

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

HOTEL MAYAN PRINCESS BEACH & DIVE RESORT.

SUSTENTADO POR:

NADIA GISSELL ISCOA CAMACHO

CUENTA # 21541185

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS**

SAN PEDRO SULA, CÓRTEZ

HONDURAS, C.A.

JULIO, 2019.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
RESUMEN EJECUTIVO	VII
INTRODUCCIÓN.....	VIII
CAPÍTULO I.....	I
1.1 Objetivos de la Práctica Profesional.....	1
1.1.1 Objetivo General	1
1.1.2 Objetivos Específicos	1
1.2 Datos generales de la Empresa.....	2
1.2.1 Reseña Histórica.....	2
1.2.2 Misión.....	3
1.2.3 Visión	3
1.2.4 Valores.....	3
1.2.5 Organigrama	5
CAPÍTULO II.....	6
2.1 Actividades Realizadas.....	8
2.1.1 Atención en el área de Recepción.....	8
2.1.1.1 Check In.....	8
2.1.1.2 Reservaciones Restaurante a la carta.....	11
2.1.1.3 Check Out.....	11
2.1.2 Reservaciones.....	15
2.1.3 The Beach Club San Simon.....	16
2.1.4 Restaurante Buffet Balam.....	17
2.1.5 Guest Relation	18
2.1.6 Limpieza de habitaciones en <i>Housekeeping</i>	18
2.1.7 Day Pass.....	19
2.1.8 Recursos Humanos.....	20
CAPÍTULO III	21
3.1 Propuestas de Mejora	22
3.1.1 Propuesta 1: Reservaciones de Restaurantes a la carta online.....	22
3.1.1.1 Antecedentes.....	22
3.1.1.2 Descripción de la propuesta.....	23
3.1.1.3 Impacto de la propuesta.....	25
3.1.2 Propuesta 2: Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	27
3.1.2.1 Antecedentes	27
3.1.2.2 Descripción de Propuesta	28
3.1.2.3 Impacto de Propuesta.....	30
CAPÍTULO IV	31

4.1 Conclusiones.....	32
4.2 Recomendaciones	33
4.2.1 A Hotel Mayan Princess Beach & Dive Resort.....	33
4.2.2 A Universidad Tecnológica Centroamericana.....	33
4.2.3 A Los Estudiantes.....	34
BIBLIOGRAFÍA	35
GLOSARIO	36
ANEXOS	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama General del Hotel Mayan Princess & Dive Resort.	5
Figura 2. Proceso de Check In del Hotel Mayan Princess	9
Figura 3. Proceso de Check Out del Hotel Mayan Princess.....	12
Figura 4. Procedimiento de Ingreso PQRS.....	28

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Actividades realizadas por departamentos	7
Tabla 2. Tipos de planes por color de brazalete.	10
Tabla 3. Horarios de transporte de cortesía.	13
Tabla 4. Información Detallada para ocasiones especiales.	14
Tabla 5. Ingresos de reservaciones	15
Tabla 6. Restaurantes y Tipo de comida	16
Tabla 7. Temáticas de cena buffet.	17
Tabla 8 . Paquetes de Daypass	19
Tabla 9. <i>Contenido de módulo de reservaciones a la carta</i>	24
Tabla 10. Cuadro comparativo de proveedores.	25
Tabla 11. Cuadro Comparativo de Sistema	25
Tabla 12. Costos de Papelería	26
Tabla 13. Tiempo promedio Reservación a la Carta.	26
Tabla 14. PQRS Comunes	27
Tabla 15. Cuadro comparativos de sistemas PQRS	29

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, quien como guía estuvo presente en este proceso, bendiciéndome y dándome fuerzas para llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su amor y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias. A mi padre, a pesar de nuestra distancia, siento que está conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para él. A mi hermana y mis hermanos por ser la motivación más grande que tengo.

A mi abuela Gloria, a quien quiero como a una madre, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuesta a escucharme y ayudarme en cualquier momento. A mis tíos Humberto, Pablo y Juan Fernando y mis tías Katherine, Perla, Wendy y Brenda por estar pendientes de mis estudios y motivarme a seguir adelante para lograr emprender mi sueño. A amigo y amigas Roberto, Mafer, Gabriela, Melanie, Adriana, Nathalie y Katherine por creer en mi y soportarme en los días más tediosos.

Por último, a los catedráticos, que me han enseñado tanto durante mis años de preparación, especialmente a Lic. Karla Cáceres llevó conmigo las mejores enseñanzas, palabras de ánimos, y consejos que compartió para ayudar a desenvolverme mejor como estudiante y persona.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, a Hotel Mayan Princess Beach & Dive Resort, por haberme brindado la oportunidad de realizar práctica profesional así como también a Lic. Jennifer Erazo por estar al pendiente y el trato amable desde el primer día que realicé la solicitud de práctica a todo el personal que me integraron como parte de los equipos en los diferentes departamentos y me enseñaron durante la práctica en el hotel, especialmente a Lic. Gisela López Gerente de Recepción por haberme guiado y aconsejado durante este proceso así mismo al resto del staff de recepción Kevin, Patricia, Marquis y Gregory a quienes quiero como una familia. Finalmente, a la Ing. Andrea Orellana por el esfuerzo que realizó en el asesoramiento a pesar de las dificultades que se tuvieron.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe se elaboró para dar a conocer el papel primordial que tiene la práctica profesional en la culminación de los estudios universitarios. Se brindará información de actividades desempeñadas durante el período de práctica profesional en áreas Administrativas, Recepción, Reservaciones, Bar San Simon, Restaurante Buffet Balam, Guest Relation, Housekeeping y Daypass en el Hotel Mayan Princess Beach & Dive Resort esta empresa dedicada al rubro hotelero cuenta con tres hoteles de los cuales dos se ubican en la zona hotelera de Roatán así mismo un beach club en la misma zona.

Hotel Mayan Princess Beach & Dive Resort es una empresa muy reconocida turísticamente en Roatán, siendo esta calificada con cuatro estrellas por los huéspedes, TripAdvisor, Trivago, Expedia y Booking siendo esta una clasificación de excelencia y su entorno, con el pasar de años el hotel ha crecido no solo a través de los premios y certificaciones de calidad sino también por crecimiento de alojamiento turístico ya que adquirió los hoteles Las Sirenas by Mayan Princess ubicado en West Bay y Turquoise Bay Dive ubicado al norte de la isla.

Según la noticia redactada por Diario La Prensa en su página web publicó lo siguiente...” La economía de Roatán recibió en la última década más de 900 millones de dólares solo por las compras de productos y servicios turísticos realizadas por extranjeros que llegan en cruceros.” (La Prensa, 2019) debido a esto nació Mayan Adventure una de las empresas hermanas de Hotel Mayan Princess dedicada exclusivamente a cruceristas ofreciéndoles paquetes de tours y **daypass** dentro de las instalaciones de Mayan Princess Beach & Dive Resort y Turquoise Bay Dive durante el período de diez semanas se pudo estar en diferentes áreas dentro del hotel siendo el Departamento de Recepción el área donde se pasó la mayor parte del tiempo, realizando funciones de recepcionista y supervisión de estos, así como también se observaron fallas durante la operación y se decidió realizar la propuesta de mejora en el sistema de reservaciones a la carta así mismo se elaboró un Manual de procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias además de un sistema para este.

Esta experiencia permitió desenvolverse de manera profesional como una licenciada en Administración de Empresas Turísticas, ya que los hoteles son de suma importancia en el rubro turístico porque son el alojamiento de miles de personas que viajan por diferentes motivos, quedo en claro que el servicio al cliente en el rubro turístico lo es todo para brindar la mejor experiencia al huésped.

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como objetivo dar a conocer objetivos a cumplir, actividades realizadas en las diferentes áreas del hotel, aportes que se brindaron con ayuda de lo aprendido en las asignaturas cursadas y pasantías previas como también, los conocimientos adquiridos y experiencias vividas durante el periodo de práctica profesional de la Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas.

La práctica profesional fue realizada en Mayan Princess Beach & Dive Resort y Las Sirenas by Mayan Princess este prestigioso hotel es destacado por ser el verdadero y único all inclusive en West Bay, Roatán.

Los cargos obtenidos durante las diez semanas de práctica profesional fueron recepcionista, mesera, atención al cliente y administrativo se tuvo la oportunidad de aplicar conocimiento durante la formación académica y se aprendió más acerca del rubro turístico finalmente se obtuvo la oportunidad de realizar dos propuestas de mejora en el Departamento de Recepción.

Este informe está conformado de cuatro capítulos diferentes. En el Capítulo 1 se describen los objetivos generales como específicos así mismo se menciona la información general del Hotel como ser reseña histórica, misión, visión y valores del Hotel. En el Capítulo 2 es un resumen detallado de las actividades realizadas dentro de los diferentes departamentos del Hotel. En el Capítulo 3 se exponen las propuestas de mejora que se les proporciona al Hotel, como estas les beneficiara y la factibilidad de que las realicen. Para finalizar el Capítulo 4 está formado por las conclusiones y recomendaciones para el Hotel, la universidad y los alumnos en general.

CAPÍTULO I

1.1 Objetivos de la Práctica Profesional

1.1.1 Objetivo General

Aplicar todos los conocimientos y habilidades adquiridas durante la formación universitaria en Administración de Empresas Turísticas desarrollando de forma eficiente y eficaz las responsabilidades asignadas, así mismo identificar debilidades u oportunidades de mejora de estas, adquiriendo experiencia laboral en una empresa de prestigio.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Brindar una respuesta positiva en cada una de las tareas asignadas en las diferentes áreas aplicando e implementando conocimientos y habilidades adquiridas durante la formación académica.
- Atender las necesidades de los huéspedes para brindarles un mejor servicio y la mejor experiencia durante su estadía.
- Determinar propuestas de mejora las cuales serán beneficiosas para la optimización de los procesos de operación y servicios.

1.2 Datos generales de la Empresa.

1.2.1 Reseña Histórica

El Hotel Mayan Princess Beach & Dive Resort, tuvo sus inicios el 11 de agosto de 1992, sus fundadores fueron los señores Lisandro Orellana Cáliz, Tirza María Quiroz, Germán Omar Maradiaga, Ernie Emilio Silvestri Thompson y Milko García Borjas, con el objeto de desarrollar proyectos inmobiliarios, lotificaciones, correduría de bienes, venta y alquiler de condominios, country clubs y demás finalidades parecidas.

El 18 de febrero del año 2000, los fundadores de la sociedad acordaron dejar como administrador y Gerente General al señor John George Edwards y como consejero presidente a la señora Suyapa Reyes Rodríguez, los fundadores tuvieron la disposición de ratificar y aprobar todo lo actuado por el señor Edwards, el cual ya para esta fecha era uno de los accionistas mayoritarios del Hotel.

La sociedad giraba bajo la denominación social de Playa Hermosa pero así mismo se autorizó usar el nombre comercial Mayan Princess, el cual desde un inicio tuvo su sede en la Isla de Roatán teniendo la posibilidad de establecerse en otros lugares del país o fuera del mismo sin embargo las operaciones sociales se llevaron a cabo en el lugar o lugares que el consejo de administración de la empresa designara conveniente el capital social de la empresa es variable fijándose como capital social mínimo la suma de L. 25,000.00 y un capital social máximo de L.1, 000,000.00. Dicho capital estuvo representado en todo caso por acciones con valor nominal de L.10,000.00 cada uno, estas acciones se transfirieron a las personas que los accionistas consideraran necesarias.

Para el mes de abril del año 2000, se iniciaron los trámites para la construcción del Hotel. La arquitectura del establecimiento estuvo a cargo de Perfecto Mejía y Luis Boesch, culminando la obra a principios del mes de enero del año 2001 y abriendo sus puertas al público a finales de dicho mes. Teniendo como su Staff principal, el señor Wilfredo Mejía (Gerente General), Antonio Moncada (Gerente de Operaciones), Enid Erazo (Administradora), Mayra Vargas (Contador General). Para su apertura no contaba con servicio de restaurante, solamente con una pequeña palapa donde ofrecieron comida rápida.

En marzo de 2005 se inauguró el Restaurante debidamente equipado, el cual se nombró “Bar y Restaurante Caliente”, teniendo como chef al señor Regie Saucedo, nativo de la isla y Gerentes de Restaurante Dina Gómez y Miguel Mejía, ofreciendo platillos de comida típica e internacional.

Para el mismo año 2005 se abrieron las oficinas administrativas y 12 condominios, en el área de la Torre, el edificio donde actualmente está ubicada la recepción.

A inicios del año 2009 los fundadores de la sociedad decidieron vender sus acciones e iniciaron las negociaciones con los señores John McNab Bodden, Ronnie McNab Thompson y Kyle Trevor McNab Thompson, este trámite tomó un periodo de cinco meses y para el mes de agosto del 2009, cerraron la negociación quedando como administradores la sociedad denominada Milton Bight Holding Company S.A. y como nuevos dueños los mencionados anteriormente, siempre teniendo como objetivo la prestación de servicios turísticos de la mejor calidad, y a partir de la fecha se han hecho mejoras constantes en los edificios, equipo, computo, y capacitando al personal para siempre ser de los mejores de la Isla, y ser escogido siempre como destino de vacaciones. (Hotel Mayan Princess Beach & Dive Center, 2009)

1.2.2 Misión

Liderar la industria de la hospitalidad de Centro América, como destino vacacional de playa, con servicio todo incluido Premium, aprovechando las virtudes de el recurso humano como ventaja competitiva, creando tendencias e innovaciones constantes.

1.2.3 Visión

Poner al servicio del huésped, los conocimientos, habilidades y experiencias, de forma puntual, proactiva y consistente, para cumplir con las promesas de servicio.

1.2.4 Valores

Mayan Princess Beach & Dive Resort posee dos valores fundamentales, debido a su fuerte relevancia e impacto en la calidad, tanto de las operaciones diarias como del servicio al cliente.

Honestidad: Su mejora se canaliza en:

Trato respetuoso al cliente.

Mantener un ambiente laboral

Uso adecuado y veraz de los recursos habilitados para el trabajo diario

Cuidar del equipo y velar que las reglas del trabajo se cumplan como debe ser

Cuidar de los intereses de la empresa

Ser honesto para con los clientes y compañeros de trabajo

Profesionalismo: se refleja en:

Calidad en el servicio y atención al cliente.

Personal de trabajo capacitado y comprometido.

Aspectos protocolares: buena imagen del hotel y el recurso humano.

Flexibilidad y capacidad de adaptarse a los cambios.

Imagen visual positiva

Cuidar de los gestos y expresiones faciales poco agradables delante de los huéspedes.

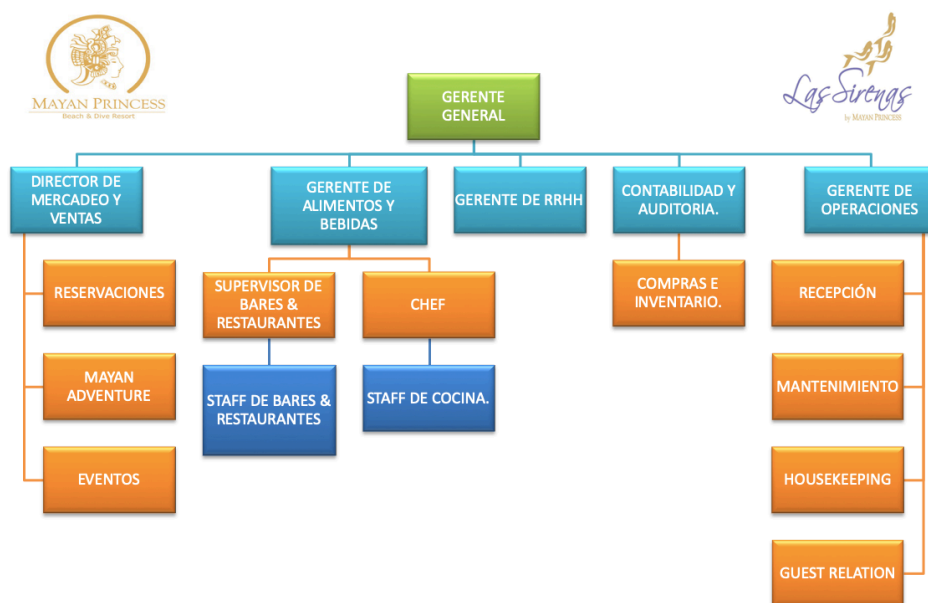
Comportarse en la forma adecuada correcta y dirigirse al cliente de forma respetuosa.

(Hotel Mayan Princess Beach & Dive Center, 2009)

1.2.5 Organigrama

En la Figura 1 se muestra el organigrama del Hotel Mayan Princess Beach & Dive Resort en la cual se pueden observar las diferentes posiciones dentro del hotel.

Figura 1. *Organigrama General del Hotel Mayan Princess & Dive Resort.*



Fuente: Extraído del Departamento de RRHH Hotel Mayan Princess.

CAPÍTULO II

La práctica se llevó a cabo en Mayan Princess Beach & Dive Resort y Las Sirenas by Mayan Princess, como se puede observar Tabla 1 estas fueron las actividades que se desempeñaron en los diferentes departamentos durante la práctica. Antes de dar inicio a las funciones en el hotel, se le mostró al practicante el establecimiento mediante un recorrido por los departamentos donde se desempeñó de igual manera se presentó con cada gerente.

Tabla 1. *Actividades realizadas por departamentos*

Departamentos	Actividades
Recepción	Check In, check out, reservaciones a la carta, etc.
Reservaciones	Observar el proceso de reservación.
Bar San Simon	Inventario de producto, apoyo de bartender, servicio de mesera y montaje para boda.
Restaurante Buffet Balam	Mesero turno "A"
Guest Relation	Venta de de tour y atención al huésped.
Housekeeping	Inventario, limpieza y decoración de habitaciones.
Daypass	Check in de cruceristas.
Recursos Humanos	Ordenar y clasificar expedientes de empleados, diseñar tarjeta de cumpleaños para empleados y realizar una presentación de inducción.

Fuente : Elaboración propia.

2.1 Actividades Realizadas

2.1.1 Atención en el área de Recepción.

En Mayan Princess Beach & Dive Resort y Las Sirenas by Mayan Princess este departamento se encarga de brindar información necesarias y servicio de excelencia a todos los huéspedes, cruceristas, buceadores y visitantes.

Según (Larraiza, 2016) en el blog Tendencias sobre Hotelería y Turismo afirma lo siguiente:

El Departamento de Recepción es el corazón del negocio hotelero, es donde se supervisa el número de habitaciones disponibles, se registra a los huéspedes, se hacen las reservas, se registran las salidas y se asignan las habitaciones y las llaves. En la recepción también se hacen funciones de controlar, coordinar, gestionar y brindar diferentes servicios durante la permanencia de los huéspedes dentro de la instalación.

Durante el primer día se le pidió al practicante leer el manual de recepción este resultado de gran ayuda ya que describe las funciones que un recepcionista tiene en cuatro diferentes turnos que tiene el hotel, los procedimientos y estándares que se llevan a cabo en la operación también se le explicó el uso de *Room Máster*¹

2.1.1.1 Check In.

El propósito del check in² es facilitar con brevedad el registro a los huéspedes ofreciéndoles un servicio eficiente, el proceso de este en Mayan Princess se puede observar Figura 2. En el flujograma se observa los pasos realizados para el check in se tuvo la oportunidad de realizar varios check in.

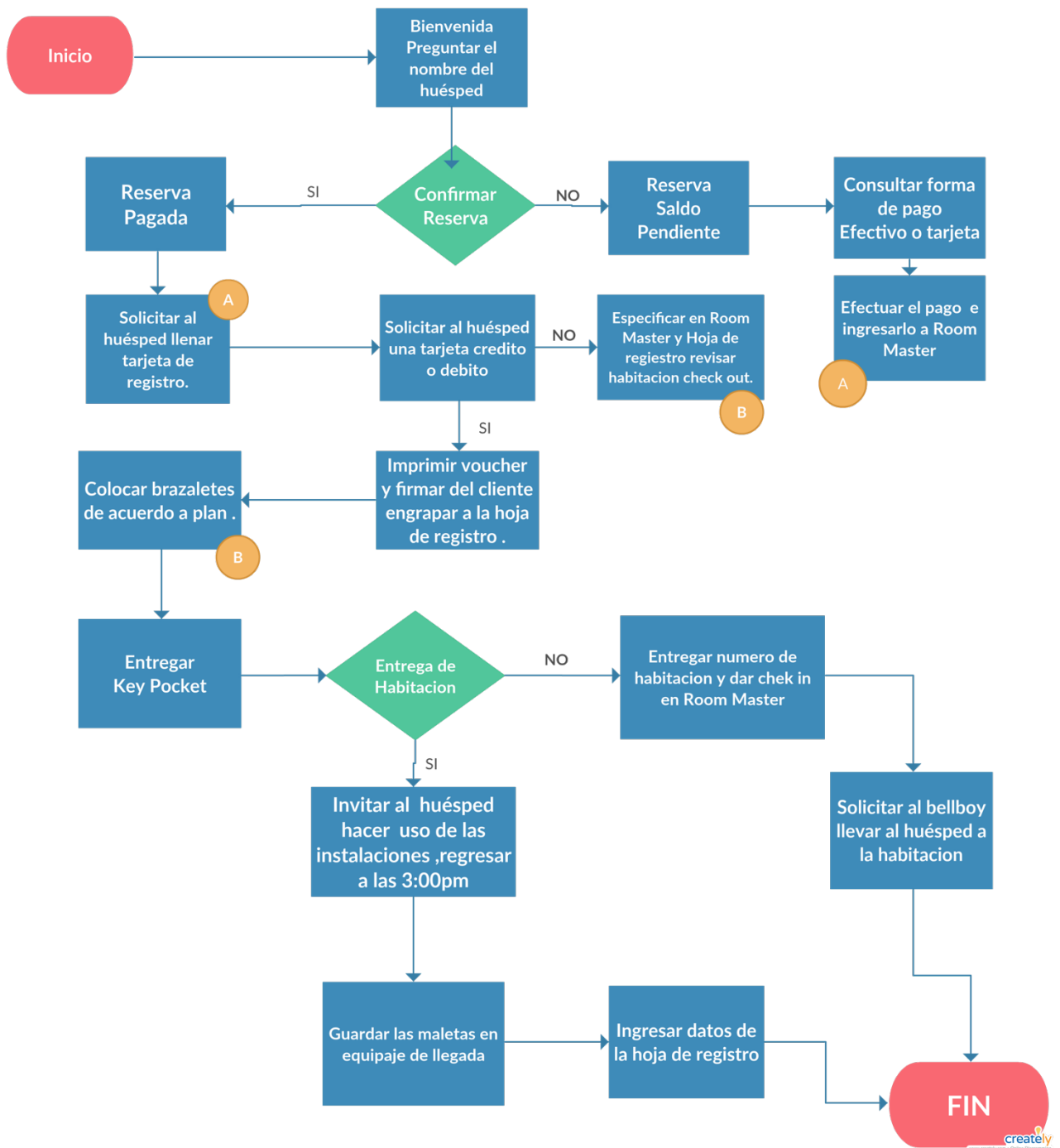
En la Figura 2 se detallan los diferentes planes que el Hotel ofrece los cuales están diferenciados por brazaletes de colores³ de acuerdo con el plan adquirido por el huésped e identificándolo que se hospedaje en el hotel.

¹ Ver Glosario Pág.# 36: Room Master.

² Ver Glosario Pág.# 36: Check in

³ Ver Anexos Pág #37 : Brazaletes de colores

Figura 2. *Proceso de Check In del Hotel Mayan Princess*



Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 2. Tipos de planes por color de brazalete.

COLOR	PLAN	DESCRIPCIÓN
Amarillo	Todo incluido premium sin bebidas alcohólicas (menores de edad)	Desayuno, almuerzo y cena en Restaurante Buffet Balam. Reservaciones de Cena a la carta en cualquiera de los tres restaurantes durante la estadía. Cócteles y Bebidas no alcohólicas ilimitadas
Anaranjado	<i>Sunwing</i> ⁴	Desayuno, almuerzo y cena en Restaurante Buffet Balam. Una reservación de cena a la carta en cualquiera de los tres restaurantes durante la estadía. Cócteles y Bebidas alcohólicas y no alcohólicas ilimitadas.
Azul	Todo incluido premium	Desayuno, almuerzo y cena en Restaurante Buffet Balam. Reservaciones de Cena a la carta en cualquiera de los tres restaurantes durante la estadía. Cócteles y Bebidas alcohólicas y no alcohólicas ilimitadas.
Negro	Cortesías o Cliente VIP ⁵	Desayuno, almuerzo y cena en Restaurante Buffet Balam. Reservaciones de Cena a la carta en cualquiera de los tres restaurantes durante la estadía. Cócteles y Bebidas alcohólicas y no alcohólicas ilimitada
Rojo	Dueños de condominios	Desayuno en Restaurante Buffet Balam.
Verde	Desayuno Incluido	Desayuno en Restaurante Buffet Balam.

Fuente: Elaboración Propia.

⁴ Tour operadora y aerolínea canadiense.⁵ Ver Glosario Pág.# 36: Cliente VIP.

Una vez llena la tarjeta de registro⁶, colocado el brazalete se hace entrega de la hoja bienvenida e informativa del hotel⁷ en su contenido se encuentra los horarios de los cuatro restaurantes, tres bares y los servicios complementarios que se ofrecen dentro y fuera del hotel, si la habitación está disponible se hace entrega del *key pocket*⁸ en el que contiene ticket de toalla dependiendo la cantidad de personas en la reserva, una tarjeta de electricidad para la habitación, todo lo antes mencionado debe ser entregado el día del check out por el huésped. Se explica al huésped en caso de extravío de la tarjeta de electricidad o ticket de toalla estos tienen un costo \$25 cada uno, se solicita al *bellboy*⁹ acompañar al huésped a pasar a la habitación con su equipaje, finalmente se procede a ingresar los datos de la tarjeta de registro en sistema Room Master.

2.1.1.2 Reservaciones Restaurante a la carta.

Se tuvo la oportunidad de realizar reservaciones a la carta, el huésped con el paquete todo incluido premium tiene a su disposición 3 restaurantes a la carta los cuales son Luna Maya, Calkett's y The Beach Club San Simón puede realizar reservaciones para cena las veces que desee durante los días de estadía en el horario de 7:00 am a 2:00pm en la recepción.

2.1.1.3 Check Out.

El propósito del check out¹⁰ como se puede observar en Figura 3 es facilitar la salida de los huéspedes con brevedad agradeciéndoles la preferencia al hotel y mostrando un interés en tener un feedback¹¹ de la estadía. La hora de check out es las 11:00 am, en caso de que el huésped solicite un late check out¹² tiene un costo de \$60 por hora de 11:00 am a 1:00 pm y de \$100 a partir de 1:00 a 2:00pm, después de las 2:00 pm se cobra tarifa entera, en caso de que el gerente general o el director de ventas autorice un late check out este tiene \$0 costo.

⁶ Ver Anexos Pág #37: Hoja de Registro

⁷ Ver Anexos Pág #37: Hoja Informativa.

⁸ Bolsillo para llaves

Ver Anexos Pág #38: Key Pocket.

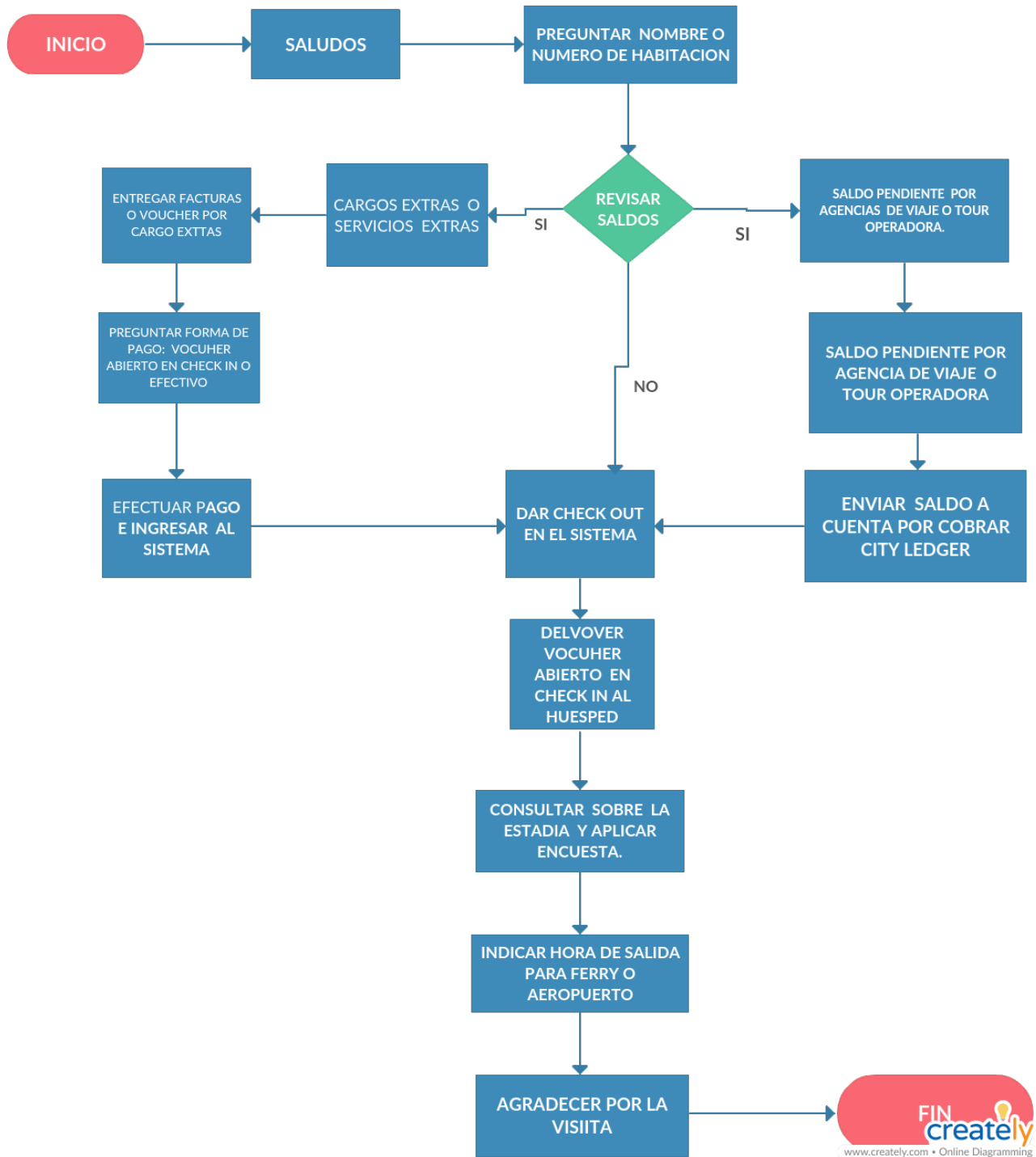
⁹ Botones persona encargada de trasladar el equipaje del huésped.

¹⁰ Ver Glosario Pág. # 36: Check Out.

¹¹ Ver Glosario Pág. # 36: Feedback.

¹² Ver Glosario Pág. # 36: Late check out.

Figura 3. *Proceso de Check Out del Hotel Mayan Princess.*



Fuente: Elaboración Propia.

Se observo la planificación de el transfer ¹³de huéspedes. Los datos del transfer se toman del reporte de llegadas, salidas y stayover¹⁴detallado generado por Room Master, se coordina el pick up¹⁵ de los huéspedes a la Terminal Marítima Carl O McNab Sr., o al Aeropuerto Juan Manuel Gálvez, el Departamento de Reservas se encarga al momento de realizar la reservación en el sistema Room Master de especificar la hora de llegada y si es vía aérea o marítima por cual el huésped llegará. El drop off¹⁶ de los huéspedes se coordina con reporte de salida de habitaciones, al momento de check in se le pregunta al huésped a que hora es su vuelo el día del check out o que ferry tomará para coordinar el horario más conveniente en la Tabla 3 se puede observar los horarios establecidos por el hotel.

Tabla 3. *Horarios de transporte de cortesía.*

Destino	Hora
Aeropuerto Juan Manuel Gálvez	6:00 am, 8:15 am, 10:00 am, 12:5 pm y 2:15 pm.
Terminal Marítima Carl O McNab Sr	6:00 am y 12:15 pm.

Fuente: Elaboración Propia.

Se apoyó en inspecciones quincenales¹⁷ de la flota de buses del Hotel Mayan Princess y de Mayan Adventure en la cual se utilizó un formato con imágenes de los buses para especificar si tiene rayones, golpes o piezas en mal estados, se verifican el estado de los buses exterior e interior.

Finalmente se tuvo oportunidad de realizar Boucher¹⁸ para ocasiones especiales para los Departamentos de A& B¹⁹ y Housekeeping estos llevaban información detallada para cada ocasión especial como se observa en la Tabla 4.

¹³ Ver Glosario Pág.# 36: Transfer

¹⁴ Ver Glosario Pág.# 36: Stayover.

¹⁵ Ver Glosario Pág.# 36: Pick Up.

¹⁶ Ver Glosario Pág.# 36: Drop off

¹⁷ Ver Anexos Pág #38: Inspecciones de buses.

¹⁸ Ver Glosario Pág. # 36: Boucher

¹⁹ Alimentos y Bebidas.

Tabla 4. *Información Detallada para ocasiones especiales.*

Ocasiones Especiales	Departamento de A&B	Departamento de Housekeeping
Aniversario ó Escapada Romántica	1 botella de vino, canasta de fruta cortadas en trozos medianos, nueces y variedad quesos cortados en cuadros.	Habitación decorada con pétalos de rosa, dos batas de baño y una tarjeta de aniversario y se le colocara todo lo antes pedido al Departamento de A&B.
Luna de miel	1 botella de champagne, canasta de frutas cortadas en trozos medianos, nueces, variedad de quesos en cuadros. Cena Romántica ya sea la orilla de la playa o área de piscina Menú Luna Maya.	Habitación decorada con pétalos de rosa, velas distribuidas por la habitación, dos batas de baño se le colocara todo lo antes pedido al Departamento de A&B.
Cientes VIP	1 botella de vino de alta calidad paltos con quesos, semillas, galletas y frutas enteras. 6 cervezas y 6 refrescos variadas en la nevera.	Se le coloca una tarjeta de presentación del Gerente General y todo lo antes pedido al Departamento de A&B.
Cumpleaños	Pastel sabor (vanilla, fresa o chocolate). Reservación en un de los tres restaurantes a la carta para ser servido.	

Fuente: Elaboración Propia.

2.1.2 Reservas.

Reservas es un subdepartamento de recepción ubicado en *back office*²⁰, se pudo observar la gestión y procedimiento al momento de realizar una reserva, existente diferentes medios por la cual las reservas pueden ingresar como se observa en la Tabla 5.

Tabla 5. *Ingresos de reservas*

Página Web: Mayan Princess	<i>Live chat</i> ²¹
Redes Sociales	Facebook Chat, Instagram mensaje directo y What's App chat.
<i>Online Travel Agencies</i> ²²	Expedia, Booking, Sunwing, y Roatán Charters
Teléfono	Llamada.

Fuente: Elaboración Propia.

Todos estas son contacto directo con las agentes de reservas proporcionando informaciones necesarias de acuerdo a la necesidad del huésped .

El procedimiento de una reserva por página web , redes sociales o teléfono inicia con el trato agradable al cliente , solicitar nombre a quien se realizará la cotización de la reserva , fechas de posible visita , cantidad de personas adultas o infantiles ,seguidamente se procede a ver la disponibilidad del hotel, dentro del sistema Room Master de acuerdo la cantidad de personas, se le ofrece las habitaciones disponibles en Mayan Princess & Sirenas by Mayan Princess con la tarifas respectiva en base a la cantidad de personas de la reserva y el paquete que desean este depende de la temporada, además se le pide número telefónico , correo para enviar la cotización ²³ ó si el cliente esta des acuerdo con el precio se reserva la instante efectuando el pago.

²⁰ Oficina trasera o de respaldo.

²¹ Chat en vivo

Ver Anexos Pág #39: Live chat

²² Ver Glosario Pág.# 36: OTAs.

²³ Ver Anexos Pág #39: Imágenes de Cotizacion

2.1.3 The Beach Club San Simon

El Departamento de A& B está compuesto por cuatro diferentes restaurantes, tres a la carta y el restaurante principal del hotel cada con una gastronomía variada como se puede observar en la Tabla 6.

Tabla 6. *Restaurantes y Tipo de comida*

Restaurantes	Tipo de comida
Restaurante Buffet “Balam”	Variedad de comida nacional e internacional.
Bar y Restaurante “ Calkett’s ²⁴ ” a la carta.	Ofrece platillos de comida caribeña.
Restaurante “Luna Maya” a la carta.	Ofrece carnes y mariscos.
The Beach Club San Simon a la carta.	Ofrece comida internacional y caribeña.

Fuente : Elaboración Propia.

Los tres restaurantes a la carta están disponibles para a los huéspedes con el paquete *all inclusive premium*²⁵, de igual manera a clientes independiente con una previa reservación en recepción.

Se tuvo la oportunidad de desempeñar actividades en The Beach Club San Simon²⁶ este complejo es uno de los atractivos que el Hotel posee, ya que tiene la función de bar, restaurante y beach club²⁷ atendiendo a sus huéspedes, cruceristas, *cash*²⁸, y eventos.

Dentro de las actividades realizadas fueron: elaboración de cocteles y atención al cliente con el resto las bebidas alcohólicas y no alcohólicas. Se realizó limpieza profunda dentro del bar y bodegas de almacenamiento así mismo se ayudó con el inventario de bodega y bar, otras de las funciones realizadas fueron ingresar comandas de las reservas a la carta al sistema operativo *Odo*²⁹ que utilizan las encargadas de caja para hacer arqueos de caja. Por último se tuvo la oportunidad de participar en el montaje y servicio de boda las labores realizadas fueron: pulir cristalería³⁰, montaje y decoración del evento en general³¹ y servicio de bar tender durante la boda .

²⁴ Ver Glosario Pág. # 36: Calkett’s

²⁵ Todo incluido premium

²⁶ Ver Anexos Pág #40: Imágenes The Beach Club San Simon.

²⁷ Ver Glosario Pág. # 36: Beach Club

²⁸ cliente independiente efectuara su pago en efectivo , tarjeta de credito o debito.

²⁹ Software utilizado en a la gestión hotelera específicamente en alimentos y bebidas.

³⁰ Ver Anexos Pág #41: Imagen Pulido de Cristalería.

³¹ Ver Anexos Pág #41: Imágenes Montaje y decoración de Boda

2.1.4 Restaurante Buffet Balam.

El restaurante Buffet Balam³² es el restaurante principal de el hotel, en este se ofrecen el desayuno,almuerzo y cenas temáticas por cada día de la semana como se puede observar en Tabla 7.

Tabla 7. *Temáticas de cena buffet.*

Día	Temática
Lunes	Asiática
Martes	Hondureña
Miércoles	Mexicana
Jueves	Italiana
Viernes	Mariscada
Sábado	Parillada
Domingo	Americana

Fuente: Elaboración Propia.

Balam cuenta con un *coffee bar*³³ durante todo el día con lattes, mocaccinos,expreso y variedad de tés, para los huéspedes.

Durante una semana se desempeñó el turno “A” de 6:00am – 2:00 pm, las labores realizadas fueron limpieza del salon y mise en place³⁴ diario de mesas, jugos naturales, alimentos en el área del buffet para desayuno y almuerzo, servicio a la mesa para los huéspedes facilitando alimentos y bebidas, de igual manera se apoyo al supervisor de turno en inventarios y supervisando a los meseros.

³² Ver Glosario Pág.# 36: Balam

Ver Anexos Pág #42: Imágenes Restaurante Buffet Balam.

³³ bar especializado en servir cafés, y tés

³⁴ Ver Glosario Pág.# 36: Mise en place

2.1.5 Guest Relation

El Departamento de Guest Relation va de la mano con el Departamento de Recpción.

Las funciones de un Guest relation son múltiples dentro el hotel.

(ALMEIDA, 2014) afirma:

Se centran en obtener un mayor grado de satisfacción de los clientes, ofreciendo un servicio personalizado y adelantándonos a sus necesidades. Cualquier requerimiento se trata con mimo, desde información de la ciudad, reservas en restaurantes y clubs, recomendaciones de ocio y shopping, hasta entradas para conciertos o partidos de fútbol, organización de tours y alquiler de transportes.

Otras funciones dentro de este departamento es la planificación del entretenimiento nocturno del hotel, actividades en playa o piscina. Durante la semana se supervisó que cada cliente estuviese conforme con los servicios del Hotel, así mismo se apoyó en la coordinación de clases de cócteles en el bar principal Calkett's, se tabuló las encuestas de la semana anterior, finalmente se vendió un tour a Anthony's Key Resort para un encuentro de delfines, la forma de pago de este cargo a la habitación.

2.1.6 Limpieza de habitaciones en *Housekeeping*.

El Departamento de Housekeeping o división de cuartos es un departamento hermano de recepción.

(CECYTE PUEBLA) Tiene como actividades específicas la limpieza y presentación de las habitaciones, áreas públicas y áreas de servicio del hotel, así como el control de la ropa de las habitaciones, la mantelería, los uniformes y suministros necesarios para su operación. La misión del Ama de Llaves consiste en atender con auténtico espíritu de servicio y hospitalidad a todos los clientes por igual, manteniendo limpias a conciencia las habitaciones y áreas públicas, buscando en todo momento la mejor forma de atender las necesidades de los huéspedes durante su estancia en el hotel.

Durante la semana del 13 al 18 de mayo se aprendió a organizar la ropa de cama, insumos e implementos utilizados, se trabajó en la limpieza de habitaciones de acuerdo la reporte de HK³⁵ generado por recepción, dentro de las habitaciones se arregló y decoró camas³⁶, se limpió vidrios y madera con químicos especiales.

³⁵ Housekeeping.

³⁶ Ver Anexos Pág #43: Imagen decoración de cama

Igualmente se trabajó con la jefa de housekeeping, supervisando las habitaciones limpias , habitaciones en mantenimiento y habitaciones con llegadas especiales ³⁷

2.1.7 Day Pass.

Day pass ³⁸ es un departamento ubicado exclusivamente en The Beach Club San Simon ya que esté es el encargado de vender los paquetes a los cruceristas que llegan a visitar la playa de West Bay.

En el área se aprendió el manejo de los 3 diferentes paquetes que ofrecen a los cruceristas como se observa Tabla 8.

Tabla 8 . *Paquetes de Daypass*

Paquete	Descripción
Paquete #1 Brazaletes verde 10\$ por persona	Incluye acceso a la playa, duchas , vestidores y sillas de playa dependiendo la disponibilidad.
Paquete #2 Brazaletes gris 25\$ por persona	Incluye acceso a la playa y uso de piscina de Mayan Princess, duchas, vestidores y sillas de playa dependiendo la disponibilidad. Brazaletes Gris
Paquete #3 Brazaletes Rosado 65\$ adulto 45\$ menores	All Inclusive incluye acceso a la playa, duchas, vestidores silla de playa dependiendo la disponibilidad, uso de la piscina de Mayan Princess, cocteles y bebidas alcohólicas y no alcohólicas de la casa, cuatro cervezas nacionales, snacks y almuerzo buffet en The Beach Club San Simon. Brazaletes rosado

Fuente: Elaboración Propia.

Una vez teniendo claro los paquetes, se apoyó en el ingreso de los cruceristas, colocándoles brazaletes y enviándolo en los buses respectivos hacia el hotel de igual manera del hotel hacia el puerto de cruceros, también en el alquiler de toallas, ver y coordinar las reservaciones online que hacen los cruceristas por medio de tour operadores dentro del crucero. Una vez finalizando la jornada se ingresa las ganancias al sistema Room Master como Daypass Sale o Towel Rental se especifica si el cobro en efectivo y tarjeta de crédito o debito.

³⁷ Ver Anexos Pág #43: Imágen de Habitaciones Especiales

³⁸ Pase de tránsito.

2.1.8 Recursos Humanos.

Se tuvo la oportunidad de realizar diferentes labores y tareas dentro del Departamento de Recursos Humanos.

(Impulsa Popular, 2016) La gestión de un departamento de recursos humanos se hace indispensable para el buen funcionamiento de una empresa, pues este trabaja con el pago y los derechos de los trabajadores (salarios, compensaciones y beneficios), también vela por la contratación de buenos colaboradores (reclutamiento) entre otras funciones.

Una de las tareas realizadas fue la elaboración de una presentación del manual de inducción para empleados llamada “ Conoce Mayan Princess³⁹” esta se presento a los empleados con el proposito de informarlos de forma visual y llamativa ya que como lo hacian tradicionalmente no funcionaba , así mismo se actualizó el organigrama general del hotel y se crearon organigramas por departamentos⁴⁰ finalmente se elaboró una tarjeta de invitación para cumpleaños ⁴¹que se dará a empleados el mes de su cumpleaños.

³⁹ Ver Anexos Pág #44: Imágenes de Presentación Conoce Mayan Princess.

⁴⁰ Ver Anexos Pág #44-47: Imágenes de Organigramas por Departamento.

⁴¹ Ver Anexos Pág #47: Imagen de Tarjeta para cumpleaños.

CAPÍTULO III

3.1 Propuestas de Mejora

3.1.1 Propuesta 1: Reservaciones de Restaurantes a la carta online.

3.1.1.1 Antecedentes.

En el capítulo 2 se detalló las diferentes actividades realizadas, se observó en el Departamento de Recepción una falla repetitiva en unas de las múltiples tareas de los recepcionistas la cual es realizar reservaciones para los restaurantes a la carta durante el horario de 7:00am – 2:00 pm se observó que esta es una de las tareas donde se generará mucho el error humano por factores personales o de trabajo.

(Luis Tasaico, 2015) afirma las causas de los factores personal o de trabajo:

Factores personales

Son todas las causas que se generan a partir de las características de la persona, entre otras están:

- Falta de conocimiento.
- Motivación incorrecta.
- Incapacidad física o mental del trabajador.
- Temor al cambio.
- Baja autoestima.
- Ausencia o altas metas propuestas.
- Grado de confianza.
- Frustración.
- Conflictos.
- Necesidades apremiantes.
- Falta de buen juicio.
- Negligencia.
- Intemperancia.
- Testarudez.
- Falta de valoración del trabajo.
- Incomprensión de la norma.
- Dificultades en la comunicación.
- Atavismo.
- Logro – realización.

Los Factores del Trabajo son todas aquellas condiciones propias del diseño, construcción o mantenimiento de los sistemas y procesos, así como de la tecnología utilizada para realizar el trabajo, que permite la aparición de las condiciones ambientales peligrosas (causas inmediatas).

A continuación, se enumeran algunas de ellas:

- Aumento del ritmo de producción
- Tecnología inadecuada del equipo
- Diseño, construcción o mantenimiento inadecuado de herramientas, equipos y locales

- Normas de compras inadecuadas
- Desgaste normal de herramientas o equipos
- Equipos o materiales con baja exigencia de calidad.

Actualmente se utiliza un sistema muy antiguo basado en cuadro de Excel su proceso no es nada automatizado, se usan talonearios de voucher de reservaciones a la carta⁴² donde llena la información manualmente, la mayoría de la veces que ellos están haciendo una reserva otros huéspedes llegan y necesitan ser atendidos por otras necesidades, y es el inicio de una serie de errores los cuales son los siguientes: olvidan ingresar reservas en cuadro de Excel⁴³, ingresan una reserva después de las 2:00pm, exceden la cantidad de personas en los restaurantes, ingresan mal la cantidad de personas, o ingresan la reserva en el restaurante equivocado o marcaron en el voucher un horario establecido pero la copia del voucher no se marcó lo suficiente.

Cuando estos casos ocurren se intenta contactar al huésped en la habitación, pero rara vez es satisfactorio ya que la mayor parte del tiempo están a fuera de las habitaciones.

Otro de los inconvenientes de este sistema, es la actualización de datos para el Departamento de A&B, actualmente el chef hace de dos a cinco llamadas o envía mensajes de texto al Gerente de Recepción para verificar la cantidad de personas que lleva hasta el momento cada uno de los restaurantes esto genera otro problema porque usualmente estas son realizadas durante 10:00 am -11:00 am y es cuando algunos huéspedes están realizando reservas, inician check out o check in, agregando a esto el reporte final de las reservas a la carta se entrega a las 3:00 pm, hasta esa hora el personal de A&B sabe exactamente la cantidad de personas que tendrán para atender.

3.1.1.2 Descripción de la propuesta.

Se propone la implementación de un nuevo módulo en el sistema Odoo llamado Reservaciones a la carta donde los recepcionistas podrán hacer reservaciones a la carta directamente en el sistema, estos datos serán guardados en la nube instantáneamente y podrán ser visualizados por el chef y personal de A&B en sus respectivas computadoras una vez que hayan ingresado al sistema con su usuario. El nuevo módulo contará con las casillas que deberán ser llenadas con los datos del huésped, pestañas de selección,

⁴² Ver Anexos Pág #48: Imagen de voucher Reservaciones a la carta.

⁴³ Ver Anexos Pág #48: Imagen de cuadro de control excel.

opción de editar o anulación las reservaciones y las opciones general del modulo de reservaciones todos estos estan detalladas en la Tabla 9.

Tabla 9. *Contenido de módulo de reservaciones a la carta*

Casillas	Pestañas de Selección	Opciones Generales
Nombre del huésped Número de habitación Cantidad de personas	Nombre de restaurantes Horarios Disponibles	Generar reporte de estadística de reserva. Comensales limitados Reporte final de las reservaciones del día por cada restaurnate. Alertas de <i>overbook</i> ⁴⁴ o cierre de restaurante por evento o mantenimiento.

Fuente: Elaboración propia.

La implementación de este nuevo módulo en sistema Odoo hará que el proceso sea automatizado eficaz y el recepcionista realizará el resto de sus funciones con eficiencia esto ayudará a tener una mejor comunicación y una productividad laboral exitosa en los Departamentos de Recepción y A&B.

Para la realización de esta implementación se habló con unos de los técnicos del proveedor directo del Hotel ya que ellos están encargados de hacer optimizaciones a los diferentes sistemas que utilizan. Así mismo se investigó otras opciones de sistemas de reservaciones para restaurantes *online*⁴⁵ hubo muchas opciones, pero el que reunió todas las características parecida al módulo de reservaciones a la carta que se implementará en el sistema Odoo es Easy Table Booking⁴⁶

La inversión de ambas opciones se observa en Tabla 10, siendo la opción más viable y segura es trabajar con el proveedor directo del hotel ya que la inversión que se hará es un sistema ya existente en el hotel y su costo es menor que la segunda opción, además es un proveedor nacional y los servicios de capacitación y soporte técnico serán presencial .

⁴⁴ reservar en exceso

⁴⁵ en línea

⁴⁶ Ver Anexos Pág #49-50: Images de Easy Table Booking.

Tabla 10. Cuadro comparativo de proveedores.

Empresa	Inversión	Extras	Inversión Total	Incluye
Innovaciones Tecnológicas (Proveedor directo)	L. 20,000 por la implementación al sistema	Soporte Técnico del sistema (negociación)	L. 20,000	Implementación del módulo y capacitación al personal .
Easy Table Booking ⁴⁷	\$ 70 mensual L. 1,715 mensual L. 20,580 anual	\$ 5 1L. 22.50 Impuesto	L. 1,837.50 mensual L. 20,702.50 anual.	Soporte de sistema gratis y ayuda con implementación 30 días de prueba gratis no requiere tarjeta de crédito.

Fuente: Elaboración Propia.

3.1.1.3 Impacto de la propuesta.

Se realizó un cuadro comparativo como se observa Tabla 11 del sistema actual y los beneficios que tendrán con la implementación.

Tabla 11. Cuadro Comparativo de Sistema

Error	Sistema Actual	Módulo en Odoo.
Overbook	1-7 personas	0 personas
Monitoreo de Reservas	3 llamadas	Digital al instante
Papelería	1 talonario de reservas por semana.	0

Fuente: Propia.

Como se observa en la Tabla 12 los gastos en papelería generados por el Hotel y cómo el modulo de reservaciones a la carta online será de mucha ayuda en cuanto el desperdicio de papel y la Tabla 13 tiempo.

⁴⁷ Ver Anexos Pág #51: Cotización de Easy Table Booking.

Tabla 12. *Costos de Papelería*

	Cantidad utilizada por mes.	Gastos de papelería por mes.	Gastos Anual.
Sistema Actual	5 talonarios	L. 375.00	L. 4,500.00
Módulo Odoo	0	L. 0.00	L. 0.00

Fuente: Propia.

Tabla 13. *Tiempo promedio Reservación a la Carta.*

	Minutos diarios por reservación.	Minutos mensuales por reservación.	Minutos anuales por reservación.
Sistema Actual	150 mins.	4,500 mins.	54,750mins.
Módulo Odoo	90 mins	2,700mins	32,850mins

Fuente: Propia.

Se estimó un promedio de 25-30 reservaciones a la carta al día de acuerdo lo observado en la PP

El tiempo estimado según lo que se observó, en el Departamento de Recepción para realizar una reservación a la carta el recepcionista tarda en escribir o anular entre 3 a 5 minutos dependiendo al movimiento en cuanto los check in o check out del hotel. Se tomó el máximo de reservaciones a la carta estimado al día este es 30 reservaciones al día, se multiplicó por el máximo del tiempo estimado 5 minutos para obtener los minutos diario, mensual, y anual. Recepción utiliza mensualmente 5 talonarios impresos para reservaciones a la carta, el valor de cada talonario es de L.75 cada uno, este se multiplico por la cantidad utilizada por mes para encontrar el total de gasto mensual para sacar el gasto anual, se multiplicó en gasto mensual por doce.

Se espera que con la implementación de este módulo de reservaciones a la carta en el sistema Odoo recepcionistas reduzcan el error humano ya que no tendrá que escribir al momento de realizar la reservaciones a la carta , olvidar cierto dato o ingresar la reserva por estar realizando otra función, se busca una mejor comunicación en los departamentos mediante la digitalización de datos al instante, así mismo este será un proyecto sostenible en el pilar ambiental ya que se reducirá costos de papelería.

3.1.2 Propuesta 2: Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

3.1.2.1 Antecedentes

El Hotel Mayan Princess Beach & Dive Resort carece de un sistema de manual y procedimiento del manejo de PQRS⁴⁸ solo cuentan con una encuesta⁴⁹ aplicada por el *Guest Relation* la cual mide la atención al cliente de los departamentos del Hotel, no existe ningún formato o control de PQRS, lo que se hace cuando suceden uno de estos casos se reportan al *MOD*⁵⁰ para dar una respuesta al caso, si el MOD requiere de autorización fuera de sus alcances se le hace saber al Gerente General. La mayor parte de las PQRS las reciben el Departamento de Recepción y este es el encargado de comunicar a los diferentes departamentos encargados en la Tabla 14 se observan las PQRS más comunes y los departamentos que resuelven cada uno de ellos.

Tabla 14. *PQRS Comunes*

PQRS	Departamento
Problemas con la señal de Wifi	Recepción / HK
Amenities personales	Recepción / HK
Reservaciones a la carta	Recepción / A&B
Comidas especiales	A&B
Problemas con A/C	Mantenimiento
Problemas con el inodoro o ducha	Mantenimiento / HK
Cambio de habitación	Recepción/Reservas/ HK
Caja fuerte	Recepción / Housekeeping
Felicitaciones y agradecimiento por una buena atención durante la estadía a los empleados de A&B ,HK y Recepción	Gerente o supervisor de A&B ,HK , Recepción y RRHH

Fuente: Propia.

Hay que tener en cuenta que los PQRS son generados por una razón válida y generalmente es por aquello que causa algún nivel de insatisfacción del cliente acerca del producto o los productos y/o servicios que adquirió con la empresa y que fueron notados por él en una etapa temprana o media del uso del producto o servicio. (Parrado, 2017)

⁴⁸Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

⁴⁹ Ver Anexos Pág #51: Encuesta Mayan Princess

⁵⁰ Manger on duty.

Así mismo se observó la mala comunicación que existe entre los departamentos ya que una vez que los PQRS estaban resueltos no lo comunicaban a recepción ó algunas veces no atendieron el llamado y los huéspedes se molestaban más ya que no existe ningun procedimiento o control para el seguimiento de estos casos para el recepcionista, mesero, seguridad etc, se dice que el cliente siempre tiene la razón y no existe el no como respuesta, peor en el rubro de la hotelería.

Por supuesto no todas las demandas de los clientes son valederas y también es importante decir NO de forma indirecta o en último caso de forma directa cuando la empresa no puede cumplir una solicitud que excede sus operaciones regulares o cuando no puede comprometerse con los términos que un cliente le pide. (Aranda , 2016)

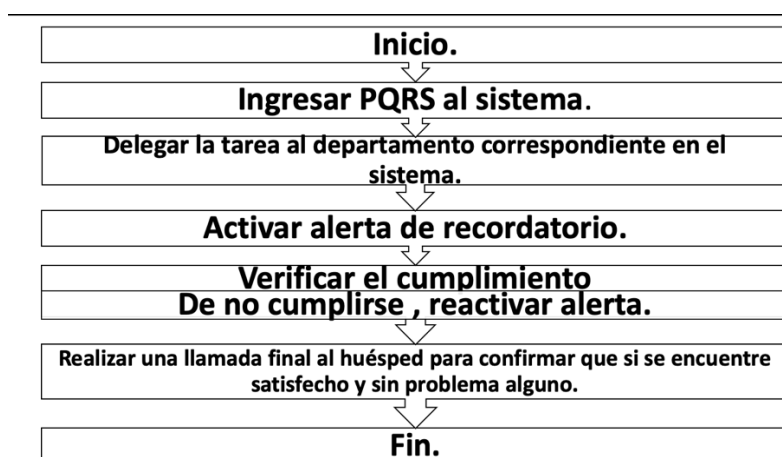
3.1.2.2 Descripción de Propuesta

Se propone invertir en un sistema de PQRS, esta es una herremineta que permite conocer las inquietudes o intereses que tiene el huésped y mejorar la comunicación entre los departamenos esto dará la oportunidad de fortalecer el servicio y ser más competitivo, una buena atención al cliente se vuelve un factor clave para el crecimiento de un negocio.

Por experiencia propia muchas compañías han cedido importantes posiciones en el mercado debido a un descuido en esta división del área de Servicio al Cliente y saben que estas faltas cometidas con sus compradores representan pérdidas humanas y económicas muy valiosas. (Aranda , 2016)

El procedimiento que hará el recepcionista al momento de ingresar un PQRS en el sistema es el que se muestra en Figura 4

Figura 4. *Procedimiento de Ingreso PQRS*



Fuente: Propia.

Así mismo se elaboró el Manual De Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias⁵¹ el cual se enfoca en dar una orientación al recepcionista para el procedimiento de PQRS detalla las actividades que realizará cada uno de los empleados involucrados en el procedimiento.

La implementación de este sistema y el manual creará un control de la calidad de atención y servicio dentro del Hotel y el seguimiento de cada uno de estos. Se investigaron varias opciones de diferentes sistemas de PQRS utilizados por cadenas hoteleras como ser Marriot, Hyatt, Hilton, Sheraton etc. como se observa en la Tabla 15.

Tabla 15. Cuadro comparativos de sistemas PQRS

Sistema PQRS	Región Disponible	Precio USD \$
FCS Guest Services Management.	Asia , Europa y EE.UU.	No respondió solicitud por correo
Witadvisor	Sudamérica y Mexico	No respondió solicitud por correo
Guestware	EE.UU. y C. ⁵² A	162 por mês.
IsoTools	Europa	No respondió solicitud por correo
Aranda Software	Sudamérica y C.A	No respondió solicitud por correo

Fuente:Elaboración Propia.

Como se puede observar en la tabla anterior la opción es viable Guestware⁵³, se conversó con la Gerente de Recepción sobre la esta propuesta del sistema Guestware, al cual ella se respondió lo siguiente

He trabajado anteriormente con el sistema Guestware en el Hotel Marriot de Tegucigalpa, en el Departamento de Telefonía este era de mucha ayuda ya que generaba un mayor control para el servicio del huésped (López, 2019)

⁵¹ Ver Anexos Pág #54: Manual De Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

⁵² Centro América

⁵³ Ver Anexos Pág #52-53: Guest Ware

Le adquisición de este sistema de PQRS *Guest Response by Guestware* tiene las siguientes características: seguimiento de incidentes, respuesta rápida, auto despacho y la mejora de procesos, así mismo incluye soporte técnico, entrenamiento online o en sitio, implementación del sistema y nube de almacenamiento.

3.1.2.3 Impacto de Propuesta.

Sé espera que con la inversión del sistema *Guest Response* y el Manual de procedimiento de PQRS habrá una mejora en la satisfacción del huésped teniendo un mejor canal de comunicación y con el debido seguimiento de los PQRS.

Los beneficios que traerá *Guest Response* al hotel son los siguientes:

- La automatización y optimización de las tareas delegadas a los empleados.
- Asegurar que los problemas y solicitudes se resuelvan adecuadamente.
- Verifica el cumplimiento de los PQRS y da seguimiento de estos.

Los beneficios que traerá el Manual de procedimiento del PQRS.

- Dará una orientación al recepcionista actual y futuros recepcionista del proceso y el cumplimiento de los PQRS.
- Creará un compromiso de la alta dirección y recepcionista para estar en una mejora continua.

CAPÍTULO IV

4.1 Conclusiones

- Se concluye este informe de práctica profesional con el gusto de haber ampliado los conocimientos y habilidades del rubro turístico especialmente en hotelería gracias a las diferentes actividades realizadas mencionadas previamente, así mismo el haber aceptado nuevos retos que hicieron al practicante crecer de manera profesional y personal.
- Se generó una impresión positiva dentro del Hotel ya que observaron las respuestas positivas por cada uno de los gerentes, durante las actividades delegadas en las diez semanas de práctica profesional, logrando así una posible plaza disponible en el futuro.
- Se realizaron propuestas de mejora con el objetivo de optimizar los procesos y sistema de reservaciones a la carta para generar una mejor productividad en las funciones de los recepcionistas y la atención al cliente.

4.2 Recomendaciones

4.2.1 A Hotel Mayan Princess Beach & Dive Resort

El Hotel Mayan Princess es muy reconocido en el rubro turístico esto conlleva una alta demanda en el hotel por lo cual necesita de los clientes internos para ofrecer constamente los servicios de manera impecable y amable, se le recomienda al Hotel:

- Cuidar del cliente interno motivandolos y preparandolos para enfrentarse a los retos del día a día, y no hay mejor motivación que saber el valor ellos tienen dentro de la organización.
- Innovar y optimizar los programas de gestión hotelera para garantizar la calidad de los servicios.
- Definir manuales, protocolos y una cultura orientada a la calidad por cada departamento.
- Extender oportunidades de práctica profesional o pasantías a diferentes instituciones fuera de Roatán.

4.2.2 A Universidad Tecnológica Centroamericana

La Universidad Tecnológica Centroamericana es muy reconocida por ofrecer una educación de mayor calidad para los estudiantes por ende se sugiere a la institución educativa:

- Definir asesores afines al rubro de cada estudiante y que se dedique exclusivamente a brindar ayuda aclarando las dudas del practicante.
- Reorganizar las entregas de los avances de informe brindando más tiempo para entregar de los Capítulos II y III ya que son extenso en contenido.
- Ser comprensible con el practicante que se encuentra fuera de la ciudad realizando su práctica profesional, ya que estos no tienen las mismas facilidades de reunirse en persona con el asesor y tener un mejor asesoramiento.
- Establecer alianzas con empresas de rubro turísticos y de otros rubros para una mayor facilidad de práctica.

4.2.3 A Los Estudiantes

A los alumnos Unitec, se les recomienda ser profesional ,responsable y organizado continuar con los estudios, buscar obtener experiencias laborales que los puedan ayudar a definir sus fortalezas , estar atento a nuevas tendencias, adquirir este tipo de información es de mucha ayuda a futuro. Creer en ustedes mismo y no dudar de la capacidad que tienen. Siempre estar positivo y dispuesto a aprender dar la milla extra en sus obligaciones ya siendo estudiante, practicante y finalmente un profesional. Por último se le recomienda aventurar a salir de lo habitual , realizar la práctica profesional fuera de la ciudad o país suena algo riesgoso y crea cierta inseguridad es normal ya que es un proceso nuevo pero crean un sentido de responsabilidad, independencia, se aprende a valorar lo que se tiene, se hace un mayor esfuerzo en desempeñar habilidades y conocimientos adquirido durante la formación académica pero sobre todo es la experiencia de conocer nueva costumbres, tradiciones y personas que al final forman parte de este hermoso proceso.

BIBLIOGRAFÍA

- Larraiza, L. (2016). *El Blog de Leire Larraiza*. Obtenido de <https://leirelarraiza.com/operativa/departamento-de-recepcion/>
- ALMEIDA, L. (12 de DICIEMBRE de 2014). “Guest Relations”. (D. Magazine, Entrevistador)
- CECYTE PUEBLA . (s.f.). *HOTELERIA*. Obtenido de SITES GOOGLE: <https://sites.google.com/site/hoteleriavideos/home>
- Hotel Mayan Princess Beach & Dive Center. (2009). *Manual de Inducción*. Roatán.
- Impulsa Popular. (13 de Octubre de 2016). *Impulsa Popular*. Obtenido de Impulsa Popular: <https://www.impulsapopular.com/gerencia/que-funciones-cumple-el-departamento-de-recursos-humanos/>
- Luis Tasaico. (6 de Junio de 2015). *Prevention World*. Obtenido de Principales causas de lo errores humanos : <https://prevention-world.com/actualidad/articulos/principales-causas-los-errores-humanos-producen-accidentes/>
- La Prensa . (abril 19 de 2019). *La Prensa*. Obtenido de La Prensa: <https://www.laprensa.hn/honduras/1277291-410/economia-roatan-extranjeros-turistas-verano-semana-santa-crucecristas->
- López, G. (30 de mayo de 2019). Guestware System. (N. Iscoa, Entrevistador)
- Parrado, C. (2017). *Crear Futuro Global*. Obtenido de Crear Futuro Global: <https://www.crearfuturoglobal.com/solucion-de-pqr's-peticiones-quejas-y-reclamos/>
- Aranda . (2016). *Aranda Software*. Obtenido de Aranda Software: <https://arandasoft.com/solucion-de-pqrs-peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias/>

GLOSARIO

Balam: palabra maya su significado es jaguar.

Beach Club: club de playa para cruceristas en Mayan Princess Beach.

Calket's: palabra maya su significado es caliente.

Check in : hora de entrada o recebiemiento de la habitación.

Check out: hora de la salida o entrega de la habitación.

Cliente VIP: Cliente que constantemente nos da por el vínculo, y al que, además, le pagamos el desayuno.

Drop off: traslado del hotel al aeropuerto o ferry.

Feedback: *retroalimentación*; reacción, respuesta u opinión que nos da un interlocutor como retorno sobre un asunto determinado.

Late check out: expresión aplicada cuando el hotel permite que el huésped prolongue algunas horas la ocupación de la habitación.

Mise en place: preparación y disposición de todos los ingrediente ,utensilios e implementos necesarios para cada turno.

OTAs: Las Agencias de Viajes Online conocidas como OTA por su definición en inglés (Online Travel Agency) son sitios web dedicados principalmente a la venta de servicios dentro del sector de viajes.

Pick up: traslado del aeropuerto o ferry al hotel.

Room master: Software desarrollado por InnQuest utilizado en la gestion hotelera genera informes diarios y avanzados áreas de recepcion ,housekeeping y contabilidad.

Stay over: clientes en casa o estancia prolongada

Transfer: sistema interno de traslado de huéspedes y empleados.

Voucher: comprobante.

ANEXOS

Anexo 1. Actividades realizada Departamento de Recepción.

Ilustración 1: Brazaletes de Colores



Fuente: Propia.

Ilustración 2: Hoja de Registro

Mayan Princess Beach Resorts
 San Bay Beach
 Koothan, Isla de Roatán

GUEST INFORMATION		STAY INFORMATION	
Full Name SR CARLOS HUMBERTO VALLE LARA		Check In 05/24/2019 Fri	Check Out 05/28/2019 Sun
Address SAN PEDRO SULA, HONDURAS		Adults/Child 4/0	
marcio@dimarviajes.com		Conf # 88721	Room/Room Type 121 (1r. Suite 1 King/1 Queen Size Beds)
OTHER INFORMATION			
Car Make/Model Plate			
Payment Information			
CASH (25%) - VIAJES DIMAR 20%			
Nationality HND	Date of Birth 25/10/1959	Telephone # 9893482	Passport # 1303 1954 00286
E-MAIL:			
Name: <u>Elvia Diaz</u>	Date of Birth: <u>01/10/1951</u>	ID or Pass: <u>348897800</u>	Sign: <u>[Signature]</u>
Name: <u>Franklyn Diaz</u>	Date of Birth: <u>01/10/1960</u>	ID or Pass: <u>4390 99353</u>	Sign: <u>[Signature]</u>
Name: <u>Zeyda Nerlo</u>	Date of Birth: <u>14/08/1976</u>	ID or Pass: <u>0801-1984-1404</u>	Sign: <u>[Signature]</u>
Name:	Date of Birth:	ID or Pass:	Sign:

CONTRATO DE HOSPEDAJE
 Me comprometo a desalojar la villa el día y hora establecidos por el Hotel, en caso de no desocupar voluntariamente el Hotel tiene derecho a desocupar la habitación y depositar el equipaje a mi orden, en cuanto se necesite la habitación para una reservación confirmada. El Hotel tiene el derecho de cobrar diariamente la habitación y los consumos e igualmente es a su sola discreción concederme crédito o no. En caso de no cancelar las obligaciones pendientes el Hotel tiene pleno derecho a resolver el contrato de alojamiento aun sin haber cumplido el mínimo y exigir la desocupación. En el caso de no hacerlo voluntariamente el Hotel tiene pleno derecho a desalojar la habitación y poner el equipaje a mi orden. El Hotel no se hace responsable por objetos de valor dejados en la habitación. Acepto la responsabilidad sobre cualquier daño, reparación o reemplazo causado a las instalaciones del Hotel por mí o mis acompañantes y autorizo al Hotel a deducir de mi tarjeta de crédito cualquier daño, reparación o reemplazo. El personal de la oficina podrá amparar actividades varias tales como: renta de motos acuáticas, esquí acuático, pesca, buceo de superficie o de profundidad, paseos por la isla, renta de autos, kayacks y taxis acuáticos. Por estos servicios el Hotel de ninguna manera asume responsabilidad o la aceptación de responsabilidad legal por actividades arregladas por el personal de Mayan Princess Beach Resort.
POR LEY HONDUREÑA #92-2010, ESTE ES UN HOTEL 100% LIBRE DE TABACO, POR LO QUE NO ES PERMITIDO FUMAR DENTRO DE LAS HABITACIONES, EN CASO QUE FUME INCURRIRÁ EN UNA MULTA DE \$150.00 QUE SERAN CARGADOS A SU CUENTA.

ACCOMMODATION AGREEMENT
 I agree to vacate the villa on the date and time established by the Hotel. In the event that the room is needed for a person holding a confirmed reservation the Hotel has the right to remove my personal belongings from the villa and return them for safe keeping. The Hotel has the right to ask for full payment daily for room and extra charges and has complete discretion to determine my credit standing within the Hotel. In the event that I should not cancel my account upon request, the Hotel has the right to revoke the accommodation agreement even though the predetermined length of stay has not been complete. In the case if the villa is not released voluntarily for non-payment the Hotel has the right to vacate the villa and removes my personal belongings for safe keeping. I agree to accept liability for all replacements, repairs or lost items caused by me or my guests that are outside what is considered normal wear and tear. I authorize the Hotel to deduct from the security deposit or my credit card any necessary repairs, replacements or missing items. The Hotel is not responsible for valuables left in the villa. Office staff is at times asked to provide the arrangement of various activities such as but not limited to rental of ski doo, water skiing, fishing, diving, snorkel, island rental of cars, kayaks and water taxis. This service in no way infers any responsibility or acceptance of liability for any activity arranged by personnel of Mayan Princess Beach Resort.
BY HONDURAN LAW #92-2010, THIS IS A 100% TOBACCO FREE HOTEL, REASON WHY IT IS PROHIBITED TO SMOKE IN THE ROOMS, IF YOU SMOKE, A \$150.00 FINE WILL BE CHARGE TO YOUR BILL.

X [Signature]
 CARLOS HUMBERTO VALLE LARA

X [Signature]
 ZEYDA MARIBEL MERLO CARIAS

Fuente: Propia.

Ilustraciones 3: Hoja Informativa



Fuente: Propia.

Estimado Huésped
 Bienvenido a Mayan Princess Beach and Dive Resort, agradecemos su preferencia de hospedarse con nosotros y puede estar seguro que haremos lo posible para que su estadía sea cómoda y memorable. Si necesitase algún tipo de asistencia por favor no dude en contactar a nuestro personal o a la Gerencia por medio de Recepción. Como parte de su plan todo incluido usted tiene la oportunidad de disfrutar distintos tipos de gastronomía en nuestros restaurantes. También debajo en esta hoja informativa encontrará información útil para su estadía.

RESTAURANTES A LA CARTA

CALKETTS - Cocina Caribeña
 Abierto todos los días
 10:00 am a 9:00 pm - Servicio de cenas incluidas desde las 6:45pm
 (Cerrado los Sábados)

THE BEACH CLUB SAN SIMON
 Cocina Internacional
 Abierto todos los días
 10:00 am a 9:00 pm - Servicio de cenas incluidas desde las 6:45pm

LUNA MAYA - Cocina Internacional
 (Cerrado los Lunes)
 Abierto de martes a domingo -
 12:30md-2:30pm y de 6:45 pm a 9:00 pm
 * Las reservas solo se hacen del mismo día, hasta las 2:00pm *

BARES

CALKETTS
 Abierto todos los días
 8:00 am a 11:30 pm

THE BEACH CLUB
 Abierto todos los días
 8:00 am a 10:00 pm

BAR LAS SIRENAS
 Lunes a Jueves
 10:00 am a 5:00 pm
 Viernes, Sábado y Domingo
 10:00 am a 10:00 pm

RESTAURANTE BUFFET BALAM
HORARIO
 Desayuno 7:00 am a 9:30 am
 Almuerzo 12:30 pm a 2:30 pm
 Cena 7:00 pm a 9:00 pm

OTROS SERVICIOS

Recepción en Mayan Princess -
Abierta 24 horas o marcando el 0
De Las Sirenas a la Recepción - Marcar 300
Kukul Spa - Masajes, cabello y uñas -
Marcar 331
Tienda de Souvenir - Ropa, joyería y regalos -
Marcar 332
 De los condos y habitaciones de las sirenas a
Bar Las Sirenas - Marcar 151
 De Mayan Princess a los restaurantes -
Marcar 325
Toallas de playa y kayaks -
 Ubicados en la playa
 Servicio de **Snacks** todos los días
 de 8:15 am -5:00 pm
 de 9:30 am a 5:00pm
 Ayúdanos a recargar **rellenando tu botella de agua** en los oasis para refill
Actividades diarias disponibles, favor chequear en la pizarra informativa
 Este es un Hotel 100% libre de tabaco por lo que no es permitido fumar dentro de las habitaciones, en caso que fume incurrirá en una multa de \$150.00.

CHECK IN 3:00PM CHECK OUT 11:00AM

Fuente: Propia.

Ilustraciones 4: Key Pocket



Fuente:Propia.



Fuente:Propia.

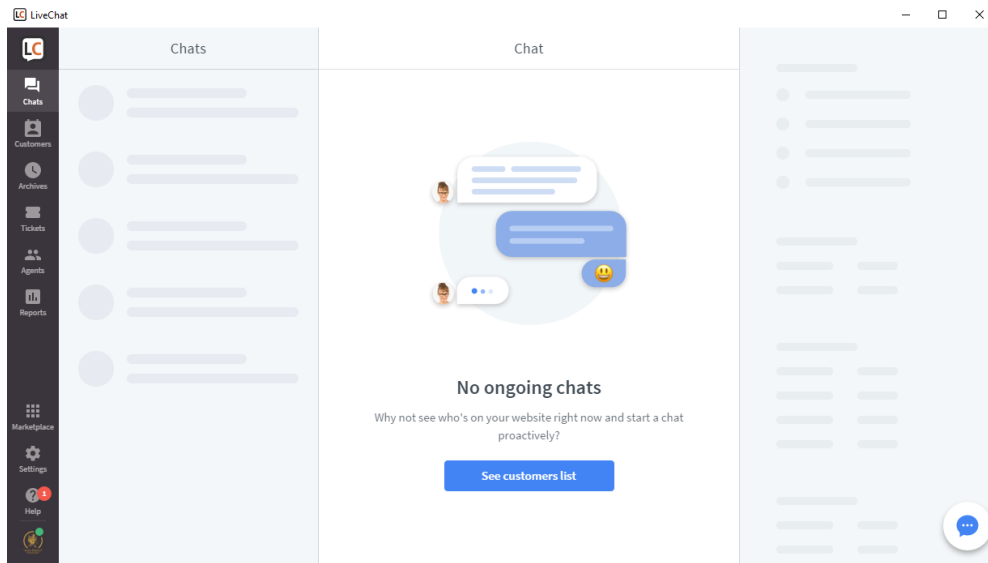
Ilustración 5: Inspección de Buses.



Fuente:Propia.

Anexo 2. Actividades realizadas Departamento de Reservasiones.

Ilustración 6: *Live chat de pagina web.*



Fuente:Departamento de Reservasiones Mayan Princess.

Ilustración 7: *Formato de Cotización de Reservasiones.*



COTIZACION



Estimado(a):

Reciba un cordial saludo de Mayan Princess Beach Resort y Las Sirenas by Mayan Princess. De acuerdo a su solicitud nos permitimos presentarle la siguiente cotizacion bajo el plan **"Todo Incluido Premium"** que incluye Desayuno, Almuerzo y Cena buffet, así como 3 restaurantes adicionales a la carta disponibles para la cena. Y una extensa variedad de bebidas nacionales e internacionales ilimitadas. Uso de todas las facilidades, equipamientos y traslados del aeropuerto o muelle al hotel en cortesia.

Fecha Llegada:
 Fecha Salida:
 Cantidad Noches:
 Cantidad de Habitaciones o Villas:
 Adulto:
 Adolescente: -
 Niños: (5-10 Años) -
 Infantes: (0-4 Años) -
 Tipo de paquete:

#	Personas	Description	Precio Por paquete por persona	Total
			\$	\$
		Sub total		\$
		Impuestos 19%		\$
		Total		\$

Ejecutiva Reservasiones
reservas@mayanprincess.com

West Bay Beach, Roatan, Bay Islands, Honduras, Centro America, PBX: + (504) 2445.5050 FAX: + (504) 2445.506
 reservations@mayanprincess.com www.mayanprincess.com

Fuente:Departamento de Reservasiones Mayan Princess.

Anexo 3. Actividades realizadas en el Departamento de A&B“ The Beach Club San Simon”

Ilustraciones 8: *Instalaciones de The Beach Club San Simon.*



Fuente: Propia.



Fuente : Mayan Princess.

Ilustraciones 9 : *Platillo servidos en The Beach Club San Simon.*



Fuente : Mayan Princess.



Fuente : Mayan Princess.

Ilustraciones 10: Montaje y servicio de boda en The Beach Club San Simon.



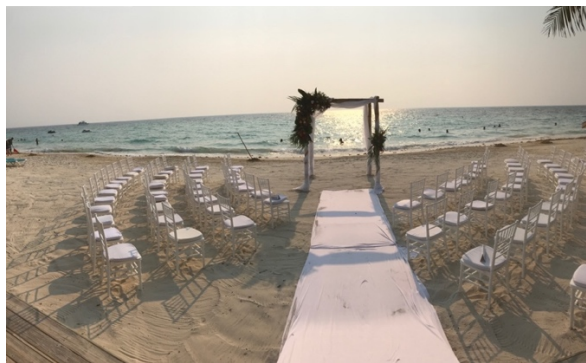
Fuente: Propia.

Fuente: Propia.



Fuente: Propia.

Fuente: Propia.



Fuente: Propia.

Anexo 4. Actividades realizadas en el Departamento de A&B “Restaurante Buffet Balam”

Ilustraciones 11: *Restaurante Buffet Balam.*



Funte : Pagina web mayan princess.



Funte : Pagina web mayan princess.



Fuente : Propia

Anexo 5. Actividades realizadas en el Departamento de Housekeeping.**Ilustración 12:** *Decoración de bienvenida en habitación.*

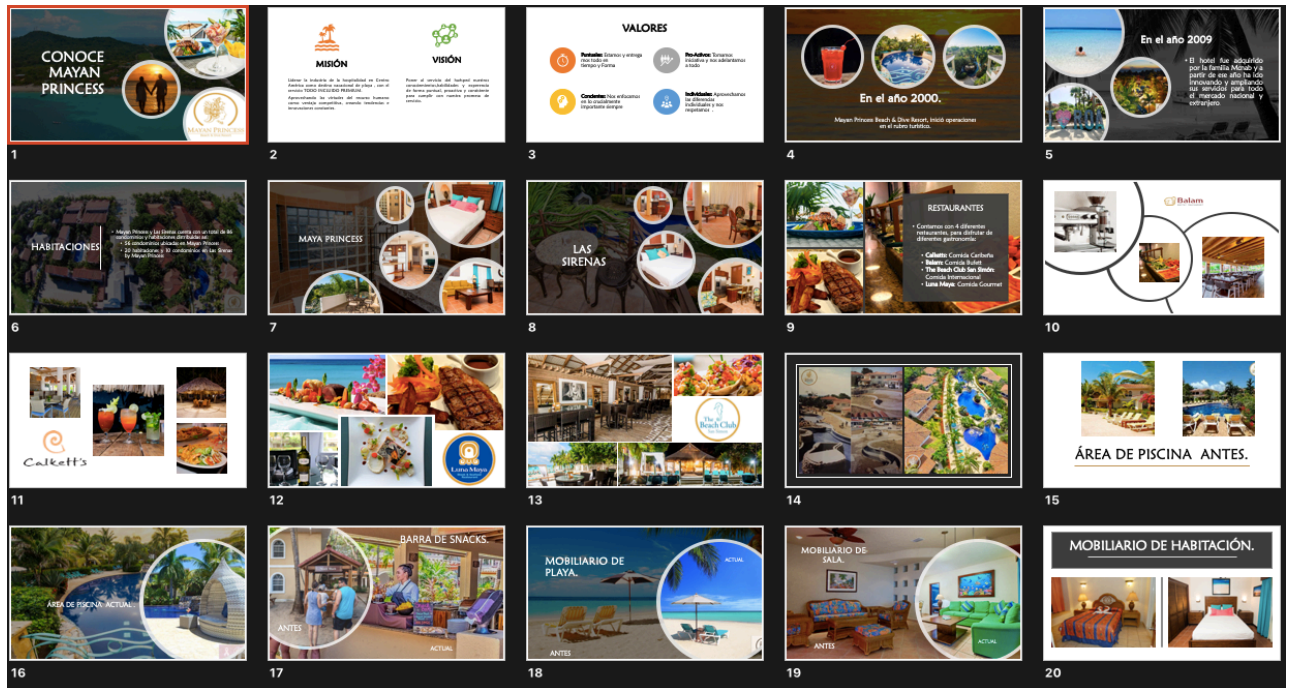
Fuente : Propia

Ilustración 13: *Decoración de bienvenida en habitación aniversario.*

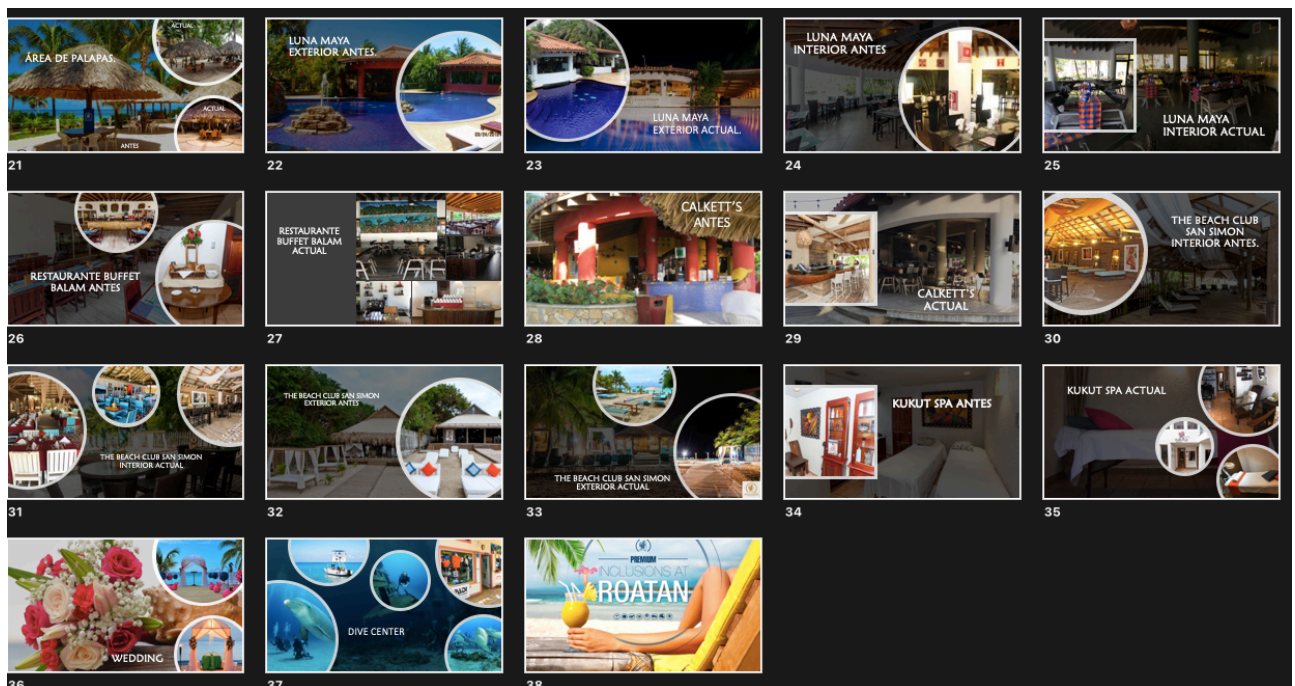
Fuente : Propia

Anexo 6. Actividades realizadas en el Departamento de Recursos Humanos.

Ilustraciones 14: Presentación Conoce Mayan Princess



Fuente : Propia



Fuente : Propia

Ilustraciones 14: Organigramas por Departamentos .



ORGANIGRAMA DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN



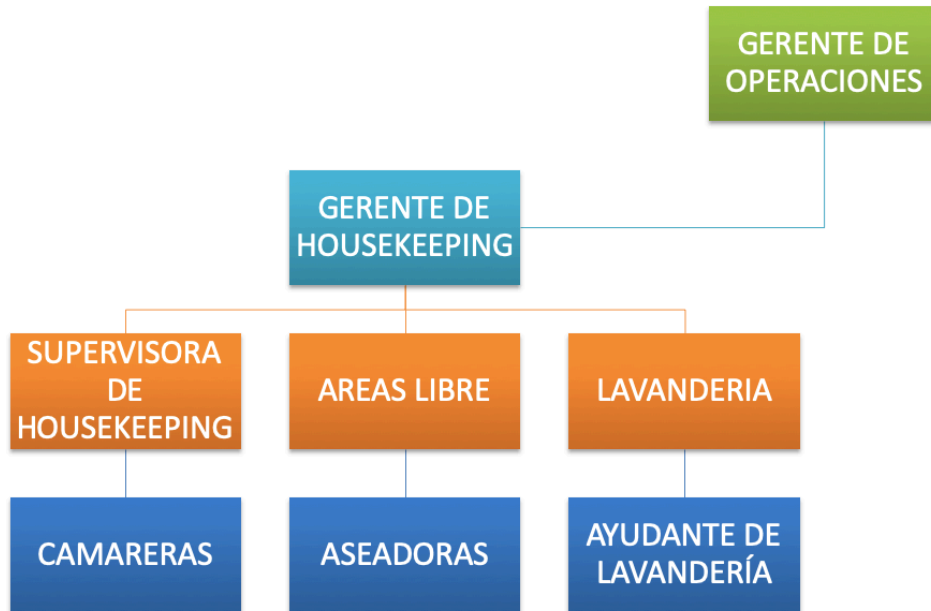
Fuente : Propia

ORGANIGRAMA DEPARTAMENTO MANTENIMIENTO



Fuente : Propia

ORGANIGRAMA DEPARTAMENTO HOUSEKEEPING



Fuente : Propia

Ilustraciones 15: Tarjeta de cumpleaños empleados Mayan Princess



Fuente : Propia

Anexo 7. Propuesta de Mejora : Reservaciones de Restaurantes a la carta online.

Ilustración 16 : Voucher de Reservaciones a la carta.

RESERVACIÓN DE RESTAURANTE
 Fecha: / / N° 004305

Habitación: _____ Cant. personas en la reservación:

Nombre de huésped: _____

Luna Maya Calketts The Beach Club San Simon

Horas de servicio:
 6:30 p.m. 6:45 p.m. 7:20 p.m. 8:00 p.m.

Firma: _____

Your reservation has a standby time of 15 minutes. After that, your reservation will be canceled.
 El tiempo de espera de su reservación es de 15 minutos. Una vez finalizado este tiempo, su reserva será cancelada.

RESERVACIÓN DE RESTAURANTE
 Fecha: / / N° 004305

Habitación: _____ Cant. personas en la reservación:

Nombre de huésped: _____

Luna Maya Calketts The Beach Club San Simon

Horas de servicio:
 6:30 p.m. 6:45 p.m. 7:20 p.m. 8:00 p.m.

Firma: _____

Your reservation has a standby time of 15 minutes. After that, your reservation will be canceled.
 El tiempo de espera de su reservación es de 15 minutos. Una vez finalizado este tiempo, su reserva será cancelada.

Fuente : Propia

Ilustración 17: Cuadro de control de Reservaciones a la carta.

RESERVAS ALA CARTA 2019 - Excel

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
17		0						3						2			
18	6:45	2	228	OBANDO	PATY												
19	7:20 PM MAX. 30 PAX	2	S.117	JESHAI	NAD												
20																	
21																	
22																	
23																	
24																	
25																	
26	7:20 PM MAX. 30 PAX	4	SM3	WARD	KEVIN												
27																	
28																	
29																	
30	8:00PM MAX. 30 PAX	4															
31																	
32																	
33																	
34	TOTAL	13						3						0			
35																	
36																	
37		ADULTOS	NIÑOS														
38		DESAYUNO															
39		ALMUERZO															
40		CENA															

Página 1

FAVOR HACER VOUCHER DE PASTEL, Y VOUCHER DE LA RESERVACION DE SM3, CENA ROMANTICA DE ANIVERSARIO EN LUNA MAYA A LAS 8PM. HABITACION SM3. EL PASTEL DE FRESA QUE DIGA ** HAPPY 10TH YEAR ANNIVERSARY.** LAS 2 PERSONA EXTRA PAGARIAN SU CENA APARTE.

PASTEL DE CUMPLEAÑOS PARA LA S116 WILSON EN SAN SIMON

REFERENCIAS CIRCULARES

LISTO

Buenas tardes,
 A partir de mañana Sábado 19 de Enero y hasta próximo aviso, debido a los trabajos de pavimentación que se están haciendo en el tramo de carretera en west bay, vamos a adelantarnos 30 minutos de la salida de las 12:15p.m a 11:45a.m. (SOLAMENTE A LOS HUÉSPEDES QUE VAN AL AEROPUERTO)
 Favor tomar nota e informar (Personalmente) a los clientes al momento que ellos soliciten su shuttle.

Fuente : Propia

Ilustración 18: Sistema de Reservas Online EasyTable booking.

The screenshot displays the EasyTableBooking interface. At the top, there are navigation tabs for 'Booking', 'Archive', and 'My Restaurant Settings'. A calendar on the left shows August 2015 with the 1st highlighted. The main area is titled 'Saturday, August 01, 2015' and features a 'New booking' and 'Walk in' button. Below this is a timeline from 10:00 to 21:00. The 'Bar' section shows reservations for Table 1 (John Andersen, 4 pers.), Table 2 (Sus Johansen, 2 pers.), and Table 4 (Lars, 2 pers.). The 'Restaurant' section shows reservations for Tables 5 through 17, including names like Arne Jensen, Pia Petersen, and Lars, with guest counts ranging from 2 to 6. A summary at the bottom indicates '14 bookings, 50 guests'.

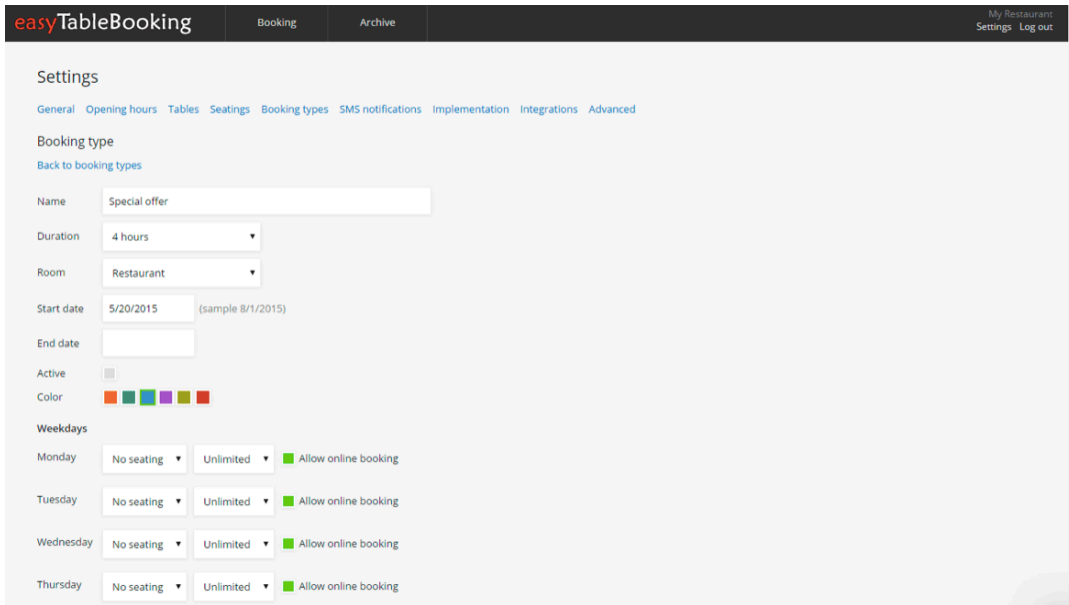
Fuente: EasyTableBooking.

This screenshot shows the 'Booking' form in the EasyTableBooking system. It includes a calendar on the left. The main form fields are: Arrival (Saturday, August 01, 2015), Time (18:00), Guests (6), and Duration (2.5 hour). There are sections for 'Tables' (Restaurant, Table 6), 'Mobile' (+1 222-333-4444), 'Name' (Susan Andersen), 'E-mail', and 'Comment' (Birthday party). At the bottom, there are buttons for 'Arrived', 'Cancel', 'Delete', and 'Print version', along with a 'Save' button and 'Cancel changes' link.

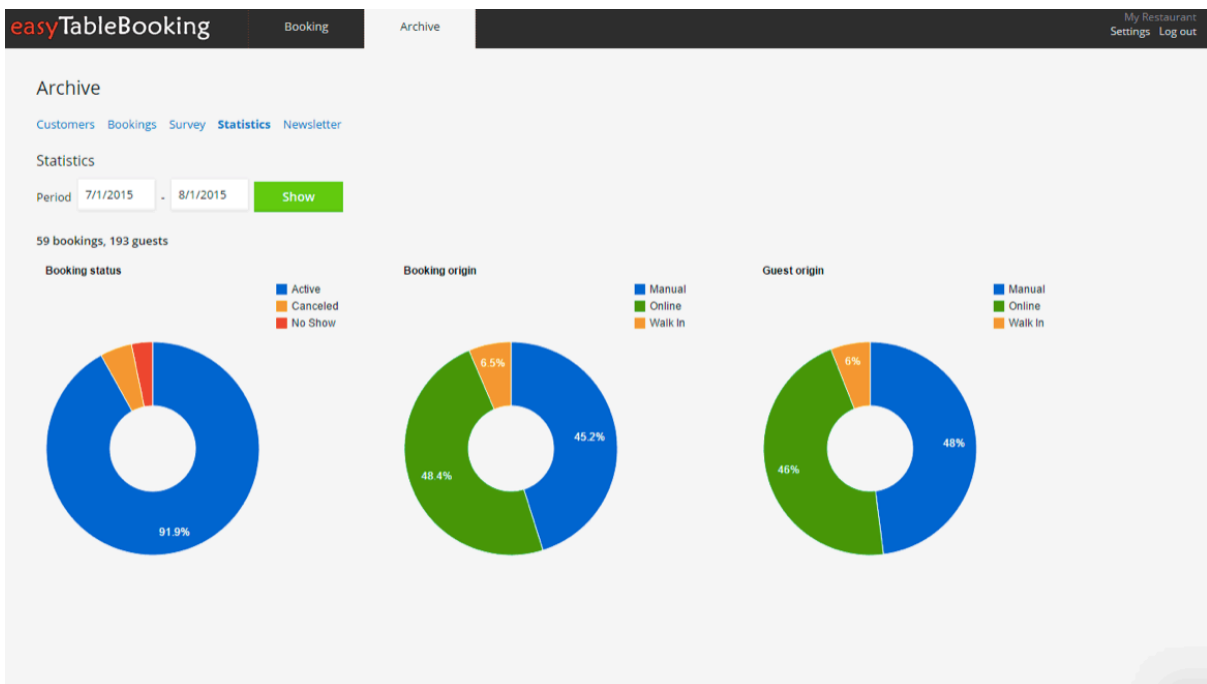
Fuente: EasyTableBooking.

The screenshot shows the 'Settings' page in EasyTableBooking, specifically the 'Tables' section. It has tabs for 'General', 'Opening hours', 'Tables', 'Seatings', 'Booking types', 'SMS notifications', 'Implementation', 'Integrations', and 'Advanced'. Under 'Tables', there are sub-sections for 'Bar' and 'Restaurant'. The 'Bar' section lists Table 1 (2 pers., Medium), Table 2 (4 pers., Medium), Table 3 (4 pers., Highest), Table 4 (6 pers., Highest), and Table 5 (10 pers., Medium). The 'Restaurant' section lists Table 5 (6 pers., Highest), Table 6 (5 pers., High), Table 7 (2 pers., High), Table 8 (5 pers., Medium), and Table 9 (2 pers., Medium). Each table entry has a plus icon to add and a trash icon to delete.

Fuente: EasyTableBooking.



Fuente: EasyTableBooking.



Fuente: EasyTableBooking.

Ilustración 19: Cotización de EasyTable booking.

easyTableBooking About Features **Pricing** Reviews Sign up Login

\$70 / month*

- FREE 30 day trial - No credit card required
- The price includes **all features**
- FREE support and help with implementation
- No hidden fees
- 5 to 15 cents per SMS notification (optional)
[View international SMS prices](#)

START FREE TRIAL

Prices do not include value-added tax.
*Billed annually. \$75 billed monthly.

Fuente: EasyTableBooking.

Anexo 8. Propuesta de Mejora 2: Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Ilustración 20: Encuesta Mayan Princess

MAYAN PRINCESS BEACH & DIVE RESORT

*¡Gracias por haber escogido Mayan Princess Beach & Dive Resort en su viaje!
Le agradeceríamos dedicar algunos minutos de su tiempo para comunicarnos sus observaciones. Información que será tomada en cuenta por la dirección del Resort y nos ayudará a mejorar nuestro servicio.*

Nombre: Isabel Mejía E-mail: _____
 Dirección: San José Número de Teléfono: 8226072052
 Nacionalidad: Costarricense Fecha de llegada: 4-19 Fecha de Salida: 6-17-19 Número de habitación: 211

Definitivamente Tal vez No regresaré

- ¿En caso de una futura visita, regresaría a este Hotel en vez de otro hotel en la isla?
- En comparación con otros hoteles de precio similar en los que se haya hospedado, podría decir que:
 - a. En general este Hotel es: Mucho Mejor Mejor Casi Igual Peor Mucho Peor
 - b. Las condiciones físicas del Hotel son:
 - c. El Servicio en general de este Hotel es:

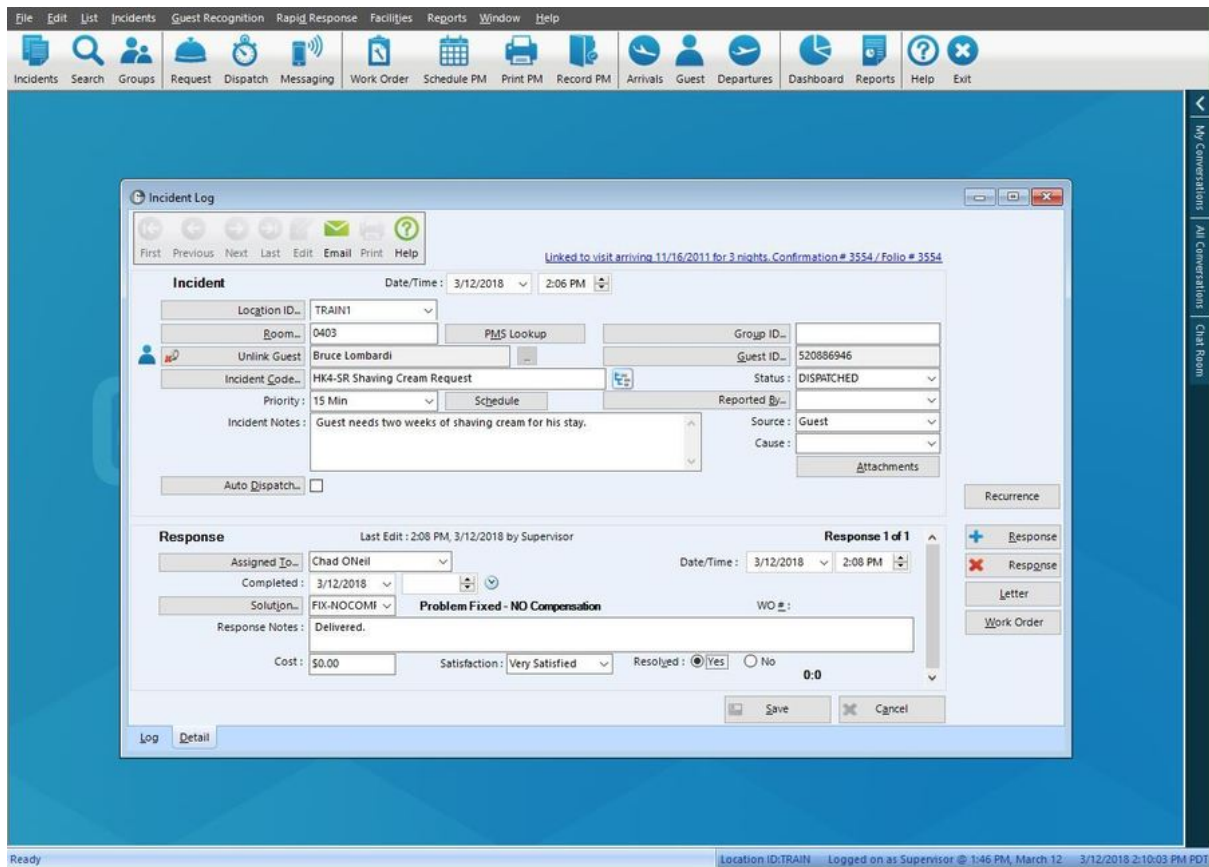
Agradaríamos saber como califica en general los siguientes elementos:

	Excelente	Buena	Regular	Mala	Pésimo
3. El grado de Satisfacción durante su estadía	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. La Bienvenida que le dio el Hotel a su llegada	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. La Atención de Recepción durante su estadía	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. La Atención de las Camareras durante su estadía	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. La Limpieza de su habitación durante su estadía	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. La Seguridad en el Hotel	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Variedad de la comida Buffet	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Presentación de la comida Buffet	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Sabor de la comida Buffet	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. El servicio en el Bar	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Servicio de mesero en la piscina o playa	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. El Servicio de las excursiones terrestres	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. El Servicio de las excursiones de mar	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. El Servicio de toallas y kayaks en la playa	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. El servicio ofrecido por la Guest relations	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Como se entró de Mayan Princess Resort? Online <input type="checkbox"/> Medio Impreso <input type="checkbox"/> Agencia de viajes <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>					
19. Reservó sus vacaciones por medio de? La página web <input type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Agencia de viajes <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>					
20. El tipo de habitación que obtuvo fue la que solicitó en su reservación? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>					
21. Tuvo algún tipo de falla o problemas de mantenimiento en su habitación? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>					
22. ¿Lo atendió rápidamente Mantenimiento? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>					
23. Si tuvo algún problema durante su estadía nos podría indicar por favor cual fue: _____					

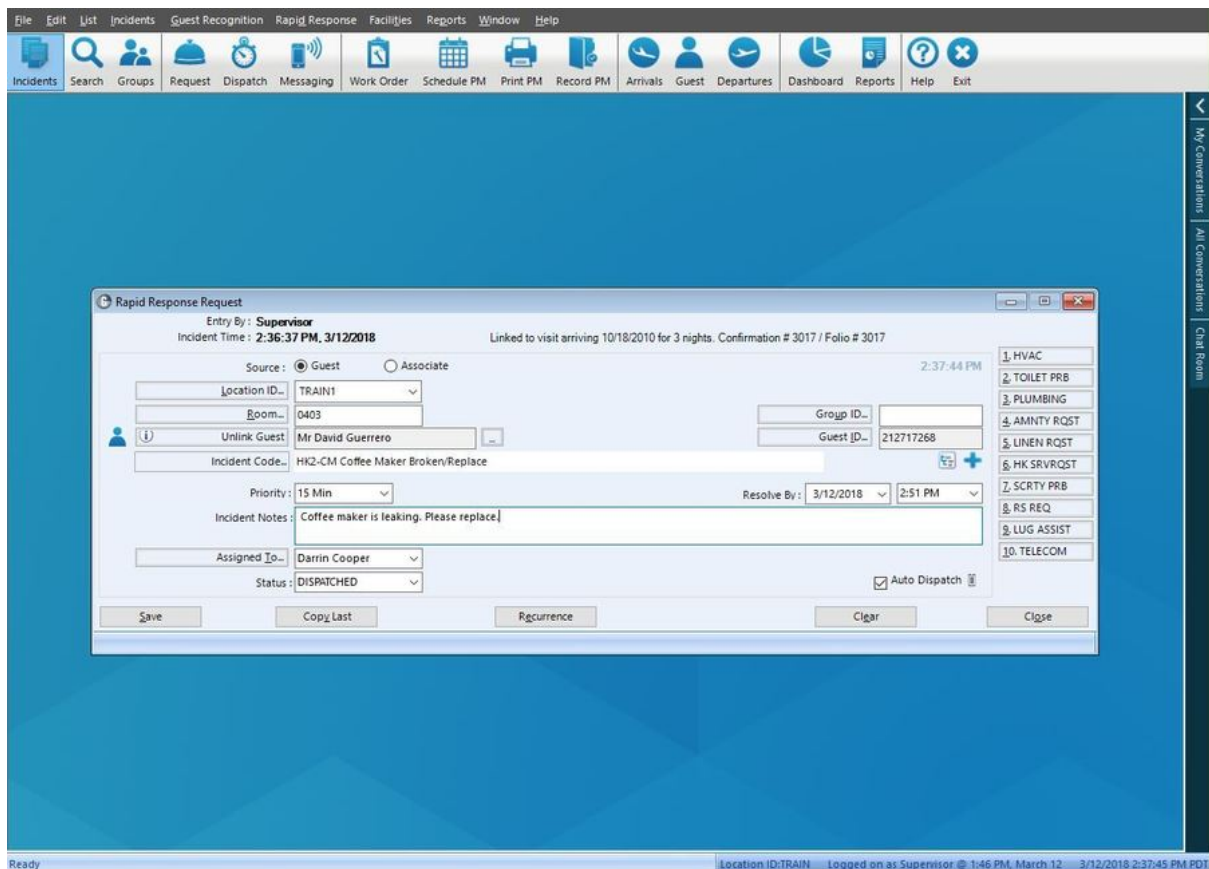
¡Gracias por su colaboración!

Fuente : Propia

Ilustración 21: Sistema de PQRS Guest Response



Fuente:Guesware.



File Edit List Incidents Guest Recognition Rapid Response Facilities Reports Window Help

Incidents Search Groups Request Dispatch Messaging Work Order Schedule PM Print PM Record PM Arrivals Guest Departures Dashboard Reports Help Exit

Rapid Response Dispatch Monitor

Refresh Help Re-Open Call Print Location ID: TRAIN1

New Calls

Location ID	Room	Close By	Incident	Elapsed	Source		
TRAIN1	0100	3/2/2018 4:49:08 PM	Wireless Internet Problem/Complaint (EG9-IW)	9:22:20:12	ASSOCIATE	Dispatch	Close
TRAIN1	0304	3/2/2018 4:53:51 PM	Feather-Free / Defeather Room Request (HK6-DF)	9:22:00:29	Guest	Dispatch	Close
TRAIN1	0304	3/2/2018 4:53:51 PM	Housekeeping Service Request (HK6)	9:22:00:29	Guest	Dispatch	Close

Calls to dispatch 1:3

Dispatched Calls

Location ID	Room	Close By	Incident	Elapsed	Assigned To	Dispatched	Source		
TRAIN1	0637	3/2/2018 4:39:24 PM	Sink Not Draining (EG3-SD)	9:22:14:57	Chad O'Neil	4:35:02 PM	Guest	Work Order	Close
TRAIN1	0637	3/2/2018 4:48:40 PM	Shower Door / Seal Broken/Complai	9:22:20:40	Colby Durham	4:35:42 PM	Guest	Work Order	Close
TRAIN1	0631	3/2/2018 4:53:00 PM	Wireless Internet Problem/Complaint	9:22:16:20	Mike Samsung	4:47:52 PM	Guest	Work Order	Close
TRAIN1	0304	3/2/2018 4:53:51 PM	Room Amenity Request (HK4)	9:22:00:29	Houseman	4:39:49 PM	Guest	Work Order	Close
TRAIN1	0634	3/2/2018 5:05:18 PM	Shower Door / Seal Broken/Complai	9:22:04:02	Jeff Fasero	4:38:37 PM	Guest	Work Order	Close

Calls to close 4:5 Find Room # for Call to Close:

Follow-Up Calls

Location ID	GuestID	Room	Incident	Source	Assigned To	Dispatched	Close By	Elapsed		
TRAIN1	101065473	0635	Toilet Not Flushing (EG2-FL)	Guest	Mike Samsung	12:42:05 PM	2/2/2018 12:55:55 PM	38:01:58:25	Close	
TRAIN1	101065477	0635	HVAC Thermostat Control Problem	Guest	Mike Samsung	9:58:51 AM	3/2/2018 10:12:32 AM	10:04:1:48	Close	

Calls to close 1:2

Ready Location ID: TRAIN Logged on as Supervisor @ 1:46 PM, March 12 3/12/2018 2:39:21 PM PDT

Fuente:Guesware.

File Edit List Incidents Guest Recognition Rapid Response Facilities Reports Window Help

Incidents Search Groups Request Dispatch Messaging Work Order Schedule PM Print PM Record PM Arrivals Guest Departures Dashboard Reports Help Exit

Dashboard

Location ID: TRAIN3 Data Refresh Pattern

Problems (1/1/2017 - 12/31/2017)

Incident	Incident Count
HVAC Thermostat Control Problem/Complaint (EG1-GT)	4
Wireless Internet Problem/Complaint (EG9-IW)	4
HVAC Not Cooling - Room too Hot (EG1-NC)	10
HVAC Not Heating - Room too Cold (EG1-NH)	12
Room Service Order Missing Item (RS1-MI)	13

Requests (1/1/2017 - 12/31/2017)

Incident	Incident Count
Bath Mat Request (HKS-BM)	2
Crib Request (HK4-CB)	3
Face Towel Request (HKS-FT)	4
Pool Towels Request (HKS-PT)	4
Bath Towel Request (HKS-BT)	67

Ready Location ID: TRAIN Logged on as Supervisor @ 1:46 PM, March 12 3/12/2018 3:00:52 PM PDT

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA
GESTIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS.**



Junio 2019

INTRODUCCIÓN.....	II
OBJETIVO.....	III
CONCEPTOS.....	III
RESPONSABLES DE PROCEDIMIENTO.....	IV
CONDICIONES DE PROCEDIMIENTO.....	IV
DESARROLLO DE PROCEDIMIENTO.....	V
ANEXOS.....	VII

INTRODUCCIÓN

En el sector de la hostelería y restauración, la calidad del servicio al cliente es esencial para el crecimiento de la empresa, por eso un sistema para la gestión de PQRS⁵⁴ juega un papel primordial en la calidad de la prestación de servicios. Las PQRS son una fuente de información que la organización utilizan para mejorar la calidad de la prestación de los servicios que ofrecen, mejorar la reputación de la organización, generan confianza y lealtad a los clientes, además representan una herramienta de participación y contribución del cliente interno para la calidad del desempeño en las operaciones del departamento asignado.

El presente manual proporciona una orientación en el proceso del manejo de PQRS dentro del Hotel Mayan Princess Beach & Dive Resort, incluyendo aspectos relativos a la operación de un sistema para su gestión.

⁵⁴ *Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias*

OBJETIVO

Recibir, tramitar y resolver las PQRS que los huéspedes realicen, y que se relacionen con el cumplimiento de los servicios que el Hotel presta, con el fin de mejorar la calidad del servicio al cliente.

CONCEPTOS

Petición: propuesta o solicitud de información ,producto,o servicio que es huésped requiera.

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de uno de los empleados o servicios prestados.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por el Hotel.

Sugerencia: Propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios del Hotel.

Felicitación: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un empleado y el servicio brindado.

RESPONSABLES DE PROCEDIMIENTO

- Gerente de Operaciones.
- Gerente de Recepción.
- Recepcionistas.

CONDICIONES DE PROCEDIMIENTO

La gestión de las PQRS se debe realizar en el sistema Guest Response, registrando cada PQRS de forma clara , información concreta y relevante de la situación para dar seguimiento del caso.

El Gerente de Recepción o recepcionista quien ingreso el PQRS, es el directo responsable de asignar el departamento que realizar la respuesta y seguimiento del PQRS.

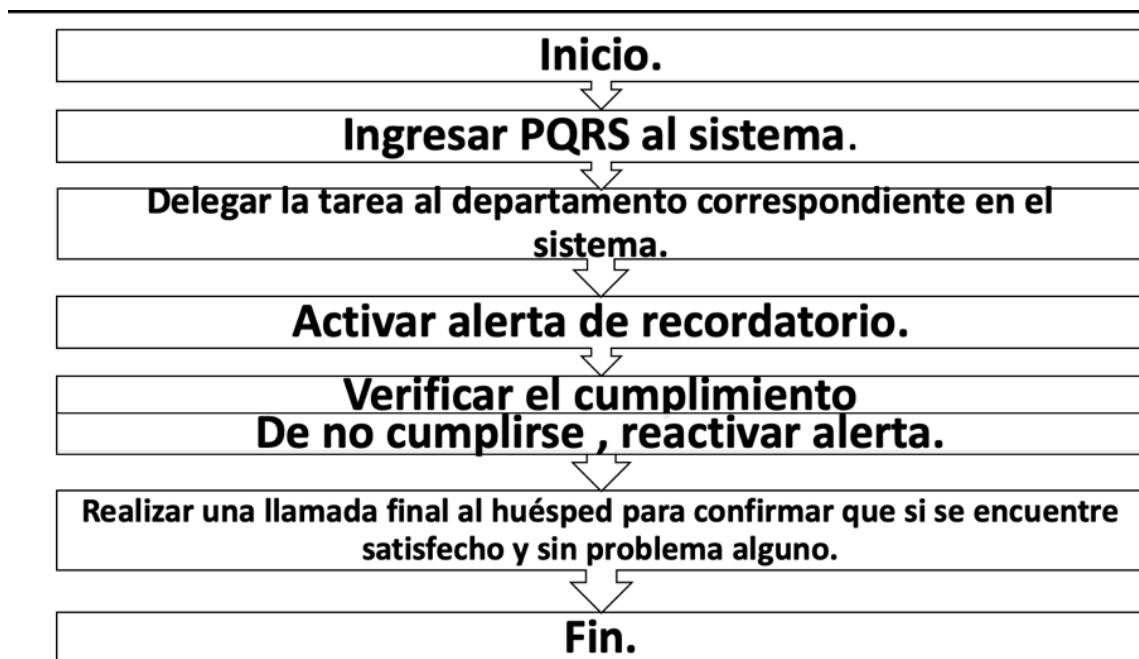
DESARROLLO DE PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRPCIÓN	RESPONSABLE
Recibo de Peticiones, Quejas, reclamos,sugerencias,y felicitacion	Las PQRS presentada vía telefonica o personal se reciben en el Departamento de Recepción.	Recepcionista
Ingresar PQRS al sistema Guest Response	<p>El recepcionista digita la información personal del huésped.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre y Apellido • # de Habitación • <p>Ingresar la descripción de las PQRS y las características de los hechos circunstancias o solicitud de las PQRS especificando el departamento al que esta dirigido.</p> <p>Nota :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cada recepcionista tendra usuario asignado. 2. Ver diagrama de Procedimiento de Ingreso PQRS 	Recepcionista
Comunicación al cliente	<p>El recepcionista deberá comunicarslr al huésped como se le dará solución a las PQRS que realizo.</p> <p>Este comunicado será realizado vía telefonica o personalmente si el huésped se encuentra en Recepción.</p>	Recepcionista
Tratamiento de PQRS	Se ejecutará el plan de acción establecidos en las funciones de cada uno de los empleados en los departamentos.	Empleado asignado por departamento solicitado.
Seguimineto de PQRS	El recepcionista contacta al responsable asignado para realizar la respuesta del	Recepcionista

	<p>PQRS para confirmar el cumplimiento de este.</p> <p>El recepcionista contacta al huésped e identifica el nivel de satisfacción con relación al plan de acción tomado y la atención prestada.</p> <p>Las observaciones del huésped las escribe en el en los campos de seguimiento dentro del sistema.</p>	
<p>Consolidado de información de PQRS</p>	<p>El Gerente de Recepción mediante el sistema Guest Response generará un reporte diario de las PQRS para presentarlas en la reunion de gerente del día siguiente para dar a conocer las PQRS realizada por departamentos.</p> <p>El Gerente de Operaciones generará un reporte quincenal mediante sistema Guest Response de las PQRS para verificar las reincidencia de las PQRS y dar retroalimentación a cada uno de los departamentos. Así mismo prevenir futuros incedentes en mantenimientos o servicio al cliente.</p>	<p>Gerente de Recepción</p> <p>Gerente de Operaciones.</p>

ANEXOS

Procedimiento de Ingreso PQRS en sistema Guest Response.



Fuente: Elaboración Propia.