

**Contribución al mejoramiento del servicio del hotel M.S. ‘La Herrería’ de Popayán
implementando procedimientos de la cadena hotelera M.S. de Colombia.**



Katherine González Agredo

**Universidad del Cauca
Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas
Programa de Turismo
Popayán
2016**

**Contribución al mejoramiento del servicio del hotel M.S. ‘La Herrería’ de Popayán
implementando procedimientos de la cadena hotelera M.S. de Colombia.**



Katherine González Agredo

Trabajo de Práctica Profesional para la obtención del título ‘Profesional en Turismo’

Asesora Académica: Adm. de Empresas y Esp. en ‘Gestión de la Calidad’ Enith Velasco Valencia

Asesora Empresarial: Karen Varón

**Universidad del Cauca
Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas
Programa de Turismo
Popayán
2016**

Nota de Aceptación

El presente Proyecto de Grado: “**Contribución al mejoramiento del servicio del hotel M.S. ‘La Herrería’ de Popayán implementando procedimientos de la cadena hotelera M.S. de Colombia**”, una vez revisado en su forma y contenido temático junto con la correspondiente sustentación, ha sido aprobado en debida forma por parte del Jurado Calificador.

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Popayán, 30 de noviembre de 2016

Dedicatoria

Cada triunfo de mi vida es agradecido a Dios; es quien me permite dedicarlos a las personas quienes quieren y quisieron lo mejor para mí.

Dedico el logro de esta meta a todos y cada una de los integrantes de mi familia, quienes con su amor y apoyo me motivan a seguir adelante, sacrificando momentos importantes que tal vez no se repetirán.

A las personas que ya no están físicamente pero que siempre estuvieron pendiente de mí, mi padre, quien sé que me abraza con amor como siempre, y **a mi hijo David** quien me motivó a hacer mis sueños realidad.

Agradecimientos

Ante todo a Dios, quien me permite día a día disfrutar de toda su creación, quien me dio la oportunidad de cumplir una meta más en mi vida y de poner en mi camino personas maravillosas para lograrlo.

A mi familia por apoyarme, en especial a mi esposo Isaías Rojas y a mi hija Isabella Rojas, por comprender que cuando se quiere lograr una meta personal se deben sacrificar momentos importantes en familia.

A los profesores, quienes me entregaron parte de sus conocimientos obtenidos tras largos años de estudio y experiencia, para empezar a construir mi vida profesional, quienes reforzaron mi integridad y capacidad, como persona, estudiante y profesional.

Agradezco en especial a la profesora Enith Velasco por su dedicación y orientación en el desarrollo de la práctica profesional.

A todos y cada uno de mis compañeros de estudio quienes pusieron su granito de arena para este logro.

Lista de Gráficas

Pág.

Grafica 1. Representación gráfica del proceso	17
Grafica 2. Hotel M.S. La Herrería Confort, carrera 5 No 2-08 Popayán. Ubicación, realización de la práctica profesional.	23
Grafica 3. Hotel M.S. La Herrería Confort de Popayán.....	27
Grafica 4. Fotos parte interna del hotel	29
Grafica 5. Organigrama Hotel M.S. La Herrería.....	30
Grafica 6. Libro de quejas, reclamos y sugerencias, Hotel M.S. La Herrería Popayán	34
Grafica 7. Representativa porcentual cuadro No 3	37
Grafica 8. Página de reserva en el portal de Booking.	38
Grafica 10. Representación de humedad en las habitaciones.....	40
Grafica 11. Presencia de humedad en las habitaciones.....	41
Grafica 12. Estructura de madera en mal estado.....	42
Grafica 13. Baños de las habitaciones.....	42
Grafica 9. Valores porcentuales correspondientes al cuadro 5	56
Grafica 14. Representación porcentual del peso de las fortalezas con respecto a las debilidades en los resultados de la Matriz EFI.	61
Grafica 15. Capacitación al talento humano, Hotel M.S. La Herrería de Popayán.....	67

Lista de Cuadros

Pág.

Cuadro 1. Habilidades y perfil exigido por la cadena hotelera M.S para el recurso humano	31
Cuadro 2. Recurso interno y sus características actuales	45
Cuadro 3. Comparación requerimiento norma NTSH 001/cumplimiento talento humano hotel M.S. La Herrería.	46
Cuadro 4. Comparación requerimiento norma NTSH 002/cumplimiento talento humano hotel M.S. La Herrería.	47
Cuadro 5. Comparación requerimiento norma NTSH 003/cumplimiento talento humano hotel M.S. La Herrería.	48
Cuadro 6. Funciones de los recepcionistas estipuladas en el manual de procedimientos de cadena hotelera M.S. y su cumplimiento.	49
Cuadro 7. Plan de Acción.....	63

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Denotación de factores/variables de inconformidad	35
Tabla 2. Factor de observación y su acumulado.	36
Tabla 5. Humedad en habitaciones	39
Tabla 3. Relación inconformidades/ coincidencia, en los huéspedes del hotel M.S. la Herrería...53	
Tabla 4. Valor porcentual de variables de coincidencia entre los huéspedes.	55
Tabla 6. Resumen de factores reiterativos en las fuentes de información primaria y secundaria. 59	
Tabla 7. Aplicación de la Matriz EFI.....	60

Contenido

	Pág.
Introducción	11
1 Contextualización del trabajo de Práctica Profesional	13
1.1 Problemática	13
1.2 Justificación	14
2 Objetivos de la propuesta	15
2.1 General.....	15
2.2 Específicos.....	15
3 Marcos Referenciales	16
3.1 Teórica.....	16
3.2 Contextual.....	22
3.3 Legal	23
3.4 Metodológico.....	24
4 Generalidades Hotel M.S. ‘La Herrería’ de Popayán.....	26
4.1 Plataforma estratégica.....	27
4.2 Estructura y funcionamiento.....	29
4.3 Estructura organizacional	29
5 Proceso de Investigación.....	32
5.1 Diagnóstico Interno del Hotel M.S. ‘La Herrería’ según las apreciaciones del cliente	32
5.2 Metodología para aplicarse el proceso de Diagnóstico Interno según el cliente.....	32
5.3 Diseño de las herramientas de investigación.....	33
5.3.1 Libro de sugerencias, quejas y reclamos.....	33
5.3.2 Portal de Internet Booking.....	37
5.3.3 Investigación de campo.....	39
5.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
6 Resultados del proceso de investigación.....	52
6.1 Herramienta de análisis de información	57
6.2 Análisis de información obtenida del diagnóstico interno al hotel M.S. La Herrería de Popayán.	59
6.3 Aplicación matriz EFI, matriz de evaluación de factores internos.....	60
6.4 Análisis de resultados de la matriz EFI	60

7 Diseño del Plan de Acción62

 7.1 Qué es un plan de acción?62

 7.2 Diseño del Plan de Acción.....63

 7.3 Implementación de una de las estrategias del ‘Plan de Acción’66

8 Conclusiones68

Referencias69

Introducción

La prestación de un excelente servicio es vital para el desarrollo de cualquier empresa, la interacción de elementos como: directivos, recurso humano, infraestructura, servicio prestado, capacitaciones, entre otros, deben ser tomados en cuenta para el logro de objetivos a corto o largo plazo. Lograr la satisfacción del cliente ante un servicio o producto, para cualquier empresa es sencillamente el éxito, ya que esta satisfacción no solo permite el reconocimiento de la empresa, del servicio, también promueve el consumo, a través de los diferentes medios de promoción que el mismo consumidor hace cuando obtienen un servicio satisfactorio. Para el logro de cualquier objetivo es importante determinar qué aspectos se deben implementar o mejorar, para ello es necesario estudiar, evaluar y determinar medidas que permitan obtener lo esperado.

En la prestación de un servicio cuando el recurso humano interactúa de forma directa con el consumidor, es éste recurso la imagen de la empresa; tal como sucede en el sector hotelero, el huésped tiene su primer contacto con el recepcionista, permitiendo conocer de primera mano los requerimientos o sugerencias, y son los recepcionistas quienes se comprometen a dar solución a sus necesidades.

Por la anterior razón, como práctica profesional del anteproyecto para obtener el título de Profesional en Turismo de la Universidad del Cauca, se tomó en particular un sector de la industria turística como es el sector hotelero, más exactamente el área de recepción del hotel La Herrería Confort de Popayán, donde se implementaron procesos para contribuir al mejoramiento del servicio tal y como está propuesto en el anteproyecto entregado.

El Hotel la Herrería Confort de Popayán, pertenece a la cadena hotelera M.S, una cadena Hotelera de Colombia que continuamente está en expansión y es reconocida por sus categorías Premium, Superior, Confort y Plus. Actualmente esta cadena cuenta con diez hoteles en seis destinos importantes de Colombia, entre estos destinos está la ciudad de Popayán con el Hotel M.S. La Herrería Confort, ubicado en la Carrera 5 No 2 – 08 en el centro histórico de la ciudad de

Popayán. La Administración del hotel La Herrería Confort para seguir con la trayectoria de reconocimiento de la cadena hotelera M.S., decidió implementar herramientas que logren los objetivos de confiabilidad, fidelización, y competitividad, para tal meta se enfocó en mejorar la prestación del servicio al huésped, empezando desde el momento de entrada del huésped para realizar su Check-in, hasta la salida del establecimiento después de realizar su check out, todo con el fin mejorar el servicio entregado al cliente.

1 Contextualización del trabajo de Práctica Profesional

1.1 Problemática

La ciudad de Popayán por ser una ciudad histórica y conocida por su cultura, ha despertado intereses en personas extranjeras y locales, intereses que los llevan a visitar y pernoctar en nuestra ciudad por una o varias noches, esto ha hecho que de pocos establecimiento de alojamiento y hospedaje, pasen a ser muchos, creando en cada empresa la necesidad de ser captar cada día más huéspedes.

La problemática de muchos establecimiento de alojamiento y hospedaje, radica en que la mayoría de estos, no cuentan con procesos establecidos o definidos que permitan evaluar la prestación de un excelente servicio, no aplican ningún sistema de gestión de calidad que contribuyan al logro de objetivos propuestos en pos de la satisfacción de los huéspedes y a su vez de la misma empresa.

Turistas extranjeros y nacionales, critican la prestación del servicio ofrecido por parte de quienes los atienden a la hora de ellos obtener un producto o servicio, los tachan de incompetentes, fríos, desinteresados, entre otros, todo lo anterior puede ser verdad, pero sabemos que la solución es “la educación”, la capacitación relacionada a su desarrollo laboral y su debido control y evaluación. Es necesario que el sector hotelero evalúe, diagnostique, implemente, desarrolle metodologías que contribuyan al mejoramiento en la prestación del servicio, si se quiere mantener dentro del sector productivo.

El hotel M.S. La Herrería Confort de Popayán no es la excepción a este problema tan común en el sector hotelero, huéspedes que han hecho uso del servicio de hospedaje, ya sea por elección propia, o porque sus empresas tienen convenio con el hotel, también hacen crítica en el servicio, en su infraestructura, como en otros aspectos.

La idea del realizar la práctica profesional en este establecimiento fue con el objetivo de proporcionar herramientas que contribuyan a la prestación de un mejor servicio, o como se manifestó en el anteproyecto; “contribuir al mejoramiento del servicio prestado tanto al cliente interno como externo; implementando procedimientos que como hotel de cadena tiene La Herrería Confort de Popayán”, y así colaborar con la misión propuesta por la cadena hotelera M.S. “presentar el mejor servicio al cliente desde el check-in hasta el check-out, logrando su satisfacción total”.

1.2 Justificación

Es importante dentro de cualquier industria implementar procesos que permitan mejorar la calidad en el servicio, las posibles metodologías ajustadas a la gestión, deben ser oportuna y eficaz para que se refleje en la satisfacción del huésped, y este a su vez ayude al alcance de objetivos propuestos por la empresa.

La prestación de un buen servicio es de vital importancia, para el cumplimiento de metas dentro de cualquier objetivo propuesto por la administración de una empresa, conocer las debilidades y fortalezas que se presentan internamente y que influyen en el servicio, es factor clave al momento de tomar decisiones. Directivos de la empresa deben conocer también a fondo la capacidad que tiene cada uno dentro de su recurso humano operativo, para así asignar funciones que permitan el éxito de lo propuesto.

Contribuir a la misión propuesta por la cadena hotelera M.S. “Presentar el mejor servicio al cliente desde el check-in hasta el check-out, logrando su satisfacción total”. Es el objetivo principal y para tal fin, es importante conocer, diagnosticar y aplicar técnicas que permitan cumplir con lo planeado, tanto por el hotel como del practicante profesional.

2 Objetivos de la propuesta

2.1 General

— Contribuir con el mejoramiento del servicio prestado tanto al cliente interno como externo; implementando procedimientos que como hotel de cadena tiene La Herrería Confort de Popayán.

[El alcance de la propuesta implica la realización de un diagnóstico interno (se analizaran todas las acciones, funciones y procesos de cara al cliente externo y los del cliente interno que repercutan en la satisfacción del huésped), del hotel La Herrería Confort de Popayán, la elaboración de un plan de acción y la implementación de una de las estrategias que en ese documento se detallen. El trabajo se realizará bajo el marco teórico de sistemas de gestión de calidad, normas técnicas sectoriales del sector hotelero y conceptualización y metodologías para la elaboración de diagnósticos internos].

2.2 Específicos

— Realizar un Diagnóstico Interno del hotel que permita identificar problemas y sus respectivas causas.

— Proponer un plan de acción para la administración del hotel M.S. La Herrería Confort enfocado a minimizar las debilidades y erradicar los problemas que se vean reflejados en el diagnóstico interno.

— Implementar una de las estrategias que se contemplen dentro del plan de acción.

3 Marcos Referenciales

3.1 Teórica

□ Sistema de gestión de calidad

Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios. (Universidad). El sistema de gestión de calidad también debe analizar el funcionamiento de las máquinas y de los dispositivos empleados por la compañía para lograr que la producción alcance la más alta calidad posible.

Se denomina sistema de gestión de calidad **al** mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos. El objetivo es orientar la información, la maquinaria y el trabajo de manera tal que los clientes estén conformes con los productos y/o los servicios que adquieren. El sistema de gestión de calidad, por lo tanto, apunta a la coordinación de procedimientos y recursos para mejorar la calidad de la oferta. Un cliente satisfecho siempre implica un beneficio para la empresa: mayores ganancias, fidelidad, menos gastos en resolución de problemas, etc.

Puede entenderse a los sistemas de gestión de calidad como herramientas para **la** planificación, la ejecución y la evaluación de los proyectos empresariales **con la** calidad como fin. Para cumplir con sus objetivos puede recurrir a distintas metodologías, técnicas y estrategias. (<http://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/>).

□ Proceso

Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñen los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema. <http://definicion.mx/proceso/>

Grafica 1. Representación gráfica del proceso

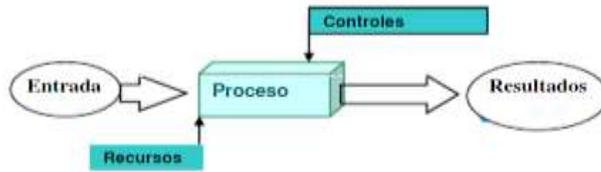


Figura 1. Representación gráfica del proceso.

Los procesos que tienen lugar en las organizaciones pueden ser clasificados en tres categorías fundamentales: **Procesos Estratégicos**, **Procesos Operativos/Operacionales** y **Procesos de Soporte**. Centrarse en los operativos y dentro de una misma categoría establece procesos prioritarios y secundarios, siendo estos últimos los que apoyan la realización de los prioritarios.

— **Procesos Estratégicos:** Son los procesos responsables de analizar las necesidades y condicionantes de la sociedad, del mercado y de las empresas, a partir del análisis de todo ello y el conocimiento de las posibilidades de los recursos propios, emitir las guías adecuadas al resto de procesos de la organización y así asegurar la respuesta a las mencionadas necesidades y condicionantes.

— **Procesos Operativos/o clave:** Son los procesos que tienen contacto directo con el cliente, de hecho son los procesos a partir de los cuales el cliente percibirá y valorará la calidad.

— **Procesos de Soporte/o apoyo:** Son los procesos responsables de proveer a la organización de todos los recursos necesarios, en cuanto a personas, maquinaria y materia prima, para a partir de los mismos poder generar el valor añadido deseado por los clientes.

□ **Cadena Hotelera**

Una cadena hotelera es un conjunto de empresas o de hoteles agrupados, en forma de concentración horizontal, con distintas fórmulas de propiedad y de gestión cuya finalidad es la de obtener una mayor rentabilidad, una situación de poder, control y prestigio en el mercado nacional e internacional. <http://cadenashoteleras.blogcindario.com/>

□ **Norma Técnica**

Una norma técnica es un documento aprobado por un organismo reconocido que establece especificaciones técnicas basadas en los resultados de la experiencia y del desarrollo tecnológico, que hay que cumplir en determinados productos, procesos o servicios, las normas resultan fundamentales para programar los procesos de producción. Se crean con el consenso de todas las partes interesadas e involucradas en una actividad (fabricantes, administración, consumidores, laboratorios, centros de investigación). <http://www3.uah.es/b>

□ **Normas Técnicas de Gestión de Calidad**

Tienen como propósito mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que correspondan a las necesidades, expectativas de sus clientes. Se definen como el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación. es.slideshare.net

□ **Capacitación**

Es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal, en un proceso estructurado con metas bien definidas. La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente. Estas

diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño, o descripciones de perfil de puesto. (Frigo)

Se hará uso de conceptos relacionados entre huésped y alojamiento/ hospedaje, que se encuentran enmarcados dentro Normas Técnicas Sectoriales Hoteleras de Colombia (NTSH 001, NTSH002, NTSH 003, NTSH 004), de la normatividad Sector Turismo de Colombia, definiendo actividades y términos básicos importantes en la gestión de calidad.

- ✓ **Recursos Humanos, Iso 9001:** La Norma regula lo relacionado con el personal en el capítulo dedicado a la Gestión de Recursos Humanos. Las personas, son lo más importante de una organización y así lo considera la ISO. En el SGC son doblemente importantes pues de su actitud y sus conocimientos depende el buen funcionamiento del Sistema.

- ✓ **Cliente:** Organización o persona que recibe un servicio.

- ✓ **Huésped:** Persona que se aloja en un establecimiento de alojamiento y hospedaje mediante contrato de hospedaje.

- ✓ **Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o proceso, los cuales pueden estar documentados o no.

- ✓ **Check In:** Proceso por medio del cual se registra el ingreso de uno o varios huéspedes. Al flujo de información de un establecimiento de alojamiento y hospedaje en el que intervienen por parte del establecimiento un recepcionista y uno o varios huéspedes, se asigna una habitación y se conviene la forma de pago.

- ✓ **Check Out:** Proceso por medio del cual se recibe del huésped la habitación o habitaciones que han sido ocupadas durante una estadía, se efectúa un balance de la cuenta a cargo del cliente que se dispone a dejar el establecimiento y se formaliza el pago.

- ✓ **Políticas:** Directrices de un establecimiento que plantean el compromiso con la calidad en sus diferentes dimensiones, por lo que se refiere a satisfacer necesidades y expectativas a los clientes, garantizar la seguridad del servicio y lograr la participación de los empleados.
- ✓ **Protocolo:** Directrices documentadas o no, para las relaciones entre clientes externos y el establecimiento en lo referente al trato o comportamiento en la prestación del servicio.
- ✓ **Competencia:** Aptitudes y habilidades de una persona para el desempeño de una actividad bajo determinadas condiciones y criterios de evaluación.
- ✓ **Criterio de desempeño:** Requisitos de calidad que permiten establecer si el trabajador alcanza o no el resultado descrito en la norma de competencia.
- ✓ **Normas de competencia:** Conjunto de funciones individuales que revisten un significado claro en el proceso de trabajo y por lo tanto tiene valor en el ejercicio mismo.
- ✓ **Rango de aplicación:** Son los diferentes entornos, circunstancias, ambientes, materiales, equipo e instrumentos que influyen en el desempeño laboral descrito en la norma de competencia.
- ✓ **Requerimientos de evidencia:** son las pruebas necesarias para concluir que el desempeño laboral se realizó conforme a los criterios de desempeño. Requerimientos de conocimiento y comprensión y rangos de aplicación descritos en la norma de competencia.
- ✓ **Estándar:** Punto de referencia que define el nivel de calidad deseado para un producto o servicio permitiendo la comparación a partir de criterios para su logro y medición.
- ✓ **Calidad:** Se entiende como una propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una persona o cosa que permiten apreciarla con respecto a las restantes de su especie, sinónimo de superioridad o excelencia, nobleza, importancia, aptitud,, disposición, importancia.

✓ **Hotel:** Es un establecimiento que se dedica al alojamiento de huéspedes o viajeros. El hotel es un edificio equipado y planificado para albergar personas.

✓ **Cliente Interno:** El cliente interno es el elemento dentro de una empresa, que toma el resultado o producto de un proceso como recurso para realizar su propio proceso. Después, entregará su resultado a otro trabajador de la empresa para continuar con el proceso hasta acabarlo y ponerlo a venta, y lo adquiera el cliente externo. Por lo que cada trabajador es cliente y a su vez proveedor dentro de la empresa. Existen tres tipos de clientes internos:

❖ **Ejecutivos.** Tienen una relación más cercana con los clientes externos. Ellos dicen cuál es el producto o servicio a ofrecer y a qué mercado va dirigido.

❖ **Comercial.** Tienen una relación directa con diferentes grupos de trabajadores, lo que hace que tengan una visión clara de la calidad.

❖ **Operativo.** Se encargan de la elaboración de los productos (Carreón)

✓ **Cliente Externo:** El cliente externo es la persona que no pertenece a la empresa y solicita satisfacer una necesidad (bien o servicio).

✓ **Satisfacción del cliente:** La norma *ISO 9000:2005 "Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario"*, la define como la "*percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos*". (Feigenbaum)

✓ **Plan de acción:** Para alcanzar los **objetivos** o **metas** que un emprendimiento se ha propuesto, se necesita de una guía que brinde una estructura y un control, esta guía es el **Plan de Acción**; documento que establece una a una y al detalle las **tareas** y actividades a **realizar**, así como los **plazos** y las **responsabilidades**. En el **Plan de Acción** el **cuándo**, el **cómo** y **quién** realizará cada actividad, responde a una determinada estrategia, a decisiones tomadas tras un análisis de mercado y de datos económicos. Los objetivos pueden ser a corto

y a largo plazo y es importante diferenciarlos teniendo en cuenta si son anuales, bianuales, etc. (Emprende)

✓ **Estrategias:** Una **estrategia** es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin. (Carreto) *“Estrategia es la determinación de los objetivos a largo plazo y la elección de las acciones y la asignación de los recursos necesarios para conseguirlos”* A. Chandler.

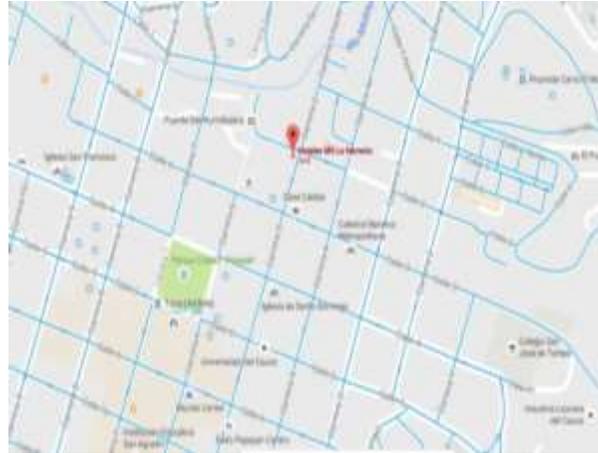
3.2 Contextual

El presente trabajo se desarrollara en el Hotel La Herrería Confort de Popayán ¹ (Hoteles) en el municipio que tiene como dirección de ubicación la Carrera 5 No 2 – 08., cuenta con 18 habitaciones tipo estándar con acomodaciones sencilla, doble, doble twin, triple y cuádruple, tiene capacidad para un grupo de 40 personas en múltiples acomodaciones. Promociona dos planes:

- ✓ **Plan Posgrado:** alojamiento para estudiantes que necesitan hospedarse pocos días, incluye alojamiento, desayuno, cena, impuestos.
- ✓ **Plan religioso:** este plan incluye alojamiento para grupo familiar hasta 4 personas, tour por los principales atractivos religiosos, desayunos.
- ✓ Ofrece los servicios de Wifi, lavandería, desayuno americano, restaurante, para el mejoramiento del servicio es atendido por personal profesional en turismo.

¹ <http://hotelesms.com/hotel-ms-herreria-popayan>

Grafica 2. Hotel M.S. La Herrería Confort, carrera 5 No 2-08 Popayán. Ubicación, realización de la práctica profesional.



Fuente ([://www.google.es/maps/place/Hoteles+MS+La+Herrería](http://www.google.es/maps/place/Hoteles+MS+La+Herrería))

3.3 Legal

La práctica profesional se ajustará o enmarcará a los parámetros permitidos por reglamentos relacionados a la actividad de la empresa y del practicante que en este caso son:

1. Reglamento de la facultad en opciones de grado.
2. Reglamento estudiantil.

Reglamento interno Hoteles M.S. cadena hotelera a la que pertenece el “Hotel La Herrería Confort” de Popayán. Se resalta que la cadena hotelera M.S., estandariza los procedimientos en todos sus hoteles, manual de procedimientos que se podría decir está mal estructurado si tenemos en cuenta que el hotel MS la Herrería es pequeño, que no cuenta con áreas para los diferentes procesos dentro del hotel,

3. Normas Técnicas Sectoriales hoteleras: (NTSH 001, NTSH002, NTSH 003, NTSH 004), de la normatividad Sector Turismo de Colombia.

3.4 Metodológico

□ Tema de análisis

Factores de insatisfacción de huéspedes en el servicio prestado, por el hotel M.S. La Herrería de Popayán.

□ Tipo de práctica

La investigación puede ser de varios tipos, y en tal sentido se puede clasificar de distintas maneras, sin embargo es común hacerlo en función de su nivel, su diseño y su propósito. La investigación, de acuerdo con Sabino (2000), se define como “un esfuerzo que se emprende para resolver un problema, claro está, un problema de conocimiento. Hernández (2001), menciona que “los estudios descriptivos son aquellos que describen y / o narran hechos, situaciones, sucesos personas y / o grupos de personas para señalar sus características o la ocurrencia de un fenómeno”. (aragoza).

Para llevar a cabo con éxito el desarrollo de lo propuesto, se realizó una práctica investigativa de campo, basada en la observación (directa) y documentación (libro de quejas y sugerencias), permitiendo conocer más a fondo información que contribuyó a la toma de decisiones para la solución de problemas existentes, más exactamente en la satisfacción en la prestación del servicio del hotel, se recolecto información primaria y secundaria a nivel administrativo, del talento humano y documental, donde el tema central es la satisfacción en la calidad del servicio prestado al huésped, por parte del hotel M.S. La Herrería.

□ **Diseño de la práctica**

La práctica profesional tiene como objetivo Contribuir con el mejoramiento del servicio prestado tanto al cliente interno como externo; implementando procedimientos que como hotel de cadena tiene La Herrería Confort de Popayán, para lo cual se estipulo realizar un diagnóstico interno sobre los aspectos que están relacionados directamente con la satisfacción del huésped con respecto a la calidad del servicio. La realización del diagnóstico interno que es el primero de los objetivos específicos, permitirá el paso a paso para el cumplimiento de los objetivos siguientes y por ende al cumplimiento del objetivo general y su alcance.

4 Generalidades Hotel M.S. ‘La Herrería’ de Popayán

El hotel M.S. La Herrería Confort de Popayán pertenece a la cadena hotelera Colombiana M.S. la cual fue fundada en 2006; y en la actualidad opera con 10 hoteles ubicados en 5 ciudades del país (Bogotá, Cali, Popayán, San Andrés y Barranquilla). Cuenta con cuatro líneas: Premium, Plus, Superior y Confort que ofrecen un portafolio para todo tipo de viajeros (corporativos, vacacionales, negocios, estudiantes).

El hotel ocupa una bonita mansión de estilo colonial, situada a sólo 2 minutos a pie de la zona comercial. Ofrece habitaciones con una decoración elegante y conexión Wi-Fi gratuita. Goza de una situación ideal para visitar los lugares de interés de la zona, como la torre del reloj y el puente del Humilladero, ambos a 1 km. Las habitaciones presentan una gama elegante de tonos cálidos y mobiliario de madera clara o mimbre. Además, disponen de TV de pantalla plana por cable y baño privado con ducha. Todos los días se ofrece un desayuno bufé que incluye frutas tropicales y el famoso café de Colombia. Se puede servir en la habitación o en el balcón, decorado con una barandilla de hierro forjado de estilo español. La posada alberga una recepción 24 horas y se encuentra a sólo 2 km del aeropuerto Guillermo León Valencia.²

El hotel La Herrería es nombre e infraestructura, la cual se arrienda a la cadena M.S. para que ésta opere en Popayán. Los dueños de la infraestructura reciben su canon de arrendamiento y no tienen nada que ver con la operación y funcionamiento del hotel. Como todo arrendador son responsables de los arreglos de la infraestructura (paredes, humedades, daños eléctricos, etc.) y no intervienen en decisiones estratégicas ni de operativas.

La Gerencia del Hotel cuenta con el Sistema de Gestión de Calidad de la Cadena M.S., con su manual de funciones y todos los lineamientos de operación; sin embargo estos no han sido apropiados por las diferentes administraciones por las que han pasado el Hotel; y muy poco o nada se aplica de los lineamientos de la Cadena.

²

http://www.booking.com/hotel/co/laherreria.es.html?aid=318615;label=Spanish_Colombia_ES_CO_29562090865

Grafica 3. Hotel M.S. La Herrería Confort de Popayán



Fuente: <http://www.booking.com/hotel/co/la-herreria>

4.1 Plataforma estratégica

La plataforma estratégica es la estructura conceptual sobre la cual se erige una organización. Está compuesta en esencia por: misión, visión, objetivos estratégicos, valores corporativos, políticas y códigos de ética. El Hotel La Herrería por ser miembro de la Cadena Hotelera M.S. trabaja bajo sus lineamientos los cuales se exponen a continuación:

□ Misión

Salir de la casa no es fácil, por eso cada día nuestro recurso humano se capacita y especializan para superar las expectativas de nuestros clientes, contando con hoteles sostenibles, comprometidos con la responsabilidad social empresarial y en constante actualización de infraestructura y tecnología, y así garantizar niveles de productividad para nuestras inversionistas y operadores, obteniendo el mejor resultado financiero para la organización.

□ **Visión**

Ser la cadena con el mejor servicio al cliente de Colombia, encaminados a un crecimiento nacional e internacional.

□ **Valores corporativos**

- ✓ Sentido de pertenencia.
- ✓ Compromiso con los resultados
- ✓ Flexibilidad y adaptabilidad al cambio
- ✓ Calidad en el servicio
- ✓ Disciplina
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Satisfacción al cliente

La cadena hotelera M.S. tiene un legado de práctica con respecto al servicio al cliente por parte de la recepción:

Para hoteles MS, al igual que para todos los trabajadores de la cadena hotelera, el servicio al cliente debe ser uno de los aspectos más importantes en su puesto de trabajo, por esta razón las personas de esta área deben estar siempre encaminadas siempre en la plena satisfacción en las necesidades del cliente y velar siempre que el cliente se sienta satisfecho y las expectativas que tenga respecto al hotel sean superiores, de esta forma será un cliente satisfecho, se fidelizará y la vez traerá nuevos clientes

El aspecto clave está en nunca decir NO a sus peticiones y siempre tener una sonrisa y respuesta positiva al dar respuesta a sus necesidades, si en el momento no sabemos la respuesta o no contamos con el servicio, se debe hablar con el jefe inmediato e intentar brindar todas las opciones necesarias para que él se sienta escuchado y se sienta complacido con sus requisitos e inquietudes.

4.2 Estructura y funcionamiento

El hotel M.S. La Herrería Confort funciona en una casona de estilo colonial, cuenta con 16 habitaciones todas con televisor y baño privado, tiene capacidad para 43 personas, el costo del hospedaje incluye derecho al desayuno que es tipo americano, tiene servicio de restaurante, wifi, sala de espera, salón de reuniones, servicio de lavado y planchado de ropa. Es un hotel totalmente amoblado y remodelado para satisfacer las necesidades básicas de los huéspedes.

Grafica 4. Fotos parte interna del hotel



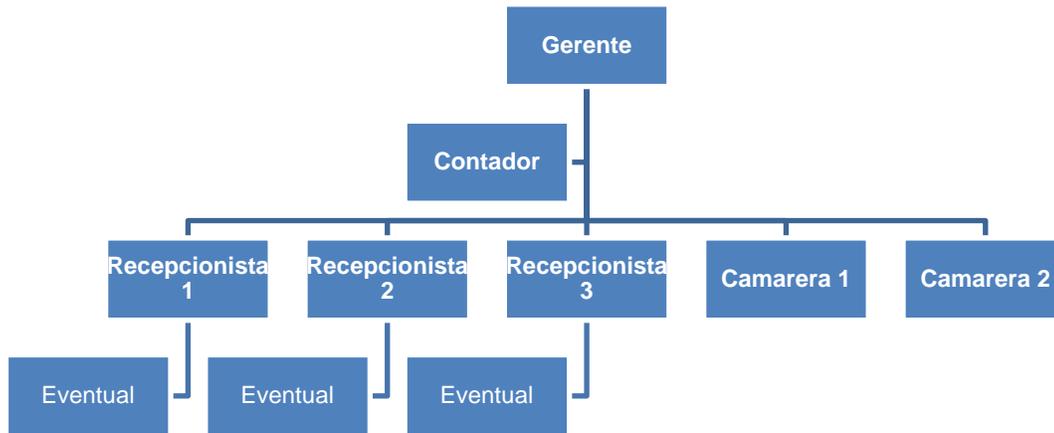
Fuente: <http://www.booking.com/hotel/co/la-herreria>

El Hotel M.S. La Herrería de Popayán, está estratégicamente ubicado en el sector histórico de la ciudad, cuenta con asociaciones complementarias al servicio prestado al huésped como son el transporte y guía de turismo cuando el huésped lo requiere.

4.3 Estructura organizacional

La estructura organizacional es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización. El Hotel La Herrería M.S. cuenta con una gerente general, un contador, tres recepcionistas de planta y tres eventuales; y dos camareras.

Grafica 5. Organigrama Hotel M.S. La Herrería



Fuente: Diseño propio con información Gerencia

El organigrama permite conocer que el hotel M.S. La Herrería, solo cuenta con un mando el cual corresponde a la Gerencia; sin embargo se trata de una gerencia operativa, es decir, la Gerente se encarga de implementar los lineamientos de la Cadena M.S. No tiene poder de decisión.

A continuación se muestra las habilidades y el perfil laboral exigidos por la cadena hotelera M.S para el recurso humano:

Cuadro 1. Habilidades y perfil exigido por la cadena hotelera M.S para el recurso humano

Cargo	Habilidades	Perfil
Gerente	<ul style="list-style-type: none"> - Planear - Organizar - Dirigir - Controlar 	<ul style="list-style-type: none"> - Profesional con título - Dominación idioma Inglés - Conocimiento en Informática - Experiencia laboral mínimo dos años.
Recepcionista	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación eficaz - Proactivo, capaz de anticiparse a las necesidades. - Simpatía, ser cordiales con las personas. - Responsabilidad - Conocimiento profesional 	<ul style="list-style-type: none"> - Bachiller - Técnico/Tecnólogo - Hotelería y turismo o fines de turismo. - Dominación idioma Inglés - Conocimientos en Informática
Camarera	<ul style="list-style-type: none"> - Vocación de servicio - Proactividad - Simpatía - Responsabilidad - Conocimiento Profesional 	<ul style="list-style-type: none"> - Bachiller - Experiencia laboral mínimo seis meses.

Fuente: Elaboración propia con información del Manual de Procedimientos cadena hotelera M.S.

5 Proceso de Investigación

5.1 Diagnóstico Interno del Hotel M.S. 'La Herrería' según las apreciaciones del cliente

El diagnóstico interno se realiza para precisar las fuerzas y debilidades de los cinco recursos fundamentales de la empresa: humanos, financieros, tecnológicos, productivos y comerciales. El diagnóstico es una investigación, que tiene como punto de partida un problema o una necesidad. Está basado en el principio de comprender para resolver, el diagnóstico exige dos actividades básicas: recoger información y reflexionar. Se recogen datos que se van a necesitar para conocer el problema y se reflexiona para comprender a fondo el problema.

Se pueden diagnosticar aspectos negativos o positivos, aspectos objetivos o subjetivos, variables cuantitativas o cualitativas. (Guachilema, <http://es.slideshare.net/diegoenr/diagnostico-y-planificacin>)

El diagnóstico que se realizó en el Hotel M.S. La Herrería se basa en las opiniones que el cliente expresa frente al servicio que recibe. Teniendo en cuenta que el servicio implica alojamiento y alimentación se pueden evaluar variables como infraestructura (instalaciones, lencería, muebles y enseres), y talento humano (capacitación, actitud, modales, disposición de servicio, atención al cliente, competitividad, conocimiento laboral).

Es importante para la actual administración saber qué le disgusta al cliente o por el contrario qué es lo que más le satisface cuando se hospeda en el Hotel M.S. La Herrería.

5.2 Metodología para aplicarse el proceso de Diagnóstico Interno según el cliente

Puesto que el interés de la Administración es conocer la percepción que tiene el cliente cuando recibe el servicio de hospedaje; para realizar la investigación se tuvo que acceder a fuentes donde interviniera directamente el cliente. Es por ello que metodológicamente se implementó la investigación de carácter documental la cual se apoya en la recopilación de antecedentes a través

de documentos gráficos formales e informales, cualquiera que éstos sean, donde el investigador fundamenta y complementa su investigación con lo aportado por diferentes autores. Los materiales de consulta suelen ser las fuentes bibliográficas, iconográficas, fonográficas y algunos medios magnéticos; y para este caso en particular su usaron las fuentes “libro de sugerencias, quejas y reclamos” y el portal de Internet Booking.

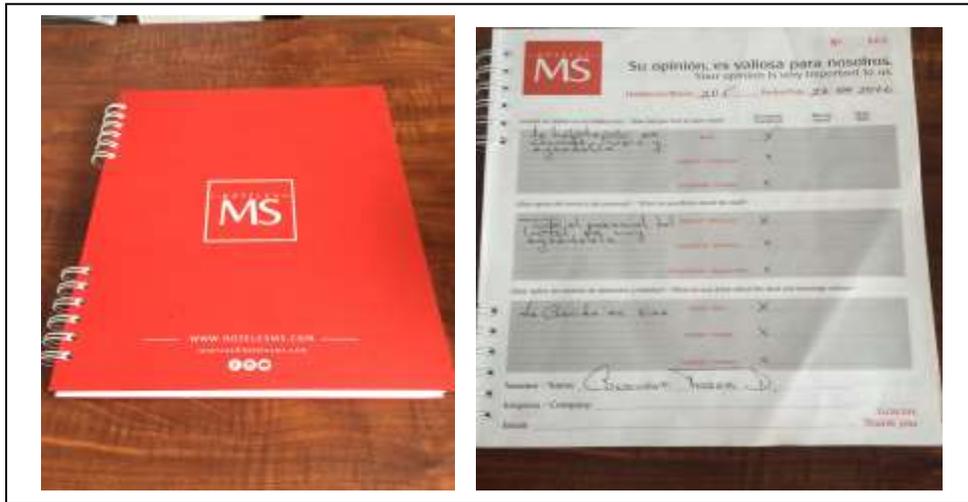
También se recurrió a la investigación de campo que se realiza directamente en el medio donde se presenta el fenómeno de estudio. Entre las herramientas de apoyo para este tipo de investigación se encuentran el cuestionario, la entrevista, la encuesta, la observación y la experimentación.

5.3 Diseño de las herramientas de investigación

Para lograr el propósito de esta práctica profesional se trató de diseñar una investigación ordenada y con objetivos precisos, con la finalidad de ser base en la construcción de información, y que se fundamenta en la utilización de diferentes técnicas de localización y fijación de datos, análisis de documentos y de contenidos. Es así como ya se había mencionado anteriormente; en el marco de una investigación documental, se eligieron las fuentes libro de sugerencias, quejas y reclamos y el Portal de Internet Booking.

5.3.1 Libro de sugerencias, quejas y reclamos. El libro consiste precisamente en eso, es un libro en el que los huéspedes registran algunos datos personales como nombre y correo electrónico, entre otros, dejando algún comentario sobre el servicio que recibió durante su estadía; el cual puede ser una queja, un reclamo o por el contrario una exaltación al servicio.

Grafica 6. Libro de quejas, reclamos y sugerencias, Hotel M.S. La Herrería Popayán



Fuente: Información del Manual de Procedimientos cadena hotelera M.S.

En el libro se encuentra un sistema de calificación de **excelente, bueno, malo**, en factores incluidos (identificados con las vocales) en tres diferentes variables (identificadas con números) como son:

1. Satisfacción por la habitación

- a. Wi-fi
- b. Limpieza
- c. Comodidad

2. Servicio prestado por el personal

- a. Agilidad
- b. Amabilidad
- c. Presentación

3. Servicio de alimentos y bebidas

- a. Precio
- b. Calidad
- c. Cantidad

El huésped en este formato de calificación tiene la facilidad de calificar por separado cada uno de los factores encontrados dentro de una variable, esta calificación permite identificar qué factores se deben intervenir para mejorar sus condiciones.

Esta calificación no es obligatoria, si el huésped quiere realizarla deja algún tipo de información personal para que sea comunicado sobre de las medidas tomadas en cuanto a su anotación, o al menos se escribe el número de habitación y la fecha de hospedaje para buscar sus datos en el sistema y poder dar e respectivo tramite.

La información que se detalla a continuación es el resultado de la lectura y análisis del libro de sugerencias, quejas y reclamos del hotel. Se tomaron como fuente de información los comentarios de 74 huéspedes que visitaron el hotel durante lo corrido del presente año. Después de leer los 74 comentarios se pudieron obtener como factores recurrentes de quejas las siguientes variables:

Tabla 1. Denotación de factores/variables de inconformidad

Número	Variable	Convención
1	– Colchones duros	
2	– Humedad en las habitaciones	
3	– Ruido en las habitaciones	
3	– Mala atención	
4	– Baños con defectos	
5	– Wifi inestable	
6	– Variedad en el desayunos	

Fuente Elaboración propia

En la siguiente tabla se relaciona la frecuencia de clientes insatisfechos con cualquiera de las variables citadas en la tabla anterior:

Tabla 2. Factor de observación y su acumulado.

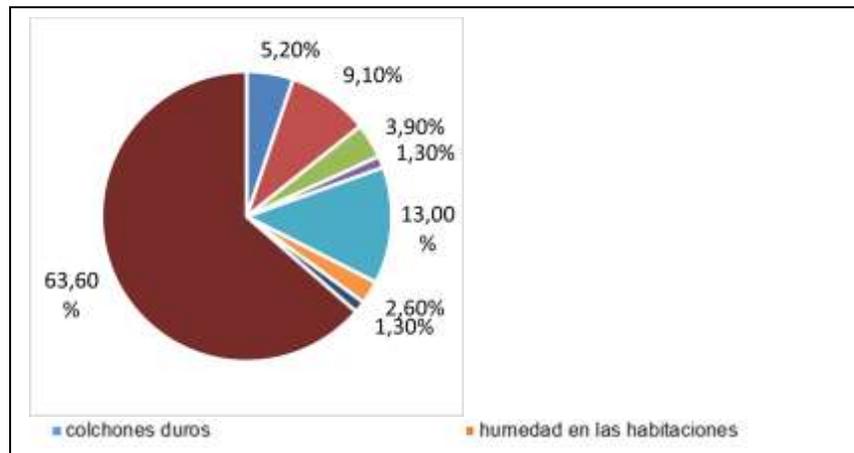
Número	Factor de observación	Frecuencia	Acumulado
1	– Colchones duros	4	4
2	– Humedad en las habitaciones	5	9
3	– Ruido	2	11
4	– Mala atención	1	12
5	– Baños con defectos	10	22
6	– Wifi inestable	2	24
7	– Sin variedad en el desayuno	1	25

Fuente Elaboración propia

De lo anterior se concluye que de 74 huéspedes que realizaron sus observaciones, 49 están en total satisfacción con la prestación del servicio del hotel y 25 manifiestan su inconformidad con factores como colchones duros, humedad en las habitaciones, ruido en las habitaciones, mala atención, baños con defectos, WIFI inestable y falta de variedad en los desayunos.

De las anteriores variables los baños con defectos es el que mayor frecuencia de reclamo posee ya que 10 clientes manifestaron su inconformidad con este aspecto. Para explicarlo en términos porcentuales se presenta la siguiente gráfica:

Grafica 7. Representativa porcentual cuadro No 3



Fuente Elaboración propia

De la gráfica se puede concluir que el porcentaje más alto lo tiene el factor “satisfacción en el servicio prestado” con un 63.6%, con respecto al 100% de las observaciones. Seguidamente se encuentra el problema en los baños con un porcentaje del 13%, la humedad en las habitaciones tiene un porcentaje del 9.1%, la incomodidad por los colchones duros con un porcentaje del 5.2%, el ruido en las habitaciones tiene un valor porcentual del 3.9%, el Wifi inestable tiene un valor del 2.6%, lo sigue la mala atención y variedad en el desayuno con un 1.3% cada uno.

Actualmente el hotel tiene una gran debilidad en el momento de realizar una reserva, no se cuenta con un sistema que permita identificar específicamente que tipo de habitación requiere o solicita el huésped y como resultado se obtiene una incorrecta asignación de habitación y la inconformidad del cliente.

5.3.2 Portal de Internet Booking. Líder mundial en reservas de alojamiento online. Cada día se reservan más de 1.200.000 noches a través de Booking.com. El sitio web y las aplicaciones de Booking.com reciben visitantes en busca de estancias de ocio y de negocios a nivel internacional. Booking.com B.V. garantiza desde 1996 los mejores precios para todo tipo de alojamientos, desde pequeños bed and breakfasts de gestión familiar hasta apartamentos exclusivos y lujosas

suites de 5 estrellas. Los alojamientos independientes son la especialidad de Villas.com, una página web que Booking.com ha lanzado recientemente. Booking.com está disponible en más de 40 idiomas, con una oferta de 1.081.887 alojamientos activos en 227 países y territorios. Booking también permite al usuario calificar su estancia en un determinado hotel y manifestar su opinión a través de comentarios que se registran en la misma página:

Grafica 8. Página de reserva en el portal de Booking.



Fuente: http://www.booking.com/hotel/co/laherreria.es.html?aid=318615;label=Spanish_Colombia_ES_CO

La gráfica anterior es un ejemplo de cómo los clientes (huéspedes), registran sus comentarios acerca de la estadía en el Hotel La Herrería. Como se observa el cliente le ha dado al hotel una calificación de 8 puntos indicando que cuenta con una ubicación perfecta, que es tranquilo, de atención muy amable, muy limpio y una relación precio calidad, perfectos.

En ese mismo orden de ideas se analizaron 126 comentarios realizados por 57 huéspedes del hotel.

5.3.3 Investigación de campo

La siguiente información se obtuvo bajo la metodología aplicada de observación de campo, con el propósito de conocer de primera fuente, qué aspectos negativos desarrollados u omitidos dentro del hotel por el recurso humano, no permiten entregar un servicio satisfactorio al huésped:

- Observación comodidad de habitaciones.
- Observación en el trato a los huéspedes durante su estadía.
- Observación en el manejo y solución de solicitudes de los huéspedes.
- Observación en el proceso de check in- check out, del huésped.
- Observación de otras variables que pueden contribuir al buen desarrollo de las labores interna hacia el huésped, (infraestructura, RR.HH, financiero, tecnología).

Realizando la observación en las habitaciones se puede decir que la humedad es un problema muy notorio, ya que degrada las paredes, genera un olor fuerte a moho y produce alergia en huéspedes.

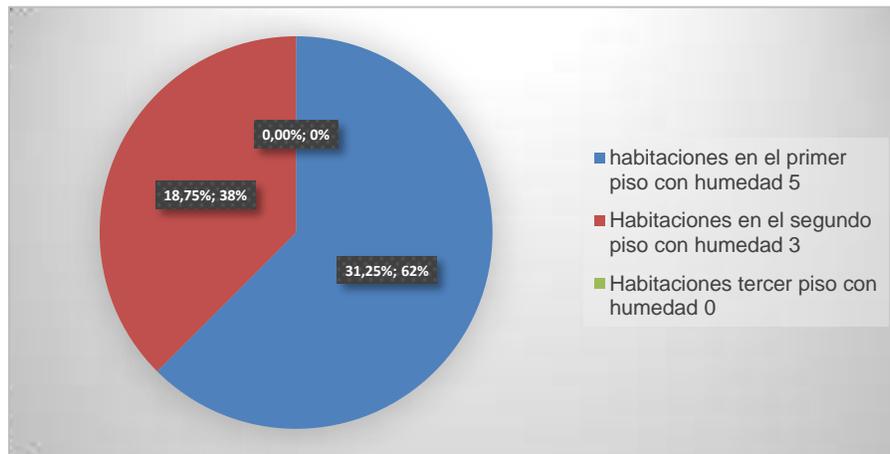
En la siguiente tabla se registró el número y porcentaje de habitaciones con alto grado de humedad en sus respectivos pisos, con respecto al total de las habitaciones en el hotel (16).

Tabla 3. Humedad en habitaciones

Niveles	Total habitaciones	Porcentaje en habitaciones	Habitaciones con humedad	Valor %
– Primer piso	6	37.5	5	31.25
– Segundo piso	9	56.24	3	18.75
– Tercer piso	1	6.26	0	0
Total	16	100	8	50

Fuente: Elaboración propia

Grafica 9. Representación de humedad en las habitaciones



Fuente: Elaboración propia

Según el cuadro podemos observar que el 50% de las habitaciones del hotel tienen un alto grado de humedad, factor de queja por parte de los huéspedes y que contribuyen a las debilidades observadas en la planta física como deterioros en paredes y olor a humedad en gran porcentaje de las habitaciones.

Encontramos otras situaciones que son motivo de insatisfacción para el cliente o huésped como son:

- Habitaciones con espacio muy pequeños en baños
- Puertas y pisos que traquean
- Chapas en mal estado pero funcionan
- Olor a humedad
- Fugaz de agua en duchas, lavamanos y tanques de agua
- Sabanas sin planchar
- Espacios sucios
- Red de wifi intermitente
- Paredes en mal estado por humedad

– Quejas de huéspedes por colchones supuestamente incómodos

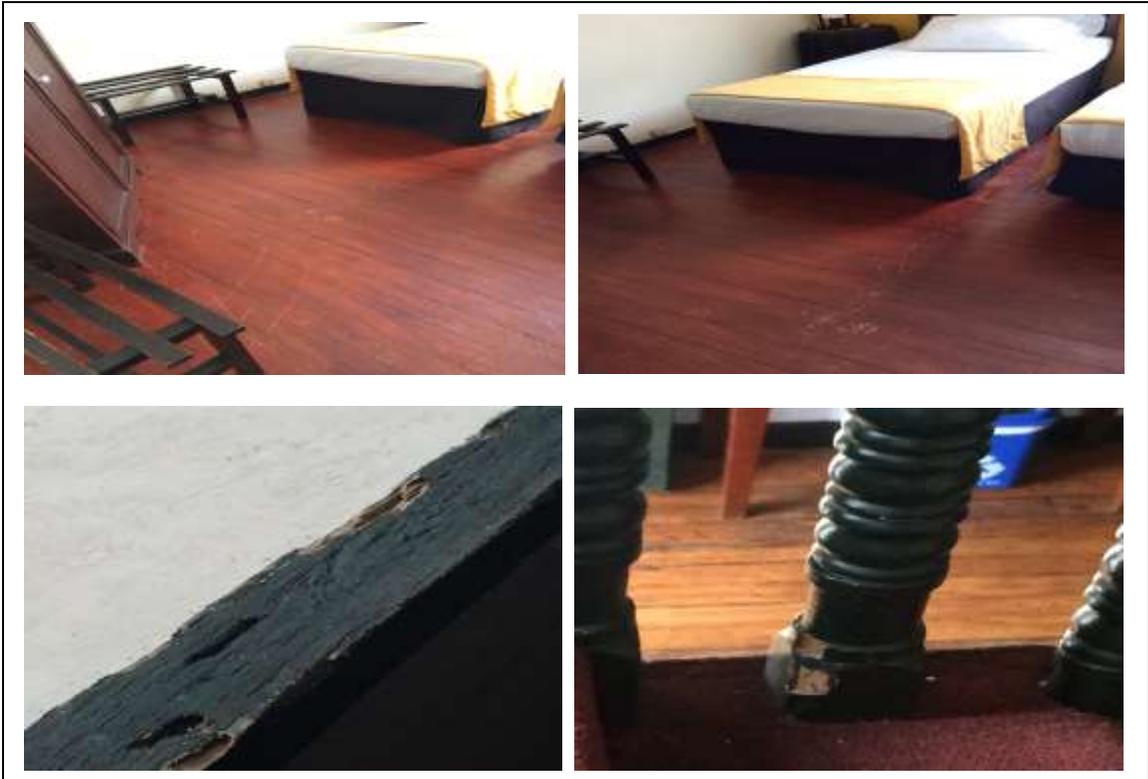
- Reconocimiento al buen servicio
- Habitaciones acondicionadas para varios tipos de solicitud
- Sabanas limpias
- Habitaciones iluminadas
- Ubicación estratégica del hotel

Grafica 10. Presencia de humedad en las habitaciones



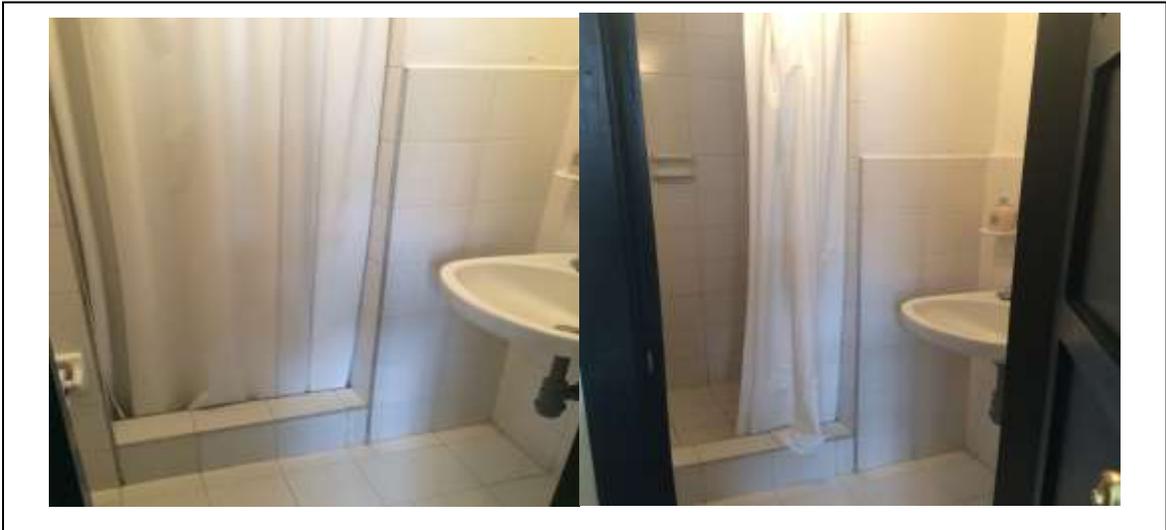
Fuente: Archivo registro fotográfico González Agredo

Grafica 11. Estructura de madera en mal estado



Fuente: Archivo registro fotográfico González Agredo

Grafica 12. Baños de las habitaciones



Fuente: Archivo registro fotográfico González Agredo

1. Observación en el trato a los huéspedes durante su estadía

Reiteradamente se observó el buen trato a los huéspedes, la necesidad de satisfacer sus requerimientos, de entregar lo mejor del servicio, y aunque el huésped no lo nota de ninguna manera, se observó que algunos recepcionistas no cumplen con algunos requerimientos del manual de procedimientos establecidos por la cadena Hotelera M.S, como no tutear al huésped.

2. Observación en el manejo y solución de solicitudes de los huéspedes

En este punto se observó:

- No se cuenta con un sistema de control a solicitudes realizadas por huéspedes a necesidades en sus habitaciones.
- Se trata siempre de justificar alguna falta u olvido por parte del recepcionista y que ocasiona molestia en el huésped.
- Amablemente se trata de satisfacer solicitudes de los huéspedes mientras pernoctan en el hotel. (Cambio de habitación, desayuno especial).
- En ocasiones se olvidan de encargos o información para los huéspedes
- Los recepcionistas siempre están dispuestos a restar un mejor servicio

3. Observación en el proceso del check in - check out, del huésped

- La realización de este trámite es en ocasiones engorrosa.
- El cambio frecuente de acomodaciones es asumido por el huésped, ya que debe esperar la reacomodación de la habitación.

- Los huéspedes no cuentan con un cien por ciento en la garantía de reservas anticipadas y solo se enteran cuando van a realizar el check in.
 - La mala comunicación entre recepcionistas, hace que información sobre reservas no se tengan en cuenta a la hora de asignar habitaciones, (omisión de reservas por mala comunicación en recepción).
 - No se revisa rigurosamente reservas realizadas en los portales, haciendo que los huéspedes muchas veces sean trasladados a otros hoteles.
 - La falta de conocimiento en otros idiomas retrasa los procesos
 - El no saber el tipo de procedimiento ante algunos inconvenientes los recepcionistas muchas veces toman decisiones sin previo aviso a su superior, ocasionando inseguridades en el huésped.
4. Observación de otros recursos que pueden contribuir en el buen desarrollo de las labores internas hacia el huésped, (infraestructura, RR.HH, financiero, tecnológico).

Cuadro 2. Recurso interno y sus características actuales

Recurso	Situación crítica	Características
Infraestructura	Paredes	Gran porcentaje de la planta física presenta deterioro en sus paredes por humedad.
	Pisos	Son en madera con varios años de uso, lo cual presenta desperfectos por el comején y produce ruido.
	Red eléctrica	Por ser una estructura física antigua, sus redes eléctricas presentan daños y algunas veces fallan.
	Red agua	La tubería es antigua y por estar internamente en la estructura no se pueden realizar cambios.
Talento humano	Nivel de comunicación laboral.	Entre algunos trabajadores se nota una mala comunicación, llevando esto a ocasionar problemas entre los mismos y hacia los huéspedes.
	Capacitaciones	El personal es capacitado mediante charlas realizadas por personal pasante o practicante, con temas directamente relacionados con sus labores.
	Nivel de conocimiento y desarrollo laboral	Algunos de los recepcionistas no cumplen con el cien por ciento de los requerimientos de la cadena hotelera M.S. Colombia para el desarrollo de las laborales asignadas, como es el conocimiento o manejo de otro idioma, manipulación de programas,
Financiero	El hotel la Herrería, pertenece a la cadena hotelera M.S. Colombia, una cadena incipiente en la industria turística, pero con mucho conocimiento en el ejercicio de alojamiento, permitiendo la estabilidad del hotel M.S. La Herrería mediante estrategias que permiten tener un margen de beneficios para sus asociados. Esta área es manejada por el gerente general de la cadena hotelera. La logística para el hotel M.S. La Herrería es asumida directamente por la gerente Karen Varón, es quien autoriza las compras de insumos necesarios.	
Tecnológicos	Equipos	El hotel cuenta con equipos para el desarrollo de labores, aunque no se tiene equipos de reemplazo para eventualidades en caso de daños en alguno de ellos. Equipos de cómputo, fotocopidora/impresora, cámaras de seguridad,
	Programas	El hotel M.S. La Herrería Confort, cuenta con programas software para el eficiente desarrollo laboral, pero la información o programas no se tienen en cadena con todos los equipos.

Fuente: Elaboración propia

Se observa la tardía solución de problemas en las habitaciones antes reportados por huéspedes, se dialoga con la gerente y los recepcionistas del hotel quienes manifiestan como debilidad la falta de autonomía administrativa, ya que toda actividad a realizar, debe ser reportada y debidamente autorizada por superiores, sumado a esta situación, se encuentra que los daños según su identificación: estructural o deterioro por uso los dueños o la cadena hotelera M.S., respectivamente, correrán con los costos a la hora del arreglo.

A continuación se realizan cuadros comparativos de criterios de cumplimiento encontrados en las Normas Técnicas Sectoriales Hoteleras, que rigen a establecimientos relacionados con hospedaje y alojamiento, y lo observado durante el periodo de práctica en el hotel M.S. La Herrería de Popayán.

Cuadro 3. Comparación requerimiento norma NTSH 001/cumplimiento talento humano hotel M.S. La Herrería.

TSH 001. Establecimientos de alojamiento y hospedaje	
[Norma de competencia laboral]	
Realización de actividades básicas para la prestación del servicio	
Requisitos para organizar el inicio y cierre de actividades	
Criterios de desempeño	Se cumple
– Su presentación personal y el tiempo de llegada y salida se ajustan al manual de procedimientos.	No
– El puesto de trabajo es revisado garantizando que se cumplan los procedimientos establecidos	No
– El estado de los activos es revisado de acuerdo con el periodo establecido por la empresa.	No
– Las novedades son reportadas en el formato establecido para ello.	No
– Asegura que se dé el curso respectivo a la información pertinente a las solicitudes de los clientes de acuerdo al manual de procedimientos.	Si

Fuente: Diseño propio con información Conjunto: norma NTSH 001

La anterior norma, tiene una casilla agregada (**Se cumple?**), que califica el cumplimiento del requisito, muestra si el establecimiento realiza el debido proceso requerido por esta norma, en la realización de actividades básicas para la prestación del servicio. Como se puede observar alto porcentaje de estos criterios no se desarrollan o no se le da cumplimiento.

Cuadro 4. Comparación requerimiento norma NTSH 002/cumplimiento talento humano hotel M.S. La Herrería.

NTSH 002	
Establecimientos de alojamiento y hospedaje [Norma de competencia laboral] Información a clientes, atención de sugerencias y reclamaciones de acuerdo a políticas de servicio	
Criterios de desempeño	Cumple?
– Las sugerencias y reclamaciones de los clientes sobre el servicio y/o producto se atienden y responden de acuerdo al estándar y protocolos usados	No
– Las causas de las sugerencias y reclamaciones se analizan involucrando a las personas que tienen que ver con ellas y se proponen acciones correctivas y/o preventivas para solucionar el problema.	No
– Las sugerencias y reclamaciones de los clientes se registran para detectar aquellas de mayor frecuencia e impacto.	No
– Las sugerencias y reclamaciones se reportan de acuerdo al manual de procedimientos.	No
– Las acciones correctivas y/o preventivas se aplican asumiendo la responsabilidad por el seguimiento y verificación de los resultados de las mismas y la solución del problema.	No
– Aplica las políticas del establecimiento	No

Fuente: Diseño propio, con información de Norma NTSH 002

La anterior norma, tiene una casilla agregada (**Se cumple?**), que califica el cumplimiento del criterio, muestra si el establecimiento realiza el debido proceso requerido por esta norma, en la

información a clientes, atención de sugerencias y reclamaciones de acuerdo a políticas de servicio, cumplimiento o aplicación de esta norma es baja, por no decir nula.

Cuadro 5. Comparación requerimiento norma NTSH 003/cumplimiento talento humano hotel M.S. La Herrería.

NTSH 003	
Establecimientos de alojamiento y hospedaje	
[Norma de competencia laboral]	
Prestación de servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes	
Criterios de desempeño	Se cumple?
– El turno es recibido y entregado siguiendo procedimientos establecidos por el establecimiento.	No
– Los huéspedes se registran aplicando procesos de check in establecidos.	No
– Los requisitos de huéspedes y visitantes se atienden de acuerdo con el protocolo de servicio	No
– El registro de extranjeros se realiza aplicando los procedimientos que permitan cumplir con la normatividad legal vigente.	No
– Las normas de seguridad del establecimiento se aplican conforme a la actividad realizada.	No
– Los inconvenientes relacionados con el área de alojamiento se resuelven según procedimientos.	No
– El check out se realiza conforme al manual de procedimientos.	No

Fuente: Diseño propio, con información Norma NTSH 003

La anterior norma tiene una casilla agregada (**Se cumple?**), que califica el cumplimiento del criterio en el hotel M.S. La Herrería, muestra si el establecimiento realiza el debido proceso requerido por esta norma, en la prestación de servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes. Se puede observar según la información plasmada, que esta norma no se tiene en cuenta para una labor competitiva para el personal del hotel.

En el manual de procedimientos de la cadena hotelera M.S., se observa de forma detallada las funciones o actuaciones diarias establecidas para los recepcionistas de todos los hoteles pertenecientes a la cadena hotelera.

Cuadro 6. Funciones de los recepcionistas estipuladas en el manual de procedimientos de cadena hotelera M.S. y su cumplimiento.

	Actividad	Cumple
1	– Recibir turno 15 minutos antes	No
2	– Leer bitácoras	No
3	– Impecable presentación	No
4	– Manejo protocolo de bienvenida	No
5	– Recibir reservas, estado de cuenta, check-in, check out	
6	– Encender y apagar luces internas y externas	
7	– Recibir implementos de trabajo	No
8	– Solicitar al huésped en el check-out sugerencias	No
9	– Conocer el menú del día	
10	– Estar atento a los requerimientos del huésped	
11	– Revisar las tarjetas de los clientes	
12	– Hacer firmar del huésped los comandos del mini bar	
13	– Revisar reservas y sus soportes de pago (fecha entra/sale)	
14	– Conocer la ocupación del hotel en otros lugares	No
15	– Apoyar la seguridad interna y externa al hotel	
16	– Informar al gerente ocasiones especiales de los huéspedes	No
17	– Asignar habitaciones según requerimiento del huésped	No
18	– Hacer reserva en caso que se requiera	
19	– Aplicar protocolo de servicio al cliente	No
20	– Conocer tarifas y planes de los diferentes hoteles	No

21	– Llevar y tener al día las carpetas relacionadas con el cargo tales como: anulación y aporte de facturas, carpetas de portales, carpetas de cuentas por compañía, carpeta consecutivo de factura, carpeta pagos no presenciales, ente otros.	No
----	---	----

Fuente: Diseño propio, con información del Manual de Procedimientos de cadena hotelera M.S.

En el anterior cuadro se encuentran veintiuna (21) funciones reglamentadas en el manual de procedimientos para los recepcionistas de la cadena hotelera M.S, la cual se relaciona su cumplimiento según la observación en la práctica profesional. Existen numerales que no se cumplen y que pueden ser causa de un mal servicio prestado al huésped. El anterior manual de procedimiento no es aplicado funcionalmente en su totalidad, como tampoco por todos los recepcionistas. Los numerales 1,3,4,7,8,14,16,17,19,20,21, durante la observación del periodo de práctica profesional no se realizaban de forma diaria ni adecuada cuando se hacía.

5.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Arias (2006), define la técnica como *“El procedimiento o forma particular de obtener datos o información. Las técnicas son particulares y específicas de una disciplina, por lo que sirven de complemento al método científico, el cual posee una aplicabilidad general.”* (p. 67). De igual modo, Arias., (2006), define el instrumento de recolección de datos como: *“cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”*. (p. 69), es decir, *el medio a través del cual se recogerá la información necesaria para el desarrollo y análisis del objeto de estudio.* (aragoza).

La procedencia de los datos pueden originarse de dos grandes fuentes: los datos primarios y los datos secundarios. Los datos primarios son aquellos que el investigador obtiene directamente de la realidad, recolectándolos con sus propios instrumentos. En otras palabras, son los que el investigador o sus auxiliares recogen por sí mismos, en contacto con los hechos que se investigan. Los datos secundarios, por otra parte, son registros escritos que proceden también de un contacto con la práctica, pero que ya han sido recogidos y muchas veces procesados por otros investigadores. Los datos primarios y los secundarios no son dos clases esencialmente diferentes de información, sino partes de una misma secuencia, todo dato secundario ha sido primario en

sus orígenes y todo dato primario, a partir del momento en que el investigador concluye su trabajo, se convierte en dato secundario para los demás. (unad).

Para el presente caso de Diagnóstico Interno ejecutado en el hotel M.S. 'La Herrería' de Popayán, la metodología aplicada fue investigativa, en donde la observación y documentación contribuyeron verazmente a la toma de decisiones para el logro del objetivo.

6 Resultados del proceso de investigación

En este apartado se presenta los resultados del proceso de investigación en sus dos momentos: resultados del análisis de los datos presentados en el libro de sugerencias, quejas y reclamos y el portal de internet Booking.

1. Observaciones realizadas en las redes sociales (booking, página del hotel).

En la página del hotel La Herrería del portal de Booking, se encontraron diferentes comentarios en donde el huésped manifiesta uno, dos o tres, factores de satisfacción en el servicio obtenido, entre estos están los relacionados con:

- Falta de variedad en el desayuno
- Prestación de un mal servicio, (agilidad)
- Colchones duros
- Wifi inestable
- Poca accesibilidad a parqueaderos
- Olor a humedad en las habitaciones
- Suciedad en las habitaciones y en los baños
- Habitaciones pequeñas
- Reservas que no se respetan
- Traslado de huéspedes a otros hoteles sin aviso previo
- Falta de amenities en las habitaciones
- Alto costo con relación a la calidad en la habitación
- Comodidad
- Antigüedad de la planta del hotel
- Closet sin ganchos para la ropa
- Falta de parqueadero
- Propagación de ruido

- Falta de información sobre pagos que no se estipulan en los portales
- Servicios que no se realizan conforme a los anunciados en los portales
- Estilo del hotel
- Amabilidad del personal
- Economía en el alojamiento
- Variedad en la disponibilidad de habitaciones
- Tipo de desayuno
- Ubicación del hotel

La siguiente tabla da a conocer las satisfacciones e insatisfacciones que manifestaron los huéspedes en el portal de Booking, en la página del hotel La Herrería Confort de Popayán. Se enumeran los factores de anotación y se ponen en frente el número de coincidencias con respecto a otros huéspedes y sus comentarios. Periodo Enero/ Septiembre del 2016

Tabla 4. Relación inconformidades/ coincidencia, en los huéspedes del hotel M.S. la Herrería

	Variables de inconformidad en el huésped	Coincidencia	Variables de satisfacción del huésped	Coincidencia
1	Relación precio – calidad (Corporativos).	1	1 Estilo del hotel.	8
2	Habitación sucia, en mal estado	7	2 Satisfacción con el servicio entregado.	25
3	Publicidad engañosa	2	3 Ubicación del hotel	32
4	Penetración de ruido en las habitaciones.	5	4 Disponibilidad de habitaciones con variedad en camas.	3
5	Duchas con fallas por la antigüedad	5	5 Hospedaje económico para grupos en el hotel.	4

6	Falta zona de parqueo	3	6	Variedad en el desayuno	6
7	Falta de información sobre otros gastos para el huésped	1			
8	Demora en procesos.	3			
9	incomodidad en espacios de las habitaciones	2			
10	Armarios en mal estado y sin ganchos	2			
11	Desayunos sin variedad	3			
12	Señal de Wifi inestable	3			
13	No se respetan reservas realizadas con anterioridad	3			
14	Olor a humedad en la habitación y baños	2			
15	Colchones duros	5			
16	Antigüedad en la planta física del hotel	1			

Fuente: Elaboración propia

Tomando las observaciones realizadas en el portal de Booking durante el periodo Enero - Septiembre del 2016, cincuenta y siete (57) huéspedes realizaron anotaciones en dieciséis aspectos de insatisfacción y seis de satisfacción, lo cual se resume en el siguiente cuadro, donde se le da un peso en cuanto a su coincidencia en la anotación, con respecto al total de coincidencias.

Tabla 5. Valor porcentual de variables de coincidencia entre los huéspedes.

VARIABLES DE INCONFORMIDAD EN EL HUÉSPED	COINCIDENCIA	VALOR %
1 Relación precio – calidad (Corporativos).	1	0.8%
2 Habitación sucia, en mal estado	7	5.5%
3 Publicidad engañosa	2	1.6%
4 Penetración de ruido en las habitaciones.	5	4.0%
5 Duchas con fallas por la antigüedad	5	4.0%
6 Falta zona de parqueo	3	2.4%
7 Falta de información de otros cobros para el huésped	1	0.8%
8 Demora en procesos.	3	2.4%
9 incomodidad en espacios de las habitaciones	2	1.6%
10 Armarios en mal estado y sin ganchos	2	1.6%
11 Desayunos sin variedad	3	2.4%
12 Señal de Wifi inestable	3	2.4%
13 No se respetan reservas realizadas con anterioridad	3	2.4%
14 Olor a humedad en la habitación y baños	2	1.6%
15 Colchones duros	5	4.0%
16 Antigüedad en la planta física del hotel	1	0.8%
VARIABLES DE SATISFACCIÓN DEL HUÉSPED		
17 Estilo del hotel	8	6.3%
18 Personal amable en su atención al huésped	25	19.8%

6.1 Herramienta de análisis de información

Como herramienta de análisis para trabajar la información obtenida de primera y segunda fuente empleamos la matriz EFI (Evaluación de Factores Internos); esta matriz permite evaluar los factores como fortalezas y debilidades recogidos en el diagnóstico interno de una empresa, es una matriz que requiere información muy subjetiva.

Este instrumento para formular estrategias resume y evalúa las fuerzas y debilidades más importantes dentro de las áreas funcionales de un negocio y además ofrece una base para identificar y evaluar las relaciones entre dichas áreas. Al elaborar una matriz EFI es necesario aplicar juicios intuitivos, por lo que el hecho de que esta técnica tenga apariencia de un enfoque científico no se debe interpretar como si la misma fuera del todo contundente. Es bastante más importante entender a fondo los factores incluidos que las cifras reales. (contreras).

Para realizar la matriz EFI se deben seguir los siguientes pasos:

1. Realizar una lista de fortalezas y debilidades encontradas mediante un diagnóstico o auditoría interna realizada a la empresa.
2. Se debe asignar un peso entre 0.00 y 1.00, según su importancia, asignando el valor más alto a lo más importante, la suma total del peso asignado entre todos los factores no debe ser mayor a 1.00.
3. Se asigna una calificación 1 a las debilidades mayores y 2 a las debilidades menores; se califica 3 a las fortalezas menores y 4 a las fortalezas mayores.
4. Se multiplica el peso por la calificación, arrojando otra casilla llamada total ponderado, la cual asigna un ponderado para cada variable y se debe sumar.

5. Si el resultado de la suma supera la media que es 2.5, esto indica que las fortalezas son más fuertes que las debilidades, si está por debajo de la media, indica que las debilidades son más fuertes y que son motivo de diseño e implementación de estrategias para contrarrestarlas.

Se debe sumar el total ponderado, este valor determina el ponderado interno de la empresa y a su vez determina los factores en los que se debe enfatizar las estrategias para minimizar falencias. Este instrumento para formular estrategias resume y evalúa las fuerzas y debilidades más importantes dentro de las áreas funcionales de un negocio y además ofrece una base para identificar y evaluar las relaciones entre dichas áreas. Al elaborar una matriz EFI es necesario aplicar juicios intuitivos, por lo que el hecho de que esta técnica tenga apariencia de un enfoque científico no se debe interpretar como si la misma fuera del todo contundente. Es bastante más importante entender a fondo los factores incluidos que las cifras reales. (contreras).

El diagnostico interno realizado en el recurso humano “cliente interno”, la observación del desarrollo de las funciones asignadas, el nivel de formación profesional, permitieron conocer de fuente primaria la funcionalidad y capacidad de reacción de cada operador dentro del hotel. Es importante conocer muy bien que factores inciden más en la percepción de satisfacción e insatisfacción del huésped, el las fuentes de información existen variedad y cantidad de conformismos e inconformismo, es probable que para cada huésped sea muy importante su anotación del servicio obtenido. Se analizaron los factores de mayor coincidencia en fuente secundarias y luego se compararon con la información de fuente primaria para lo cual resulto la siguiente información.

Tomando en cuenta la información obtenida de fuentes secundarias, como es en este caso, las anotaciones de los huéspedes en el libro de sugerencias del hotel y las anotaciones dejadas en la página del hotel La Herrería en el portal de Booking, se tomaron los factores que están relacionados en las dos fuentes, que son directamente responsabilidad del hotel con mayor porcentaje, y que más adelante servirán para la toma de decisiones en cuanto a estratégicas para mejorar o solucionar problemas

6.2 Análisis de información obtenida del diagnóstico interno al hotel M.S. La Herrería de Popayán.

Mostrándose con especificidad los resultados de cada uno de los instrumentos de investigación, (observación directa de los procesos, documentación física y virtual), aplicados durante la realización del diagnóstico al Hotel M.S. La Herrería de Popayán, a continuación se concluye en un cuadro los factores más reiterativos de queja y satisfacción por parte de los huéspedes del hotel. Es importante conocer los factores de mayor incidencia en la percepción de satisfacción e insatisfacción del huésped del hotel, ya que esta información ayudará a tomar decisiones para mitigar falencias actuales.

Tabla 6. Resumen de factores reiterativos en las fuentes de información primaria y secundaria.

Factores		Fuente Vs total anotaciones		
		Libro de sugerencias	Portal Booking	Observación directa
Debilidades				
1	Colchones duros	4	5	1
2	Humedad en las habitaciones	7	2	1
3	Ruido externo en las habitaciones	3	5	
4	Baños con defectos	10	3	1
5	Wifi inestable	2	7	1
6	Habitaciones sucias		3	1
7	Demora en procesos hacia el huésped		3	1
8	No se respetan reservas anticipadas		1	1
Fortalezas				
9	Prestación de un buen servicio del personal	49	25	1
10	Hospedaje económico para grupos.		4	1
11	Ubicación estratégica del hotel		32	1
12	Habitaciones múltiples		3	1
13	Alianzas con servicios complementarios.		2	1
14	Variedad en el desayuno		6	1

Fuente. Diseño propio con información del 'Libro de quejas, reclamos, sugerencias hotel M.S. La Herrería', portal de Booking.

6.3 Aplicación matriz EFI, matriz de evaluación de factores internos

El anterior cuadro de resumen de factores de insidencia, permitio con la informacion realizar la siguiente matriz de análisis interno (EFI), la cual ayudará a su vez al diseño de un plan de acción para mitigar falencias encontradas internamente en el hotel M.S. La Herrería de Popayán.

Tabla 7. Aplicación de la Matriz EFI

Factores Clave	Peso	Calificación	Total Ponderado
Fortalezas			
– Prestación de un buen servicio del personal	0.50	4	2
– Ubicación estratégica del hotel.	0.10	4	0.4
– Hospedaje económico para grupos.	0.05	3	0.15
– Disponibilidad de múltiples habitaciones.	0.04	3	0.12
Debilidades			
– Baños en mal estado.	0.08	1	0.08
– Humedad en las habitaciones.	0.03	1	0.03
– Colchones duros/incomodos.	0.04	2	0.08
– Wifi inestable.	0.03	2	0.06
– Penetración de ruido en las habitaciones	0.05	1	0.05
– Habitaciones sucias.	0.04	1	0.04
– Demora en procesos hacia el huésped.	0.02	2	0.04
– Falta de garantía en reservas anticipadas	0.02	1	0.02
Total	1.00		3.07

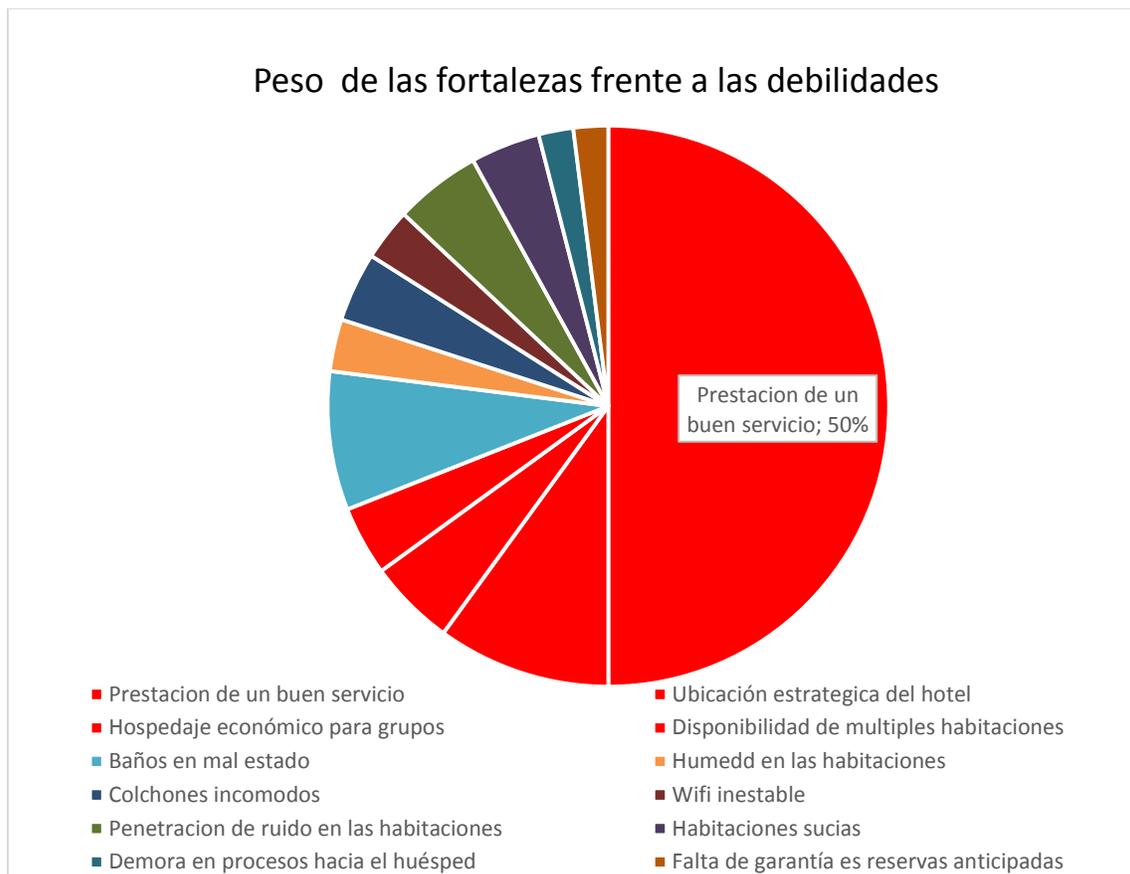
Fuente: Elaboración propia

6.4 Análisis de resultados de la matriz EFI

Teniendo en cuenta cada factor dentro de la matriz EFI, su respectivo peso y calificación, el resultado arrojado es satisfactorio para el hotel M.S. La Herrería de Popayán, el total ponderado

de 3.07 se encuentra por encima de la media (2.5), el resultado permite determinar que las fortalezas contrarrestan las debilidades, que la empresa tiene un nivel óptimo de aceptación; que factores como la prestación de un buen servicio por parte del personal y la ubicación son importante tanto para la empresa como para el huésped.

Grafica 14. Representación porcentual del peso de las fortalezas con respecto a las debilidades en los resultados de la Matriz EFI.



Fuente: Elaboración propia.

● Valor porcentual de las fortalezas con respecto a las debilidades.

7 Diseño del Plan de Acción

7.1 Qué es un plan de acción?

Para alcanzar los **objetivos** o **metas** que un emprendimiento se ha propuesto, se necesita de una guía que brinde una estructura y un control, esta guía es el **Plan de Acción**; documento que establece una a una y al detalle las **tareas** y actividades a **realizar**, así como los **plazos** y las **responsabilidades**. En el **Plan de Acción** el **cuándo**, el **cómo** y **quién** realizará cada actividad, responde a una determinada estrategia, a decisiones tomadas tras un análisis de mercado y de datos económicos. Los objetivos pueden ser a corto y a largo plazo y es importante diferenciarlos teniendo en cuenta si son anuales, bianuales, etc. (Emprende)

Teniendo en cuenta los resultados de la matriz EFI, y los diferentes factores de insatisfacción de los huéspedes obtenidos en la realización del diagnóstico interno del hotel M.S. La herrería, el plan de acción va diseñado a mejorar en dos aspectos que el cliente fácilmente percibe a la hora hospedarse; la planta física y el servicio obtenido.

Los daños en la planta física del hotel deben ir encaminados a mejorar visual y funcionalmente aquellos aspectos con los que el huésped tiene contacto directo, en este caso al entrar lo primero que se observa es lo acogedora que puede ser la habitación, las comodidades que tiene para un buen descanso, la buena funcionalidad de sus accesorios, en este caso de los baños: “El **daño estructural** se refiere a los daños que hay dentro de la edificación, lo que no se ve, pero que podría poner en riesgo la seguridad del edificio. Se pueden verificar los **elementos** que son **estructurales** y los que no lo son, los **elementos estructurales**, en su mayoría son **vigas, columnas, lozas.**” (Fortaingeniería)

Es de resaltar que la cadena hotelera M.S. es arrendataria de la planta física del hotel La Herrería, que está dentro de sus compromisos responder por aquellos daños realizados directamente por el desgaste físico dentro del ejercicio de hospedaje, al igual que del

mantenimiento. Los problemas estructurales presentados en el hotel, son de completa responsabilidad de los dueños de la planta física del hotel.

En cuanto al talento humano, aunque el huésped no manifieste una mala prestación del servicio que recibe, no quiere decir que funcionalmente todo este bien. Se evidencio durante el diagnostico interno realizado que el talento humano no tiene las herramientas necesarias personal como laboralmente para desarrollar un excelente trabajo en el ejercicio de sus actividades diarias.

7.2 Diseño del Plan de Acción

El siguiente plan de acción es diseñado teniendo en cuenta los factores de insatisfacción más repetitivos encontrados en el diagnóstico interno realizado al hotel M.S. La Herrería de Popayán.

Cuadro 7. Plan de Acción

Objetivo	Contribuir con el mejoramiento del servicio prestado por el Hotel M.S. ‘La Herrería’ de Popayán.	
Aspectos a intervenir	Planta física	Talento humano
Características actuales	<ul style="list-style-type: none"> – Humedad en paredes que causan deterioro y olor a moho. – Estructuras de madera deteriorados que causan ruido. – Fallas presentadas en el sistema hídrico de los baños y sus accesorios. 	<ul style="list-style-type: none"> – Es evidente la pésima comunicación laboral, entre el recurso humano del hotel. – No cumplen con lo requerido en el manual de procedimientos de la cadena hotelera M.S., tanto laboral como profesional.
Propuesta.	<ul style="list-style-type: none"> – Realizar mejoramientos a mediano plazo que ayuden a mitigar factores de insatisfacción en el huésped. 	<ul style="list-style-type: none"> – Formar personal competitivo.
Propósito	<ul style="list-style-type: none"> – Entregar al huésped una planta física más acogedora. 	<ul style="list-style-type: none"> – Garantizar procesos efectivos laborales e interpersonales.

Actividad	<ul style="list-style-type: none"> – Contratar personal calificado en la restauración de: <ul style="list-style-type: none"> • Paredes • Pisos en madera • Red hidráulica y baños 	<ul style="list-style-type: none"> – Realizar capacitaciones dirigidas al personal interno con énfasis en: <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de calidad. • Competitividad laboral 								
Responsable	Cadena hotelera M.S. y dueños planta física del hotel.	Cadena hotelera M.S:								
Costo aproximado (En miles de pesos).	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">Arreglo paredes inter</td> <td style="text-align: right;">6.800.000</td> </tr> <tr> <td>Arreglo pisos</td> <td style="text-align: right;">5.000.000</td> </tr> <tr> <td>Arreglobaños</td> <td style="text-align: right;"><u>9.000.000</u></td> </tr> <tr> <td>total</td> <td style="text-align: right;">20.800.000</td> </tr> </table>	Arreglo paredes inter	6.800.000	Arreglo pisos	5.000.000	Arreglobaños	<u>9.000.000</u>	total	20.800.000	80.000 por hora x5 400.000
Arreglo paredes inter	6.800.000									
Arreglo pisos	5.000.000									
Arreglobaños	<u>9.000.000</u>									
total	20.800.000									

Fuente. Elaboración propia

La cadena hotelera M.S. de Colombia, está comprometida a prestar el mejor servicio al huésped en cualquiera de sus hoteles dentro de la cadena, es un compromiso corporativo satisfacer las necesidades del huésped, pero sobretodo brindarle seguridad dentro de él, como lo manifiesta en su Misión “Ser la cadena con el mejor servicio al cliente de Colombia, encaminados a un crecimiento nacional e internacional”, para tal propósito de satisfacción al huésped, es necesario contribuir con mejoras en la planta física del hotel. Gran porcentaje de los factores de insatisfacción del huésped encontrados en el diagnostico interno realizado al hotel M.S. La Herrería de Popayán, están contenidos dentro de la infraestructura, tales como:

- Daños en los baños
- Paredes con humedades
- Olor a moho
- Pisos de madera que causan ruido
- Fugas de agua en los baños

Es importante invertir en factores que están a la vista e interacción con los clientes, al igual en aquellos que son parte del servicio adquirido. Si se toma de otra forma se puede decir que la planta física es el respaldo de protección y satisfacción del huésped mientras éste se encuentre dentro del hotel.

La propuesta de mejora o reparación en los anteriores aspectos, debe ser asumido de forma parcial por la cadena hotelera M.S. de Colombia y los dueños de la planta física, de no ser así, se debe contratar un personal calificado que determine si estos daños pertenecen a lo estructural, que debe ser asumido por los dueños del hotel, o son producidos por desgaste físico, lo cual debe ser responsable del mejoramiento la cadena hotelera. El tiempo de restauración debe ser pausado ya que la disponibilidad de las habitaciones es la razón económica del alojamiento, terminar una y seguir con otra siempre y cuando no estén reservadas.

Existen debilidades encontradas dentro del diagnóstico interno del que probablemente sean provocadas por la falta de capacitación del talento humano, o por realizar otros oficios que no les corresponde, el hotel La Herrería es un hotel pequeño, que cuenta tan solo con seis empleados incluyendo el contador y la gerente, tres son recepcionista y una camarera.

Las debilidades encontradas se pueden mejorar tras un plan de acción enfocado a la educación o capacitación del cliente interno.

Dentro del manual de procedimientos de la cadena hotelera M.S., está establecido realizar capacitaciones que permitan brindar conocimientos y desarrollar habilidades que mejoren su labor, la cual es base para que el personal sea capacitado continuamente en aspectos que permitan su competitividad personal y laboralmente.

Aunque la fortaleza reiterativa por los huéspedes encontrada en el diagnóstico interno del Hotel M.S. La Herrería de Popayán, es la prestación del buen servicio por el personal, existen pequeños percances que hacen que procesos se vean comprometidos en su efectiva realización, tales como:

- Demora en el check in, check out
- Pésima relación laboral entre compañeros.
- Falta de destreza en el manejo de plataformas utilizadas por el hotel.
- Garantía en reservas realizadas con anticipación.
- Falta de manejo de instrumentos de la cadena hotelera M.S. para un óptimo funcionamiento.

Los anteriores contratiempos pueden ser causa de la multifuncionalidad de los recepcionistas, estos asumen oficios que no son de su desempeño dentro del hotel, ante esta situación es importante se priorice la actividad competente, permitiendo así estar al día en sus labores.

Las capacitaciones al talento humano, no solo logran que el personal obtenga conocimiento y agilidad en su labor, ayudara a mejorar la prestación del servicio, a dominar cualquier inconveniente que se presente, a tomar la mejor decisión en situaciones imprevistas.

7.3 Implementación de una de las estrategias del ‘Plan de Acción’

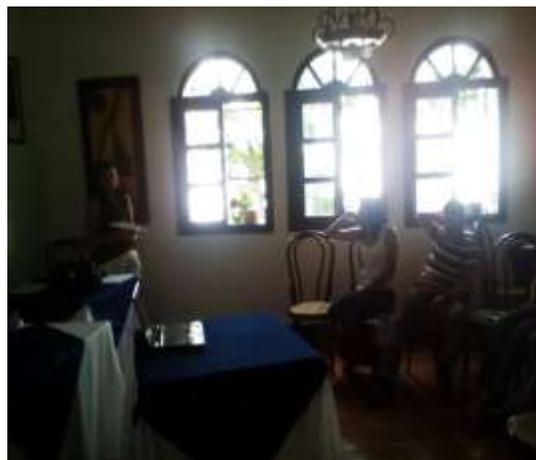
De los dos aspectos a intervenir en el plan de acción (Planta física, Talento humano), para contribuir al mejoramiento del servicio prestado por el Hotel M.S. La Herrería, la estrategia a implementar está dirigida al talento humano, ya que es la que como practicante se puede implementar a corto plazo. La educación del talento humano de una empresa por medio de capacitaciones es importante, permite a este mejorar su rendimiento laboral, a crear un mejor ambiente laboral, a sincronizar actividades con resultados favorables tanto personal, laboral como empresarial, les da herramientas que les permita ser competitivos en diferentes aspectos.

Aunque la buena prestación del servicio por parte del recurso humano del hotel M.S. La Herrería, sea lo más reconocido por los huéspedes y es una fortaleza interna, se debe tener en cuenta que existen debilidades internas que los huéspedes no notan y que puede ser a causa de su tiempo de hospedaje en el hotel, problemáticas laborales que se debe mejorar o erradicar por qué afectan la empresa (cliente interno), a su sistema administrativo y rentable, problemáticas que pueden llegar a causar gran inconformidad al huésped (cliente externo), como para que no vuelva, como es la falta de garantía en su reserva, el cambio de habitación constantemente, el no

manejo de otro idioma, la falta de garantía en la confidencialidad de su información personal, entre otras, que sumados forman una cadena de debilidades que seguramente se verán reflejadas en la estabilidad financiera de la empresa.

El tema en la capacitación se enfocó al conocimiento de la normatividad estandarizada establecida y exigida por la cadena hotelera M.S. para todo el recurso humano de los hoteles pertenecientes a ella, en las normatividades que contribuyen al mejoramiento en la calidad de la prestación de un servicio en los establecimientos de alojamiento y hospedaje, a qué es ser competitivo a nivel empresarial y personal (Norma ISO 9000, NTSH de Colombia).

Grafica 15. Capacitación al talento humano, Hotel M.S. La Herrería de Popayán.



Fuente: Archivo registro fotográfico González Agredo

8 Conclusiones

El desarrollo de la práctica profesional en el hotel M.S: La Herrería de Popayán, permitió conocer de primera mano debilidades que difícilmente a corto o mediano plazo se pueden corregir en una empresa, los daños causados por la antigüedad de la infraestructura son notorios a medida que pasa el tiempo y es indispensable corregir problemas que afectan directamente al huésped. Una infraestructura antigua como la del hotel La Herrería trae consigo problemas que difícilmente se pueden corregir, y si a este le agregamos que quien lo manejan o administran el hotel no puede realizar cambios por ser un arrendatario, los problemas se hacen eternos, determinar quién es el responsable de ejecutar y asumir el costo de un mejora puede llevar un buen tiempo para realizar al menos un cambio. La cadena hotelera por ser la imagen del hotel M.S. La Herrería debe realizar cambios que permitan prestar un buen servicio, ya sea que paguen con los costos de forma total o parcial convenida con los dueños del hotel.

El talento humano del hotel, a pesar de ser amables y atentos en la prestación del servicio, se les debe capacitar constantemente, ya que no cumplen con el perfil exigido por la cadena hotelera M.S., se debe trabajar en las relaciones laborales, en las interpersonales, se les debe enfatizar en la necesidad de cumplir eficazmente y oportunamente con lo requerido diariamente, a que se formen para que sean competitivos. Es una gran labor la que debe realizar la cadena hotelera M.S. en la comodidad del huésped con respecto a la planta física del hotel, de igual manera se debe regularmente ir perfeccionando la prestación del servicio del personal laboral para un buen funcionamiento interno de la empresa.

Referencias

- [://www.google.es/maps/place/Hoteles+MS+La+Herreria](http://www.google.es/maps/place/Hoteles+MS+La+Herreria). (s.f.).
- aragoza, k. (s.f.). <http://hotelescuela.no-ip.org/anexos/14/02/25/973.pdf>.
- Carreón, A. J. (s.f.). <http://www.gestiopolis.com/>.
- Carreto, J. (s.f.). <http://planeacion-estrategica.blogspot.com.co/>.
- contreras, j. (s.f.). <http://www.joseacontreras.net/>.
- Emprende, P. (s.f.). <http://www.emprendepyme.net/>.
- Feigenbaum, A. (s.f.). <http://calidad-gestion.com.ar/>.
- Fortaingenieria. (s.f.). <http://fortaingenieria.com/2015/04/23/revisiones-estructurales/>.
- Friego, E. (s.f.). <http://www.forodeseguridad.com/>.
- Guachilema, D. (s.f.). Obtenido de <http://es.slideshare.net/diegoenr/diagnostico-y-planificacin>.
- Guachilema, D. (s.f.). <http://es.slideshare.net/diegoenr/diagnostico-y-planificacin>.
- Hoteles, M. (s.f.). <http://hotelesms.com/hotel-ms-herreria-popayan>.
- <http://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/>. (s.f.).
- https://es.wikipedia.org/wiki/Pr%C3%A1ctica_profesional. (s.f.).
- jadyMA. (s.f.). <http://es.slideshare.net/jadyMA/diagnostico-estrategico-in>.
- jadyMA. (s.f.). <http://es.slideshare.net/jadyMA/diagnostico-estrategico-in>.
- suarez, M. d. (s.f.). <http://www.gestiopolis.com/>.
- unad. (s.f.). http://datateca.unad.edu.co/contenidos/211621/PROY-GRADO_EN_LINEA/leccin_28_tcnicas_e_instrumentos_para_la_recoleccin_de_datos.html.
- Universidad, C. d. (s.f.). <http://www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/Paginas/sistema-gestion-calidad.aspx>.