



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**IMPORTANCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS PARA EL ÁREA DE RECEPCIÓN EN EL HOSTEL
BLACK LLAMA, MIRAFLORES, 2023**

PRESENTADO POR

FIGURELLA MARIBEL ABANTO PEREZ

ASESORA

EVELYN URIBE VARGAS

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TURISMO Y
HOTELERÍA**

LIMA – PERÚ

2023



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada

CC BY-NC-ND

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



FACULTAD DE CIENCIAS DE COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA

**IMPORTANCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS PARA EL
ÁREA DE RECEPCIÓN EN EL HOSTEL BLACK LLAMA, MIRAFLORES, 2023**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TURISMO Y HOTELERÍA**

PRESENTADO POR

BACH. FIORELLA MARIBEL ABANTO PEREZ

ASESORA

MAG. EVELYN URIBE VARGAS

LIMA, PERÚ

2023

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a mis padres Edgar y Silvia, gracias por apoyarme desde el comienzo en mis estudios y seguir conmigo paso a paso en cada etapa y en cada logro obtenido durante mi desarrollo profesional. A mi madrina Lidia que descansa en paz, por impulsarme a seguir esta carrera que no fue nada sencillo su proceso, pero se logró aprender mucho y ser lo que soy hoy en día. Para ellos con toda mi dedicación y esfuerzo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la USMP y a mi querida facultad donde pude conocer a profesores que me enseñaron durante toda la carrera, gracias a su comprensión y apoyo en cada etapa. Gracias a Black Llama Hostel que me permitió por primera vez unirme al mundo del hotelería y donde aprendí mucho; gracias por darme la oportunidad de crecer, poder dirigir todo un equipo y permitirme hacer este trabajo con su apoyo. Finalmente, gracias por la confianza a todos los que demás que pudieron apoyarme en realizar mi presente trabajo.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
INTRODUCCIÓN.....	vii
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	10
1.1 Categorización de establecimientos de hospedaje.....	10
1.2 Recepción Hotelera	12
1.3 Inseguridad.....	13
1.4 Satisfacción del Huésped.....	17
1.5 Calidad de Servicio	17
1.6 Manual.....	19
1.7 Procesos.....	21
1.8 Manual de procesos.....	21
1.9 Implementación de Manuales	22
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL.....	25
2.1 Descripción de la empresa.....	25
2.1.1 Nombre Comercial y razón social	25
2.1.2 Ubicación de la empresa	25
2.1.3 Misión y Visión.....	27
2.1.4 Valores	28
2.1.5 Cambios presenciados en el 2022.....	30
2.1.6 Estructura Organizacional	30
2.1.7 Objetivos de la empresa	31
2.1.8 Reconocimientos de la empresa.....	33
2.1.9 Reglas del Establecimiento	34
2.2 Experiencia Profesional como jefa de recepción	35
2.2.1 Descripción de funciones del área de trabajo	39
2.2.2 Contribución profesional en la elaboración de un manual de procedimientos.....	40
CAPÍTULO III: DISCUSIÓN.....	42
CONCLUSIONES.....	45
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	48

ANEXOS

Anexo A: Mapa de Ubicación de Black Llama Hostel

Anexo B: Manual del Empleado

Anexo C: Constancia de Black Llama Hostel

Anexo D: Constancia de catering

Anexo E: Manual de procesos

Anexo F: Fotos de Black Llama

Anexo G: Contactos Profesionales

Anexo H: Permiso para uso de datos personales y verificación de información

REPORTE DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

Reporte_Importancia de la implementación

AUTOR

Fiorella Maribel Abanto Perez

RECuento DE PALABRAS

11122 Words

RECuento DE CARACTERES

60607 Characters

RECuento DE PÁGINAS

61 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.3MB

FECHA DE ENTREGA

Apr 11, 2024 3:28 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Apr 11, 2024 3:29 PM GMT-5

● 6% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 5% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material citado

INTRODUCCIÓN

Hoy en día pertenecer al rubro hotelero es un reto que involucra un proceso continuo de innovaciones y nuevos métodos que permitan alcanzar los objetivos deseados de la empresa y al mismo tiempo la satisfacción del cliente en todo momento. Por ello cada hospedaje tiene distintos objetivos ya sea por su categoría, clasificación, tipo de cliente o tematización.

Algunos de los objetivos básicos que puede tener todo establecimiento de hospedaje es brindar una estadía y servicios de calidad, esto implica brindar habitaciones bien equipadas, servicios básicos como wifi, agua caliente, y un ambiente acogedor que satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes. Otro objetivo es generar ingresos y rentabilidad, esto implica establecer una estrategia de precios adecuada, gestionar los costos y maximizar la ocupación de las habitaciones. Además, puede plantear oportunidades de ingresos adicionales mediante la oferta de servicios complementarios como desayuno, lavandería, alquiler de bicicletas, tours entre otros más. Cabe mencionar que mantener a los colaboradores satisfechos debe ser prioridad ya que de ello depende la calidad del servicio brindado al cliente.

Las empresas buscan alcanzar todos sus objetivos deseados usando el mínimo de recursos posibles o haciendo que estos generen su desarrollo más sencillo, enfocarse en uno de los problemas que aquejan al rubro hotelero es ver de cerca el nivel de rotación del personal en el área de recepción. Esta situación se genera por las pocas oportunidades de ascenso, promociones, y línea de carrera que encuentran los colaboradores y que al mismo tiempo afecta a la empresa ya que necesitará de tiempo

para evaluar y capacitar al nuevo personal. Las empresas hoteleras deben comprender la importancia de la motivación del personal, así como el entrenamiento, asesoría, retroalimentación al personal y entre otros se vea como un gasto de recursos en la empresa.

IPSOS (2014) mediante un estudio en el país mencionó que Perú presenta una de las tasas más elevadas de rotación de personal en América Latina, con un porcentaje del 18% en comparación con el 5% al 10% promedio de la región, la cual genera costos significativos para las empresas, la rotación del personal se da por distintos factores como económicos, sociales o por desarrollo. Esto es un claro ejemplo de la alta rotatividad que existe en países de América Latina en comparación con países más desarrollados como Alemania, Estados Unidos, China entre otros los cuales mantienen buenos ingresos y retención de personas.

Por ello el presente trabajo busca mejorar la realización de funciones dentro del área de recepción hotelera mediante el uso de manuales la cual debe plasmar procedimientos de forma detallada que van de la mano con los objetivos de la empresa y de este modo apoyar con la fase de entrenamiento de los nuevos colaboradores así también permitir la estandarización del servicio reforzando en el personal antiguo sus funciones y correctos procesos. Existen distintos tipos de manuales, los manuales de procedimiento, manual de políticas y normal, manual de calidad, manual de capacitación, manual de seguridad entre otras; están varían según las necesidades de la empresa, teniendo en cuenta también el bienestar y la seguridad que requiere el colaborador.

En Black Llama Hostel, me encargue de la creación de un manual de procesos en cuanto a funciones del personal en el área de recepción de una manera sencilla y precisa la cual

logra reducir la inversión del recurso tiempo y dinero, debido a que si bien es cierto las personas tentativas al puesto pasan por un entrenamiento de cuatro días pagados y en su mayoría no quedan seleccionadas porque se les dificulta la comprensión y uso de los sistemas que se maneja en la empresa o retener la gran información que manejamos diariamente.

El hostel Black Llama también cuenta con otros manuales, como el del empleado el cual tiene información básica que el colaborador debe saber acerca del establecimiento y sus reglas, manual financiero el cual lo lleva el área administrativa, manual de procesos de solicitud de Ausencias o cambios el cual lo lleva el área de RR. HH; entre otros. Todo esto ha ayudado a la empresa a generar un orden mediante procesos establecidos lo cual es beneficioso para todos.

De este modo, se puede decir que el manual en una empresa es de suma importancia porque transfieres conocimientos, orientación y referencias a personas que se encuentren estudiando actualmente la carrera o las que ya se encuentren en la aplicación la misma, debido a que en un manual pueden ver a carta abierta la realidad de trabajar en un hospedaje y apreciar el uso de un nuevo sistema a diferencia de los que te enseñan en las universidades.

Además, este presente trabajo puede servir de apoyo a nuevos empresarios que busquen un manual de operaciones y funciones para el área de recepción que sea sencillo y que no les demande empezar desde cero, sino tener las bases claras sobre las funciones, sistemas y manejo del personal. Dentro del cargo que actualmente ocupo como jefa de recepción, contar con el manual creado será de gran apoyo para una mejor gestión del equipo de colaboradores que tengo bajo mi liderazgo.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Categorización de establecimientos de hospedaje

La categorización de hoteles está bajo el reglamento de establecimientos de hospedaje, el cual busca disposiciones administrativas y normativas que puedan regular a estas empresas.

Para empezar, algo básico e importante en este reglamento es que cada establecimiento de hospedaje cuente con su Registro Único de Contribuyente y Licencia de funcionamiento, además de cumplir con los requisitos básicos o condiciones mínimas que demuestren estar apto para la atención al público según la Dirección regional de Comercio Exterior y Turismo y la Municipalidad Metropolitana de Lima.

En la actualidad, el término hostel es muy cuestionado o no se comprenden bien su definición confundiéndolo con el término hostel, cuando ambos son totalmente distintos. Según el decreto supremo del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo con relación a clases y categorías de establecimientos de hospedaje en Perú, estas se dan según su equipamiento, infraestructura, personal y servicios que estos puedan ofrecer.

La Real Academia Española define a un hostel como “establecimiento hotelero inferior a un hotel”.

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015) en el reglamento de establecimiento de hospedaje menciona que un hostel es aquel establecimiento que tiene una infraestructura con toda su ocupabilidad o solo una parte de ella donde el tipo de habitaciones que ofrece es de su total privacidad, este tipo de hospedaje debe contar con ciertos servicios y equipamiento para ser catalogado como tal como internet, caja

fuerte y televisor es obligatorio solo en 3 estrellas y 2 estrellas no es necesario, entre servicios es la limpieza diaria, el custodio de equipaje y los primeros auxilios el cual si es obligatorio en hostales de 1,2 y 3 estrellas.

De igual manera, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015) señala en el reglamento de establecimiento de hospedaje que un hostel o albergue es un establecimiento que ofrece un servicio en habitaciones compartidas donde los huéspedes pueden tener intereses o actividades en común. El ministerio tiene ciertos requisitos para los albergues para ser denominados como tal, como contar con internet obligatorio, la limpieza diaria de habitaciones y áreas comunes; indispensable el servicio de botiquín de primeros auxilios.

Para el Ministerio de Salud y Protección de Colombia (2023) determina a un albergue como las instalaciones que sirven para proporcionar techo, alimentación, abrigo y seguridad solo temporalmente a las personas visitantes.

Cabe mencionar que en la actualidad esta definición de albergue o hostel ha superado a varios hoteles ya que estos ofrecen muchos más servicios en su mayoría en el ámbito social y recreativo, esto no lo solicita el ministerio, sin embargo, hoy en día al tener tanta competencia en el rubro los propios empresarios buscan abarca más servicios y experiencias para su consumidor.

1.2 Recepción Hotelera

Como sabemos en un establecimiento de hospedaje hay varios departamentos que trabajan hacia un mismo objetivo el cual es brindar la mejor calidad de servicio y experiencia a los huéspedes o visitantes. Entre todas esas áreas esta la recepción hotelera la cual brinda la atención directa al huésped en su llegada.

El departamento de recepción es como la tarjeta de presentación de cualquier empresa hotelera puesto a que es el primer punto de contacto ya sea de manera presencial o a través de cualquier medio que tiene el cliente con el hotel. (Ureña, 2008).

Navarro (2008) menciona que el departamento de recepción tiene la misión de estar en comunicación con el resto de departamentos para la prestación de servicios al huésped, ningún departamento del hotel debe prescindir de los otros para prestar un servicio de calidad.

Calle Iñiguez et al. (2018) considera importante el proceso de operaciones y trámites administrativos de registro de clientes durante el *check-in* y *check-out*, también como un lugar que prepara y distribuye información diaria a otros departamentos, incluso como un área que resume el trabajo de campo junto con otros departamentos del hotel, considerando los requerimientos atención constante al huésped.

Por lo tanto, podemos decir que la recepción hotelera es una pieza fundamental dentro del diagrama del establecimiento debido a que se mantiene en un contacto constante con las demás áreas para que se puedan cumplir todas las demandas del huésped y poder obtener con un buen servicio al cliente.

1.3 Inseguridad

La inseguridad existe alrededor del mundo debido a muchos factores ya sea por falta de valores, vicios, desempleo, cambios sociales y específicamente económicos. Este problema se ve reflejado también para los viajeros.

Ortega y Huesca (2007) mencionan que la inseguridad ciudadana en cualquier parte del mundo es un riesgo real e identificado que se puede ver a través de la recopilación de datos sobre incidencia delictivas y las experiencias de victimización en alguna comunidad dada, se puede realizar un análisis objetivo para comprender la magnitud y la frecuencia de los eventos delictivos.

La inseguridad se presenta cuando la vida, la libertad, los derechos, las garantías y los bienes de las personas e instituciones no están siendo protegidos y están expuestos a riesgos, amenazas o ataques. Esta vulnerabilidad puede generar miedo, inseguridad y pérdida de confianza en los entornos sociales. Proteger estos aspectos es necesario para promover un entorno seguro y estable en la sociedad (Pimienta,2008).

La Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (2016) menciona que los turistas que visitan Perú por vacaciones lo hacen de manera individual o también en pareja, los cuales tiene un promedio de edad de 37 años y los cuales hacen un gasto aproximado de 978 dólares por persona. Entonces un porcentaje de este grupo si divide su dinero entre buenos hoteles, comidas y lugares para visitar; pero la otra parte de este grupo gasta más en solo comida y lugares por visitar mientras que en alojamiento deciden ahorrar un poco yendo a hoteles. Entonces se puede deducir que un porcentaje de estos viajeros que optan por ir a hospedajes más económicos pueden pasar por algún robo o pérdida debido a la inseguridad de Perú.

Actualmente en Perú hay muchos hostels, cada uno con diferentes temáticas y distintos servicios a ofrecer, pero lo que todos comparten es el mismo problema de la inseguridad. Al ser un ambiente abierto, con libertad de pase y áreas comunes entre todos a veces se está expuesto a este tipo de situaciones donde no se puede confiar en el compañero de cuarto.

Por ello la Dirección de Turismo (2018) en sus estadísticas muestran que alrededor de 9,258 viajeros internacionales hicieron denuncias en el país debido al robo de sus documentos o artículos personales.

Aunque Perú es un país rico en recursos turísticos y con muchos atractivos como Machu Picchu, el lago Titicaca o por su amazonia, para que las vacaciones sean seguras se recomienda viajar con precaución. Algunas áreas de preocupación sobre la seguridad de los turistas en Perú incluyen la delincuencia callejera en ciudades como Lima, Cusco, Arequipa y Piura, donde los turistas pueden ser víctimas de ladrones, carteristas o estafas. Además, existen zonas remotas, como ciertas zonas de la selva amazónica o zonas fronterizas, donde pueden existir riesgos asociados a actividades ilícitas como narcotráfico y trata de personas.

Por ello se puede apoyar a reducir la inseguridad desde una recepción hotelera, esto es posible implementando una serie de medidas y prácticas para garantizar la seguridad de los huéspedes y del personal.

Aquí hay algunas sugerencias sobre cómo lograrlo:

- Capacitación del personal: Proporcionar a todo el personal de recepción una capacitación adecuada en seguridad y procedimientos de emergencia. Esto

- puede ser en charlas o mediante un manual instructivo incluye saber cómo manejar situaciones de riesgo, cómo identificar comportamientos sospechosos y cómo responder ante emergencias.
- Control de acceso: Implementa medidas de control de acceso en las áreas del hotel que son exclusivas para los huéspedes. Utiliza tarjetas de acceso o llaves electrónicas para limitar el acceso a las habitaciones y a otras áreas restringidas.
- Vigilancia y cámaras de seguridad: Instala cámaras de seguridad en las áreas comunes y en los puntos clave del hotel, como la entrada principal, los pasillos y los estacionamientos. Esto puede disuadir a los delincuentes y proporcionar evidencia en caso de incidentes.
- Iluminación adecuada: Asegúrate de que todas las áreas comunes, pasillos y zonas exteriores estén bien iluminadas. La iluminación adecuada ayuda a disuadir la actividad delictiva y permite a los huéspedes y al personal ver claramente su entorno.
- Recepción segura: Mantén la recepción del hotel bien organizada y sin obstrucciones para tener una visibilidad clara de los huéspedes y las áreas circundantes. Mantén los objetos de valor y los sistemas de seguridad (como monitores de CCTV y alarmas) en la recepción para una rápida respuesta en caso de emergencia.
- Manual de políticas de registro e identificación: Solicita a todos los huéspedes que presenten una identificación válida al momento de hacer el *check-in*. Esto puede ayudar a verificar su identidad y reducir el riesgo de huéspedes no autorizados en el hotel.

- Comunicación con las autoridades locales: Establece una buena relación de trabajo con las autoridades locales, como la policía y los servicios de emergencia. Comunícate con ellos regularmente para compartir información sobre la seguridad en el área y estar preparados para cualquier situación que pueda surgir.

En general, con la planificación y las precauciones adecuadas previas y durante el viaje el turista puede disfrutar de una experiencia segura y gratificante en Perú.

1.4 Satisfacción del Huésped

Según la Real Academia Española la palabra huésped proviene de la palabra en latín “hospes” o “hospitis” que significa anfitrión o persona que da hospitalidad y alojamiento a algo o alguien.

Kotler (2001) menciona que la satisfacción es el placer o la decepción del consumidor a través de su percepción de un producto o servicio brindado.

Por otro lado, Thompson (2005) menciona que la satisfacción del cliente es primordial e indispensable en una empresa porque gracias a ello generas la fidelización al producto o servicio generando ingresos.

Esto con relación a un huésped y su satisfacción se puede decir que se pueden obtener resultados positivos como que vuelva a ir a hospedarse al hotel, recomiende el servicio a otros para que se animen por ir al mismo hotel y por último que el cliente se fideliza y deja de lado a la competencia.

La satisfacción del cliente se ve desde la primera impresión al llegar al hostel lo cual se puede abordar ahí, el manual de procesos de *check in* puede ayudar a que este tenga un resultado positivo denominado “un *check in* rápido” lo cual es algo que buscan los viajeros que llegan a descansar o simplemente no buscan perder mucho tiempo en este proceso.

Algunos de los factores clave que influyen en la satisfacción del huésped son:

- Calidad del producto o servicio que brinda el hospedaje: los clientes esperan que el hotel y sus servicios satisfagan sus expectativas y necesidades. La calidad percibida desde su llegada es un factor importante en la satisfacción.
- Servicio al huésped: la forma en que el hospedaje interactúa con sus clientes como brindando apoyo, resolviendo problemas y mostrando empatía en todo momento.
- Tiempo de respuesta: Los huéspedes usualmente aprecian una respuesta rápida y eficiente a sus preguntas o problemas. La rapidez en el trato de las situaciones y en la aportación de soluciones es fundamental para crear satisfacción.
- Cumplir las promesas: cuando un hospedaje promete algo a sus clientes, es importante que cumpla sus promesas. Existen ciertos hospedajes que venden publicidad falsa, es decir te pueden ofrecer una habitación con vista al mar, pero a la hora de entrar a la habitación tiene una vista al interior. El descuido puede conducir a la insatisfacción y la falta de confianza.
- Valor percibido: los clientes evalúan si el producto o servicio que compran proporciona un valor adecuado en comparación con el precio pagado. Es más hoy en día en las plataformas de reservas hoteleras encuentras siempre una casilla

que dice que te pareció su precio a con respecto a lo que recibiste en tu estadía.
Si sienten que obtienen más valor de lo esperado, es más probable que estén satisfechos.

Es importante que las empresas se esfuercen en cumplir con los procesos detallados en un manual, esto será beneficioso para cubrir las necesidades y expectativas de sus clientes manteniendo una alta calidad de productos o servicios.

1.5 Calidad de Servicio

El rubro hotelero presta producto y servicios a los viajeros, cada establecimiento de hospedaje tiene su propia infraestructura y estilo o diseño según su tipo de cliente; por ello si se puede regular o mejorar es la calidad de servicio que pueda tener cada uno de ellos según sus objetivos.

De acuerdo con Berry et al. (1989) la calidad en el servicio es una conformidad con respecto a lo que requieren los clientes y cumplir deseos bajo la percepción que pueda tener cada cliente. También menciona que esta tiene cinco dimensiones las cuales son la tangibilidad, la confiabilidad, el tiempo de respuesta, seguridad y empatía.

Según Oliver (1981) existe una relación entre calidad y expectativa ya que cuando un cliente se siente satisfecho con un producto o servicio brindado es debido a que este cumplió los estándares de calidad que tenía dentro de su perspectiva el cliente.

Según un artículo publicado por la Universidad Ramon Llull de Barcelona (2007) menciona a la calidad de servicio como un concepto subjetivo, que depende de las opiniones de los clientes, y que resulta de una percepción del cliente sobre la prestación

del servicio comparado con unas impresiones previas al consumo (Parasuraman et al., 1985).

Brecha 1: Es la discrepancia entre las expectativas del cliente y las percepciones de la administración sobre esas expectativas.

Brecha 2: Representa la diferencia entre las percepciones de la administración sobre las expectativas del cliente y las especificaciones de calidad del servicio.

Brecha 3: Corresponde a la discrepancia entre las especificaciones de calidad del servicio y el servicio realmente proporcionado.

Brecha 4: Se refiere a la diferencia entre la entrega del servicio y la comunicación realizada sobre el servicio a los clientes.

Brecha 5: Existe una quinta brecha, que consiste en la diferencia entre la expectativa del servicio y la calidad percibida del servicio.

Entonces se puede deducir que cada cliente cuenta con una perspectiva previa hacía un producto o servicio antes del consumo, la cual será calificada individualmente por el cliente según sus estándares y preferencias para poder denominarla como un servicio de calidad. Esto se puede ver reflejada al entablar un servicio personalizado con el huésped donde quizás se le puede ofrecer más de lo espera si hay la posibilidad. En Black Llama a veces ofrecemos un *up grade* a clientes o a personas nuevas solo para generar mejor experiencia, ofrecemos participar en actividades gratis donde normalmente hay premios como descuentos, pero todo esto se rige bajo un documento o manual de actividades donde se señala en que ocasiones se puede dar estos cambios, descuentos o servicios adicionales.

1.6 Manual

Cada empresa hoy en día cuenta con manuales ya sean de procesos, normas, administración, organización, políticas, desempeño entre otros. Las cuales todas tienen un objetivo, regirse a sus cláusulas o realizar un correcto orden y procedimientos de alguna función.

Para Duhalt (1968) un manual es un documento, una recopilación sistemática y organizada de información e instrucciones informáticas relacionadas con historias, prácticas, organizaciones o procesos con el objetivo de mejorar el desempeño laboral.

De acuerdo con Graham (2009) citado en Olvera (2015) un manual es una herramienta que presenta sistemas y técnicas específicas para guiar y orientar a todo el personal de trabajo, están hechas bajo estándares que se deben seguir de manera efectiva y eficiente para poder decir que se está cumpliendo correctamente el trabajo.

Además, Reyes (1966) citado en Olvera (2015) menciona que un manual debe ser sencillo de fácil comprensión ya sea en forma de folleto, libro o carpeta que contiene de manera sistemática una serie de elementos administrativos, estos están diseñados para cumplir un propósito específico, que es orientar y uniformar la conducta dentro de un grupo humano en una empresa u organización. Un manual proporciona directrices claras y consistentes sobre las políticas, los procedimientos, las normas y las prácticas que deben seguirse en el entorno laboral. Además, facilita la comprensión y el acceso rápido a la información relevante para los empleados, lo que ayuda a garantizar la coherencia y la eficiencia en las operaciones y la toma de decisiones.

De este modo decimos que un manual es un documento que, sin importar su forma, su contenido debe ser sustancial y ordenado para el fácil entendimiento de quienes lo tengan a su disposición; el cual es debe cumplir a pie de la letra para conseguir resultados positivos.

1.7 Procesos

Krajewski et al. (2008), aclaran que un proceso es cualquier actividad o grupo de actividades donde está de por medio la transformación de un insumo o función para dar apoyo a la satisfacción de la empresa y cliente.

Por otro lado, un proceso se da en cualquier área de una empresa u organización, la cual recibe el insumo y lo trasforma para dar mayor valor a la empresa. Esta acción se ve reflejada para medir la competitividad de una compañía frente a otras, ya que cada proceso se debe ajustar a la necesidad de la empresa o nivel de demanda en el mercado (Chase et al., 2004).

El proceso suele tener las siguientes características:

- Secuencia lógica: Los pasos o actividades de un proceso se realizan en un orden específico y lógico, de modo que cada paso se relaciona con el anterior y conduce al siguiente.
- Objetivo definido: cada proceso tiene un objetivo o resultado deseado que se quiere alcanzar. El objetivo puede ser, entre otras cosas, obtener un producto final, brindar un servicio, tomar decisiones, correcto manejo de

sistemas o cumplir un reglamento.

- **Actividades interrelacionadas:** Las actividades de un proceso están relacionadas y son interdependientes. Completar una actividad con éxito le permite comenzar la siguiente.
- **Entradas y salidas:** Un proceso suele tener entradas, que son los recursos, información o elementos necesarios para realizar las actividades. Con respecto a salidas, son los resultados o productos obtenidos al acabar el proceso.
- **Roles y Responsabilidades:** Las personas involucradas en el proceso cumplen roles y tienen responsabilidad. Cada rol tiene tareas asignada las cuales al cumplirlas contribuye al desarrollo y éxito del proceso.
- **Mejora continua:** Los procesos suelen revisarse y mejorarse continuamente. Su objetivo es identificar oportunidades de optimización, eliminar ineficiencias y ajustar procesos a través del aprendizaje y la consecución de mejores resultados.

1.8 Manual de procesos

En el presente año, Latin Risk los cuales son consultores de seguridad patrimonial, mencionan que un manual de procedimientos es una herramienta vital para las empresas porque es ahí donde plasman y especifican políticas, procedimientos y controles para garantizar su realización eficaz.

Franklin (2009) menciona que el manual de procedimiento constituye a un registro técnico que contiene datos acerca del orden y secuencia de operaciones conectadas, las cuales se agrupan para llevar a cabo una función, actividad o tarea específica en una organización.

El manual de procedimientos es un medio escrito que sirve para registrar y dar información clara respecto a una actividad específica en una organización; coordina de forma ordenada las actividades a seguir para lograr los objetivos específicos, mostrando claramente los lineamientos e instrucciones necesarios para la mejora del desempeño; lo anterior significa que este documento contiene los pasos a seguir para realizar una o más funciones (Diamond,1983)

En conclusión, es importante un manual de procesos ya que todos los objetivos claros de la empresa se verán plasmados en el documento y esto hará que el proceso de explicación o adecuación informativa sea más preciso para todo aquel que lo tenga, su utilidad de un manual de procesos en sus diversos tipos es definitivamente algo positivo para toda empresa.

1.9 Implementación de Manuales

Un manual de procedimientos es un documento que describe los pasos, reglas y lineamientos que se deben seguir al realizar actividades en una organización o empresa.

Según Franklin (2009), el manual de procedimiento es un documento técnico que contiene información sobre la secuencia de operaciones consecutivas y conectadas

entre sí. Estas operaciones se consideran como una unidad que se lleva a cabo para realizar una función, actividad o tarea específica dentro de una organización.

Según la descripción de Gómez (1997) citado en Aguilera (s.f), el manual de procedimientos es un documento que detalla las actividades que deben llevarse a cabo para desempeñar las funciones de una unidad administrativa o de varias unidades en conjunto.

Aquí hay algunas razones por las que un manual es importante:

- Estandarización de procesos: un manual de procedimientos proporciona pautas claras y específicas para realizar tareas y actividades dentro de una organización. Esto ayuda a estandarizar los procesos y asegura que todos los involucrados los hagan de la misma manera cada vez. La estandarización reduce la variabilidad en el desempeño operativo y promueve la consistencia de los resultados.
- Orientación al Empleado: El Manual de Procedimientos proporciona instrucciones detalladas sobre cómo realizar cada tarea y actividad. Esto es especialmente útil para los nuevos empleados, ya que les brinda una visión general rápida de cómo están haciendo su trabajo de manera efectiva. Además, sirve como recurso de referencia para los empleados existentes que pueden consultar el manual cuando tengan preguntas o necesiten un repaso.
- Mayor eficiencia: al crear una serie de pasos claros y manejables, los manuales de procedimientos ayudan a optimizar el proceso y reducen el tiempo y los recursos necesarios para completar las tareas. Seguir los procedimientos establecidos puede

reducir los errores y la repetición del trabajo, lo que aumenta la eficiencia y la productividad de la organización.

- Cumplimiento normativo: muchas organizaciones operan en un entorno regulado y deben cumplir ciertas normas y reglamentos. El manual de procedimientos podrá contener los procedimientos necesarios para asegurar el cumplimiento de estos estándares, asegurando que las actividades se realicen de acuerdo con los requisitos legales y de calidad establecidos.

- Continuidad y gestión del conocimiento: El manual de procedimientos documenta el conocimiento y la experiencia acumulada en la organización. Cuando ocurre un cambio de personal o una rotación de puestos, los manuales se convierten en un recurso invaluable para garantizar la continuidad de las operaciones y evitar la pérdida de conocimientos importantes.

- Mejorar la comunicación interna: Los manuales de procedimientos promueven una comunicación clara y consistente entre los miembros de la organización. Compartir un documento único que define cómo se realizan las tareas elimina malentendidos y facilita la coordinación entre diferentes equipos y departamentos.

En conclusión, un manual de procedimientos es importante porque establece lineamientos claros y consistentes, optimiza los procesos, facilita la capacitación y orientación del personal, garantiza el cumplimiento de las normas y reglamentos, asegura la continuidad del negocio y mejora la comunicación interna dentro de la organización.

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL

2.1 Descripción de la empresa

Black Llama Hostel fue fundada en junio 2021 por Eric Beland un canadiense que le gustó la cultura y forma en como los peruanos vivíamos el día a día, este establecimiento de hospedaje fue fundado por viajeros con espíritu libre dedicados a compartir la magia de la exploración de otras culturas y lugares que puedan proporcionarlas. Black Llama Hostel se encarga de crear experiencias mediante actividades de integración entre huéspedes y personas locales, además de ir de la mano con voluntarios de todo el mundo los cuales apoyan en generar un ambiente amigable en conjunto con el staff.

2.1.1 Nombre Comercial y razón social

El nombre comercial de la empresa y como todos lo conocen es Black Llama Hostel, su razón social como Global Trip S.A.C.

2.1.2 Ubicación de la empresa

La empresa está ubicada en el distrito de Miraflores específicamente en la calle Berlín 259, a dos cuadras del parque Kennedy o conocido como la diagonal o el corazón de Miraflores.

Cerca al hostel podemos encontrar el malecón y muchos parques como el Parque del Amor, el parque El Faro y el recientemente inaugurado el Parque Chino.

Este distrito está rodeado también de actividades como poder hacer parapente cerca al Malecón lo cual puede costar un aproximado de 260 soles o a veces hay promociones, hacer yoga en el parque o deportes, alquiler de bicicletas ya sea para turistas cerca de Larcomar o también se pueden usar las de *Lima City Bike* que cuesta relativamente un poco más barato que las de Larcomar, clases de *surf* por el precio de 100 soles aproximadamente lo cual puede incluir instructor, implementos y entrenamiento previo de una hora antes pero para esto es requisito primero saber nadar.

También, está rodeados de buenos restaurantes para los viajeros como también para los visitantes locales estos son Mayta, Osaka, Astrid y Gastón, Maido, Panchita entre otros.

Además, está rodeado de excelentes bares reconocidos y nuevos como Carnaval Bar el cual ha ganado premios por su innovación en bebidas, Perroquet el cual es un bar inglés, Ayahuasca es la atracción por sus tragos y por su local que es una casona de la época republicana muy hermosa, la barra de Osaka, Bottega Dasso, Celeste Solar Bar y entre otros más.

Al ser un punto estratégico los viajeros se pueden desplazar fácilmente por cualquier parte de la ciudad por ejemplo cerca está los paraderos de los corredores azules de Lima los cuales son identificados mediante números como 301 o 302 con dirección al centro o el metropolitano que es un sistema de buses

de operación rápida, estos son buena opción si el viajero no busca viajar en taxis y vivir la experiencia completa de viajar en bus público.

En Black Llama Hostel siempre recomendamos a los huéspedes viajar con cuidado, comentándole un poco la realidad del país y que no es peligroso viajar en transporte público siempre y cuando se tomen precauciones; desde el hostel a tan solo ocho minutos caminando está la estación Ricardo Palma del metropolitano con el cual pueden llegar a lugares fijos dentro del plan de un viajero como Centro Histórico de Lima, Jirón de la Unión, Mercado Central de Lima, Estadio Nacional, Parque circuito mágico del agua, Bulevar de Barranco, Chorrillos entre otros lugares más.

2.1.3 Misión y Visión

Misión

Ser un *Backpackers Hostel* de calidad y bajo costo que se encargue de satisfacer las necesidades de los mochileros mediante un excelente servicio al huésped. Además, mantener instalaciones limpias, seguras y cómodas. Asimismo, brindar un ambiente agradable, amical, hogareño, divertida, fuera de lo común, original y magnífico a la vista.

Visión

Convertirse en la cadena de *hostels* más reconocida en el Perú por la calidad de sus instalaciones e infraestructura en general, sus servicios ofrecidos a los clientes, la atención y la amabilidad del personal hacia los clientes.

2.1.4 Valores

- Honestidad y honradez: El compromiso con la verdad en todos los aspectos de la organización de forma oportuna. Entender la participación de nuestros huéspedes, staff y empleadores como la razón de ser de esta empresa.
- Orientación al cliente: La vocación innata de servicio al huésped por parte de nuestro equipo, adelantándonos a sus inquietudes, necesidades y requerimientos siempre con buena actitud y prontitud.
- Trabajo en Equipo y comunicación: Cada persona es una pieza clave dentro de la organización siempre considerando que en equipo se puede lograr mucho más. Estar atentos a las necesidades de nuestros compañeros y apoyarlos en todo momento y en cualquier labor. Asimismo, entregar y recibir la información en forma precisa, detallada, concreta y oportuna.
- Compañerismo: El espíritu de equipo es esencial en Black Llama Hostel. Todos los empleados son parte de la misma familia y todos están unidos con fuertes lazos en su trabajo en sus relaciones interpersonales.
- Compromiso y profesionalismo: Actuar con dedicación, responsabilidad, humildad e integridad en todas las labores encomendadas respetando a nuestros huéspedes y compañeros de trabajo de la misma forma que nos gustaría ser respetados.
- Innovación y proactividad: El compromiso con la mejora constante de todos nuestros procesos, servicios e instalaciones, buscando siempre la excelencia.
- Autenticidad: Tanto en su relación con los clientes, como con los productos y la experiencia que ofrece, el Black Llama Hostel sigue siendo auténtico. Se

siente en el huésped cuando siente la calidez y la amabilidad durante su estancia en el hotel.

2.1.5 Cambios presenciados en el 2022

En agosto del 2022, luego de un año Black Llama hostel obtuvo más demanda por parte del público, entonces plantearon nuevos cambios en la estructura del hostel, la ampliación del establecimiento vino de la mano con nuevos puestos para cada área y nuevos procesos con la finalidad de lograr mayor eficiencia, los cuales se realizaron a finales de setiembre del 2022.

Los cambios que se vieron durante esta transición fueron:

- Cambiar el sistema Wally POS por IDBI el cual es un sistema de puntos de venta el cual lleva en el mercado peruano siete años ofreciendo tecnologías innovadoras según tu modelo de negocio, con una atención personalizada y asesoramiento inmediato. Este nuevo sistema es más eficiente en cuanto a las funciones que requiere el hostel en la actualidad.
- Creación de nueva carta de bar con tragos de autor que sean atractivos ante el nuevo público que queremos captar y creación de nuevos platos de comida ya que se deseaba tener una cocina con platos únicos de la marca Black Llama.
- Eventos diarios o actividades que mantengan incentivados a los huéspedes y personas externas a participar. Como noche de películas, clases de salsa, noche de trivias, día de karaoke, tour gratuito a huéspedes, lectura de Tarot entre otras más.

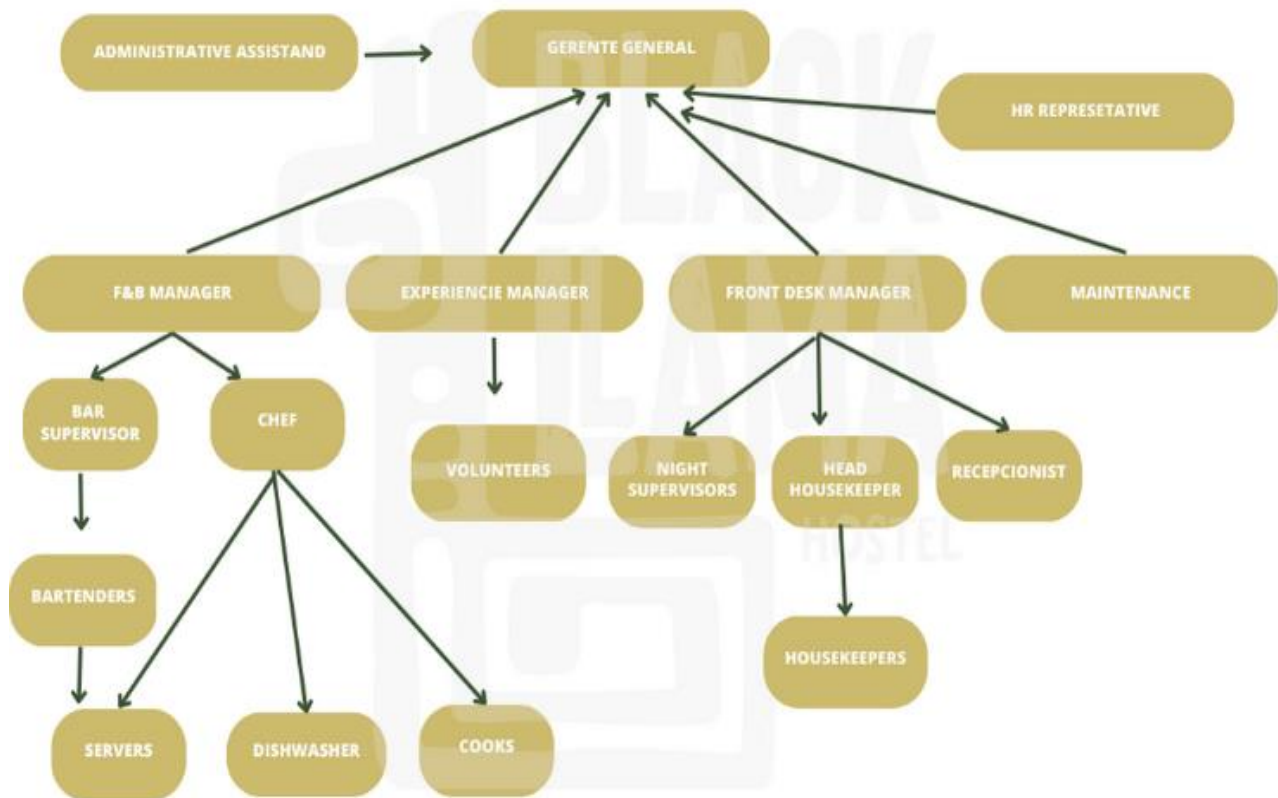
- Aliarnos con Perú Hop la cual es una empresa de tours que lleva en el mercado desde el 2013 y está en el puesto número 1 como compañía de viajes en Perú y Bolivia, ellos ofrecen calidad y servicio personalizado a sus clientes; no solo eso sino también tienen locales donde dan información al turista en cualquier duda que ellos puedan tener.
- Incorporación a dos nuevos socios inversores; Felix St'Hilaire y Kevin de Beer.
- Reclutamiento de nuevo personal para cada área, además de los nuevos puestos como *community manager*, jefe de cocina y cocineros.

2.1.6 Estructura Organizacional

Black Llama Hostel posee una estructura organizacional especialmente diseñada con el propósito de alcanzar sus metas, esta estructura implica una división, coordinación y administración de acuerdo a los diferentes roles laborales presentes en la empresa, plasmando canales de responsabilidades, jerarquías y de comunicación.

En el caso de Black Llama, su estructura se caracteriza por ser jerárquica, lo que significa que existe una clara cadena de mando y una autoridad centralizada. Esto se traduce en que las decisiones se originan desde niveles superiores y fluyen hacia abajo siguiendo una estructura formal establecida.

Figura 1
Estructura Organizacional de Black Llama Hostel



2.1.7 Objetivos de la empresa

Objetivo General A: Hostel hacía Huéspedes

Seguir proporcionando un servicio de calidad y experiencias únicas a cada dentro de Black Llama Hostel.

Objetivo Específico A:

- Creación de nuevas actividades, beneficios y experiencias a huéspedes.
- Creación de nuevos platos en el menú y bar innovadores.

- Creación de paquetes de estadía y crear alianzas con otras instituciones que contribuyan al crecimiento empresarial.
- Atención más personalizada a cada huésped.

Objetivo General B: Hostel hacia colaboradores

Contar con colaboradores felices trabajando dentro de la empresa, donde se refleje su productividad y contribución colaborativa.

Objetivo Específico B:

- Creación de beneficios para colaboradores como vales de consumo en el Hostel o en supermercados.
- Celebración de fechas importantes mediante actividades con todo el equipo.
- Atención psicológica con descuentos.
- Todos registrados mediante planilla con sus respectivos beneficios.
- Reconocimientos por hacer bien las labores.

Objetivo General C: Hostel respecto a su crecimiento

Creación de otro Black Llama Hostel en otro departamento del Perú.

Objetivo Específico C:

- Expansión en otro departamento del Perú, posiblemente Arequipa, Cusco o Piura ya que son las ciudades con más visitantes extranjeros.
- Obtener más capital al finalizar el año 2022.

- Idealizar a los colaboradores actuales y ver la disponibilidad de su movimiento de locación laboral.

2.1.8 Reconocimientos de la empresa

Black Llama Hostel mientras se hacía más conocido ganó reconocimientos; una de ellas es en *Hostelworld* la cual es una página web donde están posicionados todos los *hostels* en más 165 países con alrededor de 12.055 hostales. Obtuvimos el premio a “*The best hostel on the block*” ganando el primer lugar como el establecimiento de hospedaje más novedoso 2022 compitiendo contra otros cinco *hostels* nominados alrededor del mundo, este premio nos hizo sentir muy satisfechos con nuestro trabajo y animó a seguir esforzando.

Otro premio que se obtuvo fue durante la pandemia donde la Municipalidad de Lima realizó un concurso para el mejor emprendedor durante la coyuntura nacional, en este caso el dueño Eric Beland postuló mediante un video donde contaba su historia de crecimiento del negocio en Perú, el Hostel ganó al demostrar potencial frente a otros proyectos.

Además, en puntuación alta entre los mejores hospedajes de la ciudad, Hostelwolrd 9.4 puntos, Booking 9.5 puntos, Google 4.5 puntos y Tripadvisor 5 puntos; lo cual realmente significa mucho porque los viajeros se llevan por esto antes de realizar una reserva para asegurar su calidad de hospedaje.

2.1.9 Reglas del Establecimiento

- El desayuno se sirve en la zona del bar de 7 a 10 de la mañana.
- El *check in* comienza a las 2 pm y el *check out* es antes de las 11 am. El late *check out* solo es posible bajo petición anticipada y según disponibilidad de cama o habitación.
- No se permite el uso de ningún tipo de drogas dentro del hostel.
- No se permite el consumo de alcohol del exterior.
- Black Llama se reserva el derecho de confiscar y desechar cualquier licor que encuentre al huésped. Si hubo un consumo, se realiza el cobro de 80 soles por botella.
- La conducta desordenada no será tolerada y podría causar el final de su estadía con nosotros sin excepciones y / o consideraciones.
- Eres responsable de tus pertenencias valiosas. No somos responsables de las cosas desatendidas u otras que se dejen dentro de su habitación. Si desea que conservemos algún objeto de valor, consulte con el personal de recepción.
- Los visitantes solo pueden acceder a las áreas públicas, no a las habitaciones ni a los dormitorios. Todo visitante debe dejar su DNI en recepción.
- Solo se permite fumar en el exterior en la terraza (4ª planta). No en balcones, bar, habitaciones, dormitorios u otras áreas públicas. En caso de daño o pérdida de propiedad de Black Llama, el costo se recuperará de los huéspedes responsables de dicho daño o pérdida.

-
- Hemos incluido un cargo de 20 soles en su cuenta por las llaves de su habitación, una vez que realice el *check out* y devuelva las llaves, este cargo será anulado.

2.2 Experiencia Profesional como jefa de recepción

Hoy en día Black Llama Hostel está ubicado en la calle Berlín 259 pero no siempre estuvo ahí, anteriormente en este espacio estaba ubicado el hostel también reconocido Kokopelli el cual lleva más de 20 años en el mercado peruano, esta empresa tenía las instalaciones con su concepto y donde el ahora dueño de Black Llama era un simple joven recién llegado a Lima haciendo un voluntariado. Las funciones de un voluntario es apoyar al hostel en algunas funciones donde se requiera ayuda, puede ser como ayudante de desayunos, *bartender*, limpieza, atención al cliente entre otros.

Con el tiempo Kokopelli cerró y se mudó a Barranco a una casona antigua, dejando libre el local en la calle Berlín. El local se encontraba en muy malas condiciones entonces fue el preciso momento donde a Eric Beland el ahora dueño decidió emprender este Hostel con ayuda de amigos viajeros, reparando cosas, limpiando y remodelando todo entre los meses de enero a fines de mayo del año 2021.

Durante el mes de Junio, Black Llama Hostel abrió sus puertas al público, a inicios el mismo dueño y fundador también cumplía un rol como parte del staff donde era multifuncional entre recepcionista, *bartender* y *guest experience* para los huéspedes ya que él tenía la experiencia de sus anteriores voluntariados en diferentes hostel por el

mundo pero cuando la demanda del hostel fue aumentando entre los viajeros y se requería más personal, se comenzó una convocatoria de trabajo a través de Instagram en el mes de agosto del mismo año.

Durante el mes de agosto del 2021, postulé mediante su convocatoria e ingresé al equipo Black Llama, pude iniciar mi experiencia profesional en el puesto de recepcionista donde cumplía con horarios estructurados, mis capacitaciones acerca del sistema que manejaban fueron dadas por el propio jefe solo por tres días los cuales fueron suficientes ya que contaba con los principios en el manejo de un hotel por mis estudios en la universidad.

Desde el inicio hasta el día de hoy siempre han hecho uso de Cloudbeds como sistema hotelero ya que es versátil, práctico y moderno para los nuevos hoteles; este programa hotelero cuenta también con una escuela virtual en la cual puedes aprender virtualmente para hacer el uso correcto de la plataforma. Además, contaban con Wally Pos el cual es un sistema de caja que ayuda a gestionar el negocio mediante boletas y facturas las cuales iban directo con SUNAT; era un sistema sencillo de usar, pero a veces tenían un par de fallas ya que es un sistema prediseñado y adaptado a cualquier tipo de negocios.

Otro punto por mencionar, al inicio el hostel a sus inicios ofrecía a los huéspedes tours de manera diaria las cuales eran realizadas por una pequeña empresa llamada *Lima Free Walking Tour* y un servicio de bebida al volver del tour, así incentivar que los huéspedes puedan subir a la terraza a beber y consumir del bar o comprar alguna pizza en "La Bajada de Alejo" el cual era un argentino que rentaba una parte de la terraza para poder vender comida ya que no se tenía una cocina propia para uso de restaurante solo contaba con una cocina pequeña la cual era para el uso del huésped.

El modo operativo de Black Llama Hostel fue cambiando al pasar el tiempo ya que el establecimiento se hacía más conocido no solo por viajeros sino también por los mismo viajeros locales o visitantes de la zona que les daba curiosidad saber cómo es un hostel y porque nuestro bar era tan divertido.

Mientras trabajaba en el año 2022 pude obtener mi bachillerato, lo cual también impulsó mi motivación como jefa de recepción todo este tiempo. Lo cual implica que tuve que asumir nuevas tareas y funciones con mi equipo de Recepción, esta es un área muy importante ya que está conectada con todas las demás.

Los aportes que pude dar hasta ahora es que todo equipo sea equitativo en sus funciones, es decir generar una lista de tareas para cada turno los cuales deben marcar en el sistema *Connecteam* como cumplidos; también cambie los horarios laborales, al inicio cuando se abrió Black Llama hostel había un personal fijo en cada turno sin embargo se percibía inasistencias o quejas sobre esto generando inestabilidad al servicio, por lo tanto se hizo un cambio progresivo de horarios donde todos son rotativos.

Además, la implementación de facilitar información al huésped a través del uso de QRs como en el wifi, las reglas del hostel, para comunicarse al *whatsapp* si llega a necesitar algo, dejarnos una reseña entre otras más.

Se ayudó al área de *housekeeping* a un mejor orden de limpieza y revisión ya que sus procedimientos eran empíricos y sin procesos, se creó un formato de revisión diario para ellas; generando un mejor resultado.

Se implementó los manuales de procedimientos para recepción, como el manual de sistemas el cual ha servido de mucho en el área ya que esta todos los procesos de sistemas Cloudbeds y IDBI detallados paso a paso, el manual de introducción al huésped que es más como una plantilla que contiene un *speech* de que se le debe decir al huésped al llegar al hostel con toda la información sobre reglas, servicios y actividades, el manual o normativa de solicitud de cambios de turno o días libres.

El objetivo en esta área desde mi ingreso ha sido que mi equipo sea funcional, eficiente y tengan las cosas claras además de sentirse cómodos con el trabajo creando un ambiente amigable.

2.2.1 Descripción de funciones del área de trabajo

Como jefa de recepción, tengo funciones y responsabilidades asignadas como:

- Selección del personal, ver los currículos de postulantes con ayuda de RR. HH y filtrarlos según las necesidades de la empresa.
- Entrenamiento de nuevas personas al puesto en recepción, con ayuda de los manuales ya realizados para que sea más sencilla la capacitación.
- Apoyar en realizar *check in* y *check out* a huéspedes.
- Manejo de caja, administrar aperturas, cierres y descuadres de dinero.
- Manejo de sistemas como Cloudbeds el cual es un sistema hotelero y IDBI el cual es un sistema de caja.
- Realizar evaluaciones de desempeño al equipo cada 6 meses.

- Creación de horarios laborales, según las solicitudes mensuales que se puedan dar o feriados nacionales.
- Manejo de reservas, asegurar que todas cumplan con el debido proceso.
- Revisión de reseñas en las páginas como *Hostelworld*, *Booking*, *Google* y *Tripadvisor*, incentivar más reseñas de los huéspedes hacia el hostel.
- Realizar reuniones semanales con el equipo para el proceso de mejora, normalmente son los días martes donde hay menos flujo de huéspedes.
- Realizar lista de pedidos de requerimientos semanales para el área, solo se da una vez al mes.
- También estoy a cargo de la supervisión de la limpieza de las áreas para huéspedes como habitaciones y áreas comunes con el fin darle un reporte a la supervisora de *housekeeping* si se encuentra algo sucio o mal hecho; de igual manera si hay algún artefacto o área que necesite reparación lo reportó con el área de mantenimiento.

2.2.2 Contribución profesional en la elaboración de un manual de procedimientos

Como se mencionó anteriormente un manual de procedimientos hay de muchos tipos, pero todos van como con la misma finalidad, plasmar las funciones o información de manera precisa para así evitar la constante retroalimentación y reducir tiempo invertido de recursos de la empresa.

La importancia de la creación del manual de procesos de recepción contribuye de manera académica a futuros profesionales que busquen nuevos sistemas

hoteleros más versátiles simplificando el gran mundo de las agencias de viajes online, ya que lo más fundamental en hotelería es buscar la satisfacción del huésped y generar experiencias positivas.

Incluso este manual puede ayudar a cualquier otra empresa nueva o ya constituida que tenga pensado implementar el sistema *Cloudbeds* como proceso de mejora ya que hoy en día es usado en más de 40 países y en 30 idiomas diferentes, abriendo oportunidades globalmente de un aprendizaje más rápido y fácil para sus colaboradores.

Por otro lado, el sistema IDBI también está señalado en el manual donde se señala paso a paso el manejo de esta, puede servir a diferentes tipos de empresa ya sea hotelera, restauración, tiendas de productos, tiendas de comida por *delivery*, tienda virtual entre otras; pero esto también dependerá del estilo que le den a su servicio ya que como se mencionó anteriormente este sistema tiene la calidad de ser personalizado.

A través de mi implementación de una manual en Black Llama Hostel, concluí que el manual agiliza el proceso de entrenamiento a una nueva colaboradora ya que esta acción requiere tiempo lo cual no puede ser muy beneficioso para la empresa, por tal razón en este manual se encuentra paso a paso el uso de los sistemas de recepción lo cual es primordial en el puesto, este manual va facilitar un porcentaje la instrucción del nuevo personal en conjunto con la asesoría personalizada debido a que estudios demuestran que la práctica del proceso es mejor a que solo leerlo.

También realicé la Creación de la Normativa para solicitud de ausencia o permisos de cambios de turno para los colaboradores del área, esto lo tomo también como un manual de proceso de turnos ya que debido a que los turnos en la Hotelería son variados y como empresa nuestra prioridad es que los colaboradores estén de acuerdo con sus horarios y así facilitar su rutina diaria de cada uno.

El objetivo era crear reglas para poder solicitar un permiso señalando tiempo de anticipación, en qué casos se daría un permiso de emergencia y con cuanto tiempo de anticipación de debe pedir un cambio de turno o inasistencia. De esta manera todo el equipo deberá cumplir el correcto procedimiento y la jefa de área sería más imparcial en cuanto a permisos.

Hasta el momento todo el trabajo del hostel en cuanto al área de recepción se ha visto bien trabajado con un ambiente amigable entre compañeros gracias a estas normas.

CAPÍTULO III: DISCUSIÓN

El departamento de recepción dentro de un establecimiento hotelero tiene el objetivo de desarrollar una atención coordinada con el resto de departamentos ya que esta área tiene un contacto directo con el huésped, este va intuir que si requiere de algún servicio puede ir directo a la recepción y obtenerlo; esto quiere decir que el peso de un buen servicio cae mayormente en todo el equipo laboral unido bajo estándares (Navarro, 2008). Con respecto a lo mencionado, Black Llama Hostel tiene reglas básicas y estándares para el trabajador con el fin de mantener a todos alineados al modelo de negocio y objetivos que se quiere lograr, además estos están correctamente comunicados mediante reportes en Microsoft Teams el cual es un programa donde cada miembro del *staff* puede brindar un reporte el cual sea de conocimiento para el otro personal y sí mantener un contacto fluido para el buen servicio.

En todo establecimiento empresarial se debe tener manuales ya sea como de bienvenida el cual especifica algunos datos sobre la historia de la empresa, manual de funciones según el área, manual de procedimientos, manual de normas, manual de administrativo entre otras. Asanza (2016) menciona que esta acción se verá reflejada en que todos los colaboradores trabajen bajo reglas y estándares que busca su empleador. En Black Llama para cada nuevo colaborador se le brinda un manual o libro de bienvenida el cual señala como nació la empresa, quienes son los jefes y su organigrama, reglas básicas del hostel, la misión y visión, objetivos, los servicio que ofrecemos, entre otros datos más. Con respecto a los departamentos dentro del hostel,

cada jefe de área se ha encargado de crear sus manuales normativos según sea beneficioso según su área.

Por ejemplo, en el área de Bar crearon su manual de procedimiento en cuanto a sistemas, es decir el jefe del área lo hizo en base a como registrar sus productos de salida e ingreso en el sistema, recetarios, toma de órdenes y toma de cobros. El jefe de bar identificó esto como lo más importante para sus trabajadores ya que lo funcional u operativo se ve directamente con él.

En el área de recepción, para que un manual de procedimientos pueda realizarse correctamente se debe tener un conocimiento completo de las funciones, actividades, planes de mercadeo y demás con el fin de optimizar los recursos que pueden intervenir y agilizar su proceso de conocimiento a todo el equipo (Muñera, 2002).

Con respecto a mi experiencia profesional es cierto que para poder hacer un manual paso a paso debes tener claro lo ya mencionado para servir como base de conocimiento, en caso contrario una persona que no tenga todo el conocimiento impediría la correcta creación o haya una falta de contexto. Como jefa de recepción cree un manual de procedimientos en sistemas en cuanto al uso de Cloudbeds el cual es un sistema hotelero y IDBI un sistema de caja y cobros lo cual tiene detallado todas sus funciones como también detalla cualquier duda existente que pueda haber en su momento. Esto nos ayuda al sencillo entrenamiento de nuevas colaboradoras o a los ya trabajadores con dudas sobre alguna función. Alguna limitación de crear un manual de sistemas puede ser que este se cambie con alguna actualización o la empresa decida por cambiarlo totalmente entonces este manual dejaría de ser funcional.

Luego de observar el presente trabajo sobre la importancia de un manual de procesos en establecimientos y su relación que esta tiene con distintas áreas con el mismo fin de mejorar las funciones u orden laboral.

Según el decreto legislativo peruano a cerca de la ley de jornada de trabajo, horarios y sobre tiempo, menciona que un colaborador por ley solo debe trabajar 48 horas semanales y con un día de descanso la cual también cuenta con excepciones como que están horas pueden ser acumulativas, atípicas o alternativas. En base a esta ley la cual si cumple Black Llama, se rige de maneras distintas en las distintas áreas, por ejemplo en el área de recepción debe haber atención 24 horas por ello contamos con un colaborador nocturno como recepcionista y él trabaja en ese horario fijo, luego otras tres recepcionistas las cuales rotan entre los turnos de 6am a 2pm, 2pm a 10pm y 10am a 6pm como apoyo, por la sencilla razón que durante la media tarde es donde hay más atención al cliente y este horario es según mi requerimiento del área, lo cual está especificado en su manual de horarios, cambios de turnos o ausencias. Caso muy distinto a bar, durante los días lunes y miércoles atienden de 5pm a 12am solo con dos *bartenders* y dos meseras, pero los fines de semanas donde hay más flujo de personas hay cuatro *bartenders* y cuatro meseras, además de una ampliación de cierre de bar la cual es a las 2am.

Hasta la fecha se puede afirmar que el trabajo que viene realizando el área de recepción del Hostel Black Llama ha sido de manera adecuada generando un ambiente amigable entre compañeros gracias a estas normas.

CONCLUSIONES

Mediante el desempeño de mis labores en Black Llama Hostel he logrado poner en práctica todas habilidades y conocimientos adquiridos durante mi formación profesional asimismo he buscado contribuir con mi vocación por el servicio al ofrecer calidad y a mantener un ambiente de trabajo en equipo.

Puedo destacar que gracias a los conocimientos adquiridos en la universidad San Martín de Porres sobre el uso de sistemas hoteleros me han generado las facilidades de dominar los sistemas actuales que se utilizan en el establecimiento Black Llama y a pesar que cada cierto tiempo se van actualizando es de bastante facilidad para mí adaptarme al manejo de ellos.

Asimismo, he logrado aplicar en mi desempeño profesional los conocimientos que me brindó la universidad con los distintos cursos brindados, desarrollando habilidades para hablar en público que me han permitido liderar equipos, mantener una conducta ética basada en valores de manera responsable cumpliendo con mis funciones y aportando ideas para innovar y desarrollar mejoras en el área de recepción donde me encuentro laborando.

En el cargo que ocupó en el establecimiento Black Llama he tenido que afrontar diferentes retos y he conseguido aprender estrategias útiles para mantener motivado a los colaboradores ya que estoy convencida que para conseguir que los recursos humanos logren ser productivos es necesario brindarles las herramientas correctas así como un ambiente adecuado, un buen clima organizacional, buen trato, oportunidades de aprendizaje y otros recursos que motiven su desempeño hacia la calidad del servicio,

para ello en el establecimiento Black Llama Hostel reconocemos el esfuerzo del colaborador y otorgamos premios al desempeño. Asimismo, nos preocupamos de integrar al personal para lograr un mayor sentido de pertenencia.

La importancia de la elaboración del presente manual de procesos es que será de gran ayuda en el área de recepción, disminuirá los recursos que se usen de por medio como lo es el tiempo de entrenamiento, se ha visto casos de posibles recepcionistas que al ser entrenados no cumplen con los requisitos básicos del área como retención de información y rapidez al actuar, la razón es porque el hostel recibe muchos huéspedes diariamente. Por ello invertir tiempo en entrenamiento para ver si es apta o no al puesto demanda mucho tiempo, por ellos se les da estos manuales para ver si es capaz de saber las funciones básicas de una recepcionista funcional y captar de manera rápida los deberes.

Además, este manual incluye una guía sobre dos de los sistemas hoteleros utilizados como es *Cloubeds* y *IDBI* para sus colaboradores y se ahorraran el recurso de crearlo desde cero. Incluso para los estudiantes de Hotelería actualmente porque ellos llevan cursos con sistemas hoteleros y este solo sería como un demostrativo que en la actualidad la tecnología ha avanzado tanto que este sistema es visualmente más agradable y didáctico.

Todo establecimiento de hospedaje brinda servicio de alojamiento con la intención de crear una estadía inolvidable, a ello le llamamos hospitalidad y podemos afirmar que la hospitalidad es todo un arte, pero también requiere del diseño de procesos y sistemas de trabajo que permitan brindar una alta satisfacción a los clientes. Para Black Llama

Hostel brindar calidad en el servicio es su prioridad porque reconoce que fidelizar a sus clientes asegurará su prestigio y posicionamiento.

Desde el puesto que ocupo actualmente en Black Llama Hostel busco asegurar el buen desempeño de los colaboradores de mi área bajo una gestión y liderazgo con enfoque hacia la excelencia para ello me apoyaré del manual creado para asegurar capacitar correctamente al personal y seguiré buscando aportar hacia la mejora continua con nuevas iniciativas.

Por ello es importante brindar un buen servicio al huésped desde su llegada, dándole todos los servicios y atención, nunca esta demás en preguntarle como está, si es su primera vez en Perú o de donde viene; esto demostrará interés al huésped y generará un ambiente amigable entre ellos.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Araujo, T. (2021). *Propuesta de un manual de procedimientos para la mejora de la eficiencia operativa de los colaboradores del área de recepción del Hotel Sheraton, Lima, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio USMP. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/9249>
- Areche, E. (2022). *Implementación de un Sistema Informático para Mejorar la Gestión Administrativa del Hotel Los Ángeles*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de los Andes]. Repositorio UPLA. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/4120>
- Asanza, M., Miranda, M., Ortiz, R., y Espín, J. (2016). *Manual de procedimiento en la empresa*. Revista Caribeña de Ciencias Sociales. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/manual.html>
- Añawaya, E. (2022). *Manual de procedimientos para el departamento de recepción en horarios fin de semana y feriados para el hotel Casa Grande*. [Plan Excepcional de Titulación, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio UMSA. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/28879>
- Berry, L., Bennett, D., y Brown, C. (1989). *Calidad de servicio*. Ediciones Díaz de Santos.
- Calle, M., Lazo, A., Granados, M. (2018). *Gestión del sector alojamiento-hotel*. Universidad técnica de Machala, Editorial UTMACH.
- Castañeda, M. y González, A. (2018). *Factores críticos que determinan la rotación del puesto de recepcionista del área de Room Division en los hoteles de 4 y 5 estrellas*

de Lima Metropolitana [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio UPC. <http://hdl.handle.net/10757/624232>

Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (2016). *Perfil del turista extranjero*. (Informe No. 2). <https://www.gob.pe/institucion/promperu/informes-publicaciones/1050919-perfil-del-turista-extranjero>

Chase, R., Aquilano, N. y Jacobs, F. (2006). Administración de Producción y Operaciones. Editorial McGraw Hill. <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0098815/cap02.pdf>

Diamond, S. (1983). Como preparar manuales administrativos. Nueva Editorial Interamericana. https://books.google.com/books/about/C%C3%B3mo_preparar_manuales_administrativos.html?id=PENEHQAAAJ

Castro, J. (2019, 7 de junio). *Inseguridad turística sigue en aumento: 114 visitantes son asaltados al mes*. Turiweb. <https://www.turiweb.pe/inseguridad-turistica-sigue-en-aumento-114-visitantes-son-asaltados-al-mes-editorial/>

Duhalt, M. (1968). Los manuales de procedimientos en las oficinas públicas. Universidad Autónoma Nacional de México, repositorio universitario.

García-Santillán, A., Ibáñez, M. y Ortiz, N. (2011). *Los sistemas informáticos y gestión hotelera y los beneficios de su implementación*. TURyDES. Revista de investigación en turismo y desarrollo local, 4(11).

Guevara, A., Aguayo, A., Caro, J. y Gálvez, S. (2000). *Innovaciones tecnológicas en los sistemas informáticos de gestión hotelera*. Estudios turísticos, 146 (2000), 3-10.

Franklin, E. (2009). *Organización de empresas: análisis, diseño y estructura*. Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Contaduría y Administración, Interamericana Editorial.

IPSOS (2014). *Ante una alta rotación de colaboradores, aumente el valor de propuesta*. <https://www.ipsos.com/es-pe/ante-una-alta-rotacion-de-colaboradores-aumente-el-valor-de-su-propuesta>

Iñiguez, M., Serrano, A., Maguiño, M. (2018). *Gestión del Sector Alojamiento - Hotel*. Editorial Utmach.

Kotler, P. y Armstrong, G. (2001). *Marketing: Edición para Latinoamérica*. Pearson Educación. <https://acortar.link/ZkUaE2>

Krajewski, L., Ritzman, L., Malhotra., M. (2008). *Administración de operaciones procesos y cadenas de valor*. Editorial Pearson Educación. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/566458/Administracion_De_Operaciones - LEE J. K-comprimido.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/566458/Administracion_De_Operaciones_-_LEE_J._K-comprimido.pdf)

Latin Risk (2023). La importancia del manual de procedimientos. Artículo informativo <https://www.latinrisk.com.ar/la-importancia-del-manual-de-procedimientos-en-su-empresa/>

López, S. (2003). *Recepción y atención al cliente*. Editorial Thomson Paraninfo.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015). *Reglamento de Establecimientos de Hospedaje*. <https://elperuano.pe/normaselperuano/2015/06/09/1248181-2.html>

Ministerio de Salud y Protección de Colombia (s.f). <https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/albergues.aspx>

Navarro, A. (2008). *Recepción hotelera y atención al cliente*. Ediciones Paraninfo, SA.

Oliver (1981). Calidad versus Satisfacción. Investigaciones Europeas, (Vol. 1), pp. 71-83.

Ortega, E. y Huesca, A. (2007). *Aspectos sociales en la seguridad ciudadana: El sentimiento de inseguridad como incertidumbre*. Repositorio de la Universidad Pontificia Comillas. <http://hdl.handle.net/11531/54562>

Pedraza, A. (2018). *La calidad de atención en la recepción del hotel de 4* casa andina select Miraflores*. [Tesina, Universidad Inca Garcilazo de la Vega]. Repositorio UIGV. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2457>

Pimienta, N. (2008). *Maldita inseguridad: una perspectiva multidisciplinaria*. Ediciones CICCUS.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad.

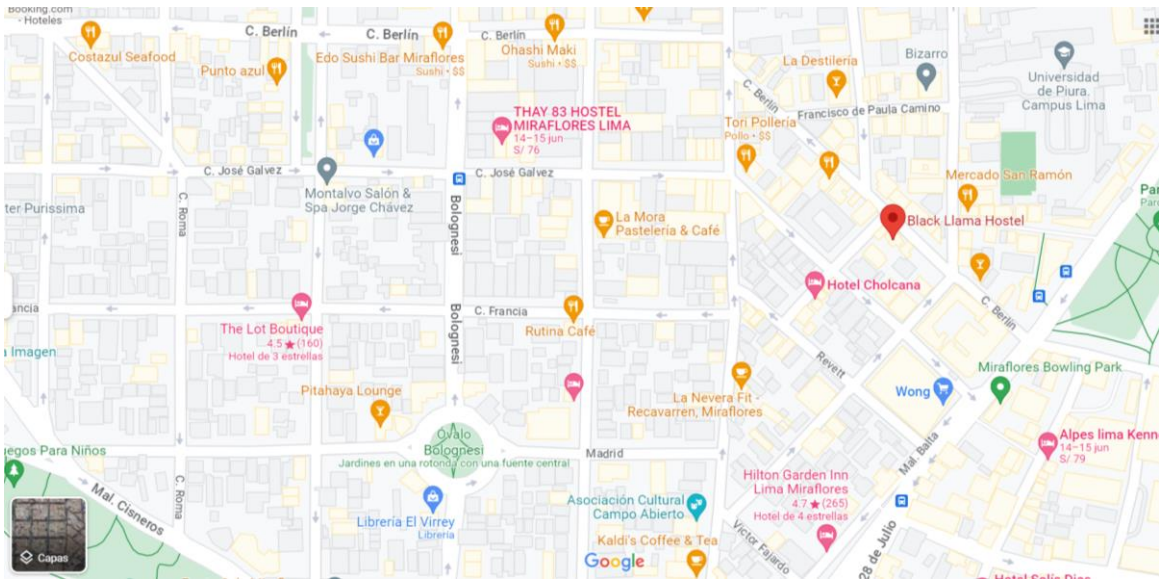
Platen,D. y Savi,T. (2018). *La importancia del web check-in en el sector hotelero*. Estudios y perspectivas en turismo, 27(3), 783-802. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322018000300016&lng=es&tlng=es.

Santomá, V. y Costa, G. (2007). *Calidad de servicio en la industria hotelera: revisión de la literatura*. Revista de Análisis Turístico, 3 (1) ,27-44.

Thompson, I. (2005). La satisfacción del cliente.
<https://www.procace.cl/demos/tmk/docs/Satisfacci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf>

ANEXOS

Anexo A: Mapa de Ubicación de Black Llama Hostel



Anexo B: Manual del Empleado



TABLA DE CONTENIDO	
1	LA VIDA EN BLACK LLAMA
2	VALORES
3	MISIÓN Y VISIÓN
4	LO QUE OFRECEMOS
5	CONÓCEMOS
6	ORGANOGRAMA
7	¿POR QUÉ TRABAJAR EN BLU?
8	REGLAS GENERALES
9	INTERACCIÓN CON EL HUÉSPED
10	PLANILLA Y BENEFICIOS

Anexo C: Constancia de Black Llama Hostel



CONSTANCIA DE TRABAJO

Yo **FELIX ST-HILAIRE**, identificado con Carné de Extranjería **005718466**, Gerente General de la empresa "**GLOBAL TRIP S.A.C.**" con RUC **20607247740**, con dirección en Calle Berlín 259 -Lima-Lima-Miraflores.

CERTIFICO

Que la Srta. **ABANTO PEREZ, FIORELLA MARIBEL** con DNI 74762581; Trabaja actualmente para mi personal desde el 01 de octubre del 2021 hasta la actualidad, desempeñando la labor de Supervisora en el área de Recepción; Y durante el tiempo de su servicio continúa demostrando ser una persona responsable y dedicada en las labores que fueron encomendadas.

En cuanto puedo certificar en honor a la verdad y para afines que convengan al interesado.

Lima, 18 enero de 2022

ATTE.


.....
Félix St-Hilaire
Gerente General
CE: 005718466

FELIX ST-HILAIRE
C.E. 005639155
GERENTE GENERAL "GLOBAL TRIP SAC"

Anexo D: Constancia de catering

CONSTANCIA DE TRABAJO

Yo Katherine Revollar, identificada con el DNI 73244174 , propietaria de local de recepciones y catering con el RUC 10732441749. Con dirección en Avenida Pacasmayo 730 - Callao - Callao.

CERTIFICO

Que la señorita Fiorella Maribel Abanto Perez con el DNI 74762581 estuvo trabajando para mi personal desde Enero 2017 al Diciembre 2019, desempeñando el cargo de organizadora de Catering; durante su labor demostró el cumplimiento con todos los contratos de eventos de por medio con éxito.

Con el presente documento certifico su trabajo y veracidad, con el fin que convenga al interesado.

Callao, 10 de Marzo del 2023.



Katherine Revollar
DNI 73244174



MANUAL DE PROCESOS PARA RECEPCIÓN

Anexo F: Fotos de Black Llama







Anexo G: Contactos Profesionales



Anexo H: Permiso para uso de datos personales y verificación de información

Permiso para uso de datos personales y verificación de información

Yo, Fiorella Maribel Abanto Perez, bachiller en hotelería y turismo, identificada con el DNI 74762581, domiciliada en la avenida Pacasmayo Mz.o Lt.11 - Provincia Constitucional y distrito de Callao. Declaro que los datos e información en el presente trabajo de Suficiencia Profesional son verídicas, por lo que autorizo a la Universidad San Martín de Porres facultad de Hotelería Y Turismo verificar y validar la veracidad de los mismos cuando sea conveniente.

Fiorella Maribel Abanto Perez

DNI: 74762581

