



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO
FACULTAD DE TURISMO Y GASTRONOMÍA

MEMORIA DE EXPERIENCIA LABORAL

TÍTULO:

**ESTRATEGIAS PARA EFICIENTAR EL SERVICIO EN EL ÁREA DE
RECEPCIÓN DEL HOTEL DON SIMÓN, TOLUCA**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN TURISMO

PRESENTA:

MARÍA DEL ROSARIO BERNAL ESCALONA

ASESOR:

DR. EN H. A. RICARDO HERNÁNDEZ LÓPEZ

REVISORES:

M. EN A. SONIA EDITH MEJÍA CASTILLO

M. EN D. T. LILIANA GUADARRAMA HERNÁNDEZ

TOLUCA, MÉXICO, ENERO 2023.



CONTENIDO

Introducción.....	9
I Fundamentos.....	14
1.1 El Turismo.....	14
1.2 Empresa y su Clasificación.....	16
1.3 Empresa Turística.....	20
1.4 Empresas con servicio de alojamiento.....	22
1.5 Capacitación y eficiencia.....	26
II Metodología.....	29
III Exposición de motivos	30
IV Generalidades de la empresa	31
4.1 Instalaciones.....	33
4.2 Organigrama de la empresa.....	37
4.3 Descripción de funciones.....	40
4.4 Descripción del puesto o empleo.....	44
4.5. Operación en el área de recepción.....	45
4.5.1 National Soft Hoteles.....	46
4.5.2 Proceso de Facturación	50
4.5.3 Hotel Don Simón y Sistema OYO Rooms.....	51
4.5.4 Activación de Key Card.....	55
V Problemática en el ámbito laboral.....	59
VI Soluciones.....	64
Conclusiones.....	72
Futes Consultadas.....	75



RESUMEN

Gracias al turismo, las personas se pueden relacionar entre sí y tener un intercambio de cultura diferente a la nuestra, incluso podemos entablar una amistad ajena a nuestro lugar de origen, tal como lo afirma Domínguez, García y Báez (2019: 60) “El turismo es uno de los actos más enriquecedores que puede llevar a cabo el ser humano, porque le permite conocer personas, culturas y gentes en su tiempo de asueto”.

Este trabajo está relacionado con el turismo y la hotelería, pero el interés se enfoca a la eficiencia en el área de recepción, esta área tiene importancia al ser el primer contacto que tiene el huésped con la empresa. En recepción es donde se brinda la mayoría de los servicios y es la cara que se da a los clientes, con el servicio que se brinde se generará una satisfacción o insatisfacción por parte de los clientes dando hincapié que estos vuelvan o no, e incluso hacer una recomendación buena o mala del hotel.

La presente memoria se inició analizando las condiciones con las que se brinda el servicio a los huéspedes, la eficiencia de éste y los elementos utilizados por los colaboradores de la empresa, para de esta forma buscar una mejora en el área de recepción, generando así una eficiencia en el servicio brindado.

Se trabajó con una metodología con enfoque cualitativo basadas en experiencias de vida, así mismo es de carácter inductivo ya que se habla de las observaciones que se obtuvieron, detectando los problemas y tratando de dar opciones de solución a cada una de ellas. Estas soluciones se fueron generando gracias a las dificultades presentadas directamente con los huéspedes. Con esto se deduce que siempre se pueden encontrar mejoras en el ámbito laboral turístico y que esas mejoras pueden ser descubiertas por los profesionales en el turismo.



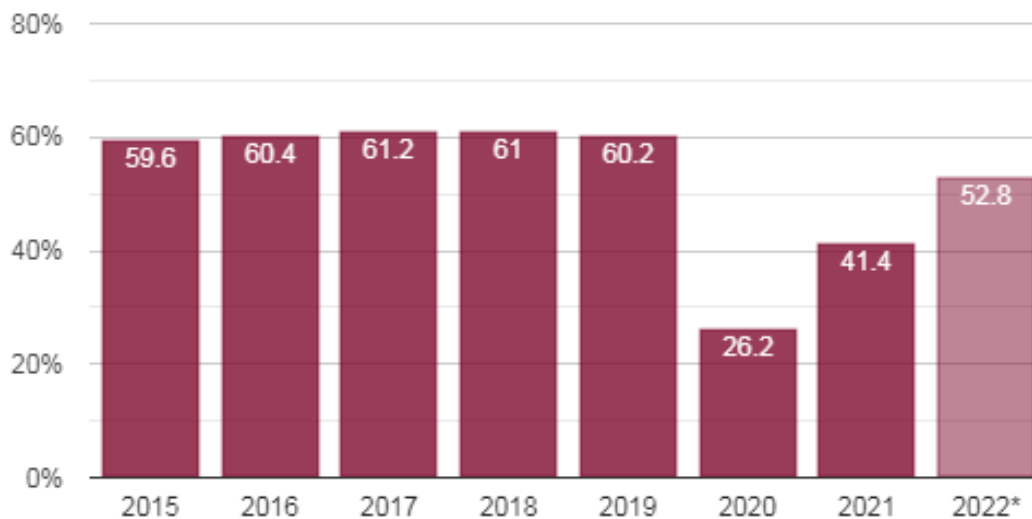
INTRODUCCIÓN

Gracias a la variedad de actividades englobadas en el turismo se puede obtener un amplio conocimiento de este; dentro de toda esta diversidad se encuentra la hotelería, ya que al salir del lugar de residencia siempre se tendrá como opción el alojamiento.

Sin lugar a duda y a pesar de la dificultad económica ante la pandemia por COVID-19, especialmente en el año 2020, la hotelería en México poco a poco va cobrando su importancia para la economía de nuestro país.

La Secretaria de Turismo (SECTUR 2022), indica el comportamiento hotelero durante los años 2015 al 2022 (Gráfica 1), siendo “el porcentaje de ocupación o también conocido como porcentaje de habitaciones vendidas” (párrafo 1).

Gráfica 1: *Porcentaje de ocupación hotelera en México*



Fuente: Monitoreo Hotelero Datatur 2022

*Cifras calculadas para los meses de enero-abril



La gráfica muestra que durante el año 2020 la ocupación en los hoteles bajó casi un 50 % a comparación con los años anteriores, pero actualmente y aun con los pocos meses calculados en el año 2022, esta ocupación ha ido incrementando gracias al flujo que existe, tanto nacional como internacional.

Ante esta dificultad de la pandemia en la que se enfrentan las empresas, se suma la globalización y la competencia por obtener la preferencia de los turistas, obligando a éstas incluso a cambiar de estrategias para no perder el posicionamiento en el mercado.

Los hoteles por su parte deben detectar si están utilizando eficientemente sus recursos para lograr sus metas. Una forma de medir esta eficiencia es analizando los ingresos que se tienen y los comentarios que se reciben, ya que es ahí donde se refleja la preferencia de los clientes.

Zárraga, Molina y Corona (2018:) por su parte, hablan de dos tipos de eficiencia: la eficiencia del servicio, que es la percepción que el cliente recibe (mobiliario, instalaciones y vestimenta de empleados); y la eficiencia del personal, que es cuando “el cliente valora el trato y la actitud del personal, al presentarse algún problema y la forma en que el personal lo resuelve” (p. 61). Con esto podemos deducir que cuando mejor coordine una empresa el servicio y el personal más eficiente será.

Esta eficiencia es de suma importancia en el área de recepción por ser la primera impresión que recibe el turista de la empresa. Veloz y Vasco (2016) señalan que la recepción “es la primera y primordial actividad operativa de las empresas hoteleras, el primer contacto entre el pasajero y el colaborador de la empresa se realiza en este espacio físico, el momento de su llegada *check in* y salida *check out* de las instalaciones, es el lugar donde acuden a solicitar todo tipo de información” (p. 24).

Por ser el primer contacto entre el cliente y empresa, es importante que quienes brindan estos servicios lo hagan de una manera correcta y eficiente según el protocolo de cada



establecimiento. Las empresas, sin dejar a un lado las instalaciones, podrían enfocarse a su personal para que estos en automático se enfoquen a los clientes ya que, debido a la competitividad, los cambios a nivel mundial y la diversidad de opciones de hospedaje conllevan a que los turistas busquen cada vez más excelencia en el servicio.

En particular este trabajo se centra en el área de recepción del Hotel Simón S. A. de C.V., nacido en el año 2000, ubicado en el centro Histórico de Toluca, Estado de México. Es un hotel de tres estrellas conocido comercialmente como Hotel Don Simón.

Durante el mes de junio del año 2014 tuve una capacitación para ingresar a laborar en el hotel, en el primer día me presentaron con todo el personal colaborador del restaurante y hotel, y me dieron un recorrido básico de las áreas comunes. Fue hasta el 07 de julio cuando firmé contrato con la empresa.

Desde el año 2014 hasta el 2020 se fueron detectando algunas deficiencias en el área de recepción, y precisamente la finalidad de este trabajo es plasmar las actividades manuales y/o con sistema, con las que se labora en el puesto; se busca también dar soluciones para eficientar el servicio en el área ante los obstáculos presentados durante los seis años de labor (2014-2020) en el Hotel Don Simón.

Ante esto se obtuvieron dos problemas principales:

1. Falta de capacitación en instalaciones y en el equipo de trabajo.
2. Escasa comunicación entre colaboradores.

De estos dos problemas generales, se desglosan otros cuatro problemas específicos:

- Desconocimiento de ubicación de habitaciones.
- Retraso en asignar llave y control.
- Escasa comunicación entre recepción en cuentas por cobrar.
- Escasa comunicación en eventos y reservas grupales.



Este tipo de problemas repercuten en los departamentos de operaciones, administración y en el área de recepción, los cuales se ven reflejados en la insatisfacción por parte de los clientes provocado el riesgo de que se tenga una mala impresión del hotel.

Considerando que el conocimiento de las instalaciones es importante para guiar a los clientes, y la comunicación fortalece lazos laborales centrados en un buen servicio el cual debe retroalimentarse todos los días para un clima laboral favorable.

Bailador (2020), señala que la comunicación:

Tiene que ser fluida, el acceso tiene que ser continuo y tiene que estar a cargo de un área que destine recursos y tiempo a gestionarla. Cada área en particular debe realizar los aportes específicos que necesite, ya sea un colaborador para consultar algo, un jefe para transmitir un pedido o un área de soporte para informar (p. 7).

Con estos problemas detectados y expresando así los motivos por los que se realizó el presente trabajo, se crean algunas estrategias internas y documentos para el área de recepción, con la finalidad de tener herramientas en donde se conozca la ubicación y descripción de las habitaciones y de cada piso; así como una mejora en la comunicación interna del hotel, considerando que éstas pueden servir como apoyo para el área de recepción. Definitivamente todas las investigaciones tienen su importancia y valor, pero una investigación empírica permite tener bases no sólo conceptuales sino también de campo.

Por otra parte, el trabajo se divide en seis apartados, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera: en el primero se encuentra el marco conceptual, en cuál se definen todos aquellos elementos que intervienen en el proceso de esta investigación, considerando la definición de algunos autores y organizaciones; en el segundo apartado se encuentra la metodología que da soporte al trabajo; en el tercero se describen los motivos por los cuales se decide hacer el trabajo; en el cuarto se describen generalidades de la empresas, sus



instalaciones actuales, su organigrama interna así como la funciones que fungen y los sistemas con los que opera la empresa; en el quinto apartado se habla de la problemática que se detectó en el área de recepción con base en la experiencia laboral obtenida; y por último en el apartado seis se habla de las soluciones propuestas, tratando de atender cada uno de los problemas que se detectaron.



I FUNDAMENTOS

1.1 EL TURISMO

Domínguez, García y Báez (2019: 60) dice que el turismo “permite conocer personas, culturas y gentes en su tiempo de asueto”. Como nos enseña este autor, antes que cualquier otra actividad, el turismo da la oportunidad de conocer costumbres, naturaleza, gastronomía y sociedad en general ajena a la nuestra.

Para la SECTUR (2020), el turismo, “Comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, y otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado” (Glosario-Datatur, 2020, párrafo 92).

Para Guerrero y Ramos (2015: 32) el turismo es una “Actividad humana que conlleva al deseo de satisfacer diversas motivaciones del turista, las cuales son variadas y sobre todo de carácter personal. Ante ello el sistema turístico debe trabajar por cumplir de manera personalizada y específica dichas necesidades”.

De esta variedad de actividades podemos obtener un amplio conocimiento estudiando por varias disciplinas, “Lo que conlleva que el turismo sea diversificado, específico, social, económico y humano. Los desplazamientos humanos le ceden al turista la posibilidad de deleitarse en su travesía de numerosos paisajes, creando en él, diversos eventos en la formación de nuevas experiencias de orden turístico” (Guerrero y Ramos, 2015: 32-33).

El turismo es muy noble al involucrarnos con cultura y costumbres, pero también lo hace con lo tangible al hacer uso de las instalaciones que ofrecen los lugares residentes:



Por lo que para lograr hacer turismo se debe contar con expectativas, deseos, anhelos, y sobre todo con la necesidad imperiosa de vivir situaciones de vida, cultural, social, fuera de su contexto habitual, por más de 24 horas y menores a 6 meses, haciendo uso de la estructura y supra estructura turística, las cuales incrementan en todo momento su bagaje vivencial en todos los ámbitos que a este corresponde (Guerrero y Ramos, 2015:33).

La definición de turismo, como ya se mencionó, ha ido evolucionando, Castillo (2017:37-38) nos dice que al hablar del turismo moderno:

No se está desconociendo la aparición de un movimiento histórico añejo de personas con motivo de ocio, recreación, distracción, cultura o conocimiento, sino al surgimiento de un fenómeno *sociotécnico* que proyecta tal movimiento con fines comerciales, mercado-lógicos y utilitarios, que fortalece el sistema capitalista actualmente.

Por su parte, la Organización Mundial del Turismo (2020:6) dice que “El turismo representa un sector clave para el progreso socioeconómico, a través de la creación de puestos de trabajo, la generación de ingresos de exportación y la ejecución de infraestructura en muchos destinos alrededor del mundo. Así, el turismo se ha convertido en un catalizador de innovación y emprendimiento”.

Una servidora define al turismo como una actividad del ser humano la cual se realiza fuera de su lugar de residencia para permanecer más de 24 horas fuera de éste, puede ser o no de manera voluntaria, al realizarlo se tendrá que hacer uso de la infraestructura y superestructura de lugares externos.



1.2 EMPRESA Y SU CLASIFICACIÓN

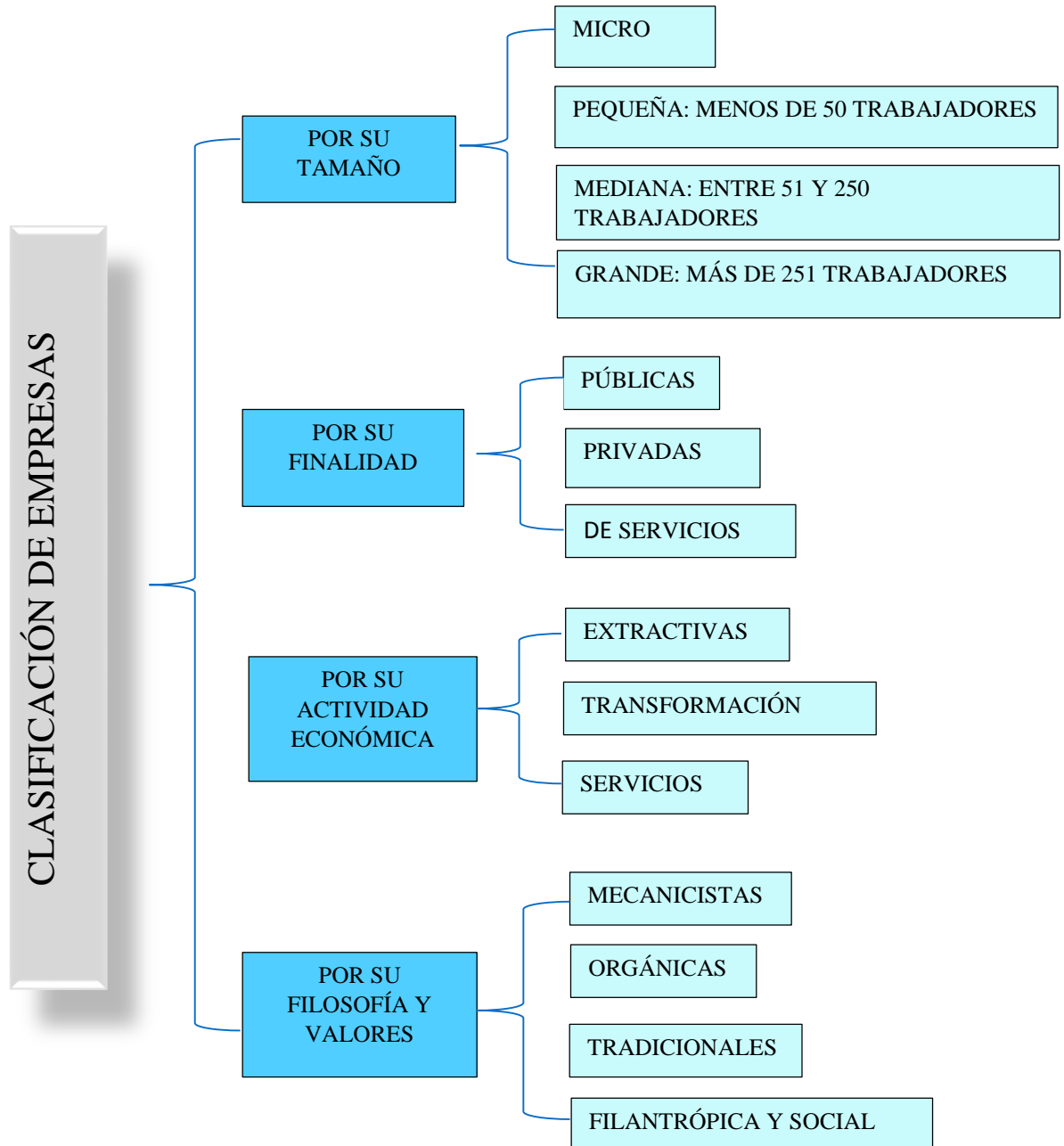
Para entender un poco el contexto se obtendrán algunas definiciones de empresa. En generalidades se dice que es un conjunto de personas las cuales están organizadas para atender las necesidades de bienes y/o servicios de la sociedad a cambio de una retribución que compensará el riesgo, trabajo y las inversiones de los empresarios.

Para Galindo (Citado por Guerrero y Ramos, 2015: 100) una empresa “Es una entidad socio-económica que tiene por objeto la satisfacción de necesidades de la sociedad a través de la producción de bienes o servicios”.

En la actualidad, “las empresas enfrentan un entorno impredecible, cambiante e incierto, caracterizado por la complejidad y el dinamismo, y no les queda otra opción que interactuar con él, debiendo adaptarse al ambiente en forma continua si quieren sobrevivir” (Daft, citado por Gómez, 2017:13).

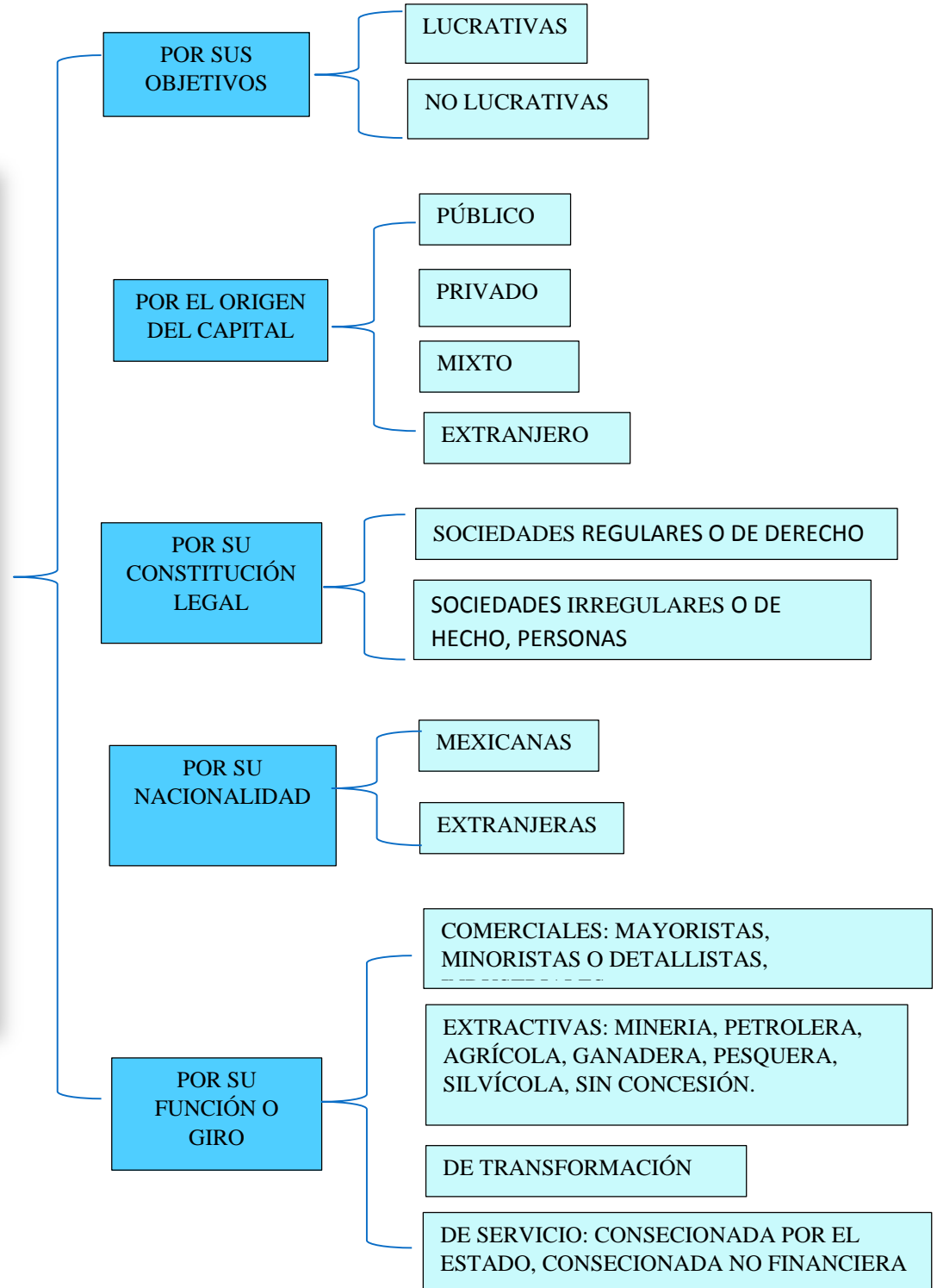
Gracias al entorno cambiante de las empresas, existen variedad de las mismas que pueden estar clasificadas según su giro o función. Tomando la clasificación de Guerrero y Ramos (2015) las empresas se dividen de la siguiente manera:

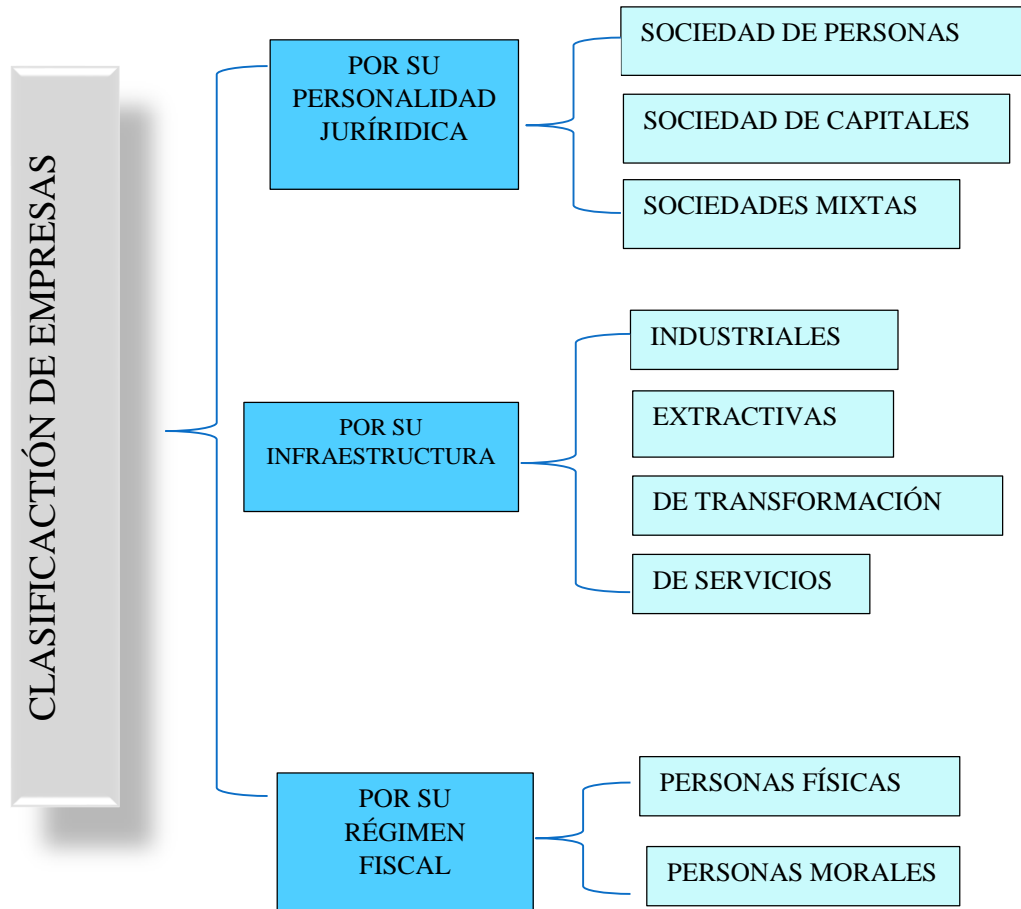
Diagrama 1: *Clasificación de empresas*





CLASIFICACIÓN DE EMPRESAS





Fuente: Elaboración propia, 2022. Guerrero y Ramos 2015.

Considerando esta clasificación se observa que las empresas pueden definirse dependiendo el objetivo que persiguen, la empresa turística por ejemplo, se caracteriza por tener particularidad e inclinación por el servicio y sus objetivos son lucrativos.



1.3 EMPRESA TURÍSTICA

Realmente la empresa turística también es una unidad económica y social organizada por un grupo de personas. Su definición no es diferente a las ya mencionadas, pero si presenta algunas particularidades, las cuales están determinadas por la oferta que realizan y por ende al consumidor al que se dirige, que en este caso sería mayormente los turistas.

Guerrero y Mendoza (2015: 101) dicen que la empresa turística:

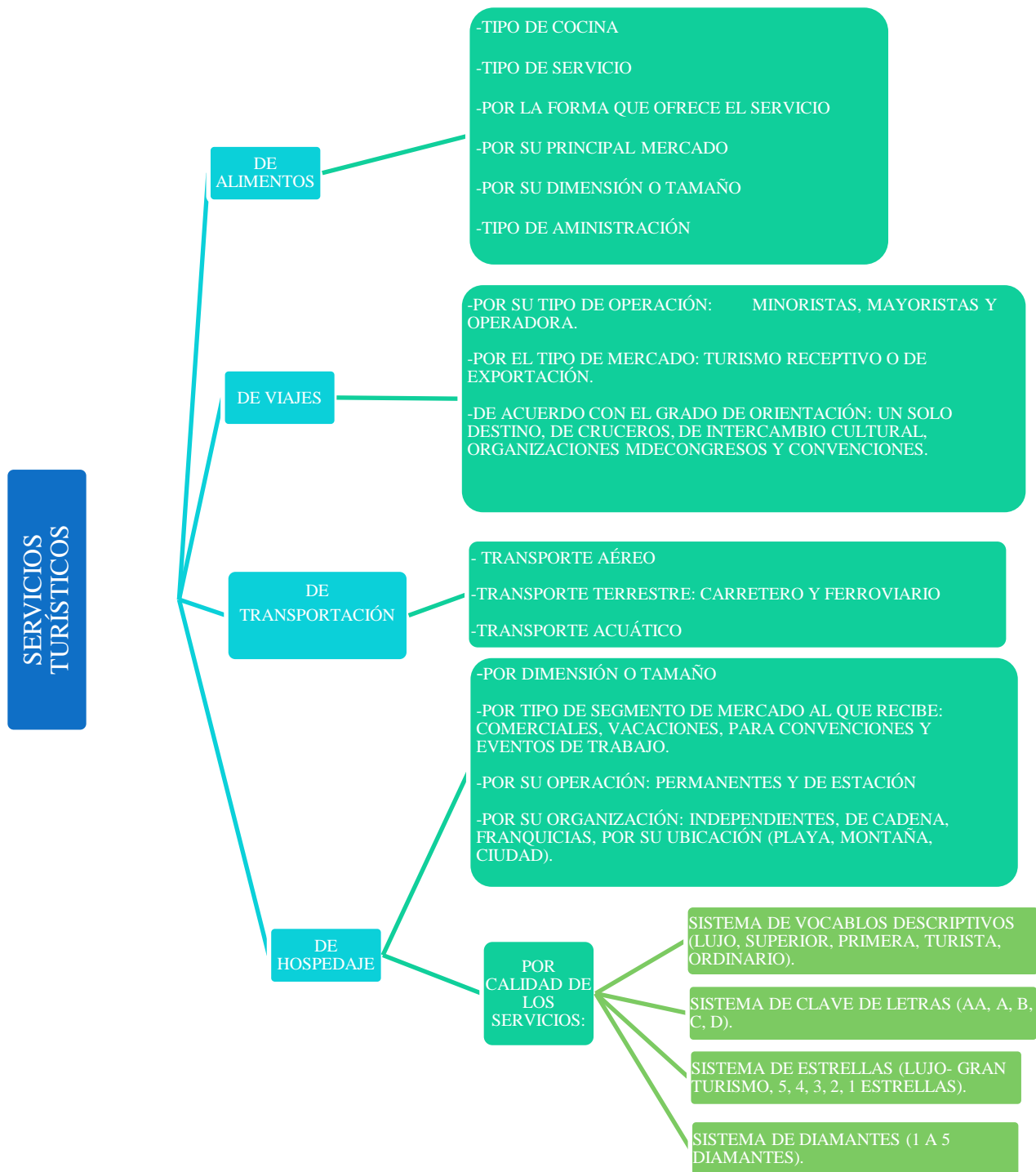
Es una unidad económica bien estructurada y muy especializada o relacionada, con el ámbito del viaje o el turismo, creada para operar –en ocasiones- interrelacionada con otras entidades o negocios que conforman el mismo sector, para obtener utilidades y beneficios de la producción y comercialización de bienes o servicios, que se facilitan para responder a las necesidades de un visitante.

Alguno de los objetivos principales de una empresa turística según Rivas y Magadan (2016:16) es “la lucha permanente contra la estabilidad, la lucha contra la elevada elasticidad-precio de la demanda turística y –por tanto- la lucha por elevar los índices de fidelidad de los clientes”. Estos objetivos nos ayudan a entender que una empresa debe estar en constante exigencia interna para poder consolidar a los clientes.

Por otro lado, se sabe que con el turismo se benefician empresas que incluso no son consideradas como turísticas, como por ejemplo gasolineras, centros comerciales, farmacias, tiendas locales, por mencionar algunas y esto va permitiendo el crecimiento de un determinado lugar.

Pero enfocándonos a las empresas de servicio turístico, vemos que Linares (2019) las clasifica de la siguiente manera:

Diagrama 2: Clasificación de empresas de servicio



Fuente: Elaboración propia 2022. Linares 2019



Al hablar de servicios turísticos se refiere a los bienes y servicios ofrecidos por las empresas turísticas para satisfacer las necesidades de los turistas en la organización su viaje y el disfrute del mismo. Y gracias a las diferentes exigencias, motivaciones y preferencias de cada turista es que se han ido clasificando los diferentes servicios.

1.4. EMPRESAS CON SERVICIO DE ALOJAMIENTO

Las empresas con servicio de alojamiento se consideran parte esencial en la actividad turística, pues su infraestructura, capacidad y servicio puede traer consigo el posicionamiento de una ciudad o localidad, como destino de talla nacional y mundial. Esta actividad de alojamiento está condicionada por el cobro de una determinada cantidad de dinero que equivale al precio del servicio.

Serrano (2017:30-36) comenta que establecimientos de alojamiento turístico se clasifican de la siguiente manera:

1. Establecimientos hoteleros
 - Hoteles
 - Hoteles-apartamentos
 - Hostales
 - Pensiones
2. Apartamentos Turístico
3. Campamentos y campings
4. Casas y viviendas rurales
5. Otras empresas: Viviendas turísticas vacacionales
6. Empresas de turismo compartido

Dentro de las diversas empresas de hospedaje que se ofrece, los hoteles son dueños de gran parte de la economía mundial, no solo por las significativas ganancias económicas por parte del hospedaje, sino también por los servicios adicionales que ofrecen, Estupiñan, (2018:395)



dice que “los hoteles representan el tipo de empresas u organizaciones que más relevancia tienen dentro de la oferta turística encaminada a cubrir las necesidades de alojamiento”.

Un hotel se define como “conjunto de todos aquellos establecimientos comerciales que, de forma profesional y habitual, prestan servicios de hospedaje y restauración, ya sean habitaciones o apartamentos, con o sin otros servicios complementarios, y de acuerdo con las especificaciones que, según su localización, determine la legislación vigente en cada país” (Villena, citado por Romero, 2020:26)

La Secretaria de Turismo, define a un hotel como:

Establecimiento edificado tradicionalmente en estructuras físicas verticales, que ha experimentado con el tiempo diversas transformaciones hasta llegar a sus características específicas de servicio actual, mismas que lo hacen ser considerado como el establecimiento típicamente turístico. Dichas características están dadas por las unidades de alojamiento que le son propias en cuartos y suites, y en su caso, por la disponibilidad de servicios complementarios (V. gr. espacios sociales, restaurantes, piscinas, bar, centros nocturnos), algunos de ellos concesionados a terceros (agencias de viajes, tiendas especializadas, estéticas, asesoría de deportes, etc.) El servicio tipo hotel está catalogado como aquél que se proporciona en un establecimiento con un mínimo de 10 habitaciones, que se han instituido para proveer básicamente alojamiento, alimentación y los servicios complementarios demandados por el turista (Glosario-Data Tur3, 2020, párrafo 47).

A lo largo del tiempo no sólo se ha hablado de las definiciones de “hotel” sino también de la clasificación y características que éste tiene, ya que esta misma clasificación ha ayudado especialmente a los turistas a elegir qué tipo de establecimiento hotelero prefieren ya sea nacional o internacional.



Dahdá Jorge (2003) clasifica a los hoteles por su categoría, y la define de la siguiente forma:

- Por estrellas: a la certificación por estrellas competen el tipo, el número y las particularidades del mobiliario, el equipo, las instalaciones y los suministros.
- Por diamantes: en lo que refiere a la asignación de diamantes los niveles de servicios disponibles, la limpieza y conservación de los materiales de recubrimiento en pisos, muros y plafones, tanto como las del mobiliario y los elementos decorativos.

Por parte de la SECTUR (2020) hace la clasificación de estrellas de la siguiente forma:

Tabla 1: *Clasificación de hoteles por estrellas*

ESTRELLAS	CARACTERÍSTICAS
Una estrella ★	Establecimiento que provee al huésped de alojamiento únicamente, sus servicios se limitan a: cambio de blancos y limpieza de la habitación con regadera, lavabo y sanitario, sus muebles son sencillos, su personal de servicio se limita a la limpieza de cuartos.
Dos estrellas ★★	Establecimiento que provee al huésped de alojamiento, cuenta con cafetería a horas determinadas, limpieza en la habitación, cambio de blancos y toallas diario, sus muebles son sencillos, su personal de servicio y atención al huésped se limita a la atención de limpieza en cuartos y recepción de huésped.
Tres estrellas ★★★	Establecimiento que provee al huésped de alojamiento, cuenta con servicio de restaurante-cafetería, generalmente de 7 a.m. a 11 p. m., sus muebles y decoración son de tipo comercial, su personal de servicio y atención al público es el necesario en algunos casos bilingües estos últimos.



<p>Cuatro estrellas</p> <p>★ ★ ★ ★</p>	<p>Establecimiento que provee alimentación en restaurante-cafetería, cuenta con bar, servicio de alimentos a las habitaciones mínimo de 16 horas, facilidades de banquetes, personal directivo y supervisor bilingüe (Inglés-Español), personal de servicio uniformado, cambio diariamente de blancos y suministros de baño, su mobiliario y decoración es de calidad comercial</p>
<p>Cinco estrellas</p> <p>★ ★ ★ ★ ★</p>	<p>Establecimiento que provee de alimentación uno o varios Restaurantes o Cafeterías, cuenta con Bar con música y entretenimiento, servicio de alimentos a las habitaciones durante 16 horas, locales comerciales, áreas recreativas salón de banquetes y convenciones, Personal Directivo, de supervisión y operativo bilingüe (Inglés-Español), personal de servicio y atención al huésped las 24 horas del día, perfectamente uniformado, su mobiliario, acabados e instalaciones son de calidad selecta.</p>
<p>Gran Turismo</p>	<p>Establecimiento que provee de alimentación en uno o varios restaurantes o cafeterías, restaurante de especialidades, cuenta con uno o varios bares con música y entretenimiento, centro nocturno o similar, uno o varios salones de banquetes y convenciones, servicio de alimentos a la habitación las 24 hrs., áreas recreativas o centro ejecutivo dependiendo de su ubicación, varios tipos de locales comerciales, personal directivo, de supervisión y operativo bilingüe (Inglés-Español) personal de servicio y atención al huésped las 24 hrs., perfectamente uniformado, su mobiliario, decorado, instalaciones y suministros son de diseño exclusivo y de calidad selecta.</p>

Fuente: SECTUR, 2020.

La elección hacia un hotel depende de las instalaciones físicas y lo que pretende encontrar el turista en él, pero esto va de la mano con los servicios y la atención al cliente que el establecimiento ofrece, por esta razón es importante que las personas que laboran en estos



tipos de establecimientos lo hagan de la mejor manera posible, las empresas por su parte corresponden capacitar al personal y ofrecer los medios necesarios para que ellos laboren.

1. 5 CAPACITACIÓN Y EFICIENCIA

La capacitación dentro de una empresa juega un papel importante para desempeñar exitosamente tareas y proyectos dentro de la misma, ya que es ahí donde un trabajador fortalece o adquiere conocimientos para poder desempeñar sus tareas.

Para Parra y Rodríguez (2016: 136) “La capacitación es una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización; por eso las empresas y las personas deben ver la capacitación como una inversión que más adelante dará los resultados y metas esperados.”

La capacitación se da gracias a que el sector externo es muy cambiante y al invertir en ella ayudará a potenciar el desarrollo de una empresa. Casanueva y Rodríguez (citado por Álvarez, Freire y Gutiérrez, 2017:17) dice que el acceso a la capacitación, “es de gran importancia para el aumento en los niveles de productividad, y forma parte de la calidad de las condiciones de trabajo, así como también la estabilidad laboral, salarios adecuados, seguridad social, representación sindical y equidad de género”. Este constante cambio en el sector externo ayuda también a que una empresa esté en constante cambio interno, aprovechando las capacidades, recursos y personal con el que disponen.

Zevallos (2016:19-20), por su parte afirma que “Para que las empresas puedan aspirar a tener una alta competitividad, rentabilidad y un desempeño eficiente que las introduzca a la excelencia, deben atenderse las necesidades de desarrollo del elemento más importante: el personal”.



Esta atención de las empresas dirigida a su personal se verá reflejado en los servicios que éstos ofrecen, en la capacidad de respuesta y en la empatía con la que hacen sus actividades, ya que la calidad de servicio se relaciona con la percepción que el cliente adquiere con el producto o servicio recibido por los colaboradores de la empresa.

Arroyo y Buenaño (2017:45) dicen que “Desde el punto de vista del cliente la calidad en el servicio puede definirse como el grado en que un servicio cumple con las expectativas, deseos y demandas de sus clientes”, de esta forma podemos deducir que la definición de calidad es relativa dependiendo de lo que desee cada cliente, pero en su mayoría, las expectativas que se tienen es en relación a la eficiencia con la que se brindan los servicios.

Martínez por su parte (2020:145) dice que la eficiencia en el concepto empresarial es un “proceso que permite la elaboración o desarrollo de un producto o servicio mejorando los tiempos, recurso y calidad de los estándares planificados en la organización”.

Mientras que Almeida y Arrechavaleta (2018: 96) definen la eficiencia en una empresa como una “optimización en el uso de los recursos, tanto materiales como humanos”.

Zárraga, Molina y Corona (2018:61) hablan de la “eficiencia del servicio”, siendo la percepción que el cliente recibe (mobiliario, instalaciones y vestimenta de empleados); y la “eficiencia del personal”, que es cuando “el cliente valora el trato y la actitud del personal, al presentarse algún problema y la forma en que el personal lo resuelve”. De acuerdo con este autor, la eficiencia en los establecimientos no sólo depende del buen trato del personal sino de los servicios físicos que ofrece la empresa para juntamente llegar a los objetivos deseados.

El objetivo de ser un establecimiento hotelero eficiente, es satisfacer lo mayor posible a los clientes para lograr su preferencia ante la gran competencia que hay en el entorno, teniendo esta lealtad de los clientes se puede asegurar la rentabilidad de la empresa. En caso contrario



“impacta directamente en el aparato económico de la organización, ocasiona pérdidas económicas, causa afectaciones en los procesos internos y externos e interfiere en confiabilidad de los socios, clientes e inversionista” (Mascareñas, citado por Mulano, 2019:14).

De esta forma se deduce que para eficientar el servicio en el área de recepción de un hotel se puede empezar por identificar las actividades que a diario se realizan, por ejemplo el *check in* y *check out*, y a partir de ahí encontrar estrategias o algún modo de sistematizarlas, aprovechando los sistemas digitales y recursos con los que se cuenta, con la finalidad de tener un servicio óptimo para los clientes.



II METODOLOGÍA

La metodología es básicamente el conjunto de métodos que se utiliza en un trabajo de investigación o un estudio.

Rivas Tovar (2017) considera que una investigación cualitativa tiene algunas técnicas como son: observación, teoría en práctica, estudio de caso y relatos de vida. La presente memoria de experiencia laboral considera la metodología con enfoque cualitativo, ya que está basado en experiencias vividas en el ámbito laboral, permitiendo así aportaciones para una mejora laboral.

De igual manera se apoya del método teórico de investigación inductivo el cual según Chávez y Lanz (2015:49), “Es un método de razonamiento que parte de los resultados de observaciones o experimentos, de recopilar varios datos y observar suficientes hechos referidos a un problema”. Este trabajo es de carácter inductivo ya que se habla de las observaciones que se obtuvieron a partir de las actividades realizadas dentro del departamento de recepción durante los seis años laborando en el hotel.

Otro método a utilizar es el analítico, basándose desde el proceso de la capacitación, se observa la causa de la falta de conocimiento de las instalaciones y los efectos que un error o falta de comunicación puede atraer.

Finalmente, el presente trabajo se describe como una investigación documental, apoyada por las siguientes fuentes de información:

- Fuentes bibliográficas y hemerográficas.
- Fuentes archivistas, de las cuales son sacadas directamente del Hotel Don Simón.
- Fuentes iconográfica, las cuales serán rescatadas de fotografías e imágenes.

Así con estas herramientas obtenidas se facilitó la planificación y ejecución del presente trabajo.



III EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

En este apartado lo que se busca es exponer los motivos por los que me interesa hacer la memoria de experiencia laboral.

Busco plasmar las actividades manuales y/o con sistema, con las que se laboran en el puesto de recepción en el Hotel Don Simón. Esto se refiere que, para dar un buen servicio incluyen muchos factores y actividades, las cuales se pretenden detallar en el cuerpo de la memoria de experiencia laboral.

Se busca también redactar las experiencias obtenidas durante los seis años de labor en el Hotel Don Simón (2014-2020), iniciando desde la capacitación que se tuvo, las observaciones que se obtuvieron, así como de aportaciones que se pudieron realizar en el área de recepción.

Considerando que una memoria de experiencia laboral puede servir de guía, ejemplo o complemento para conocer y comprender algunas áreas de la profesión, que en este caso es la hotelería; y principalmente que sirva de apoyo para los colaboradores de recepción de un hotel.

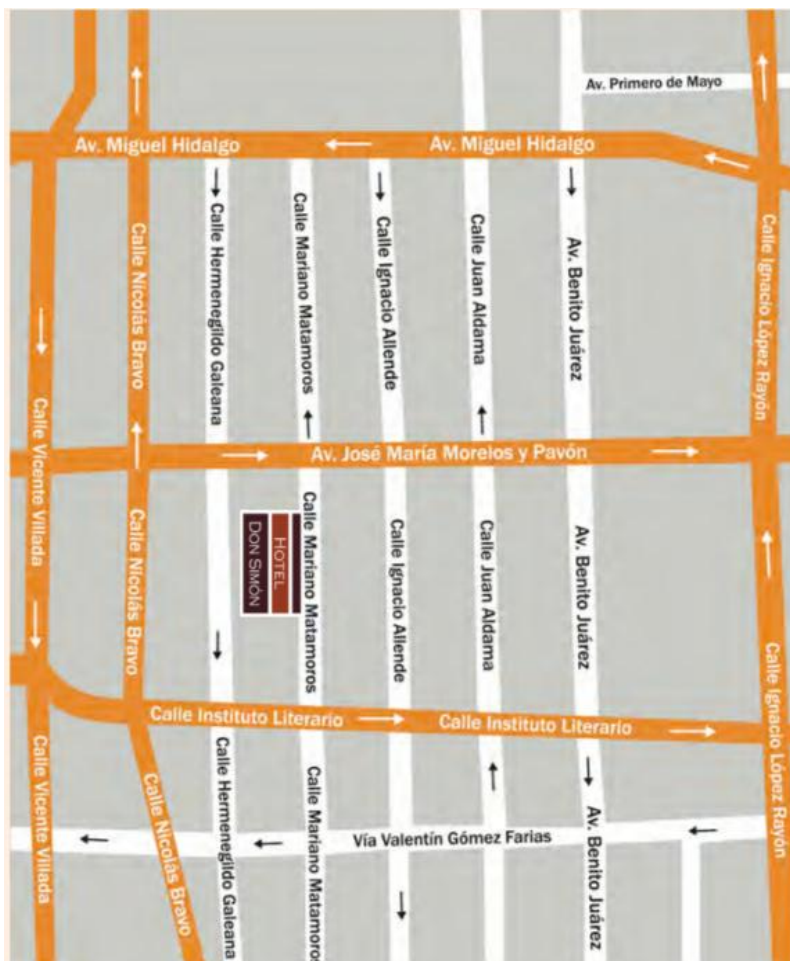
Definitivamente todas las investigaciones tienen su importancia y valor, pero una investigación empírica permite tener bases no sólo conceptuales sino también de campo. Esperando que esta memoria llamada “Estrategias para eficientar el servicio en el área de recepción, Hotel Don Simón” sea útil para próxima las generaciones.



IV GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Hotel Simón, S.A de C.V., conocido comercialmente como “Hotel Don Simón”, es un hotel de 3 estrellas que nació en el año 2000, está ubicado en la calle Mariano Matamoros 202, en el centro Histórico de la Ciudad de Toluca, Estado de México (Imágen 1).

Imagen 1. *Mapa de ubicación del Hotel Don Simón*



Fuente: Yamín, 2019.



MISIÓN.

Proporcionar hospedaje de calidad y servicio personalizado mediante un trato amable, honesto y comprometido; con tarifas competitivas para brindar una estancia cómoda y placentera.

VISIÓN.

Ser reconocidos como la mejor opción en hotelería de agrupación independiente en la zona del Centro Histórico de la Ciudad de Toluca.

De acuerdo con la clasificación anterior de empresas se determina las siguientes características de Hotel Don Simón:

Tabla 2: *Características del Hotel Don Simón de acuerdo a la clasificación de empresas*

Clasificación	Características Hotel Don Simón
Por su tamaño	Pequeña (menos de 50 trabajadores)
Por su finalidad	De servicios
Por su actividad económica	De servicios
Por sus objetivos	Lucrativos
Por su origen del capital	Privado
Nacionalidad	Mexicana
Por su función o giro	De servicios
Por su infraestructura	De servicios
Por su régimen fiscal	Moral

Fuente: Elaboración Propia, 2022



El hotel pertenece a la rama de la hotelería, el cual cuenta con las siguientes características:

Tabla 3: *Características del Hotel Don Simón de acuerdo a la Hotelería*

Clasificación	Características Hotel Don Simón
Segmentos	Vacaciones Trabajo Eventos
Operación	Estadía
Organización	Independiente
Calidad de los servicios	3 estrellas

Fuente: Elaboración Propia, 2022

4.1 INSTALACIONES

El Hotel cuenta con un total de tres pisos, en los cuales están distribuidas 70 habitaciones:

- siete habitaciones Premium (Fotografía 1), sus características son: televisión por cable, internet inalámbrico, piso laminado y otros servicios adicionales.
- 63 habitaciones estándar (Fotografía 2), sus características son: televisión por cable, internet inalámbrico y piso alfombrado.

Ambas opciones se pueden encontrar disponibles en sencilla/doble (una cama matrimonial o cama King zise) y triple/cuádruple (una cama matrimonial con una cama individual o dos camas matrimoniales).

Fotografía 1. Habitación Premium



Fuente: hotel Don Simón, s.f.

Fotografía 2: Habitación estándar



Fuente: hotel Don Simón, s.f.

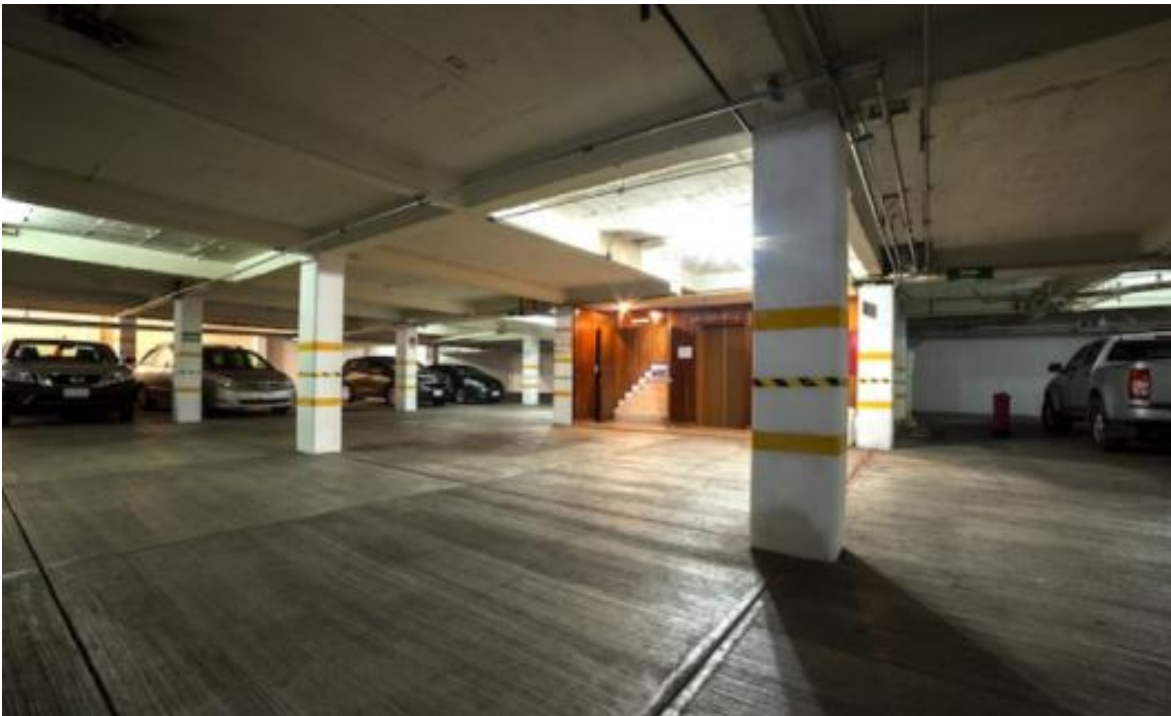
El hotel también cuenta los siguientes servicios:

- Estacionamiento subterráneo (Fotografía 3)
- Bahía de ascenso y descenso de pasajeros (Fotografía 4)



- Restaurante Bar Café “La Campana” (Fotografía 5)
- Centro de negocios
- Lavandería
- Sala de conferencias con capacidad de hasta para 100 personas (Fotografía 6)
- Recepción

Fotografía 3: *Estacionamiento subterráneo*



Fuente: Capital O Don Simón, s.f.

Fotografía 4: Bahía de ascenso y descenso de pasajeros y actual entrada del hotel



Fuente: Hotel Don Simón, s.f.

Fotografía 5: Restaurante Bar Café “La Campana”



Fuente: Capital O Don Simón, s.f.

Fotografía 6: *Sala de Conferencias*



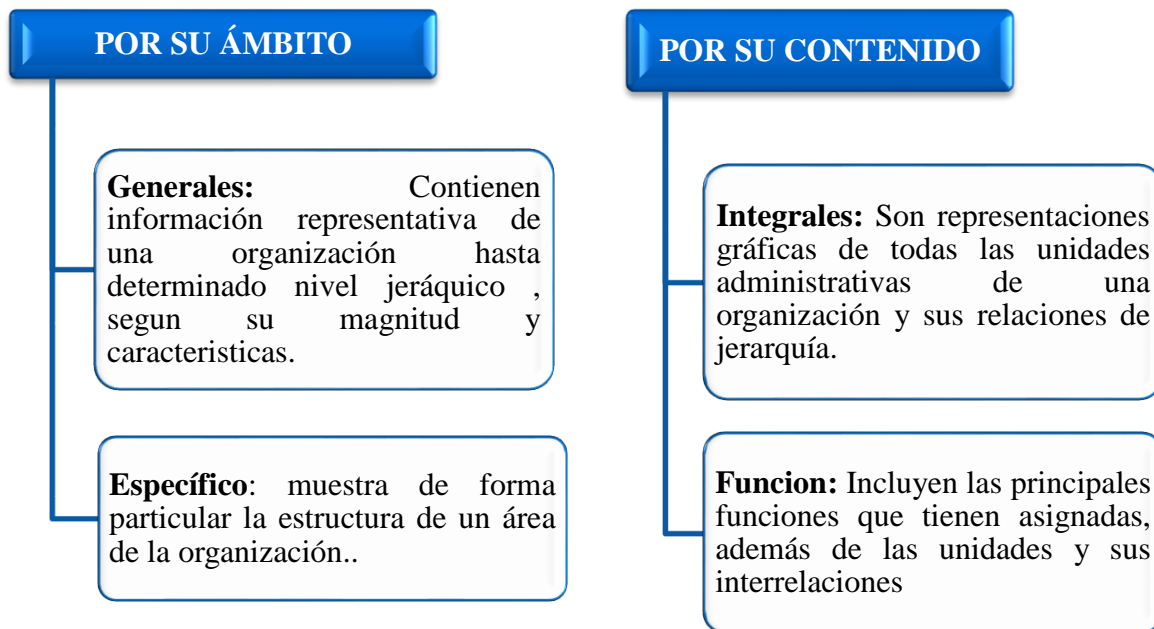
Fuente: Hotel Don Simón, s.f.

4.2 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

El organigrama en una empresa muestra la estructura interna que tiene cada organización, Mero (2018:93) dice que “El organigrama de una empresa define la estructura de la misma, donde se definen las funciones y responsabilidades de cada uno de los empleados”. De igual manera, con ayuda de éste se observan las relaciones que existen entre el personal y la posición que debe desempeñar cada uno.

Franklin (citado por Espinoza 2019:17-19) por su parte, dice que los organigramas se dividen de la siguiente manera:

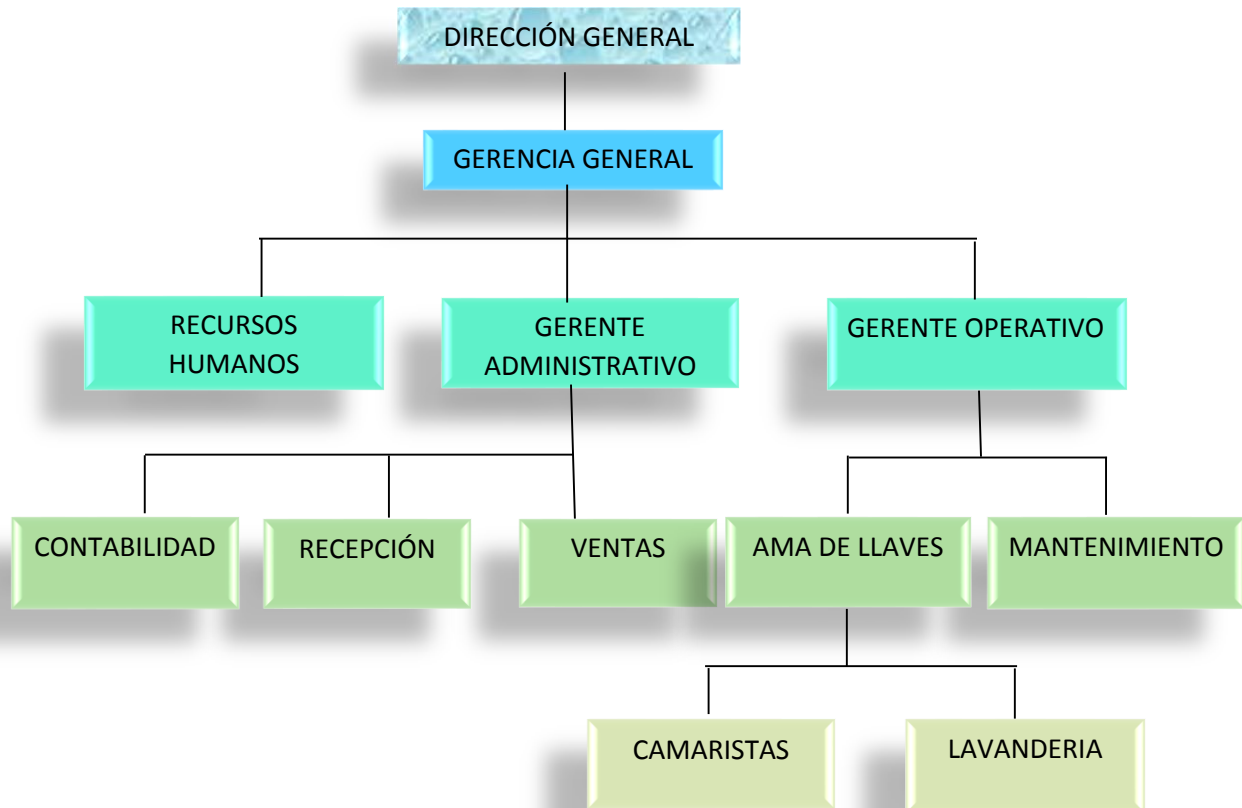
Diagrama 3: *Clasificación de organigrama*



Fuente: Elaboración propia 2022. Espinoza 2019

Tomando esta clasificación se puede determinar que en el Hotel Simón se tiene el organigrama por su Ámbito-General ya que con éste se pueden determinar sus departamentos y niveles jerárquicos.

Diagrama 4: *Organigrama del Hotel Don Simón*



Fuente: Elaboración propia, 2020. Basado en entrevistas a Gerencias.

Cabe mencionar que el Hotel Don Simón no cuenta con un organigrama definido por la empresa, por lo que éste se creó para realizar el presente trabajo y fue con base a entrevistas de algunas gerencias.

Como se puede ver en el “Organigrama 4” el hotel tiene dos departamentos que encabezan la empresa: la Dirección General y Gerencia General, que son los que se encargan de ver el buen funcionamiento del hotel, apoyándose del resto de las gerencias y con las diferentes áreas que tienen a su cargo.



4.3 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Las funciones administrativas de una empresa son las tareas y responsabilidades que los colaboradores de una organización deben asumir para un funcionamiento coordinado y eficiente. Y la descripción de estas funciones nos ayudan a transparentar las labores en particular y conocer que soluciones corresponde dar cada área.

A continuación, se describen las funciones que tienen los colaboradores del hotel Don Simón considerando que éstas se obtuvieron con base a las entrevistas al personal de cada área que labora en el hotel.

DIRECCION GENERAL

La dirección General se encarga de dar seguimientos a resultados de todas las gerencias.

GERENCIA GENERAL

La Gerencia General es el máximo responsable de la prestación eficiente de los servicios y la plena satisfacción de los clientes y huéspedes a través de la aplicación de las políticas operativas e institucionales definidas.

La misión de este departamento es definir las políticas y objetivos de la empresa, así como organizar las actividades del resto de las gerencias del hotel.

RECURSOS HUMANOS

Este departamento se encarga de reclutar, inducir, capacitar y desarrollar a los miembros de la empresa.

Uno de los principales objetivos de este departamento es colaborar con la aportación de elementos necesarios para crear un clima laboral en armonía, contar con los recursos humanos satisfechos y calificados para brindar calidad humana y eficacia en los servicios.



Este departamento debe mantener al hotel con el personal indicado en cada una de sus áreas en el momento que son requeridos.

La misión más importante de Recursos Humanos es establecer una relación saludable entre los empleados, crear un ambiente familiar en el hotel, establecer condiciones que propicien la motivación y sobre todo buscar el desarrollo profesional de todos y cada una de las personas que integran el capital humano en el hotel.

GERENTE ADMINISTRATIVO

Esta gerencia asigna obligaciones, horarios al personal de recepción, revisa cortes y trabajo en general de turnos de recepción.

Uno de los principales deberes es mantener un nivel elevado de eficiencia en el personal hacia el cliente y revisa periódicamente las actividades de los departamentos de los que es responsable.

De igual manera maneja los problemas que corresponden a su área y se asegura que se logre la satisfacción y comodidad total del cliente.

CONTABILIDAD

Este departamento se encarga de reflejar los ingresos y egresos del hotel, de llevar correctamente las facturas elaboradas o en su caso, cancelaciones de las mismas.

Es encargado de llevar la información ordenada del estado financiero de la empresa, así como de los bienes, deudas y patrimonio del hotel.

VENTAS

El departamento de ventas en coordinación con la gerencia general debe efectuar las actividades de promoción y publicidad, para que se logre un mayor porcentaje de ocupación en el hotel con la mejor tarifa promedio.



Una de las principales funciones es planear promociones de ventas y busca nuevos negocios a través de contactos empresariales

Fija tarifas de descuento, así como tarifas para grupos y largas estancias tanto de hospedaje como salón de conferencia.

GERENCIA OPERATIVA

El gerente operativo en general se encarga del funcionamiento correcto del hotel, entre sus actividades principales está:

- Tener el material e insumos apropiado para el buen funcionamiento de las áreas a las que ésta a cargo (mantenimiento y ama de llaves).
- Comunicarse con la persona encargada para el buen funcionamiento del programa hotelero, cámaras de seguridad, elevador, lavadoras, cable y equipos en general.
- Se encarga de programas de capacitación que piden las instancias como la secretaria del trabajo, así como las dependencias locales como protección civil (manejo de extintores, incendios, simulacros).
- Si el hotel llega a sufrir algún daño de cualquier área o magnitud está área se encarga de repararlo.
- De igual manera se encarga de llevar a cabo las actualizaciones que requiera la empresa.

MANTENIMIENTO

Esta área se encarga de que el hotel esté en buenas condiciones físicas, esto incluye cambio de focos, arreglo de sanitarios, cableados correctos, arreglos de fugas, pintar algún área específica, funcionamiento correcto de tarjetas llave y/o controles de televisión, checar que las camas y muebles estén en óptimas condiciones para su uso; y en casos especiales ellos fungen la función de botones.



AMA DE LLAVES

- Este departamento se encarga de mantener en óptimas condiciones de limpieza las habitaciones y áreas públicas del hotel, optimizando los recursos con que cuenta para lograr calidad y productividad en su área.
- Asigna el trabajo a las camaristas y personal en general de su departamento.
- Se encarga de entrenar al personal de nuevo ingreso a su área.
- Supervisa la limpieza de habitaciones, áreas públicas del hotel y organiza el trabajo en su área de acuerdo a la ocupación esperada.
- Realiza inventarios de blancos y material que utiliza el área, así como están en la obligación de reportar el material que haga falta.
- Programa y designa las habitaciones que estarán en mantenimiento, así como su bloqueo y desbloqueo
- Controla y registra los objetos olvidados de los huéspedes o clientes del hotel en un periodo de 2 meses.

CAMARISTA

Se encargan de mantener limpias las habitaciones y áreas públicas

LAVANDERÍA

Se encarga de mantener limpios, doblados y acomodados correctamente todos los blancos, y cuando un huésped tiene servicio de lavandería o planchado este departamento se encarga de realizarlo.

RECEPCIÓN

Es una de las áreas en donde más se interactúa con el cliente o huésped y es una de las imágenes principales del hotel, aquí recaen las quejas o felicitaciones de los mismos.



4.4 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO O EMPLEO

Cuando visité por primera vez el hotel fui sólo a dejar mi C.V. para solicitar trabajo, a los pocos días me llamaron para una entrevista, la cual me la hizo la persona que sería mi jefa inmediata (encargada de recepción) y la gerencia administrativa, terminando la entrevista me comentaron que estaban interesados en que me uniera a su equipo de trabajo, pero iba a haber un mes de prueba y capacitación.

En el primer día que asistí a la capacitación me presentaron con todo el personal colaborador tanto del restaurante como del hotel y me dieron un recorrido básico de las áreas comunes.

En este proceso la Gerencia General y Dirección General me dieron también la bienvenida y las dos áreas me brindaron su apoyo en lo que necesitara.

En este mes de capacitación, los horarios fueron variados, inicialmente estuve de 12:00 a 20:00 horas, después de ese tiempo estuve apoyando el primer turno en un horario de 09:00 a 13:00 horas y el segundo turno en un horario de 17:00 a 22:00 horas, es decir, tenía un horario discontinuo, este último horario tenía la finalidad de que estuviera a la hora que hay más movimiento tanto en el *check in* como en el *check out* y de mi parte puedo decir que sí dio resultados, porque aprendí del turno de la mañana y el turno de la tarde y de dos personas que trabajan diferente aun siendo aparentemente los mismos procedimientos.

Después de este tiempo yo me sentía segura del turno que me asignaran. Inicialmente me habían comunicado que estaba disponible el turno de la tarde, pero terminando mi capacitación me dijeron que me quedaría con el primero, hago hincapié que en el hotel no se rolan turnos, sólo se pueden cambiar si alguien los necesita o en alguna emergencia.

El día que me contrataron oficialmente fue el 07 de julio de 2014, siendo así mi primer trabajo oficial y durante los años de labor puedo decir que, en un hotel, todos los días son diferentes



porque a diario hay gente diferente, aún los clientes de casa no se comportan igual todos los días, ahí es donde se aprende a responder y tratar de forma inmediata porque prácticamente esos aprendizajes se van adquiriendo con las experiencias diarias.

4.5 OPERACIÓN EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN

Cada área o departamento en un hotel es importante para el buen funcionamiento de éste, pero recepción es un área en donde se tiene la mayor parte de movimiento hacia con los huéspedes, todas las actividades que realiza van en torno al cliente, y en el hotel Don Simón las funciones que se tienen en esta área son las siguientes:

- Recibir y dar la bienvenida a los huéspedes
- Hacer *check in* (a partir de las 15:00 horas) y *check out* (hasta las 12:00 horas) de huéspedes, así como asignar habitaciones.
- Activar y desactivar *key card* cada que se requiera.
- Debe realizar los cobros de la habitación, así como de cobros por servicios extras.
- En caso de tener alguna falla ya sea en programas, terminal punto de venta o algún equipo, se debe reportar de inmediato a la persona correspondiente.
- Cada turno debe realizar la factura de los *check in* que realice e ir registrando la factura correspondiente, para ello el recepcionista tiene la obligación de verificar datos fiscales y correo electrónico.
- Atender las solicitudes de los huéspedes.
- Abrir o cerrar el estacionamiento vía remota.
- En el registro del huésped, se tiene la obligación de dar las principales políticas del hotel.
- Recibir documentación dirigida a la empresa y turnarla de inmediato al área correspondiente.
- Contestar teléfono y tomar recados en caso de ser necesario.
- Realizar y entregar corte al término de turno.



- Entregar formato de quejas y sugerencias en el *check out* del huésped.
- Todos los días el primer turno se encarga de mandar por correo el archivo de los ingresos facturados, a la gerencia administrativa.
- El segundo turno debe de realizar cierre de la terminal al terminar su horario laboral.
- El tercer turno debe hacer el cobro por teclado abierto de las reservas no show y que estaban garantizadas.
- Cada turno debe estar enterado de las actividades relevantes del día y en caso de que tener algún pendiente el turno siguiente se encargara de darle seguimiento, para ello es importante anotar todo en la bitácora.
- Estar al pendiente y dar seguimiento a los correos y si se requiere, reenviarlo al área correspondiente.
- Dar información turística a los huéspedes y pedir taxis si desea el huésped.
- Hacer reservaciones de habitaciones.
- Dar información y reservar la sala de conferencias.
- Estar en comunicación con gerencia operativa para prever los requerimientos de eventos.
- Dar seguimiento a cuentas por cobrar.

Muchas de las actividades descritas se hacen con ayuda de programas con la finalidad de eficientar el servicio al cliente, mismos que se describen a continuación.

4.5.1 NATIONAL SOFT HOTELES

El objetivo principal que tiene el sistema de *National Soft*, versión 3.12 es tener la información exacta de las habitaciones y de la información personal de los huéspedes, así como la información y ocupación que se tiene en el momento.

Algunas de las principales herramientas que brinda este programa son:



- Realizar un *check in* y *check out*
- Realizar reservaciones
- Bloquear y desbloquear habitaciones
- Visualizar las habitaciones sucias y limpias, para en su caso cambiarlas de estado.
- Visualizar estado de todas las habitaciones.
- Alargar ocupación
- Visualizar datos personales del huésped y empresa
- Muestra los abonos que se han realizado
- Cambiar de habitación

En la pantalla principal del programa (Imagen 2), también se puede identificar una gráfica de las habitaciones que se tiene en el momento, de la ocupación que se espera tener en el día y de la disponibilidad con la que se cuenta.

Imagen 2. Pantalla principal de National Soft



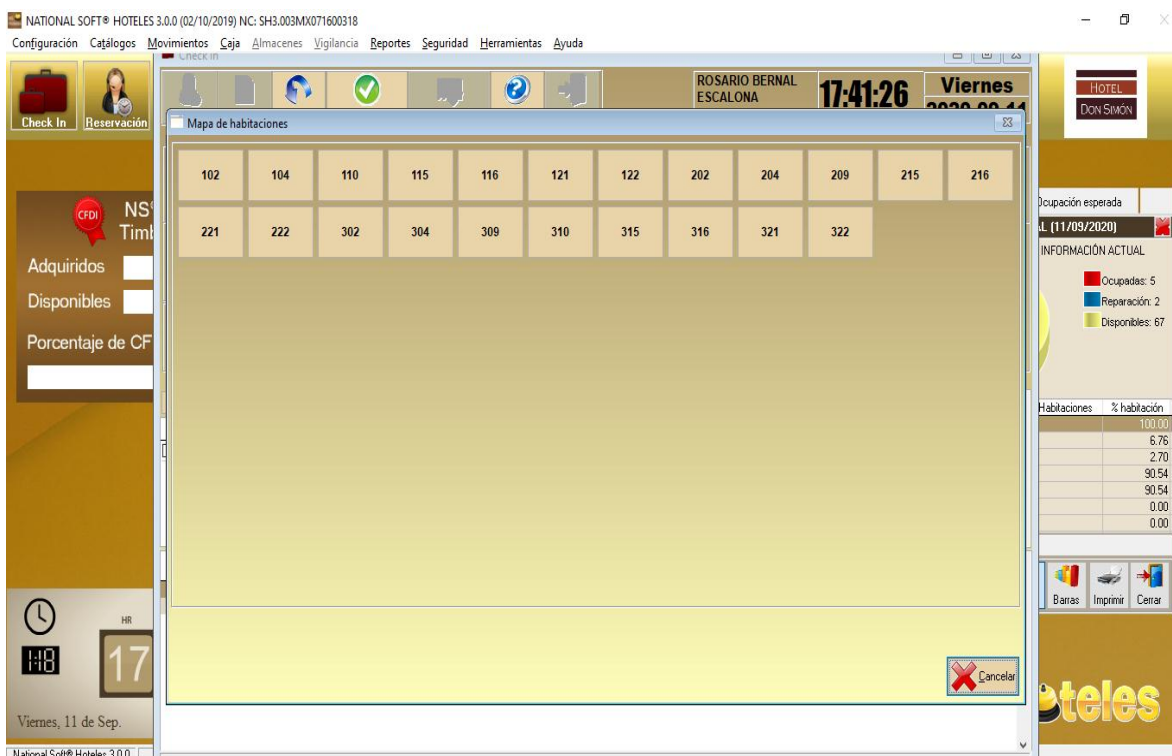
Fuente: National Soft Hoteles, 2020.



Este sistema en general es el que mejor ha dado efectividad al trabajo, ya que el recepcionista tiene acceso a la mayoría de las herramientas que brinda. Unos de los principales servicios que ofrece es que las habitaciones no se dupliquen en ocupación y que no haya sobre ocupación en el hotel.

Una desventaja que se puede detectar es que el sistema no cuenta con un mapa de habitaciones del hotel, al asignar una habitación sólo muestra las habitaciones disponibles, dependiendo que tipo de habitación se asignó (sencilla/doble o triple/cuádruple), ejemplo Imagen 3.

Imagen 3: *Ejemplo de habitaciones disponibles para asignar*



Fuente: National Soft Hoteles, 2020.



El conocimiento de las habitaciones es importante para tener satisfecho a un cliente, porque si quiere una habitación con alguna característica específica se la puedes asignar, ejemplo: si desea una habitación iluminada, silenciosa, vista a la calle etc.

Otra de las funciones que tiene el recepcionista, es dar información, reservar y dar seguimiento a los requerimientos de la sala de conferencias. El sistema *National Soft Hoteles* ayuda a reservar la sala teniendo habilitada como habitación “001”, para la renta de ésta para cuatro horas y la “002” para la renta de ocho horas.

El problema se genera cuando el sistema no se revisa por parte de algunas gerencias; y entre el área de recepción y la gerencia operativa no tienen una buena comunicación acerca del evento. Si las gerencias no saben acerca del evento no podían comunicar a las personas que están a su mando, lo que provoca que los eventos se improvisen y esto a su vez genera muchas veces retraso en el evento, inconformidad y enojo en el cliente, mala impresión para el hotel y hasta pérdidas para próximos eventos.

Algunas descripciones generales que como recepcionistas deben pedir a los clientes al rentar la sala de conferencias son:

- Forma del montaje de sillas
- Cañón y audio
- Número de personas
- Horario

Estos requerimientos no son tan laboriosos para el hotel, porque es algo que incluye la renta de la sala y el hotel tiene a la mano, pero algunos clientes piden algo específico, por ejemplo: colocar templete, coffee break o algún otro tipo de alimento, otro tipo de sillas, por mencionar algunos. Este tipo de requerimientos se deben prever con tiempo porque son servicios adicionales que el hotel tiene que rentar también.



4.5.2 PROCESO DE FACTURACIÓN

Para poder realizar las facturas electrónicas, se trabaja con el sistema de facturación “Facturación Electrónica Digital VER.2020” (Imagen 4).

Imagen 4: *Pantalla principal Factura Electrónica*

La imagen muestra la interfaz de usuario del sistema de facturación electrónica digital. En la parte superior, hay un botón 'Clientes' y un campo 'Datos:'. A continuación, se ven varios campos de texto para 'Control:'. En la sección de 'Vendedor:', hay campos para 'No. Cliente:', 'Zona:', 'Excel', 'No. Pedido:', y 'No. Folio:'. Debajo, se encuentran 'Condiciones', 'Vence:', 'Especiales:', 'Transporte:', y 'Fecha Programa' (01/10/2020). En la parte inferior izquierda, hay campos para 'Total Producto:', 'Total 1:', 'Total Misc.:', 'Total 2:', 'Total Taxes:', 'Total 3:', y 'Total:'. A la derecha de estos campos, hay un botón 'Pedidos:' con subbotones 'Limpiar' y 'Identificarse'. En la parte inferior derecha, hay un campo 'IVA', un botón 'Imprimir IEPS Total:', y un campo 'Moneda:'. En la parte inferior, hay una barra de herramientas con botones: 'Importar', 'Generando Factura Electrónica', 'Exporta', 'Utilerias', 'Reactualiza', 'Cifras', y una selección de idioma: 'Leyenda Español' (seleccionado), 'Leyenda Español Dolares', y 'Leyenda Ingles'. Un cuadro de diálogo 'Catalogos de usuarios' está superpuesto en el centro, mostrando una lista de usuarios: '1.-Hotel Simon Facturas' y '2.-Hotel Simon NOTAS DE CREDITO'. El cuadro de diálogo tiene botones de 'Aceptar' y 'Cancelar'.

Fuente: Facturación electrónica Digital, 2020.

Con sólo colocar usuario y clave el sistema nos permite:

- Visualizar los datos de las empresas que hemos facturado
- Agregar nuevas empresas
- Reenviar facturas si no llegaron exitosamente al huésped
- Generar factura como prueba (no genera timbre)
- Aparte de hospedaje, permite agregar y facturar servicios como alimentos y ala de conferencias.
- Nos permite la re facturación (una vez que contabilidad haya cancelado la anterior).



Imagen 5: Factura electrónica finalizada

COMPROBANTE FISCAL DIGITAL POR INTERNET																																					
 HOTEL DON SIMÓN A24481 FOLIO INTERNO	DATOS DEL TIMBRADO Folio Fiscal: 03980002-F4BD-400E-917E-2EE06B057DC8 No de serie del Certificado del SAT: 00001000000403155917 Fecha y hora de Certificación: 2020-07-07T12:34:14																																				
DATOS Y LUGAR DEL EMISOR																																					
R.F.C.: HSI000229KD3 Teléfonos: 722-2132696, 2132697 email: reservaciones@hoteldonsimon.com Nombre: HOTEL SIMON, S.A. DE C.V. Código Postal: 50000																																					
DATOS DEL RECEPTOR																																					
R.F.C.: GEM850101BJ3 Nombre: GOBIERNO DEL ESTADO DE MEXICO Código Postal: 50000																																					
DATOS FISCALES																																					
Tipo de Comprobante: ingreso Fecha de Emisión del Comprobante: 2020-07-07T12:34:11 Certificado Emisor: 00001000000404575828 Regimen Fiscal:601 Método de Pago: PUE Pago en una sola exhibición Forma de Pago: 03 TRANSFERENCIA ELECTRONICA DE FONDOS Uso del CFDI: G03 Gastos en general																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Cant.</th> <th>Código</th> <th>Unidad</th> <th>Descripción</th> <th>Precio</th> <th>Importe</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>9011900</td> <td>E48</td> <td>SERVICIO DE HOSPEDAJE HAB. 105 Y HAB. 106 DEL 05 Y 06 DE JULIO DE 2020 TITULAR: J.P.J., H.P.E., B.P.J. Y A.F.D.</td> <td>862.07</td> <td>3,448.28</td> </tr> <tr> <td colspan="4"></td> <td>Sub Total al 16%</td> <td>3,448.28</td> </tr> <tr> <td colspan="4"></td> <td>Impuestos Traslados al 16% (IVA)</td> <td>551.72</td> </tr> <tr> <td colspan="4"></td> <td>Impuestos Sobre Hospedaje 4%</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Total con letra: (CUATRO MIL PESOS 00/100 MXN).</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;"><i>"La trata de personas está prohibida en México. El Hotel Don Simón está comprometido con la protección de niñas, adolescentes en el sector de los viajes y el turismo"</i></p>		Cant.	Código	Unidad	Descripción	Precio	Importe	4	9011900	E48	SERVICIO DE HOSPEDAJE HAB. 105 Y HAB. 106 DEL 05 Y 06 DE JULIO DE 2020 TITULAR: J.P.J., H.P.E., B.P.J. Y A.F.D.	862.07	3,448.28					Sub Total al 16%	3,448.28					Impuestos Traslados al 16% (IVA)	551.72					Impuestos Sobre Hospedaje 4%	0.00	Total con letra: (CUATRO MIL PESOS 00/100 MXN).					
Cant.	Código	Unidad	Descripción	Precio	Importe																																
4	9011900	E48	SERVICIO DE HOSPEDAJE HAB. 105 Y HAB. 106 DEL 05 Y 06 DE JULIO DE 2020 TITULAR: J.P.J., H.P.E., B.P.J. Y A.F.D.	862.07	3,448.28																																
				Sub Total al 16%	3,448.28																																
				Impuestos Traslados al 16% (IVA)	551.72																																
				Impuestos Sobre Hospedaje 4%	0.00																																
Total con letra: (CUATRO MIL PESOS 00/100 MXN).																																					
Sello Digital del CFDI: dU0Yj0nsSWgocRFM5IMZ2xzWhs2TwyRKhmAYkR9aG159veZ9bd2LZER0uOR7HV6z0iZZXsifrzPrcj+WQLV7xidefUGkivGazF8pTF S17VpN032dQTvnmY74jptLp79cr3MOMAlfayBTqpxEsZGAunK+IJDWh+rm2BOUYj4Xpc4A7YMSKytgbNUN3qsdAyjIFV0AIGC50ztdSOIO 2150u8RpYfWsbZKru0+b0AhJZxultpjm+NU+J43waxaTuzEchOs4c09gnSz1wMfgPCDT4cHfJGhya8G9eNcXZABZbapNm3dLWU 8YkVFSZPMBSBc2jg==																																					
Sello Digital del SAT: aLX8fDcb8BajJawQq83kL8FERJON62o3WjK0tqT3JaAYuNFerCvooAv+cjEB9Qe9k0tdCNZyWJFD211c0TptMfPNZbz5Vz4yUTE2zJ 8cK0iTV+Jdw6wGP1NnGqRJJ3ZGyKQMMg+HfRZS0i8A8Z4NteemAJ0Jy44A0zQzYY972NUezX09HfTdeGpc9hu7Jw85udOnX3 xP4r2H8yR8ieV1zN3B10dtgQccQLFwJF855NzsfQKwdRX0Bjy8bmtmdq9wZaxS4uy04uhWfYe44NMF56N+c9lGM5ledFFVYcw6W BsvZNFm86peU5yA==																																					
Cadena original del complemento de certificación digital del SAT: [1.0]03980002-F4BD-400E-917E-2EE06B057DC8[2020-07-07T12:34:14]dU0Yj0nsSWgocRFM5IMZ2xzWhs2TwyRKhmAYkR9aG159veZ9bd2LZER0uOR7HV6z0iZZXsifrzPrcj+WQLV7xidefUGkivGazF8pTF S17VpN032dQTvnmY74jptLp79cr3MOMAlfayBTqpxEsZGAunK+IJDWh+rm2BOUYj4Xpc4A7YMSKytgbNUN3qsdAyjIFV0AIGC50ztdSOIO2150u8RpYfWsbZKru0+b0AhJZxultpjm+NU+J43waxaTuzEchOs4c09gnSz1wMfgPCDT4cHfJGhya8G9eNcXZABZbapNm3dLWU8YkVFSZPMBSBc2jg==[00001000000403155917]																																					
ESTE DOCUMENTO ES UNA REPRESENTACIÓN IMPRESA DE UN C.F.D.I.																																					

Fuente: Facturación electrónica Digital, 2020

4.5.3 HOTEL DON SIMON Y “SISTEMA OYO ROOMS”

Oyo rooms es una cadena hotelera originaria de India, dedicada a hoteles, hogares y espacios habitables arrendados y franquiciados, es fundada en 2013 por Ritesh Agarwal y su significado detrás de las siglas (OYO) es “On your own”; lo que busca esta cadena es tener

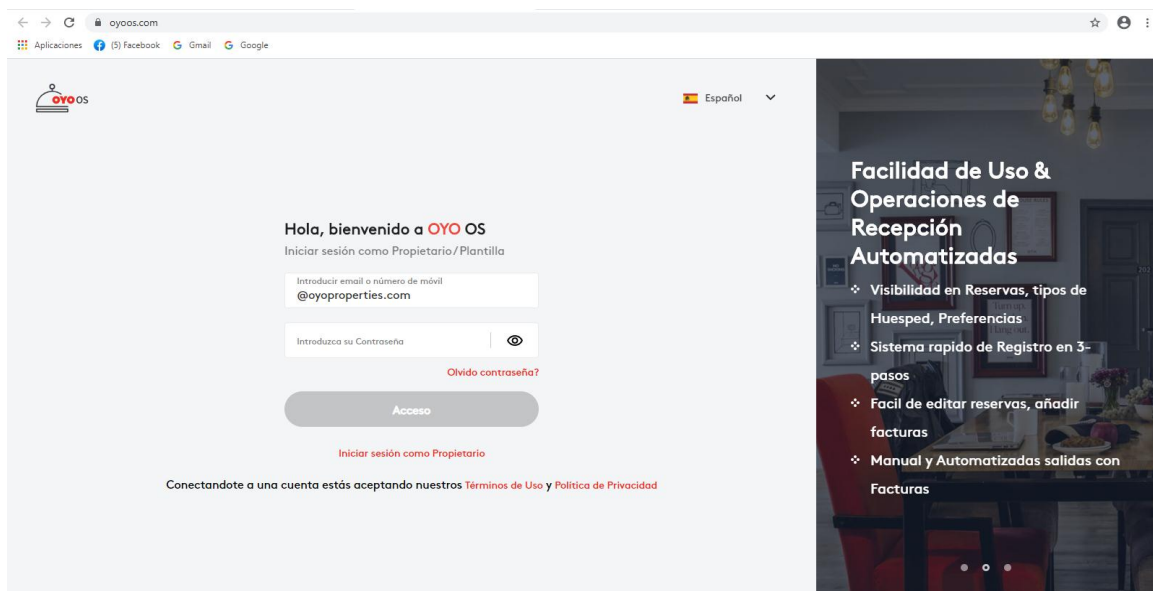


alta ocupación en los hoteles, teniendo como estrategia bajos costos e ir subiendo las tarifas dependiendo de la ocupación.

El sistema de *Oyo*, llegó a Toluca en el 2019, y el primer Hotel en trabajar conjuntamente fue el Hotel Don Simón, en Julio de ese año la Gerencia General indicó al personal por medio de una junta, que se iba a trabajar con ellos y recibiríamos una introducción al sistema, capacitación y todo lo necesario para trabajar, a cada compañero de recepción y administrativos nos asignaron una cuenta y contraseña para acceder al sistema.

Para ingresar al sistema *Oyo*, se hace desde el navegador, buscando la palabra “*oyo os*” en donde esto a su vez mandara a la página principal (Imagen 6).

Imagen 6: *Usuario y contraseña*



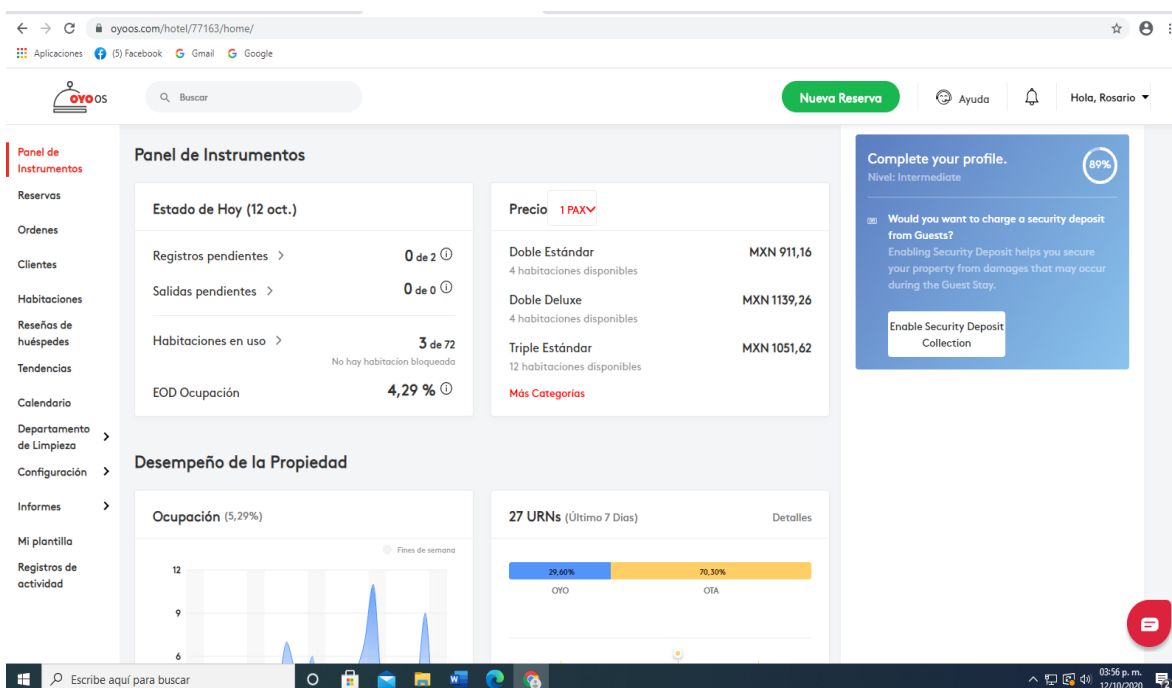
Fuente: Sistema OYO Rooms, 2020.

Una vez estando dentro del sistema (Imagen 7) muestra el “Panel de instrumentos” como pantalla principal, en dónde al igual que el sistema *National Soft* muestra cuantas



habitaciones están por salir, cuantas habitaciones están por entrar, graficas de la ocupación y el precio estándar del día.

Imagen 7: Página principal Oyo Rooms



Fuente: Sistema OYO Rooms, 2020.

Este sistema se empezó a utilizar en el hotel en el año 2019 reemplazando el sistema *National Soft*, teniendo de igual forma la función de ingresar habitaciones, dar *check out* y tener control acerca de la ocupación.

Los servicios que ofrece similares al *National Soft* son:

- Permite realizar nuevas reservas, así como visualizar las reservas esperadas para próximas fechas y la información de cada una de ellas.
- Agregar un nuevo huésped sin realizar *check in*
- Visualizar los clientes hospedados, así como la información de cada uno
- Visualizar habitaciones y estatus de cada una (libre, ocupada o bloqueada).

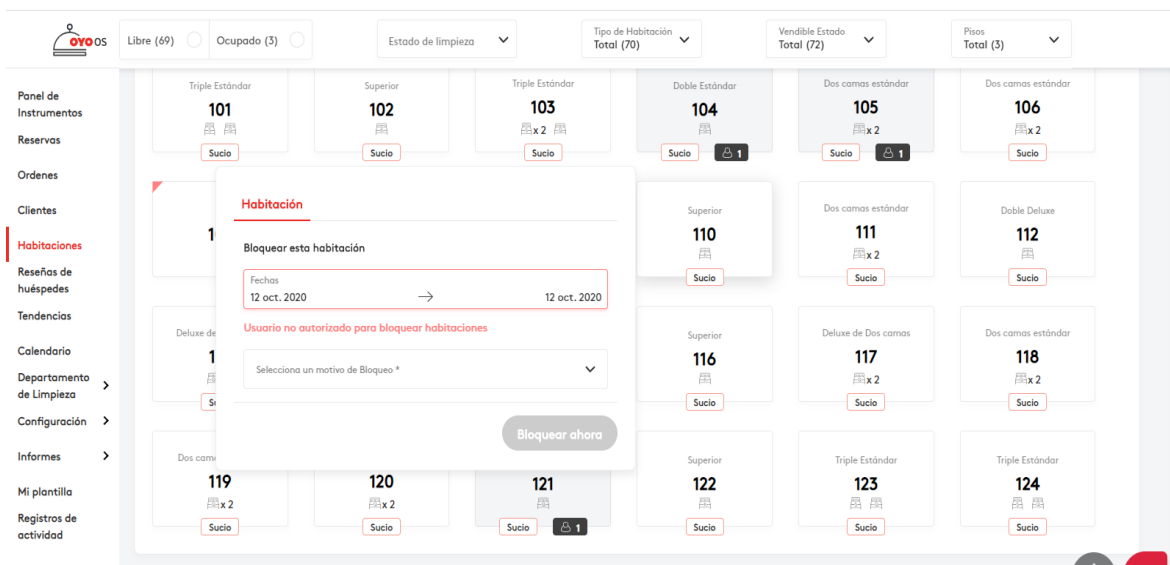
- Cambiar estatus de limpias a sucias o viceversa.

Entre la información que brinda este sistema diferente al National Soft considerándolas como algunas ventajas son las siguientes:

- Reseña de huéspedes: permite ver los comentarios y calificación que los huéspedes han hecho al hotel
- Tendencias: muestra gráficamente y por semana lo obtenido en cuanto ingresos, ocupación y precio regular de las habitaciones.
- Calendario: permite visualizar ingresos obtenidos en días pasados e ingresos timados

Algunas desventajas que se pueden describir, considerando que existen algunos movimientos que necesitan atenderse de urgencia, es por ejemplo el bloqueo de habitaciones. Este movimiento sólo lo puede realizar un asesor del sistema *Oyo*, el recepcionista le corresponde enviar la solicitud de bloqueo y esperar a que se atienda la petición (Imagen 8).

Imagen 8: Bloqueo de habitación



Fuente: Sistema OYO Rooms, 2020.



Otras actividades que el recepcionista no puede hacer es lo siguiente:

- Alargar estancia
- Cambiar fechas de reserva
- Cancelación de reservas
- Bloquear y desbloquear habitaciones
- Reflejar alguna reserva que no tenemos en el sistema

Estos movimientos los hace sólo algún representante de *Oyo*, las cuales se hacen regularmente en el chat del sistema.

Desgraciadamente en *Oyo* se detectan muchas actividades que el recepcionista no tiene acceso a modificar y considerando que la recepción es la primera que atiende al cliente, ingresa nueva reserva o recibe una cancelación de la misma. Muchas de las modificaciones no tienen acceso ni los administrativos del hotel.

Otras de las grandes desventajas que se detectó es la renta de la sala de conferencias, en este sistema no se tiene habilitada para ser reservada. ¿Cómo se puede contemplar el evento si no está habilitada en el sistema? ¿En dónde se pueden colocar características de un evento para que las gerencias lo puedan visualizar?

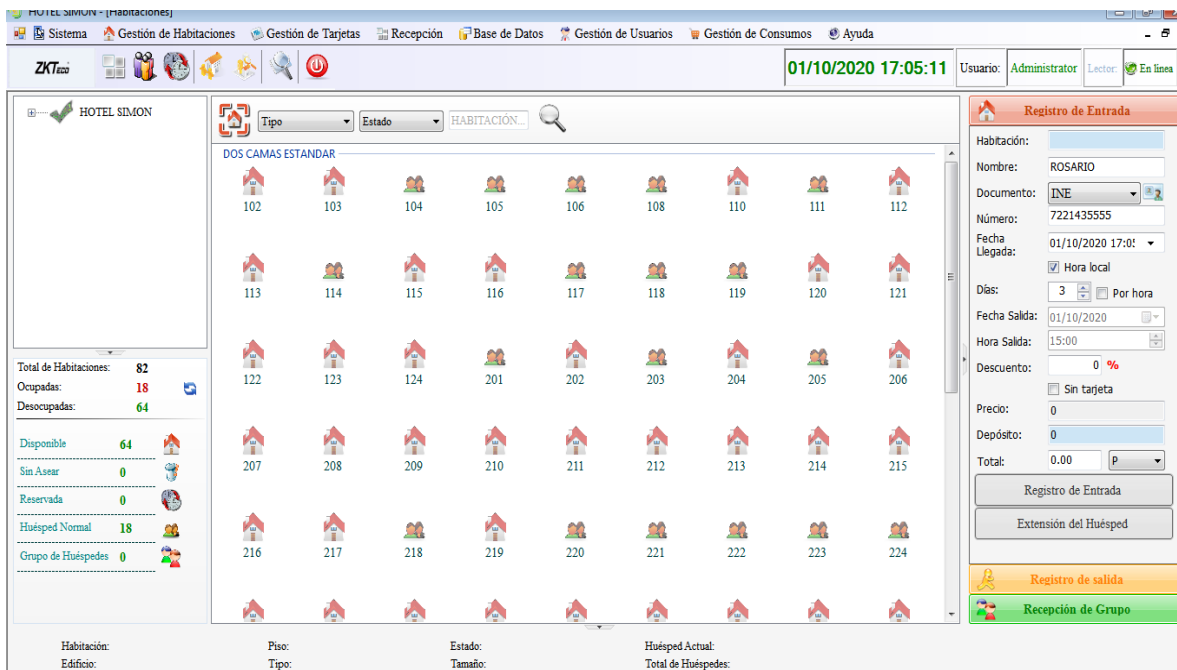
En estas actividades descritas que brinda el sistema tampoco se menciona alguna ubicación de las habitaciones, es un sistema muy general que no menciona ni la descripción de las habitaciones.

4.5.4 ACTIVACIÓN DE *KEYCARD*

El programa que se utiliza para activar las tarjetas de las habitaciones es “Biolock”, una vez ingresando usuario y contraseña, el programa se abrirá en la pantalla principal (Imagen 9).



Imagen 9: Pantalla principal de Biolock

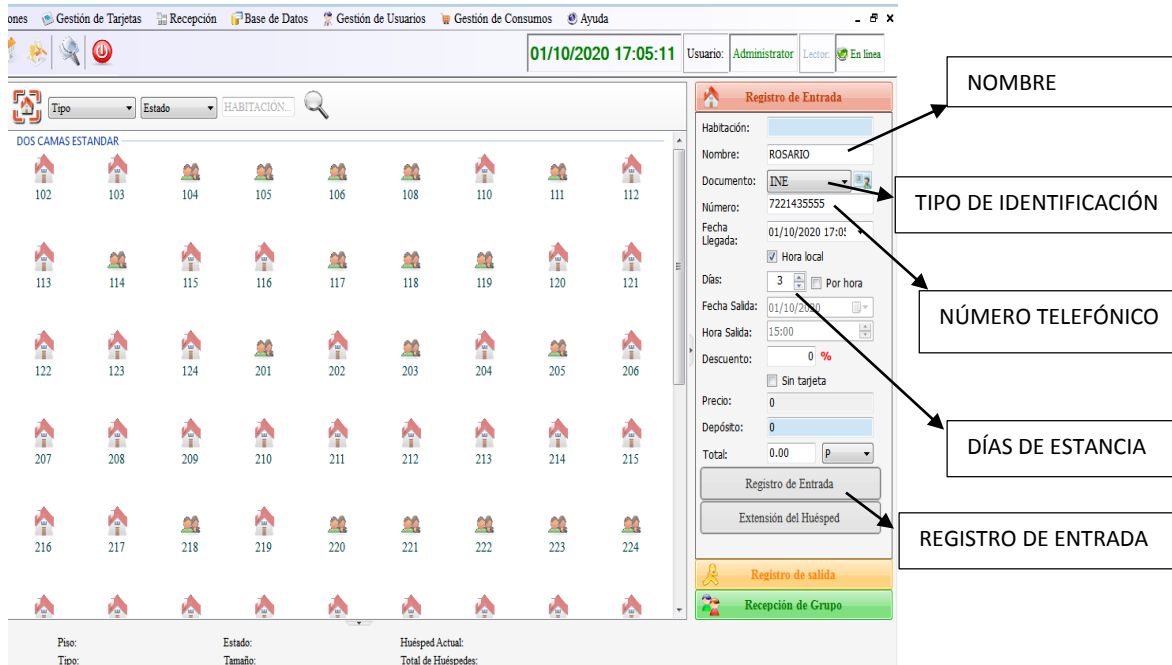


Fuente: Programa Biolock, 2020.




La actividad principal de este sistema es activar tarjeta llave para ingresar a una habitación ya rentada. No permite ver reservas, sólo visualizar las habitaciones rentadas y las que están disponibles.

Para activar la tarjeta se coloca información general de la estancia y número telefónico del huésped, tal y como lo muestra la imagen 10. Es un sistema que se trabaja con ayuda del *National Soft* o del Sistema *Oyo*, primero se asigna la habitación es estos sistemas y posteriormente se activa la tarjeta en Biolock.

Imagen 10: Datos para activar tarjeta



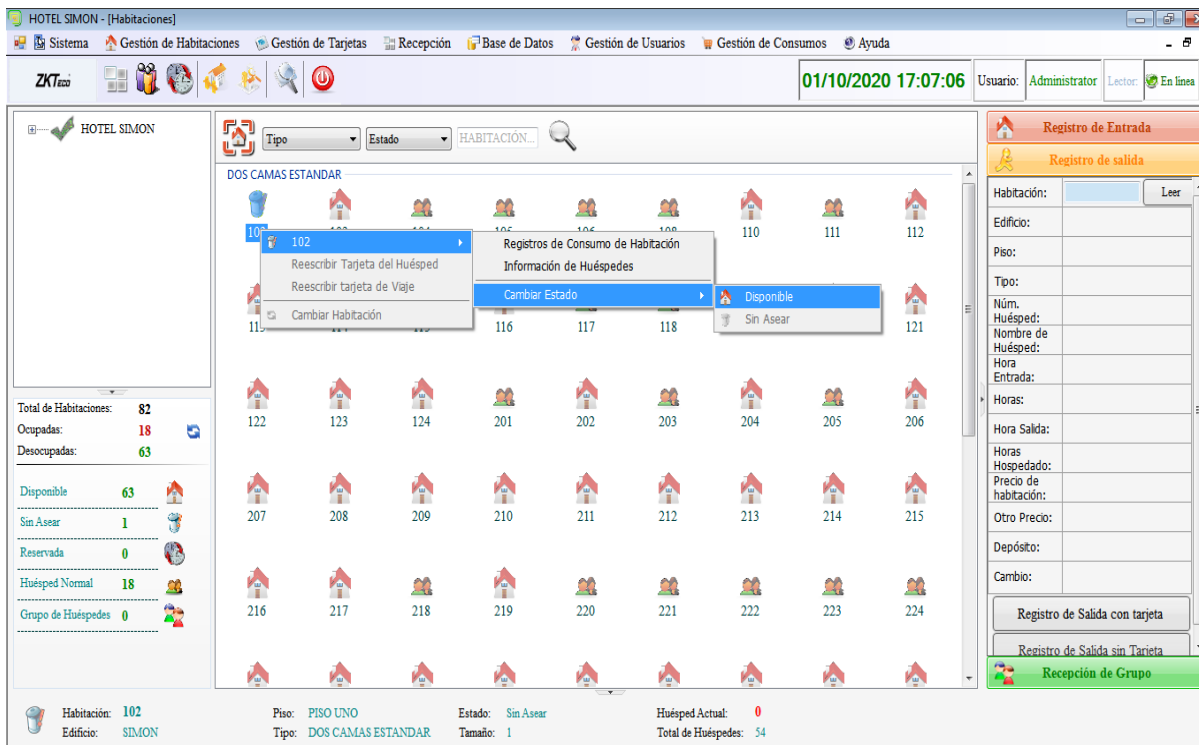
Fuente: Programa Biolock, 2020.

Cuando se renta una habitación en automático cambia de ícono    que da la indicación que se encuentra ocupada, y al quedar libre después de dos horas, la habitación cambiará de sucia a limpia, esta operación también se puede cambiar manualmente si se desea rentar antes de las dos horas (imagen 11).

Una desventaja del sistema es que si algún huésped desea alargar estancia, se debe dar salida a la tarjeta y activarla nuevamente, es decir no se puede alargar estancia solo con indicar en el sistema un día más.



Imagen 11: Cambio de estatus de sucia a limpia



Fuente: Programa Biolock, 2020.



V PROBLEMÁTICA EN EL ÁMBITO LABORAL

El nuevo panorama de competitividad de las empresas está influenciado “por los rápidos cambios económicos, tecnológicos, informáticos y comerciales” y esto a su vez se convierte en un reto para las organizaciones al momento de ingresar en una economía global (Mascareña citado por Mulano, 2019:14).

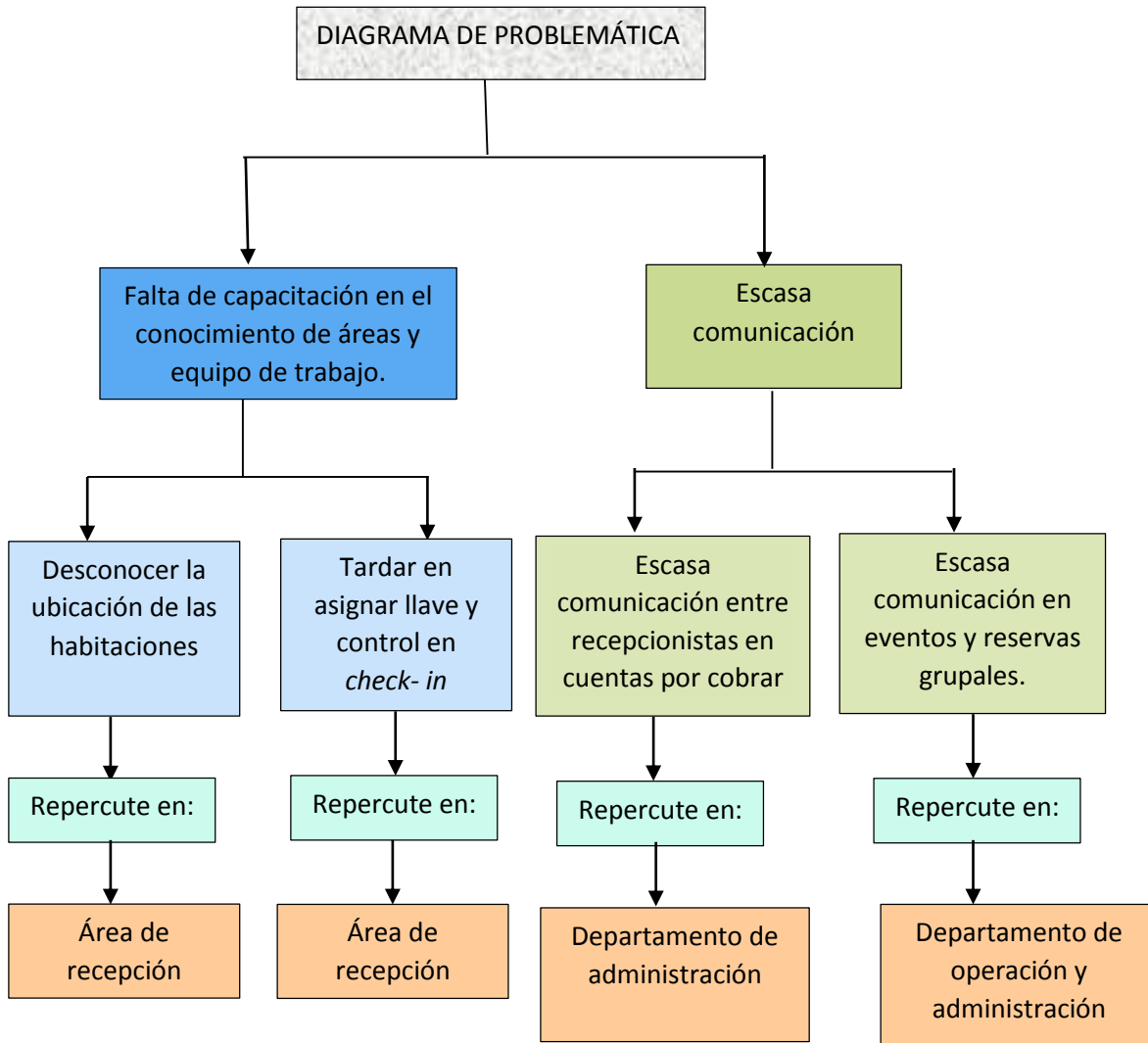
Esta competitividad y diversidad de opciones de hospedaje conllevan a que los turistas busquen cada vez más excelencia en el servicio, y uno de los aspectos importantes para que un hotel permanezca en el mercado es tener calidad y eficiencia en el servicio e instalaciones que se brinda a los huéspedes. Para ello es indispensable que los colaboradores de la empresa cuenten con los elementos y herramientas necesarias para poder realizar sus actividades.

En el caso de estudio del Hotel Don Simón se detectaron dos problemas generales (Diagrama 5).

- Falta de capacitación. Sobre todo, en el conocimiento de instalaciones y el material con el que se trabaja.
- Escasa comunicación, provocando una deficiente atención al cliente y, por tanto, quejas e insatisfacción por parte de éstos.

Con estos problemas se corre el riesgo de que se tenga una mala impresión del hotel, que los huéspedes o clientes no regresen, o hagan una mala recomendación del establecimiento.

Diagrama 5: Problemática en el Hotel Don Simón



Fuente: Elaboración propia, 2021.

De estos dos problemas generales mostrados en el diagrama se derivan cuatro problemáticas específicas, las cuales repercuten principalmente en los departamentos de operaciones y administración, y el área de recepción. Es decir que ante estos tipos de problemas estos departamentos son encargados de encontrar alternativas de soluciones para mejoras en el servicio.



Iniciando con la primera problemática específica “Desconocer la ubicación de las habitaciones”, se da principalmente en compañeros de nuevo ingreso, ya que aún no conocen bien las instalaciones en general.

En lo particular, a los seis meses laborando en el hotel, realicé *check in* a dos habitaciones, mismas que querían estar continuas. Después de asignarlas y de ser instaladas, los huéspedes bajaron a recepción y me preguntaron ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en el hotel? porque no conoces la ubicación de las habitaciones.

Esta conversación me hizo recordar que en el recorrido inicial sólo me llevaron a las áreas comunes (restaurante, recepción, sala de conferencias, centro de negocios y lavandería) pero no me habían mostrado las habitaciones, considerando que en seis meses ya laborando en el establecimiento una persona en recepción debe conocer lo que está vendiendo, ya que algunos huéspedes solicitan habitaciones con características específicas o piden alguna habitación que el recepcionista pueda recomendar.

Con base a esta experiencia surgió la pregunta, ¿Cómo recomendar o asignar una habitación si no conocemos su ubicación? Especialmente para todos los de nuevo ingreso. ¿Qué estrategias se pueden tener para un servicio que brinde satisfacción en los clientes? Si el sistema que más brinda información de habitaciones es el *National Soft* pero no detalla la ubicación, concluyendo así, que no se cuenta con una herramienta de apoyo para el conocimiento de los pisos.

Teniendo en cuenta que el conocimiento de instalaciones es importante para la rentabilidad del establecimiento porque como lo afirma Flores (2018:6):

La falta de conocimiento por parte de la gerencia y de sus colaboradores, hace que estas falencias, representen un obstáculo en su desarrollo y no se obtenga los beneficios y rentabilidad que pudiera generar el hotel. Esto acarrea que los visitantes



no se sientan en su totalidad satisfechos, así mismo genera malestar en los colaboradores que reciben llamados de atención y quejas por parte de los clientes.

Comúnmente un cliente no divide las áreas o departamentos de una empresa, da la opinión mala o buena en generalidades, pero cabe señalar que la recepción es una de las primeras impresiones y donde se da la mayor parte de soluciones a los huéspedes. Veloz y Vasco (2016:24) señalan que la recepción “es la primera y primordial actividad operativa de las empresas hoteleras, el primer contacto entre el pasajero y el colaborador de la empresa se realiza en este espacio físico, el momento de su llegada (*check in*) y salida (*check out*) de las instalaciones, es el lugar donde acuden a solicitar todo tipo de información”. Es por ello que los recepcionistas deben ser empáticos con los huéspedes, tratar de agilizar y dar el mejor servicio posible.

Para la segunda problemática específica “tardar en asignar llave y control” se detectó que los compañeros que se capacitaron, todos tardaban en asignar llave y control al realizar un *check in* o al proporcionar una *key card*. Otra de las funciones en recepción es hacer el resguardo de las llaves cada que el huésped lo requiera, y en el momento de devolverla a éste, los compañeros que estaban en capacitación tardaban en asignarla alrededor de un minuto, actividad que se realiza en cuestión segundos. Realmente a esta deficiencia de atención no se puede modificar el *rack* pero sí encontrar herramientas de apoyo para mejorarlas.

Otra de la problemática general en el Hotel Don Simón es la “escasa comunicación interna”, considerando que la correcta comunicación en una empresa es una base para un buen funcionamiento laboral, Bailador (2020), señala que la comunicación:

Tiene que ser fluida, el acceso tiene que ser continuo y tiene que estar a cargo de un área que destine recursos y tiempo a gestionarla. Cada área en particular debe realizar los aportes específicos que necesite, ya sea un colaborador para consultar algo, un jefe para transmitir un pedido o un área de soporte para informar (p. 7).



Entre las funciones que se tienen en el área de recepción es llevar la relación de algunas cuentas por cobrar, la problemática, basándose en Diagrama 5, es la escasa comunicación entre recepcionistas para realizar este trabajo, ya que para dar seguimiento se tenía que preguntar a gerencia administrativa para determinar que empresas estaban pendientes y a partir de su información el recepcionista podía dar seguimiento.

Esta problemática también repercute en la satisfacción del cliente porque muchas veces no se enviaba la factura correctamente o el recepcionista se comunicaba con el cliente varias veces para dar seguimiento a las cuentas por cobrar.

Por último, en el diagrama se muestra el problema que se presentó al realizar eventos en la sala de conferencias. El recepcionista al hacer una reserva de algún evento lo hace en el *National Soft* pero muchas de las veces la gerencia operativa no revisaba a tiempo el sistema, así mismo el evento se colocaba en un calendario de correo electrónico pero tampoco se revisaba a tiempo, y en varias ocasiones los eventos eran improvisados.

Lo mismo pasaba con las reservas grupales, ya que tomando en cuenta el organigrama de la empresa, ama de llaves dependía de la gerencia operativa y esta área es encargada de prever y colocar los blancos en las habitaciones. Así se concluye que si la gerencia operativa no estaba enterada de las reservas grupales y eventos no se podía dar un servicio eficiente.

Con esto se determina que existía una inadecuada comunicación entre el área administrativa (área encargada de recepción) y mantenimiento, atrayendo el riesgo de un descenso en la rentabilidad de las instalaciones: habitaciones, sala de conferencia y/o restaurante.



VI SOLUCIONES

Después de la experiencia obtenida al querer asignar las habitaciones continuas, se pidió ayuda a la persona de mantenimiento que conoce muy bien el hotel para que me mostrara los pisos, para eso solicité permiso a la gerencia administrativa para quedarme después de mi horario laboral, ya que estando en turno no se puede descuidar recepción, y terminando el turno no se pueden ingresar a las instalaciones.

En el recorrido que hice fui armando en borrador un mapa de las habitaciones en donde fui asignando número de habitaciones, bodegas y oficinas habitaciones, este mapa les sirvió muy bien a los compañeros de nuevo ingreso, porque a partir de ahí se utilizó como guía de apoyo.

En lo personal, a lo largo de los seis años de labor, tuve la oportunidad de capacitar alrededor de siete personas y después de ese tiempo pude darme cuenta la utilidad del mapa incluso para los gerentes, ya que en esta herramienta se puede calcular cuántas camas tiene el hotel y saber con cuánta capacidad de personas puede tener para su rentabilidad.

La utilidad del mapa se da también al asignar una habitación con alguna de las siguientes características:

- Vista a la parte delantera o trasera del hotel
- Habitación silenciosa
- Habitaciones separadas o habitaciones continuas
- Habitación cerca del elevador
- Habitación aislada
- Habitación iluminada o silenciosa

A estas características se le puede sumar el tipo de cama, por ejemplo: una habitación silenciosa con cama King size. Toda esta información se trató de describirla en el mapa,

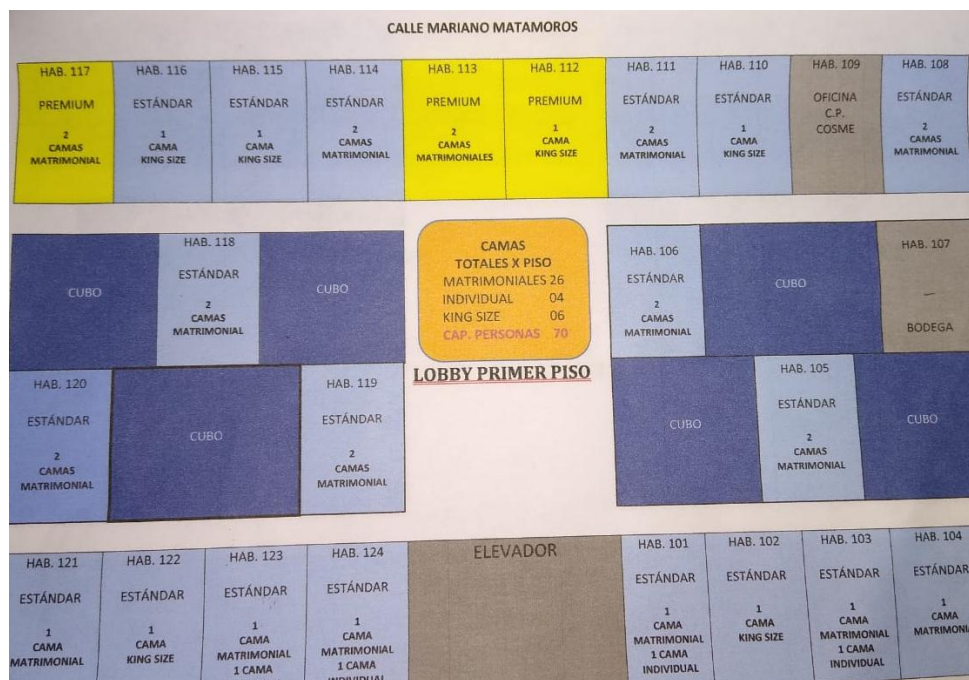


descripción que no tienen los sistemas con los que se trabaja en el establecimiento, ya que éstos sólo especifican el número de habitación, tipo de camas y tipo de piso.

Una gran ventaja de esta herramienta es que se encuentra de forma digital e impresa, así existe la facilidad de modificarlo si es necesario; actualmente cuenta con las siguientes características (fotografía 9).

- Habitación estándar o Premium
- Número de habitación
- Número de camas
- Tipo de camas
- Vista que tienen las habitaciones
- Ubicación exacta de las habitaciones
- Ubicación de cubos, oficinas, elevador y lobby

Fotografía 9: Mapa de habitaciones



Fuente: Elaboración Propia, 2020.



- Habitación estándar
- Habitación premium
- Oficina y bodega
- Cubos

Por otra parte, para contrarrestar la problemática de tardar en asigna llave y control, los elementos que se agregaron en el *rack*, fue primeramente colocar los pisos por colores, adherido a eso se colocó la siguiente descripción:

- colocar un sol si son habitaciones con vista a la calle y están más iluminadas
- con una luna si las habitaciones tienen vista al cubo y son más oscuras.

Tal y como se muestra en la Fotografía 10, el primer piso se distingue por color amarillo, el segundo piso con el color azul y el tercero con el color verde, de esta forma si el recepcionista quiere asignar por ejemplo habitación 311, sabrá que es de color verde y será más sencillo ir conociendo el *rack*.

Además de los colores, se decidió colocar la descripción en caso de ocurrir un error en el sistema o un problema de luz eléctrica, así que, aunque no se cuente con el sistema el recepcionista podrá saber qué tipo de habitaciones son las que las están disponibles.

Fotografía 10: *Casillero con los pisos ubicados por colores*



Fuente: Elaboración Propia, 2020.

En la tercera problemática “Mala comunicación entre recepcionistas en cuentas por cobrar” se crea un descontento interno porque estos seguimientos se realizaban sin algún control, si algún turno realizaba un movimiento o se comunicaba con algún cliente, los otros turnos desconocían.

Con estas inconformidades entre recepción y con los clientes por desconocer su seguimiento, se decidió realizar un documento para llevar el reporte de todos los movimientos de cuentas por cobrar (Imagen 12) en dónde especifica lo siguiente:



- Contacto: número telefónico y correo electrónico de representantes.
- Folio: el número de folio que arroja el sistema y si se requiere buscarlo para algún detalle más específico, se ingresa al sistema y se busca con el folio.
- Fecha: fecha en que se realizó la factura.
- Estancia: días de estancia.
- Monto Hosp.: es el total de hospedaje.
- Monto alim.: es el total de alimentos.
- Total: suma total de hospedaje y alimentos.
- Total de meses: es el ingreso total que hemos tenido por mes.
- Fecha pago: es la fecha que hicieron el pago.
- Gran total: suma los ingresos que tuvimos anualmente
- Pendiente: si está pendiente por pagar y se coloca en rojo para tener una mayor visibilidad.

Toda esta información se decidió colocar porque son datos que solicita Gerencia Administrativa y el cliente; así mismo se colocan todos los meses para tener un comparativo con los años anteriores.

Imagen 12: *Reporte de Ingresos de Cuentas por cobrar*



CONTACTO								
FOLIO	FECHA	FACTURA	ESTANCIA	MONTO HOSP.	MONTO ALIM.	TOTAL		
							TOTAL FEBRERO	\$ -
							fecha pago	
							TOTAL MARZO	\$ -
							fecha pago	
							TOTAL ABRIL	\$ -
							fecha pago	
							TOTAL MAYO	\$ -
							fecha pago	
							TOTAL JUNIO	\$ -
							fecha pago	
							TOTAL JULIO	\$ -
							fecha pago	
							TOTAL AGOSTO	\$ -
							fecha pago	
							TOTAL SEPTIEMBRE	\$ -
							fecha pago	
							TOTAL OCTUBRE	\$ -
							fecha pago	
							TOTAL OCTUBRE	\$ -
							fecha pago	
							TOTAL NOVIEMBRE	\$ -
							fecha pago	
							TOTAL NOVIEMBRE	\$ -
							fecha pago	
							GRAN TOTAL	
							PENDIENTE	\$ -

Fuente: Elaboración propia, 2020

Este documento nos ayuda a ir registrando las actividades que tengan al día y ayuda a tener un mejor conocimiento, y mejor servicio a nuestras empresas de cuentas por cobrar.

Esta herramienta también fue proporcionada a la Gerencia Administrativa, al final de cada mes y año tanto administración como recepción comparan la información para cualquier aclaración que se pueda generar.

Por último, en “falta de comunicación en eventos y reservas grupales” se detectó que aun haciendo la reserva en los sistemas y colocando la reserva en el calendario del correo, se seguía teniendo una deficiencia en los servicios de reservas grupales y en los eventos, por lo que adherido a esto se decidió colocar en un pintarrón (fotografía 11) este tipo de reservas, en el cual se especifica características de los eventos y reservas.

Fotografía 11: *Pintarrón de eventos*



Fuente: Elaboración Propia, 2020.

Se propuso colocar los eventos por mes y con información detallada en reserva de sala:

- Día de evento
- Número de personas
- Con o sin coffe
- Orientación de mesas y sillas
- Qué equipo se requiere y tipo de montaje.

Para reservas grupales:

- Días de estancia
- Número de habitaciones
- Tipo de alimentos



En ésta última sólo se especifica en general para que las gerencias estén enteradas, todos los detalles específicos se tratan con la persona de ama de llaves, de operaciones o de restaurante si es la situación.

En general, la intención de esta información es que las gerencias estuvieran enteradas de los eventos, ya que el pintarrón se encuentra ubicado en las oficinas.



CONCLUSIONES

Con la presente memoria de experiencia laboral se deduce la importancia de las aportaciones que se realizaron en el Hotel Don Simón, así como los conocimientos y aptitudes proporcionadas al establecimiento, especialmente en el área de recepción, en donde se esforzó por tener un servicio más comprometido con el cliente, ya que todas las aportaciones combaten problemáticas que lo afectan.

A pesar de los obstáculos, siempre se trabajó para atender la mayor de las necesidades de los huéspedes.

Personalmente, trabajar en un hotel permitió aportar y recibir experiencia cada día de labor, considerando que en un hotel todos los días son diferentes; este servicio también da la oportunidad de conocer otras formas de pensar y de relacionarte con otras culturas a nivel nacional e internacional.

Tengo siempre en mente, que si tienes la posibilidad de ayudar con tu experiencia a otras personas, es bueno hacerlo, mi intención al crear las soluciones a los problemas experimentados, es que a los compañeros se les facilite brindar un buen servicio y que el huésped reciba este buen servicio.

Con las soluciones aportadas se logró el objetivo planeado, ya que se vieron reflejadas en los compañeros de recepción pudiendo eficientar el servicio que esta área brinda.

Con el mapa de los pisos del hotel, se logró obtener la capacidad exacta que tiene el establecimiento, para una reserva grupal o para información de las gerencias. Con esta herramienta se ofrece un servicio más eficiente y se tiene conocimiento de las habitaciones en general. Sin duda el tiempo es el que te ayuda a conocer mejor al hotel en todas las



dimensiones, pero en ese proceso de conocimiento nos puede costar un cliente insatisfecho o hasta la pérdida de éste.

La aportación que se obtuvo con los casilleros por colores ayuda a que los compañeros de recepción ubiquen con mayor facilidad llave y control de cada una de las habitaciones especialmente cuando se realiza un *check in* o cuando un cliente ya hospedado pasa a recepción por su llave, esto ayuda a agilizar este tipo de servicio y a tener una buena impresión aun cuando el recepcionista no tenga experiencia.

El formato que se realizó para la tercera problemática sirvió de apoyo a los compañeros de recepción, ya que ahora los tres turnos están enterados de los movimientos de cuentas por cobrar, de igual manera sirvió de guía para la Gerente administrativa y así junto con recepción cuentan con la misma información.

Al colocar los eventos y reservas en el pintarrón, se logró que el departamento de administración como operaciones estén enterados de las actividades que el hotel tiene programadas, y estos departamentos a su vez informan a sus colaboradores de área, con la finalidad de brindar un mejor servicio en los eventos y las reservas grupales, esto incluye: hospedaje, alimentos y eventos.

Con la finalidad de transmitir a los colaboradores del hotel, los documentos, estrategias y herramientas propuestas, se propondrá al departamento de recursos humanos un curso de inducción al nuevo personal de recepción, en donde se muestren y expliquen todos estos elementos de apoyo propuestos.

Así mismo se hará llegar a la Gerencia General el documento completo de la memoria de experiencia laboral “Estrategias para eficientar el servicio en el área de recepción, Hotel Don Simón” y se proporcionaran de forma impresa y digital los elementos propuestos en la



memoria, con la finalidad de poderse llevar a cabo el curso de inducción, esperando que con estos elementos se pueda mejorar la atención al cliente.

Considero que todas las aportaciones fueron buenas al ver que los compañeros las utilizan, e incluso en una ocasión me mandaron de apoyo a otro hotel y de igual manera realicé el mapa de habitaciones, el cual también es utilizado por el personal de ese hotel.



FUENTES DE CONSULTA

- Almeida Pástor, M. y Arrechavaleta Guarton, C. N. (2018). Business Social Responsibility and its Restrictions in the University Academic Context. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2), 87-103. Citado el 27 de febrero de 2022. URL: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000200007&lng=es&tlng=en
- Álvarez Sandoval B., Freire Morales D., Gutiérrez Bascur B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. Bibliotecas UdeC Repositorio. Citado el 25 de febrero de 2022. URL: <http://repositorio.udec.cl/jspui/handle/11594/2495>
- Arroyo Morocho F. R. y Buenaño Armas C. S. (2017). Calidad en el Servicio Oportunidad para el Sector Automotor en el Ecuador. *INNOVA Research Journal*, ISSN-e 2477-9024, Vol. 2, N°. 9, 2017, págs. 42-52. Citado el 23 de junio de 2022. URL: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6128451>
- Bailador M. B., (2020). La importancia de la comunicación interna para incidir positivamente en la rentabilidad organizacional. Caso Howard Johnson Carlos Paz. [Trabajo final de grado licenciatura, Universidad Empresarial Siglo 21]. Recuperado el 29 de octubre de 2021. DOI: <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/18818>
- Bernal Escalona M. R., 2020, [captura de pantalla], Facturación Electrónica Digital, VER. 2020
- Bernal Escalona M. R., 2020, [captura de pantalla], National Surf Hoteles 3.0.0, Hotel Don Simón



Bernal Escalona M. R., 2020, [captura de pantalla], Programa Biolock

Bernal Escalona M. R., 2020 [captura de pantalla], Sistema digital OYO OS, recuperado el 23 de septiembre 2020, URL: <http://www.oyoos.com>

Chávez Rosas E. P., Lanz González R. E., (2015) *Metodología de la Investigación*. México Esfinge, S. de R. L. de C.V.

Datatur, 2022. Porcentaje de ocupación. Citado el 20 de junio de 2022. URL: <https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Inicio.aspx>

Dahdá J. (2003). *Elementos de turismo: economía, comunicación, alimentos y bebidas, líneas aéreas, hotelería, relaciones públicas*. Reimpresion 2014. México. Trillas.

Domínguez, D. C., García, E. G., y Báez, A. B. (2019). La importancia del turismo cultural como medio de dignificación del turista y de la industria. *Mediaciones Sociales*, 18, 59-69. Citado el 20 de abril de 2022. URL: https://www.researchgate.net/profile/Enrique-Garcia-9/publication/343829273_La_importancia_del_turismo_cultural_como_medio_de_dignificacion_del_turista_y_de_la_industria/links/5e2576ab458515ba20968c92/La-importancia-del-turismo-cultural-como-medio-de-dignificacion-del-turista-y-de-la-industria.pdf

Espinoza Conforme P. S. (2019). *Estudio administrativo y de responsabilidad social del modelo de negocios "En Ruta SA"* (Bachelor's thesis, Universidad Casa Grande. Facultad de Administración y Ciencias Políticas). Citado el 26 de julio de 2022. URL: <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/handle/ucasagrande/1778>



Estupiñan Rodríguez, L. D. (2018). Procesos en la venta de servicios turísticos, un análisis en las empresas de alojamiento. *Polo del Conocimiento*, [S.I.], v. 3, n. 6, p. 388-402. Disponible en: <http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/585> Citado el 12 de febrero de 2022. DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v3i6.585>

Flores S. L. (2018). *Análisis de la calidad del servicio del hotel Urdesa suites boutique, para la implementación de un plan de capacitación*. [Propuesta de trabajo de titulación previo a la obtención del título de licenciada en turismo y hotelería, Universidad de Guayaquil, Facultad de Comunicación Social, carrera de turismo y hotelería]. Repositorio Institucional de la universidad de Guayaquil. Recuperado el 14 octubre de 2021. DOI: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/27587>

Glosario-DataTur3 (2020), Glosario, citado el 27 de febrero 2021, URL: https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx#Glosario_T

Google, s.f., [Capital O Don Simón, Estacionamiento], recuperado el 10 de octubre 2020, URL: <https://www.hoteles.com/ho510939/capital-o-don-simon-toluca-mexico/>.

Gómez Romero, J. G. I. (2017). La cultura empresarial y las incapacidades de aprendizaje organizacional en las Mipymes de Durango Capital. *Revista Universidad y Empresa*, 19 (33), 113-136. citado el 16 de septiembre 2021. URL <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.4969>

Guerrero González P y Ramos Mendoza J. R. (2015). *Introducción al Turismo*, México. Grupo Editorial Patria.

Hotel Don Simón, s.f., recuperado el 12 de octubre 2020, <http://hoteldonsimon.com>.



Linares Urenda, A. V. (2019). *Entorno de la hotelería y turismo*. Citado el 02 de febrero de 2022. Red Tercer Milenio. URL: http://190.57.147.202:90/jspui/bitstream/123456789/712/1/Entorno_de_la_hoteleria_y_turismo.pdf

Martínez Ramírez, J. (2020). Impacto de factores del desarrollo cultural organizacional, en la rentabilidad empresarial. *Revista Científica Orbis Cognitiona*, 4(2), 140-157. Citado el 20 de febrero de 2022. DOI: [Citahttps://doi.org/10.48204/j.orbis.v4n2a8](https://doi.org/10.48204/j.orbis.v4n2a8)

Mero Vélez, J. M. (2018). Empresa, Administración y Proceso Administrativo. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*. ISSN : 2588-090X . *Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP)*, 3(8), 84-102. Citado el 23 de junio de 2022. DOI: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>

Millán García C. H. y Gómez Díaz M. del R. (2018). Factores e indicadores de competitividad hotelera. *Sistema de Información Científica Redalyc*. compendio, 21 (40),. ISSN: 1317-6099. Citado el 27 de diciembre de 2021. DOI: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88055200021>

Mulano Muñoz J. F. (2019). *Diseño de un Modelo de Gestión por Procesos en el Departamento Financiero de la Empresa Hotel Fiesta Americana Condesa Cancún*. [Programa: Finanzas y Negocios Internacionales Popayan 2019, Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Económicas, Universidad Autónoma del Cauca], Citado el 24 de enero de 2022. DOI: <http://repositorio.uniautonoma.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/79I>



Nava Jiménez C. y Castillo Nechar D.M. 2017. Actualidad de la teoría crítica en los estudios del turismo. *Turismo y Sociedad*. 20, (jul. 2017), 49–74. Citado el 24 de octubre de 2021. DOI:<https://doi.org/10.18601/01207555.n20.03>

Organización Mundial del Turismo, (2020) *Turismo en Iberoamérica-Creando oportunidades para todos*. OMT, Madrid, citado el 07 de septiembre 2021, <https://doi.org/10.18111/9789284421497>

Parra Penagos C., y Rodríguez Fonseca F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 6(2), 131–143. <https://doi.org/10.19053/20278306.4602>

Passos E. S. y Arias F. J (2017). El capital humano como factor de competitividad en la industria hotelera y turística en Cartagena. *Panorama Económico*, ISSN 0122-8900, ISSN-e 2463-0470, Vol. 24, N°. 1, 2016, págs. 269-282. Institución Tecnológica Colegio Mayor de Bolívar. Citado el 27 de octubre de 2021 URL.: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5976772>

Romero Moreno, Y. (2020). *Análisis sistemático del sector hotelero* [Trabajo de pregrado, Universidad Cooperativa De Colombia]. Repositorio Institucional UCC, citado el 21 de septiembre de 2021. URL.https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33426/8/2020_an%C3%A1lisis_sistem%C3%A1tico_sector.pdf

Rivas García J. y Magadan Díaz M. (2016). *Introducción a la Economía de la Empresa Turística*. Septem Ediciones, S.L., Oviedo. Citado el 10 de enero del 2022. URL: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=TblzCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=Introducci%C3%B3n+a+la+Econom%C3%ADa+de+la+Empresa+Tur%C3%ADstica.+Septem+Ediciones,+S.L.,+Oviedo&ots=vIUSFrkZ47&sig=JscG1KD->



8mb9G5YF-

aw7Oq950T4#v=onepage&q=Introducci%C3%B3n%20a%20la%20Econom%C3%ADa%20de%20la%20Empresa%20Tur%C3%ADstica.%20Septem%20Ediciones%2C%20S.L.%2C%20Oviedo&f=false

Rivas Tovar L. A. (2017). *Elaboración de tesis: estructura y metodología*. México, Trillas.
Secretaría de Turismo. (2016). Sistema de Clasificación Hotelera. Citado el 20 de febrero de 2022. DOI: <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/sistema-de-clasificacion-hotelera>

Serrano Cañas J. M. (2017). Clasificación de las empresas de alojamiento turístico ubicadas en Andalucía, Vol 1 Núm. 2. *Revista Internacional de Derecho del Turismo. RIDETUR* Citado el 9 de febrero de 2022. DOI: <https://doi.org/10.21071/ridetur.v1i2.10211>

Veloz C., Vasco J. (2016). Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría. *Rev. Ciencia UNEMI* Vol. 9 – No. 18, Junio 2016, pp 19 – 25. *Repositorio de la Universidad Estatal de Milagro*. Recuperado el 30 de octubre de 2021 DOI: <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/3127>

Yamín Rocha G. (2019). Hotel Don Simón [Diapositivas de Power Point], Material Hotel Don Simón

Zárraga Cano L., Molina Morejón V., Corona Sandoval E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, [S.l.], v. 7, n. 18, p. 46 - 65, abr. 2018. ISSN 2007-5278. Citado el 03 de marzo de 2022. DOI: <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268>



Zevallos Valladares Y. S. (2016). *Gestión en la capacitación y la rentabilidad en las mypes rubro hoteles en Tumbes, 2016*. [Tesis Licenciatura, Escuela Profesional Administración]. Repositorio Institucional Uladech Católica. Citado el 17 de octubre de 2021. DOI: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2991>