



UNIVERSIDAD
**SAN IGNACIO
DE LOYOLA**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA,
TURISMO Y GASTRONOMÍA**

Carrera de Administración Hotelera

**DISEÑO DE PROCESOS OPERATIVOS DEL
LOBBY LOUNGE DEL WESTIN LIMA HOTEL &
CONVENTION CENTER SEGÚN LOS
ESTÁNDARES DE LA CADENA STARWOOD**

Monografía para optar el título profesional de Licenciado en
Administración Hotelera.

CYNTHIA KATHERINE VERA BENAVIDES

Lima – Perú

2012

RESUMEN

Esta investigación fue realizada con el objetivo principal de diseñar los procesos operativos del Lobby Lounge en el Westin Lima Hotel & Convention Center siguiendo los estándares de la cadena hotelera internacional Starwood. Del mismo modo se buscó identificar los puntos débiles del proceso y mejorarlos para lograr la satisfacción de los clientes del bar.

Por otro lado, se identificaron los estándares del servicio que no se cumplían en la operación y se logró plantear soluciones que mejoraran la percepción del servicio de los clientes, para que así se mejorara el puntaje promedio conseguido en las tarjetas de comentarios del Lobby Lounge y el resultado en la evaluación de los compradores ocultos.

Se utilizó el QFD (Quality Function Deployment) como herramienta principal en el trabajo para conocer los requerimientos de los clientes y traducirlos en características de la operación. Para ello, se realizaron encuestas a clientes, huéspedes y a su vez, a diferentes jefes del hotel.

Además, se empleó una matriz de requerimientos del cliente mediante la cual se logró identificar las deficiencias en la operación y plantear soluciones adecuadas.

Entre los resultados más importantes se encontraron las demoras excesivas en el proceso de facturación, la inconsistencia en la calidad de los piqueos, la falta de variedad en la carta del Lobby Lounge, la falta de conocimientos del personal sobre la carta y los servicios del hotel y finalmente, la insatisfacción de los requerimientos especiales de los clientes.

Para complementar la investigación se planteó un cambio en el sistema de facturación, debido a que afecta notablemente la percepción de calidad de los clientes aunque no sea considerado como uno de los requerimientos más importantes para su satisfacción.

Asimismo, se crearon nuevos cocteles insignia para el Lobby Lounge que fueran innovadores y atractivos para los clientes que demandaban mayor variedad en la carta. Por otro lado, se propusieron capacitaciones constantes al personal para que los asociados estén preparados y logren cumplir con los estándares del hotel, así como el reforzamiento de los procesos de toma de orden y retroalimentación.

Finalmente, se concluyó que el QFD fue una herramienta muy importante en el trabajo ya que permitió conocer la voz del cliente y relacionarla con las características del servicio que ofrece el Lobby Lounge para lograr mejorar la calidad y así cumplir con los altos estándares de la cadena Starwood.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	2
INTRODUCCIÓN	6
CUERPO DEL TRABAJO	8
1 Presentación y justificación del tema.....	8
1.1 Planteamiento del problema.....	8
1.2 Formulación del problema.....	10
1.3 Sistematización del problema	10
1.4 Justificación de la monografía.....	11
1.5 Objetivos de la monografía	11
2 Presentación y/o descripción de la empresa	13
2.1 Historia Westin Hotels.....	13
2.1.1 Valores de la empresa.....	13
2.2 Westin Lima Hotel & Convention Center.....	16
2.2.1 Misión	17
2.2.2 Visión.....	18
2.2.3 Organigrama.....	18
3 Presentación del área funcional: Lobby Lounge.....	20
3.1 “Paquete de servicios” o “Service package”	23
3.1.1 Instalaciones de apoyo.....	23
3.1.2 Bienes Facilitadores	26
3.1.3 Servicios Explícitos.....	27
3.1.4 Servicios implícitos	28
3.1.5 Información.....	30

4	Diagnóstico.....	33
4.1	Descripción de la situación actual.....	33
4.2	Identificación de la problemática a resolver: QFD (Quality Function Deployment).....	46
4.3	Planteamiento de alternativas de solución.....	61
4.3.1	Tiempo de facturación.....	61
4.3.2	Variedad de la carta.....	64
4.3.3	Conocimiento del personal.....	66
4.3.4	Requerimientos especiales de los clientes.....	67
4.4	Análisis y discusión de los resultados.....	69
	CONCLUSIONES.....	72
	RECOMENDACIONES.....	74
	BIBLIOGRAFÍA.....	76
	ANEXOS.....	77