



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD
CARRERA DE HOTELERÍA

“Propuesta de un manual de procesos para las áreas de recepción y de habitaciones dirigido al Centro de Entrenamiento para el Alto Rendimiento Empresa Pública de la ciudad de Cuenca”

Proyecto de Intervención previo a la obtención de título de: Licenciado en Hotelería.

Director:

Mst. Santiago Domingo Carpio Álvarez
CI.:0102215910

Autoras:

Katherine Gabriela Barrezueta Ortiz
CI.:0105826143
Caterine Abigail Salinas Salinas
CI.:0107203630

Cuenca, Enero 2019



RESUMEN

Los centros de alojamiento para deportistas se han convertido en los últimos años en una rama muy importante dentro de la hospitalidad en diferentes provincias del Ecuador, enfocándose en dar un servicio de alojamiento con calidad y calidez, que cumplan con los objetivos de brindar bienestar durante la estancia de los deportistas y sus acompañantes, por lo que el presente trabajo de titulación pretende establecer mejoras a los procesos de las áreas de recepción y de habitaciones del Centro de Entrenamiento para el Alto Rendimiento CEAR EP de la ciudad de Cuenca, tomando como base las normas serie ISO 9000, Normas INEN y demás normativa y reglamentos asociados del sector, para esto se realizó una evaluación diagnóstica al CEAR EP de sus procesos en general y de las áreas de recepción y de habitaciones en particular, encuestas a los deportistas que se alojaron durante el mes de septiembre de 2018, entrevistas a las personas encargadas de recepción y de habitaciones, y evaluación de los recursos humanos, técnicos y físicos en dichas áreas. Con esta línea base se establecieron mapas de procesos enfocados a la mejora continua y finalmente se elaboró un manual de procesos para las áreas de recepción y de habitaciones con procedimientos, operaciones, instructivos y registros que brinden un servicio de eficacia, eficiencia y calidad, considerando el entorno y brindando seguridad, con el fin de cumplir con las necesidades, expectativas y satisfacción del cliente.

Palabras Claves: alojamiento, hotelería, deportistas, centros deportivos, centros de alto rendimiento, calidad, procesos.



ABSTRACT

Accommodation centres for athletes have converted in recent years in a very important branch of hospitality in different provinces of Ecuador, focusing on giving an accommodation service with quality and warmth, that fulfils the objectives to provide wellbeing during the stay of the athletes and their accompanying people, so the present degree work seeks to establish improvements in the processes in the areas of reception and the Training Centre rooms for the high performance CEAR EP in the city of Cuenca, taking as a basis the standards of series ISO 9000, INEN standards and others rules and regulations associated with the sector, for this a diagnostic evaluation was conducted of CEAR EP, of this processes in general and the reception areas and in the particular the rooms, surveys to the athletes that stayed during the month of September, 2018, interviews with the people in charge of the reception and rooms, and evaluation of human resources, technical and physical in those areas. With this base line, maps were established of processes focusing on continuous improvement and finally a process manual was developed for the reception areas and rooms with procedures, operations, instructions and registers that provide an effective, efficient and quality service, considering the setting and offering security, in order to meet the necessities, expectations and satisfaction of the client.

Key Words: accommodation, hotel industry, athletes, sports centres, high performance centre, quality, processes.



Índice General

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
Índice de ilustraciones.	7
Índice de fotografías	8
Índice de tablas.....	8
Índice de Gráficos	9
Índice de Anexos:	9
Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional	10
Cláusula de Propiedad Intelectual	12
DEDICATORIA	14
AGRADECIMIENTO	16
INTRODUCCIÓN	18
CAPÍTULO 1	19
Capítulo 1 ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DEPORTIVO Y SU GESTIÓN.....	19
1.1 Antecedentes de los establecimientos de alojamiento para deportistas.	19
1.2 Gestión deportiva.....	22
1.3 Instalaciones deportivas	23
1.4 Enfoque a los sistemas de gestión basado en procesos y la normativa serie ISO 9000:2015 y Normas INEN y asociadas.	24
CAPÍTULO 2.....	29
DIAGNÓSTICO DE ACTIVIDADES DEL ALOJAMIENTO DEL CEAR EP CUENCA.....	29
2.1 Centro de Entrenamiento para el Alto Rendimiento.....	29
2.2 Antecedentes.....	30
2. 3 Estructura Organizacional.....	32
2.3.1 Visión	32
2.3.2 Misión	32
2.3.3 Objetivos.....	32



2.3.4 Valores	33
2.3.5 Organigrama	34
2.3.6 Mapa de procesos.....	35
2.4 Procesos del área de Recepción	35
2.5 Procesos del área de habitaciones	39
Capítulo 3	60
Planteamiento de mejoras para los procesos de las áreas de recepción y habitaciones.....	60
3.1 Estructura organizacional	60
3.1.1 Visión	60
3.1.2 Misión	60
3.1.3 Objetivos	60
3.1.4 Valores	60
3.1.5 Organigrama	61
3.1.6 Mapa de procesos.....	61
3.2 Planteamiento de mejoras para los proceso del área de Recepción	71
3.3 Planteamiento de mejoras para los procesos del área de Habitaciones.....	79
Capítulo 4 Manual de procesos para las áreas de recepción y habitaciones.	90
4.1 Introduucción	94
4.1.1 Calidad	94
4.1.1.1 Generalidades	94
4.1.1.2 Procesos de Calidad	97
4.2 Objetivos.....	97
4.2.1 Objetivo General.....	97
4.2.2 Objetivos Específicos	98
4.3 Importancia del Manual de procesos de alojamiento.....	98
4.3.1. Mapa de procesos y sus interacciones.	98
4.3.2 Perfiles del personal	100
4.4 Procesos y procedimientos del área de Recepción.	106
4.4.1 Procedimiento de una Reserva.....	107
4.4.1.1 Ficha de Reserva.	109
4.4.2 Procedimiento Check – In o ingreso del huésped.....	110
4.4.2.1 Ficha de Check–In.	112



4.4.4 Encuesta de Satisfacción al momento del Check Out.....	115
4.4.5 Procedimiento de Quejas, Reclamos Y Sugerencias.	117
4.4.6 Procedimiento de Entrega de Turno en Recepción.	119
4.4.6.1 Bitácora de entrega de turno.....	121
4.5 Procesos y procedimientos del área de habitaciones	122
4.5.1 Procedimiento de Limpieza De Habitaciones	123
4.5.1.1 Ficha de revisión del estado de limpieza de habitaciones.....	127
4.5.2 Procedimiento de la gestión de objetos olvidados dentro de una habitación	128
4.5.2.1. Ficha de objetos olvidados	130
4.5.3 Procedimiento de supervisión de habitaciones.....	131
4.5.3.1 Ficha de Supervisión de Habitaciones.	133
4.5.4 Procedimiento de Control de Lencería de Habitaciones	140
4.5.4 .1 Ficha Mensual de Control de Lencería de Habitaciones.....	142
CONCLUSIONES	148
RECOMENDACIONES.....	149
BIBLIOGRAFÍA	150
ANEXOS:.....	152

Índice de Ilustraciones.

Ilustración 1: Restos del edificio de Leonidaion en la actualidad.	19
Ilustración 2: Centro de Alto Rendimiento de Sierra Nevada, España.....	21
Ilustración 3: Exteriores del Centro de Alto Rendimiento de la ciudad de Cuenca, Ecuador.	22
Ilustración 4: Representación esquemática de los elementos de un proceso...	26
Ilustración 5: Mapa de ubicación de CEAR EP.	30
Ilustración 6: Organigrama General de los Centros de entrenamiento para el Alto Rendimiento del Ecuador.....	34
Ilustración 7: Propuesta de organigrama interno.	61
Ilustración 8: Propuesta de Mapa de procesos de la empresa y sus interacciones.....	63
Ilustración 9: Representación esquemática del proceso de reservas	64
Ilustración 10: Representación esquemática del proceso de check-in.....	65
Ilustración 11: Representación esquemática del check-in para grupos.	65
Ilustración 12: Representación esquemática del check-out individual.	66
Ilustración 13: Representación esquemática del check-out grupal.	66
Ilustración 14: Representación esquemática del proceso de quejas, reclamos y sugerencias.....	67
Ilustración 15: Representación esquemática del proceso de entrega de turno.	67
Ilustración 16: Representación esquemática del proceso de facturación.	68
Ilustración 17: Representación esquemática del proceso de limpieza.....	69
Ilustración 18: Representación esquemática del proceso para la gestión de objetos olvidados en las habitaciones.....	69
Ilustración 19: Representación esquemática del proceso de supervisión de habitaciones.....	70
Ilustración 20: Representación esquemática del proceso de control de lencería.	70
Ilustración 21: Modelo informativo de hora de entrada y salida.	77
Ilustración 22: Modelo de prohibición de no fumar del CEAR EP.	78
Ilustración 23: Modelo de prohibiciones en el CEAR EP.	78
Ilustración 24: Modelo de señalética para extintor.	79
Ilustración 25: Sello de seguridad de Baño.....	83
Ilustración 26: Modelo de puesta de cinta de seguridad.	83
Ilustración 27: Modelo de señalética para pisos mojados.	84
Ilustración 28: Modelos de señalética usados en caso de catástrofes e incendios en el CEAR EP.	85
Ilustración 29: Organigrama Interno.....	95
Ilustración 30: Mapa de procesos y sus interacciones.	99



Índice de Fotografías

Fotografía 1: Entrada Principal CEAR EP de la ciudad de Cuenca.	30
Fotografía 2: Recepción de CEAR EP de la ciudad de Cuenca.	38
Fotografía 3: Fotografía proporcionada por Barrezueta y Salinas (2018).	38
Fotografía 4: Sala de espera de la recepción del CEAR EP de la ciudad de Cuenca.	39
Fotografía 5: Habitación simple del CEAR EP de la ciudad de Cuenca (Toma 1).....	43
Fotografía 6: Habitación simple del CEAR EP de la ciudad de Cuenca (Toma 2).....	43
Fotografía 7: Baño de la habitación del CEAR EP de la ciudad de Cuenca (Toma 1).	44
Fotografía 8: Baño de la habitación del CEAR EP de la ciudad de Cuenca (Toma 2).	44
Fotografía 9: Área de descanso de la habitación del CEAR EP de la ciudad de Cuenca.	45

Índice de Tablas

Tabla 1 : Descripción del procedimiento que se lleva a cabo en recepción.	35
Tabla 2: Descripción del procedimiento que se lleva a cabo en el área de habitaciones.	39
Tabla 3: Modelo de Ficha.	87



Índice de Gráficos

Gráfico 1: Presentación de el/la recepcionista	48
Gráfico 2: Trato de el/la Recepcionista	48
Gráfico 3: Información brindada acerca de los servicios e instalaciones.	49
Gráfico 4: Tiempo de respuesta ante algún inconveniente.	49
Gráfico 5: Trato al momento del ingreso (check in).	50
Gráfico 6: Trato al momento de su salida (check out).....	50
Gráfico 7: Entrega clara de facturas y documentos.	51
Gráfico 8: Seguridad en su documentación como: cedula de identidad, tarjeta de crédito y otros.	51
Gráfico 9: Información sobre la ubicación de lugares requeridos al interior y exterior del CEAR EP.	52
Gráfico 10: Atención prestada ante sus sugerencias.....	52
Gráfico 11: Presentación del personal de limpieza.	53
Gráfico 12: Trato del personal de limpieza.	53
Gráfico 13: Ha sido informado sobre la política de uso de la habitación.....	54
Gráfico 14: Aspecto y limpieza de la habitación.....	54
Gráfico 15: Aspecto y limpieza de los baños de la habitación.	55
Gráfico 16: Ventilación de la habitación.....	55
Gráfico 17: Confort de las camas.....	56
Gráfico 18: Limpieza de Sabanas y toallas.....	56
Gráfico 19: Productos de higiene personal.	57
Gráfico 20: Señalética en su habitación y rutas de evacuación frente a incendios y catástrofes.	57
Gráfico 21: Recomendación de alojamiento a familiares y amigos en el CEAR EP.....	58

Índice de Anexos:

Anexo 1: Diseño de encuesta utilizada para medir la satisfacción del cliente.	153
Anexo 2: Entrevista a Rolando Parra administrador del CEAR EP Cuenca. .	155
Anexo 3: Entrevista a Adrián Calderón recepcionista del CEAR EP Cuenca	156
Anexo 4: Entrevista a Narcisa Castillo auxiliar de limpieza del CEAR EP.	157
Anexo 5: Fotografías.....	158
Anexo 6: Decreto Constitucional ejecutivo del a Creación de los CEARS EP en Ecuador.	159
Anexo 7: Certificado de apoyo por parte del Centro de Entrenamiento para el Alto Rendimiento Empresa pública dela ciudad de Cuenca.	160
Anexo 8:Diseño aprobado de tesis.	161



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Yo, Katherine Gabriela Barrezueta Ortiz en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Propuesta de un Manual de Procesos para las áreas de recepción y de habitaciones dirigido al Centro de Entrenamiento para el Alto Rendimiento Empresa Pública de la ciudad de Cuenca", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 14 de enero de 2019

Katherine Gabriela Barrezueta Ortiz

C.I: 0105826143



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio
Institucional

Yo, Catherine Abigail Salinas Salinas en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Propuesta de un Manual de Procesos para las áreas de recepción y de habitaciones dirigido al Centro de Entrenamiento para el Alto Rendimiento Empresa Pública de la ciudad de Cuenca", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 14 de enero de 2019

Catherine Abigail Salinas Salinas

C.I: 0107203630



Cláusula de Propiedad Intelectual

Cláusula de Propiedad Intelectual

Yo, Katherine Gabriela Barrezueta Ortiz, autora del trabajo de titulación Propuesta de un Manual de Procesos para las áreas de recepción y de habitaciones dirigido al Centro de Entrenamiento para el Alto Rendimiento Empresa Pública de la ciudad de Cuenca", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 14 de enero de 2019

Katherine Gabriela Barrezueta Ortiz

C.I: 0105826143



Cláusula de Propiedad Intelectual

Yo, Catherine Abigail Salinas Salinas, autora del trabajo de titulación Propuesta de un Manual de Procesos para las áreas de recepción y de habitaciones dirigido al Centro de Entrenamiento para el Alto Rendimiento Empresa Pública de la ciudad de Cuenca", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 14 de enero de 2019

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Catherine Abigail Salinas Salinas', is written over a horizontal line.

Catherine Abigail Salinas Salinas

C.I: 0107203630



DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de titulación a Dios por guiarme en cada paso que doy en mi vida, a mis padres Graciela Ortiz y Sergio Barrezueta por la valentía de llegar años atrás a una ciudad nueva y empezar desde cero para poder brindar a sus hijas un futuro mejor, además de todo su amor, comprensión y apoyo a lo largo de mi vida estudiantil, muchos de mis logros se los debo a ustedes incluyendo este, a mi hermana Mishel Barrezueta por estar siempre a mi lado y por su paciencia, a mi perrita Aisha por obsequiarme el amor más puro y sincero en el mundo y finalmente me lo dedicó a mi como un recordatorio de que con esfuerzo y perseverancia cualquier sueño o meta se puede lograr si tienes la motivación, el cariño y la paciencia para hacerlo.

Katherine Gabriela Barrezueta Ortiz



DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación está dedicado por sobre todo a Dios por ser el que guía mi vida a cada instante, a mi madre Piedad Salinas quién desde pequeña me apoyó a estudiar, a mi suegra María Bermeo quién se ha convertido en mi segunda madre al darme siempre la mano y brindarme su apoyo incondicional, a mi esposo Freddy Pulla quién hizo posible esta meta en mi vida al apoyarme emocional y económicamente, finalmente dedico este trabajo a mis hijas amadas Danna y Mia quienes llegaron a mi vida para darme ánimo y felicidad todos los días siendo el motor para poder superarme y ser mejor persona todos los días.

Caterine Abigail Salinas Salinas



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la dicha de vivir y poder cumplir una meta más en mi vida junto a mi familia, a mi madre Graciela Ortiz y mi padre Sergio Barrezueta por ser promotores de mis sueños, gracias a ellos por confiar y creer en mi cada día, por la paciencia, por su amor y por enseñarme que la responsabilidad y trabajo duro son elementos esenciales para salir adelante en la vida, a mi hermana Mishel Barrezueta por la complicidad y el ánimo que siempre me brinda. Agradezco de manera incondicional a mi novio Jorge Salto por el apoyo emocional, la paciencia y el amor brindado a lo largo de esta carrera.

Me siento agradecida con todos los docentes de la Facultad por sus enseñanzas y consejos. Agradezco a mi compañera de tesis Catherine Salinas por la dedicación y por haber formado un equipo de trabajo para alcanzar esta meta, finalmente doy las gracias al Mg. Santiago Carpio por toda su paciencia y por su valiosa asesoría en la elaboración de este trabajo de titulación.

Katherine Gabriela Barrezueta Ortiz



AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por la oportunidad que me brindó para cumplir una más de mis metas, de la misma manera a mi madre Piedad Salinas, mi esposo Freddy Pulla, mi suegra María Bermeo, a mi suegro Freddy Pulla Quezada quienes han aportado de distintas maneras para terminar los estudios de tan maravillosa carrera, de la misma manera a mis hermanos y cuñados por el apoyo incondicional en todo momento, a mis hijas quienes son el motor para superarme y ser mejor cada día.

Me siento agradecida con la Universidad de Cuenca quién abrió sus puertas para poder formarme profesionalmente en la carrera de Hotelería, doy gracias a todos y cada uno de los profesores quienes me tuvieron paciencia durante nueve ciclos de estudio, agradezco en sobremanera a mi compañera Gabriela Barrezueta quién ha demostrado dedicación y empeño durante el transcurso de realización del presente trabajo de titulación, finalmente doy las gracias al Mg. Santiago Carpio quien con toda su paciencia ha aportado su experiencia y conocimiento para que el presente proyecto sea de éxito.

Caterine Abigail Salinas Salinas



INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación denominado “Propuesta de un Manual de procesos para las áreas de recepción y de habitaciones dirigido al Centro de Entrenamiento para el Alto Rendimiento empresa Pública de la ciudad de Cuenca”, se propuso al comprobar que el CEAR EP realiza sus actividades empíricamente y no poseen un manual de procesos para las áreas de recepción y de habitaciones, siendo este un establecimiento que brinda el servicio de alojamiento para deportistas, el mismo servirá como un modelo a seguir para el personal que labora en el lugar.

En el primer capítulo se puntualizará los antecedentes de los establecimientos de alojamientos deportivos, su gestión, instalaciones y el enfoque a los sistemas de gestión basados en procesos y la normativa serie ISO 9000:2015 y Normas INEN y asociadas.

En el segundo capítulo se detallará el diagnóstico realizado al CEAR EP mediante entrevistas, encuestas y diagnóstico basado en el sistema de gestión de calidad según norma ISO 9000:2015 en cuanto a las actividades de alojamiento que realiza en las áreas de recepción y de habitaciones.

En el tercer capítulo se plantearán las mejoras para los procesos de las áreas de recepción y de habitaciones realizando comparaciones y correcciones.

Finalmente en el cuarto capítulo se elaborará el manual de procesos para dichas áreas con sus respectivos mapas y fichas, se espera mejorar los diferentes procesos usados en el área de recepción y de habitaciones del CEAR EP además de tener una mayor eficacia y eficiencia al momento de llevarlos a cabo.

CAPÍTULO 1

Capítulo 1 ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DEPORTIVO Y SU GESTIÓN.

1.1 Antecedentes de los establecimientos de alojamiento para deportistas.

El alojamiento para deportistas tiene sus inicios en Olimpia a partir del siglo IV a.C., donde se desarrollaba las olimpiadas y existía un gran desplazamiento de poblaciones por los juegos es por este motivo que se construye la gran hostería de “LEONIDAION” donde se hospedaba a deportistas e invitados distinguidos (Guía de Grecia , 2018).



Ilustración 1: Restos del edificio de Leonidaion en la actualidad.

Nota: Imagen tomada de tripadvisor (2018).

En la década de los 80 el hospedaje para deportistas empieza a tener gran auge y aparecen los Centros de Alto Rendimiento Deportivo en el continente Europeo en el país de España.

Los poderes públicos han prestado atención a la educación física y al deporte por dos razones, en primer lugar por considerarlos un medio de educación y, posteriormente, por entender, que con estas actividades se podían difundir ideologías, modificar comportamientos, fomentar las relaciones humanas y los modos de plantear la cultura; para acabar entendiendo y definiendo al deporte como un bien social (Bielsa & Vizuela, 2005).



A nivel mundial hay varios centros notorios en los cinco continentes.

En el continente asiático están los 8 mejores centros que se localizan en Japón, Corea, China, Singapur y Taiwán. Las instalaciones son de primer nivel, con un uso de la tecnología muy elevado sin embargo estos centros ponen gran énfasis en laboratorios científicos y tecnológicos tanto que se realizan pruebas mientras los deportistas están practicando. En Sudáfrica todos sus centros de alto rendimiento son reconocidos por su calidad además de que están ubicados en universidades estos han ido evolucionando tanto en servicios que brindan como en instalaciones, llegando a estándares muy elevados estos centros están dirigidos tanto aficionados como a profesionales. El continente Oceanía cuenta con 12 centros reconocidos a nivel mundial, 3 de estos están ubicados en Nueva Zelanda y los demás en Australia. Estos centros tiene la peculiaridad de que en su mayoría no aceptan atletas de otros aunque quieran pagar por un entrenamiento en estos establecimientos. Europa es el continente con mayor centros de entrenamiento cuenta con 39 centros reconocidos a nivel mundial ubicados en 12 países (Finlandia, Francia, Alemania, Holanda, Noruega, Eslovaquia, España, Inglaterra, Eslovenia, Rumanía, Italia e Irlanda). Los centros de España se caracterizan por la oferta de entrenamiento náutico principalmente. El centro de Finlandia a diferencia del resto está planteado como un centro para vacacionar donde varían entrenamiento con actividades de ocio, lo que hace que tenga una propuesta diferente. En los países como Rumanía, Alemania, Holanda y Noruega se centran en los deportistas olímpicos, sus investigaciones están apuntadas no solo a mejorar el rendimiento del deportista sino que también hacen investigaciones sobre los representantes olímpicos de otros países para ver las fortalezas y debilidades de estos y así poder estar preparados el día de la competencia. (Piqué, Lanusse, & Bernasconi, 2013)



Ilustración 2: Centro de Alto Rendimiento de Sierra Nevada, España.

Nota: Imagen tomada de Carsierranevada (2018).

En América existen 15 centros distribuidos en 6 países, Colombia, Canadá, Ecuador, México, Estados Unidos y Brasil. Los centros latinos son de índole pública y se dirigen a los deportistas mundiales que los representarán. Las funciones de estos centros son desarrollar, asesorar, ejecutar, supervisar y controlar todos los planes de estímulo y fomento de la educación física, el deporte, las actividades recreativas y el bienestar del deportista. En Ecuador particularmente los dos centros más importantes son sin fines de lucro (Pique et al., 2013).

En Ecuador los Centros de Alto Rendimiento se crean Según Decreto Ejecutivo N°439 Artículo 1: Creación y Denominación. Crease la empresa pública centros de entrenamiento para el alto rendimiento - CEAR EP., como una empresa jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, administrativa, operativa y de gestión; acorde con los objetivos establecidos en el Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa, disposiciones de la Ley Orgánica de Empresas Publicas y este Decreto Ejecutivo. (Correa & Cevallos, 2014, pág. 2).

Conforme el Decreto Ejecutivo N° 439 Artículo 2, uno de sus principales objetivos es: brindar las condiciones óptimas para desarrollar deportistas de alto rendimiento y detectar nuevos talentos deportivos. (Correa & Cevallos, 2014).

Es así como en la actualidad los Centros de Entrenamiento para el Alto rendimiento empresa pública (CEAR EP) tienen presencia en cinco provincias del Ecuador. En la ciudad de Cuenca existe un Centro de Entrenamiento para el Alto Rendimiento que se inauguró el 16 de septiembre de 2015 el cual se analizara más ampliamente en el siguiente capítulo.



Ilustración 3: Exteriores del Centro de Alto Rendimiento de la ciudad de Cuenca, Ecuador.

Nota: Imagen tomada de Centros de Entrenamiento de Alto Rendimiento EP (2016).

1.2 Gestión deportiva

Entendemos por gestión deportiva como, el conjunto de la organización deportiva, la planificación de las actividades a desarrollar, su puesta en práctica y el control subsiguiente, todo ellos en marcado en el contexto de la existencia de unas necesidades deportivas, ciudadanas, reales o potenciales, y su satisfacción de la manera más racional posible en cuanto a rendimientos sociales, deportivos y económicos. (Moral, 2008)

Según el Comité Olímpico Italiano define a la gestión deportiva como, aquel conjunto de actividades y medio necesarios para una correcta utilización de los espacios del deporte, con la meta de permitir a los usuarios el desarrollo de sus actividades en las mejores condiciones posibles, adoptando las medidas recomendables con criterios de economía, entendiendo esta palabra en el sentido más complejo del término: es decir, empleo racional de los recursos disponibles para obtener los máximos resultados. (Comité Olímpico Nacional Italiano, citado por Jose Angel Otero Lamas, 2008)



1.3 Instalaciones deportivas

Las instalaciones deportivas son aquellos espacios físicos destinados para el aprendizaje, la práctica y la competencia de diversos deportes además de ser necesarios para el entrenamiento de grandes deportistas (Instituto Navarro de Deporte y Juventud, 2006).

- Espacios auxiliares

Son todos los espacios complementarios a la función deportiva, tales como:

- a) Espacios auxiliares a los deportistas (vestuarios, aseos, almacenes de material deportivo, enfermería, circulaciones, accesos, sala de masaje, etc.).
- b) Espacios auxiliares a espectadores (graderíos, aseos, circulaciones, accesos, etc.).
- c) Espacios auxiliares singulares como salas de instalaciones, almacén de material de limpieza, oficina de administración, locales para medios de información, autoridades, etc.

Existen hay dos tipos de instalaciones deportivas para los diversos deportes, entre las cuales tenemos:

- Instalaciones deportivas al aire libre

Se clasifican en:

- Pistas deportivas
- Pistas polideportivas

Estas instalaciones deportivas al aire libre sirven para la práctica de los siguientes deportes: baloncesto, balonmano, tenis, padel, hockey sala, hockey sobre patines, playa, fútbol-playa, fútbol sala, frontones, vóley-playa, voleibol, patinaje, mini-básquet.

- Instalaciones deportivas cubiertas

Se clasifican en:

- Sala cubierta

- Pabellones polideportivos
- Complejos polideportivos.

Las mismas sirven para la práctica de los siguientes deportes: bádminton, baloncesto, voleibol, balonmano, fútbol sala y en determinadas ocasiones: judo, gimnasia deportiva, karate. Esgrima, taekwondo, boxeo, lucha, tenis de mesa, gimnasia artística, squash.

Clases de instalaciones deportivas cubiertas.

- Sala cubierta.
- Pabellones polideportivos.
- Complejos polideportivos. (Instituto Navarro de Deporte y Juventud, 2006).

El CEAR EP¹ cuenta con diferentes espacios auxiliares a deportistas (vestuarios, aseos, enfermería, hidromasajes, etc.), espacios auxiliares a espectadores y espacios auxiliares singulares como salas de instalaciones, almacén de material de limpieza.

También cuenta con múltiples instalaciones deportivas tanto al aire libre (pistas deportivas, pistas polideportivas) como en zonas cubiertas (auditorios para conferencias, piscina, gimnasio, etc.).

Para el uso de cada una de las instalaciones dentro del CEAR, el recepcionista autorizara el uso de las instalaciones las cuales son gratuitas para los deportistas y para las instalaciones fuera del centro se debe realizar una previa reserva y son pagadas.

1.4 Enfoque a los sistemas de gestión basado en procesos y la normativa serie ISO 9000:2015 y Normas INEN y asociadas.

Para realizar esta propuesta de Manual nos basaremos y enfocaremos específicamente en las normativas serie ISO 9000:2015 para implementar varios parámetros de esta normativa que promueven la aceptación de un enfoque a procesos para desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un

¹ CEAR EP: Centro de Entrenamiento para el Alto Rendimiento Empresa Pública.



sistema de gestión de la calidad, además para incrementar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del mismo y de Normas INEN para dar un modelo acerca de los perfiles y requisitos que deben cumplir las diferentes personas encargadas del área de recepción y de habitaciones.

La ISO (International Standard Organization o en español Organización Internacional de Estándares) se creó en 1946 con la presencia de 64 representantes proveniente de 25 países y empezó sus operaciones en febrero de 1947 desde ese año ha creado alrededor de 19.500 normas para todos los sectores de producción. La serie de normas ISO 9000 fueron creadas a partir de la segunda guerra mundial debido a que no existía un control de los procesos y la fabricación de distintos productos, desde entonces ha tenido una evolución según las necesidades de las épocas, sin embargo se vuelve más interesante para las empresas desde el año 1994, donde surge la ISO 9001, aunque esta versión se enfocaba más en los procesos productivos mas no de servicio ,es así como en las siguientes versiones se empieza a aplicar a todo tipo de empresa incluido servicios y la administración pública.

La familia ISO 9000 aborda diversos aspectos de la gestión de la calidad y contiene algunos de los estándares más conocidos de ISO. Los estándares brindan orientación y herramientas a las empresas y organizaciones que desean garantizar que sus productos y servicios cumplan con los requisitos del cliente y que la calidad se mejore constantemente (ISO International Organization for Standardization, 2015).

ISO 9001: 2015 establece los criterios para un sistema de gestión de calidad y es el único estándar en la familia con el que se puede certificar (aunque esto no es un requisito). Puede ser utilizado por cualquier organización, grande o pequeña, independientemente de su campo de actividad. De hecho, hay más de un millón de empresas y organizaciones en más de 170 países certificados según ISO 9001. Este estándar se basa en una serie de principios de gestión de la calidad que incluyen un fuerte enfoque en el cliente, la motivación y la

implicación de la alta dirección, el enfoque del proceso y la mejora continua. (ISO International Organization for Standardization, 2015).

La norma ISO 9001:2015 plantea la siguiente representación esquemática de los elementos de un proceso para estandarizar los procedimientos de cada una de las actividades a realizarse:

ISO 9001:2015 (traducción oficial)

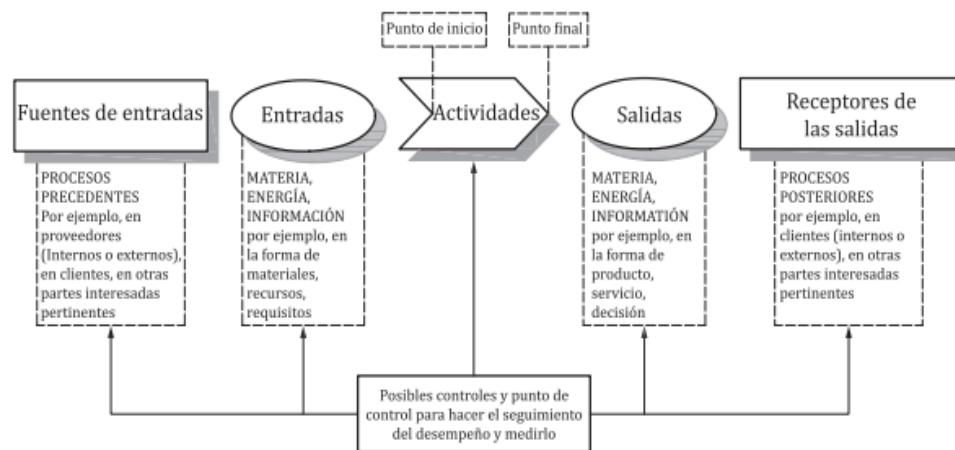


Ilustración 4: Representación esquemática de los elementos de un proceso

Nota: Imagen tomada de Normas ISO 9001 (2015).

Las Normas INEN fueron creadas para regular las competencias dentro del sector turístico del Ecuador elevando así la competitividad del país como un destino de clase mundial, la importancia que tiene en el presente trabajo de titulación es porque estas normas proporcionaran pautas, requisitos y demás para poder determinar los perfiles adecuados de los trabajadores para las áreas de recepción y de habitaciones con las que debe contar el CEAR EP.

A continuación se detallarán los perfiles y requisitos de las personas encargadas de las áreas de recepción y habitaciones:



De acuerdo a la NTE² (Norma Técnica Ecuatoriana) INEN³(Instituto Nacional Ecuatoriano de Normalización) 2447:2008 encontramos los requisitos de competencia laboral para el jefe de recepción, tales como:

- Registrar el ingreso del huésped (Check-in).
- Acomodar al huésped en la habitación.
- Controlar el acceso a las habitaciones.
- Efectuar los procesos de salida del huésped (Check-out).
- Entregar la recepción al turno correspondiente
- Cuidar el área de recepción
- Asegurar la satisfacción del cliente
- Velar por la seguridad y privacidad del huésped y del establecimiento, entre otros.

Dentro de la NTE INEN 2429:2008 se encuentran los requisitos que debe cumplir un/a recepcionista polivalente con los huéspedes para que se pueda brindar un servicio de calidad, dentro de los cuales encontramos varios procesos, tales como:

- Organizar el trabajo
- Coordinar el servicio
- Vincularse con servicios externos
- Controlar transacciones
- Solucionar problemas con huéspedes
- Asegurar la satisfacción del cliente, entre otros.

Según la NTE INEN 2430:2008 el/la ama de llaves también debe cumplir con varios requisitos para que se brinde un servicio de calidad, tales como:

- Planificar el trabajo de su departamento.
- Organizar, capacitar y supervisar el equipo humano de trabajo.
- Coordinar los servicios realizados por el equipo de trabajo.

² NTE:: Norma Técnica Ecuatoriana

³ INEN: Instituto Nacional Ecuatoriano de Normalización



- Contratar y supervisar servicios de terceros.
- Administrar materiales a su cargo, entre otros.

Dentro de la NTE INEN 2432:2008 el/la camarera de pisos debe cumplir con varios requisitos de competencia laboral para ofrecer un servicio eficaz, tales como:

- Limpiar, asear y ordenar las habitaciones.
- Adecuar la habitación para recibir al huésped.
- Inspeccionar el estado de una habitación.
- Verificar el funcionamiento y el confort de la habitación.
- Ordenar la habitación ocupada entre otros.

De la misma manera encontramos los conocimientos, habilidades y actitudes que debe tener cada uno de ellos para poder desempeñar este trabajo.

A lo largo del capítulo se ha manifestado como nacen los centros de entrenamiento y por ende el alojamiento para deportistas tomando así un referente de cómo es en otros ámbitos un complejo deportivo, el capítulo menciona la gestión deportiva que estos centros llevan, además de las instalaciones con las que debe contar, se muestra una breve introducción de las Normas ISO e INEN para estar al tanto de que el presente trabajo estará basando muchos de los procesos en estas normas.



CAPÍTULO 2

DIAGNÓSTICO DE ACTIVIDADES DEL ALOJAMIENTO DEL CEAR EP CUENCA

2.1 Centro de Entrenamiento para el Alto Rendimiento

Los Centros de Entrenamiento para el Alto Rendimiento Empresa Pública (CEAR EP) tienen presencia en cinco ciudades del Ecuador, entre ellas tenemos: Río Verde (Esmeraldas), Carpuela (Imbabura), Tito Navarrete (Macas), Durán (Guayas), Cuenca (Azuay), estos centros brindan servicios de alojamiento, limpieza, lavandería, restaurante e instalaciones deportivas a deportistas nacionales e internacionales.

Según Decreto Ejecutivo N°439 Artículo 1: Creación y Denominación. Crease la empresa pública centros de entrenamiento para el alto rendimiento - CEAR EP., como una empresa jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, administrativa, operativa y de gestión; acorde con los objetivos establecidos en el Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa, disposiciones de la Ley Orgánica de Empresas Publicas y este Decreto Ejecutivo. (Correa & Cevallos, 2014, pág. 2).

El CEAR EP de la ciudad de Cuenca se inauguró el 16 de septiembre de 2015 y es muy apreciado por los deportistas debido al perfecto clima y ubicación geográfica.

El Centro cuenta con 183 habitaciones divididas en simples, dobles, triples, cuádruples, quintuples y suites, tiene servicios de: limpieza, lavandería, restaurante e instalaciones deportivas, con el fin de brindar una estadía confortable a deportistas nacionales e internacionales. Ofreciendo gratuitamente estos servicios a las federaciones deportivas nacionales, mientras que las internacionales pagan un costo de 21,36 por noche, por persona incluido impuestos el mismo monto es administrado por el gobierno para la mejora continua de las instalaciones.



Fotografía 1: Entrada Principal CEAR EP de la ciudad de Cuenca.

Nota: Fotografía proporcionada por Barrezueta y Salinas (2018).



Ilustración 5: Mapa de ubicación de CEAR EP.

Nota: Imagen tomada de googlemaps (2018).

2.2 Antecedentes

En una entrevista realizada al señor Rolando Parra Administrador del Centro de Entrenamiento para el Alto Rendimiento Empresa Pública de la ciudad de Cuenca (CEAR EP) en Ecuador, comentó que la iniciativa empieza después de los juegos olímpicos de 1968 en México, en donde los científicos del deporte se dan cuenta que México comenzaba a tener problemas de contaminación y los deportistas iban a bajar su rendimiento entonces empezaron a buscar lugares

parecidos a México en Sudamérica porque no existe las 4 estaciones y eso era ideal, entonces encontraron Santa fé en Argentina, Chile ,Perú , Colombia y Ecuador. El CEAR EP de Cuenca fue el primero de estos proyectos en analizarse sin embargo no fue el primero en crearse, el primero fue Rio Verde (Esmeraldas), seguido de Carpuela (Imbabura) luego Tito Navarrete (Macas), Duran (Guayas) y finalmente Cuenca (Azuay), (Parra, 2018).

El CEAR EP es muy apreciado por los deportistas debido al perfecto clima seco entre 10°C y 23°C y la ubicación geográfica de 2550 m.s.n.m. que lo hace un punto de encuentro porque en solo 20 minutos suben a 3000 m.s.n.m. en el Cajas y a solo 3 horas bajan a 500 m.s.n.m. en Guayaquil además de que Cuenca tiene bajos niveles de contaminación, bajas tasas de delincuencia, etc.

Este centro está dirigido al entrenamiento de altura, cuenta con implementación para investigación científico deportiva y control de la salud, también está orientado a deportistas tanto nacionales como internacionales y es considerado por los mismos como un hotel de 5 estrellas, sin embargo se aclara que no tiene una categoría de hotel por ser una instalación de alojamiento deportivo, además se brinda alojamiento a personas particulares siempre y cuando estas personas respeten las normas con las que cuenta el CEAR EP. Algunas de las normas son:

- Las puertas del CEAR EP se cierran a las 22h00 y se reabren a las 06h00.
- No se permite fumar en el establecimiento
- No se permite el ingreso de bebidas alcohólicas.
- No se permite el paso con armas.

A continuación se detallará las instalaciones que tienen el CEAR EP:

- Dos salas de sesiones.
- Una sala de uso múltiple.
- Un auditorio.
- Dos cafeterías.

- Servicio de hospedaje con una capacidad de 285 personas cuenta con habitaciones simples, dobles, triples, cuádruples, quíntuples y suites. Además incluye 13 habitaciones para personas con discapacidad.
- Un comedor con capacidad máxima de 170 personas sentadas.
- Una piscina semi olímpica 25m x 12m con 7 carriles.
- Área húmeda con sauna y un turco para 3 personas.
- Lavandería.
- Área médica multidisciplinaria, medicina del deporte, psicología del deporte, nutrición, fisioterapia, medicina general, traumatología, odontología, laboratorio de biomecánica, laboratorio de fisiología músculo- esquelético.
- Parqueadero.

2. 3 Estructura Organizacional

2.3.1 Visión

Los Centros de Entrenamiento para el Alto Rendimiento no tienen definida una visión incluyéndose el de la ciudad de Cuenca.

2.3.2 Misión

“Ofrecer servicios integrales mediante personal capacitado estableciendo procesos eficientes, con tecnología de punta, investigación e innovación, que permitan el desarrollo de deportistas a nivel nacional e internacional” (Centros de Entrenamiento de Alto Rendimiento , 2014).

2.3.3 Objetivos

Los objetivos estratégicos que direccionan el trabajo de la CEAR EP., son los siguientes:

1. Gestionar los centros de entrenamiento para el alto rendimiento.
 - Incrementar la eficiencia empresarial
 - Incrementar el desarrollo del talento humano
 - Incrementar el uso eficiente del presupuesto



2. Brindar servicios integrales a deportistas nacionales e internacionales para mejorar su desenvolvimiento deportivo.

3. Desarrollar investigación científica-deportiva.

(Centros de Entrenamiento para el Alto Rendimiento, 2014).

2.3.4 Valores

Entre los valores con los que cuenta el CEAR EP encontramos los siguientes:

Integridad.- Permite que el personal de la Empresa Pública Centros de Entrenamiento para el Alto Rendimiento CEAR EP, se comporten de forma recta, proba e intachable.

Transparencia.- Permite que el personal de la Empresa Pública Centros de Entrenamiento para el Alto Rendimiento CEAR EP, se comporten de forma clara, precisa y veraz.

Conciencia y Compromiso Social.- Acto de interesarse y responder a las necesidades de los demás.

Trabajo en Equipo.- Actitud de cooperación que permite juntar esfuerzos, conocimientos y experiencias con un logro óptimo de resultados con rectitud y honestidad a partir de un servicio positivo a los deportistas y del cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos y metas propuestas. (Centros de Entrenamiento para el Alto Rendimiento , 2014).

2.3.5 Organigrama

El CEAR EP ha establecido un solo organigrama para todos de Centros de Entrenamiento para el Alto Rendimiento del país.

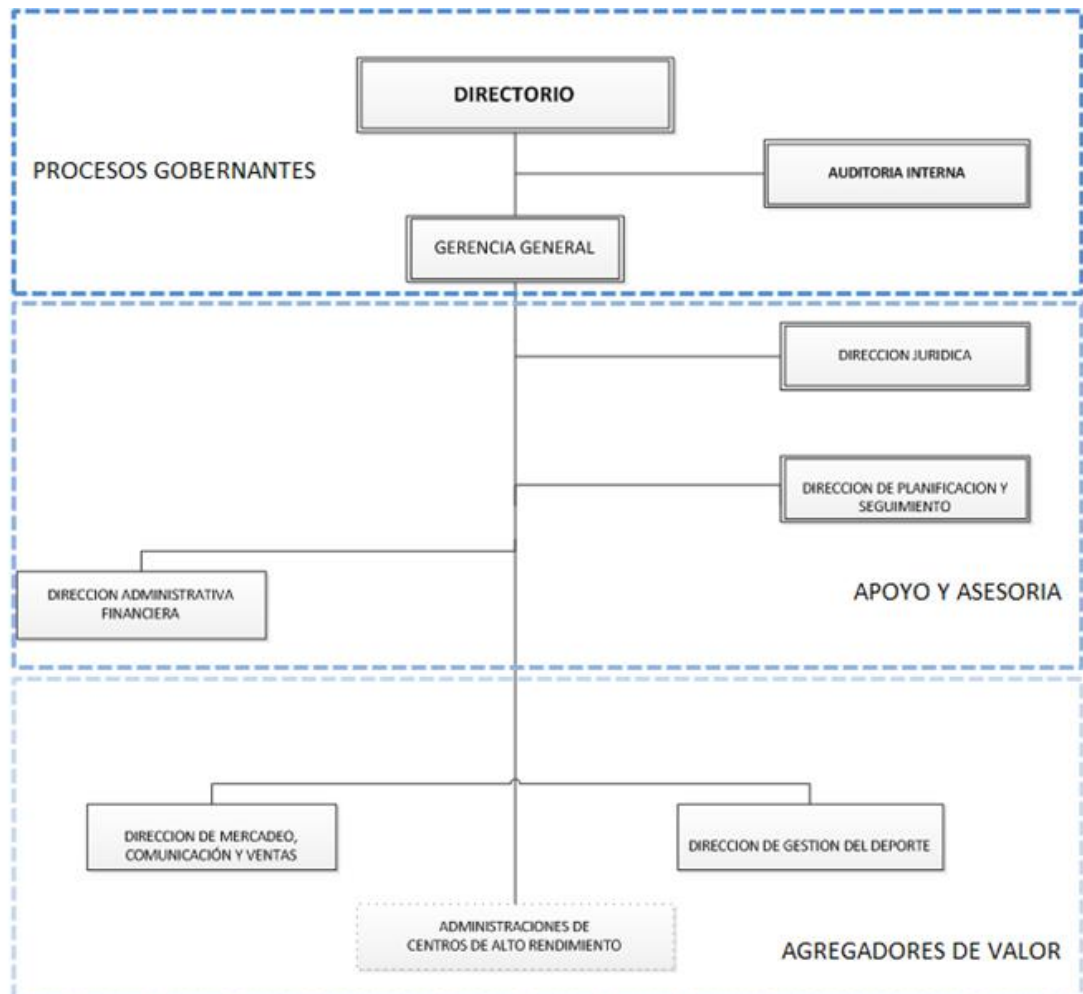


Ilustración 6: Organigrama General de los Centros de entrenamiento para el Alto Rendimiento del Ecuador.

Nota: Imagen tomada de Centros de Entrenamiento para el Alto Rendimiento (2018).

2.3.6 Mapa de procesos

El Centro de Entrenamiento para el Alto Rendimiento no cuenta con mapas de procesos debido a que desde su creación ha venido desarrollando actividades de recepción y de habitaciones de manera empírica sin proporcionar un estándar adecuado a las mismas. Para describir de una manera más ordenada la información obtenida por medio de entrevistas y diferentes visitas de campo se detallara la información en tablas.

2.4 Procesos del área de Recepción

Recepción.- Esta área está conformada por dos recepcionistas los cuales trabajan en horarios rotativos, cuentan con dos días libres a la semana, el área de recepción del CEAR EP realiza diversas actividades como: recibir las distintas reservaciones, asignar las habitaciones, realizar el check-in y check-out, entregar las llaves de las habitaciones asignadas, así mismo estar pendientes de las inquietudes que tengan los huéspedes, ,visualizar en la Tabla 1.

Tabla 1 : Descripción del procedimiento que se lleva a cabo en recepción.

Responsable del procedimiento	Descripción de check-in en el CEAR EP.
Recepcionista de turno	<ul style="list-style-type: none"> -Reservación / Confirmación de reserva -Asignación de habitaciones. -Recibe al huésped -Entrega de ficha de ingreso -Pedido de documentación personal -Llenado de ficha de ingreso -Fotocopia de documentación personal -Adjuntado de ficha y fotocopia de documentación personal. -Entrega de la llave de la habitación asignada -Indicaciones de la ubicación de la habitación -En caso de exceso de equipaje un auxiliar de

	limpieza ayuda y dirige al huésped a la habitación, en caso de poco equipaje el huésped se dirige solo.
	Descripción Check-out Individual en el CEAR EP.
	<ul style="list-style-type: none"> - Salida del huésped de la habitación y presentación en recepción para check-out. - Acercamiento del huésped a la recepción con la llave de la habitación. - Entrega de la llave de la habitación por parte del huésped al recepcionista. - Verificación de los consumos del huésped por parte del recepcionista. - Pago del total de los consumos por parte del huésped. - Facturación. - Entrega de la factura al huésped. - Despedida. - Se comunica a los auxiliares de limpieza el listado de la habitación que dio check-out.
Recepcionista de turno	Descripción de Check-in Grupal en el CEAR EP.
	<ul style="list-style-type: none"> - Reservación / Confirmación de reserva - Asignación de habitaciones - Recibe al grupo - Entrega del listado con los nombres de cada miembro del grupo - Pedido de documentación personal del encargado del grupo - Firma de cada uno de los miembros del grupo junto al nombre

	<ul style="list-style-type: none"> - Fotocopia de documentación personal del encargado del grupo - Adjuntado del listado junto a la fotocopia de documentación personal del encargado del grupo. - Entrega de las llaves de las habitaciones asignadas - Indicaciones de la ubicación de las habitaciones - Los miembros del grupo se dirigen a las habitaciones.
Recepcionista de turno	<p>Descripción de Check-out Grupal en el CEAR EP.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - Salida de los huéspedes de las habitaciones. - Acercamiento de los huéspedes a la recepción con la llave de las habitaciones. - Entrega de las llaves de las habitaciones por parte del encargado del grupo al recepcionista. - Verificación de los consumos de los huéspedes por parte del recepcionista. - Pago del total de los consumos por parte del grupo. - Facturación. - Entrega de la factura al encargado del grupo. - Despedida. - Se comunica a los auxiliares de limpieza el listado de las habitaciones que dieron check-out.

Nota: Elaboración propia a partir de la información levantada en el CEAR EP.

La recepción tiene gran importancia en el ámbito del alojamiento porque es el primer departamento con el que cliente tiene relación y es donde se llevará la primera buena o mala impresión, las presentes imágenes son unas tomas realizadas del área de recepción del CEAR EP:



Fotografía 2: Recepción de CEAR EP de la ciudad de Cuenca.

Nota: Fotografía proporcionada por Barrezueta y Salinas (2018).



Fotografía 3: Parte lateral de la recepción.

Nota: Fotografía proporcionada por Barrezueta y Salinas (2018).



Fotografía 4: Sala de espera de la recepción del CEAR EP de la ciudad de Cuenca.

Nota: Fotografía proporcionada por Barrezueta y Salinas (2018).

2.5 Procesos del área de habitaciones

Habitaciones.- El área de habitaciones cuenta con siete personas que trabajan en horarios rotativos teniendo dos días libres a la semana, se considera este número de personas debido a que el Centro cuenta con 183 habitaciones. Dentro de las actividades que se realiza en la limpieza de habitaciones encontramos tres instancias, la primera es la limpieza que se realiza previa a la llegada de los huéspedes (habitaciones a ocuparse), la segunda durante la estadía de los mismos en las habitaciones (habitaciones ocupadas) y la tercera al realizar el check-out (habitaciones desocupadas), Visualizar Tabla 2.

Tabla 2: Descripción del procedimiento que se lleva a cabo en el área de habitaciones.

Responsable del procedimiento	Descripción de limpieza de habitaciones a ocuparse en el CEAR EP.
Auxiliares de Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega del listado de habitaciones a ocuparse de parte de Recepción - Revisar si las habitaciones a ocuparse están limpias o por hacer la limpieza - Si la habitación está limpia se abren las ventanas y puerta para que la misma se ventile

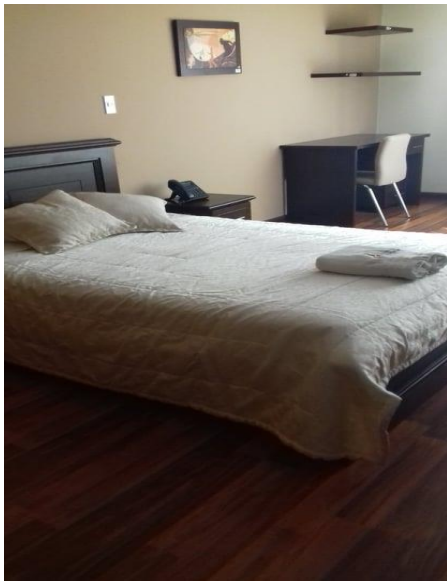
	<p>por dos horas y se limpian los polvos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la habitación está sucia, se procede a realizar las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> • Se revisa si existen objetos olvidados. • Se procede al cambio de sábanas, fundas de almohada y edredones para realizar el tendido de las camas. • Se realiza la limpieza del cuarto de baño, lavado de la ducha inodoro y lavabo, cambio de jabón, shampoo y toallas, y colocación del nuevo papel higiénico. • Se lleva a cabo la limpieza de los polvos de toda la habitación. • Se procede a barrer los pisos. • Finalmente se trapean los pisos, se rocía un ambientador y se da por terminada la limpieza de la habitación. - Se comunica a recepción el listado de las habitaciones limpias y listas para el uso. - Ocasionalmente la administradora se encarga de la supervisión de las habitaciones listas para el uso.
	<p>Descripción de Limpieza de habitaciones ocupadas en el CEAR EP.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega del listado de habitaciones ocupadas por parte de recepción - Se golpea la puerta para verificar si el huésped está dentro de la habitación o si se encuentra fuera de ella. - En caso de que la habitación esté ocupada se procede a preguntar al huésped si desea que

	<p>se realice la limpieza de la habitación, en caso de permitirlo los auxiliares de limpieza empiezan con las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tendido de la cama.• Limpieza general del cuarto de baño.• Finalmente se pregunta al huésped si desea que se le cambie de toallas o prefiere quedarse con las mismas. <p>- En caso de que el huésped no permita la limpieza, se procederá a la misma cuando este desocupada.</p> <p>- En caso de que la habitación esté desocupada se realiza la limpieza llevando a cabo las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tendido de la cama.• Limpieza del cuarto de baño, lavado de la ducha inodoro y lavabo, cambio de jabón, shampoo y toallas, y colocación del nuevo papel higiénico.• Se lleva a cabo la limpieza de los polvos de toda la habitación.• Se procede a barrer los pisos.• Finalmente se trapean los pisos, se rocía un ambientador y se da por terminada la limpieza de la habitación. <p>- Se comunica a recepción el listado de las habitaciones limpias y listas para el uso.</p> <p>- Ingreso del huésped nuevamente a su habitación.</p> <p>- Se comunica a recepción el listado de las habitaciones limpias y listas para el uso.</p>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> - Ocasionalmente la administradora se encarga de la supervisión de las habitaciones listas para el uso.
Auxiliares de Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> - Descripción de limpieza de habitaciones desocupadas CEAR EP.
	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega del listado de habitaciones desocupadas por parte de recepción. - Abrir la puerta de la habitación - Se revisa si existen objetos olvidados. - Se procede al cambio de sábanas, fundas de almohada y edredones para realizar el tendido de las camas. - Se realiza la limpieza del cuarto de baño, lavado de la ducha inodoro y lavabo, cambio de jabón, shampoo y toallas, y colocación del nuevo papel higiénico. - Se lleva a cabo la limpieza de los polvos de toda la habitación. - Se procede a barrer los pisos. - Finalmente se trapean los pisos, se rocía un ambientador y se da por terminada la limpieza de la habitación. - Se comunica a recepción el listado de las habitaciones limpias y listas para el uso. - Llegada de un nuevo huésped

Nota: Elaboración propia a partir de la información levantada del CEAR EP.

Las habitaciones forman parte fundamental del servicio brindado en el alojamiento porque deben cumplir estándares y garantizar el bienestar de los clientes las presentes imágenes son tomas realizadas de las habitaciones del CEAR EP:



Fotografía 5: Habitación simple del CEAR EP de la ciudad de Cuenca (Toma 1).
Nota: Fotografía proporcionada por Barrezueta y Salinas (2018).



Fotografía 6: Habitación simple del CEAR EP de la ciudad de Cuenca (Toma 2).
Nota: Fotografía proporcionada por Barrezueta y Salinas (2018).



Fotografía 7: Baño de la habitación del CEAR EP de la ciudad de Cuenca (Toma 1).
Nota: Fotografía proporcionada por Barrezueta y Salinas (2018).



Fotografía 8: Baño de la habitación del CEAR EP de la ciudad de Cuenca (Toma 2).
Nota: Fotografía proporcionada por Barrezueta y Salinas (2018).



Fotografía 9: Área de descanso de la habitación del CEAR EP de la ciudad de Cuenca.

Nota: Fotografía proporcionada por Barrezueta y Salinas (2018).

2.5.1 Levantamiento de información en el CEAR EP.

El levantamiento de información realizado al CEAR EP está compuesto por visitas de campo y entrevistas realizadas al personal de recepción y de habitaciones las que fueron necesarias para lograr recopilar información de la situación actual del establecimiento con el propósito de diagnosticarlo.

De acuerdo a las diversas visitas de campo realizadas al CEAR EP se pudo observar que el departamento de recepción y el de habitaciones no cuenta con procesos para llevar a cabo el trabajo de cada uno de los empleados de dichas áreas, además de observar que siguen un listado de actividades a cumplir, asimismo no utilizan un uniforme adecuado incluso no utilizan mallas o zapatos adecuados para realizar estas actividades.

La Ing. Johanna Castillo Gerente General del CEAR EP comento que desde la creación del Centro todas las actividades se han manejado de manera empírica sin tener establecidos procesos para cada departamento con los que cuenta.

En cuanto al análisis de las entrevistas realizadas al personal de recepción y el personal de habitaciones tenemos la siguiente resolución:

- El personal de recepción y de habitaciones no cuentan con formación profesional en el área hotelera e incluso no cuentan con experiencia en

la misma sin embargo ellos han obtenido estos conocimientos en el transcurso del desempeño de sus labores dentro del centro.

- El personal también comentó que no tiene una guía a seguir, además tampoco cuenta con procesos y procedimientos simplemente tienen un listado de actividades a cumplir.
- El personal no cuenta con capacitaciones frecuentes las cuales mejorarían su rendimiento.

Luego de haber realizado un análisis preliminar de campo de la situación de las actividades que se ejecutan en las áreas de recepción y de habitaciones del CEAR EP de la ciudad de Cuenca se plantea la formulación de las encuestas de satisfacción al cliente para determinar un diagnóstico en dichas áreas.

Encuestas de satisfacción al cliente

Se establece dos modelos de encuestas dirigida a los huéspedes para que se califique el desempeño del personal del área de recepción y la segunda para el personal del área de habitaciones, ambas están orientadas a realizar un diagnóstico dentro de dichas áreas en cuanto a la prestación de un servicio de calidad, de la misma manera se procederán a tabular e interpretar las respuestas obtenidas por medio de las cuales se propondrán mejoras pertinentes estableciendo procesos debido a que el CEAR EP trabaja sin una guía para cada una de las actividades que realiza.

Análisis De Encuestas

Para realizar la encuesta de satisfacción al cliente se efectuó un estudio de corte transversal, debido a que este estudio provee información de la población en un determinado punto de tiempo, en este caso:

Población: deportistas que se alojaron en el CEAR EP durante un punto de tiempo.

Punto de tiempo: septiembre de 2018.

Este estudio permite determinar los casos existentes de una determinada condición sin establecer temporalidad con supuestos factores de riesgo, razón



por la cual no es posible establecer causalidad de los factores de riesgo identificados (Ochoa-Avilés, Abad, Andrade, & García, 2017).

Así mismo es considerado un estudio con un muestreo no aleatorio por conveniencia según Bencardino Martínez en su libro Estadística y Muestreo debido a que se eligen los elementos más alcance del investigador (Martínez, 2012), considerado válido para realizar dicha encuesta, la misma se realiza al tener un número establecido de encuestados, mientras que durante otras fechas el CEAR EP recibe a más de 200 deportistas en el transcurso de 2 o 3 días lo cual dificultaría el desarrollo de la encuesta.

Resultados obtenidos de las encuestas realizados a los deportistas alojados.

1. Presentación de el/la Recepcionista

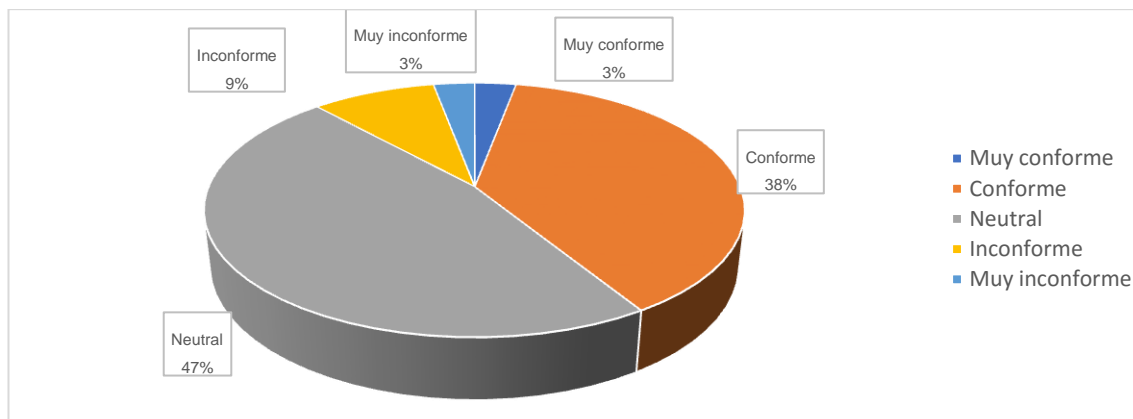


Gráfico 1: Presentación de el/la recepcionista

Nota: Elaboración propia a partir de las encuestas levantadas en el CEAR EP.

Interpretación: El 47% de encuestados opinan que la presentación del recepcionista es neutral quiere decir que es indiferente para ellos pero el que el 38% de los encuestados se sienten conforme con la presentación del recepcionista.

2. Trato de el/la Recepcionista

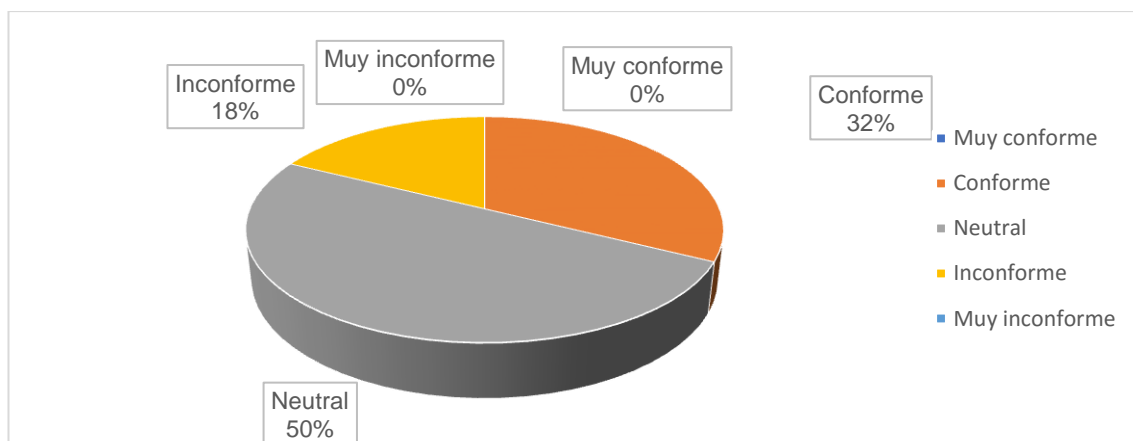


Gráfico 2: Trato de el/la Recepcionista

Nota: Elaboración propia a partir de las encuestas levantadas en el CEAR EP.

Interpretación: El 50% de encuestados opinan que el trato del recepcionista es neutral quiere decir que es indiferente para ellos mientras que 18% de los encuestados respondieron que se sentían inconformes con el trato el/la recepcionista.

3. Información brindada acerca de los servicios e instalaciones.

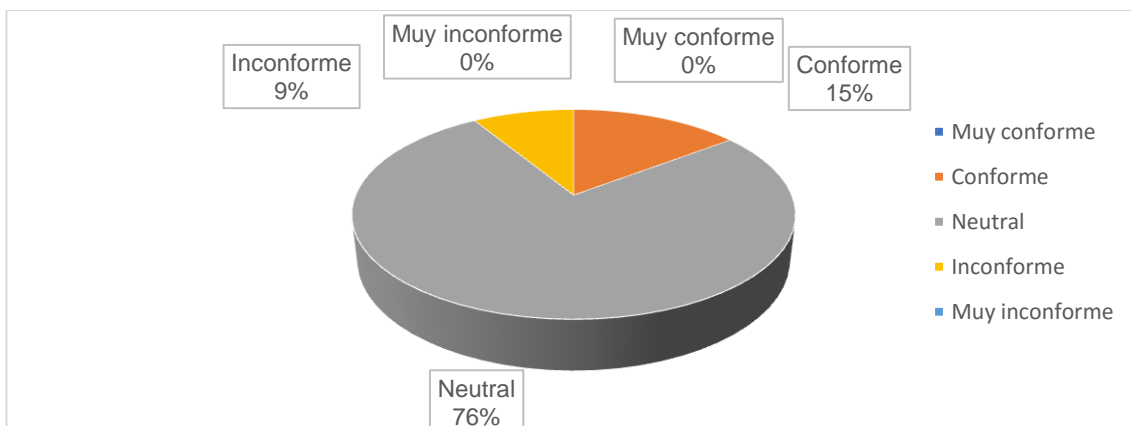


Gráfico 3: Información brindada acerca de los servicios e instalaciones.

Nota: Elaboración propia a partir de las encuestas levantadas en el CEAR EP.

Interpretación: El 76% de los deportistas encuestados opinan que la información brindada acerca de los servicios e instalaciones que brindan es neutral quiere decir que es indiferente para ellos, mientras que el 15% se siente conforme con esta información brindada.

4. Tiempo de respuesta ante algún inconveniente.

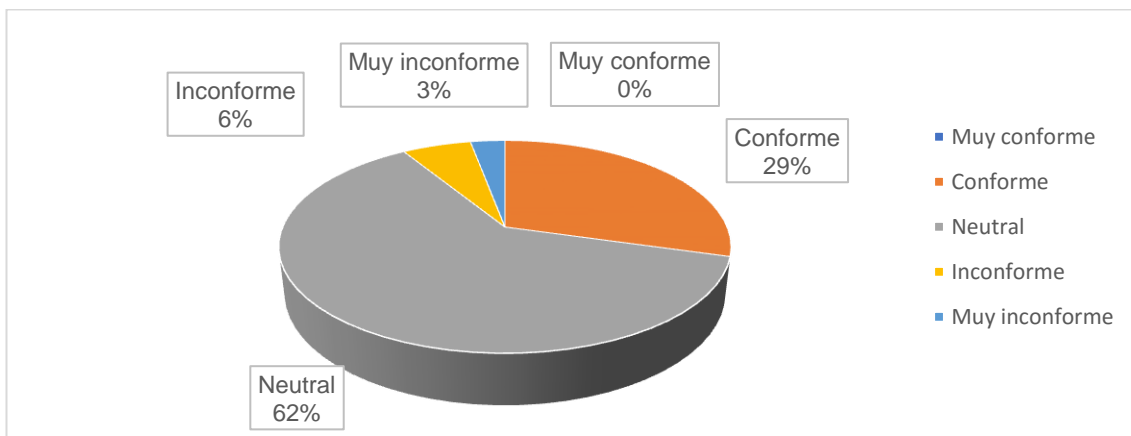


Gráfico 4: Tiempo de respuesta ante algún inconveniente.

Nota: Elaboración propia a partir de las encuestas levantadas en el CEAR EP.

Interpretación: El 62% de los deportistas encuestados opinan que el tiempo de respuesta ante algún inconveniente es neutral es decir que es indiferente para ellos, pero el 29% se siente conforme ante esta situación.

5. Trato al momento del ingreso (check in)

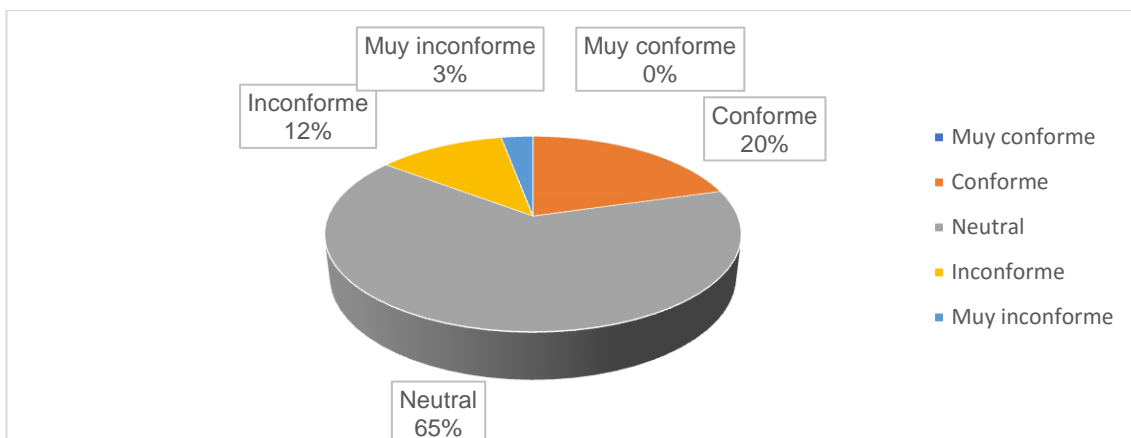


Gráfico 5: Trato al momento del ingreso (check in).

Nota: Elaboración propia a partir de las encuestas levantadas en el CEAR EP.

Interpretación: El 65% de los deportistas encuestados opinan que el trato al momento del ingreso es neutral es decir que es indiferente para ellos, pero el 20% se siente conforme ante esta situación.

6. Trato al momento de su salida (check out)

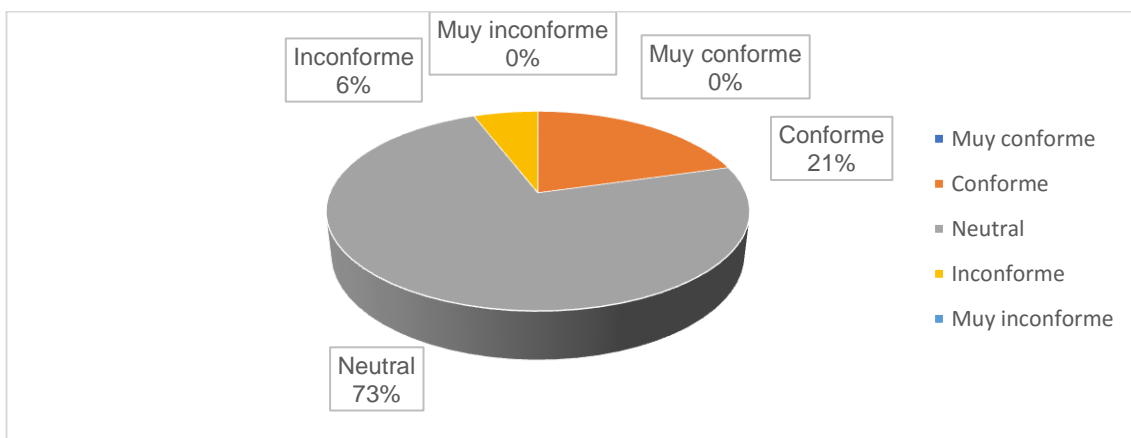


Gráfico 6: Trato al momento de su salida (check out).

Nota: Elaboración propia a partir de las encuestas levantadas en el CEAR EP.

Interpretación: El 73% de los deportistas encuestados opinan que el trato al momento de su salida es neutral es decir que es indiferente para ellos, pero el 21% se siente conforme ante esta situación.

7. Entrega clara de facturas y documentos.

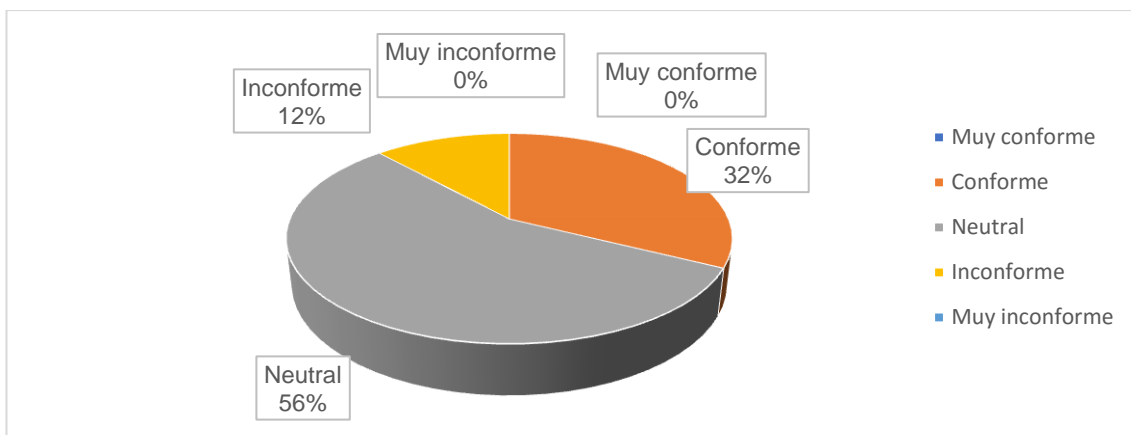


Gráfico 7: Entrega clara de facturas y documentos.

Nota: Elaboración propia a partir de las encuestas levantadas en el CEAR EP.

Interpretación: El 56% de los deportistas encuestados opinan que la entrega clara de facturas y documentos es neutral es decir que es indiferente para ellos, pero el 32% se siente conforme ante esta situación.

8. Seguridad en su documentación como: cedula de identidad, tarjeta de crédito y otros.

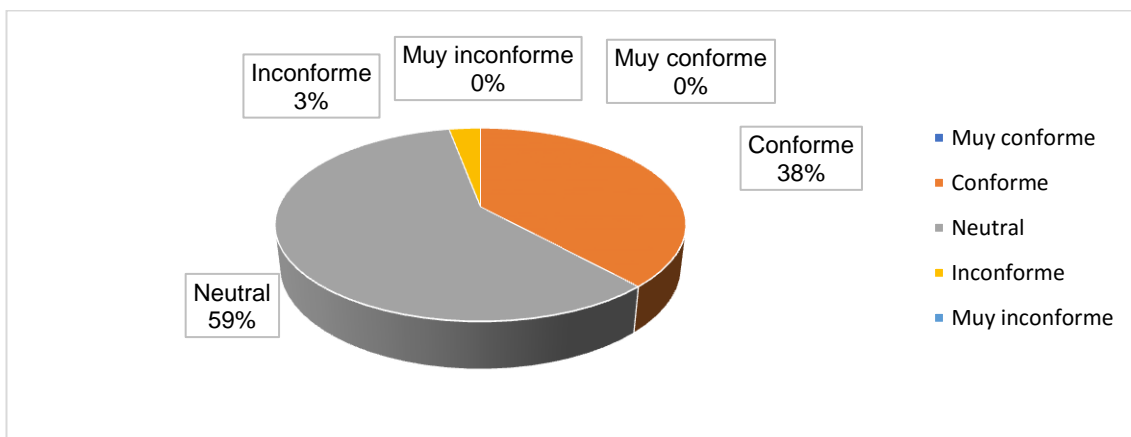


Gráfico 8: Seguridad en su documentación como: cedula de identidad, tarjeta de crédito y otros.

Nota: Elaboración propia a partir de las encuestas levantadas en el CEAR EP.

Interpretación: El 59% de los deportistas encuestados opinan que la seguridad en su documentación como: cedula de identidad, tarjeta de crédito y otros es neutral es decir que es indiferente para ellos, pero el 29% se siente conforme ante esta situación.

9. Información sobre la ubicación de lugares requeridos al interior y exterior del CEAR EP.

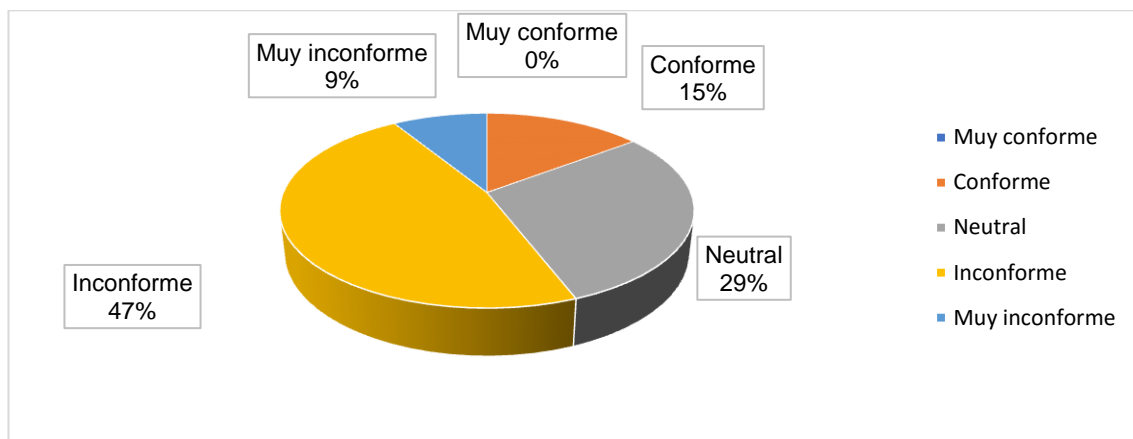


Gráfico 9: Información sobre la ubicación de lugares requeridos al interior y exterior del CEAR EP.

Nota: Elaboración propia a partir de las encuestas levantadas en el CEAR EP.

Interpretación: El 47% de los deportistas encuestados están inconformes con la información brindada sobre la ubicación de lugares requeridos al interior y exterior del CEAR EP, mientras que el 15% se siente conforme ante esta situación.

10. Atención prestada ante sus sugerencias.

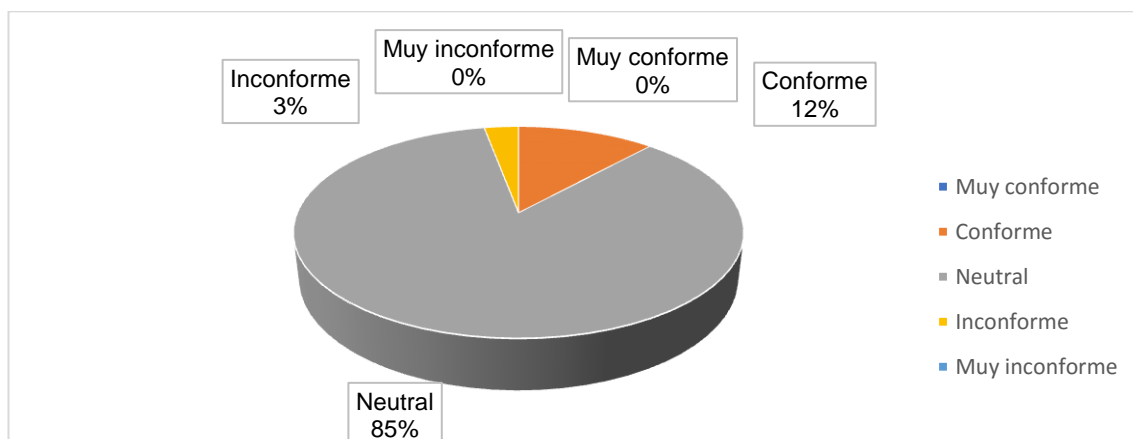


Gráfico 10: Atención prestada ante sus sugerencias.

Nota: Elaboración propia a partir de las encuestas levantadas en el CEAR EP.

Interpretación: El 85% de los deportistas encuestados opinan que el tiempo de respuesta ante algún inconveniente es neutral es decir que es indiferente para ellos, pero el 12% se siente conforme ante esta situación.

Tabulaciones e interpretaciones de la parte posterior de la encuesta:

1. Presentación del personal de limpieza.

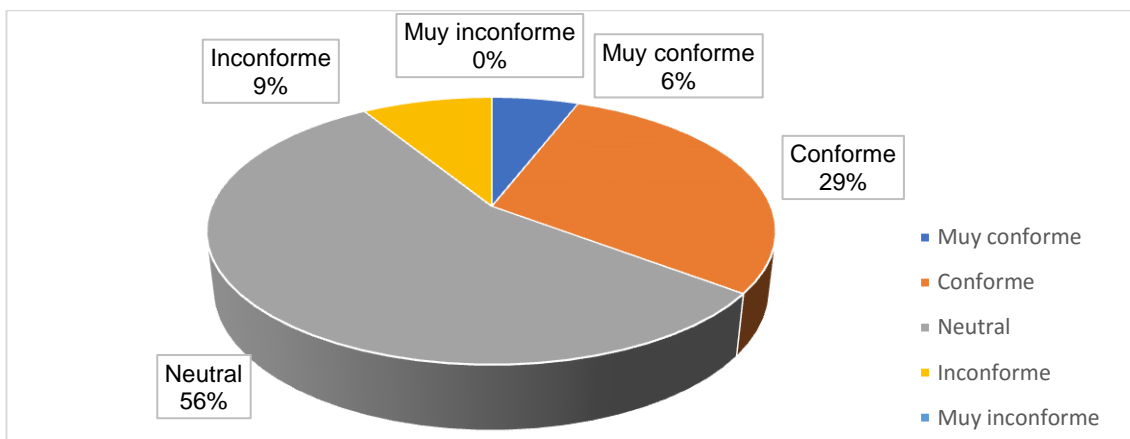


Gráfico 11: Presentación del personal de limpieza.

Nota: Elaboración propia a partir de las encuestas levantadas en el CEAR EP.

Interpretación: El 56% de los deportistas encuestados opinan que la presentación del personal de limpieza es neutral es decir que es indiferente para ellos, pero el 29% se siente conforme ante esta situación.

2. Trato del personal de limpieza.

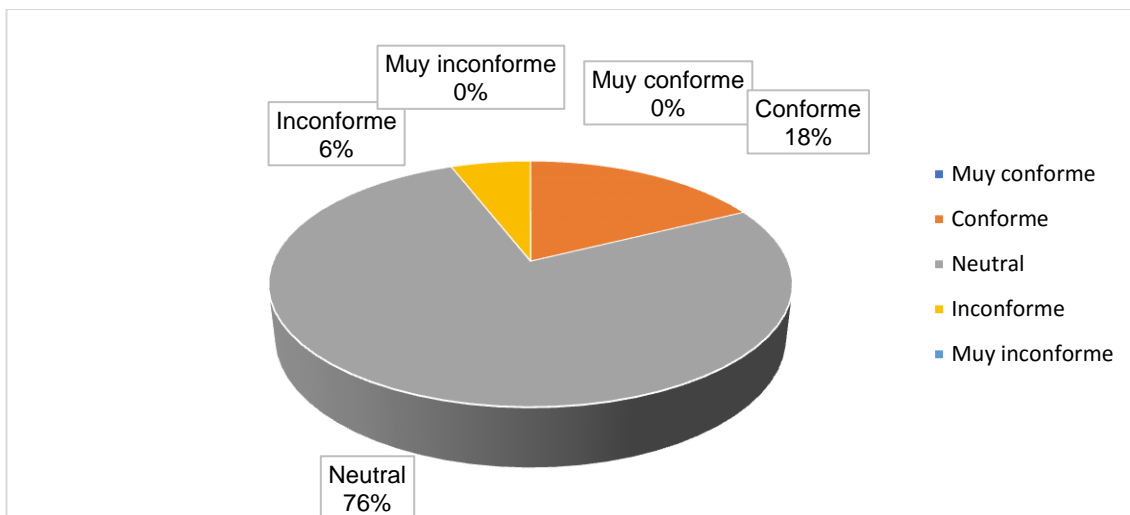


Gráfico 12: Trato del personal de limpieza.

Nota: Elaboración propia a partir de las encuestas levantadas en el CEAR EP.

Interpretación: El 76% de los deportistas encuestados opinan que el trato del personal de limpieza es neutral es decir que es indiferente para ellos, pero el 18% se siente conforme ante esta situación.

3. Ha sido informado sobre la política de uso de la habitación.

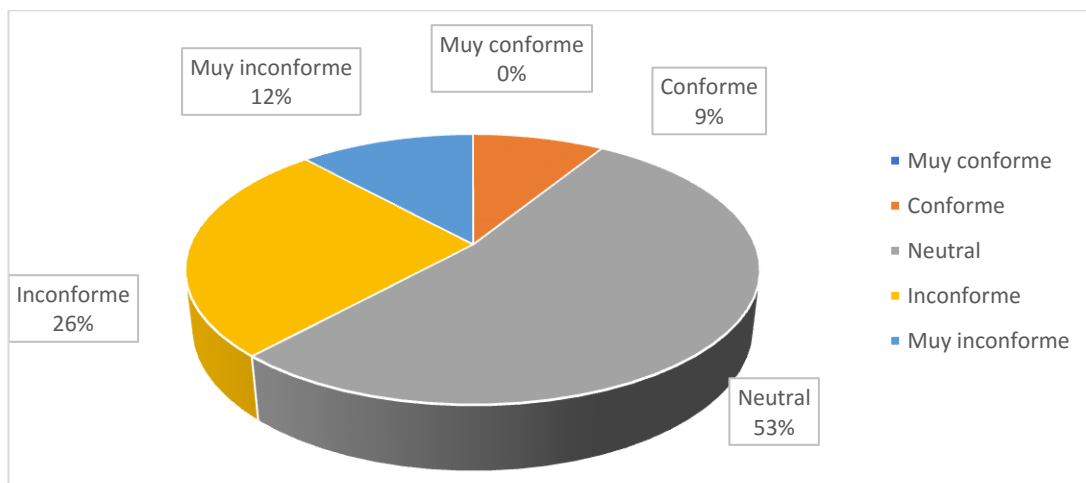


Gráfico 13: Ha sido informado sobre la política de uso de la habitación.

Nota: Elaboración propia a partir de las encuestas levantadas en el CEAR EP.

Interpretación El 62% de los deportistas encuestados opinan que la información sobre la política de uso de la habitación es neutral es decir que es indiferente para ellos si se les informa o no, pero el 26% se siente inconforme ante esta situación.

4. Aspecto y limpieza de la habitación.

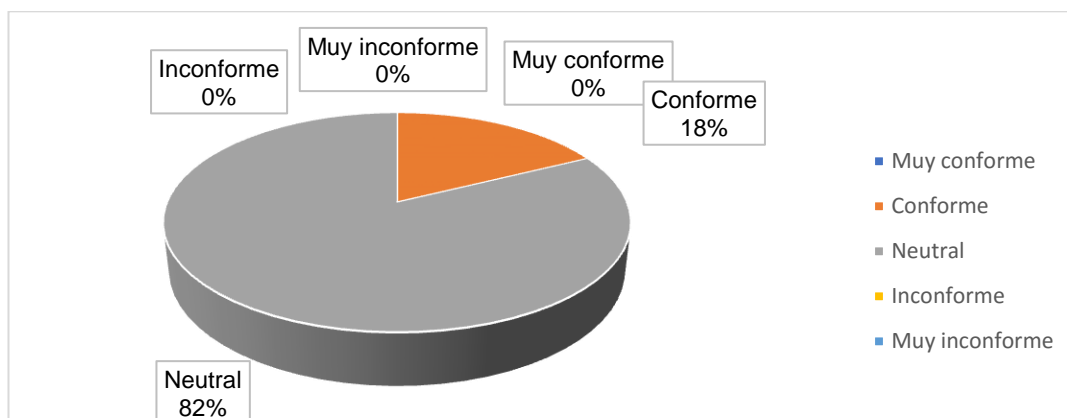


Gráfico 14: Aspecto y limpieza de la habitación.

Nota: Elaboración propia a partir de las encuestas levantadas en el CEAR EP.

Interpretación: El 82% de los deportistas encuestados opinan que el aspecto y limpieza de la habitación es neutral es decir que es indiferente para ellos, pero el 18% se siente conforme ante esta situación.

5. Aspecto y limpieza de los baños de la habitación.

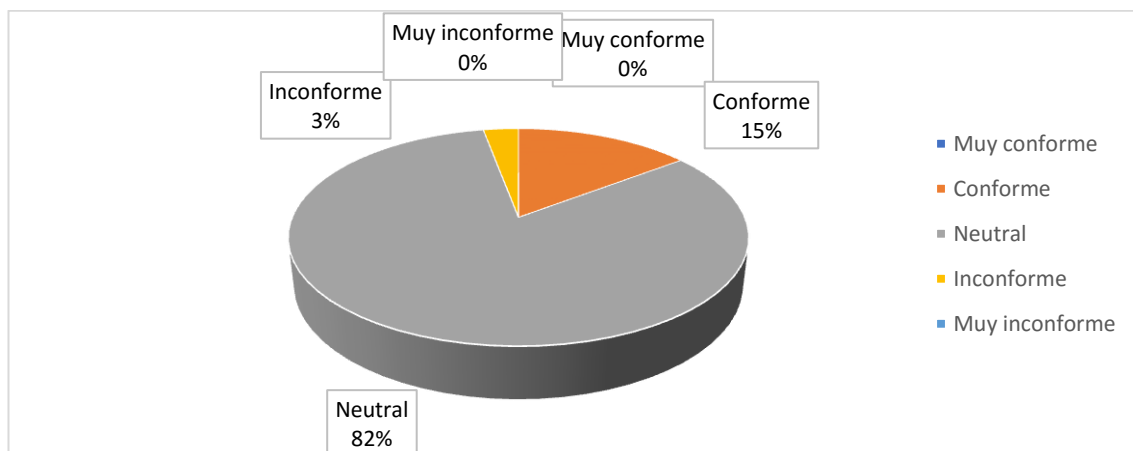


Gráfico 15: Aspecto y limpieza de los baños de la habitación.

Nota: Elaboración propia a partir de las encuestas levantadas en el CEAR EP.

Interpretación: El 82% de los deportistas encuestados opinan que el aspecto limpieza de los baños de la habitación es neutral es decir que es indiferente para ellos, pero el 29% se siente conforme ante esta situación.

6. Ventilación de la habitación.

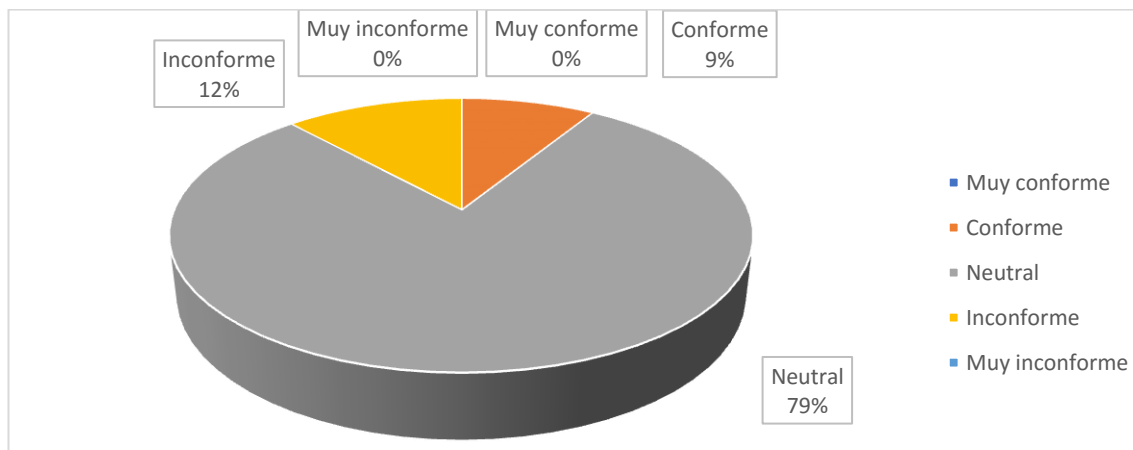


Gráfico 16: Ventilación de la habitación.

Nota: Elaboración propia a partir de las encuestas levantadas en el CEAR EP.

Interpretación: El 79% de los deportistas encuestados opinan que la ventilación de la habitación es neutral es decir que es indiferente para ellos, pero el 12% se siente inconforme ante esta situación.

7. Confort de las camas.

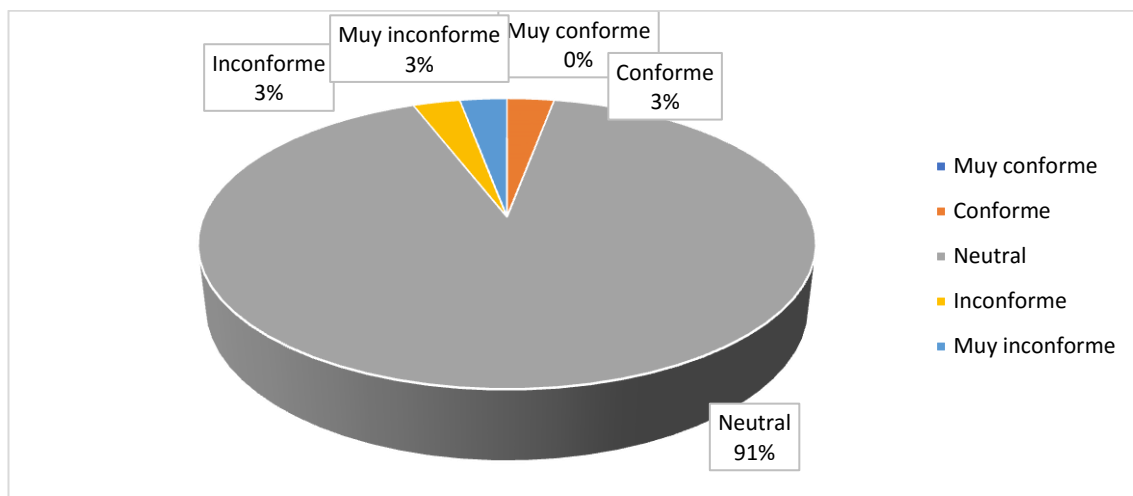


Gráfico 17: Confort de las camas.

Nota: Elaboración propia a partir de las encuestas levantadas en el CEAR EP.

Interpretación: El 91% de los deportistas encuestados opinan que el confort de las camas es neutral es decir que es indiferente para ellos, pero el 3% se siente muy conforme ante esta situación.

8. Limpieza de Sabanas y toallas.

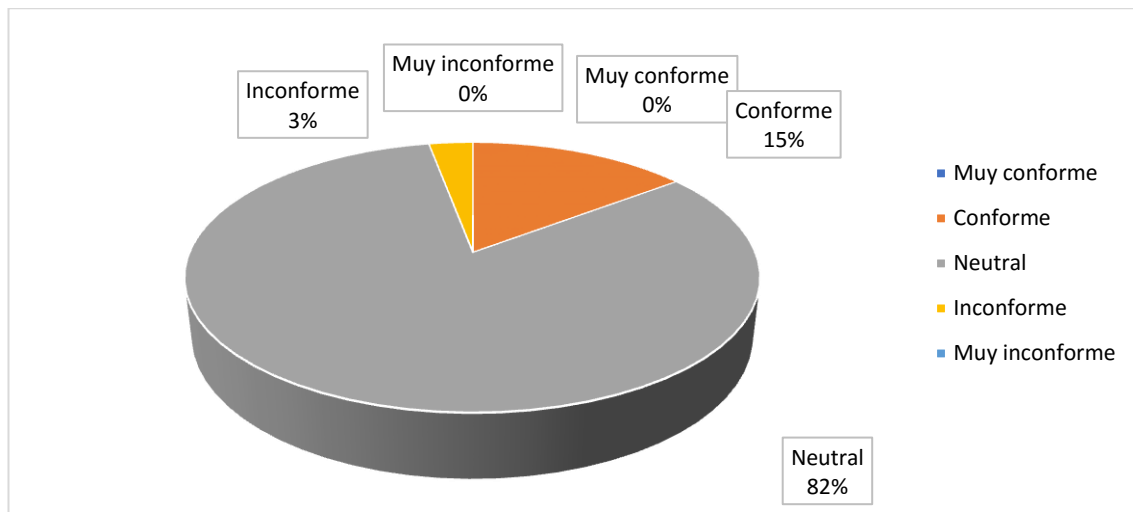


Gráfico 18: Limpieza de Sabanas y toallas.

Nota: Elaboración propia a partir de las encuestas levantadas en el CEAR EP.

Interpretación: El 82% de los deportistas encuestados opinan que la limpieza de sabanas es neutral es decir que es indiferente para ellos, pero el 15% se siente conforme ante esta situación.

9. Productos de higiene personal.

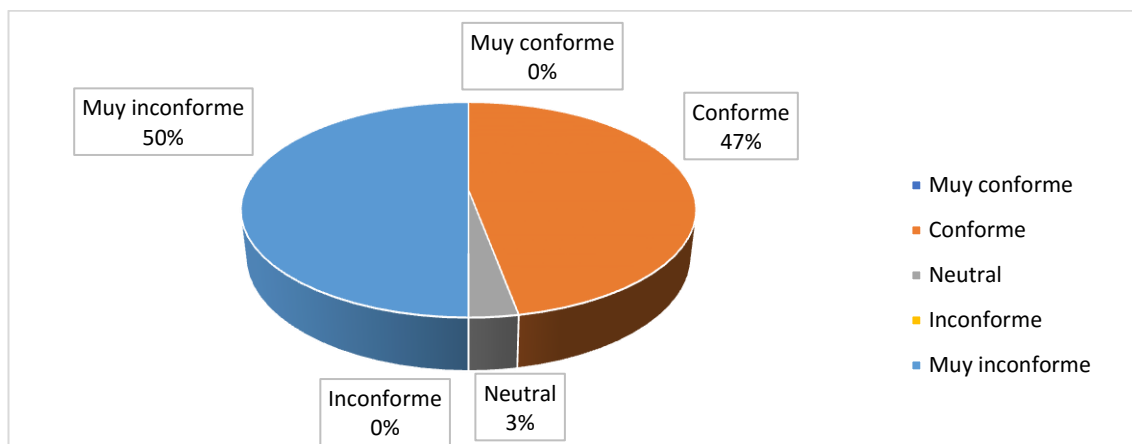


Gráfico 19: Productos de higiene personal.

Nota: Elaboración propia a partir de las encuestas levantadas en el CEAR EP.

Interpretación: El 50% de los deportistas encuestados están muy conformes con los productos de higiene personal que brinda el CEAR EP mientras que el 0% se siente inconforme ante esta situación.

10. Señalética en su habitación y rutas de evacuación frente a incendios y catástrofes.

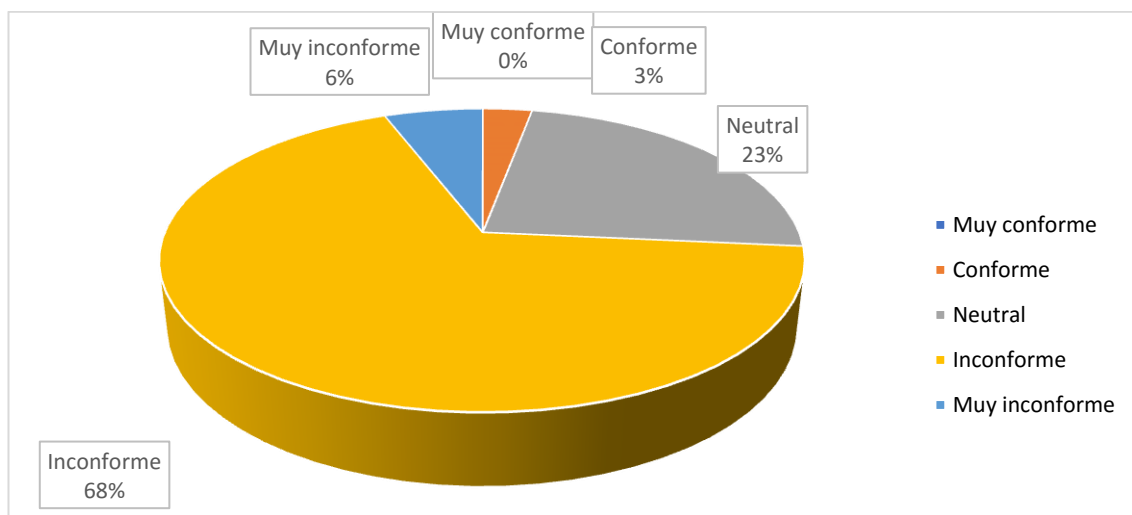


Gráfico 20: Señalética en su habitación y rutas de evacuación frente a incendios y catástrofes.

Nota: Elaboración propia a partir de las encuestas levantadas en el CEAR EP.

Interpretación: El 68% de los deportistas encuestados se sienten inconformes con la señalética en la habitación y rutas de evacuación frente a incendios y catástrofes mientras el 3% se siente conforme ante esta situación.

En cuanto a las dos preguntas abiertas para las encuestas obtuvimos las siguientes respuestas:

¿Recomendaría usted a sus familiares y amigos alojarse en el CEAR EP?

SI _____

NO _____

¿Por qué?

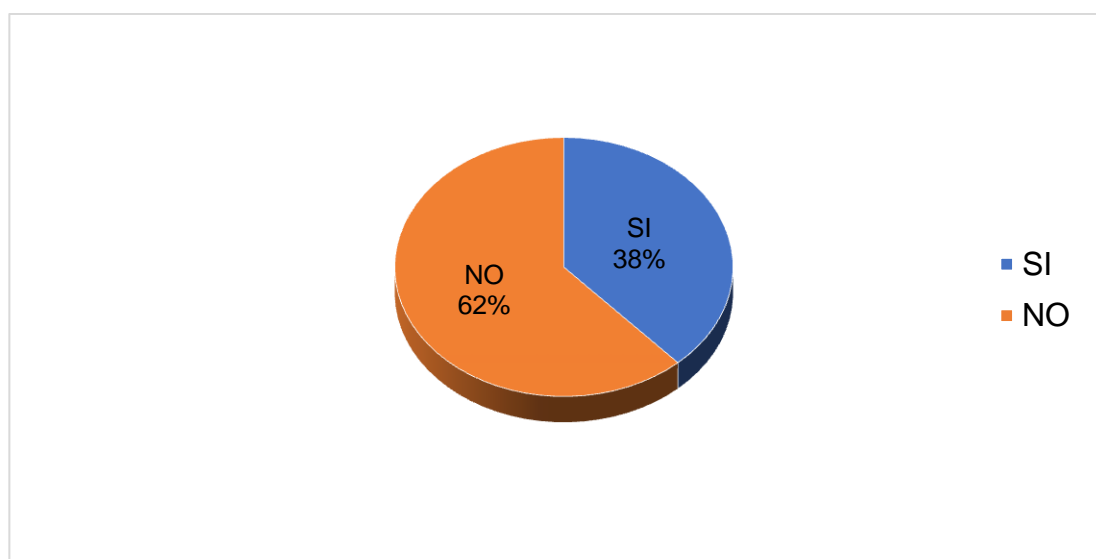


Gráfico 21: Recomendación de alojamiento a familiares y amigos en el CEAR EP.
Nota: Elaboración propia a partir de las encuestas levantadas en el CEAR EP.

Interpretación: el 62% de los encuestados contestó que no recomendaría el alojamiento en el CEAR EP, mientras que el 38% restante contestó que sí.

En cuanto a la pregunta abierta **¿Por qué?**: La mayoría de los encuestados contestó que no debido a que es un lugar solo para deportistas, el personal no es amable, además que el lugar cuenta con ciertas restricciones como: hora máxima de ingreso 22h00.

¿Cuál es la recomendación que usted sugiere para mejorar el área de recepción y de habitaciones?

Entre las recomendaciones que dieron los deportistas encuestados tenemos:

- Capacitaciones para todo el personal que labora dentro de estas áreas.



- Arreglo de camas, colchones puertas, chapas, duchas y grifos.
- Ver al personal uniformado porque se les dificulta identificarlos.

Después de diagnosticar las áreas de recepción y habitaciones del CEAR EP mediante entrevistas, encuestas y visitas de campo se ha podido evidenciar que se necesita implementar algunas mejoras, el siguiente paso es formular las diferentes propuestas para optimizar la eficiencia, la eficacia y la calidad de las actividades, procesos además de adaptar perfiles para el personal que labora dentro de esta institución procurando así ofrecer una satisfacción total al cliente.

.



Capítulo 3

Planteamiento de mejoras para los procesos de las áreas de recepción y habitaciones

3.1 Estructura organizacional

Dentro de análisis realizado en el capítulo dos hemos visto necesario plantear una visión debido a que el CEAR EP no cuenta con una visión general.

3.1.1 Visión

El CEAR EP será un referente reconocido como el mejor de Latinoamérica en la gestión deportiva de alto rendimiento, que brinda productos y servicios de calidad para el desarrollo deportivo, enfocándose en la satisfacción del cliente.

3.1.2 Misión

Se conserva la misma misión al examinar que está bien planteada pero se recomienda cumplir con esta.

3.1.3 Objetivos

Después de haber analizado el diagnóstico realizado al CEAR EP se ha considerado de gran utilidad los objetivos de la organización por lo tanto se los mantendrá con la misma estructura sin embargo se recomienda dar cumplimiento a los mismos.

3.1.4 Valores

Los valores con los que cuenta esta organización están enfocados al bienestar del deportistas y del personal se ha considerado de gran utilidad y se mantendrá la misma estructura sin embargo se recomienda dar cumplimiento a los mismos.

3.1.5 Organigrama

El CEAR EP de la ciudad Cuenca no cuenta con un organigrama interno, solo con uno general utilizado para todos los CEAR del país por ello se ha visto necesario implementar un organigrama interno para agilizar los procesos dentro de esta institución y tener de forma clara y directa la estructura jerárquica dentro de la misma.

Propuesta de Organigrama Interno:

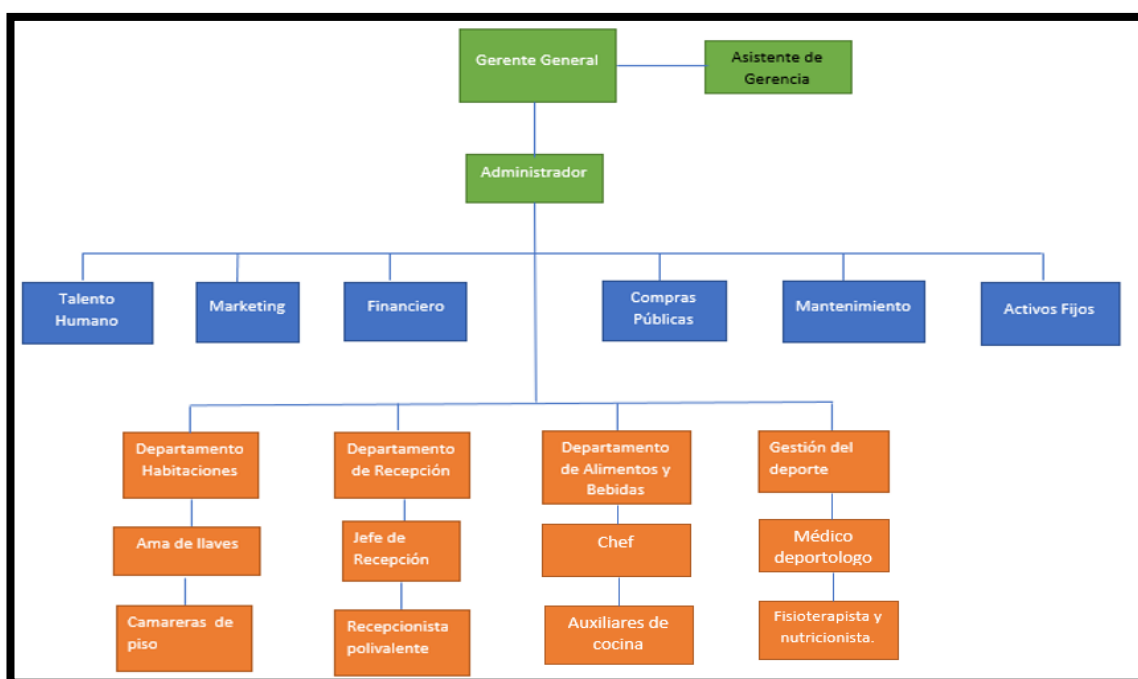


Ilustración 7: Propuesta de organigrama interno.

Nota: Elaboración propia en base a la observación de campo realizada en el CEAR EP.

3.1.6 Mapa de procesos

La nueva versión de la ISO 9001:2015 promueve la adopción de un enfoque a al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección



estratégica de la organización (ISO International Organization for Standardization, 2015, pag.8).

El presente cuadro creado es una propuesta de mapa de procesos y sus interacciones para la institución el cual manifiesta cuales son y como se relacionan los procesos que tiene la organización, ademas de describir visualmente el flujo de trabajo es decir se puede observar que departamentos poseen el liderazgo y evalúan el desempeño, asimismo los que planifican estos servicios y los que realizan las operaciones para así saber cuáles son las necesidades y expectativas del cliente y llegar a tener la satisfacción total del mismo. Los procesos con los que cuenta esta organización son: procesos gobernantes, procesos de apoyo y asesoría y los procesos agregadores de valor, este último es en el que nos enfocaremos específicamente para el área de recepción y de habitaciones con el objetivo de realizar las debidas propuestas.

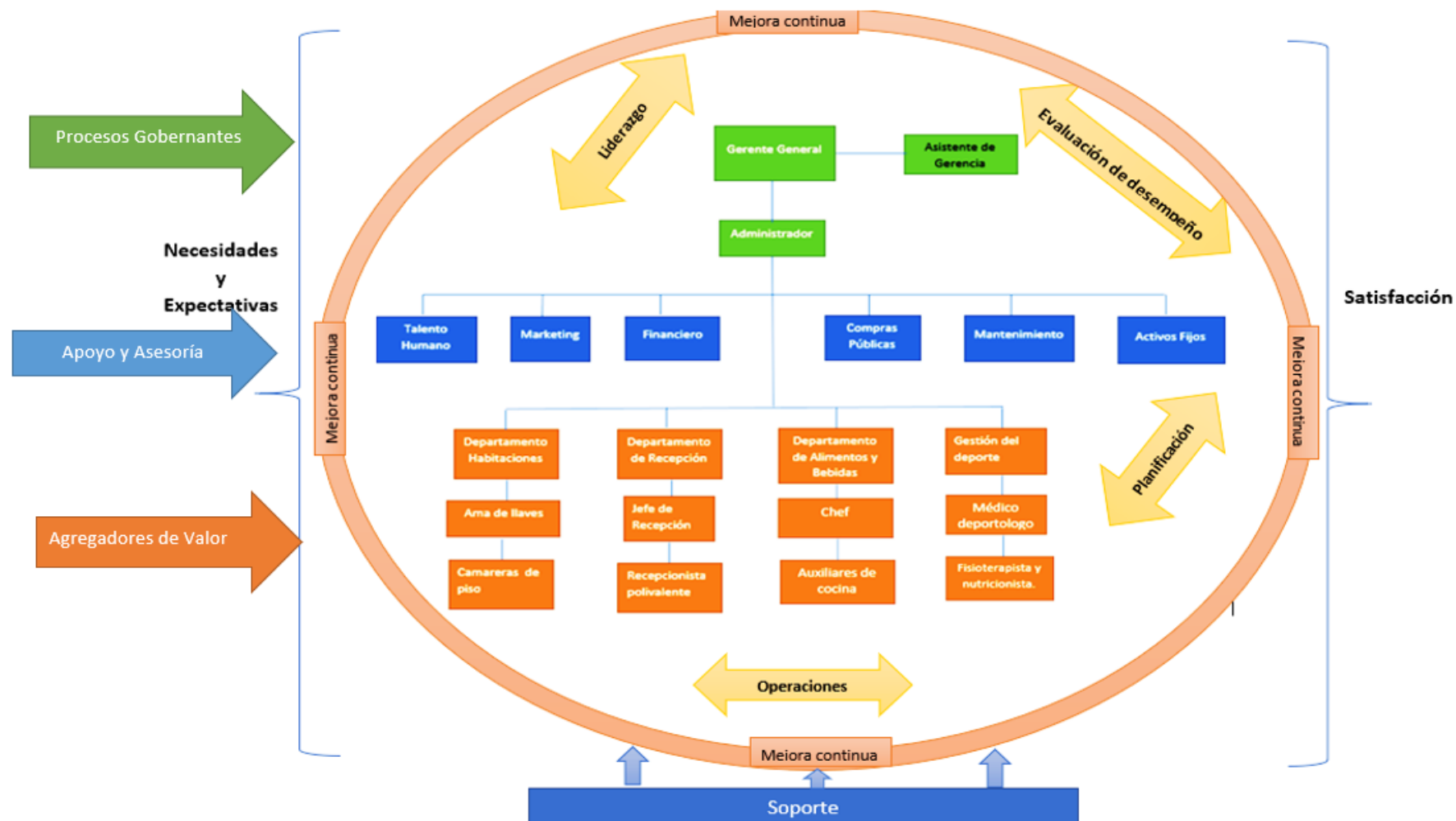


Ilustración 8: Propuesta de Mapa de procesos de la empresa y sus interacciones.

Nota: Elaboración propia en bases a normas ISO 9001:2015.

A continuación se mostrará la propuesta de una representación esquemática de los elementos de un proceso según norma ISO 9001:2015 creada para el CEAR EP porque este centro de alojamiento no cuenta con los mismos debido a que desde su inicio ha trabajado de manera empírica, es así que los siguientes cuadros brindan información de los procesos a realizar en las áreas de recepción y de habitaciones de una forma ordenada y detallada para tener procesos efectivos al momento de realizar estas las actividades

Área De Recepción

Proceso de reserva (procedimientos: Código: CEAR-R-001)

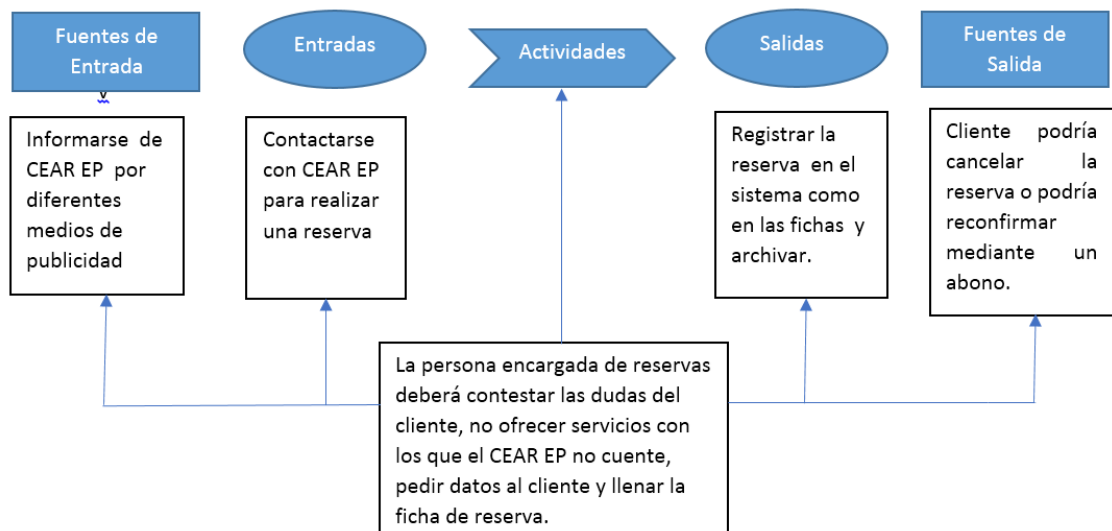


Ilustración 9: Representación esquemática del proceso de reservas

Nota: Elaboración propia en base a la observación de campo realizada en el CEAR EP.

Proceso de check-in individual o parejas (procedimientos: Código: CEAR-R-002)

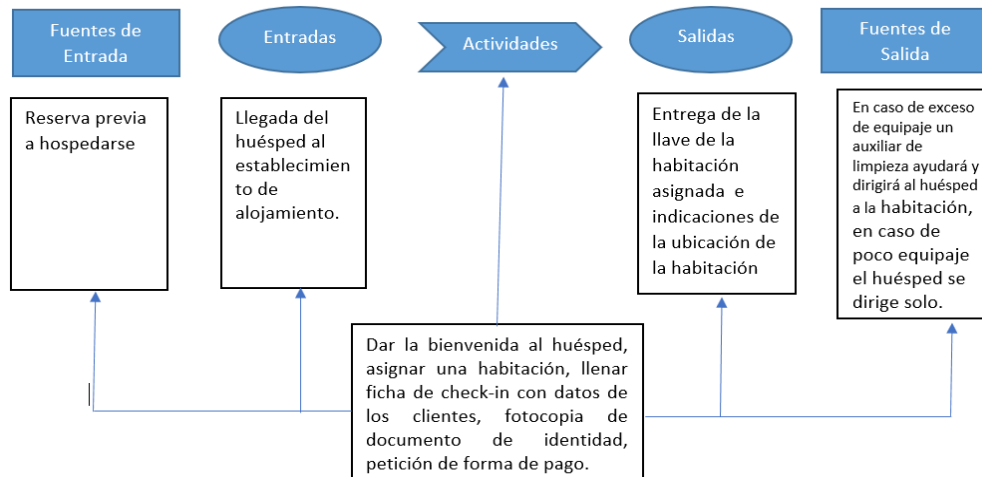


Ilustración 10: Representación esquemática del proceso de check-in

Nota: Elaboración propia en base a la observación de campo realizada en el CEAR EP.

Proceso de check-in para grupos

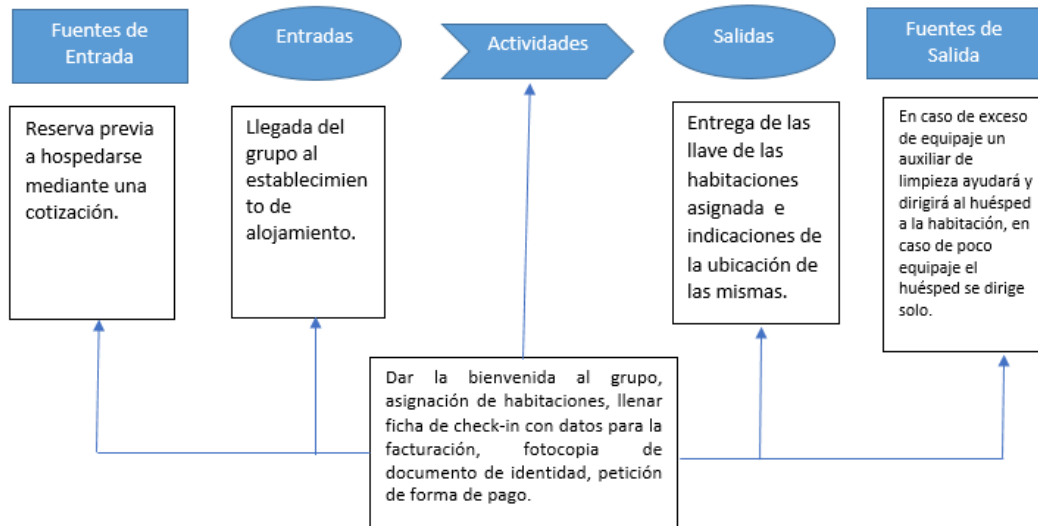


Ilustración 11: Representación esquemática del check-in para grupos.

Nota: Elaboración propia en base a la observación de campo realizada en el CEAR EP.

Proceso de check-out individual (procedimientos: Código: CEAR-R-002)

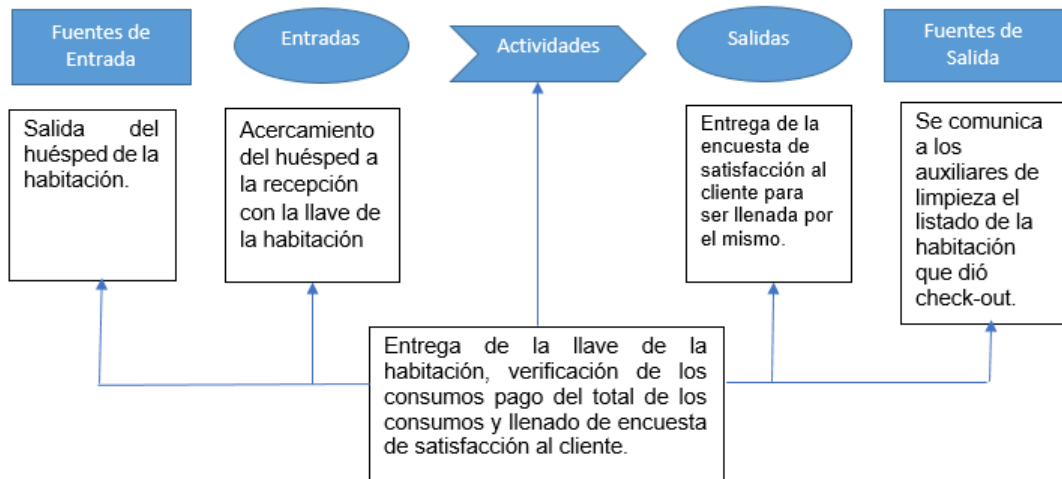


Ilustración 12: Representación esquemática del check-out individual.

Nota: Elaboración propia en base a la observación de campo realizada en el CEAR EP.

Proceso de check-out grupal

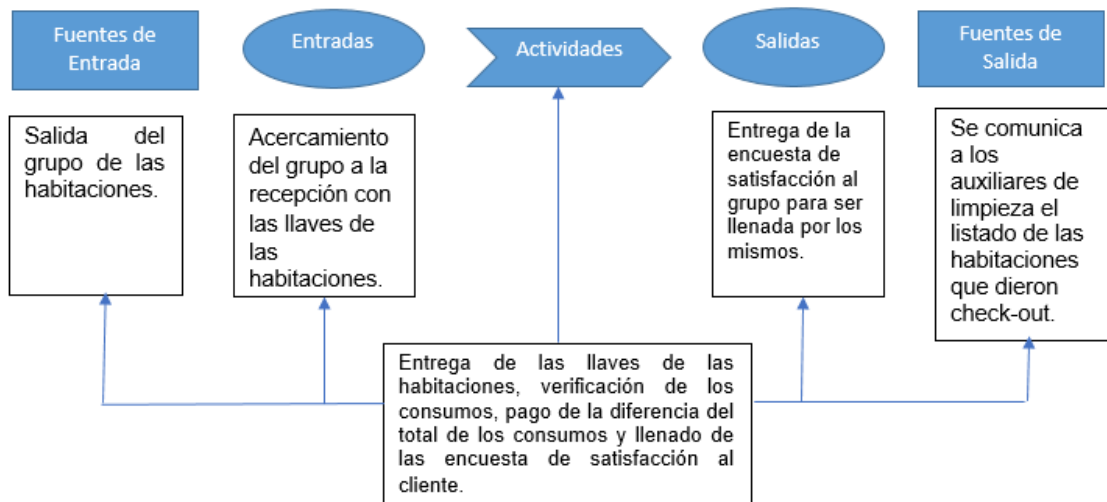


Ilustración 13: Representación esquemática del check-out grupal.

Nota: Elaboración propia en base a la observación de campo realizada en el CEAR EP.

Proceso de quejas reclamos y sugerencias. (Procedimientos: Código: CEAR-R-003)

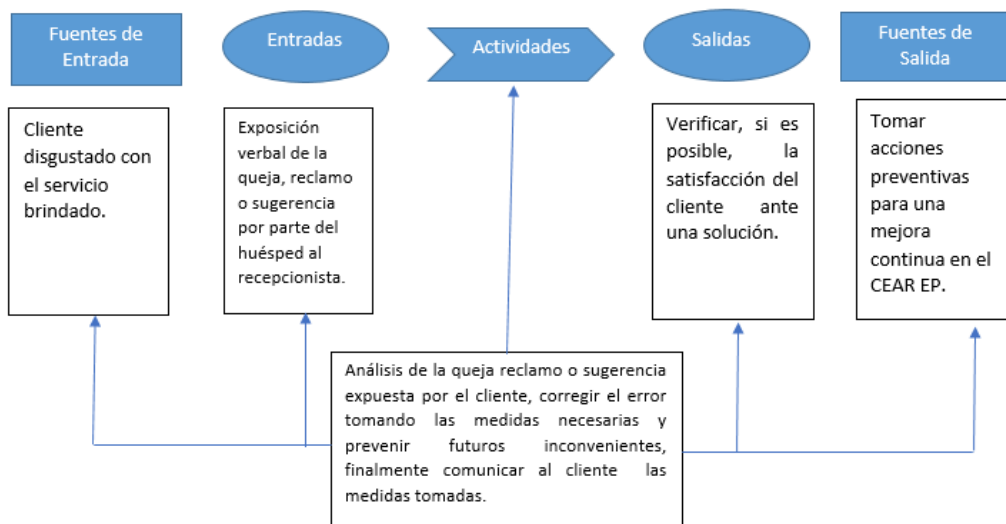


Ilustración 14: Representación esquemática del proceso de quejas, reclamos y sugerencias.
Nota: Elaboración propia en base a la observación de campo realizada en el CEAR EP.

Proceso de entrega de turno (procedimientos: Código: CEAR-R-004)

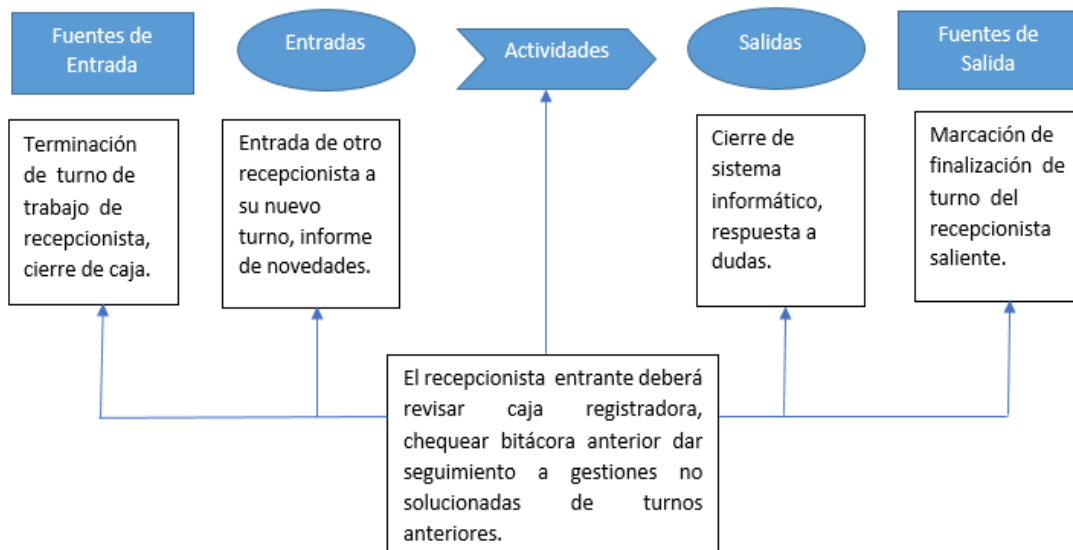


Ilustración 15: Representación esquemática del proceso de entrega de turno.
Nota: Elaboración propia en base a la observación de campo realizada en el CEAR EP.

Procesos de Facturación (procedimientos: Código: CEAR-R-002)

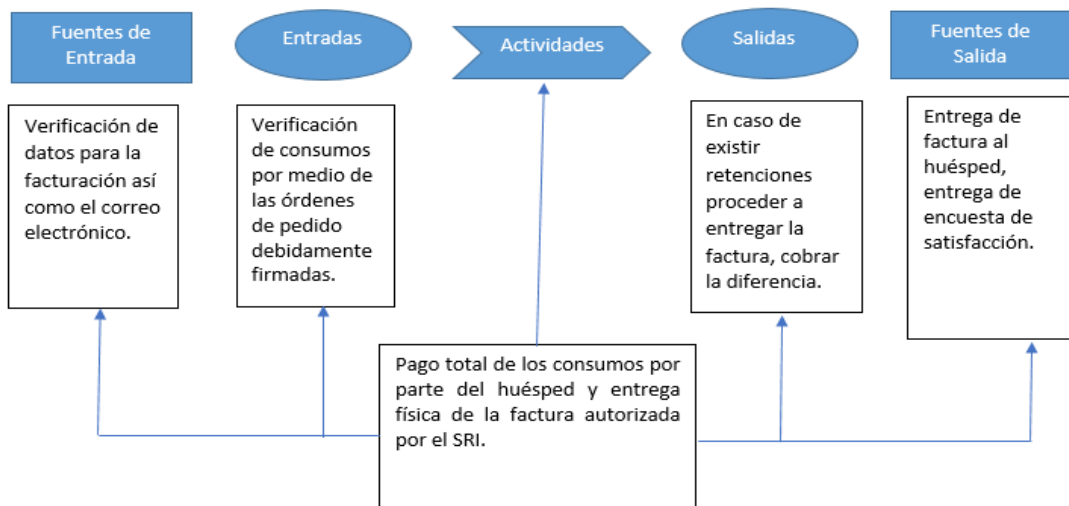


Ilustración 16: Representación esquemática del proceso de facturación.

Nota: Elaboración propia en base a la observación de campo realizada en el CEAR EP.

Área de Habitaciones

Proceso de limpieza (procedimientos: Código: CEAR-H-001)

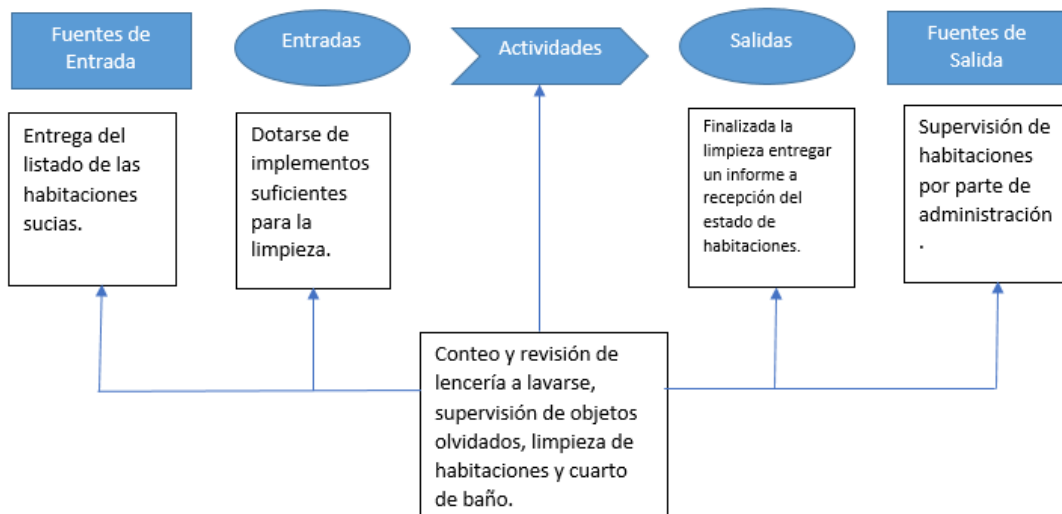


Ilustración 17: Representación esquemática del proceso de limpieza.

Nota: Elaboración propia en base a la observación de campo realizada en el CEAR EP.

Proceso para la gestión de objetos olvidados en las habitaciones

(procedimientos: Código: CEAR-H-002)

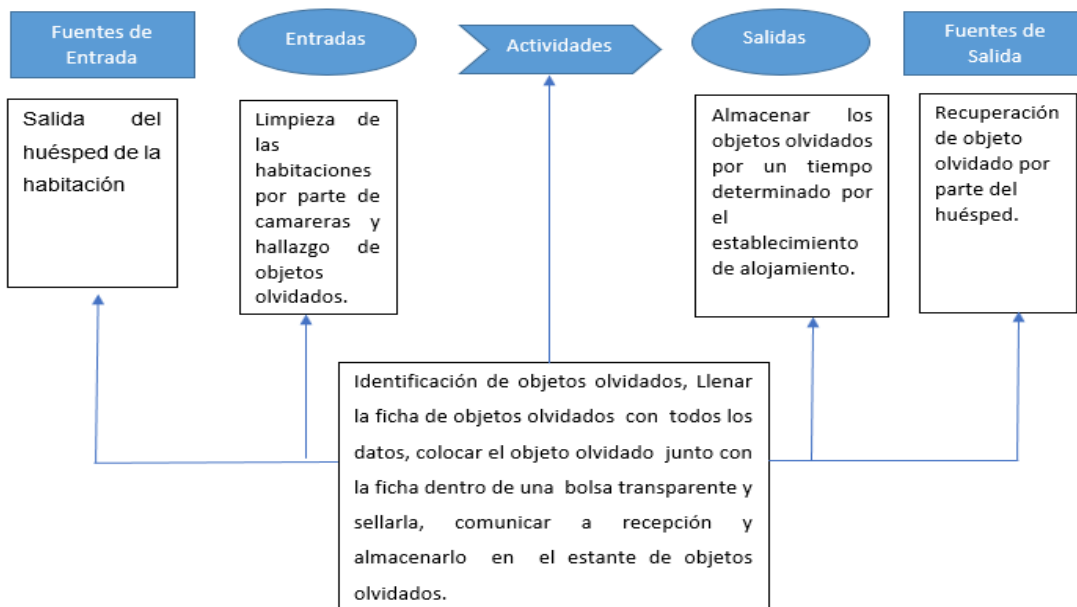


Ilustración 18: Representación esquemática del proceso para la gestión de objetos olvidados en las habitaciones.

Nota: Elaboración propias en base a la observación de campo realizada en el CEAR EP.

Proceso de supervisión de habitaciones (procedimientos: **Código:** CEAR-H-003)

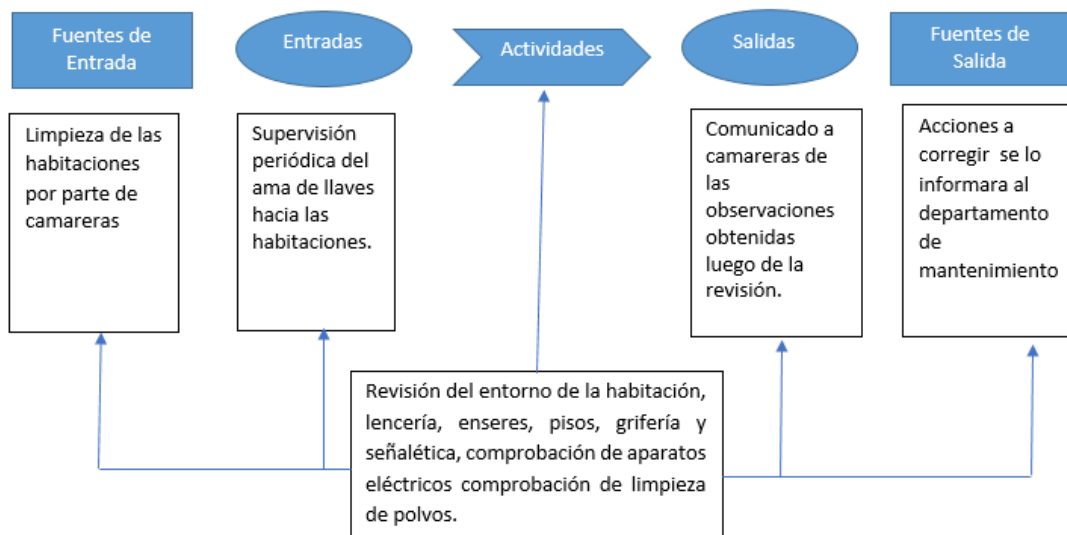


Ilustración 19: Representación esquemática del proceso de supervisión de habitaciones

Nota: Elaboración propia en base a la observación de campo realizada en el CEAR EP.

Proceso de control de lencería (procedimientos: **Código:** CEAR-H-004)

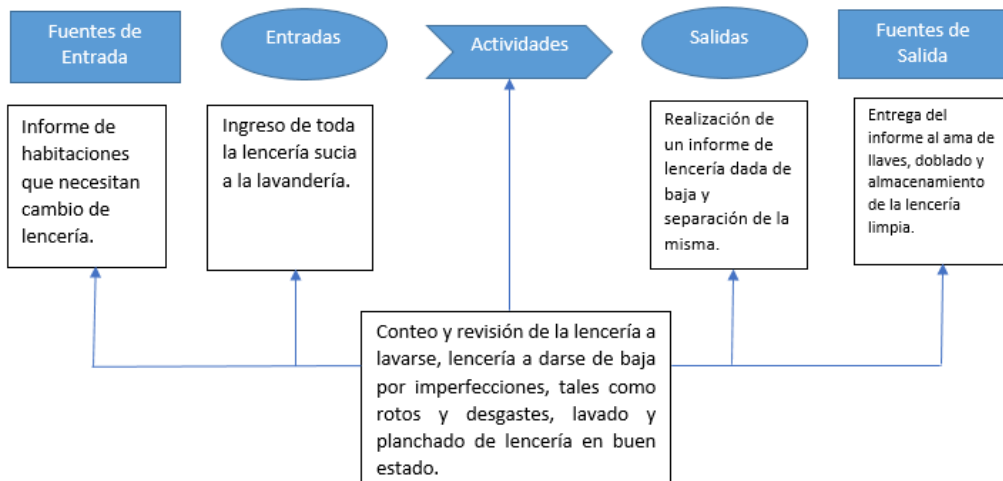


Ilustración 20: Representación esquemática del proceso de control de lencería.

Nota: Elaboración propia en base a la observación de campo realizada en el CEAR EP.



3.2 Planteamiento de mejoras para los proceso del área de Recepción

Área de recepción.- El área de recepción es considerada el corazón de todo establecimiento de alojamiento debido a que es el primer lugar que conoce el huésped y el recepcionista la primera persona en dialogar con él mismo.

A continuación se muestra la siguiente propuesta de normativa interna establecida por las autoras del presente trabajo de titulación para el CEAR EP, con el fin de establecer mejoras para para una buena gestión de calidad.

CENTRO DE ENTRENAMIENTO PARA EL ALTO RENDIMIENTO CEAR EP DE LA CIUDAD DE CUENCA

Normativa Interna.

POLÍTICAS GENERALES:

- No se puede fumar en las habitaciones ni en áreas comunes.
- No se puede ingresar bebidas alcohólicas al CEAR EP.
- El CEAR EP estará abierto desde las 06H00am a las 20H00pm.
- Prohibido el ingreso con armas.
- Prohibido el ingreso de mascotas.

Tarifas: el costo a pagar para deportistas internacionales y particulares es de \$21.36 incluido impuestos (12% IVA) por noche de hospedaje por persona sean adultos o niños.

Instalaciones deportivas: estarán disponibles para las federaciones deportivas nacionales y deportistas internacionales sin costo adicional, mientras que para los particulares tendrán un costo adicional de:

- Piscina para particulares: \$3.50
- Piscina para miembros de entidades públicas: \$3.00
- Gimnasio para particulares: \$2.50
- Gimnasio para miembros de entidades públicas: \$2.00



Adicional, ofrece los siguientes servicios con las tarifas correspondientes determinadas que serán dadas a conocer por la administración a los interesados:

- Salón de eventos
- Cafetería
- Auditorio
- Restaurante
- Discado telefónico
- Servicio de lavandería completo

El restaurante será de uso exclusivo para el desayuno el mismo que está incluido en la tarifa y estará disponible de 7H00am a 9H00am, en caso de solicitar servicio de almuerzo o cena tendrá un costo adicional de: \$5.04 incluido impuestos.

POLÍTICAS DE CONFIRMACIÓN DE RESERVA

Debe efectuarse el depósito/transferencia de al menos el 50% del valor total a facturarse, para poder reconfirmar su reserva.

Políticas de reserva

Existe la necesidad interna de establecer políticas de reserva para evitar inconvenientes en cuanto al uso de habitaciones, consumo de alimentos y servicio de limpieza durante la estadía de deportistas o particulares a hospedarse, por ende se proponen las siguientes políticas:

Reserva: puede darse de varias maneras, como: vía telefónica, correo electrónico o personal, la misma podría ser para una persona, pareja o grupos. Para tener evidencia de esta reserva es necesario llenar la ficha de reserva con los siguientes datos los cuales serán llenados, vía telefónica dictado por el cliente, enviados por el correo electrónico o de forma personal, la misma debe constar de:

- Nombre de la persona quién realiza la reserva
- Fecha de ingreso (check-in)



- Hora de ingreso
- Fecha de salida (check-out)
- Ciudad de procedencia
- Número de teléfono
- Número de personas
- Tipo de habitación
- Observaciones
- Fecha de reservación
- Firma del responsable (quien toma la reservación).

En caso de ser grupos de 3 personas en adelante la reserva se dará mediante una cotización (instructivo), en el cuál constarán los siguientes datos:

- Los costos de alojamiento por persona por noche de hospedaje,
- Costo de la alimentación (almuerzo o cena) por persona,
- Costo del uso de las instalaciones deportivas en caso de requerirlo, en caso de federaciones deportivas ecuatorianas deportistas internacionales no pagan ningún valor adicional por el uso de las mismas,
- Fechas y horarios de entrada (check-in) y salida (check-out),
- Dirección del CEAR EP,
- Datos bancarios para la realización de la transferencia o depósito de la totalidad o al menos el 50% del valor total de la reservación con 15 a 8 días de anticipación a la llegada del grupo.

Para confirmación de la reserva debe ser enviado el listado de las personas a hospedarse (rooming list) con 15 a 8 días de anticipación a la llegada del grupo

Luego del análisis de las entrevistas realizados al personal de recepción se evidenció que se necesita adaptar perfiles de trabajo a continuación se mostrará la propuesta de los perfiles de los profesionales a trabajar en el área de recepción los cuales están basados en las normas INEN.

3.2.1 Perfiles del personal

El área de recepción se enfoca en brindar servicios de calidad, por lo tanto se propone que cuente con los siguientes perfiles del personal para que las actividades sean realizadas en su totalidad:

- Jefe de recepción y
- Recepcionista polivalente.

3.2.1.1 Jefe de recepción.- Es el encargado de controlar toda el área de recepción en cuanto a las necesidades internas y externas de los huéspedes, telefonía, manejo de equipaje, reservas y convenios. El jefe de recepción debe cumplir con los siguientes requisitos:

Requisitos:

- Ser profesional en el área hotelera, en caso de no serlo tener al menos 2 años de experiencia dentro del área de recepción.
- Mantener la coordinación durante la prestación de servicios.
- Controlar transacciones.
- Solucionar problemas con los clientes.
- Asegurar la satisfacción del cliente.
- Mantener la relación con otros departamentos.
- Velar por la imagen de la organización.
- Mantener limpia el área de recepción.

Para que el jefe de recepción sea competente en sus actividades debe tener los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes:

Conocimientos:

- Organización y planificación de cronogramas de trabajo.
- Supervisión del personal de trabajo.
- Mantener una buena higiene personal.
- Conocimientos del buen servicio al cliente.



- Métodos de manejo de conflictos.
-
- Buen manejo de todo tipo de pagos (efectivo, cheque, tarjeta de crédito, entre otros).

Habilidades:

- Entender y responder a las necesidades de los clientes.
- Capacidad para escuchar y escribir mensajes que sean legibles.
- Dirigir un trabajo en equipo.
- Memoria a largo plazo.
- Interpretación del lenguaje corporal.

Actitudes:

- Ser Confiable.
- Ser Innovador.
- Mantener la calma y empatizar con los clientes ante sus inquietudes.
- Ser Amable.
- Ser Honesto.

3.2.1.2 Recepcionista polivalente.- para que una persona pueda ejercer este cargo debe poseer un conocimiento básico en algunas funciones, sin necesidad de ser experto en cualquiera de ellas, también el recepcionista polivalente debe cumplir con los siguientes requisitos:

El recepcionista polivalente debe:

- Ser profesional en el área hotelera, en caso de no serlo tener al menos 2 años de experiencia dentro del área de recepción.
- Registrar el ingreso del huésped.
- Acomodar al huésped en la habitación.
- Ayudar al huésped en lo que solicite.
- Apoyar al huésped en su salida.
- Realizar los trabajos de auditoría nocturna.
- Entregar la recepción al turno correspondiente.
- Limpieza del área de recepción.



- Operar sistemas de facturación.
- Velar por la seguridad y privacidad del huésped y del establecimiento.
- Solucionar problemas con los huéspedes.
- Cuidar de la apariencia personal.

Para que el recepcionista polivalente pueda ser competente en sus actividades debe tener bases en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes:

Conocimientos:

- Procesos de check-in y check-out de los huéspedes.
- Procedimientos para el acceso de habitaciones.
- Funciones y responsabilidades de los servicios del CEAR EP.
- Conocimiento acerca de las normas y reglas del CEAR EP.
- Conocimientos básicos en telefonía, computación e internet.
- Conocimiento de términos técnicos de recepción.
- Contabilidad básica.
- Conocimientos básicos en facturación.
- Información de eventos turísticos del área local.
- Conocimientos del buen servicio al cliente.
- Buen manejo de todo tipo de pagos (efectivo, cheque, tarjeta de crédito, entre otros).

Habilidades:

- Conocimientos en el cálculo de las 4 operaciones matemáticas y en porcentajes.
- Capacidad para escuchar y escribir mensajes que sean legibles.
- Dirigir un trabajo en equipo.
- Memoria a largo plazo.
- Interpretación del lenguaje corporal.

Actitudes:

- Mantener un equilibrio emocional.
- Ser Innovador.

- Ser Amable.
- Ser Honesto.
- Ser Confiable.
- Ser comprometido con su lugar de trabajo

(Instituto Ecuatriano de Normalizacion, 2008).

Una empresa depende mucho del talento humano que colabora en esta, es por esto que se recomienda capacitar al personal de recepción cada 6 meses porque mientras más capacitado este el personal habrá mayor beneficio al brindar un servicio de calidad.

3.2.2 Mejoras operativas

Propuesta de sistema de señaléticas de seguridad para el área de recepción.

Existen diversas señaléticas sin embargo en el presente trabajo utilizaremos señalética de precaución, informativa, prohibición y condición segura.

A continuación un modelo de la señalética.

Señalética Informativa: la señalética de check-in y check-out estará ubicada en el área de recepción en la parte superior de la pared junto al computador.

Hora de Check-in (Entrada): 14H00

Hora de Check-out (Salida): 12H00

Ilustración 21: Modelo informativo de hora de entrada y salida.

Nota: Elaboración propia en base a la observación de campo realizada en el CEAR EP.

Señalética de prohibición: la misma estará ubicada junto a la señalética informativa, junto a la puerta del ascensor y en la entrada de las habitaciones.



Ilustración 22: Modelo de prohibición de no fumar del CEAR EP.

Nota: Imagen obtenida en base a la observación de campo realizada en el CEAR EP.

Señalética de prohibición: estará ubicada en la parte superior de la pared adelante del computador de recepción.

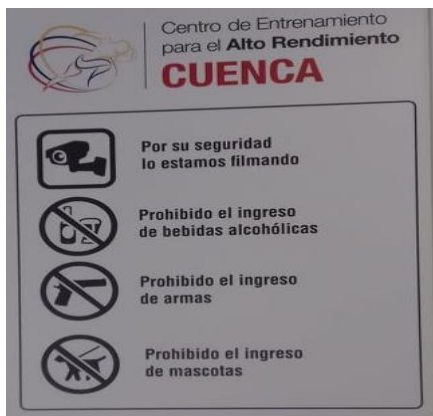


Ilustración 23: Modelo de prohibiciones en el CEAR EP.

Nota: Imagen obtenida en base a la observación de campo realizada en el CEAR EP.

Señalética de equipo de contraincendios: la misma estará ubicada en los pilares que están alrededor del área de recepción.



Ilustración 24: Modelo de señalética para extintor.

Nota: Elaboración propia en base a la observación de campo realizada en el CEAR EP.

3.3 Planteamiento de mejoras para los procesos del área de Habitaciones.

Área de habitaciones.- Es considerada la base principal para poder brindar el servicio de alojamiento, lugar en el cual el huésped puede descansar, dentro de esta área encontramos al departamento de ama de llaves el cual se encarga de la limpieza de las habitaciones y áreas públicas del establecimiento así como de suministrar el material preciso tanto en suministros de limpieza, amenities para los huéspedes, lencería de las habitaciones y mantelería para el restaurante. (Instituto Ecuatoriano de Normalizacion, 2008)

Una vez realizado el análisis de las en el capítulo 2 se evidenció que se necesita adaptar perfiles de trabajo en el CEAR EP a continuación se mostrará la propuesta de los perfiles de los profesionales a trabajar en el área de recepción los cuales están apoyados en las normas INEN.

3.3.1 Perfiles del personal de habitaciones

Para que el área de habitaciones cumpla con las actividades en su totalidad es necesario que cuente con el siguiente personal y efectúe sus respectivas funciones:

- Ama de llaves
- Camarera de pisos

3.3.1.1 Ama de llaves.- Se encarga del control de la limpieza de las áreas internas y externas del establecimiento excepto la cocina, así como de la decoración de las habitaciones. Para que el ama de llaves sea competente en sus actividades debe tener los siguientes requisitos, conocimientos, habilidades y actitudes:

Requisitos:

- Ser profesional en el área hotelera o al menos tener un año de experiencia dentro del área de limpieza de habitaciones.
- Planificar el trabajo de su equipo.
- Dirigir el trabajo en equipo.
- Supervisar el trabajo del personal a su cargo.
- Controlar el consumo de insumos de limpieza.
- Mantener la decoración de los ambientes.
- Manejar los equipos de limpieza.
- Comunicación con los demás departamentos.
- Aportar con ideas en la toma de decisiones.

Conocimientos:

- Elaborar presupuestos, horarios de trabajos, cronogramas y eventos especiales.
- Elaborar procedimientos operacionales.
- Métodos de liderazgo.
- Supervisión del trabajo que realiza el personal a su cargo.

- Manejar inventarios.
- Control y almacenamiento de materiales.
- Métodos para limpieza e higienización.
- Manejo de maquinaria necesaria para la limpieza.
- Servicio al cliente.

Habilidades:

- Capacidad de tomar decisiones complejas y argumentar con lógica verbal o escrita.
- Conocimientos en el cálculo de las 4 operaciones matemáticas.
- Manejo de informes de estado de habitaciones.
- Planificación estratégica a corto y largo plazo.
- Utilización de equipos de limpieza.

Actitudes:

- Equilibrado emocionalmente.
- Controlador.
- Proactivo.
- Practico.
- Democrático.

3.3.1.2 Camarera de pisos.- Se encarga de la limpieza e higienización de habitaciones asignadas, además de las áreas comunes como: baños públicos, pasillos, pisos y oficinas. Para que la camarera de pisos sea competente debe tener los siguientes requisitos, conocimientos, habilidades y actitudes:

Requisitos:

- Tener al menos seis meses de experiencia en cuanto a la limpieza de habitaciones o al menos haber tomado diferentes cursos en el área de limpieza.
- Saber limpiar, asear y ordenar las habitaciones.
- Preparar la habitación para recibir al huésped.
- Examinar el estado de las habitaciones.
- Comprobar el funcionamiento y confort de la habitación.



- Efectuar controles y registros.
- Brindar información de establecimiento al huésped en caso de solicitarlo.
- Velar por la seguridad y privacidad del huésped.
- Cuidar la apariencia personal

Conocimientos:

- Métodos de limpieza e higienización de las habitaciones y áreas sociales.
- Maneras de montaje de camas y doblado de toallas.
- Higiene personal y seguridad en el trabajo.
- Operación de equipos necesarios para la limpieza de habitaciones.
- Procesos para asegurar la privacidad y seguridad del huésped.
- Manejo de formularios en lavandería.
- Servicio al cliente.

Habilidades:

- Conocimientos en el cálculo de las 4 operaciones matemáticas.
- Manejo de informes de estado de habitaciones.
- Planificación estratégica a corto plazo.
- Utilización de equipos de limpieza.

Actitudes:

- Ser equilibrado emocionalmente
- Ser Proactivo
- Ser Practico
- Ser Democrático
- Ser Minucioso

(Instituto Ecuatriano de Normalizacion, 2008)

El talento humano dentro de una empresa es muy necesario y mientras esté más capacitado brindara un servicio eficaz y eficiente al cliente es por esto que se recomienda que se capacite al personal cada 6 meses.

3.3.2 Mejoras operativas

3.3.2.1 Propuesta de sello de seguridad para los baños de las habitaciones.

El sello de seguridad irá ubicado en la tasa del inodoro al momento haber terminado la limpieza del mismo, el cuál es señal de que la misma se realizó y dará más seguridad al huésped.



Ilustración 25: Sello de seguridad de Baño

Nota: Elaboración propia en base a la observación de campo realizada en el CEAR EP.



Ilustración 26: Modelo de puesta de cinta de seguridad.

Nota: Elaboración propia en base a la observación de campo realizada en el CEAR EP.

3.3.2.2 Propuesta de sistema de señalética de seguridad para el área de habitaciones.

Para el área de habitaciones se propone la utilización de señalética de precaución para informar que los pisos se encuentran mojados, e incrementar en todo su edificio la señalética de condición segura dentro y fuera de las habitaciones para crear rutas de evacuación en caso de catástrofes e incendios.

Señalética de precaución: esta se ubicará en el piso al momento de realizar la limpieza y este esté mojado.



Ilustración 27: Modelo de señalética para pisos mojados.

Nota: Elaboración propia en base a la observación de campo realizada en el CEAR EP.

Señalética de condición segura: la presente estará ubicada en los pilares de la entrada que se encuentran junto a la recepción.



Ilustración 28: Modelos de señalética usados en caso de catástrofes e incendios en el CEAR EP.

Nota: Imagen obtenida en base a la observación de campo realizada en el CEAR EP.

3.3.2.3 Propuesta de uniformidad.

Se toma en consideración el resultado de las encuestas donde una de las recomendaciones más significativas fue que el personal cuente con un uniforme sin embargo el CEAR EP cuenta con sus propias normas acerca de la uniformidad de sus colaboradores no obstante se propone lo siguiente:

- Se propone que el personal del área de habitaciones deba tener el cabello recogido y usar un gorro o cofia durante su turno de trabajo para evitar la caída de cabellos en habitaciones o en la lencería.
- Se propone que el personal deba utilizar zapatos de color negro o blanco que sean antideslizantes para evitar cualquier accidente al desempeñar la limpieza de las distintas áreas.
- Se propone la prohibición del uso de collares, anillos o pulseras llamativos para evitar males entendidos e inconvenientes por pérdida de los mismos.

Propuesta de cuadros de procedimientos

El presente cuadro es el formato con el cual contarán todos los procedimientos de las áreas de recepción y de habitaciones el encabezado



contará con un espacio para el logo de la empresa para su identificación, el siguiente espacio para el nombre de la empresa y el nombre del procedimiento los cuales serán importantes al momento de realizar ese proceso, un tercer espacio para la versión del cuadro, el siguiente para el código que será necesario al momento de archivar, el quinto será para el nombre de las personas que elaboraron el mismo en este caso será el nombre de las autoras del proyecto, seguido de la aprobación por parte de la gerente del centro, el séptimo cuadro donde constara la fecha de elaboración y por ultimo un cuadro para la fecha de aprobación.

El formato de todos los cuadros de procedimientos que se presentarán en el capítulo cuatro se basaron en los documentos de la biblioteca de la página web del Ministerio de Turismo (MINTUR) documentos que son de uso público y que promueve el MINTUR a nivel del sector turístico para su unificación.

Los procedimientos que se mostraran para el área de recepción serán los siguientes:

- Proceso de reserva
- Proceso de check in
- Proceso de check out
- Proceso de quejas, reclamos y sugerencias.
- Proceso de entrega de turno.

Se elaboró dos encuestas para que el CEAR EP maneje un estudio de la satisfacción al cliente mediante estas, las mismas se encuentran inmersas en el manual.

Los procedimientos que se mostraran para el área de habitaciones serán los siguientes:

- Proceso de limpieza de habitaciones
- Proceso de objetos olvidados dentro de una habitación
- Proceso de supervisión de habitaciones
- Proceso de control mensual de lencería de habitaciones.



A continuación se muestra la propuesta de los cuadros de procedimientos para las áreas de recepción y de habitaciones, los mismos describen los pasos a seguir que servirán para ayudar y guiar al personal de dichas áreas al momento de realizar estos procesos.

Tabla 3: Modelo de Ficha.

LOGO EMPRESA	DEL	NOMBRE DE LA EMPRESA NOMBRE DEL PROCESO.			Versión:	
					Código:	
		Elabora do por:	Aproba do por:	Fecha de elaboración:	Fecha de aprobación:	
1. PROPÓSITO Se trata del objetivo que se desea alcanzar por medio de la realización de este proceso.						
2. ALCANCE Aplica a las áreas involucradas, dependiendo el procedimiento estas pueden ser recepción o habitaciones.						
3. RESPONSABLE Serán los encargados o responsables del procedimiento ya sea del área de recepción o de habitaciones.						
4. PROCEDIMIENTO Se describe paso a paso las funciones que deben cumplirse para desempeñar						

el proceso con eficiencia, eficacia y calidad.

5. MAPA DE PROCESOS

Gráfico del mapa de procesos en el cual constaran fuentes de entrada, entrada, actividades, salidas y fuentes de salida.

6. REGISTRO

Paso en el cual constara el nombre de la ficha con su respectivo código.

7. REFERENCIA

Parte en la cual se coloca de donde fue obtenida la información para la realización del cuadro de procedimientos.

8. ANEXO

Documentos de soporte del procedimiento.

Nota: Elaboración propia en base a documentos de la página web del MINTUR (2015).

A lo largo del presente capítulo se realizó las propuestas de mejora para las áreas de recepción y de habitaciones analizando el diagnóstico formado a lo largo del capítulo dos, estas propuestas se basan en la serie ISO 9000:2015 y Normas INEN, además de enfocar las mejoras en las encuestas, entrevistas y visitas de campo que fueron esenciales para el desarrollo de las mismas el siguiente paso es dar a conocer el manual que se detallara en el siguiente capítulo.



Universidad de Cuenca



Capítulo 4 Manual de procesos para las áreas de recepción y habitaciones.



MANUAL DE PROCESOS

PARA LAS ÁREAS DE RECEPCIÓN Y DE HABITACIONES DIRIGIDO AL
CENTRO DE ENTRENAMIENTO PARA EL ALTO RENDIMIENTO
EMPRESA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE CUENCA

UNIVERSIDAD DE CUENCA

BARREZUETA & SALINAS





Universidad de Cuenca



Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Hotelería

**Manual de Procesos para el área de recepción y de habitaciones del Centro de
Entrenamiento para el Alto Rendimiento empresa pública de la ciudad de Cuenca**

Proyecto de Intervención previo a la obtención del título de: Licenciado en Hotelería

Director: Mst. Santiago Domingo Carpio Álvarez.

Autoras: Katherine Gabriela Barrezueta Ortiz
Caterine Abigail Salinas Salinas

Cuenca, enero 2019



Índice General

Capítulo 4 Manual de procesos para las áreas de recepción y habitaciones. .	90
4.1 Introducción	94
4.1.1 Calidad	94
4.1.1.1 Generalidades	94
4.1.1.2 Procesos de Calidad	97
4.2 Objetivos	97
4.2.1 Objetivo General	97
4.2.2 Objetivos Específicos	98
4.3 Importancia del Manual de procesos de alojamiento	98
4.3.1. Mapa de procesos y sus interacciones.	98
4.4 Procesos y procedimientos del área de Recepción.	100
4.4.1 Procedimiento de una Reserva.	107
4.4.1.1 Ficha de Reserva.	109
4.4.2 Procedimiento Check – In o ingreso del huésped.....	110
4.4.2.1 Ficha de Check–In.	112
4.4.4 Encuesta de Satisfacción al momento del Check Out.....	115
4.4.5 Procedimiento de Quejas, Reclamos Y Sugerencias.	117
4.4.6 Procedimiento de Entrega de Turno en Recepción.	119
4.4.6.1 Bitácora de entrega de turno.....	121
4.5 Procesos y procedimientos del área de habitaciones Manual de procesos para el área de recepción	122
4.5.1 Procedimiento de Limpieza De Habitaciones	123
4.5.1.1 Ficha de revisión del estado de limpieza de habitaciones.....	127
4.5.2 Procedimiento de la gestión de objetos olvidados dentro de una habitación	128
4.5.2.1. Ficha de objetos olvidados	130
4.5.3 Procedimiento de supervisión de habitaciones.....	131
4.5.3.1 Ficha de Supervisión de Habitaciones.	133
4.5.4 Procedimiento de Control de Lencería de Habitaciones	140
4.5.4 .1 Ficha Mensual de Control de Lencería de Habitaciones.....	142
Glosario	135



MANUAL DE PROCESOS PARA LAS ÁREAS DE RECEPCIÓN Y HABITACIONES

4.1 Introducción

El Manual tiene como finalidad presentar los procesos para las áreas de recepción y de habitaciones, estableciendo las mejoras pertinentes para el Centro de Entrenamiento para el Alto Rendimiento Empresa Pública de la ciudad de Cuenca, es este una guía y material de apoyo para el lugar además de una herramienta que pretende mejorar la calidad del servicio.

Contiene de forma detallada cada uno de los procesos y procedimientos para la ejecución de las diferentes actividades que comprende dichas áreas, para la mejora adecuada, se han desarrollado fichas para cada uno de los procesos.

Es importante dar una estandarización a los procesos porque estos permiten cumplir con los objetivos de la empresa y confía así a cada persona el realizar su trabajo de manera eficiente.

4.1.1 Calidad

La calidad es el pilar fundamental para el buen servicio dentro de los establecimientos de alojamiento, porque existe una estrecha relación entre la calidad y satisfacción del cliente, debido a que su propósito es mejorar los procedimientos para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente y que este siga comprando dicho servicio.

4.1.1.1 Generalidades

4.1.1.1.1 Estructura interna

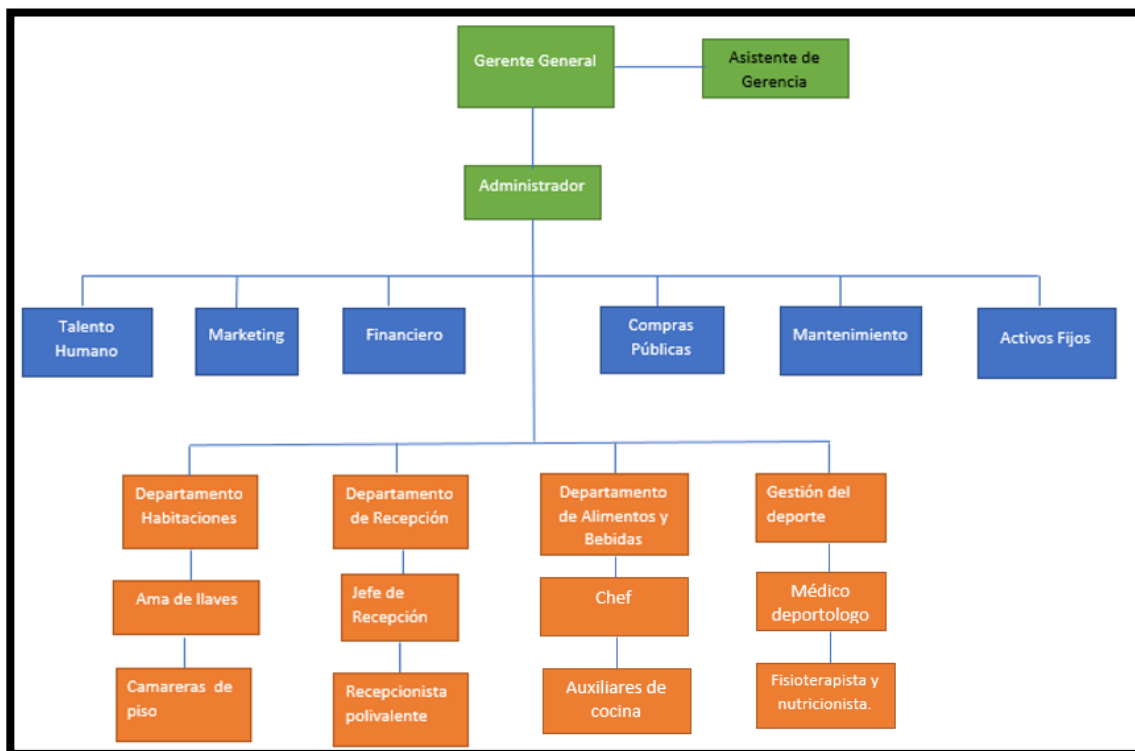


Ilustración 29: Organigrama Interno

Nota: Elaboración propia en base a la observación de campo realizada en el CEAR EP.

4.1.1.1.2 Presentación de la empresa

El CEAR EP de la ciudad de Cuenca es considerado sede de los cinco existentes en el país así mismo considerado como el más importante por su ubicación y clima ya que está localizado a 2550 m.s.n.m. con un clima seco entre 10°C y 23°C y lo hace un punto de encuentro porque en solo 20 minutos suben a 3000 m.s.n.m. en el Cajas y a solo 3 horas bajan a 500 m.s.n.m. en Guayaquil además de que Cuenca tiene bajos niveles de contaminación, bajas tasas de delincuencia, etc.

Este centro está dirigido al entrenamiento de altura, cuenta con implementación para investigación científico deportiva y control de la salud, también está orientado a deportistas tanto nacionales como internacionales cuenta con 183 habitaciones entre simples, dobles, triples, cuádruples, quíntuples, y suites además incluye 13 habitaciones para personas con discapacidad, también brinda alojamiento a personas particulares siempre y cuando estas personas respeten las norma con las que cuenta el CEAR EP.



4.1.1.1.2.1 Visión

El CEAR EP será un referente reconocido como el mejor de Latinoamérica en la gestión deportiva de alto rendimiento, que brinda productos y servicios de calidad para el desarrollo deportivo, enfocándose en la satisfacción del cliente.

4.1.1.1.2.2 Misión

Ofrecer servicios integrales mediante personal capacitado estableciendo procesos eficientes, con tecnología de punta, investigación e innovación, que permitan el desarrollo de deportistas a nivel nacional e internacional.

4.1.1.1.2.3 Objetivos

Los objetivos estratégicos que direccionan el trabajo del CEAR EP, son los siguientes:

1. Gestionar los centros de entrenamiento para el alto rendimiento.
 - Incrementar la eficiencia empresarial
 - Incrementar el desarrollo del talento humano
 - Incrementar el uso eficiente del presupuesto
2. Brindar servicios integrales a deportistas nacionales e internacionales para mejorar su desenvolvimiento deportivo.
3. Desarrollar investigación científica-deportiva.
4. Satisfacer las necesidades de los clientes brindando servicios de eficacia, eficiencia y calidad.



4.1.1.1.2.4 Valores

Entre los valores con los que cuenta el CEAR EP encontramos los siguientes:

Integridad.- Permite que el personal de la Empresa Pública Centros de Entrenamiento para el Alto Rendimiento CEAR EP, se comporten de forma recta, proba e intachable.

Transparencia.- Permite que el personal de la Empresa Pública Centros de Entrenamiento para el Alto Rendimiento CEAR EP, se comporten de forma clara, precisa y veraz.

Conciencia y Compromiso Social.- Acto de interesarse y responder a las necesidades de los demás.

Trabajo en Equipo.- Actitud de cooperación que permite juntar esfuerzos, conocimientos y experiencias con un logro óptimo de resultados con rectitud y honestidad a partir de un servicio positivo a los deportistas y del cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos y metas propuestas.

4.1.1.2 Procesos de Calidad

Según la ISO 9000:2015 los procesos de calidad son aquellos que están enfocados a la calidad.

4.2 Objetivos

4.2.1 Objetivo General

Instruir por medio del manual de procesos al personal que labora en las áreas de recepción y de habitaciones dando a conocer los procedimientos adecuados que deben cumplir para cada actividad a realizarse dentro de estas áreas, además de establecer un método estándar para el cumplimiento de dichos procesos.



4.2.2 Objetivos Específicos

- Determinar los procesos con sus respectivos procedimientos de las actividades que se realizan en el área de recepción y de habitaciones.
- Detallar cada uno de los procesos para evitar inconvenientes o errores en el desarrollo de cada una de las actividades.
- Aumentar la satisfacción del cliente mediante los procesos de calidad establecidos en el presente manual.

4.3 Importancia del Manual de procesos de alojamiento

El manual de alojamiento es una guía de vital importancia para el correcto funcionamiento de las áreas de recepción y de habitaciones dentro de un establecimiento de alojamiento porque sirve para mantener un sistema estandarizado, ordenado y sistemático en el cual se puntualiza instrucciones tales como procesos, procedimientos, definiciones y políticas que debe desarrollar cada uno de estos departamentos para efectuar un trabajo apropiado de las diferentes actividades.

Además de ser un material de apoyo a gerencia, áreas de recepción y de habitaciones, es un instrumento para obtener una mejora continua.

4.3.1. Mapa de procesos y sus interacciones.

Procesos Gobernantes: formula políticas, directrices, normas, procedimientos, planes, acuerdos y resoluciones para la adecuada administración y representación legal de la institución.

Procesos de apoyo y asesoría: Generan productos y servicios para los procesos gobernantes, agregadores de valor, y para sí mismo apoyando la gestión Institucional.

Procesos de Agregadores de valor: Generan y administran los productos y servicios destinados a usuarios internos y externos, permitiendo el cumplimiento de la misión institucional.

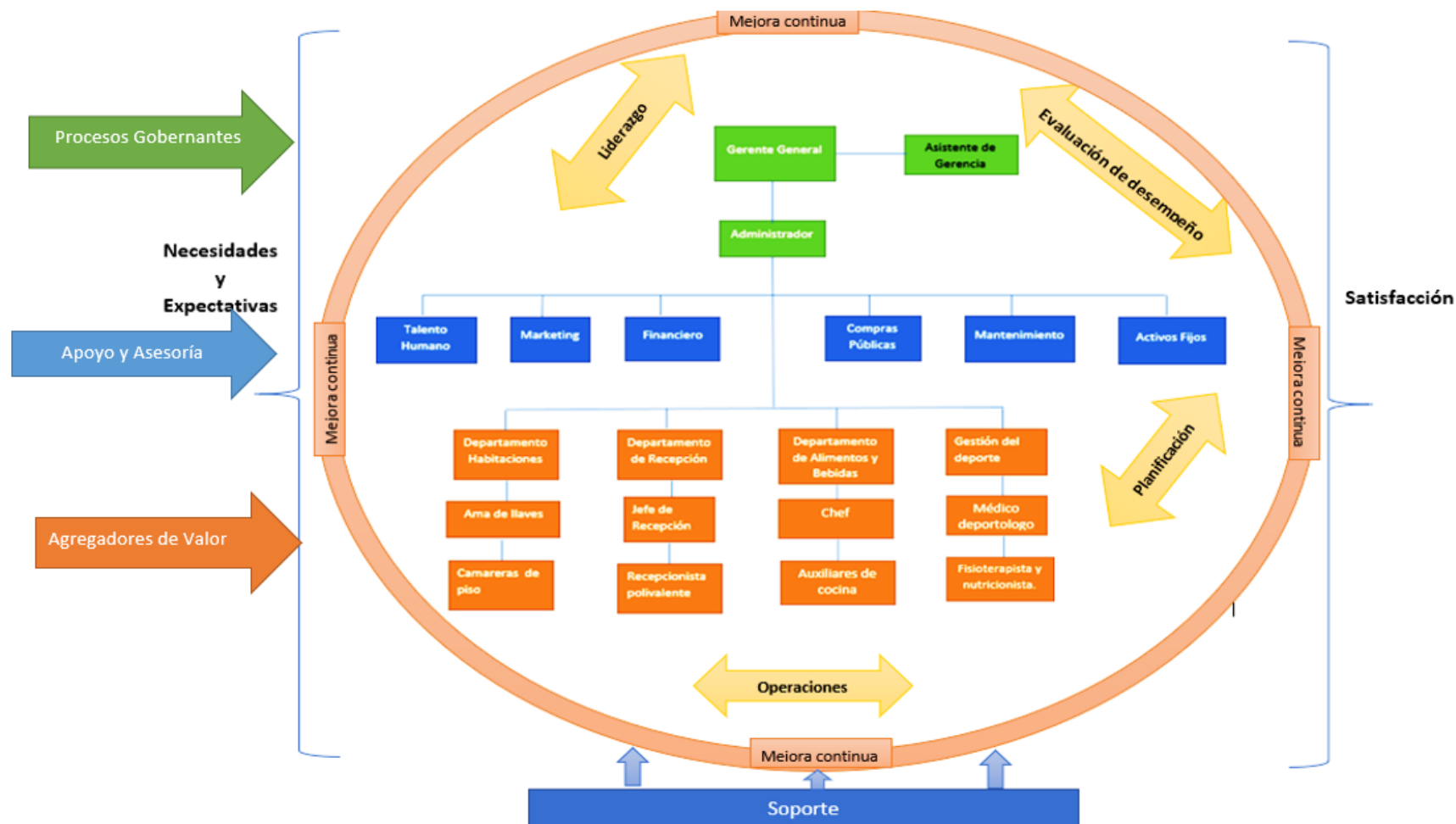


Ilustración 30: Mapa de procesos y sus interacciones.
Nota: Elaboración propia en bases a normas ISO 9001:2015.



4.3.2 Perfiles del personal

El área de recepción se enfoca en brindar servicios de calidad, por lo tanto se propone que cuente con los siguientes perfiles del personal para que las actividades sean realizadas en su totalidad:

- Jefe de recepción y
- Recepcionista polivalente.

Jefe de recepción.- Es el encargado de controlar toda el área de recepción en cuanto a las necesidades internas y externas de los huéspedes, telefonía, manejo de equipaje, reservas y convenios. El jefe de recepción debe cumplir con los siguientes requisitos:

Requisitos:

- Ser profesional en el área hotelera, en caso de no serlo tener al menos 2 años de experiencia dentro del área de recepción.
- Mantener la coordinación durante la prestación de servicios.
- Controlar transacciones.
- Solucionar problemas con los clientes.
- Asegurar la satisfacción del cliente.
- Mantener la relación con otros departamentos.
- Velar por la imagen de la organización.
- Mantener limpia el área de recepción.

Para que el jefe de recepción sea competente en sus actividades debe tener los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes:

Conocimientos:

- Organización y planificación de cronogramas de trabajo.
- Supervisión del personal de trabajo.
- Mantener una buena higiene personal.
- Conocimientos del buen servicio al cliente.
- Métodos de manejo de conflictos.



-
- Buen manejo de todo tipo de pagos (efectivo, cheque, tarjeta de crédito, entre otros).

Habilidades:

- Entender y responder a las necesidades de los clientes.
- Capacidad para escuchar y escribir mensajes que sean legibles.
- Dirigir un trabajo en equipo.
- Memoria a largo plazo.
- Interpretación del lenguaje corporal.

Actitudes:

- Ser Confiable.
- Ser Innovador.
- Mantener la calma y empatizar con los clientes ante sus inquietudes.
- Ser Amable.
- Ser Honesto.

Recepcionista polivalente.- para que una persona pueda ejercer este cargo debe poseer un conocimiento básico en algunas funciones, sin necesidad de ser experto en cualquiera de ellas, también el recepcionista polivalente debe cumplir con los siguientes requisitos:

El recepcionista polivalente debe:

- Ser profesional en el área hotelera, en caso de no serlo tener al menos 2 años de experiencia dentro del área de recepción.
- Registrar el ingreso del huésped.
- Acomodar al huésped en la habitación.
- Ayudar al huésped en lo que solicite.
- Apoyar al huésped en su salida.
- Realizar los trabajos de auditoría nocturna.
- Entregar la recepción al turno correspondiente.
- Limpieza del área de recepción.
- Operar sistemas de facturación.



- Velar por la seguridad y privacidad del huésped y del establecimiento.
- Solucionar problemas con los huéspedes.
- Cuidar de la apariencia personal.

Para que el recepcionista polivalente pueda ser competente en sus actividades debe tener bases en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes:

Conocimientos:

- Procesos de check-in y check-out de los huéspedes.
- Procedimientos para el acceso de habitaciones.
- Funciones y responsabilidades de los servicios del CEAR EP.
- Conocimiento acerca de las normas y reglas del CEAR EP.
- Conocimientos básicos en telefonía, computación e internet.
- Conocimiento de términos técnicos de recepción.
- Contabilidad básica.
- Conocimientos básicos en facturación.
- Información de eventos turísticos del área local.
- Conocimientos del buen servicio al cliente.
- Buen manejo de todo tipo de pagos (efectivo, cheque, tarjeta de crédito, entre otros).

Habilidades:

- Conocimientos en el cálculo de las 4 operaciones matemáticas y en porcentajes.
- Capacidad para escuchar y escribir mensajes que sean legibles.
- Dirigir un trabajo en equipo.
- Memoria a largo plazo.
- Interpretación del lenguaje corporal.

Actitudes:

- Mantener un equilibrio emocional.
- Ser Innovador.
- Ser Amable.



- Ser Honesto.
- Ser Confiable.
- Ser comprometido con su lugar de trabajo

Perfiles del personal de habitaciones

Para que el área de habitaciones cumpla con las actividades en su totalidad es necesario que cuente con el siguiente personal y efectúe sus respectivas funciones:

- Ama de llaves
- Camarera de pisos

Ama de llaves.- Se encarga del control de la limpieza de las áreas internas y externas del establecimiento excepto la cocina, así como de la decoración de las habitaciones. Para que el ama de llaves sea competente en sus actividades debe tener los siguientes requisitos, conocimientos, habilidades y actitudes:

Requisitos:

- Ser profesional en el área hotelera o al menos tener un año de experiencia dentro del área de limpieza de habitaciones.
- Planificar el trabajo de su equipo.
- Dirigir el trabajo en equipo.
- Supervisar el trabajo del personal a su cargo.
- Controlar el consumo de insumos de limpieza.
- Mantener la decoración de los ambientes.
- Manejar los equipos de limpieza.
- Comunicación con los demás departamentos.
- Aportar con ideas en la toma de decisiones.

Conocimientos:

- Elaborar presupuestos, horarios de trabajos, cronogramas y eventos especiales.
- Elaborar procedimientos operacionales.
- Métodos de liderazgo.



- Supervisión del trabajo que realiza el personal a su cargo.
- Manejar inventarios.
- Control y almacenamiento de materiales.
- Métodos para limpieza e higienización.
- Manejo de maquinaria necesaria para la limpieza.
- Servicio al cliente.

Habilidades:

- Capacidad de tomar decisiones complejas y argumentar con lógica verbal o escrita.
- Conocimientos en el cálculo de las 4 operaciones matemáticas.
- Manejo de informes de estado de habitaciones.
- Planificación estratégica a corto y largo plazo.
- Utilización de equipos de limpieza.

Actitudes:

- Equilibrado emocionalmente.
- Controlador.
- Proactivo.
- Practico.
- Democrático.

Camarera de pisos.- Se encarga de la limpieza e higienización de habitaciones asignadas, además de las áreas comunes como: baños públicos, pasillos, pisos y oficinas. Para que la camarera de pisos sea competente debe tener los siguientes requisitos, conocimientos, habilidades y actitudes:

Requisitos:

- Tener al menos seis meses de experiencia en cuanto a la limpieza de habitaciones o al menos haber tomado diferentes cursos en el área de limpieza.
- Saber limpiar, asear y ordenar las habitaciones.
- Preparar la habitación para recibir al huésped.
- Examinar el estado de las habitaciones.



- Comprobar el funcionamiento y confort de la habitación.
- Efectuar controles y registros.
- Brindar información de establecimiento al huésped en caso de solicitarlo.
- Velar por la seguridad y privacidad del huésped.
- Cuidar la apariencia personal

Conocimientos:

- Métodos de limpieza e higienización de las habitaciones y áreas sociales.
- Maneras de montaje de camas y doblado de toallas.
- Higiene personal y seguridad en el trabajo.
- Operación de equipos necesarios para la limpieza de habitaciones.
- Procesos para asegurar la privacidad y seguridad del huésped.
- Manejo de formularios en lavandería.
- Servicio al cliente.

Habilidades:

- Conocimientos en el cálculo de las 4 operaciones matemáticos.
- Manejo de informes de estado de habitaciones.
- Planificación estratégica a corto plazo.
- Utilización de equipos de limpieza.

Actitudes:

- Ser equilibrado emocionalmente
- Ser Proactivo
- Ser Practico
- Ser Democrático
- Ser Minucioso

Una empresa depende mucho del talento humano que colabora en esta, es por ello que se recomienda capacitar al personal de recepción y de habitaciones cada 6 meses porque mientras más capacitado este, se




desarrollarán habilidades que mejoran el desempeño, actitud y productividad de calidad y satisfacción al cliente, al igual que se identificara las necesidades de conocimiento y se evaluará los resultado obtenidos, esto forma parte de la mejora continua y permite conocer tendencias laborales actuales favoreciendo así la operatividad.

4.4 Procesos y procedimientos del área de Recepción.

Para realizar las diferentes actividades en el área de recepción es necesario basarse en procesos y procedimientos con sus respectivas fichas, se consideran los siguientes:

- Proceso de reserva
- Proceso de check in
- Proceso de check out
- Proceso de quejas, reclamos y sugerencias.
- Proceso de entrega de turno.

4.4.1 Procedimiento de una Reserva.

	CENTRO DE ENTRENAMIENTO PARA EL ALTO RENDIMIENTO EMPRESA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE CUENCA			Versión: Original
	PROCEDIMIENTO DE UNA RESERVA.			Código: CEAR-R-P-001
	Elaborado por: Gabriela Barrezueta y Caterine Salinas	Aproba do por: Ing. Johanna Castillo	Fecha de elaboración: 18/10/2018	Fecha de aprobación: 17/01/2019 (posible fecha de aprobación)
<p>1. PROPÓSITO Ofrecer un servicio de íntegro y de calidad al momento de realizar una reserva.</p> <p>2. ALCANCE Aplica al área física de recepción a través del departamento de Recepción.</p> <p>3. RESPONSABLE Los recepcionistas de cada turno.</p> <p>4. PROCEDIMIENTO El procedimiento que se realiza cuando se registra una reserva es el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El recepcionista deberá contestar a todas las reservas que llegasen ya sea por vía telefónica o por e-mail, deberá ser amable, cortes y no deberá ofrecer ningún servicio con el que CEAR EP no cuente. 2. Deberá determinar la disponibilidad y tarifas por medio del rack, también comprobar la disponibilidad de la fecha y hora de la reserva y las tarifas de las habitaciones para evitar vender la misma habitación dos veces. 3. Al momento de registrar la reserva deberá pedir datos como: <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre del huésped, 2. Fecha de llegada 3. Hora de llegada 				

4. Tipo de habitación requerida

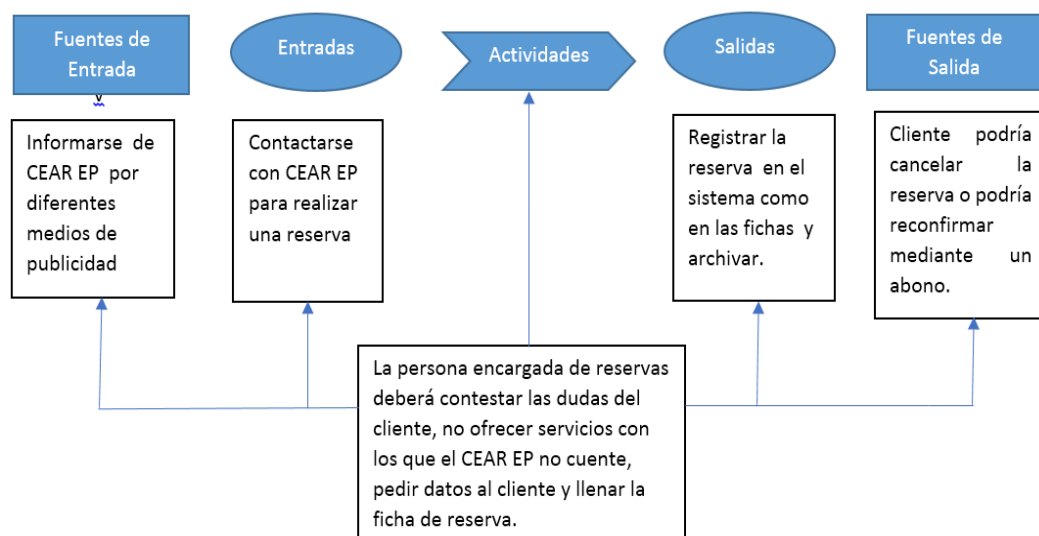
5. Numero de pax.

6. Fecha del depósito.

4.Proceder al llenado de la ficha de reserva

5. MAPA DE PROCESOS

Para realizar el mapa de procesos se ha tomado en cuenta el mapa de procesos dado por la Norma ISO 9001: 2015



6. REGISTRO

Ficha de Reserva. **Código:** CEAR-R-F-001.

7. REFERENCIAS

Propia

CEAR EP

8. ANEXOS.


En el siguiente punto se muestra la propuesta de ficha de reserva.



4.4.1.1 Ficha de Reserva.

	CENTRO DE ENTRENAMIENTO PARA EL ALTO RENDIMIENTO EMPRESA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE CUENCA			Versión : Original
	FICHA DE RESERVA			Código: CEAR-R-F-001
	Elaborado por: Gabriela Barrezueta y Caterine Salinas	Aprobado por: Ing. Johanna Castillo	Fecha de elaboración: 18/10/2018	Fecha de aprobación: 17/01/2019 (posible fecha de aprobación)
RESERVA				
Nombre: _____ Fecha de check-in: _____				
Ciudad: _____ Fecha de check-out: _____				
Tipo de habitación: _____ Hora de llegada: _____				
N° PAX: _____ Teléfono: _____				
Correo Electrónico: _____				
Observaciones: _____				
Depósito: _____ Comprobante: _____				
Método de reserva: telf.: <input type="checkbox"/> e-mail: <input type="checkbox"/> personal: <input type="checkbox"/> otros: <input type="checkbox"/>				
Firma del responsable: _____ Fecha: _____				

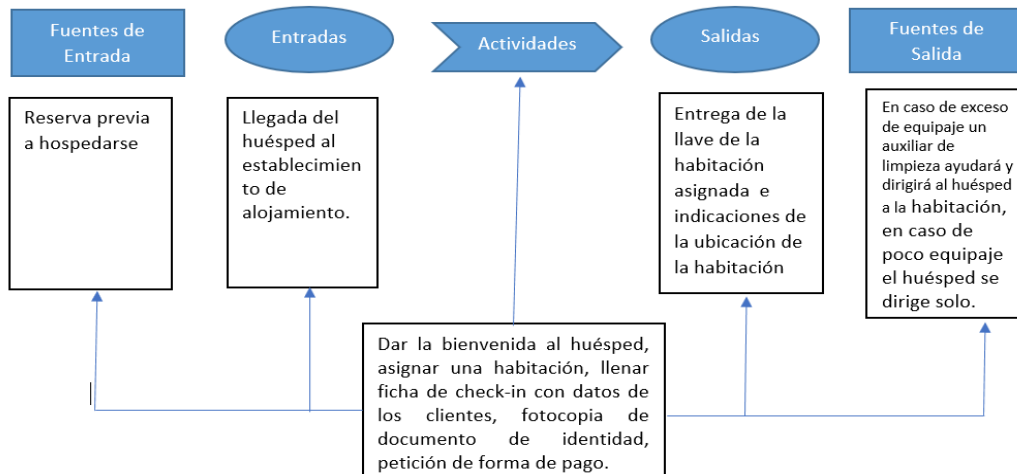
4.4.2 Procedimiento Check – In o ingreso del huésped.

	CENTRO DE ENTRENAMIENTO PARA EL ALTO RENDIMIENTO EMPRESA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE CUENCA			Versión : Original
	PROCEDIMIENTO DE CHECK - IN			Código: CEAR-R-P-002
	Elaborado por: Gabriela Barrezueta y Caterine Salinas	Aprobado por: Ing. Johanna Castillo	Fecha de elaboración: 18/10/2018	Fecha de aprobación: 17/01/2019 (posible fecha de aprobación)
1. PROPÓSITO Ofrecer calidad en el servicio desde el primer momento en el que el huésped llega al establecimiento hotelero.				
2. ALCANCE Aplica a la recepción del CEAR EP.				
3. RESPONSABLE Recepcionista en turno				
4. PROCEDIMIENTO El procedimiento a seguir en el check-in será el: <ol style="list-style-type: none"> 1. Saludar al huésped de acuerdo a la hora del día y dar la bienvenida. 2. Preguntar al cliente si talvez tiene reserva previa, si no la tiene revisar el sistema para verificar que hayan habitaciones disponibles para nuevos huéspedes. 3. Una vez verificado se le asigna una habitación con los requerimientos que él solicite. 4. Se procede a solicitar la información del cliente y a pedir su documento de identidad, también en este momento se da información acerca del precio de habitaciones y otros servicios además de la hora de cierre que tiene el CEAR EP. 				

5. Se procede al llenar la ficha de check in o ficha de ingreso con los datos antes ya solicitados tales como nombre completo, nacionalidad, teléfono, dirección etc.
6. Una vez realizada la ficha se le dará a conocer al cliente los servicios e instalaciones deportivas que ofrece el establecimiento de alojamiento además de dar a conocer los horarios de apertura y cierre de las mismas.
7. Se procede a la petición de un depósito adelantado del total a pagar o damos otra opción de pago como tarjeta de crédito a la que se le harán los consumos que el cliente tenga.
8. Se le desea una feliz estancia al cliente y se le ayuda con las maletas en caso de tener muchas caso contrario solo se le indica donde queda su habitación y se despide cordialmente.

5. MAPA DE PROCESOS

Para realizar el mapa de procesos se ha tomado en cuenta el mapa de procesos dado por la Norma ISO 9001: 2015.



6. REGISTRO

Ficha de check - in. **Código:** CEAR-R-F-002

7. REFERENCIAS

Propia

CEAR EP


8. ANEXOS.

En el siguiente punto se muestra la propuesta de ficha check –in.

4.4.2.1 Ficha de Check-In.

	CENTRO DE ENTRENAMIENTO PARA EL ALTO RENDIMIENTO EMPRESA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE CUENCA			Versión: : Original
	FICHA DE CHECK-IN			Código: CEAR-R-F-002
	Elaborado por: Gabriela Barrezueta y Catherine Salinas	Aprobado por: Ing. Johanna Castillo	Fecha de elaboración: 18/10/2018	Fecha de aprobación: 17/01/2019 (posible fecha de aprobación)
CHECK-IN				
Nombres y Apellidos : _____				
Ciudad: _____ Fecha de check-in: _____				
Dirección: _____ Fecha de check-out: _____				
Cédula de identidad/Pasaporte : _____				
E-mail: _____ Teléfono: _____				
Datos para Facturación:- _____				
Check in Firma: _____				
Check out Firma: _____				

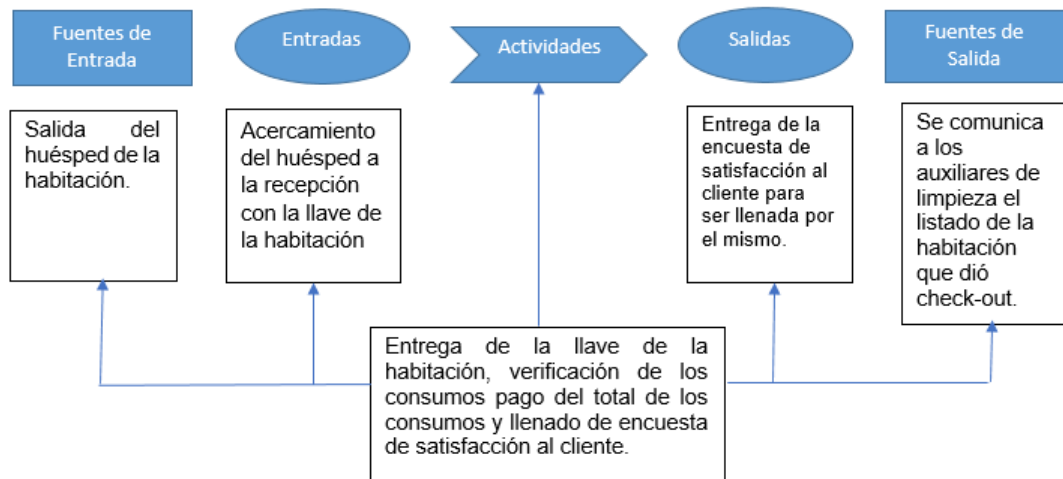
4.4.3 Procedimiento de Check-out.

	CENTRO DE ENTRENAMIENTO PARA EL ALTO RENDIMIENTO EMPRESA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE CUENCA			Versión: Original
				Código: CEAR-R-P-003
	PROCEDIMIENTO DE CHECK OUT			
	Elaborado por: Gabriela Barrezueta y Caterine Salinas	Aproba do por: Ing. Johanna Castillo	Fecha de elaboración: 18/10/2018	Fecha de aprobación: 17/01/2019 (posible fecha de aprobación)
1. PROPÓSITO <p>Asegurar la continuidad del buen servicio cerrando la venta de manera correcta a través de la facturación, el llenado de la encuesta de satisfacción y check out.</p>				
2. ALCANCE <p>Aplica al área física de recepción a través del departamento de Recepción.</p>				
3. RESPONSABLE <p>Recepcionista de turno.</p>				
4. PROCEDIMIENTO <p>El procedimiento que se realiza cuando se da el check out es el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Entrega de la llave de la habitación por parte del huésped al recepcionista. Verificación de los consumos del huésped por parte del recepcionista. Pago del total de los consumos por parte del huésped. Llenado de encuesta de satisfacción por el huésped mientras el recepcionista procede a facturar. Facturación por parte del recepcionista de turno. Cobro el total de la facturación. Firma de del huésped para confirmar el check out. 				

8. Despedir a huésped amablemente deseándole un buen viaje y un pronto retorno.

5. MAPA DE PROCESOS

Para realizar el mapa de procesos se ha tomado en cuenta el mapa de procesos dado por la Norma ISO 9001: 2015.



6. REGISTRO

Ficha De Check In. **Código:** CEAR-R-F-002

7. REFERENCIAS

Propia

CEAR EP

8. ANEXOS.

La ficha de check-out está inmersa en la ficha de check-in.

4.4.4 Encuesta de Satisfacción al momento del Check Out

 <p>Centros de Entrenamiento para el Alto Rendimiento EP</p>	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			Versión: Original	
	Elaborado por: Gabriela Barrezueta y Caterine Salinas			Aprobado por: Ing. Johanna Castillo	Fecha de elaboración: 18/10/2018
Fecha de aprobación: 17/01/2019 (posible fecha de aprobación)					

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE-ÁREA DE RECEPCIÓN


 UNIVERSIDAD DE CUENCA
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

La presente encuesta tiene como objetivo medir la satisfacción de huésped dentro del Centro de Entrenamiento para el Alto Rendimiento Empresa Pública de la Ciudad de Cuenca (CEAR EP). Para así realizar las mejoras pertinentes. Por favor señale con una X su respuesta.

Edad: _____


Género: F _____ M _____

Área de recepción.

Que tan conforme está usted con:

	MUY CONFORME	CONFORME	Medianamente Conforme	INCONFORME	TOTALMENTE INCONFORME
1. Presentación de ella Recepcionista					
2. Trato de ella Recepcionista					
3. Información brindada acerca de los servicios e instalaciones.					
4. Tiempo de respuesta ante algún inconveniente.					
5. Trato al momento del ingreso (check in)					
6. Trato al momento de su salida (check out)					
7. Entrega clara de facturas y documentos.					
8. Seguridad en su documentación como: cedula de identidad, tarjeta de crédito y otros					
9. Información sobre la ubicación de lugares requeridos al interior y exterior del CEAR EP.					
10. Atención prestada ante sus sugerencias.					

Parte trasera de la encuesta



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPIDALIDAD

Área de habitaciones.

Que tan conforme está usted con:

	MUY CONFORME	CONFORME	MEDIANAMENTE CONFORME	INCONFORME	TOTALMENTE INCONFORME
1. Presentación del personal de limpieza.					
2. Trato del personal de limpieza.					
3. Ha sido informado sobre la política de uso de la habitación.					
4. Aspecto y limpieza de la habitación.					
5. Aspecto y limpieza de los baños de la habitación.					
6. Ventilación de la habitación.					
7. Confort de las camas.					
8. Limpieza de Sabanas y toallas.					
9. Productos de higiene personal.					
10. Señalética en su habitación y rutas de evacuación frente a incendios y catástrofes.					

¿Recomendaría usted a sus familiares y amigos alojarse en el CEAR EP?


SI _____

NO _____

¿Por qué?

¿Cuál es la recomendación que usted sugiere para mejorar el área de recepción y de habitaciones?

4.4.5 Procedimiento de Quejas, Reclamos Y Sugerencias.

	CENTRO DE ENTRENAMIENTO PARA EL ALTO RENDIMIENTO EMPRESA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE CUENCA			Versión: Original
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.			Código: CEAR-R-P-004
	Elaborado por: Gabriela Barrezueta y Catherine Salinas	Aprobado por: Ing. Johanna Castillo	Fecha de elaboración: 18/10/2018	Fecha de aprobación: 17/01/2019 (posible fecha de aprobación)

1. PROPÓSITO

Establecer y regular en el CEAR EP un procedimiento de atención óptimo para la recepción, tratamiento y resolución además de medidas preventivas en quejas, reclamos y sugerencias brindando así una estancia agradable a los clientes.

2. ALCANCE

Aplica a todos los departamento a través del departamento de Recepción.

3. RESPONSABLE

Todo el personal de atención al cliente además de los altos mandos que darán las respectivas soluciones si en algún caso el personal no lograra hacerlas.

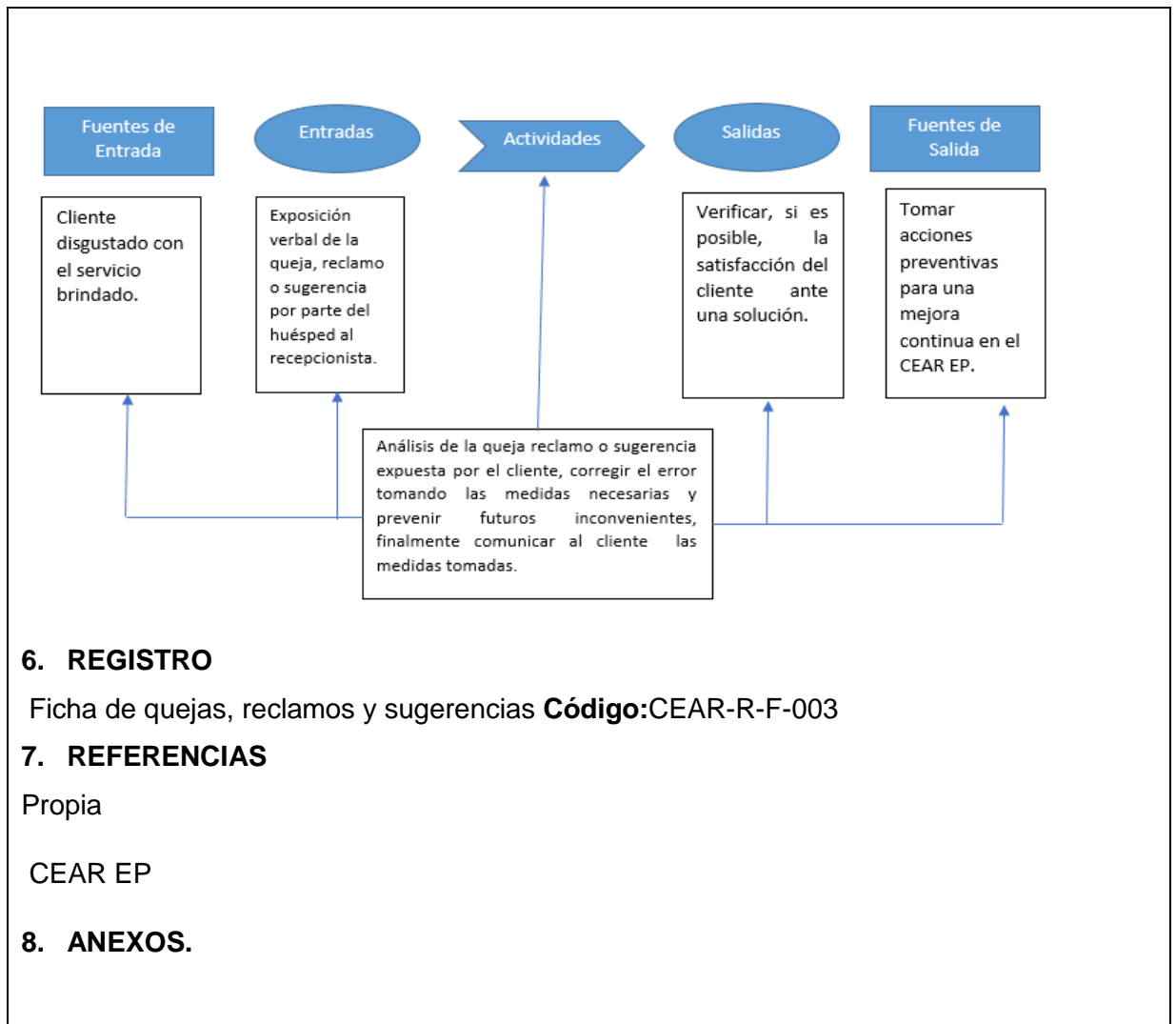
4. PROCEDIMIENTO

Las quejas de manera verbal serán dirigidas al recepcionista por parte de los huéspedes tendrán el siguiente procedimiento:


1. Se escuchara la queja por parte del huésped se analizara la misma y se dará una solución oportuna tomando las medidas necesarias para prevenir futuros inconvenientes y finalmente comunicar al huésped las soluciones tomadas.

5. MAPA DE PROCESOS

Para realizar el mapa de procesos se ha tomado en cuenta el mapa de procesos dado por la Norma ISO 9001: 2015.



4.4.6 Procedimiento de Entrega de Turno en Recepción.

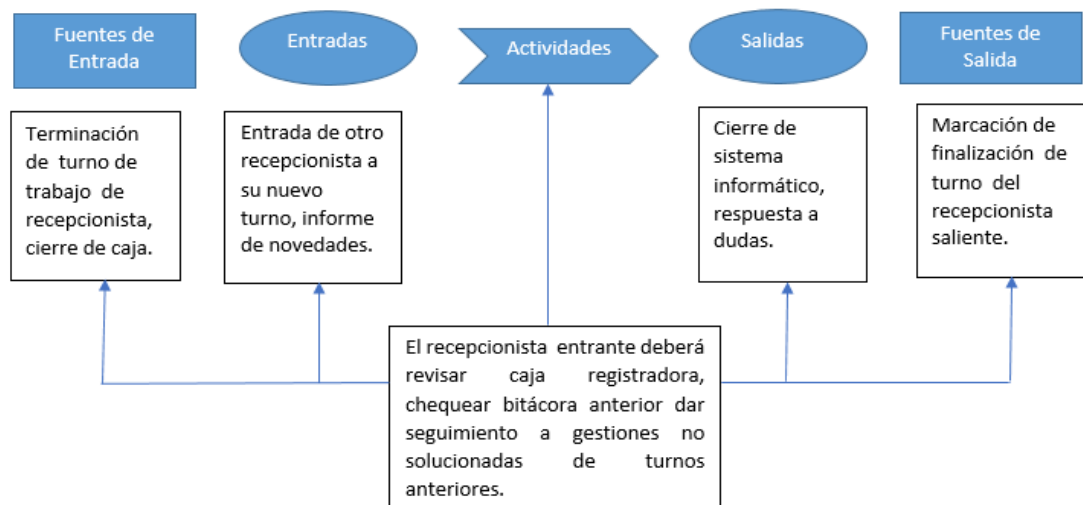
	CENTRO DE ENTRENAMIENTO PARA EL ALTO RENDIMIENTO EMPRESA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE CUENCA			Versión: Original
	PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE TURNO EN RECEPCIÓN			Código: CEAR-R-P-005
	Elaborado por: Gabriela Barrezueta y Caterine Salinas	Aprobado por: Ing. Johanna Castillo	Fecha de elaboración: 18/10/2018	Fecha de aprobación: 17/01/2019 (posible fecha de aprobación)
1. PROPÓSITO <p>Asegurar la trazabilidad del buen servicio, cuidado de un área de trabajo ordenado e higiénico y el seguimiento de novedades así como el arqueo de caja.</p> 2. ALCANCE <p>Aplica al área física de recepción a través del departamento de Recepción.</p> 3. RESPONSABLE <p>Los recepcionistas de cada turno.</p> 4. PROCEDIMIENTO <p>El procedimiento que se realiza cuando se entrega el turno en recepción es el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Durante el recibimiento del nuevo turno el recepcionista deberá chequear los controles de créditos, control de recibos de cobros, control de caja chica y caja general, lista de huéspedes hospedados, huéspedes por salir y entradas previas de huéspedes. 2. Se chequeará la hoja de trabajo o bitácora del turno anterior y se aclararán todas las situaciones pendientes y se asegurará que el sistema informático comience a trabajar con su usuario y clave de usuario. 3. Dar seguimiento a las gestiones que han quedado pendientes de solucionar, hasta lograr solucionarlas. 4. El recepcionista del turno anterior deberá entregar su puesto de trabajo en 				

óptimas condiciones, por ej.: orden y limpieza

5. Los cambios de turnos no deben importunar por ningún motivo el servicio a los huéspedes del hotel deberá realizarse lo más rápido posible.

MAPA DE PROCESOS

Para realizar el mapa de procesos se ha tomado en cuenta el mapa de procesos dado por la Norma ISO 9001: 2015.



6.REGISTRO

Bitácora de Entrega de turnos. **Código:** CEAR-R-F-004

7. REFERENCIAS

Propia


CEAR EP

8. ANEXOS.

En el siguiente punto se muestra la Bitácora de entrega de turnos.



4.4.6.1 Bitácora de entrega de turno.

	Centros de Entrenamiento para el Alto Rendimiento EP
Bitácora (CEAR-R-F-004)	Fecha: __ / __ / __
Nº Turno: _____	Responsable: _____
Novedades:	
1. _____	

2. _____	

4. _____	

5. _____	

6. _____	

7. _____	

8. _____	

Importante:	

Objetos perdidos:	




4.5 Procesos y procedimientos del área de habitaciones

Para realizar las actividades del área de habitaciones es necesario basarse en procesos y procedimientos con sus respectivas fichas, los procesos a seguir son:

- Proceso de limpieza de habitaciones
- Proceso de objetos olvidados dentro de una habitación
- Proceso de supervisión de habitaciones
- Proceso de control mensual de lencería de habitaciones.

.

4.5.1 Procedimiento de Limpieza De Habitaciones

	CENTRO DE ENTRENAMIENTO PARA EL ALTO RENDIMIENTO EMPRESA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE CUENCA			Versión: Original
	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES			Código: CEAR-H-P-001
	Elaborado por: Gabriela Barrezueta y Catherine Salinas	Aproba do por: Ing. Johanna Castillo	Fecha de elaboración: 18/10/2018	Fecha de aprobación: 17/01/2019 (posible fecha de aprobación)
<p>1. PROPÓSITO Brindar confort al deportista durante su estadía en base a una habitación limpia, que garantice su higiene y esté libre de efectos nocivos que atenten sobre su salud.</p> <p>2. ALCANCE Aplica a las habitaciones a través del departamento de Ama de llaves.</p> <p>3. RESPONSABLE Todo el personal camarero de Ama de llaves y Recepción.</p> <p>4. PROCEDIMIENTO El procedimiento que se realiza cuando se limpia una habitación de salida es el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Llamar a la puerta de la habitación para comprobar si el cliente se encuentra en ella, si se conoce con certeza que el cliente realizó el check-out se ingresara a la habitación sin llamar a la puerta. 2. Dejar la puerta de la habitación abierta durante todo el proceso de limpieza y el carro de trabajo deberá permanecer en el pasillo. 3. Abrir las cortinas, ventanas y balcones para ventilar la habitación. 4. Comprobar el correcto funcionamiento de las luces, enchufes y aparatos eléctricos. 5. Comprobar si existen objetos olvidados, en caso de haberlo comunicar y dejarlo en recepción. 6. Destender la cama 7. Retirar la lencería sucia e ingresar la limpia. 8. Sacar la basura. 9. Limpiar el cuarto de baño y reponer productos de aseo personal. 				

Pasos a seguir en el cuarto de baño:

- Probar el correcto funcionamiento de luces, enchufes y aparatos eléctricos.
- Sacar las toallas sucias del baño y dejarlas en la bolsa que hay en el carro para este cometido.
- Probar el correcto funcionamiento de grifos y desagües del cuarto de baño.
- Limpiar cortinas de la bañera o la ducha, las paredes, vasos, adornos de baño, espejos, lámparas, etc.
- Desinfectar el inodoro y colocar el sello de seguridad
- Reponer las toallas limpias de baño.
- Reponer los productos de aseo personal.
- Cerrar la puerta de la ducha.
- Comprobar que todo está en perfecto estado.
- Limpiar el piso.
- Esparcir un ambientador para evitar malos olores.
- Cerrar la puerta del baño

10. Hacer la cama con la lencería limpia.

11. Limpiar el polvo y fregar en caso necesario lámparas, cuadros, puertas, ventanas, armarios, escritorios, sillones, etc. En el caso de los armarios la limpieza se hará tanto por dentro como por fuera y en los escritorios y mesillas también se limpiarán los cajones por dentro.

12. Aspirar alfombras.

13. Cerrar ventanas, balcones y cortinas.

14. Revisión final.

15. Ambientar la habitación esparciendo un rociador y cerrar la puerta de entrada al salir.

El procedimiento que se realiza cuando una habitación está ocupada es el siguiente:

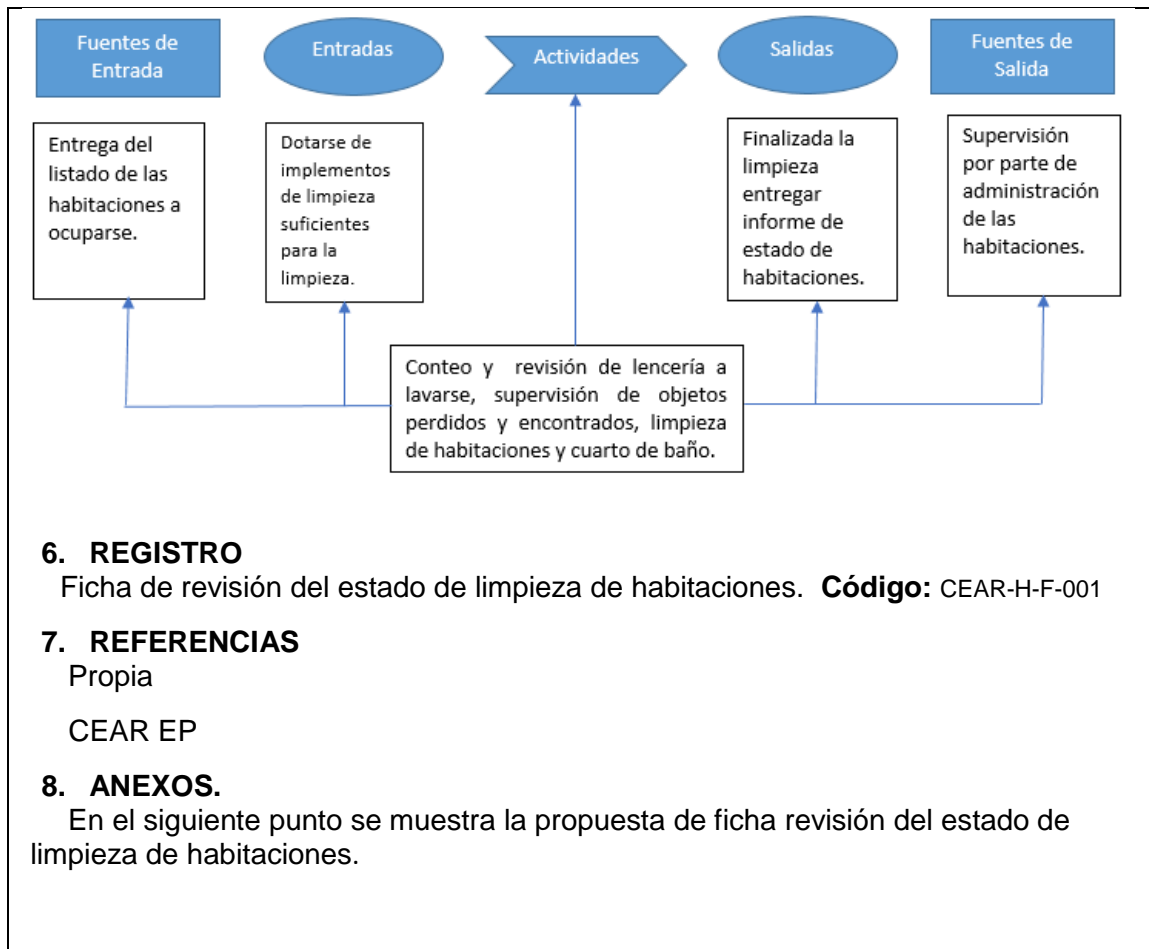
1. Llamar a la puerta de la habitación para comprobar si el cliente se encuentra en ella, tocar como mínimo 2 veces.
2. Dejar el carro de trabajo en el pasillo al lado de la pared y cerca de la puerta.
3. Dejar la puerta de la habitación abierta durante todo el proceso de limpieza.
4. Abrir las cortinas, ventanas y balcones para ventilar la habitación.

5. Comprobar el correcto funcionamiento de las luces, enchufes y aparatos eléctricos.
6. Antes de tirar la basura se debe revisar el contenido.
7. Se debe recoger la ropa tirada y acomodar en una silla.
8. Recoger la lencería sucia de la cama y colocarla en la bolsa que el carro lleva para este cometido. Si corresponde con el cambio requerido por las normas de alojamiento del CEAR EP o bien así lo ha dispuesto expresamente el cliente.
9. Limpiar el polvo de enseres de la habitación.
10. Hacer la cama con la lencería limpia que el carro lleva, en caso de cambio de ropa.
11. Limpiar el cuarto de baño. En la limpieza del cuarto de baño, se seguirán los mismos pasos dados en la habitación de salida, procurando dejar los objetos personales del cliente en el mismo sitio y en la misma posición que estaban.
12. Cerrar ventanas, balcones y cortinas.
13. Reponer productos de aseo personal consumidos por el cliente.
14. Aspirar alfombras.
15. Revisión final
16. Ambientar la habitación roseando un ambientador y cerrar la puerta de entrada al salir.

En caso de que existan habitaciones limpias sin ocupar se deberá ventilar las habitaciones cada tres días abriendo cortinas, ventanas y balcones por un periodo de una hora además de limpiar polvos de todas las superficies y finalmente cerrar cortina, ventanas, balcones y la puerta de entrada.

5. MAPA DE PROCESOS


Para realizar el mapa de procesos se ha tomado en cuenta el mapa de procesos dado por la Norma ISO 9001: 2015.



4.5.1.1 Ficha de revisión del estado de limpieza de habitaciones.

	CENTRO DE ENTRENAMIENTO PARA EL ALTO RENDIMIENTO EMPRESA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE CUENCA			Versión: Original
	FICHA REVISIÓN DEL ESTADO DE LIMPIEZA HABITACIONES			Código: CEAR-H-F-001
	Elaborado por: Gabriela Barrezueta y Catherine Salinas	Aprobado por: Ing. Johanna Castillo	Fecha de elaboración: 18/10/2018	Fecha de aprobación: 17/01/2019 (posible fecha de aprobación)
REVISIÓN DEL ESTADO DE LIMPIEZA HABITACIONES				
FECHA:			TORRE:	
			A <input type="checkbox"/>	
			B <input type="checkbox"/>	
N° DE HAB.	TIPO DE HAB.	N° DE PAX	ESTADO	OBSERVACIONES
Estados: L= LIMPIA O= OCUPADA B=BLOQUEADA NS= NO DESEA SERVICIO R= REVISADA N-M= NO MOLESTAR				
Camarera Responsable: Firma:			Recepcionista: Firma	

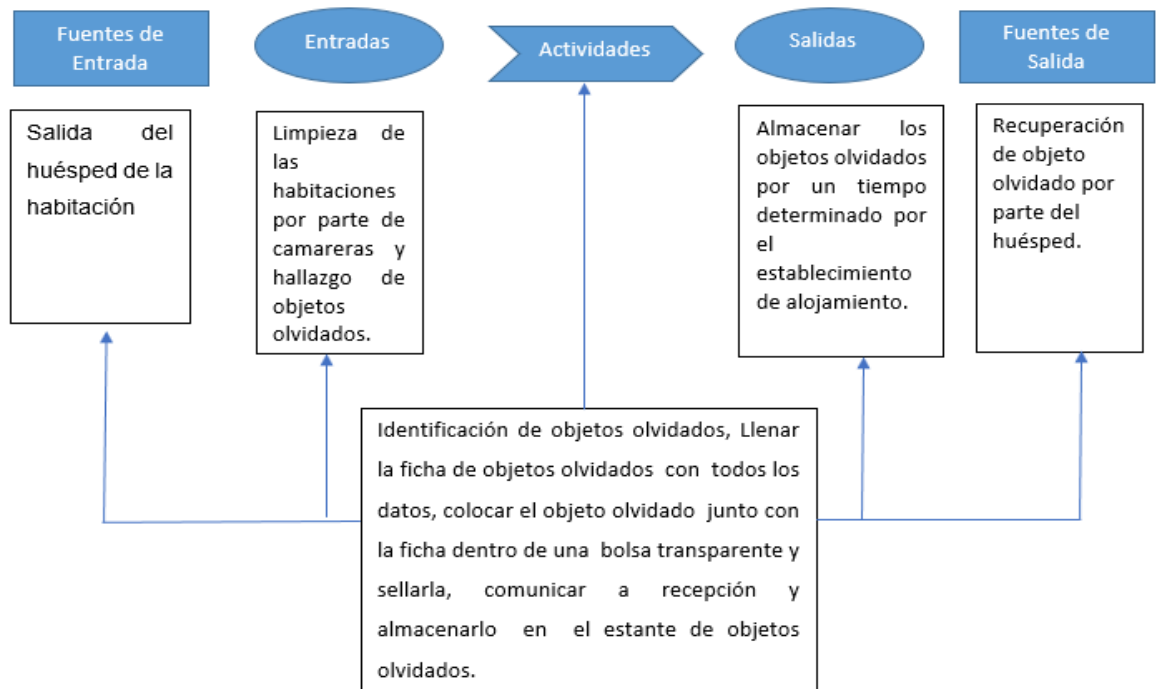
4.5.2 Procedimiento de la gestión de objetos olvidados dentro de una habitación

	CENTRO DE ENTRENAMIENTO PARA EL ALTO RENDIMIENTO EMPRESA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE CUENCA			Versión : Original
	PROCEDIMIENTO A OBJETOS OLVIDADOS DENTRO DE HABITACIONES			Código: CEAR-H-002
	Elaborado por: Gabriela Barrezueta y Caterine Salinas	Aprobado por: Ing. Johanna Castillo	Fecha de elaboración: 18/10/2018	Fecha de aprobación: 17/01/2019 (posible fecha de aprobación)
1. PROPÓSITO <p>Establecer un procedimiento sistemático para facilitar la localización de objetos olvidados por huéspedes dentro de las habitaciones y así brindar la oportunidad de que sean recuperados por sus dueños.</p>				
2. ALCANCE <p>Aplica a las habitaciones a través del departamento de Ama de llaves.</p>				
3. RESPONSABLE <p>Todo el personal del área de habitaciones</p>				
4. PROCEDIMIENTO <p>El procedimiento de objetos olvidados dentro de la habitación será el siguiente</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Al momento de realizar la limpieza de la habitación la camarera se deberá percatar si existe algún objeto olvidado, si llegase a existir se deberá: 2. Llenar la ficha de objetos olvidados con la descripción del objeto, nombre de la persona que lo encontró y de la persona que lo recibe, fecha y hora en la que se lo encontró y numero de habitación. 3. Colocar el objeto olvidado junto con la ficha dentro de una bolsa transparente y sellarla. 4. Se comunica a recepción el hallazgo de este objeto. 5. El recepcionista deberá conservar el objeto olvidado en un lugar destinado para estos objetos. <p>En caso de querer un mayor control la recepción deberá contar con un libro para objetos</p>				

olvidados en el que se apuntaran todos los datos del objeto olvidado.

5. MAPA DE PROCESOS

Para realizar el mapa de procesos se ha tomado en cuenta el mapa de procesos dado por la Norma ISO 9001: 2015.



6. REGISTRO

Ficha de objetos olvidados. **Código:** CEAR-H-002

7. REFERENCIAS

Propia


CEAR EP

8. ANEXOS.


En el siguiente punto se muestra la propuesta de Ficha de objetos olvidados.



4.5.2.1. Ficha de objetos olvidados

**Ficha de objetos olvidados**
Código: CEAR-H-F-002
Descripción: - _____
Quien la encontró: _____
Quien lo recibió en Recepción: _____
Fecha: _____ Hora: _____
Numero de hab.: _____
Nombre del huésped: _____

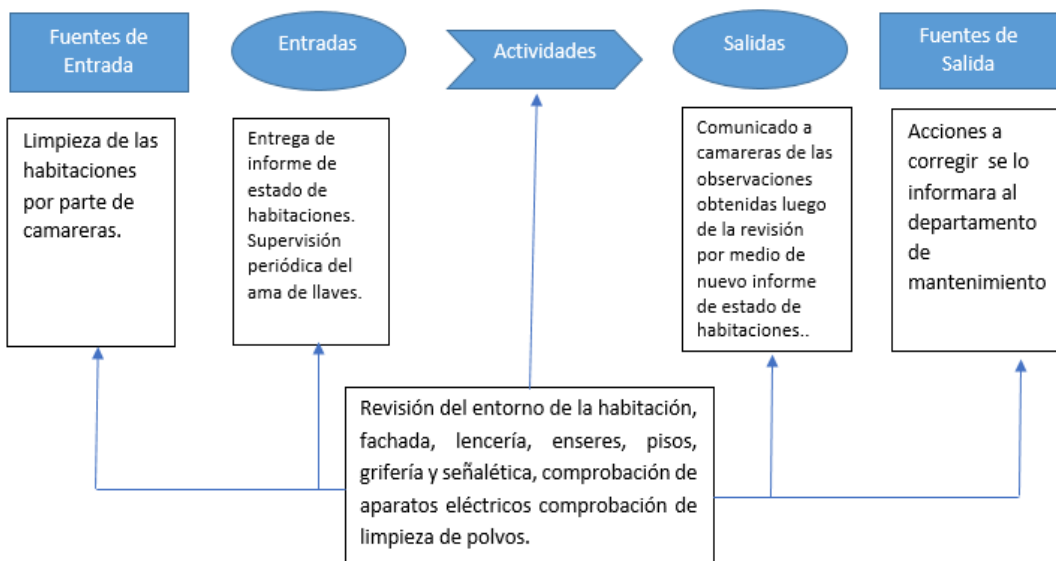
4.5.3 Procedimiento de supervisión de habitaciones.

	CENTRO DE ENTRENAMIENTO PARA EL ALTO RENDIMIENTO EMPRESA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE CUENCA			Versión: Original
	PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE HABITACIONES			Código: CEAR-H-P-003
	Elaborado por: Gabriela Barrezueta y Catherine Salinas	Aprobado por: Ing. Johanna Castillo	Fecha de elaboración: 18/10/2018	Fecha de aprobación: 17/01/2019 (posible fecha de aprobación)
<p>1. PROPÓSITO Garantizar que el cliente encuentre todo en perfecto estado además de comprobar que se cumplen los estándares de calidad a través de estas supervisiones.</p> <p>2. ALCANCE Aplica a las habitaciones a través del departamento de Ama de llaves.</p> <p>3. RESPONSABLE La Ama de llaves</p> <p>4. PROCEDIMIENTO El procedimiento para la supervisión de habitaciones será el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El ama de llaves debe tener en cuenta los diferentes aspectos importantes para realizar la supervisión de habitaciones tales como tacto, oído, olfato, vista 2. La revisión se la realizará de forma circular para que ningún espacio quede sin revisar. 3. Empezar revisando el entorno de la habitación (paredes, escalera, pasillo), luego la fachada (puerta, pintura, señalética), también se revisa lencería, cortinas espejos, minibares, alfombras, detrás de los muebles, probar el funcionamiento de aparatos eléctrico y luces además de grifos, tuberías, etc. 4. Percibir la limpieza en cuanto al polvo, malos olores, y humedad en la habitación. 5. Revisar la dotación de productos de aseo personal y lencería en toda la habitación, además de los acabados del diseño tales como la forma del doblado de las toallas, tendido de camas el mismo color de la lencería de camas. 				

6. Esta inspección o supervisión lo realizara el ama de llaves cada semana en las habitaciones que ella crea conveniente debiendo cubrir todas las habitaciones.

5. MAPA DE PROCESOS

Para realizar el mapa de procesos se ha tomado en cuenta el mapa de procesos dado por la Norma ISO 9001: 2015.



6. REGISTRO

Ficha de supervisión de habitaciones. **Código:** CEAR-H-F-003

7. REFERENCIAS

Propia

CEAR EP

8. ANEXOS.

En el siguiente punto se muestra la propuesta de Ficha de supervisión de habitaciones.



4.5.3.1 Ficha de Supervisión de Habitaciones.

 <p>Centros de Entrenamiento para el Alto Rendimiento EP</p>	CENTRO DE ENTRENAMIENTO PARA EL ALTO RENDIMIENTO EMPRESA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE CUENCA		Versión: Original																
	FICHA DE SUPERVISIÓN DE HABITACIONES		Código: CEAR-H-F-003																
	Elaborado por: Gabriela Barrezueta y Caterine Salinas	Aprobado por: Ing. Johanna Castillo	Fecha de elaboración: 18/10/2018	Fecha de aprobación: 17/01/2019 (posible fecha de aprobación)															
SUPERVISIÓN DE HABITACIONES																			
FECHA:																			
N° habitación	Instalaciones	Ventanas	Pisos	Cortinas	Camas	Muebles	Televisión	Teléfono	Cuadros	Armarios	Cuarto de baño	Inodoro	Espejo	Productos de higiene personal	Ducha	Lavabo	Grifería	Pisos	Observaciones
101																			
102																			
103																			
104																			
105																			
106																			
107																			
108																			
109																			
110																			
111																			
112																			



113																				
114																				
115																				
116																				
117																				
118																				
119																				
120																				
121																				
122																				
123																				
124																				
125																				
126																				
127																				
128																				
129																				
130																				
131																				
132																				
133																				
134																				
135																				
136																				
137																				
138																				
139																				
140																				
201																				
202																				



203																			
204																			
205																			
206																			
207																			
208																			
209																			
210																			
211																			
212																			
213																			
214																			
215																			
216																			
217																			
218																			
2191																			
220																			
221																			
222																			
223																			
224																			
225																			
226																			
227																			
228																			
229																			
230																			
231																			
232																			



233																			
234																			
235																			
236																			
237																			
238																			
239																			
240																			
301																			
302																			
303																			
304																			
305																			
306																			
307																			
308																			
309																			
310																			
311																			
312																			
313																			
314																			
315																			
316																			
317																			
318																			
319																			
320																			
321																			
322																			



323																			
324																			
325																			
326																			
327																			
328																			
329																			
330																			
331																			
332																			
333																			
334																			
335																			
336																			
337																			
338																			
339																			
340																			
401																			
402																			
403																			
404																			
405																			
406																			
407																			
408																			
409																			
410																			
411																			
412																			



413																			
414																			
415																			
416																			
417																			
418																			
419																			
420																			
421																			
422																			
423																			
424																			
425																			
425																			
426																			
427																			
428																			
429																			
430																			
431																			
432																			
433																			
434																			
435																			
436																			
437																			
438																			
439																			
440																			
501																			



502																			
503																			
504																			
505																			
506																			
507																			
508																			
509																			
510																			
511																			
512																			
513																			
514																			
515																			
516																			
517																			
518																			
519																			
520																			
521																			
522																			
523																			
524																			
525																			
526																			
527																			
528																			

NOMENCLATURA:
L=LIMPIO
DES=DESINFECTADO
BF= BUEN FUNCIONAMIENTO
ME= MAL ESTADO
SDS=SELLO DE SEGURIDAD


Responsable Ama de Llaves:

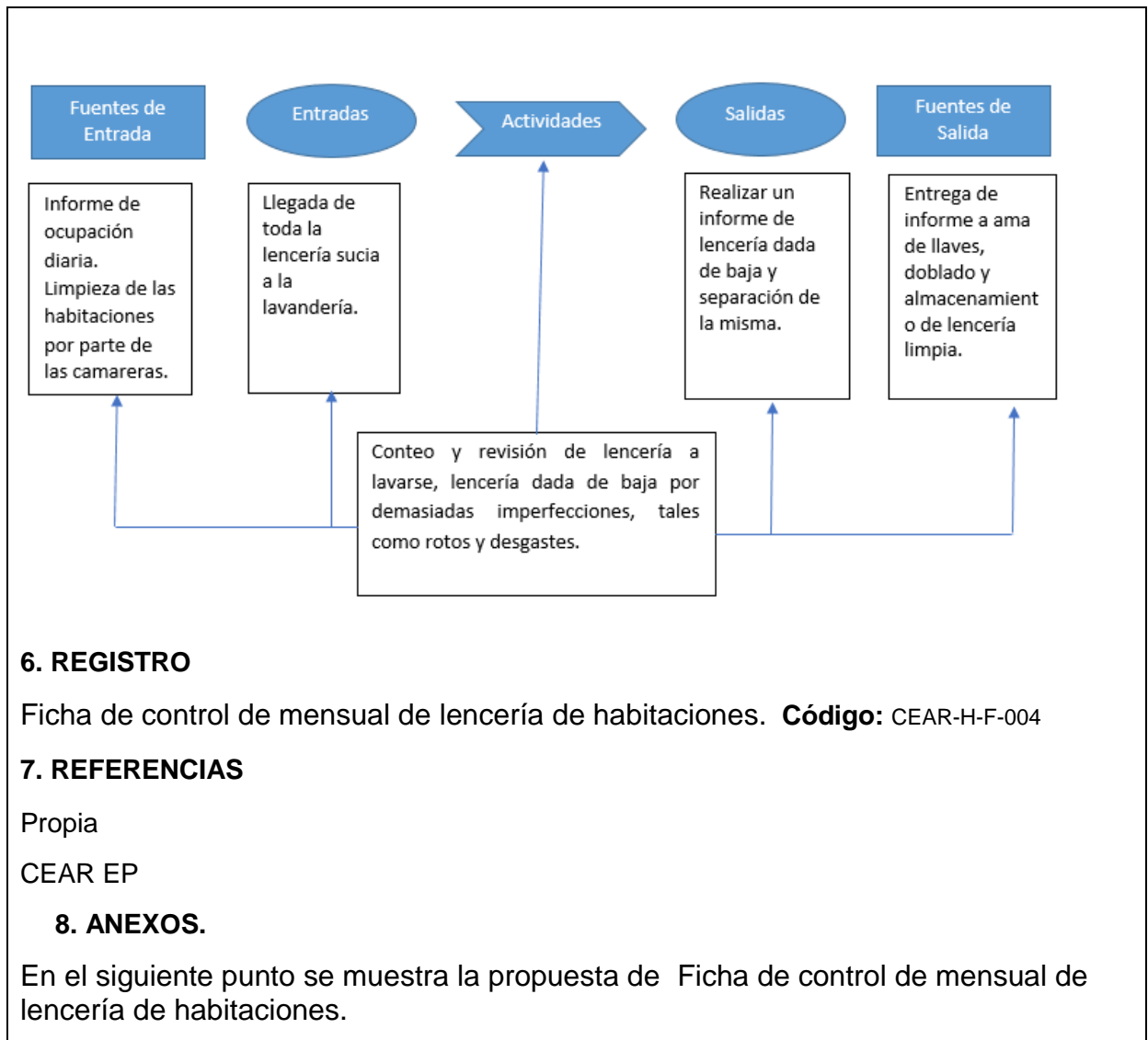
Firma:

Recibe Recepcionista:


Firma:

4.5.4 Procedimiento de Control de Lencería de Habitaciones

	CENTRO DE ENTRENAMIENTO PARA EL ALTO RENDIMIENTO EMPRESA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE CUENCA			Versión: Original
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL MENSUAL DE LENCERÍA DE HABITACIONES			Código: CEAR-H-P-004
	Elaborado por: Gabriela Barrezueta y Catherine Salinas	Aprobado por: Ing. Johanna Castillo	Fecha de elaboración: 18/10/2018	Fecha de aprobación: 17/01/2019 (posible fecha de aprobación)
1. PROPÓSITO Controlar y verificar la lencería del CEAR EP para una mejor comodidad del huésped durante su estancia.				
2. ALCANCE Aplica a las habitaciones a través del departamento de Ama de llaves, la frecuencia es mensual.				
3. RESPONSABLE Camareras y Ama de llaves.				
4. PROCEDIMIENTO El procedimiento para el control de lencería de habitaciones será el siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1. La lencería es llevada por las camareras en los carritos hacia la lavandería. 2. En esta área se empieza con el conteo de lencería antes de ser lavada durante este proceso se deberá revisar cada prenda e ir registrando en la ficha correspondiente el estado y las imperfecciones que se encuentren en ella. 3. Si la lencería llegara a tener demasiadas imperfecciones se deberá dar de baja esto quiere decir que ya no se podrá volver a utilizar esta lencería. 4. Separación de lencería dada de baja en fundas. 				
5. MAPA DE PROCESOS Para realizar el mapa de procesos se ha tomado en cuenta el mapa de procesos dado por la Norma ISO 9001: 2015.				



4.5.4 .1 Ficha Mensual de Control de Lencería de Habitaciones

	CENTRO DE ENTRENAMIENTO PARA EL ALTO RENDIMIENTO EMPRESA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE CUENCA			Versión: Original
	FICHA MENSUAL DE CONTROL DE LENCERÍA DE HABITACIONES			Código: CEAR-H-F-004
	Elaborado por: Gabriela Barrezueta y Caterine Salinas	Aprobado por: Ing. Johanna Castillo	Fecha de elaboración: 18/10/2018	Fecha de aprobación: 17/01/2019 (posible fecha de aprobación)
CONTROL DE LENCERÍA DE HABITACIONES EN LAVANDERÍA				
FECHA:				
RESPONSABLE:				
Lencería	Estado		Observaciones	
	BUE N ESTADO	CON DEFECTO		
Sábanas				
Almohada				
Forros de almohada				
Cubre colchón				
Colchas				
Duvet				
Toallas de cuerpo				
Toallas de manos				
Rodapiés				
Responsable: Firma:	Recepcionista: Firma:			



Glosario

En el presente glosario los términos obtenidos fueron sacados la página del diccionario de la Real Academia Española así como de la ISO 9000:2015, a continuación se presentan los más utilizados durante la elaboración del manual.

Alojamiento: lugar donde una persona o grupo de personas se aloja, se aposenta o acampa.

Acción correctiva: acción para eliminar la causa una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

Acción preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Corrección: acción para eliminar una no conformidad detectada.

Mejora: actividad para mejorar el desempeño.

Mejora continua: actividad recurrente para mejorar el desempeño.

Mejora de la calidad: parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Objeto olvidado: objeto tangible que el huésped olvida o deja dentro de un lugar.

Objeto perdido: objeto tangible que el huésped pierde o se lo sustraen.

Deportista: persona que practica algún deporte por afición o profesionalmente.

Huésped: persona alojada en un establecimiento de hostelería.

Señalética: conjunto de señales para informar de algo.

Check-in: acción de ingresar a una persona a un lugar que brinda servicio de alojamiento.

Check-out: acción de salida de una persona de un lugar que brinda servicio de alojamiento.



Reservación: acción y efecto de reservar una habitación.

Habitación: lugar de descanso.

Baño: cuarto dentro o fuera de una habitación con lavabo, ducha, bañera, inodoro y otros sanitarios.

Recepción: dependencia u oficina donde se inscriben los huéspedes.

Recepcionista: persona encargada de atender al público en una oficina de recepción.

Tarifas: montos que se pagan por un servicio.

Queja: expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

Reclamo: disconformidad sobre un producto o servicio prestado.

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

Sugerencia: insinuación, inspiración, idea que se sugiere.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

Procedimiento: forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Trazabilidad: capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.

Bitácora: libro en el que se apuntan las novedades existentes.

Mobiliario: conjunto de muebles.

Enseres: utensilios, muebles, instrumentos necesarios o convenientes para el ejercicio de una profesión.



Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

Verificación: confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos específicos.

Manual de la calidad: especificación para el sistema de gestión de calidad de una organización.

Política: intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección.

Política de la calidad: política relativa a la calidad.

Calidad: grado en que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Eficacia: grado en el que se realiza las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

Guía: aquello que dirige o encamina.

Cliente: persona que compra un producto o servicio.

Riesgo: efecto de la incertidumbre.

Error: cosa hecha erradamente.

Conflicto: desacuerdo que surge de una queja presentada a un proveedor de un proceso de resolución de conflictos (PRC).

Servicio: salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevaba a cabo entre la organización y el cliente.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Gestión de la calidad: gestión con respecto a la calidad.

Requisitos de la calidad: requisito relativo a la calidad.



Camarera: persona que tiene por oficio acondicionar las habitaciones de un hotel.

Ama de llaves: persona que tiene por oficio dirigir y controlar el trabajo de las camareras.

Conformidad: cumplimiento de un requisito.



MANUAL DE PROCESOS

PARA LAS ÁREAS DE RECEPCIÓN Y DE HABITACIONES DIRIGIDO AL
CENTRO DE ENTRENAMIENTO PARA EL ALTO RENDIMIENTO
EMPRESA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE CUENCA

UNIVERSIDAD DE CUENCA
BARREZUETA & SALINAS



Centros de
Entrenamiento para el
Alto Rendimiento EP



CONCLUSIONES

Durante la investigación se llegó a la conclusión de que un manual de procesos es indispensable para cualquier organización, debido a que gracias a los mismos se pueden estandarizar procesos y ahorrar recursos.

Por otra parte se puede concluir en que sin una estructura organizacional interna será difícil que el personal de una organización cumpla con los objetivos de dicho lugar. Una estructura organizacional debe ser establecida para cumplir con las necesidades del lugar.

Al estar bien definidos los puestos de trabajo y cuáles son las funciones a realizarse en cada uno de ellos, como la relación que debe tener los empleadores con sus empleados se evitarán errores y conflictos así como aumentará la productividad y eficiencia del personal.

El objetivo principal del presente trabajo de titulación es crear un manual para estandarizar procesos tanto para el área de recepción como para el de habitaciones que permitan la estandarización y documentación de estos procesos y poder así transferir experiencias y conocimientos a otros colaboradores.

Al llevar acabo el diagnóstico realizado al CEAR EP fue evidente la necesidad en cuanto a la prestación de servicios eficientes, eficaces y de calidad hacia los deportistas, los mismos que sienten que no se cumplen sus necesidades durante su estadía dentro del Centro por medio de la encuesta realizada.



RECOMENDACIONES

Se recomienda al Centro de Entrenamiento para el Alto Rendimiento de la ciudad de Cuenca tomar como una guía al presente trabajo de titulación, para proporcionar la información del mismo a todo el personal que labora dentro del Centro y establecer procesos para las áreas de recepción y de habitaciones para brindar servicios eficaces, eficientes y de calidad.

Se recomienda al CEAR EP tomar en cuenta la propuesta de estructura organizacional para que cada uno de los trabajadores de las áreas de recepción y habitaciones tenga claras cuales son cada una de sus funciones y que por medio de procedimientos y procesos se dé el cumplimiento de las mismas.

Se recomienda que el personal del área de habitaciones tenga el cabello recogido y use cofia al momento de realizar sus actividades, además utilizar zapatos antideslizantes.

Se recomienda que todo el personal del área de recepción y de habitaciones esté debidamente identificado.

Se recomienda capacitar periódicamente al personal que labora en dichas áreas con el fin de brindar un servicio de calidad además de llegar a ser reconocidos de manera nacional e internacional como un símbolo de buen trato y amabilidad hacia los huéspedes.



BIBLIOGRAFÍA

- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (23 de Septiembre de 2008). *QUALITUR*. Obtenido de QUALITUR: <http://www.qualiturecuador.com/contenidos/areas/normas.html>
- Organización Internacional de Normalización. (2015). *ISO 9000*. Ginebra-Suiza: Secretaría Central de ISO.
- Baez Castillo, S. (2005). *HOTELERIA*. Mexico: Compañía Editorial Continental.
- Bielsa, H. R., & Vizqueta, C. M. (10 de Noviembre de 2005). *CAFYD Portal de las Ciencias de la Actividad Física*. Obtenido de CAFYD Portal de las Ciencias de la Actividad Física: <https://www.cafyd.com/HistDeporte/htm/pdf/2-5.pdf>
- Calderón, A. (13 de Agosto de 2018). Recepción. (C. Salinas, Entrevistador)
- Carsierranevada*. (2018). Obtenido de Carsierranevada .
- Centros de Entrenamiento de Alto Rendimiento . (2014). *Misión*. Obtenido de Centros de Entrenamiento de Alto Rendimiento : <http://altorendimiento.gob.ec/?p=1356>
- Centros de Entrenamiento para el Alto Rendimiento . (2014). *Valores*. Obtenido de Centros de Entrenamiento para el Alto Rendimiento : <http://altorendimiento.gob.ec/?p=1356>
- Centros de Entrenamiento para el Alto Rendimiento . (Marzo de 09 de 2016). *Centros de Entrenamiento para el Alto Rendimiento* . Obtenido de Centros de Entrenamiento para el Alto Rendimiento : <http://altorendimiento.gob.ec/?p=2049>
- Centros de Entrenamiento para el Alto Rendimiento. (2014). *OBJETIVOS* . Obtenido de Centros de Entrenamiento para el Alto Rendimiento: <http://altorendimiento.gob.ec/?p=1376>
- Centros de Entrenamiento para el Alto Rendimiento. (12 de Noviembre de 2018). *Centros de Entrenamiento para el Alto Rendimiento* . Obtenido de Centros de Entrenamiento para el Alto Rendimiento : <http://altorendimiento.gob.ec/?p=1398>
- Comité Olímpico Nacional Italiano, citado por Jose Angel Otero Lamas. (2008). *Munideporte*. Obtenido de Munideporte: http://www.munideporte.com/imagenes/documentacion/ficheros/20080610175636otero_lamas1.pdf
- Correa, R., & Cevallos, F. (2014). *Decreto Constitucional N°439*.
- Google Maps . (12 de Noviembre de 2018). Obtenido de Google Maps : <https://www.google.com/maps/place/CEAR+Cuenca/@-2.8906719,-78.9759737,18z/data=!4m5!3m4!1s0x91cd182cd8c75d45:0x44297ddf9d638e24!8m2!3d-2.8906134!4d-78.9751265>
- Guía de Grecia* . (13 de Agosto de 2018). Obtenido de Guía de Grecia : <http://www.guiadegrecia.com/pelopo/olimpia.html>




- Instituto Navarro de Deporte y Juventud. (2006). *Manual básico de instalaciones deportivas de la Comunidad Foral de Navarra*. Obtenido de Navarra:
https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/D479574B-C413-4050-AE66-1489823DD1DF/123727/Manualdeinstalaciones_opt1.pdf
- ISO International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9000 family - Quality management*. Obtenido de ISO International Organization for Standardization:
<https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>
- ISO International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015*. Obtenido de ISO International Organization for Standardization: <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>
- Martínez, B. (2012). *Estadística y Muestreo*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Ministerio de Turismo. (2018). *MINTUR*. Obtenido de MINTUR:
<https://www.turismo.gob.ec/biblioteca/>
- Moral, G. J. (2008). El deporte municipal. Proyecto de gestión deportiva. *Efdeportes*.
- Moreno, Lenin. (2014). *Decreto Constitucional N° 439*. Quito.
- Ochoa-Avilés, A., Abad, L., Andrade, S., & García, L. (2017). *El proceso de Investigación Científica en las Ciencias Biológicas*. Ecuador.
- Organización Internacional de Normalización. (2015). *ISO 9001*. Ginebra-Suiza: Secretaría Central de ISO.
- Parra, R. (10 de Septiembre de 2018). Historia del CEAR EP Cuenca. (G. Barrezueta, Entrevistador)
- Pique et al. (02 de Julio de 2013). *GDI*. Obtenido de GDI: http://gdi.org.ve/wp-content/themes/13Floor/images/Akening_Centro_de_alto_rendimiento_para_deportes_extremos.pdf
- Piqué, N., Lanusse, J., & Bernasconi, E. E. (02 de Juio de 2013). *GDI*. Obtenido de GDI: http://gdi.org.ve/wp-content/themes/13Floor/images/Akening_Centro_de_alto_rendimiento_para_deportes_extremos.pdf
- Ramírez Cavassa, C. (2008). *Calidad total en las empresas turísticas*. Mexico : Trillas/Eduforma .
- Secretaría Central de ISO en Ginebra. (15 de 09 de 2015). *Norma Internacional ISO 9001*. Obtenido de Instituto de Seguridad Social BPS:
<https://www.bps.gub.uy/bps/file/13060/1/normativa-internacional-iso-9001.2015.pdf>
- TRIPADVISOR . (2018). Obtenido de TRIPADVISOR .
- Vallejo, R. (2006). *MANUAL DE ESCRITURA ACADÉMICA*. Quito: Corporación Editorial: Nacional.
- Villavicencio, M. (2011). *Escribir en la Universidad*. Cuenca-Ecuador: Servigraf.



ANEXOS:

Anexo 1: Diseño de encuesta utilizada para medir la satisfacción del cliente.

Parte delantera de la encuesta área de recepción.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

La presente encuesta tiene como objetivo medir la satisfacción de huésped dentro del Centro de Entrenamiento para el Alto Rendimiento Empresa Pública de la Ciudad de Cuenca (CEAR EP). Para así realizar las mejoras pertinentes. Por favor señale con una X su respuesta.

Edad: _____


Género: F ____ M ____

Área de recepción.

Que tan conforme está usted con:

	Muy Conforme	Conforme	Neutral	Inconforme	Muy Inconforme
1. Presentación de ella Recepcionista					
2. Trato de ella Recepcionista					
3. Información brindada acerca de los servicios e instalaciones.					
4. Tiempo de respuesta ante algún inconveniente.					
5. Trato al momento del ingreso (check in)					
6. Trato al momento de su salida (check out)					
7. Entrega clara de facturas y documentos.					
8. Seguridad en su documentación como: cedula de identidad, tarjeta de crédito y otros					
9. Información sobre la ubicación de lugares requeridos al interior y exterior del CEAR EP.					
10. Atención prestada ante sus sugerencias.					

Parte posterior de la encuesta área de habitaciones



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

Área de habitaciones.

Que tan conforme está usted con:

	Muy Conforme	Conforme	Neutral	Inconforme	Muy Inconforme
1. Presentación del personal de limpieza.					
2. Trato del personal de limpieza.					
3. Ha sido informado sobre la política de uso de la habitación.					
4. Aspecto y limpieza de la habitación.					
5. Aspecto y limpieza de los baños de la habitación.					
6. Ventilación de la habitación.					
7. Confort de las camas.					
8. Limpieza de Sabanas y toallas.					
9. Productos de higiene personal.					
10. Señalética en su habitación y rutas de evacuación frente a incendios y catástrofes.					

¿Recomendaría usted a sus familiares y amigos alojarse en el CEAR EP?

SI _____

NO _____

¿Por qué?

¿Cuál es la recomendación que usted sugiere para mejorar el área de recepción y de habitaciones?

Anexo 2: Entrevista a Rolando Parra administrador del CEAR EP Cuenca.**Entrevista**

Fecha: 24 de agosto de 2018

Nombre del Entrevistado: Rolando Parra

Entrevistador: Gabriela Barrezueta

Lugar: Centro de Entrenamiento para el Alto Rendimiento de Cuenca.

¿Porque la necesidad de crear un Centro De Entrenamiento Para El Alto Rendimiento en Cuenca?

La iniciativa empieza después de los juegos olímpicos de 1968 en México, los científicos del deporte se dieron cuenta que México iba a comenzar a tener problemas de contaminación y los deportistas iban a bajar su rendimiento entonces empezaron a buscar lugares parecidos a México en Sudamérica porque no existe las 4 estaciones y eso era ideal, entonces encontraron Santa Fe en Argentina, Chile, Perú, Colombia y Ecuador al llegar a Ecuador se encontraron a Quito pero no califico porque tenía 2800 msnm y ellos necesitaban un altura entre 2400 msnm y 2600 msnm y eso lo encontraron en CUENCA porque además de tener un buen clima está localizado a 2550 m.s.n.m. con un clima seco entre 10°C y 23°C y lo hace un punto de encuentro porque en solo 20 minutos suben a 3000 m.s.n.m. en el Cajas y a solo 3 horas bajan a 500 m.s.n.m. en Guayaquil además de que Cuenca tiene bajos niveles de contaminación, bajas tasas de delincuencia, etc.

¿Cuál fue el orden de creación de los CEARs del país?

El CEAR EP de Cuenca fue el primero de estos proyectos en analizarse sin embargo por falta quizás de planificación demoro muchos años, el primero fue Río Verde (Esmeraldas), seguido de Carpuela (Imbabura) luego Tito Navamete (Macas), Duran (Guayas), Cuenca (Azuay).

¿El CEAR EP recibe solo a deportistas o también personas naturales?

Realmente el CEAR EP se creó con un objetivo para deportistas de alto rendimiento tanto nacional como internacional porque no es igual que un hotel de 5 estrellas porque tiene otras normas otras reglas diferentes sin embargo si se recibe a personas naturales siempre y cuando cumplan las normas que tienen esta institución.

Anexo 3: Entrevista a Adrián Calderón recepcionista del CEAR EP Cuenca

Fecha: 13 de agosto de 2018.

Nombre del entrevistado: Adrián Calderón

Entrevistador: Catherine Salinas

Lugar : CEAR|EP

Entrevista a Recepcionista

1.- ¿Usted tiene estudios o experiencia en el área hotelera ?

No ninguna de las dos todo lo que se lo he aprendido a lo largo de estos meses de trabajo aquí en el Centro.

2.- ¿Cómo recibe usted a los huéspedes que van a hospedarse?

Los recibo saludándolos y pidiéndoles que me den los datos personales para llenar la ficha de ingreso.

3.-¿Les pide algún abono o que pague la totalidad de su estadía dentro del CEAR EP?

Si, se les pide un abono o la totalidad pero si desean pagar al final entonces no hay problema se les cobra al momento de salida.

4.- ¿Cuál es el modo de reserva?

Cuando son grupos pueden hacer la reserva hasta con 8 días de anticipación, no es necesario hacer depósito o transferencia por el valor total de la reserva o un anticipo no lo consideramos necesario.

5.-¿Cuentan con un sistema de software para crear presupuestos para los consumo de los huéspedes?

Solamente contamos con Excel en donde creamos archivos con los datos de cada uno de los huéspedes así como de la ocupación, no tenemos ningún tipo de programa para crear los presupuesto, lo demás es manual .

6.-¿ Al momento de realizar la facturación confirman los datos?

No, muchas veces como al inicio ya nos dan los datos al final ya no es necesario volver a preguntar.

7.- ¿Tienen algún costo adicional las instalaciones deportivas?

No, para deportistas el costo que les cubre las federaciones o el costo que pagan por la estadía ya cubre el uso de las instalaciones deportivas, solo el público en general que quiere hacer uso de las instalaciones pagan un valor por el uso del gimnasio \$2,50 y para uso de la piscina \$3,50.

8.-¿Al momento de despedir a los huéspedes tienen algún protocolo para hacerlo ?

No, solo les cobramos el faltante o la totalidad de su estadía y les agradecemos y le deseamos un feliz retorno.

Anexo 4: Entrevista a Narcisa Castillo auxiliar de limpieza del CEAR EP.

Fecha: 13 de agosto de 2018.

Nombre del entrevistado: Narcisa Castillo

Entrevistador: Gabriela Barrezueta

Lugar : CEAR EP

Entrevista a Auxiliar de limpieza

1.- ¿Usted tiene estudios o experiencia en el área hotelera ?

No ninguna de las dos todo lo que se lo he aprendido en mi casa y en el centro durante todo el tiempo que llevo trabajando.

2.- ¿ Se presentan ante los huéspedes en el momento de la limpieza?

No, solo le pedimos permiso para proceder hacerla limpieza.

3.-¿Utilizan mallas para la realización de la limpieza?

No, nosotros no utilizamos mallas ni gorros para la limpieza muchas veces permanecemos con el cabello recogido.

4.- ¿Ustedes cuentan con uniforme para realizar su trabajo?

No, no usamos uniforme simplemente la ropa que queramos usar por lo general es ropa cómoda.

5.-¿Ustedes realizan informes del estado de habitaciones?

No, solamente hacemos al limpieza y notificamos directamente en recepción si hay algún desperfecto en las habitaciones,

6.-¿ Ustedes se encargan solo de la limpieza de habitaciones?

No, nosotros nos encargamos de la limpieza de todas las áreas externas e internas del centro.

7.- ¿Cuál es la forma de llamar a la puerta en caso de querer hacer al limpieza?

Golpeamos tres veces la puerta y solicitamos entrar para hacer la limpieza y si nos dicen que no entonces no al hacemos.

8.-¿Qué hacen en caso de que la lencería este rota o en mal estado?

En este caso nosotros utilizamos esta lencería en mal estado como limpienes.



Anexo 5: Fotografías

Imagen N°1:

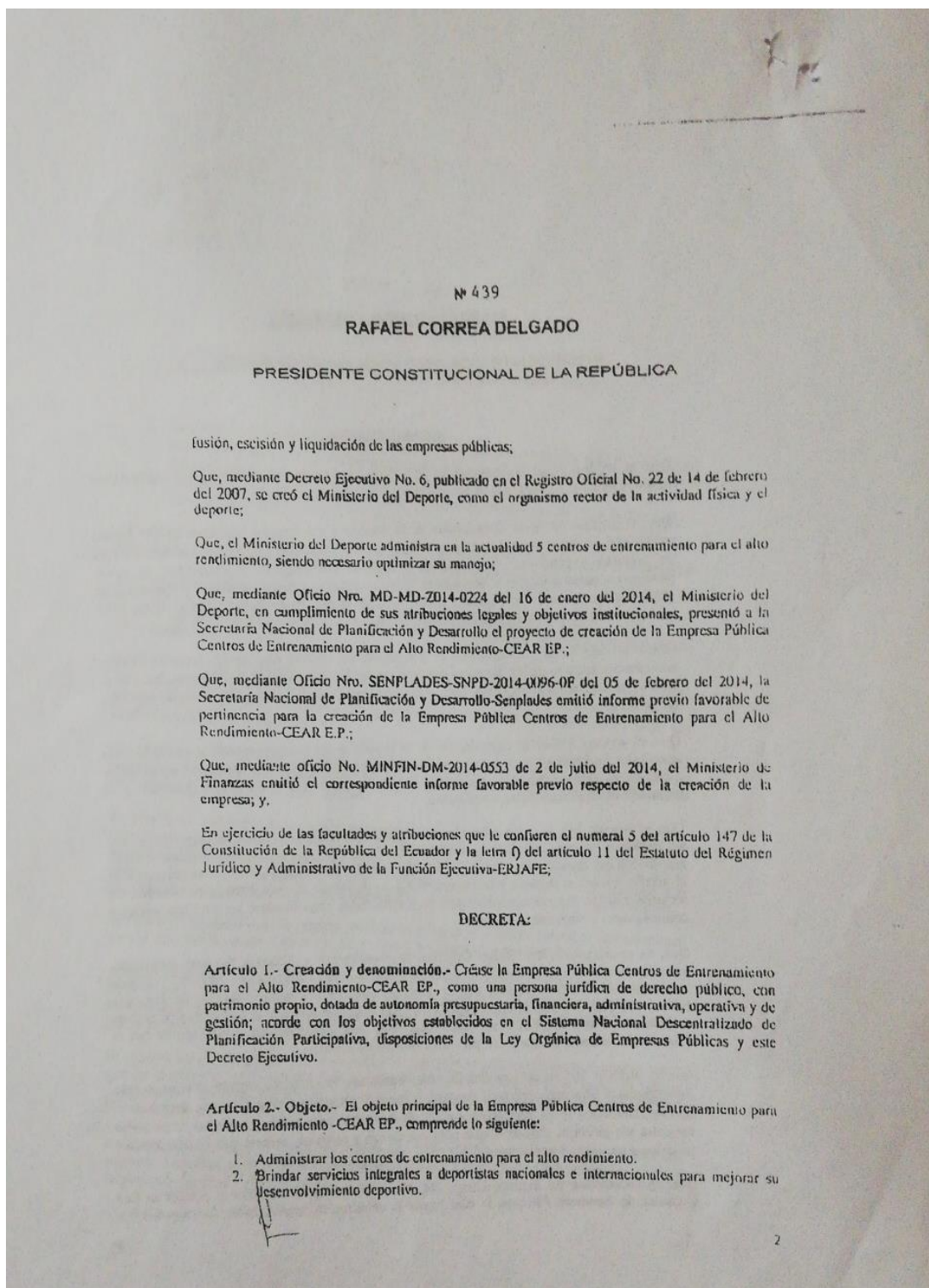
Visita al personal de limpieza



Imagen N°2

Entrevista al personal de recepción



Anexo 6: Decreto Constitucional ejecutivo del a Creación de los CEARS EP en Ecuador.



Anexo 7: Certificado de apoyo por parte del Centro de Entrenamiento para el Alto Rendimiento Empresa pública de la ciudad de Cuenca.



Oficio No. CEAREP-CEARCU-2018-0124-A
Cuenca, 17 de agosto de 2018


Señores
A QUIEN INTERESE
En su despacho.-


Asunto: Certificado de interés y apoyo para la propuesta de un Manual de Procesos para las áreas de Recepción y de habitaciones dirigido al Centro de Entrenamiento para el Alto Rendimiento, Empresa Pública de la ciudad de Cuenca.

De mis consideraciones:

Yo, María Auxiliadora Rouillon Vintimilla, con CI.0105248660, en calidad de Administradora del CEAR de Cuenca, y la Señora Gerente, Ing. Mónica Johanna Castillo Palomeque, certificamos que la Empresa Pública Centros de Entrenamiento para el Alto Rendimiento CEAR EP, tiene interés y apoya el desarrollo de la propuesta de un Manual de Procesos para las áreas de Recepción y de habitaciones dirigido al Centro de Entrenamiento para el Alto Rendimiento, Empresa Pública de la ciudad de Cuenca, presentado por las alumnas de su prestigiosa institución Universidad de Cuenca, Srta. Katherine Gabriela Barrezueta Ortiz y Sra. Catherine Abigail Salinas Salinas.

Se expide la presente a solicitud del interesado, para los fines que crea conveniente.

Atentamente,

Centros de Entrenamiento para el Alto Rendimiento EP - Cuenca
ADMINISTRACION
Msc. María Auxiliadora Rouillon
Administrador CEAR Cuenca


Ing. Mónica Johana Castillo Palomeque
Gerente General (S)
Empresa Pública Centros de Entrenamiento para el Alto Rendimiento



Anexo 8: Diseño aprobado de tesis.



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD
LICENCIATURA EN HOTELERÍA

DISEÑO DE PROYECTO DE INTERVENCIÓN:

Propuesta de un Manual de procesos para las áreas de recepción y de habitaciones dirigido al Centro de Entrenamiento para el Alto Rendimiento Empresa Pública de la ciudad de Cuenca

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Lineamiento 2: Los sistemas de calidad aplicados al área de hospitalidad y hotelería.

Autoras:

Katherine Gabriela Barrezueta Ortiz

Caterine Abigail Salinas Salinas

Director:

Magíster Santiago Carpio Álvarez

Cuenca, Julio 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD
PROYECTO DE INTERVENCIÓN

1 TÍTULO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

Propuesta de un Manual de procesos para las áreas de recepción y de habitaciones dirigido al Centro de Entrenamiento para el Alto Rendimiento Empresa Pública de la ciudad de Cuenca.

2 NOMBRE DE LAS ESTUDIANTES

Katherine Gabriela Barrezueta Ortiz, gabyta8114@hotmail.com

Caterine Abigail Salinas Salinas, caterine.salinass@gmail.com

3 RESUMEN DEL DISEÑO DE PROYECTO DE INTERVENCIÓN

El presente proyecto de intervención tiene como finalidad recopilar información necesaria para establecer una línea base de los servicios de alojamiento que brinda el Centro de Entrenamiento para el Alto Rendimiento (CEAR EP), el mismo que fue creado en el año 2014 bajo la dirección del Ministerio de Deporte, cuenta con 183 habitaciones divididas en simples, dobles, triples, cuádruples, quíntuples y suites, y tiene servicios de: limpieza, lavandería, restaurante e instalaciones deportivas, con el fin de brindar una estadía confortable a deportistas nacionales e internacionales, ofreciendo gratuitamente estos servicios a las federaciones deportivas nacionales, mientras que las internacionales pagan un costo de \$21,36 por noche por persona incluido

2



impuestos, el mismo monto es administrado por el gobierno para la mejora continua de las instalaciones.

El presente trabajo de titulación iniciará con una investigación bibliográfica para posteriormente efectuar un análisis de los procesos que se realizan en el CEAR EP y detectar sus falencias, para establecer mejoras y finalmente elaborar un manual de recepción y de habitaciones.

4 PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

En la ciudad de Cuenca se ha desarrollado una importante industria hotelera sin embargo va a ser una buena oportunidad establecer este trabajo en el único Centro de Entrenamiento para el Alto Rendimiento dentro de la ciudad de Cuenca dedicado a deportistas. De acuerdo a las prácticas pre-profesionales realizadas dentro del lugar se evidenció que carece de un manual de procesos en las áreas de recepción y habitaciones, pero si cuenta con un listado de actividades a seguir debido a que no tiene una normativa clara para brindar un adecuado servicio de alojamiento.

Es de vital importancia saber que todo establecimiento que brinda los servicios de recepción y de habitaciones debe priorizar la calidad ante todo superando las expectativas del cliente, la misma que se refleja en la actitud y aptitud de los trabajadores que laboren dentro de los mismos, el presente proyecto de intervención tiene como finalidad elaborar un manual de procesos de alojamiento para evitar inconvenientes antes, durante y después de la estadía de los huéspedes dentro del CEAR EP, y propender a cubrir las expectativas de los mismos hacia el lugar convirtiéndose estas en positivas.

5 REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Para sustentar este proyecto de intervención, se han tomado varias fuentes de libros e internet.

Mediante decreto ejecutivo N°439 se crea la Empresa Pública: Centro de Entrenamiento para el Alto Rendimiento, que en su principio estaba dirigida solo a deportistas.



César Ramírez en su libro *Calidad total en las empresas turísticas* nos brinda información acerca del trato con otros compañeros y los turistas, sus relaciones se mejoran mediante un mayor respeto por los demás.

En el libro *Recepción en la Hotelería* se encuentra información acerca del trato correcto que se debe brindar a los huéspedes durante su estadía dentro de los establecimientos hoteleros.

Isabel Milio en su Libro *Organización y Control de alojamiento* nos brinda información acerca de las necesidades que tienen las empresas de profesionales para que cumplan con las tareas asignadas, desempeñar funciones y tener actitudes positivas hacia el trabajo y los clientes.

En la norma internacional ISO 9001 se encuentra información veraz en base a principios de gestión de calidad y el enfoque a procesos al implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de calidad para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus necesidades.

Dentro del Manual de buenas prácticas en Instalaciones Deportivas se encuentra información acerca de cómo se hace el uso de instalaciones deportivas en España, el uso adecuado de materiales, insumos, mano de obra y el acceso a las mismas que tienen las personas con diferentes aptitudes promoviendo las mismas una buena calidad de vida a sus usuarios.

Así mismo en la Guía para la implantación de un sistema de gestión de calidad se obtiene toda la información necesaria acerca de procesos estratégicos necesarios para la prestación de servicios de calidad que necesitan saber tanto empleados como empleadores dentro de una empresa.

Se consideraron los fundamentos de la norma ISO 14001 que proporciona a las organizaciones un marco y enfoque sistemático para gestionar el medio ambiente y que la gerencia de una organización tenga información verídica para construir este enfoque a largo plazo y que el mismo tenga éxito.

Basándose en los fundamentos de las Normas INEN se consideran aspectos muy importantes como las actividades que realizan cada uno de los trabajadores dentro de los establecimientos que brindan servicio de alojamiento con sus respectivos perfiles y aptitudes necesarias para el cargo a desempeñarse.



En la Guía para una Gestión basada en Procesos se consideraron de vital importancia los modelos de gestión y el enfoque basado en procesos con los aspectos a considerarse en cada uno de ellos.

Según el libro Escribir en la Universidad de Manuel Villavicencio, nos brinda toda la información de cómo ir redactando el trabajo de titulación a realizarse.

6 OBJETIVOS, METAS, TRANSFERENCIA DE RESULTADOS E IMPACTOS.

OBJETIVO GENERAL

Elaborar un manual de procesos para las áreas de recepción y de habitaciones dirigido al Centro de Entrenamiento para el Alto Rendimiento Empresa Pública de la ciudad de Cuenca.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Diagnosticar la situación de las actividades que se realizan en las áreas de recepción y habitaciones con las que cuenta el CEAR EP para establecer una línea base.
2. Plantear mejoras para los procesos de recepción y de habitaciones con el fin de brindar un servicio de eficacia, eficiencia y de calidad.
3. Elaborar un manual de procesos para las áreas de recepción y habitaciones según la gestión basada en procesos, y la normativa serie ISO 9000, INEN y demás correspondientes.



META

Presentar un manual de procesos de recepción y habitaciones para garantizar servicios de calidad.

TRANSFERENCIA Y DIFUSIÓN DE RESULTADOS

La transferencia se dará en primera instancia con el manual de procesos de recepción y habitaciones impreso, el cual será entregado a los directivos del CEAR EP.

Un ejemplar del trabajo será entregado para que sea publicado en el repositorio del Centro de documentación Juan Bautista Vásquez de la Universidad de Cuenca.

IMPACTO ECONÓMICO Y CULTURAL

Los establecimientos que brindan servicios de alojamiento forman parte importante de la industria turística no solo dentro de nuestro país sino a nivel mundial lo cual significa un gran ingreso económico para el país entero.

Debido a esto el presente trabajo de titulación desarrolla un Manual de Procesos de Alojamiento para el CEAR EP debido a que es el único Centro de alojamiento para deportistas de la ciudad de Cuenca, para aportar información acerca del servicio de calidad que se debería tomar en cuenta dentro de un establecimiento que brinda el servicio de alojamiento del sector público y de esa manera se fomente una cultura del servicio dentro del mismo.

7 TÉCNICAS DE TRABAJO

Para el cumplimiento de los objetivos y metas del presente proyecto de intervención se utilizará la investigación de campo para establecer mejoras en los procesos de recepción y habitaciones que brinda el CEAR EP en la ciudad de Cuenca.



Para llegar al cumplimiento de la meta se realizarán encuestas cualitativas a los huéspedes en cuanto a la satisfacción del cliente y realizar entrevistas a los empleados del CEAR EP.

Las encuestas estarán enfocadas en la Guía para una Gestión basada en Procesos y en la normativa serie ISO 9000, INEN y demás correspondientes que forman parte de la investigación a realizarse, dentro de la cual se podrá determinar las mejoras al momento de brindar un servicio de calidad.

8 BIBLIOGRAFÍA

Villavicencio, M. (2011). *Escribir en la Universidad*. Cuenca-Ecuador. Editorial: Servigraf.

Vallejo, R. (2006). *MANUAL DE ESCRITURA ACADÉMICA*. Guía para estudiantes y maestros. Quito-Ecuador. Corporación Editorial: Nacional.

Ramírez, C. (2008). *Calidad total en las empresas turísticas*. México. Editorial: Trillas.

Hernández, C. (2009). *Calidad en el Servicio*. México. Editorial: Trillas.

Senlle, A. Vilar, J. (1996). *ISO 9000 EN EMPRESAS DE SERVICIOS*. Barcelona-España. Editorial: Ediciones Gestión 2000 S.A.

Milio, I. (2003). *Organización y control de alojamiento*. Madrid-España. Editorial: Paraninfo, S. A.

Hernández, C. (2009). *Recepción en la hotelería*. México. Editorial: Trillas.

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Quito-Ecuador.

Decreto Constitucional N°439. (2014). Quito-Ecuador.

BIBLIOGRAFÍA DE INTERNET

N.p. (2008). *Normas para el Sector de Alojamiento*. Primera edición. Instituto Ecuatoriano de Normalización. Internet. Recuperado de www.inen.gob.ec
Acceso: 29 mayo 2018.



Normas de funcionamiento Centre Esportiu Municipal Colom. Internet. Recuperado de <http://www.cemcolom.com/wp-content/uploads/2016/07/normativa-COLOM-CAST-AMPLIADA.pdf> Acceso: 28 mayo 2018.

Norma Internacional ISO 9001. Internet. Recuperado de <http://www.americana.edu.co/barranquilla/archivos/calidad/Norma-ISO-9001-2015.pdf> Acceso: 3 Junio 2018.

Buenas prácticas en instalaciones deportivas. Internet. Recuperado de http://www.csd.gob.es/csd/estaticos/inst-dep/instalaciones_deportivas.pdf Acceso: 3 Junio 2018.

Guía para la implantación de un sistema de gestión de calidad. Internet. Recuperado de http://fp.educaragon.org/files/guia_calidad_web.pdf Acceso: 3 Junio 2018.

Norma Internacional ISO 14001. Internet. Recuperado de <https://www.nueva-iso-14001.com/pdfs/FDIS-14001.pdf> Acceso: 3 Junio 2018.

Servicio Ecuatoriano de Normalización. Internet. Recuperado de <http://apps.normalizacion.gob.ec/descarga/> Acceso: 14 Junio 2018.

Guía para una gestión basada en procesos. Internet. Recuperado de <https://www.oviedo.es/documents/12103/f8e7f4c1-a7ba-4fb5-87d7-c95335c79b22> Acceso: 14 Junio 2018

TALENTO HUMANO

Propuesta de un Manual de procesos para las áreas de recepción y de habitaciones dirigido al Centro de Entrenamiento para el Alto Rendimiento Empresa Pública de la ciudad de Cuenca.

Recurso	Dedicación	Valor Total \$
Director	1 hora / semana / 6 meses	300.00
Estudiante	20 horas / semana / 6 meses. (por cada estudiante).	1,512.00
Total		1,812.00



9 RECURSOS MATERIALES

Propuesta de un Manual de procesos para las áreas de recepción y de habitaciones dirigido al Centro de Entrenamiento para el Alto Rendimiento Empresa Pública de la ciudad de Cuenca.

CANTIDAD	RUBRO	VALOR TOTAL
1	Computadora	800.00
1	Cuaderno Universitario	3.00
2	Esferos	1.00
150	Hojas	4.00
3	Carpetas	1.00
1	Caja de clips	1.90
1	Engrapadora	4.00
3	Cartucho de impresora	25.00
500	Fotocopias	5.00
1	Celular	250.00
	Transporte	15.00
1	Juego de escritorio	60.00
TOTAL		1,169.90

10 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Propuesta de un Manual de procesos para las áreas de recepción y de habitaciones dirigido al Centro de Entrenamiento para el Alto Rendimiento Empresa Pública de la ciudad de Cuenca.

ACTIVIDAD	1	2	3	4	5	6
1. Presentación del diseño del proyecto de intervención.	X					



2. Recolección y organización de la información.		X				
3. Discusión y análisis de la información.			X			
4. Trabajo de campo.				X		
5. Redacción del trabajo.					X	
6. Revisión final.						X

11 PRESUPUESTO

Propuesta de un Manual de procesos para las áreas de recepción y de habitaciones dirigido al Centro de Entrenamiento para el Alto Rendimiento Empresa Pública de la ciudad de Cuenca.

Concepto	Aporte del estudiante	Otros aportes	Valor total \$
Talento humano			
Investigadores	1,512.00	0.00	1,512.00
Gastos de movilización			
Transporte	15.00	0.00	15.00
Gastos de investigación			
Insumos de oficina	44.90	0.00	44.90
Muebles y enceres	60.00	0.00	60.00
Bibliografía	5.00	0.00	5.00
Internet	60.00	0.00	60.00
Equipos de oficina			
Computadora	800.00	0.00	800.00
Otros	600.00	0.00	600.00
TOTAL			3,096.90



12 ESQUEMA

Índice

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

Capítulo 1 Establecimientos de alojamiento deportivo y su gestión.

1.1 Antecedentes de los establecimientos de alojamiento para deportistas

1.2 Gestión deportiva

1.2.1 Instalaciones deportivas

1.3 Enfoque a los sistemas de gestión basado en procesos y la normativa serie ISO 9000:2015 y Normas INEN.

Capítulo 2 Diagnóstico de actividades del alojamiento del CEAR EP Cuenca

2.1 Centro de Entrenamiento para el Alto Rendimiento

2.2 Antecedentes

2.3 Estructura organizacional

2.3.1 Visión

2.3.2 Misión

2.3.3 Objetivos

2.3.4 Valores

2.3.5 Organigrama

2.3.6 Mapa de procesos

2.4 Procesos del área de Recepción

2.5 Procesos del área de Habitaciones

Capítulo 3 Planteamiento de mejoras para los procesos de las áreas de recepción y de habitaciones

3.1 Estructura organizacional

3.1.1 Visión

3.1.2 Misión

3.1.3 Objetivos



3.1.4 Valores

3.1.5 Organigrama

3.1.6 Mapa de procesos

3.2 Planteamiento de mejoras para los procesos del área de Recepción

3.3 Planteamiento de mejoras para los procesos del área de Habitaciones

Capítulo 4 Manual de procesos para las áreas de recepción y habitaciones

4.1 Introducción

4.1.1 Calidad

4.1.1.1 Generalidades

4.1.1.2 Procesos de calidad

4.2 Objetivos

4.2.1 Objetivo General

4.2.2 Objetivos específicos

4.3 Importancia del Manual de procesos de alojamiento

4.3.1 Mapa de procesos y sus interacciones

4.4 Procesos y Procedimientos del Área de Recepción

4.5 Procesos y Procedimientos del Área de Habitaciones

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

Anexos