

# UNIVERSIDAD LE CORDON BLEU



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**

**CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS TURÍSTICOS Y  
HOTELEROS**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**“DIAGNÓSTICO DE CLIMA LABORAL Y MOTIVACIÓN DEL ÁREA DE  
RECEPCIÓN DEL ROOSEVELT HOTEL & SUITES.”**

**Para optar el Título Profesional de:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS TURÍSTICOS y HOTELEROS**

**AUTOR:**

**GABRIELA MARILE PIEDRA AREVALO**

**ASESOR:**

**FLORISA GRACIELA GARCIA CHUMIOQUE**

Lima, Perú

2020



## UNIVERSIDAD LE CORDON BLEU

### ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

En la ciudad de Lima, a las 16:00 horas del día 23 del mes de julio del 2020, cumpliendo con el protocolo de sustentación o exposición virtual de trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional, aprobado por Resolución N° 026-CU-ULCB-2020; se reunió el Jurado Examinador de sustentación y defensa del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "Diagnóstico del clima laboral y motivación del área de recepción del Roosevelt Hotel & Suites", presentado por la Bachiller Gabriela Marile Piedra Arevalo para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Negocios Turísticos y Hoteleros; conformado por los profesores:

Dr. Filiberto Fernando Ochoa Paredes – Presidente  
Dra. Florisa Graciela García Chumioque – Miembro  
Mg. Pedro Luis Pizarro Ramos – Miembro

Instalado el Jurado Examinador y verificado el funcionamiento de la plataforma virtual, se procedió dar cumplimiento a las siguientes etapas:

- El Presidente del jurado invitó al sustentante a realizar su presentación por un tiempo no mayor de 30 minutos.
- Terminada la presentación del Trabajo de Suficiencia Profesional, el Jurado Examinador realizó las preguntas sobre aquellos aspectos pertinentes para determinar los conocimientos sobre el tema y la ejecución del trabajo de suficiencia profesional.
- Luego de escuchar las respuestas a las interrogantes formuladas, el Presidente del Jurado solicita a cada miembro la calificación del trabajo de suficiencia profesional y su correspondiente defensa.
- Cada miembro del jurado examinador estableció individualmente su calificación de acuerdo al reglamento de grados y títulos y a lo consignado en la *rúbrica de evaluación de trabajo de suficiencia profesional*, b) *Evaluación de Exposición*.
- El presidente del Jurado Examinador verificó la calificación de cada miembro y procedió a establecer la calificación del Trabajo de Suficiencia Profesional en escala vigesimal con la siguiente mención:

SOBRESALIENTE	20 -18 ( X )
MUY BUENO	17- 16 ( )
BUENO	15 -13 ( )
DESAPROBADO	< 13 ( )

Finalmente, el presidente del Jurado invitó al sustentante para escuchar la lectura del veredicto y la calificación obtenida.

El Jurado Examinador deja constancia con su firma, que el veredicto final de calificación del Trabajo de Suficiencia Profesional presentado por la Bach. Gabriela Marile Piedra Arevalo es de:

#### APROBADO

Concluye el acto académico, siendo las 16.55 horas del mismo día.

Dr. Filiberto Fernando Ochoa Paredes  
Presidente

Dra. Florisa Graciela García Chumioque  
Miembro

Mg. Pedro Luis Pizarro Ramos  
Miembro

## INDICE

1. Título del trabajo .....	3
2. Resumen .....	3
3. Introducción .....	4
4. Identificación del problema .....	7
4.1    Objetivos del análisis .....	7
4.2    Organización del Hotel Roosevelt.....	7
4.3    Análisis del Hotel Roosevelt.....	20
5. Aporte para la solución del problema .....	21
6. Propuesta de mejora.....	32
7. Conclusiones .....	44
8. Recomendaciones .....	46
9. Referencias bibliográficas .....	47
10. Anexos .....	48

# **1. TITULO: DIAGNÓSTICO DE CLIMA LABORAL Y MOTIVACIÓN DEL ÁREA DE RECEPCIÓN DEL ROOSEVELT HOTEL & SUITES**

## **2. RESUMEN**

Este trabajo presenta el diagnóstico del clima laboral y motivación en el área de recepción del Roosevelt Hotel & Suites con el objetivo de identificar las causas y consecuencias del clima laboral además de las oportunidades de mejora para la toma de decisiones y establecimiento de metas a corto, mediano y largo plazo. Esta propuesta permitirá organizar adecuadamente a las personas y funciones involucradas dentro de las operaciones en ésta área del hotel.

El Roosevelt Hotel & Suites es un establecimiento de hospedaje 4 estrellas con casi 20 años en el mercado dirigido a huéspedes corporativos en el que, según el presente informe, es reconocido por el servicio de calidad brindado por todos sus colaboradores a través del tiempo.

La propuesta de un diagnóstico de clima laboral y motivación surge a partir de la observación de la alta rotación del personal en el área. Este trabajo tiene como finalidad lograr que el clima y las oportunidades en el área de recepción sean mejores y más atractivas para los que trabajan en el área mediante la implementación de nuevos métodos y optimización de las funciones que generen satisfacción para el trabajador.

Finalmente, explicaré las conclusiones y mis aportes como recomendaciones.

### **Palabras clave:**

Clima laboral – diagnóstico – motivación

### 3. INTRODUCCIÓN

El clima laboral y motivación de los colaboradores de un establecimiento de hospedaje es fundamental para brindar un servicio de calidad a sus huéspedes, según Brunet, (1987) en su libro *“El clima de trabajo en las organizaciones”* consideró que la satisfacción en el trabajo varía frecuentemente según la percepción del colaborador respecto al clima laboral, asegurando que las principales dimensiones del clima implicadas en esta relación son: las características de las relaciones interpersonales entre los miembros de la organización, la cohesión del grupo de trabajo, el grado de implicación en la tarea, y el apoyo dado al trabajo por parte de la dirección.

Insil, A. (2017) en su tesis *“Clima laboral y orientación al cliente en trabajadores de Hoteles Great Place to Work 2016 en Lima Metropolitana”* cita a Cabrera y Segredo la existencia de variables que influyen directamente al clima organizacional, las cuales son:

- Ambiente Físico: referente a ruido, temperatura, iluminación, calidad de aire, instalaciones, máquinas, etc.
- Ambiente social: como el compañerismo, trabajo en equipo, comunicación, conflictos, nivel educativo, nivel de ingresos.
- Estructura: tal como tamaño de la organización, centralización o descentralización de toma de decisiones, privacidad, formalización de procedimientos, aspecto normativo, etc.
- Expresión personal: motivaciones, actitudes, conducta, etc.  
Comportamiento organizacional: comunicación interna, productividad, satisfacción laboral, absentismo, rotación de personal, stress, tensiones, entre otros.

Guerrero, M. (2017) explica en su tesis *“ Motivación laboral en el Hotel Turístico Nirvana 3 estrellas en el distrito de Miraflores Lima”*, explica que según Chiavenato (2000, citado por Berardi,2015) para comprender la motivación, primero se argumenta el motivo, que es el impulso de las personas de actuar en una

determinada forma o comportamiento específico, se relaciona con el sistema de cognición del individuo, el comportamiento cotidiano de los colaboradores es siempre un proceso permanente para paliar los problemas y satisfacer las necesidades, a medida que van apareciendo.

En la actualidad, el éxito de una empresa se encuentra en la integración de los trabajadores en los proyectos, logrando que los objetivos corporativos se sientan como propios. Entendiendo que ya no sólo se rige en cuestión de salario sino que la satisfacción laboral contribuye a la productividad empresarial.

Mi inicio de labores en el área de recepción del Roosevelt Hotel & Suites presentó inquietud por conocer más sobre su organización y por aportar a favor del servicio que se debe brindar en un establecimiento de hospedaje. El Roosevelt Hotel & Suites es un “apart hotel” de 4 estrellas dirigido a huéspedes corporativos. Está ubicado en la Av. Álvarez Calderón 194 – San Isidro y cuenta con 46 habitaciones de 5 tipos (Simples, Estándar, suite VIP, Ejecutiva y Apartamento VIP), tres salas de reuniones para eventos (Directorio, Salón de Conferencias, Sala de Reuniones Terraza).

Originalmente, el Roosevelt Hotel & Suites se concibió como un edificio para venta de departamentos. En el camino, los socios optaron por dividir la inversión, y la mitad del edificio con vista a la Av. Ulloa quedó como al principio, para venta de departamentos, y la otra mitad se convirtió en lo que ahora es el Hotel Roosevelt.

Hasta la fecha, se comparte el ingreso a los estacionamientos (el primer sótano es para el hotel y el segundo es para los residentes del otro edificio).

Un recepcionista (específicamente en este hotel) no puede realizar línea de carrera, ya que, al ser un hotel pequeño y familiar, los puestos son fijos. Ya cuenta con una Jefa de Reservas y una Jefa de Recepción que manejan los puestos “más altos”.

La alta rotación del personal en el área se debe a muchos factores que mencionaremos a lo largo de este trabajo.

A partir de esto, considero importante que el clima laboral y la motivación en los colaboradores de un establecimiento de hospedaje es fundamental, ya que, al contar con un buen clima laboral se consiguen colaboradores altamente motivados y comprometidos conllevando a un mejor desempeño de los mismos y aportando al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.

#### **4. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

El área de recepción en el hotel Roosevelt no sólo se encarga de los procesos comunes como check in, check out, resolución de posibles conflictos en habitaciones, facturación y brindar información básica del hotel; los cuales han sido mencionados anteriormente; sino que también realiza algunas funciones de reservas, ventas, asesoramiento y atención al huésped al momento de tomar diferentes servicios.

Sin embargo, un recepcionista del Hotel Roosevelt no tiene posibilidad de realizar línea de carrera por ser un hotel pequeño y familiar, por lo que los puestos son fijos; los puestos más altos son “Jefa de Operaciones/Recepción” y “Jefa de Reservas” y las que se encuentran en estas posiciones, tienen años ocupándolas.

Existe una alta rotación del personal en el área debido a muchos factores como: el bajo porcentaje por servicios que reciben a comparación de otros hoteles (Si bien la remuneración de puntos no alcanza los niveles de los hoteles 4 estrellas de la zona el sueldo básico asignado, en comparación, es mayor), la falta de motivación e incentivos por metas, la centralización de operaciones en la recepción, la falta de un manual de funciones por escrito y establecido, un área de trabajo poco cómoda, la falta de personal de seguridad e incluso la falta de comunicación entre áreas.

Principales problemas que se han identificado:

1. El sistema de OTAS (Online Travel Agency) no está enlazado a nuestro sistema INFHOTEL, por lo que las reservas no ingresan directamente sino que deben hacerse manualmente; y al no tener una persona 24 horas en el área de reservas, el pasajero podría llegar a sorprender al recepcionista si éste llegará de madrugada.
2. Al no tener un manual de funciones claro y establecido, el área de recepción y/o botones es quien se encarga de hacer las labores de un conserje. Son quienes tienen que salir a comprar algo para asistir al

huésped o incluso solicitar servicios de taxis, al no contar con un servicio remisero en puerta.

3. Por otro lado, la caja chica que se maneja en el área no es muy grande (sólo S/ 1000 y US\$ 550), lo que no permite se pueda brindar el servicio de cambio de moneda y genera un problema en caso un huésped necesite de este servicio un fin de semana o por las noches cuando no hay ningún establecimiento abierto que pueda realizar el cambio.
4. Las áreas de jefatura que involucran el tema comercial junto con gerencia, son quienes se encargan de establecer tarifas y publicirlas, de modo que ésta información sólo la tienen ellos y recepción no las conoce. Cada mes, la jefa del área entrega una hoja con las tarifas que se pueden ofrecer en caso busquen la reserva directamente con el hotel. Sin embargo, ésta tarifa puede ser hasta más alta de las que los pasajeros pueden conseguir por una OTA. Esto genera que se pierda la venta directamente y la reserva ingrese por un motor de reservas, teniendo así que pagar una comisión por el servicio.

Todo esto genera que a veces el clima laboral no sea plácido, sino que a veces puede tornarse estresante y más si existe uno que otro colaborador conflictivo. Además, la poca información que maneja el área con respecto a la operativa, genera inseguridad en el personal.

Por otro lado, no existe un organigrama establecido. Los objetivos se van dando mediante un estudio de mercado y lo que se pretende llegar en cuanto a ventas.

4.1 Los objetivos del presente informe son:

Objetivo general:

- Diagnosticar el clima laboral en el área de Recepción del Roosevelt Hotel & Suites.

Objetivos específicos:

- Identificar causas y consecuencias del clima laboral.

- Identificar las oportunidades de mejora sobre el clima laboral.
- Elaborar un Manual de Organización y Funciones (MOF) para el área de recepción del Roosevelt Hotel & Suites.

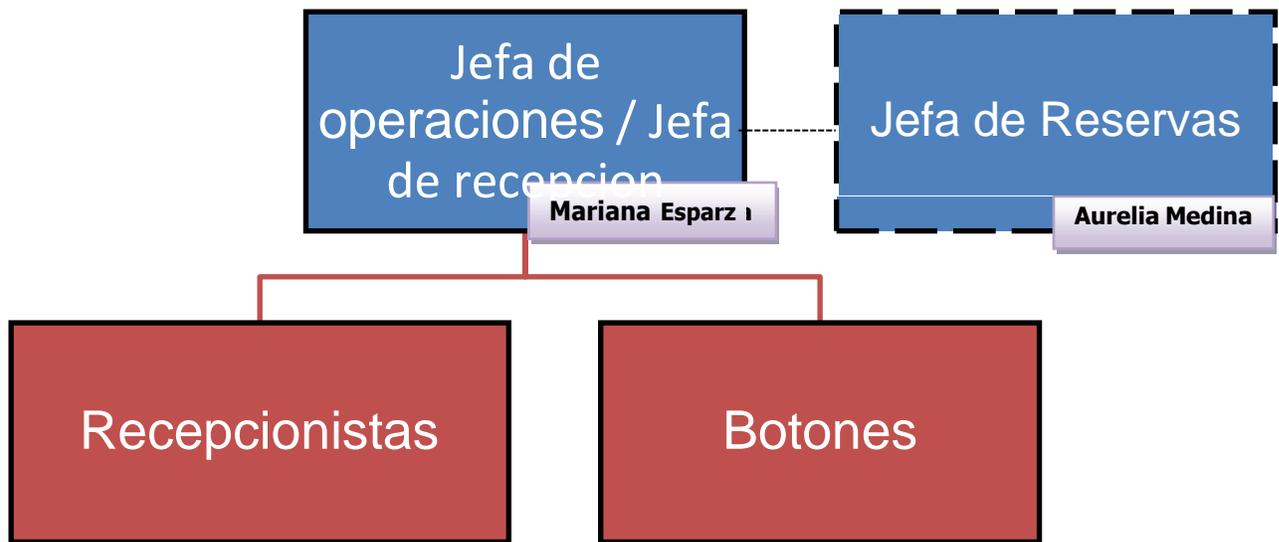
## 4.2 Organización del Hotel Roosevelt

El Roosevelt Hotel & Suites cuenta con las siguientes áreas:

- Gerencia /línea recta asistente de gerencia
- Asesoría Comercial
- Contabilidad
- Control y Auditoria
- Tesorería
- Recepción
- Housekeeping
- Mantenimiento

### **Área de recepción**

El área de Recepción del hotel se encuentra conformada por la Jefa de operaciones – Jefa de recepción, Jefa de reservas, Recepcionistas y Botones.



Las funciones del personal del área de recepción son:

- Recibir a los huéspedes.  
Identificarlos, y si conocemos su nombre llamarlo por él desde el saludo inicial y verificar en el sistema su reserva. De ser un huésped nuevo, preguntarle su nombre y verificar en el sistema.
- Atención al cliente  
Además de vender y asignar habitaciones, se deben atender las peticiones de los huéspedes, tales como reservas en algún restaurante, servicio de taxis, algún requerimiento especial en la habitación, etc. También hacerse cargo de las llamadas y mails que reciba el hotel, e incluso algunas redes sociales corporativas.
- Brindar información general del hotel
  - Sobre el desayuno buffet (lo que incluye y el horario establecido).
  - Horario de funcionamiento del restaurante.

- Horario de atención de gimnasio fitness
  - Acerca de la conexión wifi pro y brindar la clave.
  - Recordarle al huésped que el hotel es 100% No fumador en todas sus instalaciones.
  - Sobre Bussines center y su accesibilidad las 24 horas.
  - Sobre servicio médico de emergencias a su disposición.
  - Sobre atención en recepción las 24 horas para cualquier requerimiento.
- Anotar incidentes del hotel en el cuaderno de “Ocurrencias”  
Para tener un orden de importancia o cronológico además de una buena comunicación entre turnos y lograr estar al tanto de lo que sucede en el día. Esto, también, sirve para corroborar y resolver posibles quejas de clientes.
- Check in de huéspedes\*  
Se solicita la documentación necesaria para el registro en la base de datos, además de la pre-autorización o efectivo para efectos de garantizar la reserva. Se asigna y entrega las llaves de las habitaciones.
  - Check Out de huéspedes\*\*
    - El huésped solicita un estado de cuenta y revisa los cargos realizados por el hotel a su cuenta ya sean de alojamiento, minibar, lavandería, restaurante, etc. Una vez satisfecho y conforme con los cargos, procede a cancelar la cantidad acordada en la factura para seguidamente, dejar el hotel.
    - Reportar a housekeeping las habitaciones check out.
    - Esto para fines de limpieza, verificar lo último consumos de minibar y por si el huésped olvidó alguna prenda u objeto en la habitación.
    - Llevar el control de las llaves de la habitación.

- Se programan las llaves magnéticas de acuerdo a la información del sistema, se personaliza y coloca en sobres con la información del huésped.
- Resolución de conflictos, quejas y/o posibles reclamos por parte de los huéspedes
- El equipo de recepción es capaz de resolver las peticiones, preguntas o quejas de forma rápida y efectiva. También tienen posesión del libro de reclamaciones por si el cliente lo solicita.
- Manejo de ingresos de dinero al hotel por concepto de: alojamiento, extras, eventos corporativos.
- Todos los cargos por servicios del hotel, se cargan al sistema operativo Inhotel, por esa razón, recepción es quien genera los documentos y tramita el pago en efectivo, motores de pago on line, o tarjetas de crédito.
- Cobro de facturas y/o boletas: en efectivo o con tarjeta de crédito (moneda nacional o extranjera, comisiones).
- Recepción maneja 2 cajas chicas, una en soles y otra en dólares, de 1000 y 500 respectivamente. Además de los POS para pagos con tarjetas de crédito, ya sean VISA, MASTER CARD, AMEX, entre otras.
- Cargos a las Cuentas
  - Es responsabilidad de recepción el revisar los cargos hechos en las cuentas de las habitaciones (restaurante, minibar, lavandería, llamadas telefónicas, traslados).
  - Todos los cargos se deben hacer desde comandas firmadas por cada pasajero. Todos los cargos incluyen impuestos y deben estar en dólares, excepto los cargos de propina que son en soles y sin impuestos.

- Si un pasajero pide dinero para alguna compra o para cancelar un taxi, también desde cargo de comanda, considerando que se debe agregar el 28%.
- La anulación de un cargo de comanda se puede hacer solo el mismo día de efectuado el cargo, entrando a la opción de cargos y buscándolo por el numero de la comanda. Si fuera de otro día el sistema no lo permitirá pues es un día cerrado. Explicar siempre el motivo de la anulación.

### **Check In:**

- El check in se efectúa desde el saludo y recepción de pasajeros al lobby del hotel.
- El horario para check in, es a las 13:00 hrs. Si el huésped llega antes del horario, se puede cobrar early check in, en caso el pasajero quiera tomar la habitación en ese momento.
- Se identifica al pasajero y verifica en el sistema si éste cuenta con reserva. De ser correcto, se confirma con housekeeping el estado de la habitación (llamar por teléfono a la persona con la paleta de información de habitaciones y verificar requerimientos especiales tales como mesa de trabajo, tipo de cama, canasta de frutas, etc).
- Luego, se entrega la ficha de registro donde se solicitan los datos del pasajero, tales como Nombre completo, Nacionalidad, Tipo y número de documento, e-mail.
- Mientras tanto, solicitar al pasajero un documento de identidad, ya sea DNI o pasaporte, para poder fotocopiarlo considerando los siguientes

requisitos para pasajero exonerados de IGV: nombre y número de pasaporte o cédula (claros), sello de ingreso al país, fecha de vigencia (no vencido), revalidación (de ser el caso).

- Luego de esto, se le solicita una tarjeta de crédito o efectivo como un back up que garantice el pago de la habitación y/o consumos extras en caso sea él quien asuma los gastos.
- Se entrega la llave de la habitación y se brinda la información correspondiente.
- Las fichas de registro deben ser llenadas de igual manera por los acompañantes o quienes compartan la habitación.
- Después de dar check in se debe proceder al llenado de la ficha del pasajero en el sistema, incluyendo todos los datos. Si es un huésped frecuente se debe hacer click en los binoculares y buscar el nombre del pasajero para poder jalar la información. En Observaciones se debe colocar si el pasajero tiene crédito o no.
- Se agrega la exoneración si fuera el caso, se revisa la tarifa ya que debe figurar en el sistema incluido impuestos y servicios (28%).
- Se imprime la TAM (Tarjeta Andina de Migraciones) que es requisito para poder aplicar la exoneración del 18% a extranjeros con menos de 60 días en el país, según Ley DL 919.
- Si ocurriera algún cambio de habitación, se puede hacer, siempre y cuando no se deje ninguna reserva futura sin habitación. Utilizar la opción de Asignar y Proyectar.

#### Garantías por Habitación:

- Todo dinero que ingresa a una cuenta debe estar sustentado por un documento.
- Garantía: en el caso de que un huésped dejará dinero en efectivo para garantizar su estadía, se le emitirá un recibo y al check out se devolverá el

dinero. El pasajero decidirá si pagará con ese dinero o con otro medio de pago.

- En el caso de dejar una tarjeta de crédito, se procede a hacer una pre-autorización por un monto mínimo de US\$ 150 dólares americanos que nos permitan saber si la tarjeta cuenta con fondos. Es muy importante que el Voucher de pre-autorización cuente con la firma de la tarjeta habiente.

### **Check Out:**

- Para el check out, es necesario que al hacer cambio de turno se verifiquen todas las cuentas que tengan salida ese día, y poder estar atentos para cualquier pendiente a solucionar.
- Luego de identificar al huésped, según su número de habitación y nombre completo, se procede a llamar a Housekeeping para verificar los posibles consumos de minibar.
- Consultar al huésped por consumos del minibar del día anterior o de ese mismo día por la mañana. Después de corroborar información con pasajero y housekeeping, se cargan los consumos a la cuenta, en caso de haberlos.
- Se entrega la encuesta de calidad al pasajero.

### **Si el pasajero paga todo:**

- Imprimir el emite (detalle de la cuenta del pasajero que incluye tarifa diaria y consumos adicionales, viene a ser como un estado de cuenta) por el total de los cargos, considerando la exoneración del IGV en caso que el cliente cuente con la documentación. El huésped debe verificar el emite y dar conformidad de los cargos. En caso de pasajeros exonerados de IGV, se emite una factura por alojamiento a nombre del pasajero con los datos de cédula o pasaporte y una boleta por los consumos extras.
- Solicitar el pago al pasajero, puede ser efectivo o con tarjeta de crédito, en ambos casos pueden ser en soles o dólares americanos, de acuerdo a la moneda de facturación.

- Entregar factura y boleta al pasajero, engrapadas al emite adjuntado el Voucher de la tarjeta de crédito.

**Si la empresa paga:**

- Verificar cuáles son los consumos que paga la empresa e imprimir el emite para que el pasajero verifique y firme dando su conformidad.
  - o \*Considerar que el pasajero NO firma el emite en caso que la tarifa sea confidencial.
- Hacer el emite por los cargos extras a cuenta del pasajero y emitir boleta o factura según solicitud del huésped.
- Emitir la factura por los cargos a cuenta de la empresa, adjuntando emite firmado y vales de consumo a la factura.
- Pre-Autorización: Confirmar con el pasajero si se usará la pre-autorización para pagar los gastos generados. En caso de que así sea, se confirma por el importe de la cuenta. En caso de no tener consumos, o prefiera pagar con otro medio de pago, anular la pre-autorización solicitando la tarjeta en físico al pasajero.
- Consultar al pasajero si requiere servicio de traslado o, de tener alguna otra cosa que realizar antes de partir al aeropuerto, ofrecerle guardar las maletas en el storage room. (Guardar las maletas es una labor que realizan los botones, quienes a su vez, entregan un ticket para el recojo de su equipaje).
- Por último, despedir al huésped deseándole un buen viaje y un pronto retorno al hotel.

El equipo ideal en el área de recepción es de 5 recepcionistas, tres en turno (mañana, tarde y noche) y dos que cubran descansos, de esta manera se atiende la demanda que tiene el hotel. El último equipo de 4 recepcionistas duró 2 años, pero se desunio ya que dos de ellos renunciaron en Marzo de 2018 y en septiembre de 2018 se contrataron dos recepcionistas más, pero en dos meses, una de ellas renunció. Quedando así, 3 recepcionistas.

Las funciones del personal del área de reservas son:

- Revisar diariamente el email asignado para el área de reservaciones, contestado las reservas según hora de entrada y nivel de prioridad.
- Procesar reservas que ingresen vía correo, teléfono, WhatsApp y del departamento de ventas.
- Conocer tipos de habitaciones, distribución y precios.
- Ingresar todos los datos en el sistema y verificar que todos estén correctos y si hubiera algún requerimiento especial anotarlo en observaciones (tales como coordinación de traslados aeropuerto-hotel-aeropuerto, algún requerimiento alimenticio, mesas de trabajo dentro de la habitación)
- En el sistema:  
Paga: Si la compañía paga va el nombre de la compañía.  
Si el pasajero paga (promoción fin de semana, walk in, etc.) va como pasajero libre.  
Compañía: Va la compañía por la que viene el pasajero, o pasajero libre o promoción de fin de semana, si el pasajero fuera particular.
- Solicita las garantías correspondientes o el pre-pago por las reservas
- Asignación de habitaciones: Siempre que se realiza una reserva, se debe asignar la habitación. Esto se hace desde recepción de pasajeros, en la fecha en la que llega el pasajero.
- Registrar cancelaciones y/o modificaciones de alguna reserva e informar a las áreas implicadas, ya sea recepción o housekeeping.
- Si por motivos de acomodar reservaciones, se tuviera que desasignar alguna, estas deben ser inmediatamente reubicadas por la misma persona que desasigna respetando el tipo de habitación que tenía previamente. Nunca se debe dejar reservas sin habitación.

Las funciones del personal del área de conserjería/botones son:

- Dar la bienvenida al huésped y consultar la conformidad de sus maletas, por si queda alguna en el auto del que bajó.
- Recalcar la información brindada por recepción al registrarse (Horario de desayuno, horario de atención del Restaurante, Wifi, ubicación del gimnasio, etc)
- Acompañar al huésped a la habitación asignada. Recordarle que no debe colocar la llave cerca al celular ya que podría desmagnetizarse.
- Mostrarle la habitación al huésped y todo con lo que cuenta:
  - El clóset y lo que hay dentro de él, preguntar si todo está conforme con el número de ganchos, frazada, si desea almohadas o alguna otra cosa adicional. Además sobre la bolsa y formato de lavandería con los precios en caso desee enviar prendas a lavar.
  - En el baño, mostrar la secadora. Informar sobre el agua caliente, que cuenta con capacidad determinada y es preferible no dejarla correr porque luego tendría que esperar de 20 a 30 minutos para tener agua caliente.
  - Informarle el correcto funcionamiento de la caja de seguridad. Cómo crear una clave y bloquearla.
  - Informar el correcto funcionamiento de la caja de electricidad. Ésta última necesita tener puesta una tarjeta siempre, de lo contrario el sistema de apagará luego de 3 minutos.
  - Informar que los tomacorrientes son de 220v, pero cuenta con uno de 110v en el baño, sólo para máquinas de afeitar o celulares.
  - Indicar el correcto uso de los controles del televisor, direct TV y aire acondicionado.
  - Informar sobre el minibar, los productos y la cartilla de precios.
  - Adicional a la información brindada de la habitación, el botones también debe informar sobre el acceso a la playa de estacionamiento, indicar que lo tiene incluido en su tarifa por si tiene algún auto o alguna visita.

- Por último, recordarle que si necesita algo extra o alguna otra cosa, puede comunicarse a recepción con el "0".
- Al momento del check out, preguntar al pasajero si desea ayuda con las maletas para subirlas a su taxi, o en su defecto, si desea guardarlas en el storage room para recogerlas más tarde.
- Entregar siempre un ticket con la información del pasajero y el total de maletas dejadas en custodia. Esto sirve para cuando haya un cambio de turno, todos estén informados y puedan ubicar el equipaje solicitado.
- En caso algún huésped pregunte por un lugar dónde asearse después de haber realizado el check out, se informa a recepción para coordinar el abastecimiento de amenities al directorio.
- Por último, despedirse del huésped con un cálido "Muchas gracias, hasta luego, buen viaje, esperamos verlo nuevamente por el hotel".

### **Proceso de selección**

El proceso de selección para el personal en la recepción en el Roosevelt Hotel & Suites se da en los siguientes pasos:

- En primera instancia, se realiza una convocatoria, que pueden ser por diferentes canales. Ya sea páginas de trabajo como aptitus, computrabajo hasta en la página principal de facebook del hotel.
- Una vez realizada la convocatoria, los interesados envían su información con su hoja de vida, éstas son seleccionadas por gerencia o el área solicitante y se agenda una reunión para las 2 entrevistas que son requisito indispensable para formar parte del equipo del Hotel Roosevelt. Las cuales son:
  - Una entrevista con el gerente general, en la que se busca lograr un compromiso del aspirante de quedarse dos años como mínimo en el puesto además de conocer un poco más acerca de él.

- Una entrevista con una psicóloga, la Dra. Álvarez quien a través de unos test de aptitudes y una entrevista, califica al aspirante e informa a Gerencia si éste califica o no.
- Un tiempo de entrenamiento en cada área del hotel, esto permite conocer el funcionamiento y los procesos que se realizan para lograr una buena atención y solución de problemas.

## 4.2 Análisis del Hotel Roosevelt

### **Misión**

Ser un equipo comprometido con cada uno de nuestros huéspedes y colaboradores, manteniendo un alto estándar de calidad certificada en productos y servicios que superen las expectativas y satisfagan las necesidades de nuestros clientes buscando siempre ser amigables con el medio ambiente.

### **Visión**

Ser reconocidos por la calidad de servicio que nos diferencie de la competencia llegando a ser la primera y mejor opción de hotel para todo nuestro público.

"Aquí todos los huéspedes son VIP"

### **Valores**

Hospitalidad: Reconocemos y consideramos a las demás personas por su individualidad basados en la ética, tomando en cuenta sus necesidades como propias para generar empatía haciéndolos sentir en un ambiente cómodo.

Actitud proactiva: Permanecemos atentos a los problemas para resolverlos y mostramos la mejor disposición para las dificultades.

Confianza: Lograr un vínculo con cada uno de nuestros huéspedes, que nos permita ser la mejor opción para ellos haciendo que su visita sea mejor que la anterior.

Trabajo en equipo: ofrecer un servicio de calidad solo se logra con la colaboración, eficacia y profesionalismo de cada uno de nuestros colaboradores.

## 5. APORTES PARA LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA

Para obtener un diagnóstico de la situación actual sobre el clima laboral y motivación en el área de recepción de Roosevelt Hotel & suites, se utilizó un cuadro FODA como herramienta, y de esta manera poder tomar decisiones acorde a los objetivos formulados.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuenta con una recepcionista Senior con amplia experiencia en funciones del área y software.</li> <li>2. Percepción positiva del servicio por parte de los pasajeros.</li> <li>3. Entrenamiento inicial por todas áreas operativas que permiten el conocimiento de las funciones en todo el hotel.</li> <li>4. Posibilidad de fortalecer criterio para resolver situaciones.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Posibilidad de aprender otras funciones además de las de un recepcionista.</li> <li>6. Fidelización de clientes por el buen servicio.</li> <li>7. Personal reconocido por su entrenamiento y exigencia en otros lugares.</li> <li>8. Restaurante al lado del área, que ayuda a captar clientes y opiniones para mejora del servicio.</li> </ol>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Demora en la implementación de nuevos sistemas.</li> <li>10. Alta rotación de personal. Sin posibilidad de hacer línea de carrera.</li> <li>11. Porcentaje de servicios bajo para el personal (repartición de puntos).</li> <li>12. Falta de motivación.</li> <li>13. Falta de incentivos por metas.</li> <li>14. Problemas de comunicación entre áreas como: promociones, cambio de habitaciones, etc.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>19. Apertura de nuevos hoteles en la zona.</li> <li>20. Mejores condiciones laborales en otros hoteles (alimentación, uniformes).</li> <li>21. Próxima construcción de un hotel de cadena al lado nuestro.</li> </ol>

15. Funciones no establecidas por escrito.

16. Centralización de operaciones en recepción.

17. Área de trabajo poco cómoda.

18. Falta de personal de seguridad en recepción.

### **Propuesta de soluciones a partir del FODA**

1. Iniciar búsqueda de nuevos sistemas hoteleros que se adapten al presupuesto del hotel y que ofrezcan mejores beneficios que el PMS actual.
2. Implementar planes de actualización para el personal a través de convenios con universidades e institutos locales para complementar su formación y, de esa manera, hacer línea de carrera.
3. Organizar una agenda con reuniones diarias, semanales y mensuales con el personal para discutir y comunicar los temas relevantes a la operación del hotel.
4. Redactar un MOF actualizado y detallado para cada área.
5. Plan de remodelación del área de recepción con un nuevo diseño que, además de mejorar el lugar visualmente, optimizaría el área de trabajo haciéndola más cómoda para recepcionistas y huéspedes.
6. Debido a la demanda de servicio en los turnos del día (mañana y tarde), es muy necesario mantener un equipo de 5 recepcionistas para la correcta distribución de las funciones en el área, además de cubrir descansos y vacaciones de manera adecuada.
7. Tiempos de entrenamiento al personal para actualización de cómo actuar en situaciones de riesgo. (Por políticas internas, seguridad somos todos).

## **Encuestas**

Las llamadas “Encuestas de calidad” se realizan en el hotel desde el 2013 y se entregan al pasajero como parte del procedimiento del check out. Al principio, el personal de recepción no se encontraba muy motivado, por lo que tomó tiempo entrenarlos y comprometerlos a realizar este procedimiento como parte de la evaluación en la mejora de la calidad del servicio.

Estas encuestas se realizan principalmente para medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los servicios e instalaciones, además del nivel de desempeño de las diferentes áreas del hotel. Cada pregunta se considera un kpi (key performance indicator – indicador clave de rendimiento) para la toma de decisiones y futuras modificaciones. Este análisis lo hace la gerencia general.

Por ejemplo:

La última remodelación del hotel se hizo en base a resultados de la encuesta de la percepción de los huéspedes que las habitaciones lucen antiguas. Por esta razón se cambió el uso de cubrecamas color camello por douvets blancos para darle otro aspecto a las habitaciones.

También se ha considerado retirar las alfombras de las habitaciones gracias a las opiniones en las encuestas, por la percepción de algunos huéspedes de falta de limpieza y pulcritud a pesar de que en el hotel se manejan máquinas de última generación para limpieza y purificación de ambientes (100% libre de ácaros y polvo).

En la encuesta se consideran las dos áreas más importantes del hotel: recepción y housekeeping; como algo adicional, el área de alimentos y bebidas (el desayuno específicamente) y mantenimiento, que se ocupa de la conectividad ya que al ser un hotel dirigido a ejecutivos estos puntos son muy importantes.

**Resultado de Encuestas de Enero a Abril 2018 - Primer formato**

<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>Exce nte</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Buen o</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
Reservación	158	53	1	0	0
Cortesía del Personal	160	47	5	1	0
Eficiencia al check in	160	47	3	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>478</b>	<b>147</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

<b>HABITACIÓN Y HOUSEKEEPING</b>	<b>Exce nte</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Buen o</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
Primera impresión	109	88	19	2	2
Mobiliario	85	76	48	3	2
Confort	103	73	30	5	2
Pulcritud	112	74	20	3	2
Rapidez en su requerimiento	129	66	13	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>538</b>	<b>377</b>	<b>130</b>	<b>14</b>	<b>8</b>

<b>RESTAURANTE</b>	<b>Exce nte</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Buen o</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
Calidad de los alimentos	85	80	33	6	2
Calidad del desayuno	70	85	42	9	2
Rapidez del servicio	96	85	15	6	2
Cortesía del personal	137	59	8	3	0
<b>TOTAL</b>	<b>388</b>	<b>309</b>	<b>98</b>	<b>24</b>	<b>6</b>

<b>CONECTIVIDAD</b>	<b>Exce nte</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Buen o</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
Calidad de conexión WIFI en Habitación	101	74	37	4	1
Calidad de conexión WIFI en otras áreas	81	83	26	8	0
Calidad de acceso a Internet Business Center	64	58	17	3	0
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>215</b>	<b>80</b>	<b>15</b>	<b>1</b>

<b>EXPERIENCIA</b>	<b>Exce nte</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Buen o</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
En general, ¿cómo calificaría nuestro hotel?	105	104	16	3	0
En general, ¿cómo calificaría nuestro personal?	149	56	7	0	0

	<b>UBICACI ÓN</b>	<b>AMABILID AD</b>	<b>CLIEN TE</b>	<b>REFERENCI A</b>	<b>PRECI O</b>	<b>OTRO S</b>
¿Cuáles son las razones para que haya escogido nuestro hotel?	109	59	41	13	22	26
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>			
¿Escogería alojarse nuevamente con nosotros?	223	5	0			

<b>Resultado de Encuestas de Abril a Octubre 2018 - Segundo formato</b>					
<b>En general, ¿Cómo calificaría nuestro hotel?</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>(Cantidad de veces que marcaron la respuesta)</b>	2	2	21	201	252
<b>Relación Precio-Calidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>(Cantidad de veces que marcaron la respuesta)</b>	3	3	38	203	223
<b>Servicio</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>(Cantidad de veces que marcaron la respuesta)</b>	1	2	10	121	349
<b>Ubicación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>(Cantidad de veces que marcaron la respuesta)</b>	1	0	10	100	369
<b>Confort y Descanso</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>(Cantidad de veces que marcaron la respuesta)</b>	1	5	27	152	296
<b>Desayuno</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>(Cantidad de veces que marcaron la respuesta)</b>	3	7	62	174	222
<b>Instalaciones</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>(Cantidad de veces que marcaron la respuesta)</b>	1	8	72	223	171
	<b>SI</b>	<b>NO</b>			
<b>¿Escogería alojarse nuevamente con nosotros?</b>	457	8			

Los resultados de la primera encuesta de Enero a Abril 2018 muestran que los huéspedes que asistieron al hotel durante ese periodo reconocen como Muy bueno y Excelente el servicio al cliente, por la atención recibida durante la reservación y al momento del check in.

La percepción de la habitación y el servicio a housekeeping es de Regular a Bueno por el inmobiliario “antiguo” (esto según comentarios realizados en la misma hoja de encuesta) y la limpieza es un punto que podría mejorar. A partir de estos resultados en este factor, se implementó un plan de remodelación de las instalaciones.

En cuanto a la atención recibida en restaurante, también se ha calificado en gran manera como “Excelente”, mostrando un poco de deficiencia al momento de rapidez. Pero en general, la calidad de alimentos y presentación del desayuno era buena.

Los huéspedes encuestados, según sus respuestas, tanto el hotel y la atención del personal les parecieron excelente. Esto quiere decir que disfrutaron de su experiencia en el Roosevelt.

Hasta esa fecha, escogían el hotel por la ubicación y la amabilidad recibida. Y por esta razón, más del 90% de los encuestados concluyó que volvería a alojarse en el hotel.

En las encuestas de Abril a Octubre 2018, se sintetizaron preguntas para que el proceso tome menos tiempo.

Según los resultados, la calificación general del hotel y la relación precio-calidad están muy cerca de ser considerados excelentes; sin embargo, el servicio y la ubicación obtuvieron mejor calificación, dejando en claro que siguen siendo el punto más fuerte por el que el hotel es reconocido y elegido.

En cuanto al confort, descanso e instalaciones se notó la diferencia con la primera encuesta. Debido a los cambios correctivos que se realizaron, mejoró la calificación de estos factores.

Asimismo, la calificación del desayuno sigue siendo sólo “buena”, por lo que puede decirse que aún hay puntos por mejorar en esa área.

Teniendo en cuenta la positiva percepción de los huéspedes del hotel, la mayor parte todavía escogería alojarse nuevamente en el Roosevelt.

Finalmente, en ambos periodos y hasta el día de hoy, se analizan los casos en las que la puntuación es mala o regular atendiendo directamente a las situaciones realizando un feedback con las personas involucradas en esos casos específicos.

Luego de establecer que la entrega de encuestas de calidad a los pasajeros como proceso del check out era primordial, se cambió el formato a uno que presente de manera resumida pero eficiente la misma información que la anterior. Ésta es la razón de la segunda encuesta a partir de Abril 2018.

Y a partir de Noviembre de 2018, se consideró cambiar por completo el formato de las encuestas para minimizar el tiempo de realizarla por los pasajeros. En este lapso se dejaron de entregar. De modo que existe un nuevo formato a partir del 01 de Enero de 2019.

Además de las encuestas que se realizan a los pasajeros y como parte de identificar la situación real, se realizó una encuesta al personal de recepción (11 personas) que tiene como objetivo obtener información sobre la percepción con respecto al clima laboral y motivación en el área.

## Encuesta a los colaboradores

	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>¿Los beneficios económicos que recibe en su empleo satisfacen sus necesidades básicas?</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
(Cantidad de veces que marcaron la respuesta)	1	4	1	5	0
<b>¿Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo?</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
(Cantidad de veces que marcaron la respuesta)	0	0	0	6	5
<b>¿Creo que la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
(Cantidad de veces que marcaron la respuesta)	0	2	1	3	5
<b>¿Creo que mi jefe tiene buenas relaciones laborales conmigo?</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
(Cantidad de veces que marcaron la respuesta)	0	0	0	5	6
<b>¿Disfruto de mis compañeros de trabajo?</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
(Cantidad de veces que marcaron la respuesta)	0	0	0	4	7
<b>¿Considera que la empresa tiene en cuenta sus opiniones con respecto a las tareas que está realizando?</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
(Cantidad de veces que marcaron la respuesta)	0	1	3	6	1
<b>¿Deseo otro empleo en lugar del actual?</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
(Cantidad de veces que marcaron la respuesta)	1	5	0	3	2
<b>¿La empresa donde trabajo me proporciona oportunidades de crecimiento económico y</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>profesional?</b>					
<b>(Cantidad de veces que marcaron la respuesta)</b>	2	2	5	2	0
<b>¿Mi trabajo es una fuente que me genera estrés?</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>(Cantidad de veces que marcaron la respuesta)</b>	4	1	3	2	1
<b>¿Reconocen el trabajo que usted desempeña?</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>(Cantidad de veces que marcaron la respuesta)</b>	1	0	1	5	4
<b>¿Recibo algún incentivo por parte de la empresa cuando hago un trabajo bien hecho?</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>(Cantidad de veces que marcaron la respuesta)</b>	3	2	2	4	0
<b>¿Cómo se siente respecto a las relaciones entre dirección y trabajadores de la organización?</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>(Cantidad de veces que marcaron la respuesta)</b>	0	0	2	6	3
<b>¿Las tareas asignadas son siempre bien explicadas?</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>(Cantidad de veces que marcaron la respuesta)</b>	0	1	1	5	4

<b>RESULTADOS DE ENCUESTAS A COLABORADORES DEL ÁREA DE RECEPCIÓN DEL ROOSEVELT HOTEL &amp; SUITES</b>	
<b>Perciben satisfacción por beneficios económicos</b>	58.18%
<b>Sienten ánimo y energía para realizar su trabajo</b>	89.09%
<b>Creer que se fomenta el compañerismo y la unión entre trabajadores</b>	80.00%
<b>Creer que tienen buenas relaciones laborales con su jefe</b>	90.91%
<b>Disfrutan de sus compañeros de trabajo</b>	92.73%
<b>Consideran que la empresa tiene en cuenta sus opiniones con respecto a sus tareas</b>	72.73%
<b>Desean otro empleo en lugar del actual</b>	60.00%
<b>Creer que la empresa les proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional</b>	52.73%
<b>Sienten que su trabajo es una fuente que genera estrés</b>	50.91%
<b>Creer que su trabajo es reconocido</b>	80.00%
<b>Reciben algún incentivo cuando hacen un buen trabajo</b>	52.73%
<b>Están de acuerdo con las relaciones entre dirección y trabajadores</b>	81.82%
<b>Creer que sus tareas son bien explicadas</b>	81.82%

En general, el personal de recepción siente satisfacción por el clima laboral; esto puede deducirse por el porcentaje de aceptación en cuanto a las buenas relaciones laborales que tienen con su jefe (90.91%), compañeros de trabajo (92.73%) y la aceptación de relaciones entre dirección y colaboradores (81.82%)

Asimismo, el índice por la falta de reconocimiento por su trabajo (52.73%), al no recibir incentivos por una actividad bien hecha y la percepción sobre las pocas oportunidades de crecimiento económico y profesional (52.73%) que ofrecen, son un punto a reforzar y a tener en cuenta por parte de la gerencia general.

Por otra parte, el índice que refleja que el 50.91% siente que su trabajo es una fuente que genera estrés, se debe al tema económico principalmente. Esto se ve reflejado en que sólo el 58.18% percibe satisfacción por los beneficios económicos recibidos.

Sin embargo en los últimos meses se han desarrollado programas para el personal de recepción con el fin de incentivar e incrementar ventas directamente en el hotel. Logrando una mayor y mejor motivación para el área.



# ROOSEVELT HOTEL & SUITES LIMA - PERÚ

## **MANUAL DE OPERACIONES Y FUNCIONES**

LIMA – PERÚ

2019

# INDICE

1. Presentación
2. Misión, Visión y Valores
3. Glosario
4. Área de Recepción
5. Organigrama de recepción
6. Funciones por área
  - a. Recepcionista
  - b. Jefa de Reservas
  - c. Conserjería/Botones

## **1. Presentación**

### **ROOSEVELT HOTEL & SUITES**

El Roosevelt Hotel & Suites es un establecimiento de hospedaje categorizado con 4 estrellas y con casi 20 años en el mercado dirigido a huéspedes corporativos. El hotel es reconocido por la calidad en su servicio. Originalmente, el Roosevelt Hotel & Suites se concibió como un edificio para venta de departamentos. En el camino, los socios optaron por dividir la inversión, y la mitad del edificio con vista a la Av. Ulloa quedó como al principio, para venta de departamentos, y la otra mitad se convirtió en lo que ahora es el Hotel Roosevelt.

## **2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES**

### **Misión**

Ser un equipo comprometido con cada uno de nuestros huéspedes y colaboradores, manteniendo un alto estándar de calidad certificada en productos y servicios que superen las expectativas y satisfagan las necesidades de nuestros clientes buscando siempre ser amigables con el medio ambiente.

### **Visión**

Ser reconocidos por la calidad de servicio que nos diferencie de la competencia llegando a ser la primera y mejor opción de hotel para todo nuestro público.

"Aquí todos los huéspedes son VIP".

## Valores

Hospitalidad: Reconocemos y consideramos a las demás personas por su individualidad basados en la ética, tomando en cuenta sus necesidades como propias para generar empatía haciéndolos sentir en un ambiente cómodo.

Actitud proactiva: Permanecemos atentos a los problemas para resolverlos y mostramos la mejor disposición para las dificultades.

Confianza: Lograr un vínculo con cada uno de nuestros huéspedes, que nos permita ser la mejor opción para ellos haciendo que su visita sea mejor que la anterior.

Trabajo en equipo: ofrecer un servicio de calidad solo se logra con la colaboración, eficacia y profesionalismo de cada uno de nuestros colaboradores.

### 3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

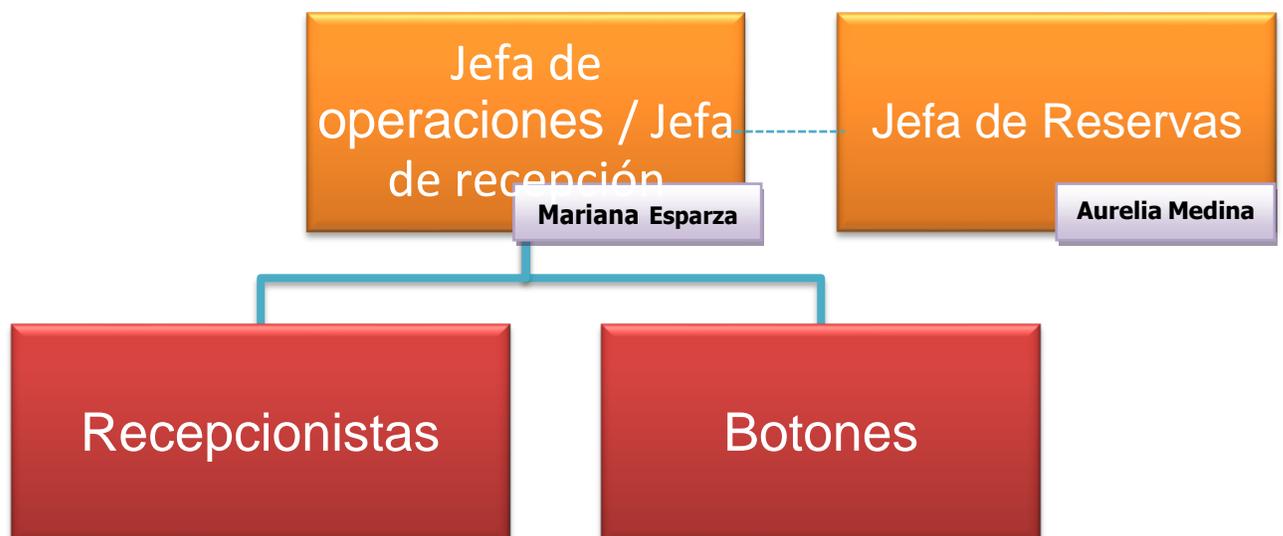
- ✚ Sistema: Se refiere al software hotelero que se utiliza en recepción para la gestión.
- ✚ Check in: Proceso en el que se registra la llegada de un pasajero al hotel.
- ✚ Check out: Proceso de salida del pasajero del hotel; momento en el cual debe cancelar la totalidad de su deuda pendiente.
- ✚ Cuaderno de ocurrencias: Es un registro de los acontecimientos importantes que se producen durante cada turno de recepción. Logrando una mejor comunicación en el área.
- ✚ Ama de llaves: Es la encargada del equipo de housekeeping, quienes a su vez se encargan de la limpieza de habitaciones y áreas públicas del hotel.
- ✚ Housekeeping: Departamento del hotel encargado de mantener y/o organizar las habitaciones y áreas públicas del hotel.
- ✚ Desayuno tipo Buffet: Variedad de alimentos a disposición del huésped durante el desayuno, puede escoger y servirse las veces que desee.

- ✚ Fondo fijo: Caja chica de recepción. Es la suma de dinero que se entrega cada cierto tiempo y con el que se realizan algunas operaciones propias del hotel. El efectivo, más el importe de los comprobantes de pago, debe ser igual al monto nominal del Fondo fijo.
- ✚ Arqueo de caja: Revisión de efectivo y comprobantes de pago al final de cada turno.
- ✚ Facturación: comprende el proceso de elaboración de recibos por los productos o servicios, ya sea el servicio de alojamiento, comidas, minibar, lavandería, etc. Luego del cuadro de liquidación.

#### 4. ÁREA DE RECEPCIÓN

El área de Recepción del hotel se encuentra conformada por la Jefa de operaciones – Jefa de recepción, Jefa de reservas, Recepcionistas y Botones.

#### 5. ORGANIGRAMA DE RECEPCIÓN



## 6. FUNCIONES POR ÁREA

### 6.1 Recepcionista

ROOSEVELT HOTEL & SUITES	
<b>Área:</b>	Recepción
<b>Puesto:</b>	Recepcionista
<b>Reporta a:</b>	Jefa de operaciones, Dirección Comercial y Gerencia General
<b>Supervisa a:</b>	Botones
<b>Coordina con:</b>	Housekeeping, Mantenimiento y Ventas
<b>Función general:</b>	Reflejar la imagen del hotel al público en general, responder consultas, atender requerimientos y reclamos de los huéspedes buscando soluciones eficaces en el menor tiempo posible.
<b>Funciones específicas:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Recibir a los huéspedes.<ul style="list-style-type: none"><li>- Saludarlos, identificarlos y dar la bienvenida al hotel.</li><li>- Verificar en el sistema Inhotel su reserva.</li></ul></li><li>○ Check in<ul style="list-style-type: none"><li>- Solicitar documentos para el registro correcto en la base de datos.</li><li>- Entregar ficha de registro.</li><li>- Solicitar una tarjeta de crédito para pre-autorización o efectivo para efectos de garantía.</li><li>- Asignación y entrega las</li></ul></li><li>○ Coordinación con Housekeeping<ul style="list-style-type: none"><li>- Previsión de llegadas</li><li>- Reportar salidas</li><li>- Atenciones especiales en las habitaciones.</li><li>- Cambio de habitaciones.</li></ul></li><li>○ Resolución de conflictos, quejas y/o posibles reclamos por parte de los huéspedes<ul style="list-style-type: none"><li>- Estar atentos a las necesidades, sugerencias por parte de los huéspedes.</li><li>- Conocer las normas de protocolo.</li><li>- Utilizar fórmulas de cortesía</li></ul></li></ul>

- llaves de las habitaciones.
- Instruir al botones acompañar al huésped a la habitación.
- Brindar información general del hotel
  - Sobre el desayuno buffet (lo que incluye y el horario establecido).
  - Horario de funcionamiento del restaurante.
  - Horario de atención de gimnasio fitness
  - Acerca de la conexión wifi pro y brindar la clave.
  - Recordar que el hotel es 100% No fumador en todas sus instalaciones.
  - Sobre Bussines center y su accesibilidad las 24 horas.
  - Sobre servicio médico de emergencias a su disposición.
  - Sobre atención en recepción las 24 horas para cualquier requerimiento.
- Atención al cliente
  - Atender peticiones de los huéspedes, (reservas en restaurantes, servicio de taxis, requerimientos especiales en la habitación, etc).
  - Recepción de llamadas internas y externas.
- Atender lo más pronto posible estas situaciones.
- Manejo de ingresos de dinero al hotel.
  - Manejo de fondo fijo
  - Conocer las formas de pago: efectivo, tarjeta, sistema moto.
  - Arqueo de caja
- Cargos a las Cuentas
  - Realizar y corroborar los cargos hechos en las cuentas de las habitaciones de restaurante, mini bar, lavandería, llamadas telefónicas y traslados.
- Proceso de facturación
  - Identificar el tipo: facturas y/o boletas.
  - Verificar cargos y datos del pasajero y/o cuenta.
  - Colocar observaciones en el caso necesario.
  - Realizar notas de crédito.
- Check Out de huéspedes
  - Entregar al huésped un estado de cuenta con los cargos en su habitación.
  - Cerrar la cuenta con el visto bueno del huésped
  - Realizar el proceso de facturación por concepto de: alojamiento, extras, eventos



## 6.2 Jefa de reservas

ROOSEVELT HOTEL & SUITES	
<b>Área:</b>	Reservas
<b>Puesto:</b>	Jefa de Reservas
<b>Reporta a:</b>	Jefa de operaciones, Dirección Comercial y Gerencia General
<b>Supervisa a:</b>	-
<b>Coordina con:</b>	Recepción, Housekeeping, Ventas y Gerencia
<b>Función general:</b>	Procesar y gestionar las solicitudes de reserva hechas al hotel.
<b>Funciones específicas:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestionar reservas               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar las solicitudes de reserva vía correo, teléfono, whatsapp, departamento de ventas y central según hora de entrada y nivel de prioridad.</li> </ul> </li> <li>2. Conocer tipos de habitaciones: distribución y precios.</li> <li>3. Registrar datos en el sistema               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingresar datos en el sistema y verificar que estén correctos</li> <li>- Anotar requerimientos especiales en observaciones en caso de tenerlas. Tales como coordinación de</li> </ul> </li> <li>4. Solicitar las garantías correspondientes o el pre-pago por las reservas.</li> <li>5. Asignación y acomodo de habitaciones.</li> <li>6. Supervisar cancelaciones y/o modificaciones de alguna reserva e informar a las áreas implicadas.</li> <li>7. Elaboración de reportes de producción semanal.</li> <li>8. Ingresar datos de tarifas, promociones y descuentos a las OTAS.</li> <li>9. Manejo de sobre-ventas</li> <li>10. Opera y programa la reserva de grupos grandes.</li> <li>11. Soluciona problemas con las reservas.</li> </ol>

traslados aeropuerto-hotel-  
aeropuerto, algún  
requerimiento alimenticio,  
mesas de trabajo dentro de la  
habitación.

- Especificar quién realizará  
el pago.

- Brindar la información  
necesaria al huésped o  
compañía, según quien  
realice la reserva.

12. Mantiene en orden los  
archivos de reservas.

**Perfil del puesto:**

Estudios en administración hotelera

Conocimiento de software hotelero , Gestión en OTAS

Manejo de inglés – Nivel Intermedio Avanzado

**Aptitudes y habilidades:**

Alto sentido de responsabilidad

Habilidades de comunicación y trato amable.

Capacidad de decisión.

Orientación a los resultados

**Condiciones de trabajo:** Ambiente de oficina, dentro de las instalaciones de la empresa.

### 6.3 Conserjería/Botones

ROOSEVELT HOTEL & SUITES	
<b>Área:</b>	Conserjería
<b>Puesto:</b>	Botones
<b>Reporta a:</b>	Recepción, Jefa de recepción-operaciones, Jefa de reservas
<b>Supervisa a:</b>	-
<b>Coordina con:</b>	Recepción, Reservas
<b>Función general:</b>	Ejecutar tareas de atención al huésped.
<b>Funciones específicas:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Asistir al huésped en el check out               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preguntarle directamente si desea ayuda con las maletas para subirlas a su taxi</li> <li>- Ofrecer guardarlas en el storage room.</li> </ul> </li> <li>○ Guardar el equipaje en el storage room.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deben entregar siempre un ticket con el total de maletas e información del huésped.</li> <li>- Ofrecer un lugar de aseo al pasajero cuando éste ya haya realizado el check out.</li> </ul> </li> <li>○ Brindar información de calles, servicios de taxis y cualquier requerimiento adicional, en caso el personal de recepción se encuentre ocupado.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dar la bienvenida al huésped               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultar la conformidad de sus maletas, por si queda alguna en el auto del que bajó.</li> </ul> </li> <li>○ Recalcar la información brindada por recepción               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Horario de desayuno, horario de atención del Restaurante, Wifi, ubicación del gimnasio, etc.</li> </ul> </li> <li>○ Acompañar al huésped a la habitación asignada.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recordarle que no debe colocar la llave cerca a celulares o tarjetas de crédito porque podría desmagnetizarse.</li> <li>- Mostrarle la habitación al huésped y todo lo que hay dentro de ella.</li> </ul> </li> </ul>	

**Perfil del puesto:**

Manejo de inglés – Nivel Básico

No es necesario experiencia previa

**Aptitudes y habilidades:**

Amabilidad.

Orientación a la tarea

Discreción.

Saber escuchar.

Tolerante.

Capacidad de comunicación.

Capacidad de trabajo en equipo.

## 6. CONCLUSIONES

### 1. Según cada función del área de recepción:

El clima laboral dentro del área de recepción no es inadecuado o desagradable, sino que la alta rotación se debe a otros factores como falta de incentivos, la inexistencia de posibilidad de realizar línea de carrera y crecimiento profesional.

Al no contar con un MOF, las funciones del personal no están claras ni establecidas, lo que genera inseguridad para realizar su trabajo.

No se maneja un programa de incentivos o crecimiento organizacional para el personal de recepción. Sin opción a realizar línea de carrera, se genera una alta rotación del personal, dejando sin estabilidad al área.

### 2. Según los resultados encuesta de huéspedes:

El reconocimiento de los huéspedes del Roosevelt Hotel & Suites básicamente es gracias al servicio de calidad que ofrecen, lo que genera que un huésped escoja regresar al hotel.

La ubicación es el factor más importante, después del servicio, que ha sido reconocido por los huéspedes. Al estar en una zona comercial y ejecutiva, las empresas de alrededor, escogen el hotel para alojar a sus trabajadores. Lo que permite que los huéspedes se identifiquen con el Roosevelt.

Las encuestas de calidad entregadas al check out son instrumentos esenciales e importantes para obtener las perspectivas de los huéspedes con respecto al servicio y esto motiva a la toma de decisiones y medidas correctivas.

### 3. Según los resultados encuesta de colaboradores de recepción:

Muestran que el personal de recepción no siente que exista un clima laboral deficiente o malo, al contrario, disfruta de sus compañeros, cuentan con una buena relación con sus jefes.

Sin embargo, en los resultados de reconocimiento su trabajo, hay respuestas insatisfactorias, por lo que la gerencia debería preocuparse más por la capacitación y concientización de sus empleados en materia de mejoramiento continuo.

## **7. RECOMENDACIONES**

1. Sobre las oportunidades de mejora, se considera que con el nuevo Manual de Operaciones y Funciones se pueda lograr una identidad en el personal para realizar sus funciones y así seguir brindando el servicio de calidad que los caracteriza.
2. Por otra parte, la implementación de nuevas estrategias como las reuniones de manera periódica y el programa de incentivos hará que la comunicación entre áreas se vuelva más fluida, logrando satisfacción laboral por parte del colaborador y así mejorar el clima laboral y la motivación en el trabajo.
3. Fomentar una nueva cultura de servicio en el área con programas motivacionales que sirvan para aplicarla en las actividades diarias.

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México, DF, Editorial Trillas.
- Guerrero, M. (2017). *Motivación laboral en el Hotel Turístico Nirvana 3 estrellas en el distrito de Miraflores Lima*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20743/Guerrero\\_CMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20743/Guerrero_CMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- <https://hotelroosevelt.com> (recuperado el 5 de agosto 2019)
- Insil, A. (2017). *Metropolitana, Clima laboral y orientación al cliente en trabajadores de Hoteles Great Place to Work 2016 en Lima*. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3420/3/2017\\_Insil-Guevara.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3420/3/2017_Insil-Guevara.pdf)

## ANEXOS

### Encuesta

Agradeceré responder esta breve encuesta con la finalidad de conocer el clima laboral y motivación en el área de recepción del Hotel Roosevelt.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

1. ¿Los beneficios económicos que recibe en su empleo satisfacen sus necesidades básicas?  

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
2. ¿Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo?  

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
3. ¿Creo que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?  

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
4. ¿Creo que mi jefe tiene buenas relaciones laborales conmigo?  

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
5. ¿Disfruto de mis compañeros de trabajo?  

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
6. ¿Considera que la empresa tiene en cuenta sus opiniones con respecto a las tareas que está realizando?  

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
7. ¿Deseo otro empleo en lugar del actual?  

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
8. ¿La empresa donde trabajo me proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional?  

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
9. ¿Mi trabajo es una fuente que me genera estrés?  

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
10. ¿Reconocen el trabajo que usted desempeña?  

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
11. ¿Recibo algún incentivo por parte de la empresa cuando hago un trabajo bien hecho?  

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

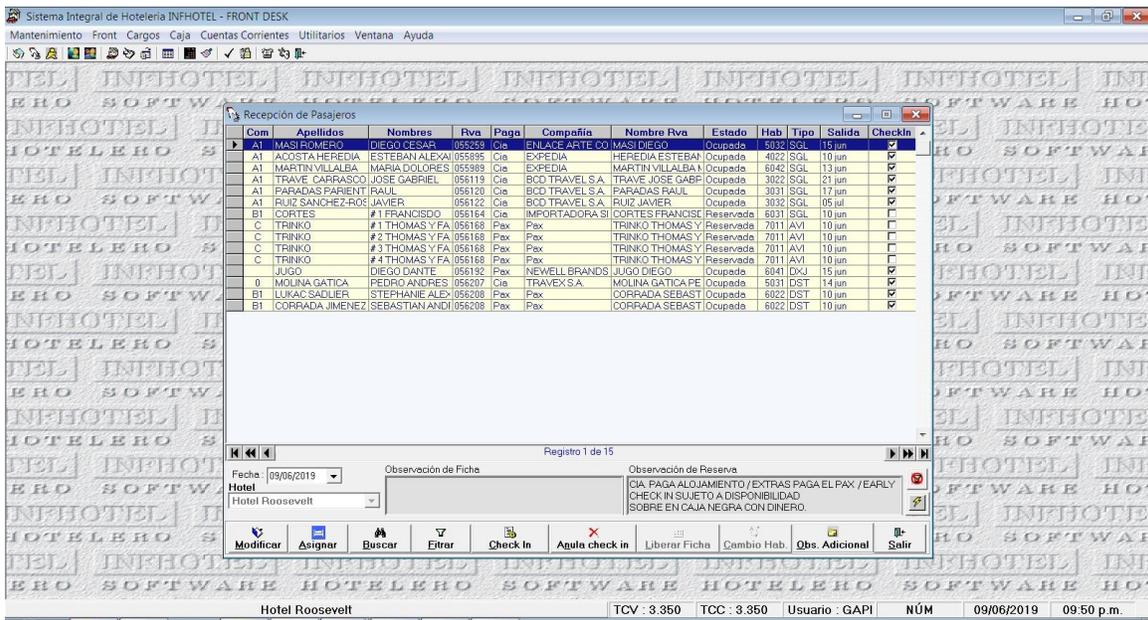
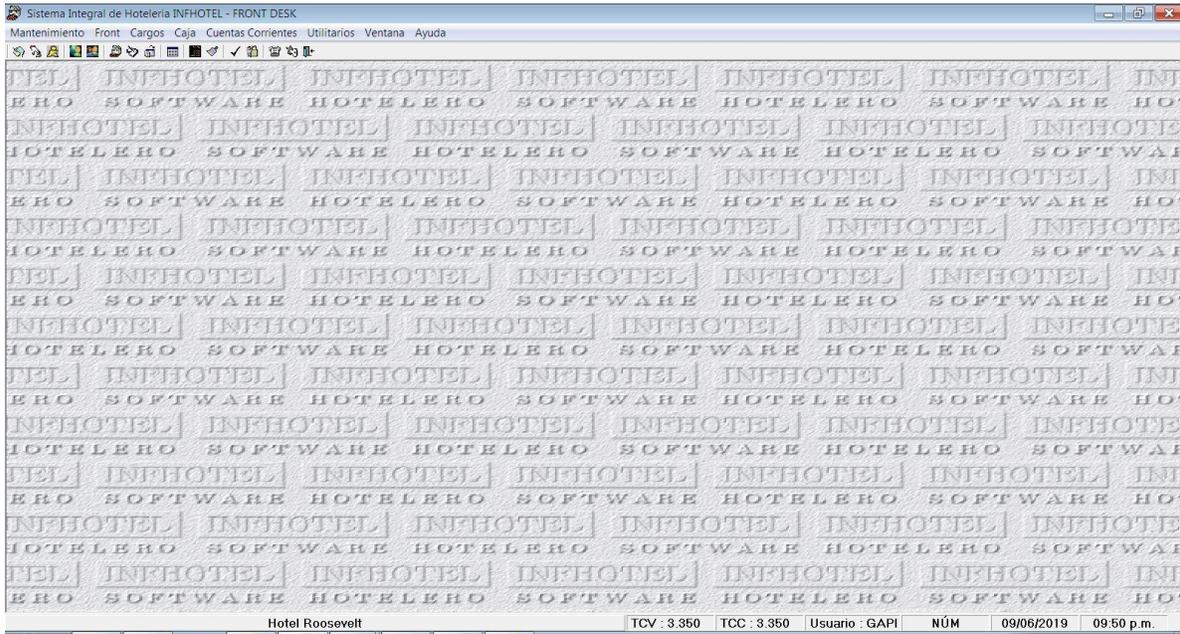
12. ¿Cómo se siente respecto a las relaciones entre dirección y trabajadores de la organización?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

13. ¿Las tareas asignadas son siempre bien explicadas?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

# SOFTWARE - INFHOTEL



Sistema Integral de Hotelaria INFHOTEL - FRONT DESK

Mantenimiento Front Cargos Caja Cuentas Corrientes Utilitarios Ventana Ayuda

Reservas

Reserva	Nombre de Reserva	Compañía	# Heb.	Llegada	Salida	# Pax.	Estado	Hotel	Usuario
056324	EVENTO FUGA THE BAN	PONTRICAL UNIVERSI	20	16/06/2019	19/06/2019	20	Anulada	Hotel Roosevelt	AMEDINA
056462	ALVAREZ CONTRERAS JI	PREFABRICADOS DEL	1	13/06/2019	07/07/2019	1	Confirmada	Hotel Roosevelt	AMEDINA
056719	701 PROTECCION COTIZ	PASAJERO LIBRE - PA	1	03/06/2019	07/07/2019	4	Anulada	Hotel Roosevelt	AMEDINA
056780	MONTANARO JAVIER	REDIMAS PERU S.A.C	1	17/06/2019	27/06/2019	1	Confirmada	Hotel Roosevelt	AMEDINA
056831	ALVAREZ RODRIGUEZ M	PREFABRICADOS DEL	1	16/06/2019	22/06/2019	1	Confirmada	Hotel Roosevelt	AMEDINA
056081	BLOQUEO A PEDIDO DE L	SCHNEIDER ELECTRIC	1	02/06/2019	29/06/2019	1	Anulada	Hotel Roosevelt	AMEDINA
056093	BLOQUEO SOLICITADO P	SCHNEIDER ELECTRIC	2	07/06/2019	19/06/2019	2	Anulada	Hotel Roosevelt	AMEDINA
056118	MODRAO KOJIC	BCO TRAVEL S.A.	1	10/06/2019	27/06/2019	1	Confirmada	Hotel Roosevelt	AMEDINA
056121	DIAZ VICTOR	BCO TRAVEL S.A.	1	14/06/2019	29/06/2019	1	Confirmada	Hotel Roosevelt	AMEDINA
056128	SUBRAMANARAJA ARUN	EXPEDIA	1	16/06/2019	23/06/2019	1	Confirmada	Hotel Roosevelt	AMEDINA
056130	AHEARN SIMON	TRAVEL CLICK	1	12/06/2019	19/06/2019	1	Confirmada	Hotel Roosevelt	AMEDINA
056142	ROMAN MASTA / SANZAI	COOPERACION ALEMA	1	16/06/2019	19/06/2019	2	Confirmada	Hotel Roosevelt	AMEDINA
056144	CANO TOMAS	COOPERACION ALEMA	1	16/06/2019	18/06/2019	1	Confirmada	Hotel Roosevelt	AMEDINA
056159	CASTANON FRUCTUOSC	EXPEDIA	1	17/06/2019	20/06/2019	1	Confirmada	Hotel Roosevelt	AMEDINA
056172	PARRA SOJO ALBERTO II	TRAVEL CLICK	1	17/06/2019	23/06/2019	1	Confirmada	Hotel Roosevelt	AMEDINA
056181	MANCINI VALDOMIRO	TUCUMANN ENGENHA	1	17/06/2019	19/06/2019	1	Confirmada	Hotel Roosevelt	AMEDINA
056182	MULLER JULIO	TUCUMANN ENGENHA	1	17/06/2019	19/06/2019	1	Confirmada	Hotel Roosevelt	AMEDINA
056183	CABRAL DAVID	TUCUMANN ENGENHA	1	17/06/2019	19/06/2019	1	Confirmada	Hotel Roosevelt	AMEDINA
056184	KOMESUSSAMO	TUCUMANN ENGENHA	1	17/06/2019	19/06/2019	1	Confirmada	Hotel Roosevelt	AMEDINA
056191	ESCOBILLANA GERMAN F	TRAVEL CLICK	1	17/06/2019	27/06/2019	1	Confirmada	Hotel Roosevelt	AMEDINA

Registro 1 de 20

Observación de Reserva Observación de Ficha

TENTATIVO - MANTENER HAB. HASTA EL 05 DE MAYO FECHA FINAL PARA QUE CONFIRMEN - DESPUES SUJETO A DISPONIBILIDAD / PAX PAGA

Fecha: 06/2019 Confirmadas: 26 56.52 % Lista de espera: 0 En caso: 10 Visualizar Todas

Hotel: Hotel Roosevelt Disponibles: 20 43.48 % P5 Por llegar: 16 Visualizar Anuladas

Agregar Modificar Buscar Filtrar Fichas Agular Emitir Salir

Hotel Roosevelt TCV : 3.350 TCC : 3.350 Usuario : GAPI NÚM 09/06/2019 09:50 p.m.

## PÁGINA OFICIAL DE FACEBOOK



## PÁGINA WEB

