
<b>1.3.1. Manual de procedimientos</b> .....	10
<b>1.4. Marco conceptual</b> .....	12
<b>1.4.1. Administración</b> .....	12
<b>1.4.2. Organización</b> .....	12
<b>1.4.3. Establecimiento hotelero</b> .....	14
<b>1.4.4. Departamentos operativos en establecimientos hoteleros</b> .....	14
<b>1.4.5. Recepción</b> .....	17
<b>1.4.6. Subdepartamentos de recepción</b> .....	20
<b>1.4.7. Manual</b> .....	21
<b>1.4.9. Proceso</b> .....	23
<b>1.4.10. Procedimientos</b> .....	24
<b>1.4.11. Calidad</b> .....	24
<b>1.5. Marco legal</b> .....	24
<b>CAPÍTULO II</b> .....	32

<b>2. METODOLOGÍA</b> .....	32
<b>2.1. Enfoque de la investigación</b> .....	32
<b>2.2. Métodos de la investigación</b> .....	32
<b>2.3. Tipos de métodos utilizados</b> .....	33
<b>2.3.1. Método de investigación bibliográfica</b> .....	33
<b>2.3.2. Método deductivo</b> .....	33
<b>2.3.3. Método descriptivo</b> .....	34
<b>2.4. Metodología de la investigación</b> .....	34
<b>2.4.1. Planificación metodológica</b> .....	34
<b>2.4.2. Matriz comparativa de la metodología</b> .....	35
<b>2.4.3. Análisis, diseño y estructura desarrollada</b> .....	37
<b>CAPÍTULO III</b> .....	40
<b>3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA PARA EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> .....	40
<b>3.1. Diagnóstico del hotel “Montaña de Luz”</b> .....	40
<b>3.1.1. Departamento de recepción del hotel “Montaña de Luz”</b> .....	42
<b>3.2. Manual de procedimientos del hotel “Montaña de Luz”</b> .....	43
<b>3.3. Identificación</b> .....	45
<b>3.4. Índice o contenido</b> .....	45
<b>3.5. Introducción</b> .....	45
<b>3.6. Objetivos de los procedimientos</b> .....	46

<b>3.7.</b>	<b>Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos .....</b>	<b>46</b>
<b>3.8.</b>	<b>Responsables .....</b>	<b>46</b>
<b>3.9.</b>	<b>Políticas o normas de operación.....</b>	<b>46</b>
<b>3.10.</b>	<b>Glosario de términos .....</b>	<b>47</b>
<b>4.</b>	<b>Procedimientos .....</b>	<b>50</b>
<b>5.</b>	<b>Formularios o impresos .....</b>	<b>68</b>
<b>6.</b>	<b>Diagramas de flujo .....</b>	<b>98</b>
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>112</b>
	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>113</b>
	<b>Bibliografía .....</b>	<b>114</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Ilustración 1. Espina de Ishikawa</b> .....	4
<b>Ilustración 2. La organización empresarial</b> .....	12
<b>Ilustración 3. Organigrama estructural del departamento de auditoría</b> .....	17
<b>Ilustración 4. Organigrama del departamento de recepción</b> .....	18
<b>Ilustración 5. Ciclo del cliente</b> .....	18
<b>Ilustración 6. Fases de la metodología</b> .....	38
<b>Ilustración 7 Gestión de reservas: correo electrónico</b> .....	98
<b>Ilustración 8 Gestión de reservas: redes sociales</b> .....	99
<b>Ilustración 9 Gestión de reservas: llamadas telefónicas</b> .....	100
<b>Ilustración 10 Funciones del mostrador: turno de la mañana</b> .....	101
<b>Ilustración 11 Funciones del mostrador: turno de la mañana</b> .....	102
<b>Ilustración 12 Funciones del mostrador: turno de la tarde</b> .....	103
<b>Ilustración 13 Funciones del mostrador: turno de la tarde</b> .....	104
<b>Ilustración 14 Funciones del mostrador: turno de la noche</b> .....	105
<b>Ilustración 15 Funciones del mostrador: turno de la noche</b> .....	106
<b>Ilustración 16 Check in</b> .....	107
<b>Ilustración 17 Check out</b> .....	108
<b>Ilustración 18 Funciones de facturación</b> .....	109
<b>Ilustración 19 Funciones de caja</b> .....	110
<b>Ilustración 20 Funciones auditor</b> .....	111

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1 Línea de investigación .....</b>	<b>2</b>
<b>Tabla 2 Departamentos operativos en un hotel.....</b>	<b>15</b>
<b>Tabla 3 Métodos de la investigación.....</b>	<b>33</b>
<b>Tabla 4 Planificación metodológica.....</b>	<b>34</b>
<b>Tabla 5 Metodología de la investigación.....</b>	<b>36</b>
<b>Tabla 6 Departamentos operativos y funcionales en el hotel “Montaña de Luz” .....</b>	<b>41</b>
<b>Tabla 7 Número de empleados en el hotel “Montaña de Luz” .....</b>	<b>41</b>
<b>Tabla 8 Actividades en el hotel “Montaña de Luz” .....</b>	<b>42</b>

## RESUMEN

La presente investigación se desarrolla en el ámbito hotelero, en el departamento de recepción del hotel “Montaña de Luz”, ubicado en la provincia de Imbabura, cantón San Miguel de Urcuquí.

Tiene como objetivo elaborar un manual de procedimientos para el área operativa conformada por el departamento de recepción del hotel “Montaña de Luz”, para estandarizar procesos y cumplir con jornadas eficientes por parte de los colaboradores, brindando un mejor servicio a sus huéspedes.

La investigación comprende tres capítulos, en el capítulo uno, el cual tiene como objetivo la elaboración del marco teórico mediante fuentes bibliográficas referente a los manuales de procedimientos y su utilidad en el campo hotelero, gestión por procesos y la función que cumple al implementar en las organizaciones, los establecimientos hoteleros y sus respectivos departamentos operativos.

En el capítulo dos se determina el tipo de investigación a la que responde el presente trabajo de titulación y mediante el análisis de las metodologías, se determina la más idónea para elaborar el manual de procedimientos, en el departamento de recepción del hotel “Montaña de Luz”, para lo cual se analizaron 3 autores mediante un matriz ponderada.

El capítulo tres es la propuesta del trabajo de titulación, partiendo de la metodología elegida para elaborar, se procede a desarrollar el manual de procedimientos, está dirigido al departamento de recepción y los subdepartamentos que lo conforman: reservas, mostrador, facturación y caja. Contiene los procedimientos que cada subdepartamento debe realizar y con sus jornadas labores y responsable, diagramas de flujo, plantillas, terminología, que facilitan el buen uso del manual.

Palabras claves: manual de procedimientos, gestión por procesos, departamento de recepción.

## ABSTRACT

This research is carried out in the hotel ambit, in the reception department of the “Montaña de Luz” hotel, located in the province of Imbabura, San Miguel de Urucuquí town.

Its objective is to prepare a procedures manual for the operational area made up of the reception department of the “Montaña de Luz” hotel, to standardize processes and fulfill efficient working hours by employees, providing a better service to their guests.

The research includes three chapters: in chapter one, which aim is, to elaborate the theoretical framework through bibliographic sources referring to procedure manuals and their usefulness in the hotel ambit, management by processes and the function, it fulfills when implementing in the organizations, hotel establishments and their respective operational departments.

In chapter two, the type of research to which this degree work responds, is determined and through the analysis of the methodologies, the most suitable one to prepare the procedures manual is determined, in the reception department of the “Montaña de Luz hotel”, that is why 3 authors were analyzed using a weighted matrix.

Chapter three is the proposal of the degree work, starting from the methodology chosen to elaborate, the procedures manual is developed, it is directed to the reception department and the sub-departments that make it up: reservations, counter, billing and cash register. It contains the procedures that each sub department must carry out their working hours and person in charge, flow diagrams, templates, terminology, which facilitate the proper use of the manual.

Keywords: procedures manual, process management, reception department.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se desarrolla en el ámbito hotelero, en el departamento de recepción del hotel “Montaña de Luz”, ubicado en la provincia de Imbabura, cantón San Miguel de Urcuquí.

Parte de la necesidad de los establecimientos hoteleros es contar con un manual de procedimientos, que permita establecer las actividades que se debe cumplir en las jornadas laborales, para evitar errores operativos que se puedan presentar.

Un manual de procedimientos es un documento que funciona como herramienta del control interno en el establecimiento hotelero. Permite detallar los procedimientos, paso a paso, convirtiéndose así en una guía para el colaborador.

Facilita la capacitación del nuevo personal ya que los procedimientos se encuentran estandarizados para evitar errores y conocer detalladamente cuáles serán sus futuras funciones en el establecimiento hotelero.

Permite que el colaborador pueda responder y solucionar a los posibles escenarios que se puedan dar en la práctica mediante el buen uso del manual de procedimientos.

## LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Tabla 1 Línea de investigación**

Tema de trabajo de titulación	Línea de investigación de la carrera Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras de la UMET	Tributa al programa de la carrera Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras de la UMET	Tributa a la zona de investigación de la UMET transformación de la matriz productiva	Zona de impacto	Objetivo del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 (toda una vida)  Eje 2
Elaboración de un manual de procedimientos en el departamento de recepción del hotel “Montaña de Luz”.	Línea 1:  Desarrollo de servicios turísticos y hoteleros	Programa 1:  Desarrollo e implementación de servicios turísticos y accesibilidad hotelera	Servicios	Zona de planificación 1 - Norte	Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria  5.1. Generar trabajo y empleo dignos fomentando el aprovechamiento de las infraestructuras construidas y las capacidades instaladas.

Elaborado por: Daniela Ripalda

## **Situación problemática**

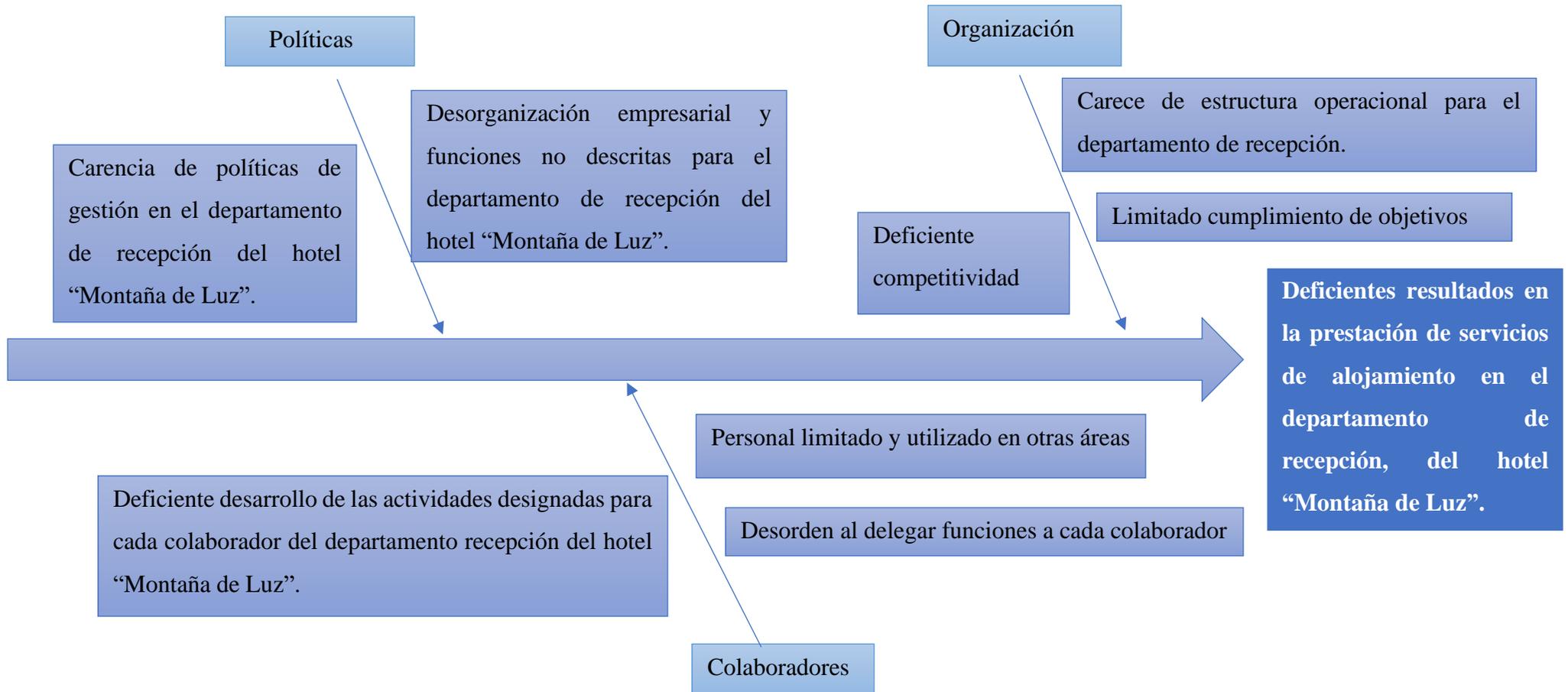
El hotel “Montaña de Luz” es un establecimiento hotelero, ubicado en el cantón San Miguel de Urcuquí, provincia de Imbabura que ofrece los servicios de alojamiento, alimentos y bebidas y pequeñas salidas guiadas en los senderos de sus instalaciones, el mismo que es manejado por personal empírico, cuya gestión operacional es limitada por diferentes factores, los mismos que causan problemas en la ejecución de los servicios y por ende resultados deficientes.

El hotel no cuenta con políticas empresariales generales ni mucho menos específicas, por lo que presenta una desorganización del personal y de las áreas que lo conforman, al no contar con procesos específicos, en el caso del departamento de recepción, la inexistencia de una estructura organizacional genera un limitado desarrollo de sus actividades, siendo este el principal y medular del hotel, lo que genera una pérdida de competitividad en el mercado hotelero y una débil productividad del establecimiento.

Por lo tanto, el personal del departamento de recepción del hotel posee funciones no descritas o formalmente socializadas las mismas que generan incumplimiento, desconocimiento de responsabilidades y obligaciones, por ende, sin aplicación de seguimiento y control de las actividades.

El principal objetivo de una empresa de alojamiento es atender a sus clientes de la mejor manera en temas de habitaciones y sus complementos, lo que, en el caso de “Montaña de Luz”, este resultado no es eficiente ni favorable para los clientes ni para la empresa, presentando un deficiente resultado en su jornada laboral.

**Ilustración 1. Espina de Ishikawa**



Elaborado por: Daniela Ripalda

## **Formulación del problema**

- ¿Cuál es la solución para el desorden de las funciones del departamento de recepción que genera la causa principal para el deficiente resultado en la prestación de servicios de alojamiento en el hotel “Montaña de Luz”?

## **Objeto de estudio**

- Gestión de procesos en el área operativa del departamento de recepción del hotel “Montaña de Luz”.

## **Objetivo general**

- Diseñar un manual de procedimientos para mejorar el rendimiento operativo en el departamento de recepción, del hotel “Montaña de Luz”.

## **Objetivos específicos**

- Definir teóricamente el establecimiento hotelero y las herramientas de gestión que se pueden aplicar para la planificación y organización en el hotel “Montaña de Luz”.
- Determinar la metodología más idónea para elaborar un manual de procedimientos aplicable al departamento de recepción del hotel “Montaña de Luz”.
- Elaborar un manual de procedimientos para el departamento de recepción del hotel “Montaña de Luz”.

## **Delimitación del problema**

- Campo: Hotelería y turismo.
- Área: Prestación de servicios hoteleros.
- Aspecto: Descripción de las actividades en el departamento de recepción del hotel “Montaña de Luz” mediante la elaboración de un manual de procedimientos.
- Delimitación espacial: La investigación se realizó en el hotel “Montaña de Luz”, ubicado en la provincia de Imbabura, parroquia Pablo Arenas, cantón San Miguel de Urcuquí.
- Delimitación temporal: La investigación se realizó en el periodo 2020 -2021.

## JUSTIFICACIÓN

Con la presente investigación se pretende responder a la mejora en los procesos operativos en el departamento de recepción hotel “Montaña de Luz”, mediante la estandarización de los procesos del departamento y sub departamentos brindando un buen servicio al huésped.

La importancia de la elaboración y aplicación de procesos y procedimientos definidos debidamente socializados mediante un manual operativo para el departamento de recepción del hotel “Montaña de Luz” radica en que, al utilizarlos en la organización facilita el desempeño laboral y el cumplimiento de las actividades, es decir, el detalle de los pasos y funciones que permiten a los colaboradores del departamento de recepción cumplir de una manera organizada y efectiva las actividades designadas para cada colaborador, optimizando el tiempo, obteniendo resultados positivos a nivel organizacional y brindando un servicio de calidad al huésped.

Es importante recalcar, que el manual es un documento que brinda información a la organización, permite estandarizar procesos para los funcionarios, facilita el control y seguimiento interno; y de ser necesario resulta un modelo referencial para la elaboración de futuros manuales aplicables en las otras áreas que tiene el hotel “Montaña de Luz”.

El presente manual, es un documento que puede resultar referencial para la utilización en trabajos académicos que correspondan al ámbito hotelero, en función del departamento de recepción.

# CAPÍTULO I

## 1. MARCO TEÓRICO

### 1.1. Antecedentes

Francisco Rosero, presidente de Rm Daylon y representante para desarrollo del hotel Best Western, en diálogo con (La Agencia de Viajes Ecuador, 2017, pág. 14) afirmó que: “si bien Ecuador no es potencia turística, al mejorar la calidad del producto (toalla, sábanas, almohadas, etc.) y la calidad del servicio puede llegar a serlo brindando un excelente servicio para atraer más clientes”.

Para (Vivanco Vergara, 2017)

En la actualidad las organizaciones a nivel mundial se mueven mediante procesos y nace la necesidad de controlar cada proceso para que este se desarrolle de una manera eficiente por lo que es importante el control interno aplicado a manuales de procedimientos, los que al mismo tiempo son guías operativas para el proceso que se asigna a una persona o actividad dentro de una organización.

(Álvarez Torres, 2006, pág. 17) el éxito de las organizaciones depende de:

La efectividad del conjunto de técnicas que emplea cotidianamente para alcanzar sus resultados de negocio (participación de mercado, nivel de utilidades, desarrollo de nuevos productos, entrenamiento de personal, desarrollo de proveedores, etc.) Dentro de una organización, la experiencia de cada directivo y colaboradores es muy valiosa, porque contribuye directamente al fortalecimiento de la experiencia de la organización

Si esta tecnología se documenta adecuadamente, el valor de esta experiencia es invaluable para la propia organización, porque además de enriquecer (técnicamente hablando), tiene una base de la cual partir para seguir creciendo y desarrollándose. A través de la historia, el hombre ha creado y desarrollado miles de inventos y conocimientos que le han brindado una vida más cómoda. En el contexto de los negocios, también han evolucionado las formas de dirigir y administrar las organizaciones.

(Álvarez Torres, 2006, pág. 19) define a los manuales como: “los manuales documentan la experiencia de la organización, incluyendo claramente lo que ha probado ser útil, considerando que los procesos si deben o no hacer para que estos cumplan con su razón de ser de una manera eficiente.”

## **1.2. Marco contextual**

### **1.2.1. Imbabura**

Según él (Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Imbabura, s.f.) la creación de provincia consiste en:

El Congreso Grancolombiano reunido en Bogotá creó el 25 de junio de 1824 la provincia de Imbabura con su capital Ibarra, y los cantones Ibarra, Otavalo, Cotacachi y Cayambe. Separados de la Gran Colombia, el nuevo Estado mantuvo la misma división territorial. Imbabura se extendía desde Rumichaca al norte, al río Guayllabamba al sur. El 11 de abril de 1850, se creó el cantón Tulcán. En 1855, Cayambe pasó a formar parte de la provincia de Pichincha con las parroquias, Tabacundo, Cangahua, Tocachi y Malchinguí. En 1861 se estableció, de manera definitiva, el cantón Cotacachi. En 1880 se creó la provincia de Veintimilla, hoy provincia del Carchi, con lo que todo ese territorio se separó de Imbabura. El 2 de marzo de 1938 fue creado el cantón Antonio Ante. El 26 de mayo de 1981 el cantón Pimampiro. El 9 de febrero de 1984 se creó el último cantón: Urcuquí.

#### **1.2.1.1. Imbabura siglo XVIII**

Según (Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Imbabura, s.f.)

Es toda la jurisdicción muy fértil, abundante de frutos y especialmente de mucho y excelente trigo, de ganados mayores y menores, con óptimos pastos para cebarlos y de alguna caña de azúcar. Tiene varias y grandes fábricas de paños, y otras telas de lana y algodón. Estas últimas, son unas de lienzos ordinarios, y otras de telas llamadas macanas, unas lisas, y adamascadas otras; unas de mota menuda, llamadas confitillo, y otras de felpa, todas muy estimadas, que hacen considerable comercio.

#### **1.2.1.2. Hechos importantes**

Según (Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Imbabura, s.f.)

Un terrible terremoto destruyó totalmente Ibarra el 16 de agosto de 1868. Hubo grandes daños en Otavalo y Cotacachi, 20 mil imbabureños murieron en la tragedia. La capital provincial fue reconstruida a partir de 1872. En 1987, otro sismo de alta intensidad causó daños en la provincia, aunque sin producir desgracias personales. En 1929 el ferrocarril llegó a Ibarra. En 1957 a San Lorenzo. La provincia ha vivido un permanente desarrollo social, económico, educativo y hoy se mantiene como una de las provincias más importantes del Ecuador.

### **1.2.1.3. Clima**

Según (Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Imbabura, s.f.)

Las condiciones orográficas de la provincia de Imbabura determinan una gran diversidad climática y ecosistémica, que constituyen la base del desarrollo productivo y turístico de Imbabura. Los tipos de clima presentes son: cálido seco en el Valle del Chota pasando por el templado en las cabeceras cantonales, a frío de alta montaña en el cerro Imbabura y Cotacachi, hasta el cálido húmedo en el sector de Íntag y Lita.

### **1.2.1.4. Relieve**

Para el (Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Imbabura, s.f.) “el relieve en la provincia de Imbabura es irregular, los rangos de altitud oscilan entre 600msnm, en la parte baja del río Guayllabamba, y los 4.939 msnm en la cima del volcán Cotacachi.”

### **1.2.1.5. Áreas Naturales Protegidas**

Determina el (Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Imbabura, s.f.) que son “reservas con una alta biodiversidad, representada por numerosas especies vegetales, animales y recursos genéticos. Poseen además abundantes recursos hídricos y minerales. Entre ellas, la Reserva Ecológica Cayambe-Coca; Reserva Ecológica Cotacachi-Cayapas.”

### **1.2.1.6. Parroquia Pablo Arenas**

Según (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Miguel de Urucuquí, s.f.)

Pablo Arenas es una parroquia, productiva, competitiva, responsable que promueve la igualdad de oportunidad y mantiene una armonía social, espiritual y material. Para el reconocimiento de la asignación dada a Pablo Arenas como “Balcón de Imbabura”, existen 2 versiones:

- La primera, se sustenta que la parroquia de Pablo Arenas recibió el nombre de balcón de Imbabura gracias al Sr. Lázaro Ruiz, porque escribiendo uno de sus poemas pensó que su tierra se parecía a un balcón; debido a esto lo bautizó con este nombre.

- Y la segunda, existe otro argumento que sostiene que: un señor de apellido Gómez Jurado, en una de sus campañas políticas, recurrió a este pueblo y en uno de sus discursos utilizó la frase “Balcón de Imbabura”, y que, desde ese momento, aproximadamente hace treinta años la parroquia viene conocida con el nombre de: Pablo Arenas “Balcón de Imbabura”.

### **1.3. Marco referencial**

#### **1.3.1. Manual de procedimientos**

Para (Vivanco Vergara, 2017) los manuales de procedimientos son:

Herramientas efectivas del control interno que son guías prácticas de políticas, procedimientos, controles de segmentos específicos dentro de la organización; estos ayudan a minimizar los errores operativos financieros, lo que da como resultado la toma de decisiones óptima dentro de la institución.

Según (Pérez Gutiérrez & Lanza Gonzalez, 2014) el manual de procedimiento es utilizado para:

Organizar y administrar el funcionamiento de cada una de las operaciones y actividades que se realizan de manera homogénea y que cada dirigente, funcionario y trabajador las conozca. Los manuales de procedimientos constituyen actividades de control diseñadas para detectar fallas e insuficiencias que conspiran contra el cumplimiento de los objetivos previstos en las entidades.

Para (Castro Corrales, 2004, pág. 18) los manuales de procedimientos se justifican en una organización cuando:

- Sea conveniente apoyar la capacidad del personal para el desarrollo de determinadas actividades, trámites, etc.
- Existan trámites que mantengan cierto grado de complejidad, por lo tanto, sean necesarias las descripciones precisas de los mismos; todo esto con el afán de permitir mayor facilidad para aclarar posibles dudas.
- Se vaya a establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente y se necesite conocer las fuentes de entrada, el proceso y las salidas de información.

Para (Ballén, 2010, págs. 15-16) la importancia del manual de procedimientos en la actividad hotelera radica en que:

Permite analizar o revisar los procedimientos de un sistema y de este modo proporciona información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas. Es decir, a partir de la elaboración de un manual y la implicación de levantamiento de información se puede realizar una auditoría de procesos. El desarrollo de un manual de procedimientos de un departamento del área hotelera sentaría una importante base para estudios posteriores que quieran ampliar la información existente del rubro, además de un precedente aplicable a otros departamentos.

Para (Intriago Mieles, 2018, págs. 21-22) un manual de procedimientos en la organización se presenta como:

Una ventaja competitiva ante el mercado turístico especialmente en el área hotelera, entre las herramientas eficaces para la toma de decisiones en el área hotelera, destacan los manuales de organización y procedimientos, instrumentos que facilitan, la estandarización de los procesos, el aprendizaje del personal y proporcionan la orientación necesaria para la ejecución de actividades. Así mismo, sirven para mejorar, orientar y conducir los esfuerzos del personal para lograr la realización de tareas y auxiliar en el cumplimiento de funciones de una manera clara y sencilla. En la actualidad la actividad hotelera se encuentra evolucionando constantemente, es así que los establecimientos hoteleros tienen como principal prioridad buscar la calidad y la excelencia del buen servicio, por lo cual es de vital importancia estandarizar los procesos operativos y capacitar al personal, sobre todo al que tiene contacto directo con el cliente.

Analizando los tres repositorios antes citados se puede distinguir que el uso de un manual de procedimientos en la actividad hotelera es fundamental para su operación, planificación y organización, ya que este contiene estructura, procesos y procedimientos que deben realizar sus colaboradores para cumplir con los objetivos empresariales y tener resultados eficientes con sus huéspedes.

Se distingue también que, dentro de la estructura organizativa ideal para un establecimiento hotelero, el departamento de recepción es el más importante y medular, ya que mantiene el contacto directo con el cliente desde su ingreso hasta su salida y desde este departamento es donde se coordina el correcto desenvolvimiento de todos los servicios que el huésped va a recibir de parte del hotel. Es por esto que, los recepcionistas deben tener claro su cargo y los

procesos que deben cumplir durante su jornada laboral, para así brindar una buena estadía al huésped.

El manual de procedimientos es una herramienta para la organización la cual facilita su control y seguimiento de cada proceso, evitando pérdidas de tiempo, mitigando posibles errores y estableciendo mecanismos para atender posibles situaciones especiales con los huéspedes o colaboradores del hotel.

## 1.4. Marco conceptual

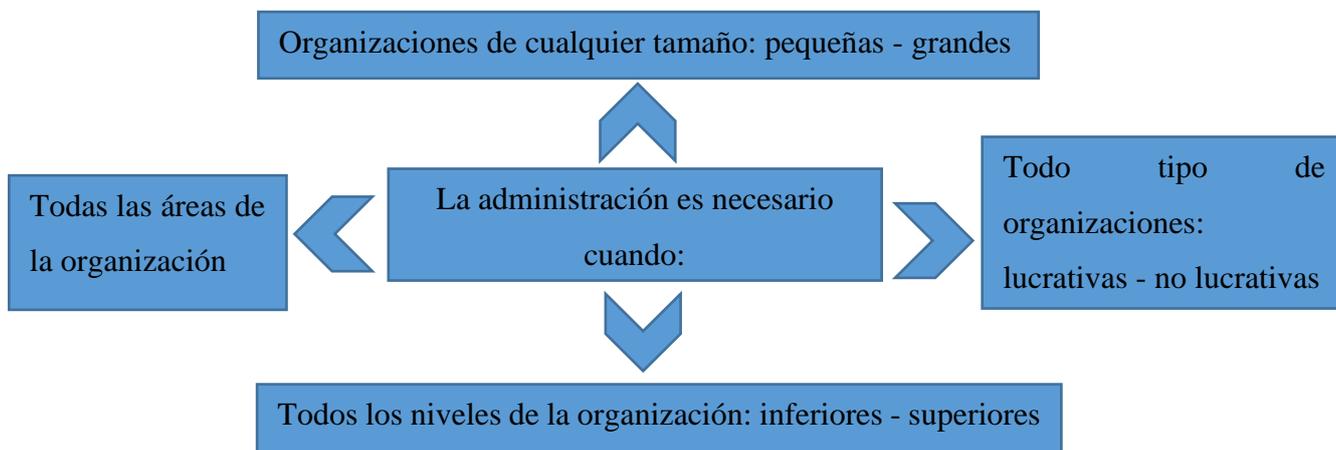
### 1.4.1. Administración

Para (Robbins & Coulter, 2014, pág. 7) “la administración es la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que estas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz”.

### 1.4.2. Organización

Para (Robbins & Coulter, 2014, pág. 7) “organización es un acuerdo deliberado de personas para llevar a cabo un propósito específico”.

#### Ilustración 2. La organización empresarial



Elaborado por: Daniela Ripalda

Fuente obtenida: (Robbins & Coulter, 2014, pág. 17)

#### 1.4.2.1. Tipos de organización

Existen 3 tipos de organización para los establecimientos turísticos, así lo determina (Navarro Ureña, 2009, pág. 4).

- Organización jerárquica.\_ en todo establecimiento, existen puestos de diferente jerarquía. Los puestos de dirección son los que delegan responsabilidades en los puestos intermedios (jefes de departamento), y éstos a su vez asignan las tareas a realizar al personal base (repcionistas, camareras de pisos, botones, cocineros, etc).
- Organización funcional.\_ clasifica todas las tareas a desarrollar en cada departamento y asigna a cada área del mismo las que por naturaleza le corresponden.
- Organización divisional.\_ aplicando este tipo de organización, se establece una diferencia entre los objetivos de la empresa y el producto que ofertamos, identificando los aspectos a mejorar e introduciendo las mejoras necesarias.

Existe otra perspectiva organizativa que diferencia entre organización centralizada y descentralizada según (Navarro Ureña, 2009, pág. 5).

- Organización centralizada.\_ con este tipo de organización, la responsabilidad reside en el director del establecimiento, que asigna las tareas a realizar al personal base (en este tipo de organización no existirán los puestos intermedios). Sólo podríamos organizar de esta manera empresas pequeñas o familiares, y de un número no muy elevado de empleados.
- Organización descentralizada.\_ la dirección general delega en los diferentes establecimientos la organización y el seguimiento de los objetivos marcados para determinadas funciones, por lo que la toma de decisiones se agiliza, y conseguimos que varias áreas trabajen coordinadas por sus respectivos jefes para la consecución de los objetivos de la empresa. Este tipo de organización se aplica en establecimientos medianos y grandes.

#### **1.4.2.2. Estructura organizacional**

Para (Daft, 2011, pág. 90) existen tres componentes clave en la definición de la estructura organizacional:

- La estructura organizacional designa relaciones formales de subordinación, como el número de niveles en la jerarquía y el tramo de control de los gerentes y supervisores.
- La estructura organizacional identifica el agrupamiento de individuos en departamentos y el de departamentos en la organización total.
- La estructura organizacional incluye el diseño de sistemas para garantizar la comunicación, la coordinación y la integración efectivas de los esfuerzos entre departamentos.

### **1.4.2.3. Cultura organizacional**

Para (Robbins & Coulter, 2014, pág. 51) son “valores, principios, tradiciones y formas de hacer las cosas que comparten los miembros de la empresa, influyen en la manera en que estos actúan y distinguen a la organización entre todas las demás”.

### **1.4.2.4. Organización hotelera**

Para (Navarro Ureña, 2009, pág. 3) “la organización de cada establecimiento vendrá determinada por una serie de factores: ubicación del hotel, categoría, cantidad y tipo de habitaciones, servicio que oferta, perfiles económicos, psicológicos y sociales de los clientes”.

### **1.4.3. Establecimiento hotelero**

Define (Di Muro, 2012, pág. 16) al hotel como “un establecimiento de carácter público, destinado a dar una serie de servicios: alojamiento, alimentos y bebidas, entretenimiento y que persigue tres grandes objetivos: ser una fuente de ingresos; ser una fuente de empleos; dar un servicio a la comunidad”.

Según el Reglamento de Alojamiento Turístico, (Ecuador, Ministerio de Turismo, 2016) define “al alojamiento como actividad turística de alojamiento o alojamiento turístico: una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros.”

### **1.4.4. Departamentos operativos en establecimientos hoteleros**

Para (Báez Casillas, 2005, pág. 29)

Generalmente, no existe un organigrama que indique la distribución de los departamentos, que sea válido para todos los hoteles, ya que esto depende de la capacidad y la categoría del hotel, de las características físicas del edificio, del tipo de organización y el tipo de servicio que se desea proporcionar.

Según (Martínez, 2009, pág. 35) “los departamentos del hotel se diferencian entre aquellos que generan ingresos, o departamentos operacionales u operados y los que sólo generan gastos y no generan ingresos, o departamentos funcionales o no operados o de apoyo”.

**Tabla 2 Departamentos operativos en un hotel**

<b>Departamentos operados y de apoyo en la industria hotelera</b>	
Departamentos operacionales	Departamentos funcionales
Alojamiento	Administración
Alimentos y bebidas	Publicidad y promoción
Lavandería	Mantenimiento
Telecomunicaciones	Sistemas
Departamentos menores	Recursos humanos, seguridad, agua luz y fuerza

Elaborado por: Daniela Ripalda

Fuente obtenida: (Martínez, 2009, pág. 35)

#### **1.4.4.1. Alimentos y bebidas**

Para (Di Muro, 2012, pág. 30) el departamento de alimentos y bebidas y la importancia en los establecimientos hoteleros radica en que:

Todos los hoteles, sin importar su tamaño, poseen servicios de alimentos y bebidas, aunque sólo sirvan el desayuno; por tanto, el departamento de alimentos y bebidas es de vital importancia por los ingresos que reporta, así como por los gastos que ocasiona. El tamaño de este departamento depende del tamaño y el tipo de hotel, de la calidad y número de servicios que brinde dentro y fuera del hotel, y del número y tipo de reuniones y convenciones que recibe.

La operación en el departamento de alimentos y bebidas para (Di Muro, 2012, pág. 32) “se divide en seis áreas: compra de alimentos y bebidas; producción y/o preparación de alimentos; servicio de alimentos; servicio de bebidas; servicio de banquetes; fiestas y servicios a terceros; servicio a las habitaciones”.

#### **1.4.4.2. Mantenimiento**

Para (Di Muro, 2012, pág. 31) “este departamento es el responsable de la prevención y mantenimiento del interior y exterior de la propiedad, en apariencia y equipamiento”.

#### **1.4.4.3. Marketing y ventas**

(Di Muro, 2012, pág. 32) establece que “para el personal de este departamento tiene tres funciones básicas: mercadotecnia (estudio de mercados, etc.), ventas y publicidad. Su desarrollo depende del tamaño, del tipo de hotel y de la cantidad y calidad de sus servicios”.

#### **1.4.4.4. Pisos y áreas públicas**

(Di Muro, 2012, pág. 32) establece lo siguiente “es el departamento responsable de la limpieza de las habitaciones y de todas las áreas públicas del hotel, del servicio de lavandería y tintorería, de la lencería”.

#### **1.4.4.5. Seguridad**

(Di Muro, 2012, pág. 33) analiza que “aquí se ubica al personal cuya principal tarea es velar por la vida y la seguridad de huéspedes, visitantes y empleados”.

#### **1.4.4.6. Auditoría**

Según (Di Muro, 2012, pág. 169) la auditoría nocturna consiste en:

Procesos sistemáticos de aplicación diaria, desarrollados para obtener y evaluar de manera objetiva las actividades económicas vinculadas a la operación y administración del hotel de esta definición surge el concepto de herramienta fundamental para el control y la supervisión permitiendo descubrir fallas y vulnerabilidades existentes en la organización, a través de la investigación, consulta, revisión, verificación, comprobación y evidencia.

Según (Ecuador, Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2007) el auditor nocturno debe cumplir con las siguientes funciones:

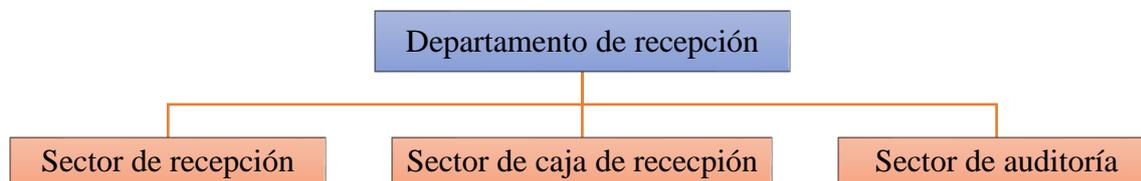
- Analizar los cierres de caja.
- Identificar y corregir errores u omisiones.
- Monitorear los límites de crédito de los huéspedes.
- Entregar facturas.
- Realizar informes.
- Orientar sobre procedimientos.
- Analizar y registrar las novedades.
- Actualizar el sistema de información.

- Operar equipos de recepción.
- Apoyar al equipo humano de recepción.
- Mantener comunicación con otras áreas.

#### 1.4.4.7. Ubicación en la organización al auditor

Para (Di Muro, 2012, pág. 169) “en la organización de mediano y pequeño portes se asignan a un funcionario del departamento de recepción las funciones de auditoría, desarrollándolas generalmente en la noche, justificadas por el mayor tiempo disponible para las mismas.”

#### Ilustración 3. Organigrama estructural del departamento de auditoría



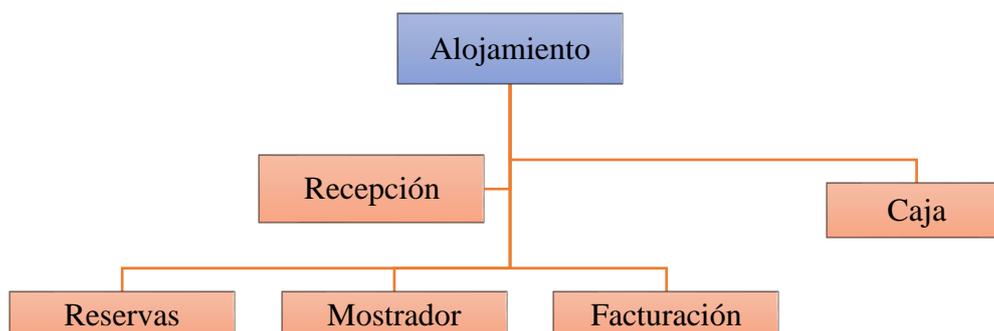
Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Di Muro, 2012)

#### 1.4.5. Recepción

Para (Di Muro, 2012, pág. 60) la recepción de un hotel:

Se encuentra siempre en el lobby, un lugar amplio finamente decorado que permite el acceso a todos los servicios del establecimiento: habitaciones, restaurantes, bares, tiendas, etc., y que funciona, además, como sala de espera y de lectura. En casi todos los casos, la recepción se ubica próxima a la entrada del hotel, en un lugar donde se puedan ver todos los accesos interiores y el exterior. La recepción de un hotel es el lugar de mayor contacto con el huésped, desde su ingreso hasta su egreso; es el centro de información de la empresa, donde se generan o se canalizan todos los aspectos necesarios para que el huésped (la persona más importante para el hotel) se sienta como en su propia casa. La cantidad del personal de recepción depende en general del tamaño, tipo, categoría y forma de organización del establecimiento.

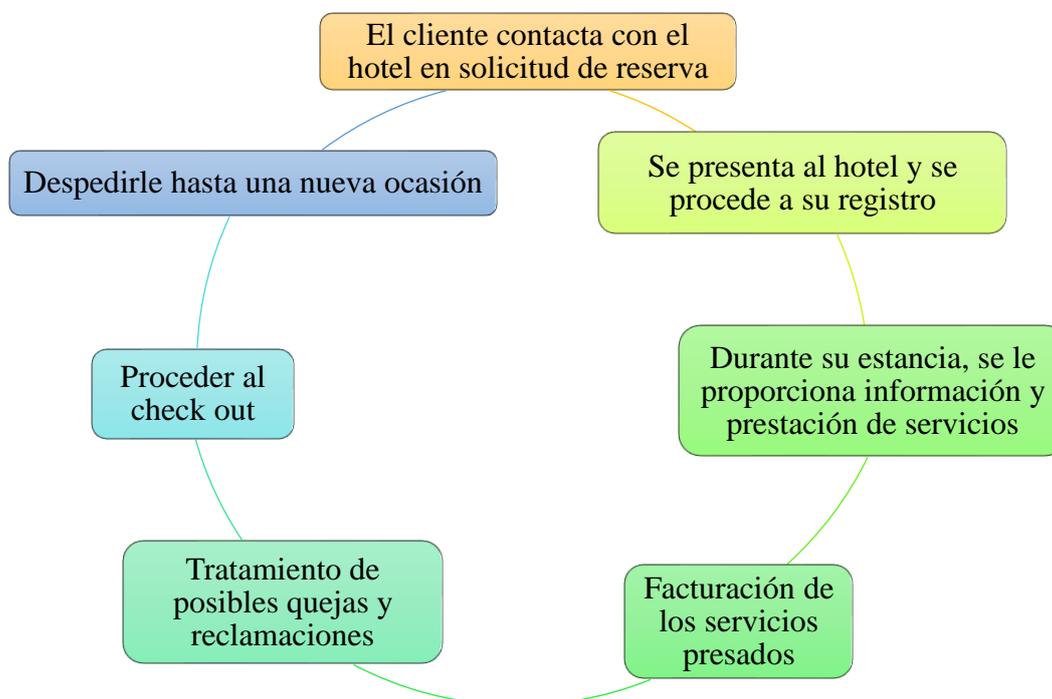
#### Ilustración 4. Organigrama del departamento de recepción



Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

Para (López, 2006, pág. 12) la recepción es “la tarjeta de presentación de cara a los clientes y ahí precisamente radica su importancia. La gestión de alojamiento es la más productiva del establecimiento hotelero, y a la que se dedica mayores inversiones en inmovilizado y recursos humanos”.

#### Ilustración 5. Ciclo del cliente



Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (López, 2006, pág. 13)

#### **1.4.5.1. Clasificación de las categorías laborales**

La plantilla del departamento de recepción está compuesta según (López, 2006, pág. 14) por los siguientes cargos:

- Jefe de recepción: es el encargado y responsable de este departamento y, por tanto, del personal integrante del mismo.
- Segundo jefe de recepción: con conocimientos semejantes al anterior, y a las órdenes de este, le ayuda o sustituye en caso de ausencia.
- Recepcionista: secundaria al segundo jefe de recepción en caso de existir. Se les exige idiomas en los hoteles de máxima categoría.
- Ayudante de recepción: actúa como auxiliar del recepcionista, aunque a las ordenes inmediatas del jefe de recepción.
- Auxiliar de recepción: son los trabajadores que se inician en el conocimiento de las materias propias de este departamento para adquirir la destreza y capacitación suficiente para la correspondiente clasificación laboral.

Según (Ecuador, Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2007) el recepcionista debe cumplir con los siguientes requerimientos:

- Registrar el ingreso del huésped (check in).
- Acomodar al huésped en la habitación.
- Controlar el acceso a las habitaciones.
- Apoyar al huésped.
- Apoyar a la administración.
- Efectuar los procedimientos de salida del huésped (check out).
- Realizar los trabajos de auditoria nocturna.
- Entregar la recepción al turno correspondiente.
- Cuidar el área de recepción.
- Operar los equipos de recepción.
- Actuar como nexo entre el huésped y otros departamentos del establecimiento.
- Velar por la seguridad y privacidad del huésped y del establecimiento.
- Asegurar la satisfacción del cliente.
- Cuidar de la apariencia personal.

### **1.4.6. Subdepartamentos de recepción**

Los subdepartamentos que componen el departamento de recepción son reservas, mostrador, facturación ( o mano corriente) y caja, así es como lo establece (Navarro Ureña, 2009, pág. 6)

#### **1.4.6.1. Reservas**

Según (Navarro Ureña, 2009, pág. 7) cumple las siguientes funciones el subdepartamento de reservas:

- Gestión de las peticiones de reservas de todas las fuentes de clientes disponible.
- Control de la venta de habitaciones, intentando ocuparlas de la forma mas conveniente para el hoteles.
- Gestión de reservas de clientes individuales y de grupos.
- Confección de los planning de habitaciones, las hojas de reservas, los libros de reservas y las hojas de entrada, que serán enviadas a mostrador para la entrada de los clientes.
- Gestión de los cupos contratos con las agencias y empresas.
- Archivo temporal de la documentación de cada reserva hasta que es enviada a mostrador.
- Elaboración de los cuadros de previsión de servicios

#### **1.4.6.2. Mostrador**

(Navarro Ureña, 2009, pág. 7) define las siguientes funciones:

- Asignación de habitaciones.
- Recepción de clientes. Realización de los trámites de entrada.
- Alquiler de habitaciones a clientes walk-in.
- Traslado de información relativa a los clientes que entran al resto de los departamentos.
- Cumplimentación de hoja de policia.
- Cuadre de habitaciones con otros departamentos.
- Salida de clientes. Despida.

### **1.4.6.3. Facturación**

Cumple las siguientes funciones (Navarro Ureña, 2009, pág. 7)

- Apertura de facturas.
- Cargo de servicios en la cuenta de cada cliente.
- Cuadre de liquidaciones de turno de otros departamentos.
- Cálculo de comisiones y descuentos.
- Confección de la liquidación de varios.
- Cierre de facturas.
- Cuadre de habitaciones con mostrador.
- Cierre administrativo del día.

### **1.4.6.4. Caja**

(Navarro Ureña, 2009, pág. 8) define al subdepartamento de caja con las siguientes funciones: “cobro de facturas, liquidaciones de cobro de facturas (sacando los totales de pagos en efectivo y acredito), pagos a personas y proveedores (previa autorización de administración)”.

Para (Navarro Ureña, 2009, pág. 8):

El desarrollo de estas tareas estará coordinado y supervisado por el jefe de recepción, que vigilará la prestación eficiente de servicios a los huéspedes del hotel. De los subdepartamentos que componen recepción, mostrador y caja trabajan en contacto directo con los huéspedes, por lo que pertenecen al front office. Reservas y facturación no trabajan en contacto directo con los huéspedes, por lo que pertenecen al back office.

### **1.4.7. Manual**

(Pérez Porto & Gardey, 2019) determinan que un manual “también es un sustantivo que se utiliza para aludir a un libro o cuaderno que reúne información importante acerca de algún asunto. Muchas veces los manuales presentan las instrucciones para operar un electrodoméstico u otro tipo de máquina.”

Para (Mejia, 2015) los manuales son:

Una herramienta muy importante en la administración de empresas, ya que son una guía para el personal, jefes de los diferentes departamentos que estructuran la organización, dan a conocer todo los procesos e instrucciones de cómo realizar una determinada tarea, sirve de apoyo para la dirección, coordinación, evaluación y control administrativo. Pero dependiendo que tan grande sea la organización se aprovechará mejor su aplicación, sin que limite alcanzar los objetivos por los estrictos reglamentos y procesos, que según algunos pueden ser muy burocráticos.

(Rodríguez Valencia, 2012, pág. 61) define al manual como:

Un instrumento de control sobre la actuación del personal, pero también es algo más, ya que ofrece la posibilidad de dar una forma más definida a la estructura organización de la empresa, que de esta manera pierde su carácter nebuloso y abstracto para convertirse en una serie de normas definidas.

#### **1.4.8. Manual de procedimientos**

Para (México, Secretaria de Relaciones Exteriores, 2004, pág. 6) los manuales de procedimientos son:

Un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades de que se compone cada uno de los procedimientos que lo integran, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse.

Para (Rebolledo, 2010, pág. 4) las ventajas de poseer un manual de procedimiento son las siguientes:

- Permite conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxilian en la inducción del puesto y en el adiestramiento y capacitación del personal.
- Interviene en la consulta de todo el personal.
- Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determina en forma más sencilla las responsabilidades administrativas y funcionales.

Analizando la investigación de los autores se concluye que un manual de procedimientos es un documento que facilita el control interno y seguimiento de las actividades de la empresa, ya que este contiene tareas específicas que debe realizar cada colaborador de una manera secuencial y lógica, para así cumplir con los objetivos establecidos por la organización. Brindando como resultado mejora continua para la empresa y resultados estandarizados para los huéspedes.

#### **1.4.9. Proceso**

Para (Mejia, 2015) un proceso es “la secuencia de pasos necesarios para realizar una actividad. Si al hablar del manual, decíamos que recopilaba las instrucciones para realizar una actividad, podemos definir de manera global que el manual es una recopilación de procesos.”

Para (Pardo Álvarez, 2013) los procesos son un “conjunto de los recursos y de las actividades, interrelacionadas, repetitivas y sistemáticas, mediante los cuales unas entradas se convierten en unas salidas o resultados.” (pág.10)

Para (Zaratiegui, 1999, pág. 82) los procesos:

Se pueden definir como secuencias ordenadas y lógicas de actividades de transformación, que parten de unas entradas (informaciones en un sentido amplio pedidos datos, especificaciones, más medios materiales máquinas, equipos, materias primas, consumibles, etcétera), para alcanzar unos resultados programados, que se entregan a quienes los han solicitado, los clientes de cada proceso.

##### **1.4.9.1. Clasificación de procesos**

Según (Zaratiegui, 1999, pág. 85) los procesos se clasifican en:

- **Estratégicos:** procesos destinados a definir y controlar las metas de la empresa, sus políticas y estrategias. Estos procesos son gestionados directamente por la alta dirección en conjunto.
- **Operativos:** procesos destinados a llevar a cabo las acciones que permiten desarrollar las políticas y estrategias definidas para la empresa para dar servicio a los clientes. De estos procesos se encargan los directores funcionales, que deben contar con la cooperación de los otros directores y de sus equipos humanos.
- **De apoyo:** procesos no directamente ligados a las acciones de desarrollo de las políticas, pero cuyo rendimiento influye directamente en el nivel de los procesos operativos.

#### **1.4.10. Procedimientos**

Como afirma (Mejia, 2015) un procedimiento es la gestión del proceso. Es como cuando hablamos de administración y gestión administrativa; la administración es el conjunto de pasos y principios, y la gestión es la ejecución y utilización de esos principios

Para (Alvarado, 2001, pág. 7) “es un conjunto de normas aplicadas y el método utilizado en el desarrollo de una actividad específica. El método es la manera como se efectúa una operación o una secuencia de operaciones”.

#### **1.4.11. Calidad**

Define (Rangel, 2014, pág. 2) a la calidad “como la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades”.

(Veloz Navarrete & Vasco Vasco, 2016, pág. 21) establecen que: “la calidad del servicio es el resultado de un proceso de evaluación, que es la calidad del servicio percibida, donde el cliente regularmente compara sus expectativas con su percepción del servicio recibido”.

Concluye (Hernández de Velazco, Chumaceiro, & Atencio Cárdenas, 2009, pág. 460) gracias a la síntesis en base a la definición de otros autores que la calidad de servicio “es entonces; un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente, diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio”.

### **1.5. Marco legal**

(Ecuador, Ministerio de Turismo, 2016) declara lo siguiente:

Que, el turismo ha sido declarado por el Gobierno Nacional como una política de Estado, encaminada a la consecución del Buen Vivir a través de la generación de empleo, cadenas productivas, divisas, redistribución de la riqueza e inclusión social.

Que, el artículo 43 del Reglamento a la Ley de Turismo determina que: "se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje".

Que, el servicio de alojamiento por su naturaleza, alcance y peculiaridad requiere ser reglamentado a través de un cuerpo normativo específico en el cual se establezcan los parámetros a los cuales debe someterse esta actividad, a fin de que su conceptualización, clasificación, categorización y servicio prestado respondan a estándares técnicos y objetivos que permitan la generación de una oferta de calidad.

Que, entre las actividades turísticas existentes, el alojamiento constituye un factor determinante en la experiencia de viaje, medición de satisfacción de los turistas y posicionamiento de los diferentes destinos turísticos del Ecuador a nivel nacional e internacional, por lo cual el país requiere contar con el marco regulatorio que le permita ubicarse como una potencia turística en el contexto internacional.

El Capítulo I del Reglamento de Alojamiento Turístico, (Ecuador, Ministerio de Turismo, 2016) en su Sección I, regula la actividad turística de alojamiento a nivel nacional y para ser aplicado se deberá tomar en cuenta las siguientes definiciones:

Art.3. Definiciones. (Ecuador, Ministerio de Turismo, 2016):

1. Actividad turística de alojamiento o alojamiento turístico: El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría, determinados en el presente Reglamento.
2. Amenities: Artículos de limpieza y cuidado personal, entregados como cortesía al huésped, en las habitaciones de los establecimientos de alojamiento turístico.
3. Area de uso común: Es la superficie construida de un establecimiento de alojamiento turístico que provee de servicios generales al inmueble, tales como vestíbulo principal, cuartos de baño y aseo comunes, entre otros.
4. Area deportiva: Es un área específica, dentro del establecimiento de alojamiento turístico, que está provista de todos los medios necesarios para la práctica de uno o más deportes a manera de recreación, pasatiempo, placer, diversión o ejercicio físico para el huésped.
5. Botiquín de primeros auxilios: Lugar o compartimento que contiene suministros médicos básicos, necesarios e indispensables para brindar los primeros auxilios o tratar dolencias comunes a una persona. Deberá contener al menos lo siguiente: algodón hidrófilo, tijeras, linterna, tela adhesiva antialérgica, agua oxigenada, guantes de látex, desinfectante, sobres de gasa estéril, gasa en rollo, suero fisiológico, sales hidratantes, termómetro, vendas elásticas, manual de primeros auxilios.

7. Catastro de alojamiento: Es el registro administrativo de los establecimientos de alojamiento registrados ante la Autoridad Competente el cual mantiene datos de su identificación, número de registro, clasificación, categorización y los demás que determine la Autoridad Nacional de Turismo.
8. Categoría: Se considera a los requisitos técnicos diferenciadores de categorización, en un rango de una a cinco estrellas, que permite medir la infraestructura, cantidad y tipo de servicios que prestan los establecimientos de alojamiento turístico a los huéspedes. Se considera a un establecimiento de cinco estrellas como el de más alta categoría y al de una estrella como de más baja categoría.
10. Cuarto de baño y aseo: Areas destinadas al aseo personal o para satisfacer una determinada necesidad biológica.
12. Cuarto de baño y aseo en áreas comunes: Cuarto de baño que se encuentra ubicado en áreas para uso común y/o múltiple de huéspedes. Este tipo de baño puede ser unisex, dependiendo de la capacidad del establecimiento.
13. Cuarto de baño y aseo privado: Cuarto de baño de uso exclusivo para los huéspedes de una determinada habitación.
14. Establecimiento de alojamiento turístico: Es el establecimiento considerado como una unidad íntegra de negocio destinada al hospedaje no permanente de turistas y que brinda servicios complementarios, para lo cual deberá obtener previamente el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, a través de la Autoridad Nacional de Turismo o de los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, conforme a los requisitos de clasificación y categorización dispuestos en el presente Reglamento.
17. Habitación compartida: Cuarto compartido de un establecimiento de alojamiento turístico destinado a la pernoctación de varias personas, pudiendo no pertenecer al mismo grupo. Este tipo de habitaciones están prohibidas en establecimientos de alojamiento turístico categorizados de tres, cuatro y cinco estrellas.
18. Habitación privada: Cuarto privado de un establecimiento de alojamiento turístico destinado a la pernoctación de una o más personas del mismo grupo, según su capacidad y acomodación.
19. Hospedaje: Servicio que presta un establecimiento de alojamiento turístico destinado a la pernoctación de una o varias personas de forma no permanente a cambio de una tarifa diaria establecida.
20. Huésped: Turista nacional o extranjero que pernocta, de manera no permanente, en un establecimiento de alojamiento turístico a cambio de una tarifa diaria establecida.
21. Jornada hotelera: Período de tiempo determinado según las políticas del establecimiento, en el que se define el horario de ingreso (check in) y salida (check out) de los huéspedes.

22. Plaza: Espacio de hospedaje por persona con el que cuenta un establecimiento de alojamiento turístico.
23. Requisitos obligatorios: Son los requisitos mínimos que deben cumplir de forma obligatoria los establecimientos de alojamiento turístico a nivel nacional, sea cual fuere su clasificación o categoría, con excepción de los determinados como categoría única. En caso de que el establecimiento no cumpla con estos requisitos, no podrá registrarse y se sancionará conforme a la normativa vigente.
24. Requisitos de categorización: Son los requisitos diferenciadores que permiten distinguir las categorías establecidas en el presente Reglamento. Estos requisitos son de cumplimiento obligatorio para obtener una categoría de alojamiento y/o mantenerla.
26. Servicios complementarios: Son los servicios que se prestan de manera adicional a los servicios de hospedaje que brinda el establecimiento de alojamiento turístico, pueden ser gratuitos u onerosos y se describirán en el presente Reglamento, tales como restaurantes, bares, gimnasio, servicios de lavado y planchado, entre otros.
27. Tarifa rack o mostrador: Tarifa máxima por pernoctación que determina el establecimiento de alojamiento turístico por el servicio de alojamiento. Este deberá considerar el valor por huésped, por noche, por tipo de habitación y por temporada, incluido impuestos. Anualmente esta tarifa deberá ser registrada ante la Autoridad Nacional de Turismo, conforme lo dispuesto en este Reglamento.

Art. 29. Tipos de camas (Ecuador, Ministerio de Turismo, 2016):

- a) Cama de una plaza: Cama cuya dimensión es de al menos 80x190 cm.
- b) Cama de una plaza y media (twin): Cama cuya dimensión es de al menos 105x190 cm. Las dimensiones de este tipo de cama deberán ser consideradas para camas adicionales.
- c) Cama de dos plazas (full): Cama cuya dimensión es de al menos 135x190 cm.
- d) Cama de dos y media plazas (queen): Cama cuya dimensión es de al menos 156x200 cm.
- e) Cama de tres plazas (king): Cama cuya dimensión es de al menos 200x200cm.

Art. 30. Tipos de habitación (Ecuador, Ministerio de Turismo, 2016):

- a) Habitación individual o habitación simple: Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de una sola persona.
- b) Habitación doble: Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de dos personas.
- c) Habitación triple: Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de tres personas.

- d) Habitación cuádruple: Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de cuatro personas. Este tipo de habitaciones están prohibidas en establecimientos de alojamiento turístico de cinco estrellas.
- e) Habitación múltiple: Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de cinco o más personas. Este tipo de habitación no aplica para establecimientos de cinco estrellas.
- f) Habitación júnior suite: Habitación destinada al alojamiento turístico compuesto por un ambiente adicional que se encuentre en funcionamiento.
- g) Habitación suite: Unidad habitacional destinada al alojamiento turístico compuesta de una o más áreas, al menos un baño privado y un ambiente separado que incluya sala de estar, área de trabajo, entre otros.

En la Sección II del Reglamento de Alojamiento Turístico, (Ecuador, Ministerio de Turismo, 2016), se determinan los derechos y obligaciones de los huéspedes en los alojamientos turísticos.

Art. 5.- Derechos y obligaciones de los huéspedes. (Ecuador, Ministerio de Turismo, 2016):

- a) Ser informados de forma clara y precisa del precio, impuestos, tasas y costos aplicables al servicio de alojamiento.
- b) Ser informados de las políticas, planes, y procedimientos determinados por el establecimiento.
- c) Recibir el servicio conforme lo contratado, pagado y promocionado por el establecimiento de alojamiento;
- d) Recibir el original de la factura por el servicio de alojamiento;
- e) Tener a su disposición instalaciones y equipamiento en buen estado, sin signos de deterioro y en correcto funcionamiento;
- f) Comunicar las quejas al establecimiento de alojamiento turístico;
- g) Denunciar por los canales establecidos por la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, las irregularidades de los establecimientos de alojamiento turístico;
- h) Pagar el valor de los servicios recibidos y acordados;
- i) Entregar la información requerida por el establecimiento previo al ingreso (check in), incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresan;
- j) Cumplir con las normas del establecimiento de alojamiento y aquellas determinadas por la normativa vigente;
- k) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al establecimiento, cuando le fuere imputable.

Art. 6.- Derechos y obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico. - Los establecimientos de alojamiento turístico gozarán de los siguientes derechos y obligaciones (Ecuador, Ministerio de Turismo, 2016):

- a) Recibir el pago por los servicios entregados al huésped;
- b) Solicitar la salida del huésped del establecimiento de alojamiento cuando se contravenga la normativa vigente y el orden público, sin que esto exima a los huéspedes de su obligación de pago;
- c) Denunciar ante la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la operación ilegal de establecimientos de alojamiento turístico;
- d) Acceder a los incentivos y beneficios establecidos en la normativa vigente;
- e) De ser el caso, cobrar un valor extra por los servicios complementarios ofrecidos en el establecimiento, conforme al tipo de servicio ofrecido;
- f) Obtener el registro de turismo y licencia única anual de funcionamiento;
- g) Exhibir la licencia única anual de funcionamiento en la cual conste la información del establecimiento, conforme a lo dispuesto por la Autoridad Nacional de Turismo;
- h) Mantener las instalaciones, infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento;
- i) Cumplir con los servicios ofrecidos al huésped;
- j) Otorgar información veraz del establecimiento al huésped;
- k) Notificar a la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la transferencia de dominio o modificación de la información con la que fue registrado el establecimiento dentro de los diez días de producida;
- l) Contar con personal calificado y capacitado para ofertar un servicio de excelencia y cordialidad al cliente; así como, propiciar la capacitación continua del personal del establecimiento, los mismos que podrán ser realizados mediante cursos en línea.
- m) Determinar la moneda extranjera que se acepta como forma de pago en el establecimiento;
- n) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al huésped, cuando le fuere imputable;
- o) Cumplir con los requisitos de seguridad previstos en el presente Reglamento y demás normativa vigente relacionada con el fin de proteger a los huéspedes y sus pertenencias;
- p) En caso de incidentes y accidentes el establecimiento deberá informar sobre el hecho a las Autoridades competentes;
- q) Respetar la capacidad máxima del establecimiento;

- r) Respetar y cumplir con los límites máximos de ruido establecidos conforme a la Autoridad competente;
- s) Exigir información al huésped, incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresen al establecimiento;
- t) Prestar las facilidades necesarias para que se realicen inspecciones por parte de la Autoridad competente;
- u) Cumplir las especificaciones de accesibilidad para personas con discapacidad dispuestas en la normativa pertinente y de conformidad con lo previsto en este Reglamento;
- v) Llevar un registro diario y proporcionar a la Autoridad Nacional de Turismo y a las autoridades que así lo requieran, información sobre el perfil del huésped donde se incluya al menos nombre, edad, nacionalidad, género, número de identificación, tiempo de estadía y otros que se determinen.

En el Capítulo III del Reglamento de Alojamiento Turístico, (Ecuador, Ministerio de Turismo, 2016), se determina la clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico.

Art. 12.- Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura. - Los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en (Ecuador, Ministerio de Turismo, 2016):

- a) Hotel H
- b) Hostal HS
- c) Hostería HT
- d) Hacienda Turística HA
- e) Lodge L
- f) Resort RS
- g) Refugio RF
- h) Campamento Turístico CT
- i) Casa de Huéspedes CH

c) Hostería - Hacienda Turística - Lodge:

c.3. Lodge. - Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría. Ubicado en entornos naturales en los que se privilegia el paisaje y mantiene la armonización con el ambiente. Sirve de enclave para realizar excursiones organizadas, tales como observación de flora y fauna, culturas locales, caminatas

por senderos, entre otros. Presta el servicio de alimentos y bebidas sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

Art. 13.- Categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico. - Es competencia privativa de la Autoridad Nacional de Turismo establecer a nivel nacional las categorías oficiales según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico y sus requisitos. Las categorías de los establecimientos de alojamiento turístico según su clasificación son (Ecuador, Ministerio de Turismo, 2016):

#### Clasificación del establecimiento de alojamiento turístico

##### Categorías asignadas

Hotel 2 estrellas a 5 estrellas

Hostal 1 estrella a 3 estrellas

Hostería - Hacienda Turística 3 estrellas a 5 estrellas

- Lodge

Resort 4 estrellas a 5 estrellas

Refugio Categoría única

Campamento turístico Categoría única

Casa de huéspedes Categoría única.

## **CAPÍTULO II**

### **2. METODOLOGÍA**

Con el fin de determinar la metodología más idónea para elaborar un manual de procedimientos se realiza un análisis y valoración de diferentes metodologías hechas por otros autores para realizar una adaptación práctica, ya que, en el estado del arte de establecimientos hoteleros, no se dispone de una metodología específica y aplicada a la rama.

En el capítulo dos, se estableció el enfoque al que está direccionado el desarrollo de la presente investigación. Por otro lado, los métodos de investigación permitieron solucionar al planteamiento de los objetivos específicos los cuales responden al desarrollo de cada capítulo de la investigación y poder determinar la metodología de la presente investigación

#### **2.1. Enfoque de la investigación**

En el presente trabajo de titulación se determina un enfoque cualitativo, ya que permite la recolección de información utilizando como herramienta la observación y la entrevista, hallando información de primera mano brindada por parte de los colaboradores y administrador encargado del hotel “Montaña de Luz”, y permite elaborar un diagnóstico para determinar la situación actual de la empresa.

Así lo menciona Sampieri, Fernández y Baptista en su libro analizan que, los estudios cualitativos facilitan desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, el enfoque cualitativo, permite al investigador establecer una relación sobre los hechos y la realidad. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

#### **2.2. Métodos de la investigación**

A continuación, se presenta la tabla que contiene los métodos de investigación, los cuales, se aplican para el cumplimiento de los objetivos específicos de la presente investigación:

**Tabla 3 Métodos de la investigación**

Objetivos específicos	Método	Resultado obtenido
Definir teóricamente el establecimiento hotelero y las herramientas de gestión que se pueden aplicar para la planificación y organización en el hotel “Montaña de Luz”.	Método de investigación bibliográfica	Marco teórico
Determinar la metodología más idónea para elaborar un manual de procedimientos aplicable al departamento de recepción del hotel “Montaña de Luz”.	Método deductivo	Metodología determinada
Elaborar un manual de procedimientos para el departamento de recepción del hotel “Montaña de Luz”.	Método descriptivo	Manual de procedimientos

Elaborado por: Daniela Ripalda

### 2.3. Tipos de métodos utilizados

#### 2.3.1. Método de investigación bibliográfica

Para el desarrollo del marco teórico, se utiliza el método bibliográfico ya que permite sustentar la fundamentación teórica de la actividad hotelera y las herramientas de gestión empresarial que se abordan en la investigación.

#### 2.3.2. Método deductivo

Para poder determinar la metodología más idónea para la propuesta del manual de procedimientos, se analizan 3 teorías diferentes de autores partiendo de un enunciado general, detallando los pasos que contengan cada propuesta, para poder determinar los pasos que tengan en común en total los 3 autores hasta llegar a una conclusión, un enunciado específico, obteniendo la metodología que más se adapta al manual de procedimientos en el departamento de recepción.

### 2.3.3. Método descriptivo

Este método está relacionado con el objeto de estudio del trabajo de titulación, es decir la gestión de procesos en el área operativa del departamento de recepción, es por esto que se desarrolla mediante la elaboración de la propuesta del manual de procedimientos, permitiendo describir los procedimientos que se desarrollan en el departamento de recepción.

## 2.4. Metodología de la investigación

Para (Cortés & León, 2004, pág. 8)

La metodología de la investigación es aquella ciencia que provee al investigador de una serie de conceptos, principios y leyes que le permiten encauzar de un modo eficiente a la excelencia en el proceso de la investigación científica. El objeto de estudio es el proceso de investigación científica, el cual está conformado por toda una serie de pasos lógicamente estructurados y relacionados entre sí.

Para determinar la metodología en la presente investigación se analizan 3 autores con diferentes enfoques sobre manuales de procedimientos, posteriormente se realiza un matriz comparativa ponderada con los mismos, esta permitirá determinar la metodología más adecuada para la elaboración del presente trabajo de titulación.

### 2.4.1. Planificación metodológica

**Tabla 4 Planificación metodológica**

Tema	Autor	Objetivo de la metodología
Los manuales administrativos hoy	Gabriela Pintos Trías	Detallar los procedimientos que se realicen en la organización, además, el manual de procedimientos cumple el rol de delegar funciones a cada colaborador del establecimiento para mejorar la operatividad y obtener resultados de calidad.
Organización de empresas. Análisis, diseño y estructura	Enrique Benjamín Franklin	Determinar mecanismos idóneos que permitan la interacción de sucesos en un tiempo determinado, cuya finalidad manifieste resultados en las actividades desarrolladas

		omitiendo fallas y mejorando el incremento de la productividad.
Instructivo para elaborar Manual de Normas y Procedimientos	División de Desarrollo Organizacional	Identificar los lineamientos necesarios para la elaboración y cumplimiento de los procesos contemplados en dicho instructivo.

Elaborado por: Daniela Ripalda

Fuente obtenida: (Pintos Trías, 2009), (Franklin Fincowsky, 1998), (División de Desarrollo Organizacional, 2011)

#### 2.4.2. Matriz comparativa de la metodología

Se detalla las propuestas de cada autor enlistando los pasos de cada una, donde se reúnen 26 pasos y a través de ponderados por coincidencia se puede determinar la metodología más idónea para la presente investigación.

El cálculo se realiza utilizando una regla de 3 para la calificación de las actividades, obteniendo el 100%, cuando el paso es propuesto por los 3 autores, es decir, de acuerdo al número de pasos que tienen, siendo la metodología con mayor relevancia la que posee el más alto porcentaje de cumplimiento de las actividades.

Independientemente de la calificación obtenida, la metodología a realizarse es la que más se adapta a la presente investigación por su flexibilidad y por su posible adaptación al departamento de recepción de un hotel y a la descripción de los procesos que se busca alcanzar con la aplicación del manual de procedimientos en el hotel “Montaña de Luz” para el departamento de recepción.

**Tabla 5 Metodología de la investigación**

Matriz para determinar la metodología				
Autores	Gabriela Pintos	Benjamín Franklin	División de Desarrollo Organizacional	Total
Manual de Procedimientos	Los Manuales administrativos hoy	Organización de empresas	Instructivo para elaborar Manual de Normas y Procedimientos	
Contenido				
Anexos	X		X	67%
Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos	X	X		67%
Autorización	X		X	67%
Carátula	X			33%
Clave de la forma	X	X		67%
Conceptos	X	X		67%
Denominación y extensión	X	X		67%
Descripción de los procedimientos	X	X	X	100%
Diagrama de procesos o procedimientos	X		X	67%
Diagrama de flujo	X	X	X	100%
Formularios o impresos	X	X	X	100%
Glosario de términos	X	X	X	100%
Identificación de los procesos	X	X	X	100%
Índice o contenido		X	X	67%
Introducción		X	X	67%
Lugar y fecha de elaboración		X		33%
Logotipo de la empresa		X		33%
Mapa de procesos	X			33%
Nombre oficial de la organización		X		33%
Número de revisión		X		33%
Objetivo general del manual			X	33%
Objetivos de los procedimientos		X		33%
Organigrama de la organización	X			33%

Plano físico	X			33%
Políticas		X	X	67%
Responsables		X	X	67%
Total	53,8	69,2	50	100%

Elaborado por: Daniela Ripalda

En base al análisis de las metodologías expuestas se determina que, la propuesta de Benjamín Franklin es la más idónea para la realización de un manual de procedimientos enfocado en el área de recepción, ya que, esta es direccionada al tema central de la investigación y en la tabla ponderada también resulta ser la de mayor ponderación.

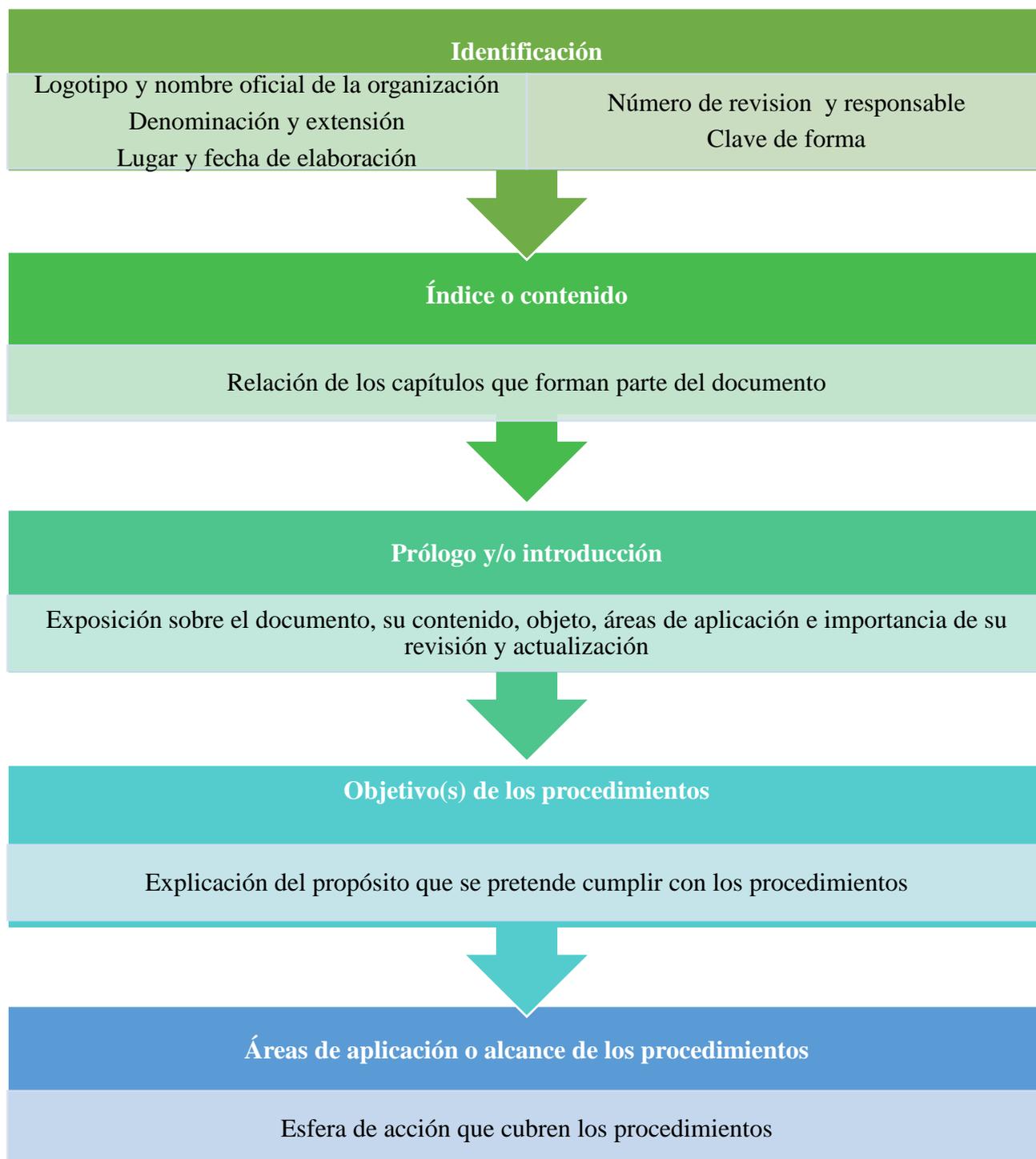
Franklin propone una metodología aplicada a diferentes manuales que existen en las organizaciones, es flexible y permite tomar decisiones de acuerdo a la naturaleza de la investigación. Permite contar con la descripción detallada de cada uno de los procedimientos que se deben realizar en el departamento de recepción, así como también delegar al colaborar las funciones que deberá cumplir en que cada proceso.

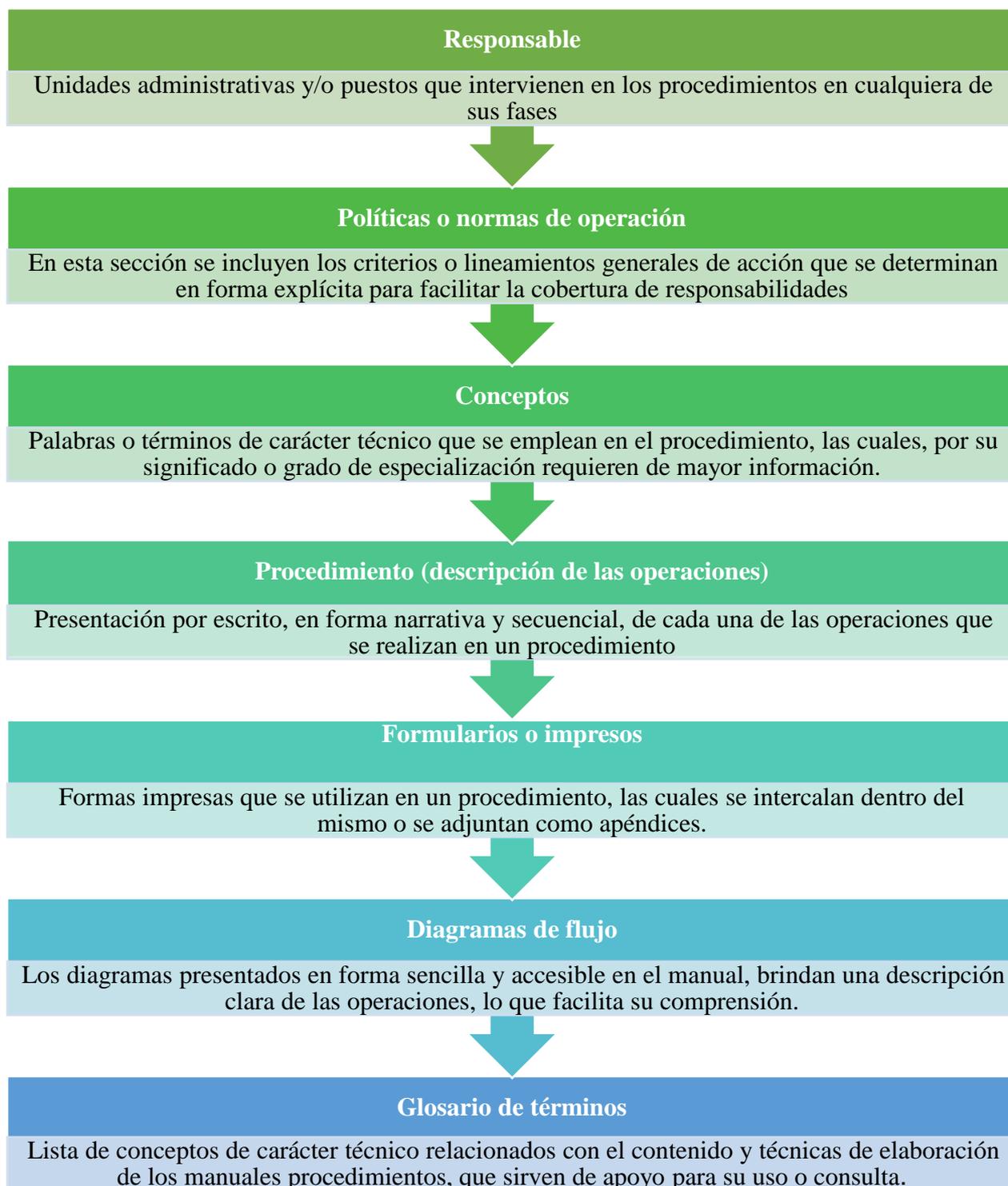
### **2.4.3. Análisis, diseño y estructura desarrollada**

La propuesta metodológica reúne 12 fases para la elaboración del manual, partiendo de la información sobre el establecimiento hotelero, como su nombre, logotipo, unidades responsables del proceso operativo del hotel hasta culminar con los procedimientos mediante formularios que contengan el detalle para el cumplimiento de las actividades, permite al establecimiento hotelero mediante el uso del manual cumplir con sus objetivos, determinar áreas y puestos de trabajo, simplificar procesos y evaluar resultados, se delegan funciones a los colaboradores.

Descripción de las fases a seguir en la metodología designada para la presente investigación:

### Ilustración 6. Fases de la metodología





Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Franklin Fincowsky, 1998, págs. 157-160-162-163)

## **CAPÍTULO III**

### **3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA PARA EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

En este capítulo se desarrolla la propuesta para el manual de procedimientos en el departamento de recepción del hotel “Montaña de Luz”, partiendo de un diagnóstico desde la situación actual que tiene el departamento de recepción y los subdepartamentos que lo conforman.

A pesar de que, en la metodología determinada, no se menciona la realización de un diagnóstico pormenorizado y específico de la situación actual de cada uno de los subdepartamentos y funciones en recepción del hotel “Montaña de Luz”, podemos sustentar la aplicabilidad de la propuesta que se realiza a continuación:

#### **3.1. Diagnóstico del hotel “Montaña de Luz”**

El hotel “Montaña de Luz” tiene una distribución actual de 40 hectáreas, en la parroquia Pablo Arenas, cantón San Miguel de Urucuquí, provincia de Imbabura. Gracias a su localización posee un exquisita fauna y flora. El establecimiento se encuentra operando desde el 10 de junio del 2019, según el catastro de alojamiento del Ministerio de Turismo, en una categoría Lodge, 3 estrellas.

Su lema es “la música del silencio”, brinda un ambiente de paz y armonía, con áreas específicas para que los huéspedes puedan realizar meditaciones, y permite alcanzar la reflexión de cada individuo, gracias al momento de encuentro personal, estos lugares se encuentran acondicionados para meditar, orar y contemplar la naturaleza.

“Montaña de Luz” cuenta con una excelente vista de 360 grados, en la que se puede apreciar la flora y fauna del lugar, ya que son más de 23.000 plantas frutales, palmas, bambúes, coníferas, etc. Un bosque nativo secundario en recuperación, aportando enormemente en la disminución del cambio climático regional y global.

El establecimiento hotelero ofrece a sus huéspedes el poder vivir un estilo de vida saludable, apartándose de la contaminación y el estrés de las grandes ciudades, durante su estadía se logra

conectar con la naturaleza, experimentando una paz interior gracias a su localización y los paisajes que se pueden apreciar.

Su capacidad instalada es para 25 huéspedes, distribuidas entre 5 cabañas y 9 habitaciones, las cuales cuentan con energía solar para iluminación y agua caliente, las cabañas se encuentran totalmente equipadas con los elementos básicos para el alojamiento bajo un estilo rústico y natural. La alimentación de sus huéspedes posee un enfoque sostenible y vegano con la utilización productos de sus huertos.

Según (Martínez, 2009) “los establecimientos hoteleros dividen sus operaciones en áreas como: operativas y funcionales”.

A partir de la referencia anterior, se analiza los departamentos que operan según su categoría en el hotel “Montaña de Luz”.

**Tabla 6 Departamentos operativos y funcionales en el hotel “Montaña de Luz”**

Departamentos en el hotel “Montaña de Luz”	
Departamentos operativos	Departamentos funcionales
Alimentos y bebidas	Publicidad
Recepción	Administración
	Mantenimiento

Elaborado por: Daniela Ripalda

Fuente obtenida: (Martínez, 2009, pág. 35)

**Tabla 7 Número de empleados en el hotel “Montaña de Luz”**

Personal que conforma el hotel “Montaña de Luz”	
Área	Personal
Alojamiento	1
Alimentos y bebidas	1
Mantenimiento	1
Seguridad	1
Administración	1
Total, de empleados	5

Elaborado por: Daniela Ripalda

### 3.1.1. Departamento de recepción del hotel “Montaña de Luz”

Al no contar con un manual de procedimientos en el hotel “Montaña de Luz”, se enuncian los procesos y actividades observadas de cada área en el campo para poder analizar y sustentar la importancia en el cumplimiento de las actividades mediante la aplicación de un manual en el establecimiento hotelero.

**Tabla 8 Actividades en el hotel “Montaña de Luz”**

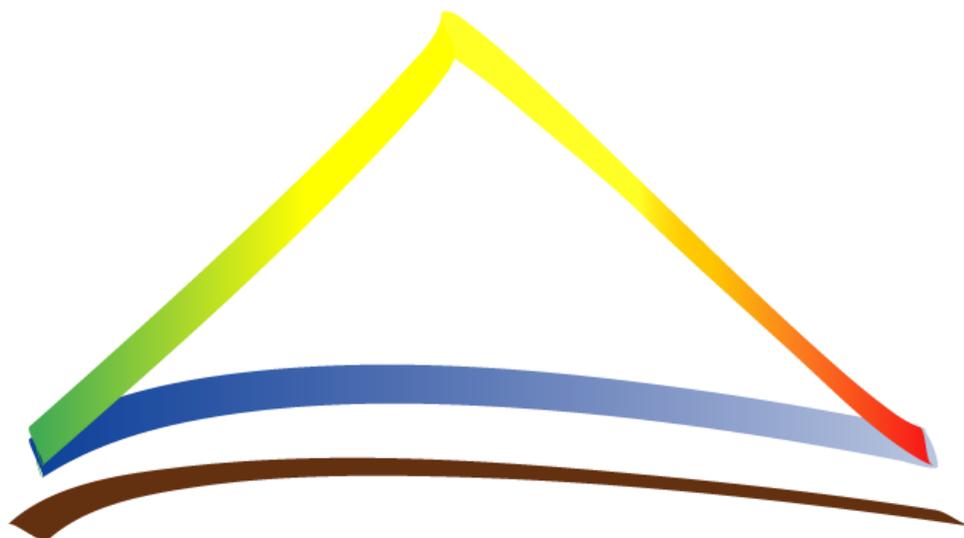
Actividades realizadas en el hotel “Montaña de Luz”		
Subdepartamentos de recepción	SI	NO
<b>Reservas</b>		
Conocimiento de la gestión de reservas		X
Conocimiento de los canales de reservas	X	
Saludo estándar para los canales de reservas		X
<b>Mostrador</b>		
Pasos a seguir en un check in		X
Pasos a seguir en un check out		X
Manejo de situaciones early check in, late check out, salida imprevista		X
Manejo de situaciones especiales		X
Informar al administrador los inconvenientes	X	
<b>Facturación</b>		
Conocimiento de la emisión de facturas	X	
Conocimiento de comunicación interdepartamental		X
<b>Caja</b>		
Medios de pago que ofrece el hotel	X	
Pasos a seguir en cada cobro		X
Comunicación interdepartamental		X
<b>Auditoría</b>		
Revisar diariamente los cierres de caja		X
Verificar facturas y cobro		X
Informar la situación al administrador		X
Comunicación interdepartamental		X

Elaborado por: Daniela Ripalda

Las actividades desarrolladas en el departamento de recepción del hotel “Montaña de Luz”, no se sustentan mediante un documento que describa o detalle lo ejecutado en la práctica, es por esto que no se puede medir los resultados alcanzados, mejorar y preparar al colaborador y capacitar al nuevo personal.

### **3.2. Manual de procedimientos del hotel “Montaña de Luz”**

La propuesta para la elaboración de un manual de procedimientos en el hotel “Montaña de Luz”, está enfocada especialmente en la descripción de las actividades que se realizan en el departamento de recepción que lo conforman: reservas, mostrador, facturación, caja y auditoría.



# MONTAÑA DE LUZ

HOTEL MONTAÑA DE LUZ

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Departamento de Recepción

Elaborado por: Daniela Ripalda

Fecha:

### 3.3. Identificación

	Hotel “Montaña de Luz”
	Manual de procedimientos

Fecha			
Página		De	
Sustituye a			
Página		De	
De fecha			

Departamento de recepción

Elaboró: Daniela Ripalda	Revisó: recepcionista	Autorizó: administrador
--------------------------	-----------------------	-------------------------

“Montaña de Luz”

### 3.4. Índice o contenido

### 3.5. Introducción

El presente manual contiene información de las diferentes operaciones que se realizan en el departamento de recepción, el cual lo conforman cuatro subdepartamentos: reservas, mostrador, facturación, caja, más las funciones del auditor nocturno, el cual no es considerado un subdepartamento para el caso de este hotel, ya que al ser un hotel de montaña no atiende las 24 horas, por lo que se describirán solamente ciertas funciones aplicadas.

Se identifican las operaciones de los subdepartamentos que conforman el departamento de recepción, para así observar mejoras en el desempeño operativo del hotel “Montaña de Luz”, en cuanto al servicio de alojamiento que brinda el mismo.

Adicional, se definen los procedimientos de cada subdepartamento, la persona encargada en realizarlo y supervisarlos. Contiene formularios que agilitan los procesos hoteleros en cuanto a la obtención de datos del huésped, así como la terminología que complementa los distintos procedimientos a realizar.

### **3.6. Objetivos de los procedimientos**

Definir las actividades puntuales y secuenciales de las jornadas laborales que se asignen a los responsables de los subdepartamentos de: reservas, mostrador, facturación y caja, mejorando así su rendimiento operativo y logrando una comprensión de las funciones de cada colaborador con mayor facilidad.

### **3.7. Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos**

Departamento de recepción: reservas, mano corriente, facturación, caja y auditoría.

### **3.8. Responsables**

- Administrador
- Agente de reservas
- Recepcionista
- Cajero
- Auditor

### **3.9. Políticas o normas de operación**

- Delegar la persona encargada de la jornada laboral durante los procedimientos detallados.
- Determinar los turnos necesarios que solicite o requiera el establecimiento hotelero.
- Los procedimientos son actividades puntuales con un orden secuencial que se deben seguir para alcanzar los resultados.
- Los diagramas de flujo permiten observar de manera gráfica el orden de las actividades.
- Es de suma importancia la relación interdepartamental de la organización.
- Los conceptos son terminología que facilita el uso de los procedimientos y plantilla.
- Glosario de términos, es la terminología más general que complementa el buen uso del manual de procedimiento.
- El manual de procedimientos está dirigido al departamento de recepción y lo subdepartamentos que lo conforman.

### 3.10. Glosario de términos

(Navarro Ureña, 2009, págs. 275-277) y (Hernández Marrero, 2016, págs. 20-40) establecen las siguientes definiciones para los siguientes términos:

- Arqueo de turno. \_ totalización de los cobros realizados durante un turno de caja, agrupándolos por forma de pago.
- All inclusive. \_ en turismo, expresión inglesa para todo incluido.
- Alojamiento. \_ lugar donde una persona o un grupo de personas se hospeda, se aposenta o acampa.
- Amenities. \_ artículo de aseo personal o complementario, normalmente ubicado en el cuarto de baño, que ofrece un establecimiento para ser utilizado por el cliente durante su estancia.
- Auditoría. \_ revisión sistemática de una actividad, un proyecto o una situación para evaluar el cumplimiento de las reglas o criterios objetivos a que aquellas deben someterse.
- Back office. \_ expresión inglesa para el área de actividad de la recepción que no tiene contacto directo con el cliente.
- Cardex o ficha del cliente. \_ en ella se reflejan, además de los datos personales, los gustos, preferencias, aficiones, estancias anteriores y otras informaciones de importancia para el hotel. Existen dos tipos: clientes y de empresa.
- Cambio de habitación. \_ en hotelería, acto de transferir a un cliente de una habitación a otra, previo consentimiento, por razones imprevistas.
- Check list. \_ expresión inglesa para la relación de actividades o tareas que debe desarrollar una persona, departamento o turno de trabajo, que permite llevar un control sobre su estado.
- Check-in. \_ proceso de inscripción que se realiza en la recepción a la llegada del cliente, en el que se registran sus datos personales y se le asigna un número de habitación o un número de asiento.
- Check-out. \_ proceso de liquidación de gastos que se realiza en la recepción de un establecimiento alojativo cuando el cliente deja su habitación.
- Comanda o vale. \_ documento utilizado en cada departamento de venta para cargar servicios a crédito en la cuenta de los clientes.
- CRM (Gestión de Relaciones con el cliente). \_ estrategia de marketing que pretende, a través de la exhaustiva recogida de datos de los clientes, identificar sus necesidades y satisfacerlas construyendo relaciones en un plazo lo más largo posible.
- Estado de reserva. \_ es la situación de la cada reserva y pueden ser:

- Conf. Reserva confirmada.\_ el cliente da su número de tarjeta de crédito o entrega una cantidad de dinero equivalente, al menos, al importe de la primera noche de estancia (arras) para que, en caso de no presentarse, podamos facturar esa cantidad como pago.
- RQ. \_ Reserva pendiente de confirmación.\_ el cliente ha hecho la reserva, pero no la ha reconfirmado ni garantizado.
- WL. \_ Waiting list.\_ se produce cuando un cliente solicita una habitación para una fecha determinada y tras consultar en el planning le comunicamos que no hay disponibilidad. Se lo coloca en lista de espera para avisarle si existiera alguna cancelación.
- Front desk. \_ expresión inglesa para el lugar del lobby donde está ubicada la recepción del establecimiento y que incluye la recepción, caja, reservas, telefonía y conserjería
- Front office. \_ expresión inglesa para toda el área de actividad del front desk (recepción, caja, reservas, telefonía y conserjería).
- Hoja de entrada. \_ es el último documento que reservas rellenas, se elabora a partir de la información contenida en las hojas de reserva, contiene información del huésped, tipo de habitación, régimen, estado de la habitación, fecha. Es un documento que no se completa hasta que finalice el día para verificar la disponibilidad de las habitaciones.
- Hoja de reservas.\_ es el documento en el que se anota los servicios que se prestaran al huésped.
- Huésped.\_ persona que se aloja en un establecimiento.
- Libro de reservas. \_ es el documento que informa el movimiento diario de entradas y salidas que se producen en el establecimiento hotelero, y el sistema manual de trabajo es el complemento ideal del planning fore-cast y numérico para saber cuántos clientes entran y cuáles son sus datos.
- Liquidación de turno. \_ resumen de las ventas realizadas especificando si se cobraron al contado o se cargaron a crédito mediante la emisión de comandas.
- No show. \_ reserva realizada para una fecha concreta, no presentándose el cliente que la realizó.
- Planning de reservas. \_ es una representación gráfica en la que podemos consultar por fechas la disponibilidad de cada habitación del hotel. Existen tres tipos: nominal, numérico y fore-cast.
- Overbooking. \_ situación que se produce cuando se realizan para una fecha determinada más reservas de las que se la oferta del hotel puede atender.
- Rack de recepción o room rack. \_ instrumento utilizado en la recepción para saber el estado de cada habitación, las fechas de entrada y salida, y los nombres y apellidos de los huéspedes. Existen tres modelos: de tarjetas, manuscrito e informatizado.

- Rappel. \_ descuadre en el registro administrativo de clientes en el establecimiento y el número real de habitaciones ocupadas en un día determinado.
- Régimen. \_ conjunto de servicios que el cliente reserva en un establecimiento hotelero cuando hace la reserva, puede ser:
- SA. \_ es el régimen de Solo Alojamiento. \_ el cliente no toma ningún servicio de restauración y solo pernocta en el establecimiento
- AD. \_ Alojamiento y Desayuno. \_ en la mañana siguiente a la que el cliente ha pernoctado en el hotel, toma el desayuno.
- MP. \_ Medía Pensión. \_ el cliente pernocta, desayuna y toma el almuerzo o la cena. (solo uno de los dos servicios)
- PC. \_ Pensión Completa. \_ el cliente pernocta, desayuna, almuerza y cena.
- Slip. \_ puede definirse como una tarjeta de tamaño parecido al de una tarjeta de crédito, que contiene los datos básicos de los clientes que ocupan cada habitación. Se introduce en el room rack.
- Suplemento. \_ cargo adicional sobre una tarifa establecida, generado por un servicio extra consumido y no contemplado en la misma.
- Tarifa rack (rack rate). \_ es la tarifa que se encuentra expuesta al público en el establecimiento hotelero, y a la máxima que el hotel puede cobrar a sus clientes.
- Tarjeta de registro o bienvenido. \_ documento que firma el cliente en el momento del check in.

#### 4. Procedimientos

 MONTAÑA DE LUZ	Hotel "Montaña de Luz"
	Manual de procedimientos

Fecha			
Página		De	
Sustituye a			
Página		De	
De fecha			

Subdepartamento de reservas

Elaboró: Daniela Ripalda	Revisó: agente de reservas	Autorizó: administrador
--------------------------	----------------------------	-------------------------

"Montaña de Luz"

 MONTAÑA DE LUZ	Hotel "Montaña de Luz"
	Manual de procedimientos
	Reservas

Fecha			
Página		De	
Sustituye a			
Página		De	
De fecha			

Gestión de reservas: correo electrónico

No. de operación	Responsable	Descripción
1)	Agente de reservas	Se recibe la petición de la reserva el huésped.
2)	Agente de reservas	Revisar formulario: saludo huésped correo electrónico.
3)	Agente de reservas	Revisar formulario: planning fore-cast.
4)	Agente de reservas	Se confirma la reserva para la fecha requerida.

Elaboró: Daniela Ripalda	Revisó: agente de reservas	Autorizó: administrador
--------------------------	----------------------------	-------------------------

"Montaña de Luz"

Elaborado por: Daniela Ripalda  
 Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

	Hotel "Montaña de Luz"
	Manual de procedimientos
	Reservas

Fecha			
Página		De	
Sustituye a			
Página		De	
De fecha			

Gestión de reservas: correo electrónico		
No. de operación	Responsable	Descripción
5)	Agente de reservas	Se informa al huésped futuras fechas disponibles.
6)	Agente de reservas	Se envía formulario: requerimiento de abono, para reservar la fecha requerida por el huésped.
7)	Agente de reservas	No se realiza la reserva al no recibir el comprobante.
8)	Agente de reservas	Se recibe comprobante de la transferencia.
9)	Agente de reservas	Se envía formulario: información huésped, para registrar la reserva y datos personales del huésped.
10)	Agente de reservas	Nuevo huésped: elaborar formularios correspondientes a reservas para registrar la información personal del huésped, y registrar la reserva.
11)	Agente de reservas	Huésped: elaborar formularios correspondientes a reservas para registrar la reserva, se verifican o se modifican datos personales del huésped ingresados anteriormente.
12)	Agente de reservas	Se envía formulario: confirmación de la reserva.

Elaboró: Daniela Ripalda	Revisó: agente de reservas	Autorizó: administrador
--------------------------	----------------------------	-------------------------

"Montaña de Luz"
------------------

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

	Hotel "Montaña de Luz"
	Manual de procedimientos
	Reservas

Fecha			
Página		De	
Sustituye a			
Página		De	
De fecha			

Gestión de reservas: redes sociales		
No. de operación	Responsable	Descripción
1)	Agente de reservas	Se recibe la petición de la reserva del huésped.
2)	Agente de reservas	Revisar formulario: saludo huésped redes sociales.
3)	Agente de reservas	Revisar formulario: planning fore-cast.
4)	Agente de reservas	Se confirma la reserva para la fecha requerida.
5)	Agente de reservas	Se informa al huésped futuras fechas disponibles.
6)	Agente de reservas	Se envía formulario: requerimiento de abono, para reservar la fecha requerida por el huésped.
7)	Agente de reservas	No se realiza la reserva al no recibir el comprobante.
8)	Agente de reservas	Se recibe comprobante de la transferencia.
9)	Agente de reservas	Se envía formulario: información huésped, para registrar la reserva y datos personales del huésped.
10)	Agente de reservas	Nuevo huésped: elaborar formularios correspondientes a reservas para registrar la información personal del huésped, y registrar la reserva.
11)	Agente de reservas	Huésped: elaborar formularios correspondientes a reservas para registrar el ingreso al establecimiento, se verifican o se modifican datos personales del huésped ingresados anteriormente.
12)	Agente de reservas	Se envía formulario: confirmación de la reserva.

Elaboró: Daniela Ripalda	Revisó: agente de reservas	Autorizó: administrador
--------------------------	----------------------------	-------------------------

"Montaña de Luz"
------------------

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

	Hotel "Montaña de Luz"
	Manual de procedimientos
	Reservas

Fecha			
Página		De	
Sustituye a			
Página		De	
De fecha			

Gestión de reservas: llamada telefónica		
No. de operación	Responsable	Descripción
1)	Agente de reservas	Se recibe la petición de la reserva del huésped.
2)	Agente de reservas	Revisar formulario: saludo huésped llamada telefónica.
3)	Agente de reservas	Revisar formulario: planning fore-cast.
4)	Agente de reservas	Se confirma la reserva para la fecha requerida.
5)	Agente de reservas	Se informa al huésped futuras fechas disponibles.
6)	Agente de reservas	Se envía formulario "requerimiento de abono" para reservar la fecha requerida por el huésped.
7)	Agente de reservas	No se realiza la reserva al no recibir el comprobante.
8)	Agente de reservas	Se recibe comprobante de la transferencia.
9)	Agente de reservas	Se envía formulario: información huésped, para registrar la reserva y datos personales del huésped.
10)	Agente de reservas	Nuevo huésped: elaborar formularios correspondientes a reservas para registrar la información personal del huésped, y registrar la reserva.
11)	Agente de reservas	Huésped: elaborar formularios correspondientes a reservas para registrar el ingreso al establecimiento, se verifican o se modifican datos personales del huésped ingresados anteriormente.
12)	Agente de reservas	Se envía formulario: confirmación de la reserva.

Elaboró: Daniela Ripalda	Revisó: agente de reservas	Autorizó: administrador
--------------------------	----------------------------	-------------------------

"Montaña de Luz"
------------------

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

	Hotel "Montaña de Luz"
	Manual de procedimientos

Fecha			
Página		De	
Sustituye a			
Página		De	
De fecha			

Subdepartamento de mostrador

Elaboró: Daniela Ripalda	Revisó: recepcionista	Autorizó: administrador
--------------------------	-----------------------	-------------------------

"Montaña de Luz"

	Hotel "Montaña de Luz"
	Manual de procedimientos
Reservas	

Fecha			
Página		De	
Sustituye a			
Página		De	
De fecha			

Funciones mostrador: turno de la mañana		
No. de operación	Responsable	Descripción
1)	Recepcionista	Recepción de formulario: libro de novedades, el encargado del turno anterior.
2)	Recepcionista	Recepción de formularios emitidos por reservas para proceder con check out y check in.

Elaboró: Daniela Ripalda	Revisó: recepcionista	Autorizó: administrador
--------------------------	-----------------------	-------------------------

"Montaña de Luz"

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

	Hotel "Montaña de Luz"
	Manual de procedimientos
	Reservas

Fecha			
Página		De	
Sustituye a			
Página		De	
De fecha			

Funciones mostrador: turno de la mañana		
No. de operación	Responsable	Descripción
3)	Recepcionista	Recepción de formularios emitidos por reservas con previa autorización del administrador para: late check out, early check in y salida imprevista.
4)	Recepcionista	Revisar procedimiento para realizar check out de las reservas que lo soliciten.
5)	Recepcionista	Revisar procedimiento para realizar check in de las reservas que lo soliciten.
6)	Recepcionista	Revisar procedimiento para realizar check in de las reservas que con previa autorización del administrador requieren de un early check in.
7)	Recepcionista	Revisar procedimiento para realizar check out de las reservas que con previa autorización del administrador requieren de un late check out o salida imprevista.
8)	Recepcionista	Prolongación de estancia: huésped solicita extender su estancia.
9)	Recepcionista	Prolongación de estancia: verificar disponibilidad en el formulario: planning fore-cast
10)	Recepcionista	Prolongación de estancia: se confirma al huésped la prolongación de su estancia en el establecimiento.

Elaboró: Daniela Ripalda	Revisó: recepcionista	Autorizó: administrador
--------------------------	-----------------------	-------------------------

"Montaña de Luz"
------------------

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

	Hotel "Montaña de Luz"
	Manual de procedimientos
	Reservas

Fecha			
Página		De	
Sustituye a			
Página		De	
De fecha			

Funciones mostrador: turno de la mañana		
No. de operación	Responsable	Descripción
11)	Recepcionista	Prolongación de estancia: se informa a los subdepartamentos encargados para extender la reserva.
12)	Recepcionista	Prolongación de estancia: en el caso de no tener disponibilidad se informa al huésped y de existir inconvenientes se revisa formulario reclamo de huéspedes.
13)	Recepcionista	Elaborar formulario: cambio de habitaciones, si durante el turno alguna reserva presento un inconveniente en el estado de la habitación.
14)	Recepcionista	No shows: verificar el formulario: planning fore-cast y libro de entradas, para informar a los subdepartamentos si el huésped no se hospedó en la fecha prevista.
15)	Recepcionista	Se ingresa en el formulario: libro de novedades, las observaciones presentadas durante el turno.

Elaboró: Daniela Ripalda	Revisó: recepcionista	Autorizó: administrador
--------------------------	-----------------------	-------------------------

"Montaña de Luz"
------------------

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

	Hotel "Montaña de Luz"
	Manual de procedimientos
	Reservas

Fecha			
Página		De	
Sustituye a			
Página		De	
De fecha			

Funciones mostrador: turno de la tarde		
No. de operación	Responsable	Descripción
1)	Recepcionista	Recepción de formulario: libro de novedades, el encargado del turno anterior.
2)	Recepcionista	Recepción de formularios emitidos por reservas para proceder con check in.
3)	Recepcionista	Recepción de formularios emitidos por reservas con previa autorización del administrador para: late check out y salida imprevista.
4)	Recepcionista	Revisar procedimiento para realizar check in de las reservas que lo soliciten.
5)	Recepcionista	Revisar procedimiento para realizar check out de las reservas que con previa autorización del administrador requieren de un late check out o salida imprevista.
6)	Recepcionista	Prolongación de estancia: huésped solicita extender su estancia.
7)	Recepcionista	Prolongación de estancia: verificar disponibilidad en el formulario: planning fore-cast.
8)	Recepcionista	Prolongación de estancia: se confirma al huésped la prolongación de su estancia en el establecimiento.

Elaboró: Daniela Ripalda	Revisó: recepcionista	Autorizó: administrador
--------------------------	-----------------------	-------------------------

"Montaña de Luz"
------------------

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

	Hotel "Montaña de Luz"
	Manual de procedimientos
	Reservas

Fecha			
Página		De	
Sustituye a			
Página		De	
De fecha			

Funciones mostrador: turno de la tarde		
No. de operación	Responsable	Descripción
9)	Recepcionista	Prolongación de estancia: se informa a los subdepartamentos encargados para extender la reserva.
10)	Recepcionista	Prolongación de estancia: en el caso de no tener disponibilidad se informa al huésped y de existir inconvenientes se revisa formulario: reclamo de huéspedes.
11)	Recepcionista	Elaborar formulario: cambio de habitaciones, si durante el turno alguna reserva presenta un inconveniente en el estado de la habitación.
12)	Recepcionista	No shows: verificar el formulario: planning fore-cast y libro de entradas, para informar a los subdepartamentos si el huésped no se hospedó en la fecha prevista.
13)	Recepcionista	Se ingresa en el formulario: libro de novedades las observaciones presentadas durante el turno.

Elaboró: Daniela Ripalda	Revisó: recepcionista	Autorizó: administrador
--------------------------	-----------------------	-------------------------

"Montaña de Luz"
------------------

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

	Hotel "Montaña de Luz"
	Manual de procedimientos
	Reservas

Fecha			
Página		De	
Sustituye a			
Página		De	
De fecha			

Funciones mostrador: turno de la noche		
No. de operación	Responsable	Descripción
1)	Recepcionista	Recepción de formulario: libro de novedades el encargado del turno anterior.
2)	Recepcionista	Recepción de formularios emitidos por reservas para proceder con el check in.
3)	Recepcionista	Recepción de formularios emitidos por reservas con previa autorización del administrador para salida imprevista.
4)	Recepcionista	Revisar procedimiento para realizar el check in de las reservas que lo soliciten.
5)	Recepcionista	Revisar procedimiento para realizar el check out de las reservas que con previa autorización del administrador requieren de una salida imprevista.
6)	Recepcionista	Prolongación de estancia: huésped solicita extender su estancia.
7)	Recepcionista	Prolongación de estancia: verificar disponibilidad en el formulario: planning fore-cast.
8)	Recepcionista	Prolongación de estancia: se confirma al huésped la prolongación de su estancia en el establecimiento.

Elaboró: Daniela Ripalda	Revisó: recepcionista	Autorizó: administrador
--------------------------	-----------------------	-------------------------

"Montaña de Luz"
------------------

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

	Hotel "Montaña de Luz"
	Manual de procedimientos
	Reservas

Fecha			
Página		De	
Sustituye a			
Página		De	
De fecha			

Funciones mostrador: turno de la noche		
No. de operación	Responsable	Descripción
9)	Recepcionista	Prolongación de estancia: se informa a los subdepartamentos encargados para extender la reserva.
10)	Recepcionista	Prolongación de estancia: en el caso de no tener disponibilidad se informa al huésped y de existir inconvenientes se revisa formulario: reclamo de huéspedes.
11)	Recepcionista	Elaborar formulario: cambio de habitaciones, si durante el turno alguna reserva presenta un inconveniente en el estado de la habitación.
12)	Recepcionista	No shows: verificar el formulario: planning fore-cast y libro de entradas, para informar a los subdepartamentos si el huésped no se hospedó en la fecha prevista.
13)	Recepcionista	Se ingresa en el formulario: libro de novedades las observaciones presentadas durante el turno.

Elaboró: Daniela Ripalda	Revisó: recepcionista	Autorizó: administrador
--------------------------	-----------------------	-------------------------

"Montaña de Luz"
------------------

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

	Hotel "Montaña de Luz"
	Manual de procedimientos
	Reservas

Fecha			
Página		De	
Sustituye a			
Página		De	
De fecha			

Check in		
No. de operación	Responsable	Descripción
1)	Recepcionista	Verificar formulario: saludo estándar de bienvenida.
2)	Recepcionista	Verificar formulario: planning fore-cast, para confirmar la reserva.
3)	Recepcionista	Registro del huésped.
4)	Recepcionista	Solicitar el documento de identidad el huésped.
5)	Recepcionista	Una vez revisado el documento de identidad entregar al huésped.
6)	Recepcionista	Elaborar formulario: tarjeta de registro.
7)	Recepcionista	Elaborar el formulario: rack manuscrito.
8)	Recepcionista	Se entrega al huésped una copia de la tarjeta de registro, y las llaves de su habitación.
9)	Recepcionista	Se informa al huésped los servicios que se encuentran a su disposición.
10)	Recepcionista	Se indica que el hotel "Montaña de Luz" está a las órdenes para que el huésped disfrute de una buena estancia.
11)	Recepcionista	Registrar la reserva en el formulario "libro de entradas".

Elaboró: Daniela Ripalda	Revisó: recepcionista	Autorizó: administrador
--------------------------	-----------------------	-------------------------

"Montaña de Luz"
------------------

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Di Muro, 2012)

	Hotel "Montaña de Luz"
	Manual de procedimientos
	Reservas

Fecha			
Página		De	
Sustituye a			
Página		De	
De fecha			

Check out		
No. de operación	Responsable	Descripción
1)	Recepcionista	Saludo al huésped.
2)	Recepcionista	Huésped indica que desea realizar su check out.
3)	Recepcionista	Se solicita al huésped su documento de identidad para verificar la reserva.
4)	Recepcionista	Una vez revisado el documento de identidad entregar al huésped.
5)	Recepcionista	Entrega de llave por parte del huésped.
6)	Recepcionista	Comunicar al ama de llaves que el huésped va a salir del establecimiento, para que verifique la habitación.
7)	Recepcionista	Revisión de la habitación por ama de llaves.
8)	Ama de llaves	Ama de llaves indica que el estado de la habitación entregada es el correcto.
9)	Ama de llaves	Ama de llaves indica el inconveniente encontrado.
10)	Recepcionista	Revisar formulario: situaciones especiales para resolver el inconveniente.
11)	Recepcionista	Caja informa al mostrador que está autorizada la salida.
12)	Recepcionista	Se entrega al huésped su factura.
13)	Recepcionista	Revisar formulario despedida al huésped.
14)	Recepcionista	Se registra la salida en el formulario: libro de salidas

Elaboró: Daniela Ripalda	Revisó: recepcionista	Autorizó: administrador
--------------------------	-----------------------	-------------------------

"Montaña de Luz"
------------------

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Di Muro, 2012)

	Hotel "Montaña de Luz"
	Manual de procedimientos

Fecha			
Página		De	
Sustituye a			
Página		De	
De fecha			

Subdepartamento de facturación

Elaboró: Daniela Ripalda	Revisó: facturación	Autorizó: administrador
--------------------------	---------------------	-------------------------

"Montaña de luz"

	Hotel "Montaña de Luz"
	Manual de procedimientos
	Facturación

Fecha			
Página		De	
Sustituye a			
Página		De	
De fecha			

Funciones de facturación: turno mañana, tarde y noche		
No. de operación	Responsable	Descripción
1)	Cajero	Recepción de formularios emitidos por mostrador de las reservas realizadas.
2)	Cajero	Recepción de servicios vendidos por otros departamentos.

Elaboró: Daniela Ripalda	Revisó: cajero	Autorizó: administrador
--------------------------	----------------	-------------------------

"Montaña de Luz"

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

	Hotel "Montaña de Luz"
	Manual de procedimientos Facturación

Fecha			
Página		De	
Sustituye a			
Página		De	
De fecha			

Funciones de facturación: turno mañana, tarde y noche		
No. de operación	Responsable	Descripción
3)	Cajero	Elaborar formularios correspondientes al subdepartamento de facturación, de las reservas realizadas.
4)	Cajero	Elaborar formularios correspondientes al subdepartamento de facturación, de los servicios vendidos por otros departamentos.
5)	Cajero	Entregar los formularios a caja para que procedan con el cobro a los huéspedes de las reservas realizadas.
6)	Cajero	Entregar los formularios a caja para que procedan con el cobro a los clientes de los servicios vendidos por otros departamentos.
7)	Cajero	Se registra en el formulario: libro de novedades, las observaciones presentadas durante el turno.

Elaboró: Daniela Ripalda	Revisó: cajero	Autorizó: administrador
--------------------------	----------------	-------------------------

"Montaña de Luz"
------------------

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

	Hotel "Montaña de Luz"
	Manual de procedimientos  Caja

Fecha			
Página		De	
Sustituye a			
Página		De	
De fecha			

Subdepartamento de caja
-------------------------

Elaboró: Daniela Ripalda	Revisó: facturación	Autorizó: administrador
--------------------------	---------------------	-------------------------

"Montaña de luz"
------------------

	Hotel "Montaña de Luz"
	Manual de procedimientos  Caja

Fecha			
Página		De	
Sustituye a			
Página		De	
De fecha			

Funciones de caja turno mañana, tarde y noche		
No. de operación	Responsable	Descripción
1)	Cajero	Recepción del formulario: apertura de caja, de las reservas registradas emitido por el subdepartamento de facturación.

Elaboró: Daniela Ripalda	Revisó: cajero	Autorizó: administrador
--------------------------	----------------	-------------------------

"Montaña de Luz"
------------------

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

	Hotel "Montaña de Luz"
	Manual de procedimientos  Caja

Fecha			
Página		De	
Sustituye a			
Página		De	
De fecha			

Funciones de caja turno mañana, tarde y noche		
No. de operación	Responsable	Descripción
2)	Cajero	Recepción del formulario apertura de caja de los servicios vendidos por otros departamentos por el subdepartamento de facturación.
3)	Cajero	Realizar el cobro al huésped, revisar formularios: tarjeta de crédito, transferencia y efectivo.
4)	Cajero	Realizar el cobro al cliente de los servicios vendidos por otros departamentos: revisar formularios tarjeta de crédito, transferencia y efectivo.
5)	Cajero	Si el huésped o cliente no dispone de ningún medio para cancelar su factura revisar formulario: situaciones especiales de cobro.
6)	Cajero	Elaborar el formulario impreso relleno de la entrega de turno con la revisión de cobros.
7)	Cajero	Se registra en el formulario: libro de novedades, las observaciones presentadas durante el turno.

Elaboró: Daniela Ripalda	Revisó: cajero	Autorizó: administrador
--------------------------	----------------	-------------------------

"Montaña de Luz"
------------------

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

	Hotel "Montaña de Luz"
	Manual de procedimientos  Auditoría

Fecha			
Página		De	
Sustituye a			
Página		De	
De fecha			

Subdepartamento de auditoría
------------------------------

Elaboró: Daniela Ripalda	Revisó: auditor	Autorizó: administrador
--------------------------	-----------------	-------------------------

"Montaña de Luz"
------------------

	Hotel "Montaña de Luz"
	Manual de procedimientos  Auditoría

Fecha			
Página		De	
Sustituye a			
Página		De	
De fecha			

Funciones del auditor		
No. de operación	Responsable	Descripción
1)	Auditor	Mantenimiento y cierre diario de cuentas.
2)	Auditor	Control de facturación de los puntos de venta del hotel.
3)	Auditor	Elaboración del formulario: mano corriente.
4)	Auditor	De existir un faltante deberá analizar el administrador.
5)	Auditor	Emitir el reporte de las ventas diarias del hotel, de las reservas y servicios vendidos por otros departamentos y elaborar formulario libro de novedades.

Elaboró: Daniela Ripalda	Revisó: auditor	Autorizó: administrador
--------------------------	-----------------	-------------------------

"Montaña de Luz"
------------------

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Di Muro, 2012)

## 5. Formularios o impresos

### 5.1. Hoja de reserva individual

Hoja de reserva individual (reservas)

Hotel "Montaña de Luz"



Número de reserva: \_\_\_\_\_

Fecha de entrada: \_\_\_\_\_ Fecha de reserva: \_\_\_\_\_ Fecha de salida: \_\_\_\_\_

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Reservado por: \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

Tipo de habitación	Régimen				Precio
	S.A.	A.D.	M.P.	P.C.	
Individual					
Doble					
Cabaña					

Estado reserva	
Cof.	
RQ.	
WL.	

Hora límite de llegada: \_\_\_\_\_

Forma de pago:	
Depósito	Tarjeta de crédito:
	Fecha de caducidad:

Firma
-------

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

## 5.2. Hoja de reserva de grupo

Hoja de reserva de grupo (reservas)

Hotel "Montaña de Luz"



Número de reserva: \_\_\_\_\_

Fecha de entrada: \_\_\_\_\_

Fecha de salida: \_\_\_\_\_

Nombre del grupo: \_\_\_\_\_

Servicio de entrada: \_\_\_\_\_

Servicio de salida: \_\_\_\_\_

Agencia: \_\_\_\_\_ Sucursal: \_\_\_\_\_ Persona contacto: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

Tipo de habitación	Régimen				Precio por pax (sin iva)
	S.A.	A.D.	M.P.	P.C.	
Individual					
Doble					
Cabaña					

Otros suplementos	
Bebidas	
Coffee – break	
Vino	
Otros	

Descuento pax niño:

Gratuidades:

Descuento pax adulto:

Firma

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

### 5.3. Ficha de cliente

Ficha de cliente (reservas)

Hotel “Montaña de Luz”



Datos de identificación:	
Nombre completo:	
Documento de identidad:	
Nacionalidad:	
Estado civil:	
Fecha de nacimiento:	
Fecha de aniversario:	
Dirección:	
Teléfonos:	
Correo electrónico:	
Datos profesionales y comerciales:	
Profesión:	
Nombre de la empresa:	
Dirección:	
Correo electrónico:	
Número telefónico:	
Histórico del cliente:	
Clasificación:	
Números de factura emitidos a su nombre:	
Tarifa a aplicar:	
Socio:	
Observaciones:	

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

## 5.4. Ficha de empresa

Ficha de empresa (reservas)

Hotel “Montaña de Luz”



Datos de identificación:	
Nombre de la empresa:	
Dirección:	
Documento de identificación:	
Teléfono:	
Fax:	
Correo electrónico:	
Nombre de la persona de contacto:	
Documento de identificación:	
Correo electrónico:	
Dirección:	
Número telefónico:	
Datos comerciales:	
Descuentos:	
Comisiones:	
Tarifas:	
Condiciones de pago:	
Observaciones:	

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

## 5.5. Notificación de atenciones especiales

Notificación de atenciones especiales (reservas)

Hotel "Montaña de Luz"



Los señores \_\_\_\_\_ realizarán su entrada en la habitación/ cabaña \_\_\_\_\_ el día \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ y solicitan que se les faciliten las siguientes atenciones

<p>Detalle:</p> <p>Precio:</p>
<p>Detalle:</p> <p>Precio:</p>
<p>Detalle:</p> <p>Precio:</p>
<p>Detalle:</p> <p>Precio:</p>

Firma huésped:

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)



## 5.7. Planning fore-cast

Planning fore-cast (reservas – mostrador)

Hotel “Montaña de Luz”



Mes:

Fecha	Tipo	Habitaciones	Cancelaciones de habitaciones	Entradas	Cancelaciones de entradas	Salidas	Cancelaciones de salidas
1	Individual						
	Doble						
	Triple						
	Cabaña						
2	Individual						
	Doble						
	Triple						
	Cabaña						

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro, 2009)

### 5.8. Tarjeta de registro

Tarjeta de registro (mostrador)  MONTAÑA DE LUZ	
Dirección: San Juan Loma, Parroquia Pablo Arenas, Cantón Urcuquí, Imbabura – Ecuador	Celular: +(593) 96-252-676
Datos del huésped:	
Nombre completo:	
Número de habitaciones/ cabaña:	Número de personas:
Fecha de entrada:	Fecha de salida:
Precio por noche:	
Formas de pago: transferencia, efectivo, tarje de crédito.	
<p>“Montaña de Luz” le da la bienvenida a nuestro hogar de eco espiritualidad.</p> <p>Esperamos que su estancia sea de su agrado y le comunicamos los servicios que están a su disposición:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Restaurante</li> <li>- Sala de capacitaciones</li> <li>- Yoga, reiki y meditaciones</li> <li>- Lago para actividades de pesca deportiva</li> </ul> <p>Para cualquier duda estamos para servirle y esperamos que disfrute de la música del silencio, que solo “Montaña de Luz” le puede ofrecer.</p> <p>El establecimiento no es responsable de la pérdida de algún objeto de valor.</p> <p>Le recordamos que en el día de su salida, se procede a realizar el check out, el mismo que tiene como límite las 12:00 horas.</p> <p>Esperamos disfrute de su estancia.</p>	

Elaborado por: Daniela Ripalda  
 Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

## 5.9. Rack manuscrito

Rack manuscrito (mostrador)

Hotel "Montaña de Luz"



Room Rack				Fecha:	
Número de habitación	Número de pax	Huésped		Check in	Check out
		Apellidos	Nombres		
Cabañas					
1					
2					
3					
4					
5					
Habitaciones					
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

**5.10. Cambio de habitación**

Cambio de habitación (mostrador)

Hotel “Montaña de Luz”

  
MONTAÑA DE LUZ

Fecha:

Sr. / Sra. \_\_\_\_\_ que se aloja en la  
habitación/ cabaña \_\_\_\_\_ cambia a la habitación \_\_\_\_\_

Firma responsable:

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

## 5.11. Libro de entradas

Libro de entradas (mostrador)									
Hotel "Montaña de Luz"									
									
Cantidad	Tipo de habitación	Estado	Régimen	Número de pax	Nombre	Apellido	Fecha	Número de factura	Observaciones
Totales									

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

## 5.12. Libro de salidas

Libro de salidas (mostrador)									
Hotel "Montaña de Luz"									
									
Cantidad	Tipo de habitación	Estado	Régimen	Número de pax	Nombre	Apellido	Fecha	Número de factura	Observaciones
Totales:									

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

### 5.13. Apertura de facturas

Apertura de facturas (facturación)

Hotel "Montaña de Luz"



Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Tipo de identificación: \_\_\_\_\_

Número de habitación: \_\_\_\_\_

Número de cabaña: \_\_\_\_\_

Número de personas: \_\_\_\_\_

Datos de facturación: \_\_\_\_\_

Empresa: \_\_\_\_\_

Apellidos: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

C.I. o RUC: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma:

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

### 5.14. Impreso relleno

Impreso relleno (caja)

Hotel "Montaña de Luz"



Arqueo de turno:

Fecha:

Turno:

Fondo:	
Cobros:	
Vales:	
Pagos:	
Total 1: (Fondo + cobros de caja + vales de caja – pagos)	
Billetes:	
Monedas:	
Cambio:	
Total 2:	
Diferencia: (Total 1 – Total 2)	

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

### 5.15. Hoja de mano corriente

Hoja de mano corriente (auditor)

Hotel "Montaña de Luz"



Fecha:		Habitación			Contado	Manual
Huésped:						
Check in – Check out:						
Número de pax:						
Precio por habitación:						
Precio suplemento:						
Régimen:						
Restaurante Desayuno:						
Restaurante Almuerzo:						
Restaurante Cena:						
Teléfono:						
Extra:						
Total, día:						
Saldo anterior:						
Subtotal 1:						
Comisiones:						
Otros:						
Subtotal 2:						
Iva:						
Total:						
Caja:						
Crédito:						
Saldo nuevo:						
Observaciones:						

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

### 5.16. Libro de novedades

Libro de novedades (mostrador – facturación – caja - auditoria)

Hotel “Montaña de Luz”



Fecha	Turno	Departamento	Subdepartamento	Encargado	Recibido	Firma (encargado)	Firma (recibido)	Observaciones

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

## 5.17. Formas de pago para huéspedes y clientes

### Formas de pago para huéspedes y clientes

#### Hotel “Montaña de Luz”



Buenos días (tardes, noches) Sr. / Sra.

Su forma de pago la puede realizar mediante:

Tarjeta de crédito:

- Se solicita la tarjeta al huésped.
- Se la coloca en el datafast y se ingresan los datos.
- Se generan dos comprobantes:  
Original para ser firmado por el huésped.  
La copia será entregada al huésped.
- Al existir un problema con la tarjeta de crédito, se le informa al huésped si dispone de otra tarjeta.

Efectivo:

- Se solicita el efectivo al huésped.
- Se procede a contar los billetes y se entrega un comprobante al huésped.

Transferencia:

- Se le entrega al huésped el número de cuenta del hotel “Montaña de Luz”.
- Se verifica la transferencia en la cuenta del hotel y se imprime dos comprobantes: para huésped y para el hotel.

Nota: No dispone de método de pago: verificar situaciones especiales.

### 5.18. Saludo estándar huésped correo electrónico

Saludo estándar huésped

Correo electrónico/ redes sociales

Hotel “Montaña de Luz”



Buenos días (tardes, noches)

Estimado (a) Sr. / Sra.

Bienvenido al hotel “Montaña de Luz”

“Hogar de eco espiritualidad”

Es un placer atenderlo

Para proceder con su reserva se solicita la siguiente información:

Nombre completo de huésped:

Adultos:

Niños ( 0 a 5 años)

Fecha de ingreso al establecimiento:

Estamos a las órdenes para cualquier requerimiento que necesite

Atentamente: La gerencia

Elaborado por: Daniela Ripalda

### 5.19. Saludo estándar huésped llamada telefónica

Saludo estándar

Llamada telefónica

Hotel “Montaña de Luz”



Buenos días (tardes, noches) Sr. / Sra.

Bienvenido/a al hotel “Montaña de Luz” un “hogar de eco espiritualidad”

Con quien tengo el gusto

Le saluda (colaborador)

Es un placer atenderlo

Para proceder con su reserva necesito la siguiente información:

Adultos:

Niños ( 0 a 5 años):

Fecha de ingreso al establecimiento:

Elaborado por: Daniela Ripalda

## 5.20. Requerimiento de abono

Requerimiento de abono

Hotel “Montaña de Luz”



Bienvenido/a Sr. / Sra.

Para proceder con reserva se quiere del abono del 50% de la totalidad de su hospedaje.

Tarifa asignada para la reserva:

Requerimiento del 50%:

La transferencia se deberá realizar a la siguiente cuenta:

Nombre:

Número de cuenta:

Cédula:

Una vez realizado la transferencia enviar el comprobante de pago adjunto con su nombre completo a los siguientes medios de comunicación:

Número telefónico: whatsapp (+593)

Correo electrónico: [www.montanadeluz.com](http://www.montanadeluz.com)

Estamos a las órdenes para cualquier requerimiento que necesite

Atentamente: La gerencia

Elaborado por: Daniela Ripalda

## 5.21. Proceso de reserva

Proceso de reserva

Hotel “Montaña de Luz”



Gracias por la confirmación de su transferencia, se encuentra ya registrada.

Para proceder con su reserva se requiere de la siguiente información:

Tipo de reserva:	
Individual:	
Grupo:	
Adultos:	
Niños (0 – 5 años):	
Fecha de ingreso:	
Fecha de salida:	
Tipo de habitación:	
Habitación:	
Cabaña:	
Suplementos adicionales:	
Almuerzo:	
Cena:	
Requerimientos especiales para la reserva:	
Alergias:	

Estamos a las órdenes para cualquier requerimiento que necesite.

Atentamente: La gerencia

**5.22. Datos de facturación**

Datos de facturación

Hotel "Montaña de Luz"



Nombres: \_\_\_\_\_

Apellidos: \_\_\_\_\_

Tipo de identificación: \_\_\_\_\_

RUC: \_\_\_\_\_

C.I.: \_\_\_\_\_

Nombre de la empresa: \_\_\_\_\_

Dirección empresa: \_\_\_\_\_

Dirección domicilio: \_\_\_\_\_

Teléfono empresa: \_\_\_\_\_

Teléfono domicilio: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Estamos a las órdenes para cualquier requerimiento que necesite.

Atentamente:

La gerencia

Elaborado por: Daniela Ripalda

### 5.23. Confirmación de la reserva

Confirmación de la reserva

Hotel “Montaña de Luz”



Buenos días ( tardes, noches) Estimado Sr. / Sra.

Su reserva se encuentra lista con la siguiente información:

Nombre:

Fecha de ingreso:

Fecha de salida:

Adultos:

Niños (0-5 años):

Requerimientos especiales:

Detalle suplemento:

Esperamos que su estancia sea de su agrado y le comunicamos los servicios que están a su disposición:

- Restaurante
- Sala de capacitaciones
- Yoga, reiki y meditaciones
- Lago para actividades de pesca deportiva

Le recordamos que el día de salida se procede a realizar el check out, el mismo que tiene una hora límite a las 12:00 horas

Elaborado por: Daniela Ripalda

## 5.24. Saludo check in

Saludo estándar

Check in

Hotel “Montaña de Luz”



Buenos días ( tardes, noches)

Mi nombre es: (colaborador)

Bienvenido/a al hotel “Montaña de Luz”

Para verificar su reserva ayúdeme con su identificación para revisar sus datos por favor:

Cédula de identidad.

Nombre de la persona que realizó la reserva.

Confirmación de la reserva.

Entrega de las llaves de su habitación / cabaña al huésped.

Su tarjeta de registro al hotel “Montaña de Luz”.

Esperamos que su estancia sea agradable.

Estamos a las órdenes para servirle.

Elaborado por: Daniela Ripalda

## 5.25. Despedida check out

Despedida estándar

Check out

Hotel “Montaña de Luz”



Buenos días ( tardes, noches) Sr. / Sra.

Mi nombre es: ( colaborador)

Bienvenid(a) al hotel “Montaña de Luz”

Para verificar su reserva ayúdeme con su identificación para revisar sus datos por favor:

Cedula de identidad:

Nombre de la persona que realizo la reserva:

Confirmación de la salida del huésped.

Entrega del huésped de las llaves de su habitación / cabaña asignada.

Le agradecemos por su visita.

Le esperamos en una próxima oportunidad.

Estamos a las órdenes para servirle.

Elaborado por: Daniela Ripalda

## 5.26. Situaciones especiales

### Situaciones especiales

#### Hotel “Montaña de Luz”



#### 1. Accidentes huéspedes:

##### Leves:

- Utilizar botiquín del hotel.

##### Grave:

- Llamar a emergencias.
- Verificar seguro de viaje del huésped (extranjero)
- Consultar seguro público o privado del huésped.
- Informar al administrador.
- Informar a los familiares del huésped.

#### 2. Fallecimiento huésped:

##### Presencia del médico:

- El medico emitirá la orden.
- Llamar a la policía.
- Solicitar que la policía no emita sonido alguno para evitar alarmar a los huéspedes.
- Informar de inmediato a los familiares, lamentando lo sucedido y brindando la ayuda necesaria para el traslado.
- Si el huésped es extranjero informar a la embajada respectiva.
- Discreción al momento de trasladar el cuerpo.

## Situaciones especiales

### Hotel “Montaña de Luz”



#### 3. Fallecimiento del huésped:

Encontrar el cuerpo sin signos vitales en la habitación:

- Informar al administrador.
- Informar de inmediato a los familiares, lamentando lo sucedido y brindando la ayuda necesaria para el traslado.
- Llamar a la policía y solicitar que no se emita sonido alguno para evitar alarmar a los huéspedes.
- Si el huésped es extranjero informar a la embajada respectiva.
- Entregar información necesaria del huésped.
- No abrir las ventanas de la habitación.
- No tocar nada de la habitación para averiguaciones por parte de la policía.
- Discreción al momento de trasladar el cuerpo.

#### 4. Fuga de gas:

- Informar a la compañía que suministra el gas.
- Cerrar las llaves de gas de todo el establecimiento.
- Esperar hasta el ingreso de la compañía de suministro de gas para revisión.

#### 5. Incendios:

- Llamar a emergencias.
- Evacuar a los huéspedes y personal del establecimiento hotelero a la zona segura.
- Esperar autorización por parte de los bomberos para el ingreso al establecimiento hotelero.

## Situaciones especiales

### Hotel “Montaña de Luz”



#### 6. Reclamos de huéspedes prolongación de estancia:

- Prolongación de estancia: informar al huésped que es imposible extender su estancia.
- Informar al administrador para que pueda conversar con el huésped.

#### 7. Reclamo huéspedes situaciones en general:

- Escuchar con atención el motivo del reclamo.
- Guardar la calma durante el reclamo.
- Tomar nota del motivo del reclamo.
- Disculparse con el huésped buscando la mejor solución.
- Comprometerse a emprender una acción al respecto.
- Informar al administrador sobre la situación.
- Informar a los departamentos involucrados.
- Hacer el seguimiento correspondiente.

#### 8. Discusiones:

- Informar al administrador.
- Analizar el motivo de la discusión.
- Separar a las personas involucradas.
- Si la situación se agrava, llamar a la policía.

## Situaciones especiales

### Hotel “Montaña de Luz”



#### 9. Robos en habitaciones

- Escuchar detenidamente al huésped sobre lo ocurrido.
- Explicar que es extraño lo sucedido, ya que en el hotel “Montaña de Luz” es muy difícil que suceda este tipo de situaciones.
- Ofrecer acompañar al huésped hasta la habitación para verificar lo sucedido.
- Al no encontrar lo que el huésped indica se debe informar que puede llamar a la policía.
- Se recuerda que en las cláusulas del contrato decía claramente que el hotel “Montaña de Luz” no es responsable de la pérdida de algún objeto de valor”.
- Informar al administrador de lo sucedido.
- Informar a la policía nacional de lo sucedido y solicitar su intervención.

## Situaciones especiales

### Hotel “Montaña de Luz”



#### 10. Robos cometidos por huéspedes:

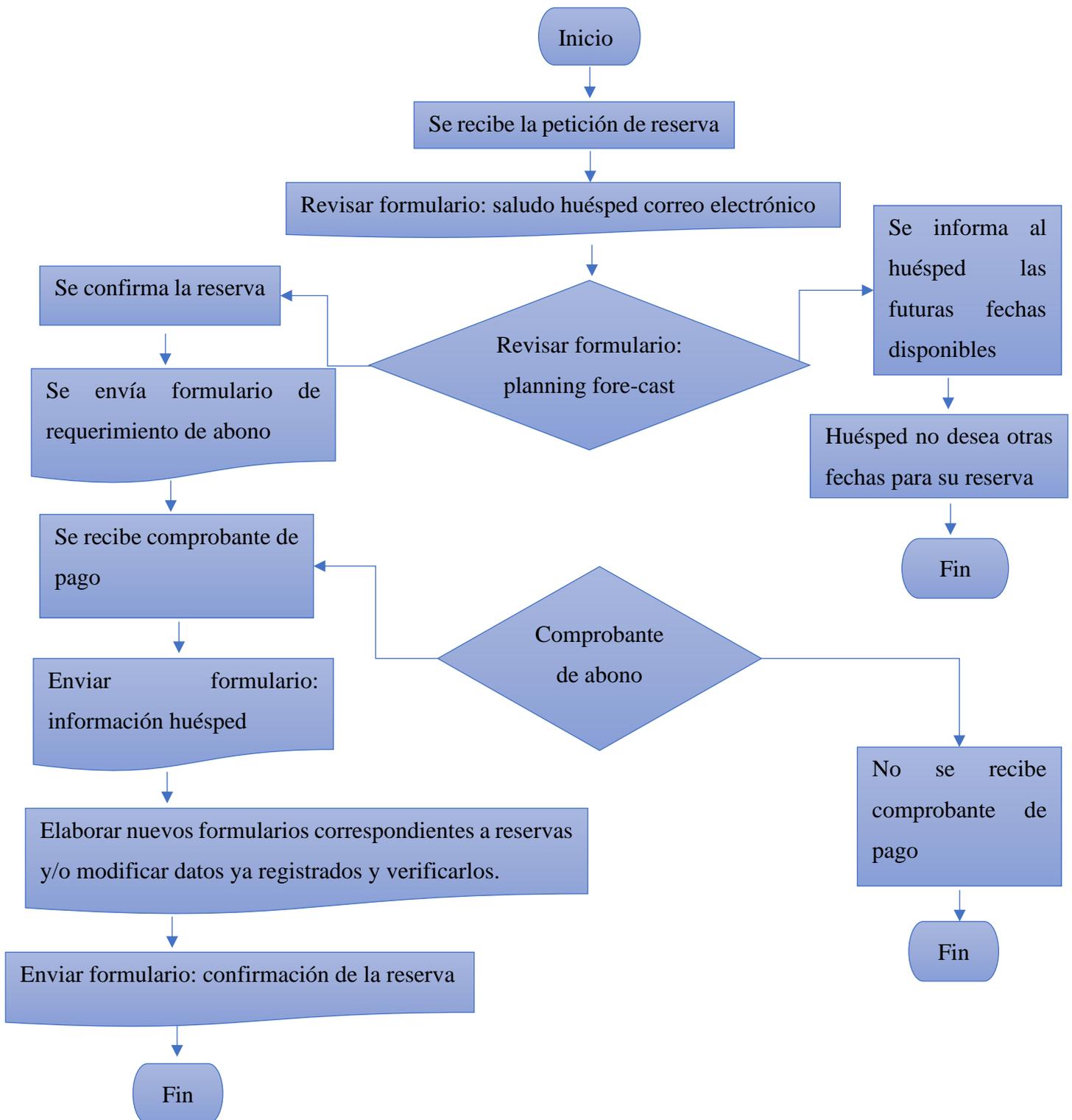
- Ama de llaves informa el objeto que fue sustraído de la habitación.
- Informa al administrador.
- Consultar al huésped si tal vez por error no incluyo en su equipaje el artículo faltante de la habitación en un lugar privado entre el huésped y el administrador.
- Analizar si se requiere de un cobro al huésped.
- En el caso de no ser necesario el cobro se informa a los departamentos encargados.
- En el caso de ser necesario el cobro se informa a los departamentos encargados y se determina el valor.
- Se informa al huésped que debe cancelar el valor para salir del hotel “Montaña de Luz”.

#### 11. Huéspedes no pagadores

- Informar al huésped que “Montaña de Luz” dispone de tres métodos de pago.
- Informar al administrador de la situación.
- Administrador dialoga con el huésped sobre las razones por las cuales no desea cancelar la totalidad de su reserva.
- En el caso de tener razón el huésped llegar a un acuerdo: descuento en la reserva, etc.
- En el caso de no presentar alguna razón considerable se informa al huésped que su equipaje será retenido por el hotel “Montaña de Luz” hasta que cancele la totalidad de los servicios prestados.

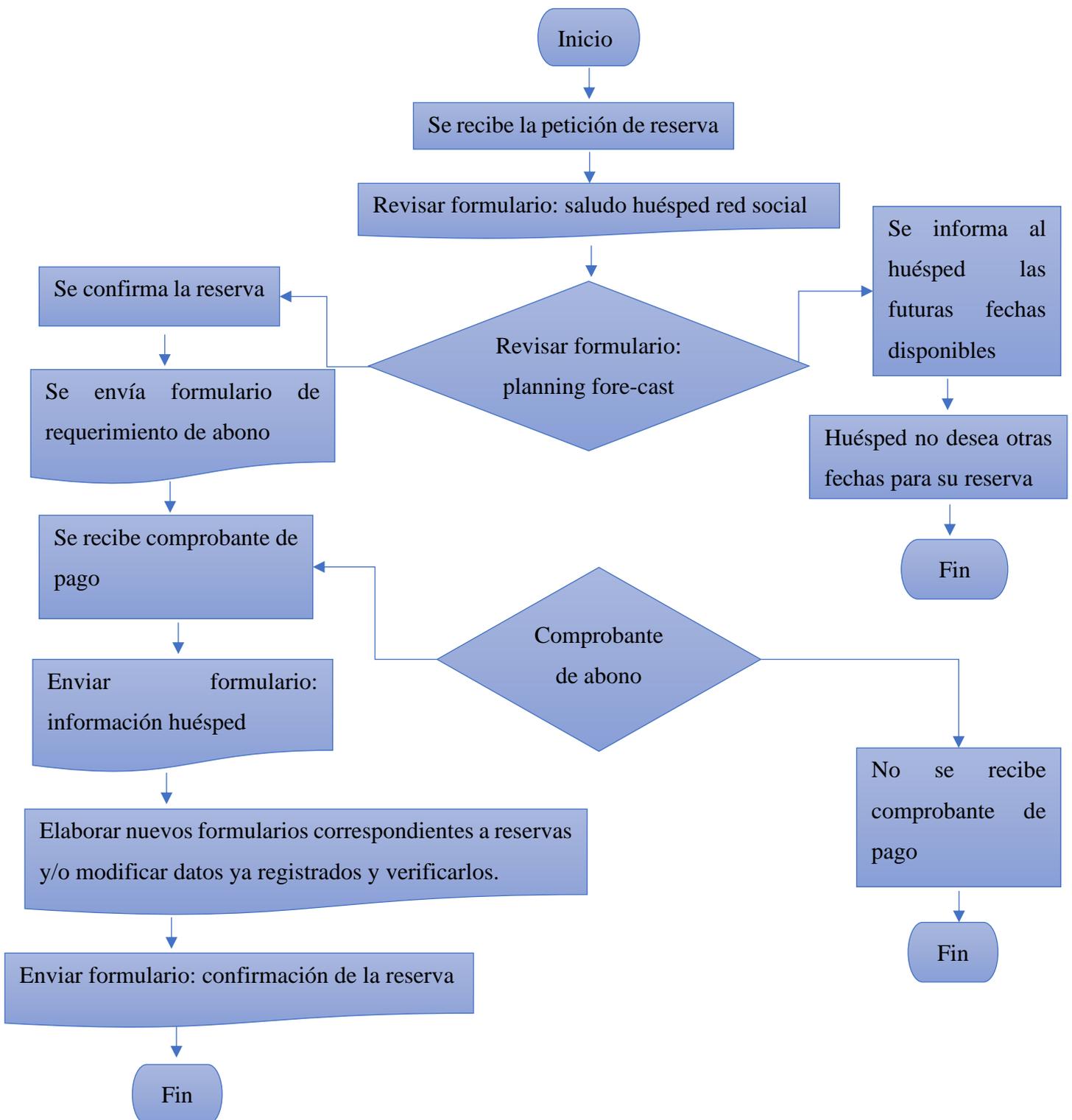
## 6. Diagramas de flujo

Ilustración 7 Gestión de reservas: correo electrónico



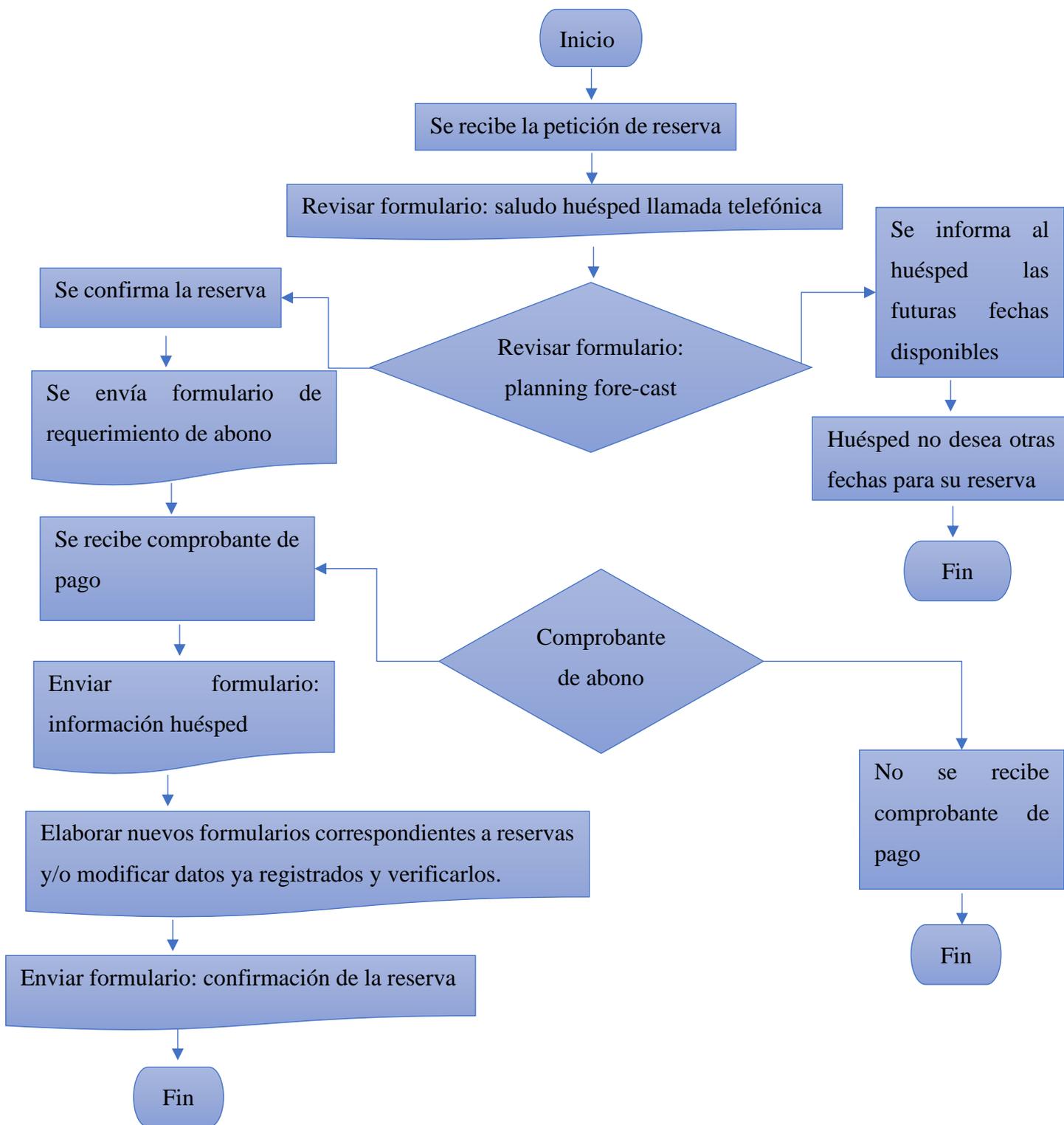
Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

### Ilustración 8 Gestión de reservas: redes sociales

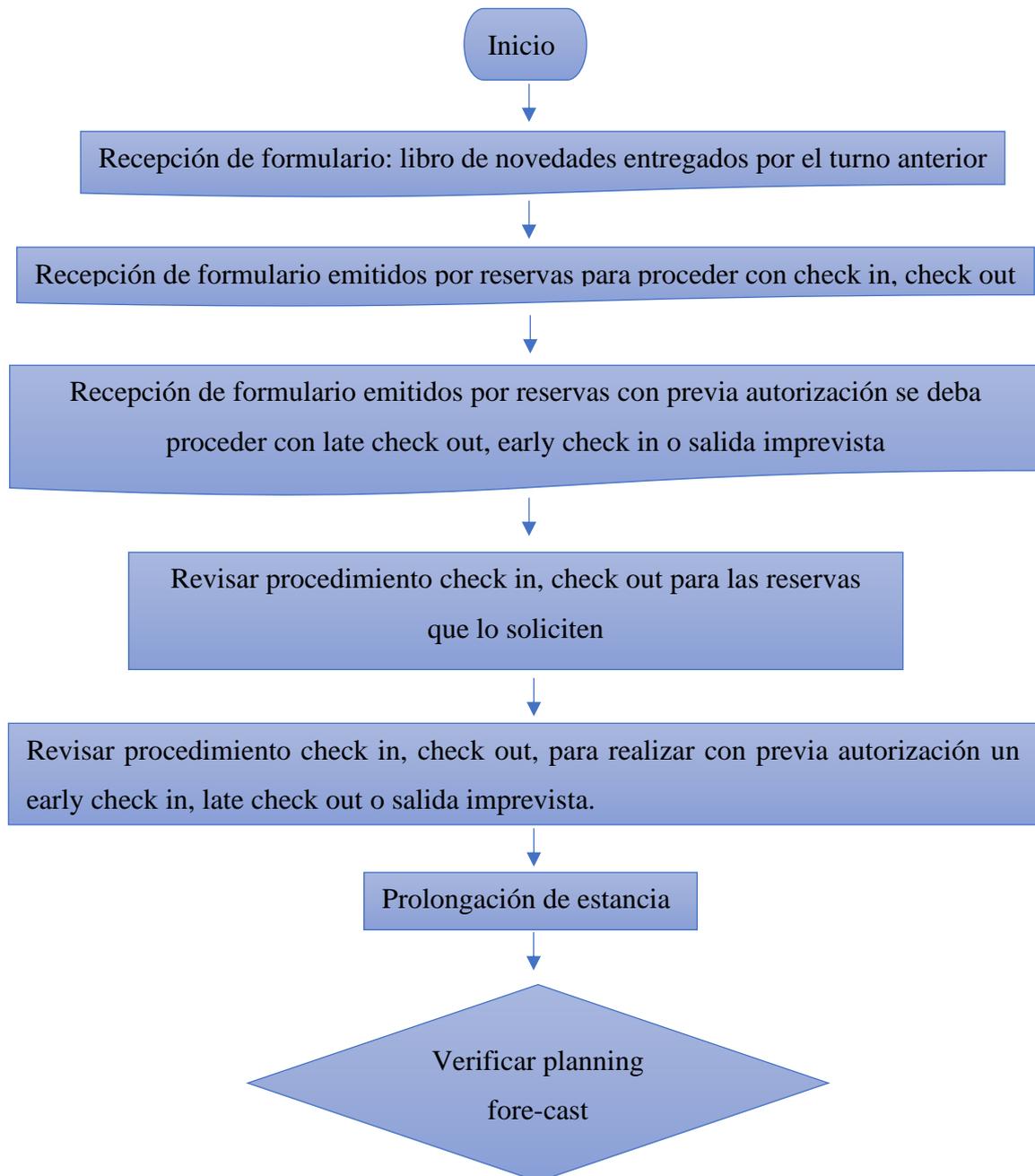


Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

**Ilustración 9 Gestión de reservas: llamadas telefónicas**

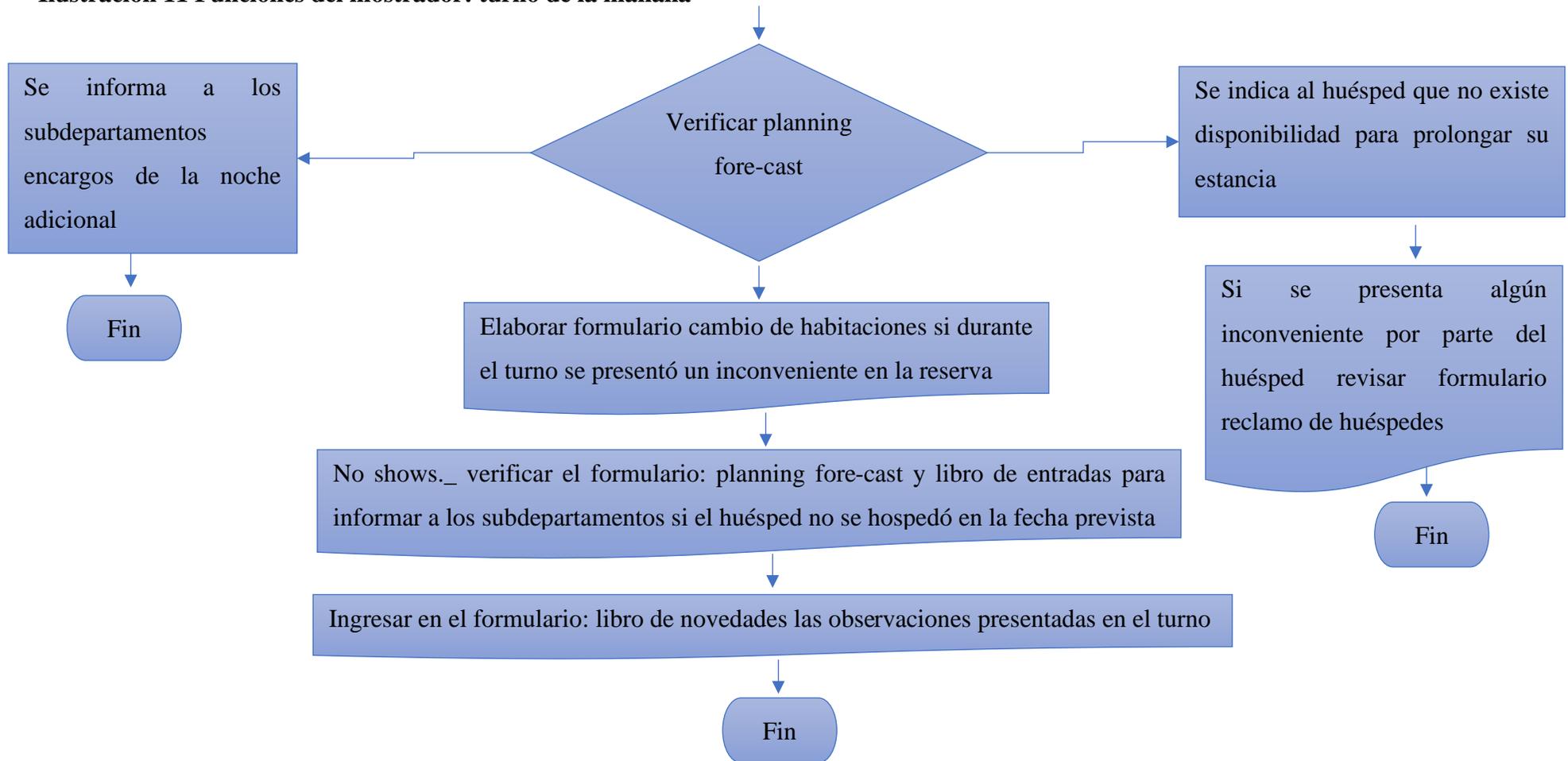


Elaborado por: Daniela Ripalda  
 Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

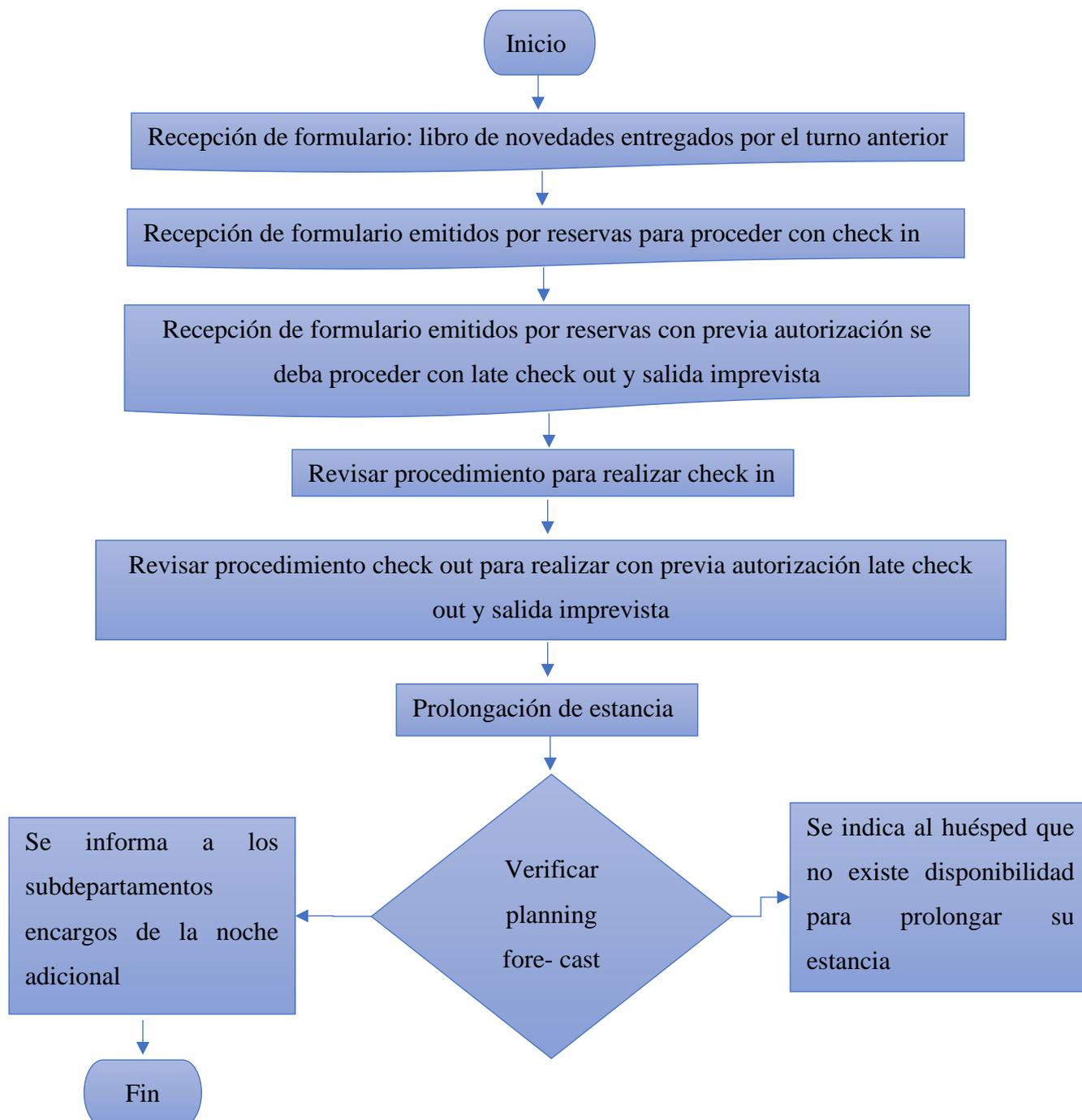
**Ilustración 10 Funciones del mostrador: turno de la mañana**

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

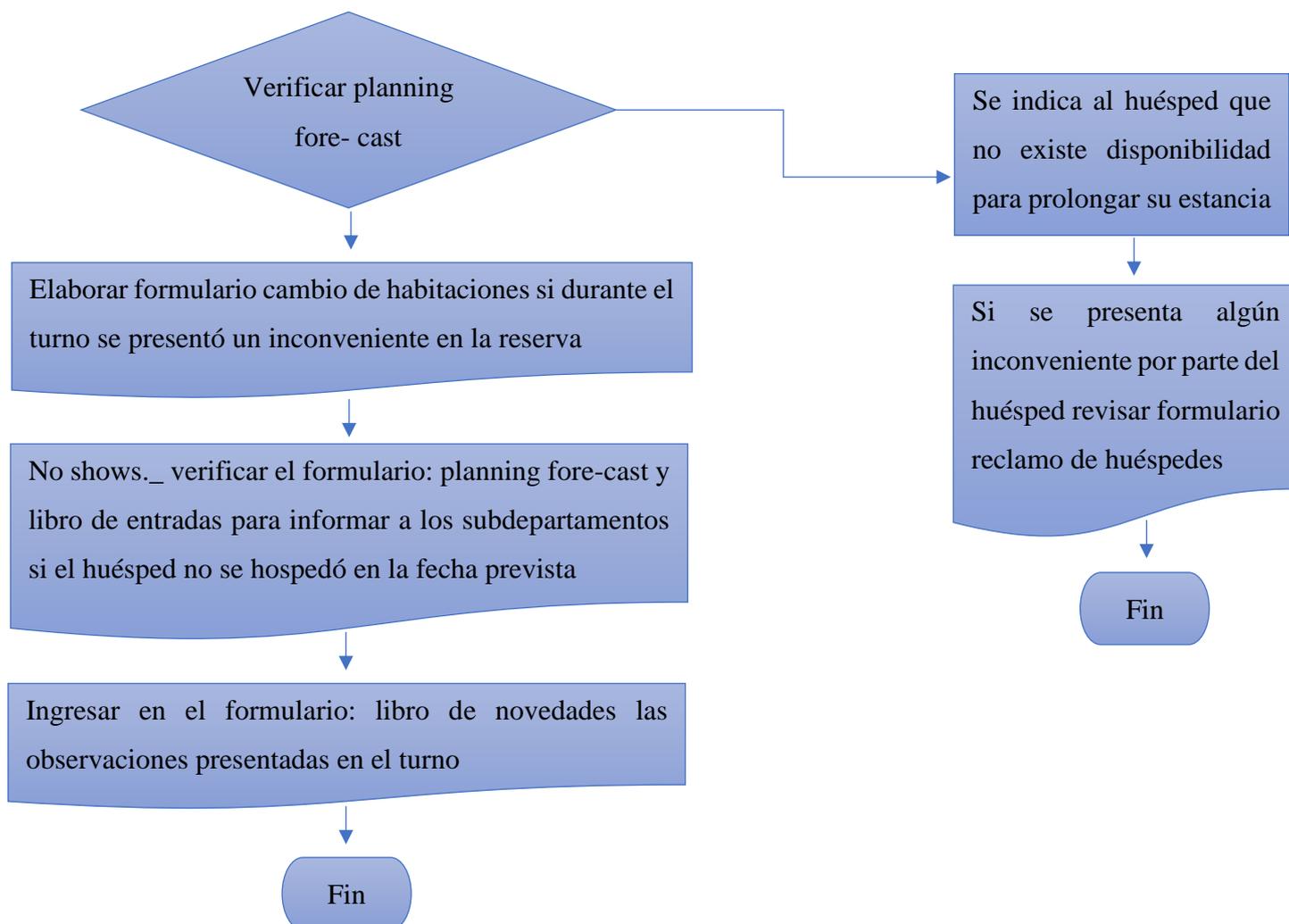
**Ilustración 11 Funciones del mostrador: turno de la mañana**



Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

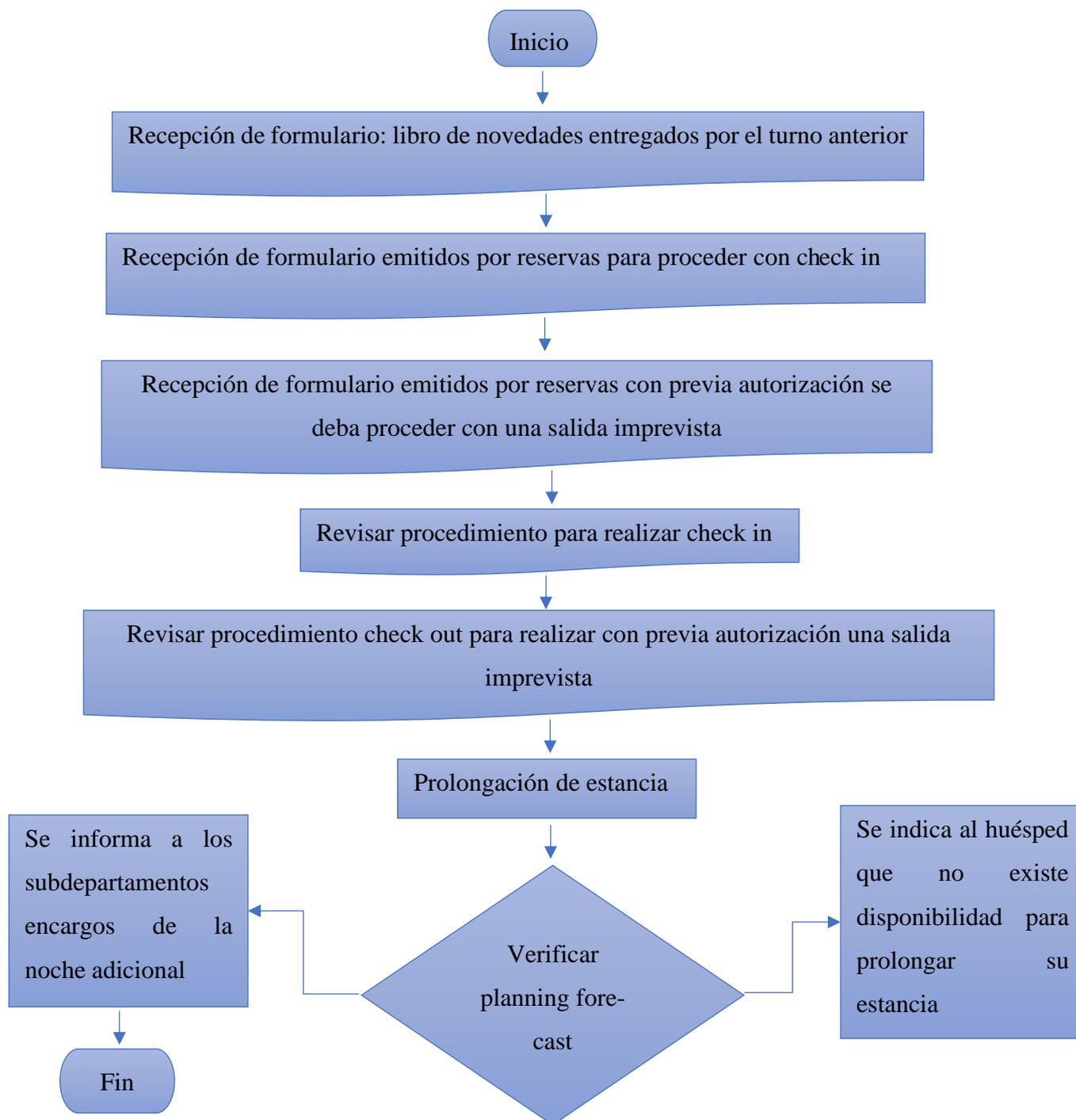
**Ilustración 12 Funciones del mostrador: turno de la tarde**

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

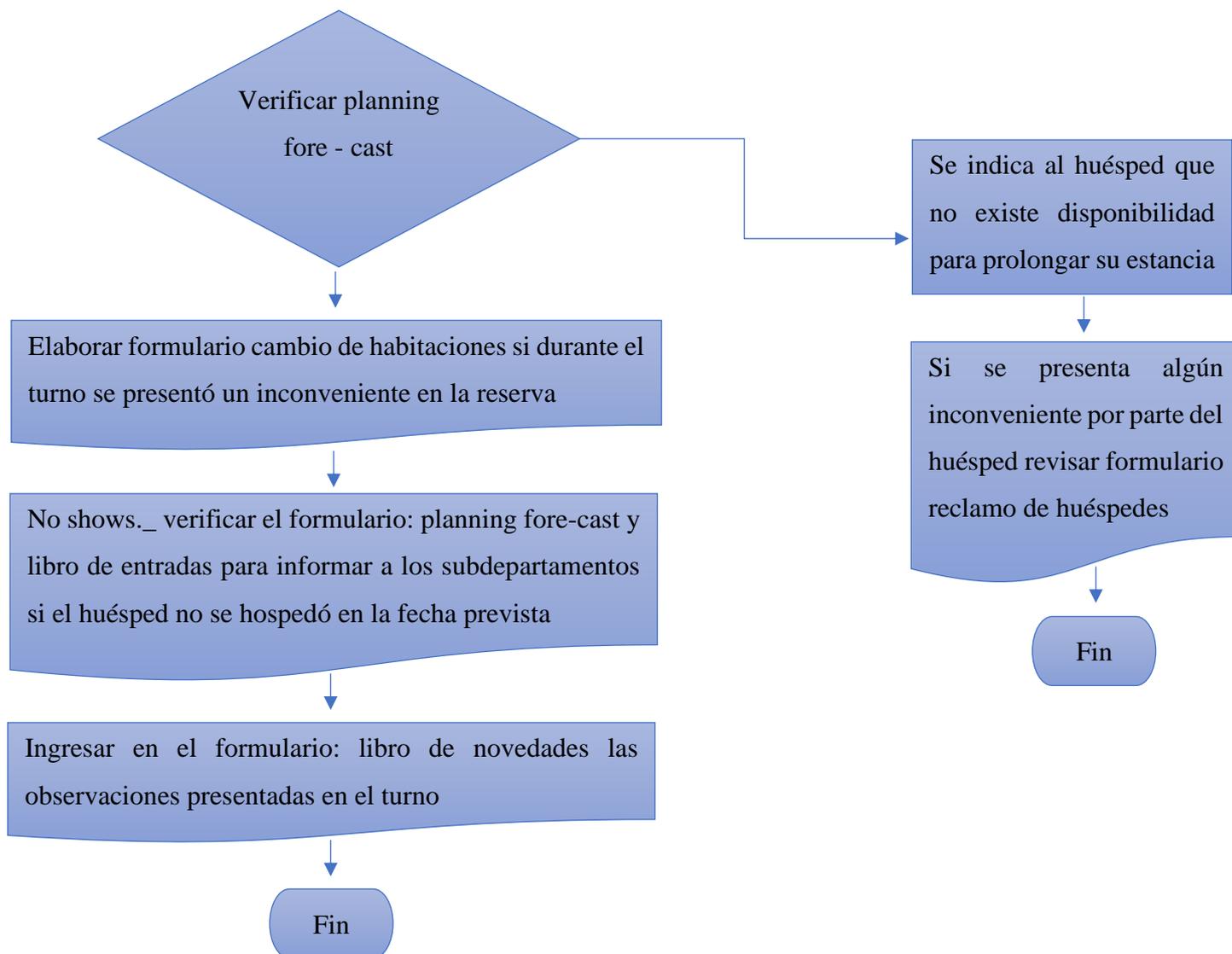
**Ilustración 13 Funciones del mostrador: turno de la tarde**

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

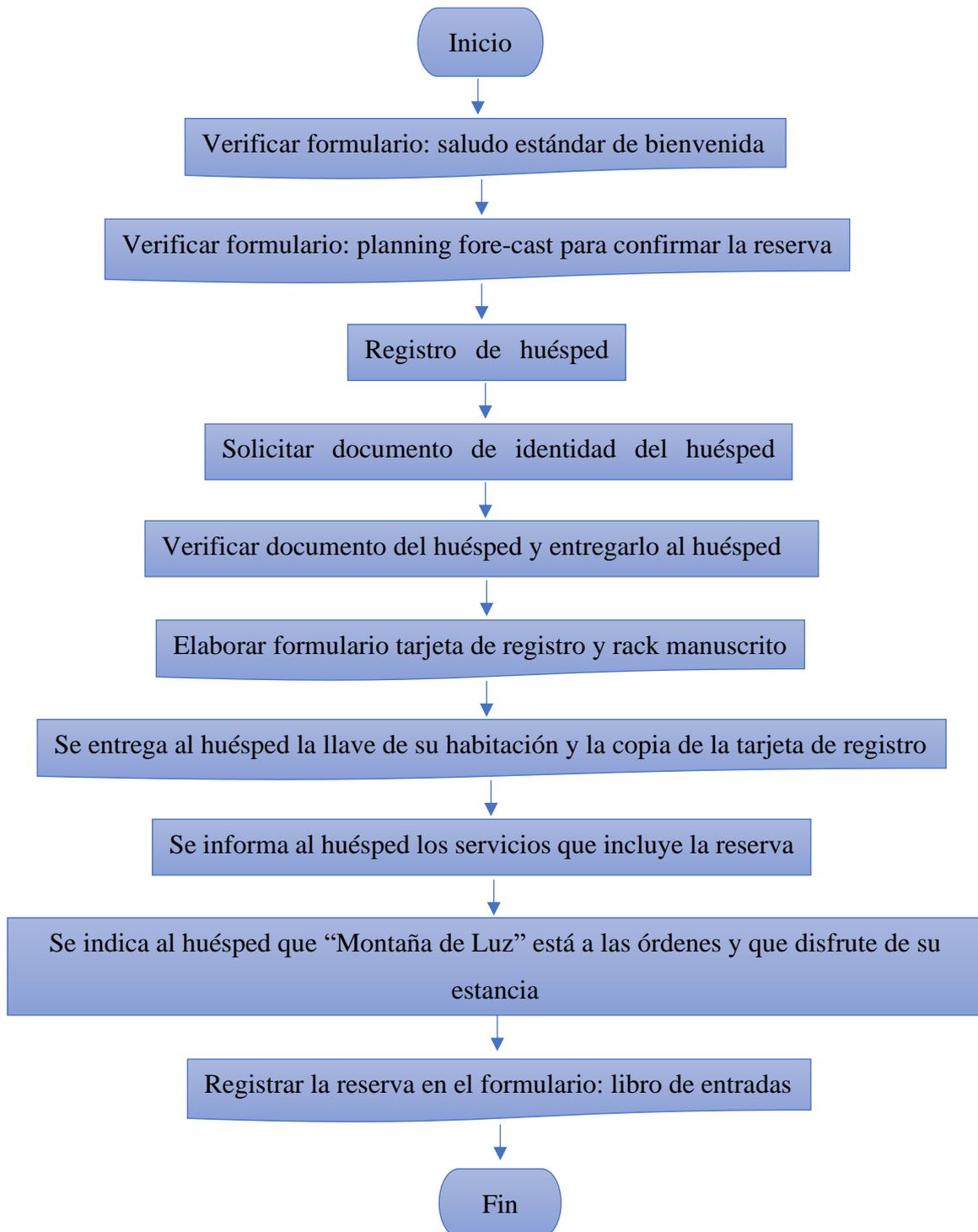
### Ilustración 14 Funciones del mostrador: turno de la noche



Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

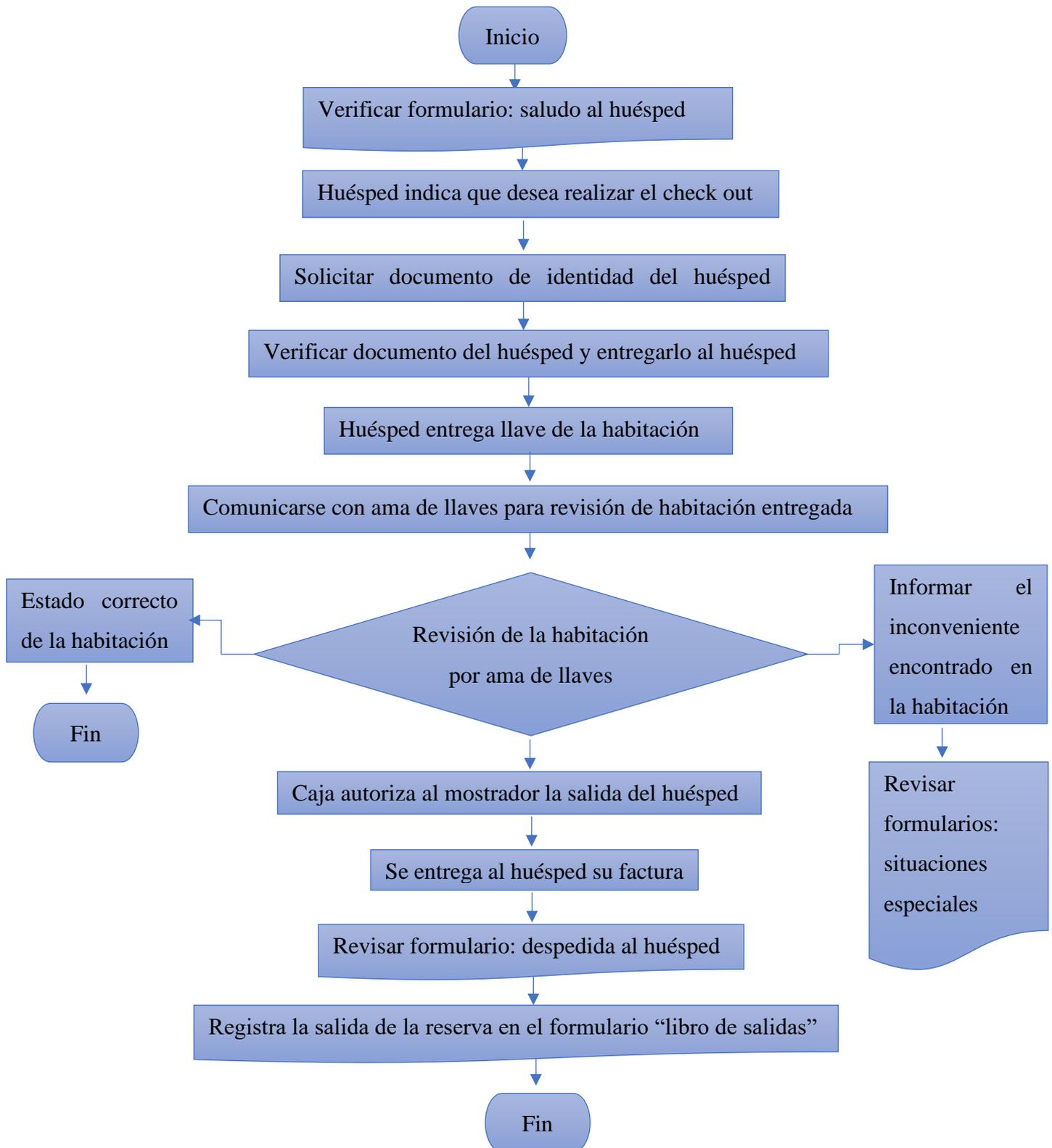
**Ilustración 15 Funciones del mostrador: turno de la noche**

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

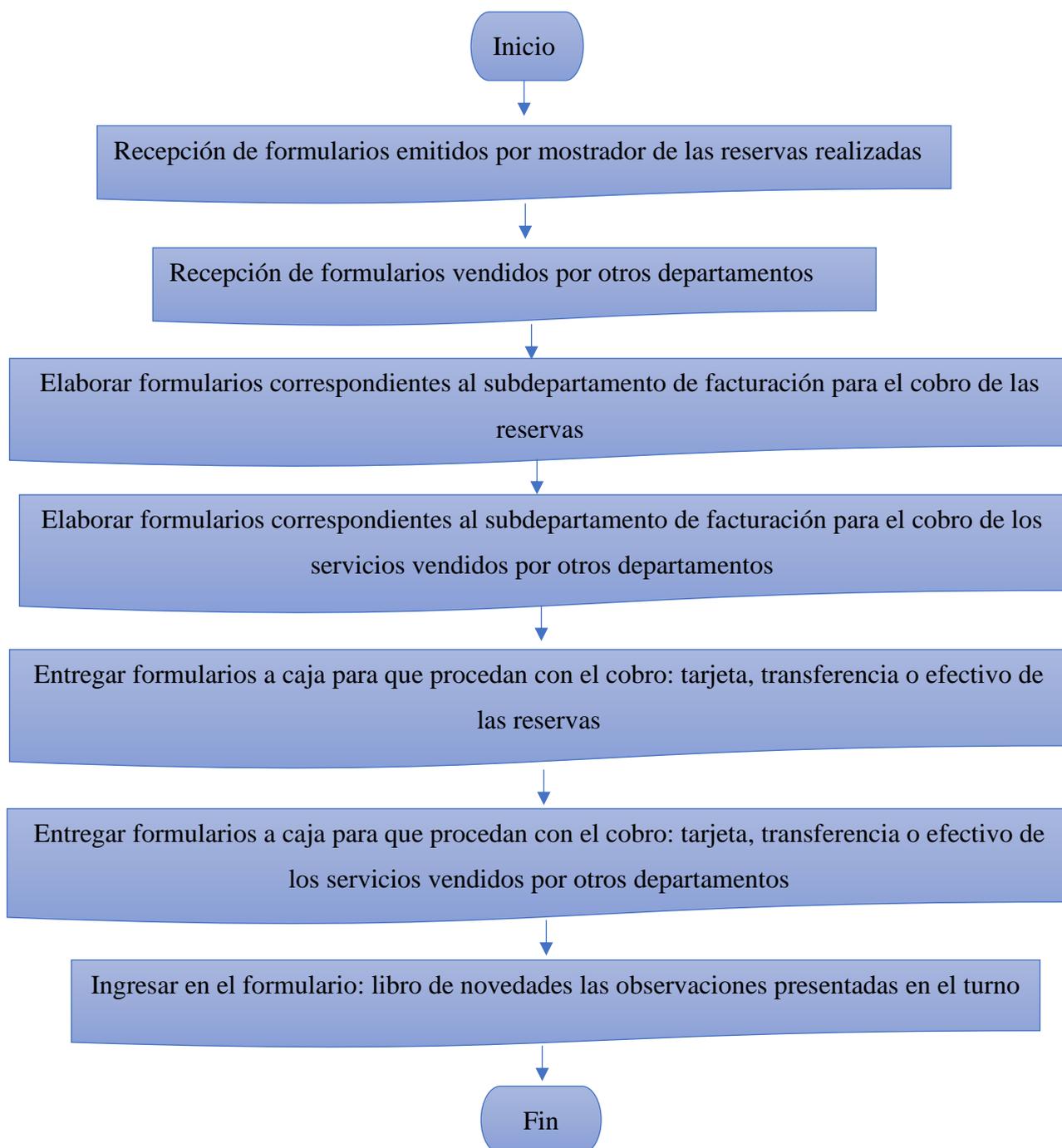
**Ilustración 16 Check in**

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Di Muro, 2012)

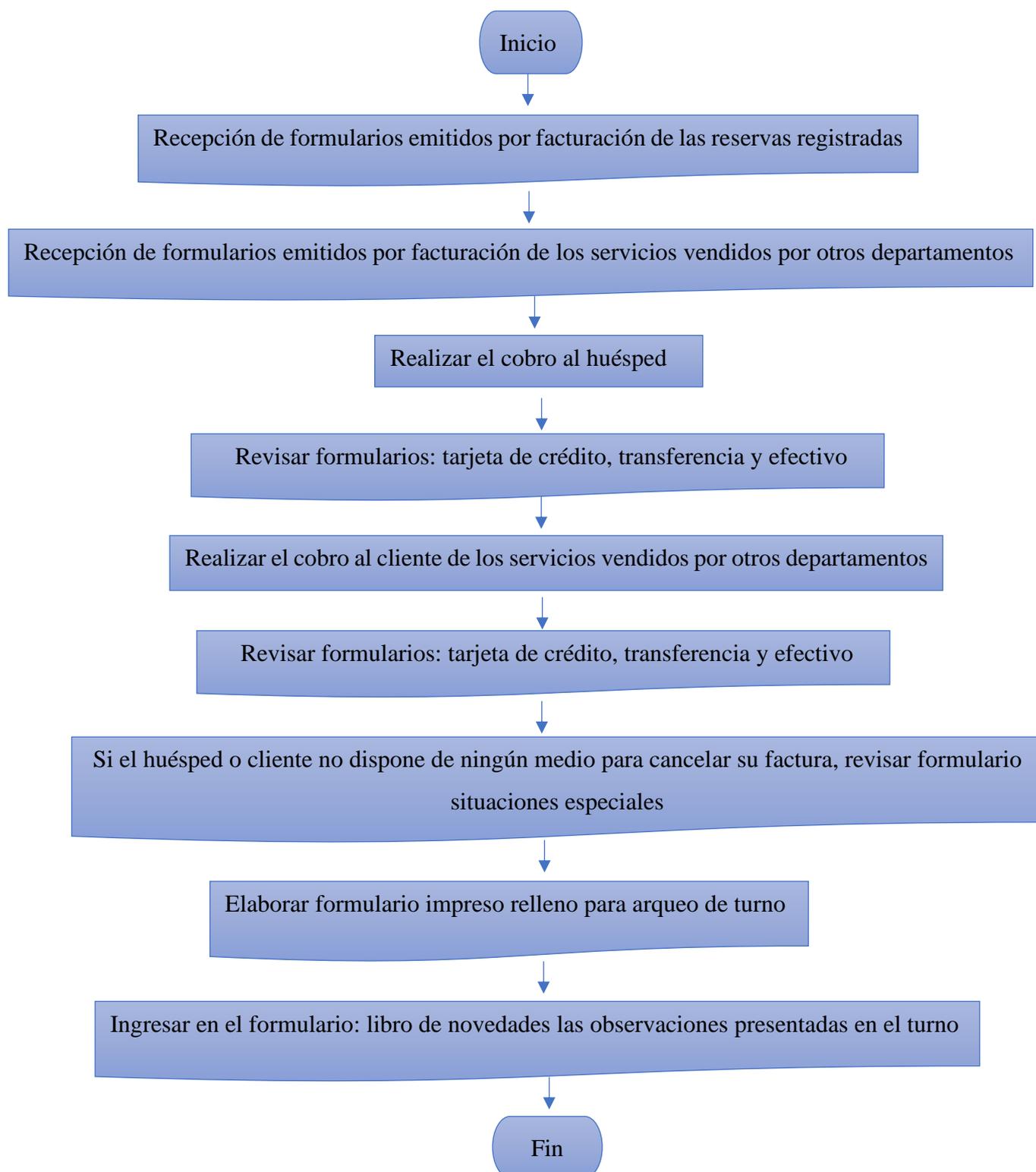
Ilustración 17 Check out



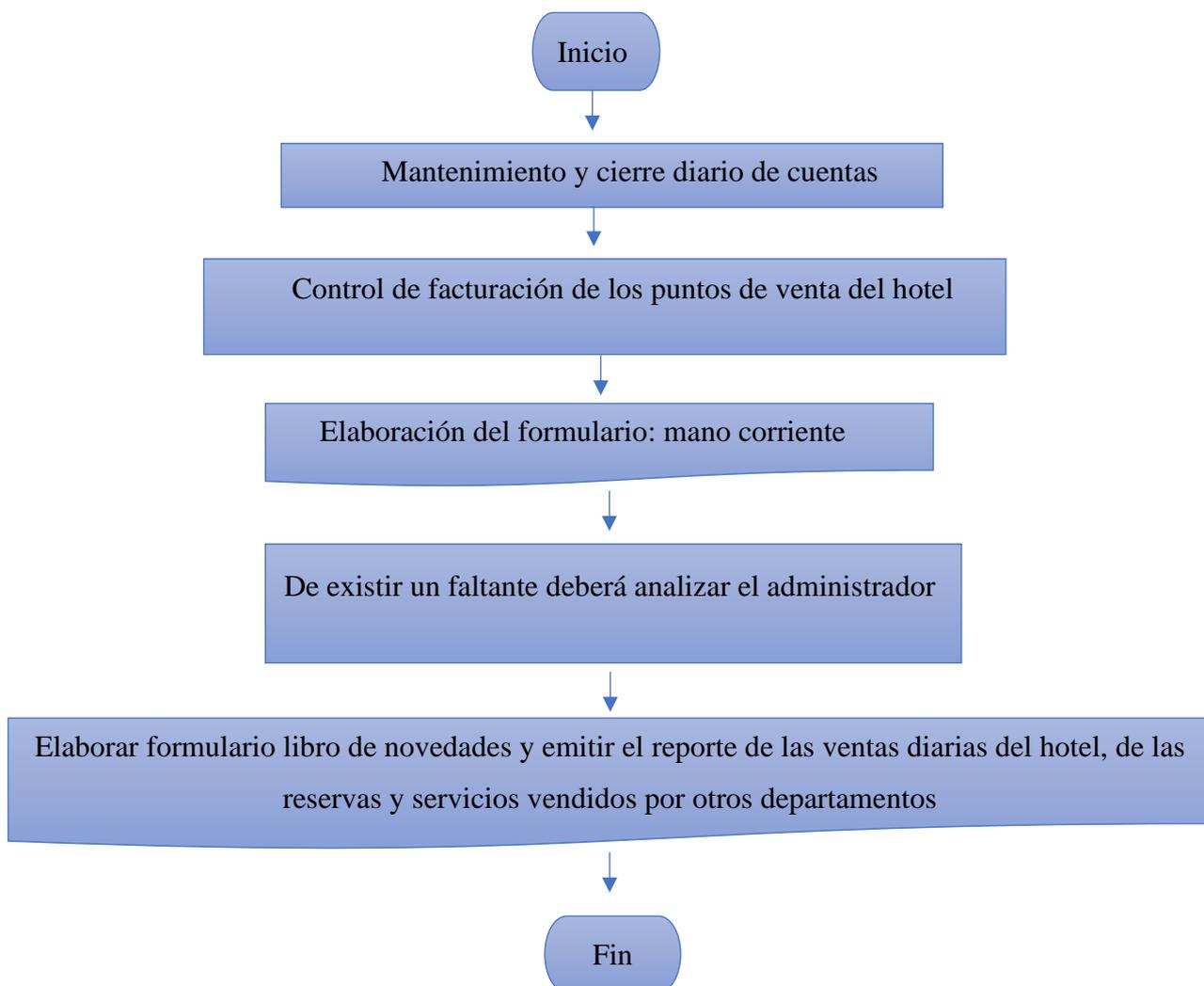
Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Di Muro, 2012)

**Ilustración 18 Funciones de facturación**

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

**Ilustración 19 Funciones de caja**

Elaborado por: Daniela Ripalda  
Fuente obtenida: (Navarro Ureña, 2009)

**Ilustración 20 Funciones auditor**

## CONCLUSIONES

- Los manuales de procedimientos son una herramienta indispensable en la actualidad ya que es una base que permite que la organización pueda desarrollarse, facilitando su control interno y estandarizando procesos para un óptimo resultado empresarial.
- Después del análisis realizado, se concluye que la metodología a elegir se desarrolla y responde positivamente al desenvolvimiento de la presente investigación, se determina el área específica y se detallan los procedimientos que se deberán ejecutar en los subdepartamentos del departamento de recepción.
- En el manual de procedimientos del departamento de recepción, se detallan las operaciones que debe realizar cada colaborador en lo que respecta a su jornada o funciones, adicional contiene formularios que permiten la facilidad al momento de llenar los datos de los huéspedes y de los servicios que presta el establecimiento hotelero.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda al propietario y administrador del hotel “Montaña de Luz”, que implemente el manual de procedimientos, puesto que, el mismo contiene los pasos a seguir para cumplir la jornada laboral en las actividades que se realizan en el departamento de recepción, de manera eficiente, para así evitar tiempos innecesarios en el desenvolvimiento de las tareas, mejorando así la estructura organizacional y permitiendo la competitividad en el ámbito laboral.
- El presente manual es una guía para los futuros manuales que se puedan desarrollar en el establecimiento hotelero, en las áreas que lo requiera.
- Es importante concientizar a los empresarios y administradores de la necesidad de que los establecimientos hoteleros cuenten con un manual, cuyo propósito, es el manejo de las operaciones, y es una base para seguir creciendo institucionalmente.

## Bibliografía

- Alvarado, H. R. (2001). *Sistemas y procedimientos en la empresa*. Recuperado el 1 de junio de 2020, de <http://www.ehu.eus/lia/lia99/video2/MaterOYMUPV.pdf>
- Álvarez Torres, M. (2006). *Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. Panorama. Recuperado el 15 de mayo de 2020, de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YnhdFdUDnVIC&oi=fnd&pg=PA8&dq=que+es+un+manuales+de+procedimientos&ots=jX6ELpLX2X&sig=PPt7SM4gJXAB8FAcr9IzvyapIcU#v=onepage&q=que%20es%20un%20manuales%20de%20procedimientos&f=false>
- Báez Casillas, S. (2005). *Hotelería*. México: Compañía Editorial Continental. Recuperado el 18 de mayo de 2020, de <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/06/Hotelería-de-Sixto-Báez-PDF.pdf>
- Ballén, D. (noviembre de 2010). *Propuesta para el diseño de un manual de procedimientos para el departamento de Recepción del Hotel Tamanaco InterContinental*. Recuperado el 22 de mayo de 2020, de Universidad Nueva Esparta: <http://www.miunspace.une.edu.ve/jspui/bitstream/123456789/390/4/TG4495%20tesis.pdf>
- Castro Corrales, H. (enero de 2004). *Manual de Procedimientos del Departamento de Recepción y Reservación y Manual de Puestos para el Hotel Volcano Lodge en La Fortuna de San Carlos*. Recuperado el 22 de mayo de 2020, de Instituto Tecnológico de Costa Rica Sede Regional San Carlos: [https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/3957/Trabajo\\_Final\\_Volcano\\_Lodge.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/3957/Trabajo_Final_Volcano_Lodge.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cortés , M., & León, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. Universidad Autónoma del Carmen. Recuperado el 25 de junio de 2020, de [https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia\\_investigacion.pdf](https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf)
- Daft, R. (2011). *Teoría y diseño organizacional* (décima edición ed.). México: Cengage Learning. Recuperado el 15 de abril de 2020, de

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a470398d881ef04626b994461fc4879b.pdf>

Di Muro, L. (2012). *Manual práctico de recepción hotelera* (segunda ed.). México: Trillas. Recuperado el 15 de abril de 2020, de <https://es.slideshare.net/robleria/127365583-luisdimurorecepcionhoteleramannualpractico>

División de Desarrollo Organizacional. (2011). *Instructivo para elaborar manual de normas y procedimientos*. Recuperado el 25 de junio de 2020, de <http://ddo.usac.edu.gt/wp-content/uploads/2015/02/Instructivo-Manual-Normas-y-Procedimientos-2011.pdf>

Ecuador, Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2007). *Norma técnica ecuatoriana. Turismo. Auditor Nocturno. Requisitos de Competencia Laboral*. NTE INEN 2 449:2007. Recuperado el 15 de mayo de 2020, de <https://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/AUDITOR%20NOCTURNO.pdf>

Ecuador, Ministerio de Turismo. (2016). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Registro Oficial Suplemento 465 de 24-mar.-2015. Recuperado el 4 de junio de 2020, de <https://www.turismo.gob.ec/promedio-de-llegada-de-visitantes-extranjeros-a-ecuador-creciohttps://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

Franklin Fincowsky, E. B. (1998). *Organización de Empresas Análisis, diseño y estructura*. McGraw-Hill. Recuperado el 26 de junio de 2020, de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/47325aa95b783962afec5041f6fc2ff0.pdf>

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Miguel de Urququí. (s.f.). *Parroquia de Pablo Arenas*. Recuperado el 20 de mayo de 2020, de <https://www.urcuqui.gob.ec/parroquia-de-pablo-arenas/>

Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Imbabura. (s.f.). *Imbabura: Reseña Histórica*. Recuperado el 20 de mayo de 2020, de <https://www.imbabura.gob.ec/index.php/imbabura/resena-historica>

Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Imbabura. (s.f.). *Imbabura:Datos Generales*. Recuperado el 20 de mayo de 2020, de [www.imbabura.gob.ec/index.php/imbabura/datos-generales](http://www.imbabura.gob.ec/index.php/imbabura/datos-generales)

Hernández de Velazco, J., Chumaceiro, A., & Atencio Cárdenas, E. (julio-septiembre de 2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(47), 458-472. Recuperado el 1 de junio de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/290/29014477009.pdf>

Hernández Marrero, J. F. (2016). *Glosario de términos hoteleros, turísticos y relacionados*. Recuperado el 15 de agosto de 2020, de <https://www.hosteltur.com/files/web/templates/term/wikitur.pdf>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. Recuperado el 20 de junio de 2020, de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Intriago Mieles, C. P. (junio de 2018). *Manual de procedimientos para la mejora de procesos en áreas de recepción y ama de llaves del hotel poseidón, Manta*. Recuperado el 25 de mayo de 2020, de Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López: <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/727/1/TT76.pdf>

La Agencia de Viajes Ecuador. (mayo de 2017). Tarde o temprano, en Ecuador el turismo y la hotelería van a reemplazar a los ingresos petroleros. *La Agencia de Viajes Ecuador*(39), 14. Recuperado el 15 de mayo de 2020, de [https://issuu.com/ladevi.argentina/docs/ecu\\_39](https://issuu.com/ladevi.argentina/docs/ecu_39)

López, S. (2006). *Recepción y Atención al Cliente* (primera ed.). España: Paraninfo. Recuperado el 2 de mayo de 2020, de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=NtCIMDrbOsMC&oi=fnd&pg=PP1&q=departamento+de+recepci%C3%B3n&ots=3imkcCv2lC&sig=IwRcRjCbpYtdZGUoLzPfkQ18J0A#v=onepage&q=departamento%20de%20recepci%C3%B3n&f=false>

- Martínez, M. (2009). Evaluación Financiera y Operacional: aplicada en PyMEs hoteleras. *EAN(65)*. Recuperado el 18 de mayo de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20612980003.pdf>
- Mejía, C. (2015). *Manual de Procedimientos enfocado al área administrativa*. Recuperado el 25 de mayo de 2020, de Scribd: <https://es.scribd.com/document/266933967/Manual-de-Procedimientos>
- México, Secretaria de Relaciones Exteriores. (2004). *Guía técnica para la elaboración de Manuales de Procedimientos*. Recuperado el 27 de mayo de 2020, de [https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia\\_elab\\_manu\\_proc.pdf](https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf)
- Navarro Ureña, A. (2009). *Recepción hotelera y atención al cliente* (primera ed.). Paraninfo Cengage Learning. Recuperado el 15 de agosto de 2020, de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=1Wm4T1K9ByEC&oi=fnd&pg=PP1&dq=organigrama+hotelero&ots=ewbVoTQl2\\_&sig=f0lsVziDCbdVi8X-J7UHmxb4Qgg#v=onepage&q=organigrama+hotelero&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=1Wm4T1K9ByEC&oi=fnd&pg=PP1&dq=organigrama+hotelero&ots=ewbVoTQl2_&sig=f0lsVziDCbdVi8X-J7UHmxb4Qgg#v=onepage&q=organigrama+hotelero&f=false)
- Pardo Álvarez, J. M. (2013). *Configuración y usos de un mapa de procesos*. Madrid: Aenor. Recuperado el 29 de mayo de 2020, de <https://es.scribd.com/read/357968512/Configuracion-y-usos-de-un-mapa-de-procesos>
- Pérez Gutiérrez, J., & Lanza Gonzalez, E. (agosto de 2014). *Manuales de procedimientos y el control interno: una necesaria interrelación*. Recuperado el 22 de mayo de 2020, de Ideas: <https://ideas.repec.org/a/erv/observ/y2014i20118.html>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2019). *Definicion.de*. Recuperado el 20 de mayo de 2020, de Definición de manual de usuario: <https://definicion.de/manual/>
- Pintos Trías, G. (2009). *Scribd*. Recuperado el 26 de junio de 2020, de Los manuales administrativos hoy: <https://es.scribd.com/document/436424121/Los-manuales-administrativos-hoy-docx>
- Rangel, M. J. (2014). *Scribd*. Recuperado el 1 de junio de 2020, de Calidad y Control de Calidad: <https://es.scribd.com/presentation/223951369/Calidad-y-Control-de-Calidad>

Rebolledo, J. (agosto de 2010). *Manual de Procedimientos. Unidad de Gestión*. Recuperado el 27 de mayo de 2020, de [https://www.academia.edu/35258214/Manual\\_de\\_procedimientos\\_de\\_la\\_unidad\\_de\\_gestion](https://www.academia.edu/35258214/Manual_de_procedimientos_de_la_unidad_de_gestion)

Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (decimosegunda ed.). México: Pearson. Recuperado el 1 de abril de 2020, de [https://www.academia.edu/29083935/Administracion\\_libro\\_12\\_edicion](https://www.academia.edu/29083935/Administracion_libro_12_edicion)

Rodríguez Valencia, J. (2012). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*. Cengage Learning. Recuperado el 25 de mayo de 2020, de [https://issuu.com/cengagelatam/docs/como\\_elaborar\\_manuales\\_administrativos\\_rodri\\_guez\\_v/4](https://issuu.com/cengagelatam/docs/como_elaborar_manuales_administrativos_rodri_guez_v/4)

Veloz Navarrete, C., & Vasco Vasco, J. (Junio de 2016). Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría. *Ciencia UNEMI*, 9(18). Recuperado el 1 de junio de 2020, de [http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3127/1/CALIDAD\\_EN\\_EL\\_SERVICIO\\_DE\\_LAS\\_EMPRESAS\\_HOTELERAS\\_DE\\_SEGUNDA\\_CATEGORÍA.pdf](http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3127/1/CALIDAD_EN_EL_SERVICIO_DE_LAS_EMPRESAS_HOTELERAS_DE_SEGUNDA_CATEGORÍA.pdf)

Vivanco Vergara, M. (junio de 2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(3). Recuperado el 15 de mayo de 2020, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000300038](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038)

Zaratiegui, J. R. (1999). La gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa. *Revista Economía Industrial*(330). Recuperado el 18 de mayo de 2020, de <https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/330/12jrza.pdf>