

DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RECEPCIÓN DEL HOTEL WYNDHAM GUAYAQUIL

PROBLEMA

Actualmente, el área de recepción del hotel Wyndham Guayaquil cuenta con un proceso de capacitación poco estructurado que no garantiza la socialización, implementación, seguimiento y control de los procesos operativos y administrativos.

Ante este escenario, el nuevo recepcionista enfrenta dificultades para mantener un servicio uniforme y consistente, impactando en la calidad de la experiencia y la satisfacción del huésped.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar una propuesta de implementación, seguimiento y control de los procedimientos operativos y administrativos en el área de recepción del Hotel Wyndham Guayaquil, integrada por la jefatura, supervisor y recepcionistas

basada en el análisis de las oportunidades de mejora continua y en mecanismos de gestión que aseguren la estandarización de los procesos y la optimización de la experiencia del huésped.

PROPUESTA

¿Cómo llegamos a la propuesta de solución?



Diagnosticamos el problema



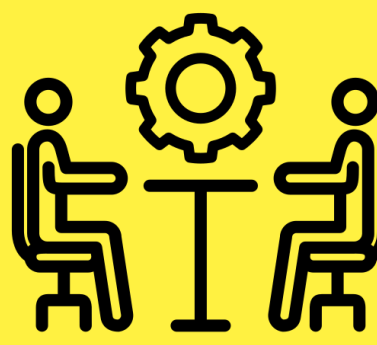
Establecimos hallazgos



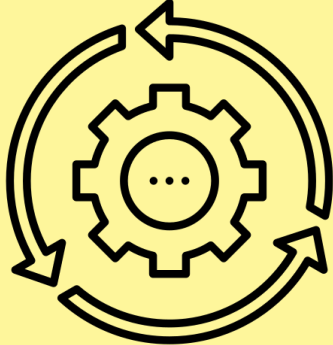
Definimos puntos de vista



Determinamos principios de diseño



Cocreamos y prototipamos



Validamos e iteramos

La propuesta de solución está orientada a la socialización, implementación y control de los procesos operativos y administrativos.

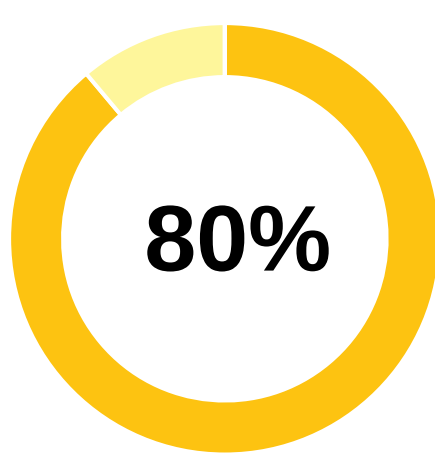


RESULTADOS

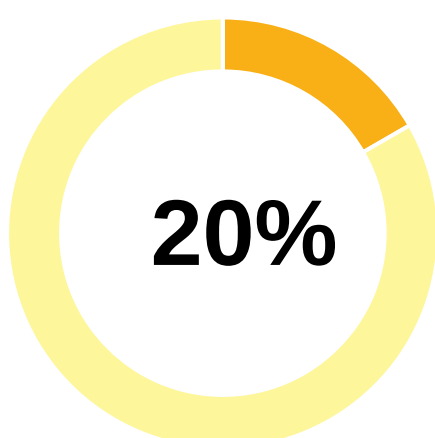
5/5 ★★★★★

Nivel de aceptación de la propuesta

EVALUACIÓN UNÁNIME



Totalmente de acuerdo



De acuerdo

- Viabilidad e implementación *Alta aplicabilidad práctica*
- Estructura y Lenguaje *Clara y accesible*
- Responsables y herramientas *Contenido pertinente*
- Mecanismos de seguimiento e indicadores

ADMI-1398
Código Proyecto

CONCLUSIONES

- Se identificó una diferencia entre los procedimientos documentados y su aplicación práctica.
- La transferencia del conocimiento influye en la aplicación de los procedimientos.
- Necesidad de una mayor estructuración del proceso de inducción actual para poder hacer frente a los desafíos de la operación real.

