



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE TURISMO**

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL
DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN DEL HOTEL BELLA
VISTA**

**TRABAJO DE GRADO MODALIDAD PASANTIA PRESENTADO COMO
REQUISITO PARCIAL EXIGIDO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIADO EN HOTELERÍA**

Br. DARYCAR ALVAREZ MEDINA

GUATAMARE, NOVIEMBRE 2006.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de estudio a todos aquellos seres que han contribuido en la realización de esta investigación:

A Dios todopoderoso, ser supremo espiritual que me ha dado la energía espiritual, perseverancia, el conocimiento en todo momento, para alcanzar metas trazadas ante la vida.

A la Virgen María bajo la advocación de la Virgen del Valle y los Arcángeles, que me han guiado y fortalecido durante esta etapa de mi vida.

A Gertrudis y Freddy, mis queridos padres, por sembrar tanto amor hacia mi y por ser tan especiales conmigo. Para ello es reconfortante que su primogénita obtenga otro título universitario.

A Daría, mi abuela materna por ser una mujer con una personalidad reconfortante: luchadora, tenaz, única. Púes es quien, ha servido de inspiración con tesón para concluir mis estudios a pesar de las adversidades encontradas.

A Ámbar y Darifer, mis hermanas por mostrarme que en los momentos difíciles nos mantenemos unidas. Y que esta culminación de estudio, sirva de aliento para ellas para obtener pronto una carrera universitaria que le permita tener criterio propio.

A Paola, por haberme mostrado que la vida es una y corta. Por enseñarme que hay que apreciar cada milésima de segundo del destino. Y que Dios siempre la tenga en la gloria. Para ella bendiciones.

A toda mi familia, tíos, primos, sobrinos y amigos de Valencia; quienes siempre han brindado apoyo, amor, amistad, preocupación, alegría hacia mí. Y brindarme su mano de cooperación moral durante mis estudios.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por haberme dado la noción y conexión integra, para con mis estudios.

A Dora por ser siempre la persona que mostró cuidado hacia mi y orientación en mis estudios universitarios. Y ser como una madre.

A Eduardo, Norelys, Lorena, Aldrin, Honey y todos aquellos compañeros que compartieron conmigo momentos agradable y desagradable propio de la vida universitarias.

A Lic. Milagros Fariñas por aceptar haber sido asesora en el desarrollo de la tesis de grado.

A la Universidad de Oriente, por haber despertado en mi a obtener un criterio y una visión propia, durante los años de estudios.

Al Lic. Raúl Santana y a la Srta. Margarita por brindarme su mano amiga y transmitir sus experiencias y conocimiento obtenidos para la realización de este trabajo de investigación.

A mis compañeros de trabajo del Aeropuerto: *Diego, Cecilia, Richard, Lisbeth, Emelina, Auremy, Pedro y todos aquellos*, quienes facilitaron y colaboraron cuando acudía a ellos en busca de ayuda.

Sobran las palabras para agradecerles a todos ustedes el aporte que han facilitado durante estos años de estudios.

¡Gracias a todos ustedes!

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS	IV
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I.....	9
Característica de la empresa.....	9
Denominación de la empresa	9
Ubicación	9
Servicios que ofrece el hotel bella vista.....	11
Estructura organizativa del hotel bella vista	12
Unidad objeto de estudio.....	17
Objetivos generales y específicos	19
Objetivo general.....	19
Objetivos específicos	19
Técnicas de recolección de datos	20
Observación Directa y Participativa.....	20
Entrevista Semi-estructurada	21
Investigación Documental.....	22
CAPITULO II	23
Departamento de recepción.....	23
Análisis de la estructura organizativa del departamento de recepción del hotel bella vista	24
Descripción de los cargos y funciones del personal que labora en el departamento de recepción del hotel bella vista	33
Jefe de recepción.....	34
Funciones	34
SUPERVISOR DE RECEPCIÓN.....	35
Funciones	36

Recepcionista	36
Funciones	37
Procedimientos operacionales llevados a cabo en el departamento de recepción del hotel bella vista	46
Registro de huéspedes o check-in	48
Procedimiento de registro de huéspedes o chekc-in	50
Registro de Huéspedes (check-in):.....	50
Registro de Huéspedes con Reservas:	50
Registro de Huéspedes con Reservación. (Cliente Individual):.....	51
Registro de Clientes Walk-in (sin Reservas).....	53
Huéspedes V.I.P	54
Registro de Huéspedes V.I.P.....	54
Entrada De Grupo	55
Registro de Entrada de Grupo:.....	56
Salida de huéspedes o check-out.....	56
Procedimiento de salida de huéspedes o check-out	57
Reservas no llegadas o cargos por no show	58
Procedimiento por cargo no show	59
Salida fuera del horario estipulado (late check-out)	59
Procedimiento de salida fuera del horario estipulado (late check-out).....	59
Cambio de habitación.....	60
Prorroga de estadia de habitación	61
Procedimiento de prorroga de estadía de habitación.....	61
Salidas anticipadas del hotel	62
Procedimiento de salidas anticipadas.....	62
Otros servicios brindados al huésped.....	63
Procedimientos administrativos llevados a cabo en el departamento de recepción del hotel bella vista	73
Procedimiento de Caja de Recepción.....	73

Apertura De Turno	73
Cierre de Turno o Cambio de Turno	73
Facturación.....	74
Reporte de Discrepancia	74
Otros Reportes.....	74
Auditoria Nocturna	75
Relación interdepartamental del departamento de recepción del hotel bella vista.	76
Dirección General.	76
Gerencia de Administración.....	77
Departamento de Ama De Llaves	78
Departamento de Reservasiones	78
Departamento de Botones	79
Gerencia de Seguridad.	80
Gerencia de Alimentos Y Bebidas.	80
Gerencia de Mantenimiento.	81
Gerencia de Mercadeo y Venta.....	81
Análisis de las políticas en el departamento de recepción del hotel bella vista....	90
Conclusiones	94
CAPITULO III.....	97
Propuesta.....	97
CAPITULO IV.....	98
Recomendaciones.....	98
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	101
Referencias legales.....	102
Tesis de grado	103
Master.....	103

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura nro. 1 ubicación del hotel bella vista en el estado nueva esparta	10
Fig. Nro. 2 estructura organizativa del hotel bella vista	14
Figura nro. 3 estructura organizativa del departamento de recepción del hotel bella vista	26
Figura nro. 4 relación del departamento de recepción del hotel bella vista con los demás departamento del hotel.....	82

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro nro. 1 distribución del personal del departamento de recepción del hotel bella vista	27
Cuadro nro.2 análisis de la estructura organizativa del departamento de recepción hotel bella vista	29
Cuadro nro. 3 análisis de los cargos y funciones del personal que labora en el departamento de recepción.....	39
Cuadro. Nro. 4 análisis de los procedimientos operacionales llevados a cabo en el departamento de recepción del hotel bella vista	65
Cuadro. Nro. 5 análisis de la relación interdepartamental del departameto de recepción del hotel bella vista.....	83
Cuadro. Nro. 6 análisis de las políticas existentes en el departameto de recepción del hotel bella vista	92

INTRODUCCIÓN

Los hoteles son empresas de alojamientos creados con la finalidad de satisfacer las exigencias básicas de hospedaje, así como también ofrecer servicios de restauración y bebidas a los diferentes turistas, clientes y residentes que lo requieran, en un destino de interés turístico.

Las empresas de alojamiento se han venido expandiendo a través de los años de una manera significativa, hasta el punto que existen hoteles que se afilian a grandes cadenas hoteleras internacionales reconocidas en el mundo entero, ofreciendo diversos servicios especializados, aplicando la filosofía de calidad en el servicio, estableciendo programas de capacitación dirigidos al recurso humano y utilizando nuevas estrategias de mercado para cautivar al cliente; esto trae como consecuencia el incremento de la competitividad de las organizaciones hoteleras.

Es menester resaltar la importancia que juega el factor humano dentro de la prestación del servicio; él es el encargado de prestar un servicio de calidad para satisfacer las exigencias de los clientes y lograr un eficaz funcionamiento de la empresa prestadora de servicio. A través del recurso humano es que el cliente se mantiene en contacto directo con la empresa. Al respecto, las Normas Covenin Gestión de la Calidad de Elementos del Sistema de Calidad (ISO 9004-2:1994), refiere: “Uno de los recursos más importantes en cualquier organización es la gente comprometida. Especialmente, una organización de servicio, donde el comportamiento y el desempeño de los individuos tiene un efecto directo sobre la calidad del servicio.” La moderna industria hotelera, en la división, departamento o sección, dependiendo de su organización, realiza operaciones que implica un gran número de funciones altamente especializadas.

Para la ejecución de tales funciones se hace necesario contar con un recurso humano cuyas características estén orientadas a la formación y capacitación en el área señalada, a fin de satisfacer las necesidades de los clientes, cada día más exigentes, debido al amplio margen de competitividades existentes en las empresas de Alojamiento Turísticos. Según Dessler (1996:255) la frase: “el cliente siempre tiene la razón” podría ser vieja, pero ha sido redescubierta y se está haciendo énfasis en ella en incontables compañías de servicios. Prestar un servicio de calidad implica mantener satisfechas las necesidades de los clientes y para lograr este objetivo se hace necesario que cada empleado esté capacitado y adiestrado en todas las áreas del servicio para ser uso de las herramientas organizacionales diseñadas para solventar cualquier incidente que se presente en el servicio.

Entre las herramientas organizacionales, se encuentran enmarcados los Manuales de Políticas y Procedimientos que permiten comunicar e informar al personal de la empresa la filosofía a seguir, los procedimientos, normas, políticas, funciones, actividades, objetivos y otros puntos a considerar; y de esta manera inducir al personal hacia el logro de los objetivos planteados en la empresa. Gómez (1994: 377) plantea que: “se considera necesario que unos de los proyectos inmediatos que se debe emprender en la empresa es la preparación de un manual” como lo expresa el autor, las empresas deben proponer el diseño de Manuales, donde se encuentren plasmadas las políticas, normas y procedimientos a seguir durante las actividades laborales, de igual forma, las técnicas, métodos y funciones a ser elaboradas por la empresa y los miembros que la conforman.

A su efecto, Álvarez (1999: 24) conceptualiza el manual como “Una de las mejores herramientas administrativas porque le permite a cualquier organización normalizar su operación. La normalización es la plataforma sobre la que sustenta el crecimiento y el desarrollo de una organización dándole estabilidad y solidez.” A través, de este instrumento organizacional se puede mantener un control de las actividades y procedimientos desarrollados en un área específica para el logro eficaz de los objetivos establecidos por la empresa, obteniendo mediante la aplicación coordinada de los procedimientos, resultados favorables que les permita brindar un servicio de calidad y consolidarse en el mercado. Para Benjamín (1999) los manuales son:

Documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etcétera), así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas. (p. 147)

En tal sentido, los manuales son instrumentos organizacionales que comunican todo lo concerniente a la empresa. En referencia, Álvarez (ob.cit.:24) argumenta lo siguiente: “Dentro del ámbito de los negocios, cada vez se descubre más la necesidad e importancia de tener y usar Manuales, sobre todo, Manuales de Políticas y Procedimientos que le permitan a una organización formalizar sus sistemas de trabajo, (...)”. Se puede comprobar de esta forma, que los Manuales de Políticas y Procedimientos, representan excelentes alternativas a un establecimiento de servicio, por lo que organizan de manera lógica y cronológica las funciones y actividades que deben hacerse en cada una de las unidades departamentales, además, permiten administrar, controlar y consolidar todos los procesos, mediante la eficiencia del personal que en ella labora.

Los Manuales son herramientas organizativas necesarias para las empresas; estos escritos representan un medio de información donde se encuentran puntos importantes del ente organizacional, que son de gran valor para los trabajadores y para la fácil integración del personal de nuevo ingreso que formará parte del recurso humano, porque en su contenido se encuentra en forma detallada las funciones relacionadas de cada departamento que integran la organización. Las ventajas a lograr a través del diseño y aplicación de un manual en una organización, incrementan la competitividad y garantiza la calidad, debido a que los pasos a seguir para su ejecución ya están preestablecidos. Entre las ventajas del uso de un manual Gómez (ob.cit.:379) plantea las siguientes:

- ✓ Logra y mantiene un sólido plan de organización.
- ✓ Asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- ✓ Facilita el estudio de los problemas de organización.
- ✓ Sistematiza la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones necesarias en la organización.
- ✓ Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave.
- ✓ Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con las demás organización.

- ✓ Evita conflictos jurisdiccionales y la yuxtaposición de funciones.
- ✓ Pone en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
- ✓ La información sobre funciones y puestos suele servir como base para la evaluación de puestos y como medio de comprobación del progreso de cada quien.
- ✓ Conserva un rico fondo de experiencia administrativa de los funcionarios más antiguos.
- ✓ Sirve como guía en el adiestramiento de novatos.

Las ventajas planteadas por Gómez, resaltan la importancia de la aplicación de un Manual en una organización. Tomando en consideración las ventajas e importancia del uso de los Manuales en una organización no se dejan pasar por alto algunas desventajas que acarrearía su aplicación.

Durante la realización de las Pasantías en el Departamento de Recepción del hotel Bella Vista, se pudo observar las siguientes situaciones:

- ✓ Carencia de un Manual de Políticas y Procedimientos en el Departamento de Recepción del Hotel Bella Vista. Lo que no permite un fluido desenvolvimiento de todas las funciones establecidas en los planes organizacionales. Sólo posee un Memorando donde indican Las actividades a seguir.

✓ Desconocimiento del personal de Recepción del hotel Bella Vista en lo que respecta a: planes de alojamientos, estrategias, convenios empresariales, política de comercialización, tramitación y objetivos que tengan planteado la gerencia de alojamiento y la organización hotelera en general.

✓ Desorientación y Limitación del personal de Recepción para desempeñarse eficazmente en el Departamento, así como también de llevar a cabo correctamente las actividades asignadas al cargo y el departamento.

✓ Falta de coordinación del personal existente, así como el de nuevo ingreso, en las actividades y funciones correspondientes al Departamento. Tales como informar correctamente a los huéspedes de los servicios que dispone el hotel y planes de alojamientos, completar el llenado de las tarjetas de registro de huéspedes, entre otros.

✓ Asumen responsabilidades de otros Departamento, el Personal de Recepción, es decir, tienen asignados desempeñar realizar actividades, como son: manejo de la caja del lobby bar, resguardar las llaves del almacén y del vehículo donde efectúan las compras, así como también cumplir el papel de centralista telefónico.

En atención a las problemáticas, el Gerente de Recursos Humanos del Hotel Bella Vista, solicitó a la autora de esta investigación la posibilidad de realizar un Manual de Políticas y Procedimientos dirigido al personal adscrito al Departamento de Recepción, dado a que el hotel está en un proceso de cambios estructurales, que van desde la parte organizacional hasta los procedimientos llevados a cabo en los departamentos. (Ver Anexo 1)

Obviamente, en base a la temática planteada, se considerarán las teorías de los autores: Álvarez Martín (1999); Benjamín Franklin (1998) y Gómez Ceja (1994); para el sustento de la investigación, dado a que ellos en sus obras escritas plantean el Manual como herramienta administrativa fundamental para la organización de las empresas.

En relación a lo expresado anteriormente, se desarrollará el Manual de Políticas y Procedimiento para el Departamento de Recepción del Hotel Bella Vista de la siguiente manera: se tomará en cuenta la metodología planteada por Gómez Cejas debido a que propone las etapas a considerar para realizar el estudio y el desarrollo de los procedimientos del Departamento a investigar, tales como:

- ✓ **Planeación del Estudio:** detectar las fallas que existen en la unidad objeto de estudio.
- ✓ **Investigación de la situación actual:** la segunda etapa tiene como fin alcanzar una visión de los procedimientos llevados a cabo en la unidad objeto de estudio.
- ✓ **Análisis y crítica de la información:** en esta etapa se realizará un análisis exhaustivo para así proporcionar soluciones a los problemas encontrados.
- ✓ **Diseño gráfico y descriptivo de la información:** en esta última etapa se expondrán las modificaciones pertinentes para el diseño de los nuevos procedimientos y formatos de control.

En cuanto al contenido del manual se desarrollarán algunos de los lineamientos expuestos por Benjamín Franklin y Gómez Cejas, se seleccionarán las partes apropiadas para el contenido del manual; del autor Álvarez Martín se considerará lo referente a los Diagramas de Flujo y Formatos.

CAPITULO I

Característica de la empresa

Denominación de la empresa

La empresa seleccionada para el desarrollo de la pasantía fue el Hotel Bella Vista, categoría 4 estrellas e inscrito en el Registro Turístico Nacional R. T. N con el Número 00004. Está ubicado en la avenida Santiago Mariño de Porlamar, Municipio Mariño del Estado Nueva Esparta. Actualmente su denominación comercial es Hotel Bella Vista C.A.

Ubicación

El hotel Bella Vista se encuentra localizado al final de la calle igualdad (calle principal de Porlamar) y cerca de la avenida Santiago Mariño, avenida conocida en la isla, por las variedades de tiendas de marcas, que en ellas se encuentran. La ciudad de Porlamar representa para la Isla de Margarita la ciudad comercial del estado Nueva Esparta. (Figura Nro.1)



Figura Nro. 1 UBICACIÓN DEL HOTEL BELLA VISTA EN EL ESTADO NUEVA ESPARTA



FUENTE: MAPA OBTENIDO A TRAVÉS DE CONSULTA DE PÁGINA POR INTERNET

Servicios que ofrece el hotel bella vista

El Hotel Bella Vista, establecimiento pionero de la actividad turística-hotelera; fue uno de los primeros establecimientos hoteleros edificados en la Isla de Margarita, construido durante el gobierno de Marcos Pérez Jiménez, el cual data desde el año 1955. El hotel, a pasado por varias administraciones y cadenas para su operación, sin embargo actualmente se encuentra administrado por los propios dueños y accionistas del establecimiento.

Este alojamiento hotelero dispone para el disfrute de los turistas, visitantes y residentes los siguientes servicios:

- **293 habitaciones** entre ellas, se encuentran habitaciones matrimoniales, dobles, sencillas, triples y 12 Suites, todas equipadas con aire acondicionado, T.V Satélite, radio FM, servicios de pisos las 24 horas.
- **2 Restaurantes especializados** en la cocina nacional e internacional. El Restaurante Guayamuri ofrece exquisita comida francesa e internacional. El Restaurante María Guevara ofrece variedad de platos típicos de la Isla de Margarita y desayunos.

También el hotel dispone dentro de sus servicios de **Alimentos y Bebidas** con un Bar cerca del área del Lobby con música en vivo y red de T.V por satélite. Además, también cuenta con un Snack Bar llamado cocotero Grill que ofrece menú ligeros como sándwiches, hamburguesas, fajitas y otros platos.

- **3 Salones para Eventos** llamados, Salón Margarita, El Morro y el Navegao. Todos ellos se encuentran respectivamente equipados aptos para realizar cualquier tipo de eventos desde talleres, convenciones, reuniones, fiestas, banquetes entre otros.
- Además el hotel ofrece y tiene los siguientes servicios: Galerías de tiendas, Salón de Bellaza, Entidad Bancaria, Casa de Cambio, Cajero Automático, Agencia de Viajes, facilidades para minusválidos, 2 piscinas, playa, estacionamiento, parque infantil, entre otros.

Estructura organizativa del hotel bella vista

La estructura organizativa del hotel “Bella Vista”, esta conformada por Gerencias y Departamentos, que actúan como representaciones administrativas y operativas que integran el hotel, para el eficaz funcionamiento y desenvolvimiento del mismo, como alojamiento que tiene como fundamentos brindar servicios de hospedaje, servir de fuente de empleo y generar ingresos a la empresa y comunidad receptora.

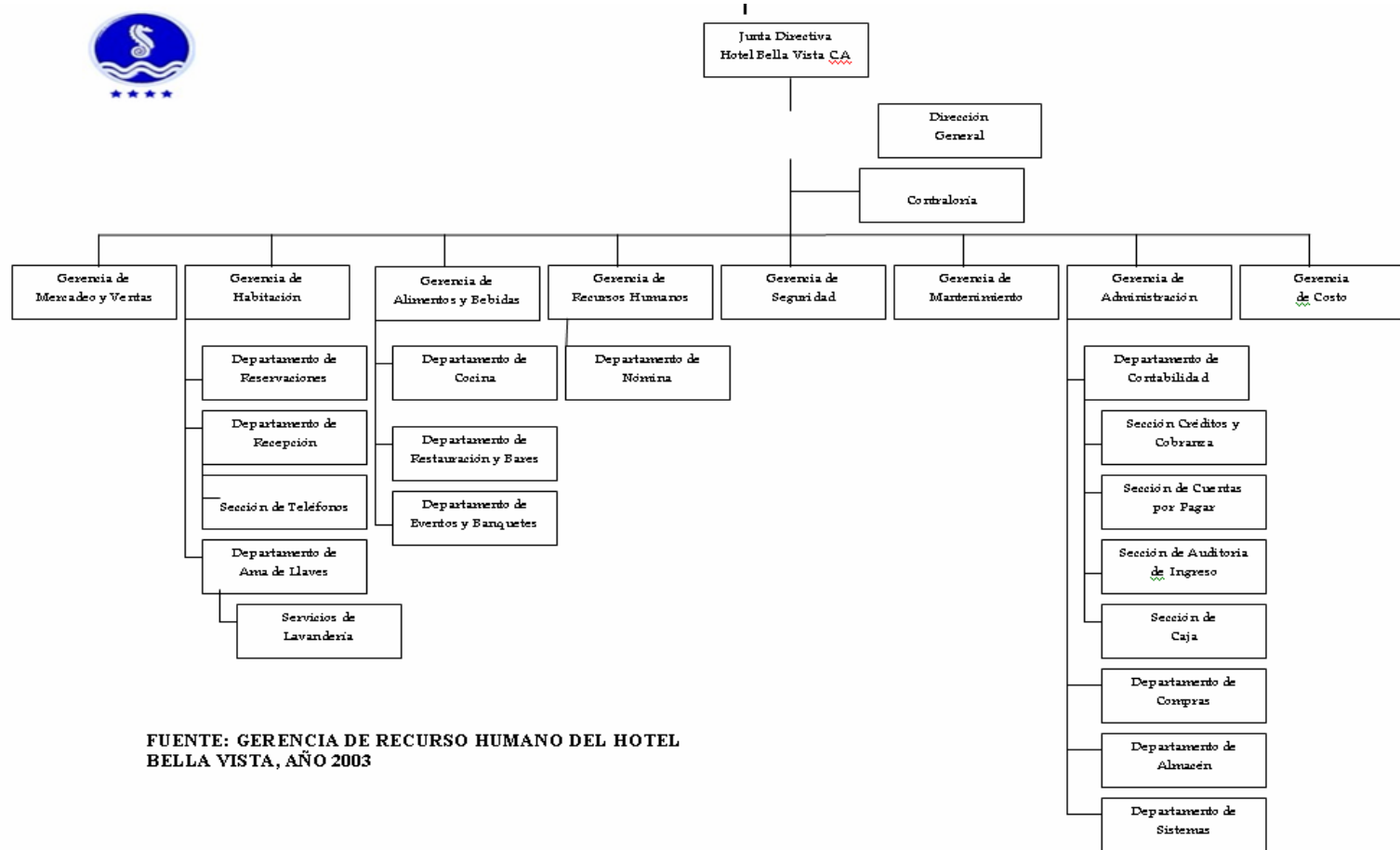
La estructura organizativa del hotel “Bella Vista”, simboliza una estructura vertical (Figura Nro. 2), debido a que esta encabezado por una figura que lleva por nombre Junta Directiva, esta ejerce la máxima autoridad, seguida por la figura de Dirección General que tiene la facultad de ejercer el control, autoridad y comunicación a las diferentes Gerencias que integran el establecimiento hotelero. A su vez cada una de las Gerencias tiene asignado bajo su gestión Departamentos y Secciones, quienes se encargan de ejercer actividades especializadas propias de un

hotel, las cuales son desempeñadas y empleadas por el personal asignado, para llevar a cabo cada una de las actividades correspondientes al Departamento adscrito.

JUNTA DIRECTIVA: Cumple con el papel de ser la mayor autoridad dentro del hotel.

DIRECCIÓN GENERAL: Es la autoridad inmediata del hotel, se encarga de vigilar de que cada una de las Gerencias del hotel, estén cumpliendo con sus gestiones asignadas. Además, tiene conocimiento de todo el funcionamiento y de las operaciones que se están realizando en el hotel.

Fig. Nro. 2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL HOTEL BELLA VISTA



FUENTE: GERENCIA DE RECURSO HUMANO DEL HOTEL BELLA VISTA, AÑO 2003

GERENCIA DE MERCADEO Y VENTAS: Esta Gerencia, se encarga de ofertar el hotel “Bella Vista” en el mercado turístico como establecimiento localizado en la Isla de Margarita, que reúne las condiciones de servicios de alojamientos, instalaciones, facilidades para el disfrute del visitante, turista, cliente y huésped quienes están interesados en pasar una placentera estadía en la Isla; también se encarga de ofrecer estrategias de mercadeo y promociones a los diferentes intermediarios de servicios, tales como agencias de viajes mayoristas y minoristas, compañías, líneas aéreas, entre otros. Para acrecentar y mantener un porcentaje de ocupación de huéspedes en el hotel durante todo el año, en las temporadas bajas y altas.

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN: Tiene bajo su gestión manejar y llevar el control de los recursos financieros y materiales que emplea el hotel para su funcionamiento como empresa de servicio de alojamiento. Tiene Bajo su responsabilidad velar por el eficaz desarrollo operacional, en los Departamentos de Contabilidad y secciones asignadas, Departamento de Compras, Departamento de Almacén y Departamento de Sistemas. Cada uno de estos Departamentos señalados tiene funciones y actividades establecidas distintas pero con un propósito en común manejar la actividad contable del establecimiento a través de registros, libros, formatos, sistematizaciones, programas, entre otros.

GERENCIA DE COSTO: Especializada en el control análisis e interpretación de los costos necesarios a incurrir el hotel para su funcionamiento de alojamiento en lo que concierne a alimentos y bebidas, materiales, suministros, equipos entre otros necesarios para la elaboración, producción, venta o la prestación de un servicio. Mantiene mutua relación con Gerencia de Administración.

GERENCIA DE HABITACIONES: Esta Gerencia se encarga de velar que se brinde un servicio de alojamiento que cubra las expectativas del cliente y de llevar el control de la venta de habitaciones por concepto de alojamiento así como

también de todas las labores relacionadas a las habitaciones. Esta Gerencia tiene como compromiso supervisar los Departamentos adscrito a esta intendencia como son:

Departamento de Recepción: Tiene como función de brindar un servicio de atención continua por ser el vinculo de enlace entre el hotel y el huésped, así como también de tramitar los procedimientos correspondientes de check-in y check-out del cliente/huésped en el hotel.

Departamento de Ama de Llaves: Su función fundamental recae en tener las habitaciones en condiciones de excelentes calidad (limpia) disponible para la venta. Y lograr de mantener un estado de limpieza en los pasillos, escaleras, salones, vestíbulos para proyectar una imagen positiva del establecimiento.

Departamento de Botones: Cumple con el papel de brindar el servicio de manejo de equipajes de huéspedes durante la entrada y salida de éste del alojamiento. Además de servir de apoyo en atenciones especiales, para cualquier servicio que requiera el huésped. Esta figura en la representación grafica del hotel no se encuentra reflejada.

Sección de Teléfonos: Esta se encarga de transmitir un servicio de atención telefónica a las llamadas internas y externas, para los clientes/huéspedes y empleados quienes se encuentran en el hotel. Esta Figura, no existe y esta personificada llevada a cabo por el personal de Recepción.

Sección de Lavandería: Su misión fundamental es la de proveer un servicio de lavado y planchado de la ropa del establecimiento para su funcionamiento y de los huéspedes que solicitan el servicio de lavandería.

GERENCIA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: Su manejo radica en incrementar los ingresos del hotel, a través del servicio de elaboración y producción de alimentos

y bebidas, en los diferentes puntos de venta (restaurantes, bares, room services, y otros) que tiene el alojamiento para la prestación de este servicio. Empleando técnicas y métodos de controles para la obtención de excelentes resultados.

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS: Tiene la finalidad de administrar y asignar el recurso humano que opera en el hotel y del personal nuevo que lo conformará, para el eficaz funcionamiento del hotel como empresa de servicio.

GERENCIA DE MANTENIMIENTO: Es la responsable de mantener y conservar en completo orden de funcionamiento las instalaciones del hotel, a través del chequeo continuo aplicado a toda la infraestructura del establecimiento, en lo que concierne a refrigeración, plomería, electricidad, carpintería, pinturas, mecánico, entre otros.

GERENCIA DE SEGURIDAD: Cumple una tarea delicada en el establecimiento, ya que esta gerencia tiene como propósito vigilar, controlar y resguardar todos los bienes y todas las personas que se encuentran alojadas y operando en la instalación del hotel. Para que halla orden en el funcionamiento general del establecimiento y evitar situaciones indecorosas.

Unidad objeto de estudio

El Departamento de Recepción, es el punto estratégico en una empresa de alojamiento, ya que este Departamento sirve de enlace de contacto entre el huésped y el hotel. Pues es allí, donde se combina una serie de situaciones y procedimientos que da pie al funcionamiento del hotel como empresa generadora de bienes y servicios.

Báez (1980) resalta lo siguiente:

La importancia de este departamento para el desarrollo operacional es enorme, no sólo por la cantidad de personas que acuden a el, sino porque es el centro de operaciones del hotel. El trato que el huésped reciba aquí es de vital importancia para el progreso del hotel, ya que el huésped desde su arribo hasta su salida solicitará los servicios de este Departamento. (p, 57)

Para el hotel es primordial llevar a cabo un buen funcionamiento eficaz del Departamento de Recepción, ya que este lugar recopila, tramita y brinda toda la información necesaria de los servicios que son prestados y solicitados por los clientes/huéspedes que arriban al alojamiento. El eficiente servicio brindado por el personal que conforma el Departamento de Recepción mejora las expectativas de servicios y las necesidades de los clientes / huéspedes.

Por tal motivo, para conseguir tal finalidad, se debe implementar un Manual De Políticas y Procedimientos para el Departamento de Recepción del hotel Bella Vista, que sirva de instrumento útil de trabajo que facilite, oriente y sirva de consulta para quienes realizan las labores en cada uno de los cargos que integran al Departamento de Recepción.

La implementación de un Manual como herramienta de trabajo en el Departamento de Recepción, contribuye a que haya uniformidad, control, integridad, responsabilidad, información, en todas aquellas actividades y tareas que se llevan a cabo en Recepción. La implantación del Manual contribuye a que se aplique controles administrativos adecuados en la unidad departamental, evita a que se realicen procedimientos incorrectos, a que no haya duplicidad de funciones, falta de información, falta de organización.

La aplicación de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Departamento de Recepción del hotel Bella Vista sirve de orientación y guía para el personal que integra el Departamento, aporta soluciones para la toma de decisiones, permite aclarar dudas de los procedimientos llevados a cabo, aporta conocimientos, incorpora fácilmente al personal nuevo en las labores del departamento, posibilita a mejorar los sistemas de trabajos niveles de competitividad, permite a que exista una buena distribución de las actividades correspondiente a cada uno de los cargos y se refleje un ambiente de organización idóneo, apto para alcanzar los objetivos que desea obtener la empresa a través de la prestación del servicio de alojamiento.

Ya que un hotel es una edificación diseñada y destinada para prestar servicio de alojamiento, alimentación, esparcimiento entre otros. Es una empresa de alojamiento que requiere de la aplicación de controles administrativos efectivos, de estar dirigido por una alta gerencia, de conformar personal calificado y de implementar estrategias que le permita consolidarse en el mercado y saciar las necesidades de los cliente/huéspedes.

Objetivos generales y específicos

Objetivo general

Proponer un Manual de Políticas y Procedimientos para el Departamento de Recepción del Hotel Bella Vista.

Objetivos específicos

1. Describir La Estructura Organizativa del Departamento de Recepción del Hotel Bella Vista.

2. Describir los Procedimientos operacionales y administrativos desarrollados en el Departamento de Recepción.
3. Analizar las relaciones del Departamento de Recepción con los otros Departamentos involucrados en el proceso administrativo y operacional del Hotel Bella Vista.
4. Analizar las políticas existentes en el Departamento de Recepción.
5. Diseñar un Manual de Políticas y Procedimientos en el Departamento de Recepción del Hotel Bella Vista.

Técnicas de recolección de datos

La metodología utilizada para la recolección de datos durante el período de pasantía, permitió recaudar la información necesaria para el desarrollo de la investigación de campo, realizada en el Departamento de Recepción del Hotel Bella Vista, dichas técnicas utilizadas son las siguientes:

Observación Directa y Participativa

Durante el período de pasantía se llevo a cabo una observación directa y participativa en cada una de las actividades que se efectúan en Departamentos de Recepción del Hotel Bella Vista, obteniendo de esta forma la identificación, descripción, funciones, procedimientos y la relación que existen entre la Recepción del hotel con otros departamentos. Esta información fue asentada diariamente en un libro de notas y sirvió de sustento para proponer un manual de políticas y

procedimientos en esa sección, así como también, adquirir habilidades y destrezas en la misma.

Entrevista Semi-estructurada

Se aplicaron entrevistas semi-estructuradas tanto al personal adscrito al Departamento de Recepción como al Gerente de Habitación del Hotel Bella Vista. A través de esta técnica se logró obtener información más certera y concreta en función de lo que realmente se quiere conocer, lo cual permitió reforzar y enriquecer la información obtenida a través de la observación directa y participativa.

Sobre la base de lo expuesto anteriormente, se pueden plantear las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la estructura organizativa del Departamento de Recepción del Hotel Bella Vista?

¿Cuáles son las funciones que realiza el personal adscrito al Departamento de Recepción del Hotel Bella Vista?

¿Cuáles son los procedimientos operacionales y administrativos realizados por el personal del Departamento de Recepción del Hotel Bella Vista?

¿Cuál es la relación que existe entre el departamento de Recepción del Hotel Bella Vista con otros departamentos?

¿Cuáles son las políticas existentes en el Departamento de Recepción del Hotel Bella Vista?

Investigación Documental

Técnica que permitió reunir todos aquellos documentos que se relacionan con la investigación, tales como documentos internos del hotel (folletos, memoranda, cartas y otros) revistas especializadas, libros bibliográficos, consultas a páginas Web, seminarios, foros, charlas y otros instrumentos de información que contribuyeron enriquecer, desarrollar y darle mayor sentido al trabajo de investigación.

CAPITULO II

Departamento de recepción

El Departamento de Recepción forma parte de unas de las Unidades Departamentales que integra la organización de un establecimiento hotelero. Este Departamento es la matriz operacional del Hotel; porque desde allí, se supervisan, ejecutan y controlan todos los servicios prestados y solicitados por el Huésped; figura clave en una relación de prestación de servicio de alojamiento. Pues, es él quien paga para el disfrute de su estadía en el recinto hotelero y también es pieza principal para el funcionamiento del mismo.

El Departamento de Recepción, sirve como vínculo de enlace entre el hotel y el huésped; ya que es la Unidad Departamental que mantiene relación directa con los mismos. Es el primer lugar donde acudirán los huéspedes cuando arriben al Hotel. Según la Escuela de Negocio M.B.A, (1995:27) “No debe exagerarse la importancia de la recepción. Es el centro principal, punto de contacto, el enlace entre los huéspedes y el Hotel. Con frecuencia se dice que para los huéspedes, la recepción es el hotel” por lo tanto, la eficiencia y la veracidad de las actividades a desarrollar en ella, reflejará la imagen del Hotel. El contacto surgido en ese momento entre ambos, marcará la pauta para la creación de la imagen que se pueda formar, el Huésped con respecto a los servicios prestados por la empresa.

Análisis de la estructura organizativa del departamento de recepción del hotel bella vista

La estructura organizativa simboliza para las empresas la columna vertebral de su organización. Representa gráficamente la estructura de la organización, por medio de ella, trata de conseguir que los diversos grupos de personas que trabajan allí, formen una sola unidad que posibilite alcanzar los objetivos para el cual se ha creado. La estructura organizativa, muestra con claridad el marco de actuación y funcionamiento de la empresa.

MELINKOFF (1990:35) al respecto señala lo siguiente: “La estructura de la organización es un armazón, un esqueleto, una integración particular, especial armónica de unidades estructurales de la organización, las cuales mantienen una disposición de interdependencia.”. La estructura de la organización abarca un conjunto de cargos y funciones en la empresa, que corresponden a cada uno los cargos, responsabilidad y autoridad establecida a cada uno de ellos, jerarquías de grados de cargos y las relaciones de dependencia que existe entre ellos.

Toda organización para que pueda funcionar como ente organizacional ha de utilizar instrumentos representativos, como los organigramas; que destaquen en cada momento la interacción de las distintas actividades que han de llevar a cabo de manera conjunta las unidades estructurales de la entidad productora de bienes y servicios.

Para un hotel, es fundamental alcanzar la armonía de las unidades departamentales que lo constituyen, a través de una estructura organizacional. Mediante una representación estructural, el hotel proyecta la integración de los departamentos internos que lo componen y el formalismo a seguir por el recurso humano, para el funcionamiento y desarrollo económico-social del hotel.

Mestres (2000: 99) también destaca lo siguiente cuando expresa:

Es fundamental para la dirección de un hotel establecer un organigrama, fijando con la mayor claridad los aspectos de la autoridad y la responsabilidad, la organización de un hotel requiere una estructura organizativa en términos de autoridad, clara definición de objetivos, organización de tareas, funciones y responsabilidad.

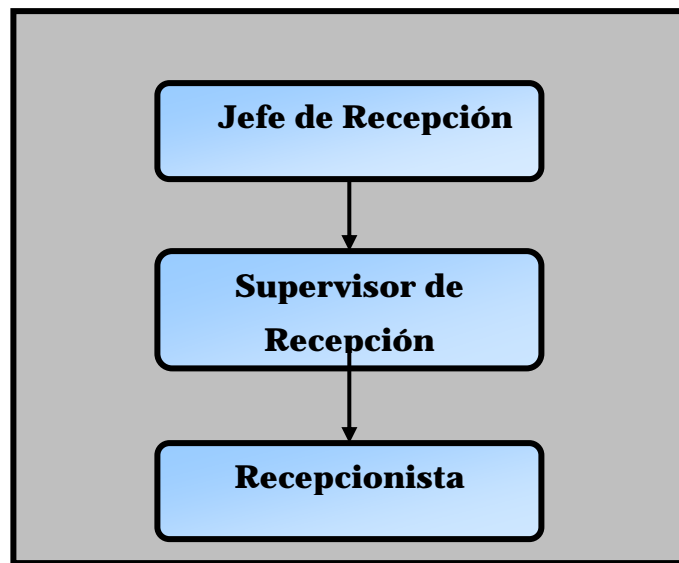
Lo señalado anteriormente, resalta que el diseño y aplicación del organigrama como instrumento organizacional en un hotel, forma parte de la dirección del mismo, en formar un sistema interno de control. El cual tiene como finalidad canalizar y dar a conocer las funciones, autoridad, responsabilidad y actividades que se deben desarrollar dentro de la empresa de alojamiento.

Una empresa de alojamiento necesita de una representación estructural en donde se engloben los canales de comunicaciones, que orienten las diferentes actividades y tareas especializadas, llevadas a cabo por sus trabajadores o por el recurso humano necesario, a través de las funciones departamentales. Son los dirigentes los encargados de encaminar, la creación y aplicación de una estructura organizativa como símbolo de relación formal en una empresa.

La estructura organizativa del Departamento de Recepción del hotel Bella Vista, está constituido por los siguientes puestos de trabajo: Jefe de Recepción, Supervisor de Recepción y Recepcionista, todos ellos integran el Departamento de Recepción. Esta unidad departamental, esta adscrita a la Gerencia de Habitación que

es la encargada de los Departamento de Recepción, Ama de Llaves, Reservaciones y Botones; según la información obtenida al momento del desarrollo de la pasantía.

Figura Nro. 3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN DEL HOTEL BELLA VISTA



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A LA INFORMACIÓN OBTENIDA DURANTE EL DESARROLLO DE LA PASANTÍA. AÑO 2003

La relación de autoridad, responsabilidad y comunicación del Departamento de Recepción del hotel Bella Vista, se ve reflejada en la figura Nro. 3, donde la gráfica, muestra que la representación estructural del departamento, es de tipo vertical, ya que, los canales de mando presentados van en jerarquías, hasta llegar a su nivel jerárquico mínimo de cargos.

De acuerdo con el señalamiento anterior Gómez (ob.cit.:231), expresa que: “En los organigramas verticales las jerarquías supremas se representan en la parte superior ligadas por líneas que representan la comunicación, autoridad y responsabilidad a las demás jerarquías que se colocan hacia abajo a medida que decrece su importancia”. El diseño de la estructura organizativa del Departamento de Recepción del hotel Bella Vista, representa los medios de interacción de las funciones y actividades que deben ser llevadas a cabo por los puestos de trabajo y los cargos especializados, concernientes a la naturaleza del departamento.

Es necesario recalcar que durante el desarrollo de la pasantía en el hotel, no se encontró, una gráfica estructural del departamento u organigrama formal. El departamento de Recepción del hotel Bella Vista, para el momento de la ejecución de la pasantía, contaba con el personal que a continuación se muestra en el cuadro de distribución de personal de Recepción:

**CUADRO Nro. 1 DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL DEL
DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN DEL HOTEL BELLA VISTA**

CARGOS	Nro. De Empleados
Jefe de Recepción	1
Supervisores de Recepción	2
Recepcionista /Cajero	2
TOTAL:	5

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A LA INFORMACIÓN OBTENIDA DURANTE EL DESARROLLO DE LA PASANTÍA, AÑO 2003

El horario a cumplir por el personal de Recepción del Hotel Bella Vista, se encuentra dividido en tres turnos:

Turnos	Horarios
Turno de Mañana	7:00 a.m. a 3:00 p.m.
Turno de Tarde	3:00 p.m. a 11:00 p.m.
Turno de Noche	11:00 a.m. a 7:00 a.m.

En cada turno el personal del departamento, realizan las labores relacionadas al cargo y al turno al cual estén asignados. Es decir, todos los turnos tienen sus responsabilidades básicas similares. El jefe de recepción mantiene un horario de oficina el cual es de 8:00 a.m. hasta las 5:00 p.m. aproximadamente.

CUADRO Nro.2 ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN HOTEL BELLA VISTA

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEPARTAMENTAL	OBSERVACIONES	ANÁLISIS
<p>No hay diseñado una Estructura Organizativa</p>	<p>❖ El Departamento de Recepción del hotel Bella Vista no dispone de un organigrama o estructura, en el cual queden establecidas formalmente, las líneas de mando de autoridad, responsabilidad y puesto de trabajos. Que permitan identificar inmediatamente cuales serian los canales por los cuales a de recurrir en una situación determinada</p> <p>❖ No existe una imagen formal del Departamento.</p>	<p>La falta de un diseño y aplicación de una estructura organizativa dentro del Departamento de Recepción del hotel Bella Vista, enmarca una estructura no organizacional, en donde no se representa gráficamente, los canales formales de comunicación entre los cargos existentes; además, no se identifican claramente quién depende de quién y por ende, no hay un patrón de divisiones de cargo que involucre las acciones a seguir por cada uno. Gómez (ob.cit.229) define organigrama como: "Es la gráfica que muestra la estructura orgánica interna de la organización formal de una empresa, sus relaciones,</p>

Continúa...

Continuación Cuadro Nro.2

ESTRUC TURA ORGANIZATI VA DEPARTAMENTAL	OBSERVACIONES	ANÁLISIS
<p>No hay diseñado una Estructura Organizativa</p>		<p>sus niveles de jerarquía y las principales funciones que se desarrollan". La gráfica de una estructura departamental establece de una manera representativa, las divisiones de trabajo, los niveles jerárquicos, la relación del personal con el departamento y el hotel, y mostraría de manera sencilla la organización departamental. Mesalles (1999:30) puntualiza: "Dependiendo del tamaño del hotel y de la complejidad de sus servicios, el Departamento puede organizarse de muchas formas distintas. Cualquiera sea el caso, las funciones de cada Sección tienen que ser bien definidas con lógica y claridad". Por muy pequeño que sea un hotel, éste debería comenzar por definir claramente sus objetivos y su estructura organizacional en cada uno de los</p>

Continúa...

Continuación Cuadro Nro. 2

ESTRUC TURA ORGANIZA TIVA DEPARTAMENTAL	OBSERVACIONES	ANÁLISIS
<p>No hay diseñado una Estructura Organizativa</p>		<p>Departamentos integrantes y responsables de la operatividad del mismo; para así consolidar su funcionamiento eficaz.</p> <p>La carencia de una estructura organizativa conlleva al personal de Recepción asumir responsabilidades y desempeñar actividades especializadas de otros Departamentos, como es el caso del Supervisor que hace las mismas tareas que un recepcionista, y el Recepcionista, a su vez, efectúan las labores del Cajero Departamental del Lobby y del Centralista telefónico, evidenciando duplicidades de funciones y falta de división de trabajo propia.</p> <p>Mesalles (ob.cit.:30) enfatiza lo siguiente: "Una buena organización requiere de una distribución equilibrada del trabajo".</p>

Continúa...

Continuación Cuadro Nro. 2

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEPARTAMENTAL	OBSERVACIONES	ANÁLISIS
<p>No hay diseñado una Estructura Organizativa</p>		<p>De lo contrario coexistiría una duplicidad de funciones y una división de trabajo no estructurada, así como, el desconocimiento de las diferentes actividades que comprende cada cargo. La determinación de división de trabajo, forma parte de los principios que deben ser considerados en toda organización, para evitar duplicidad de funciones. Y comprometería a la organización general, establecer funciones especializadas para cada cargo, por lo que obtendrían resultados beneficiosos.</p>

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, SEGÚN LOS OBSERVADO DURANTE EL DESARROLLO DE LAS PASANTÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN DEL HOTEL BELLA VISTA. AÑO 2003.

Descripción de los cargos y funciones del personal que labora en el departamento de recepción del hotel bella vista

El recurso humano cumple una valiosa labor en la empresa de alojamiento ya que éste genera el servicio; él es quien contribuye al eficaz funcionamiento del servicio a brindar a los huéspedes en un hotel. Gómez (ob.cit.:198) define recursos humanos como: “Son el elemento activo de la empresa y desde luego el de máxima dignidad”. El recurso humano en un hotel está conformado por diversos puestos y cargos de trabajo entre ellos están: Recepcionistas, personal de piso (camareras), botones, mesoneros, almacenista, reservacionista, entre otros.

Un hotel está constituido estructuralmente por unidades departamentales las cuales son creadas y diseñadas de acuerdo a la magnitud y categorización del establecimiento hotelero. Estas unidades departamentales, a su vez, están integradas por un personal que ponen en marcha el funcionamiento eficaz de los departamentos que constituyen el hotel, para lograr una coordinación de las actividades hacer llevadas a cabo en el establecimiento.

Al respecto Gómez (ob.cit.:391) determina las funciones como lo siguiente: “un conjunto de actividades relacionadas entre sí, necesarias para lograr los objetivos de una institución y de cuya ejecución es responsable un órgano administrativo”. Las funciones son necesarias para determinar las actividades

Especializadas de cada uno de las unidades departamentales que forman parte de una empresa de alojamiento. Las funciones identifican las actividades que deben llevar a cabo cada uno de los trabajadores de un Departamento. La recepción del hotel Bella Vista, cuenta con un personal, que aportan a la unidad departamental: intelecto, habilidades, destrezas, experiencias y procedimientos para la puesta en marcha de las funciones de trabajo.

Di Muro (1999: 37) indica que la Recepción de un hotel:

... es el lugar de mayor contacto con el huésped, desde su ingreso hasta su egreso; es el centro de información de la empresa donde se genera o se canalizan todos los aspectos necesarios para que el huésped (la persona más importante del hotel) se sienta como en su propia casa.

El departamento de Recepción del hotel Bella Vista y el personal que se desempeña en esta unidad departamental, deben estar conscientes de la importancia y la gran responsabilidad que deben asumir, en función de brindar un servicio ajustado a satisfacer las necesidades y exigencias del cliente o huésped.

A continuación se detallan y se describen cada uno de los cargos jerárquicos que existen en el Departamento de Recepción del hotel Bella Vista:

Jefe de recepción.

Es el Jefe inmediato del Departamento de Recepción después del Gerente de Habitación; se encarga directamente de coordinar las actividades a realizar por todo el personal de recepción.

Funciones

- ❖ Coordinar, chequear y asignar los horarios de trabajos, vacaciones del personal a su cargo.

- ❖ Mantener comunicación efectiva con todos los departamentos del Hotel.
- ❖ Asignar las obligaciones al personal de Recepción, referente a la distribución del trabajo.
- ❖ Revisar con regularidad el desempeño del personal de Recepción del hotel Bella Vista.
- ❖ Retirar del buzón de sugerencia las recomendaciones, quejas y reclamos escrito por los huéspedes e informa al gerente de habitación los casos plasmados en las sugerencia.
- ❖ Tratar con el cliente las quejas y reclamos y buscarle soluciones, cuando lo amerite.
- ❖ Autorizar la solicitud de requisiciones del departamento que tiene bajo su cargo.
- ❖ Preparar informes escritos, tales como eventualidades suscitadas en el departamento, casos de huéspedes difíciles, informe de las actividades realizadas en la recepción del hotel y enviarlos a la gerencia de habitación para que se encuentre informado al respecto.

SUPERVISOR DE RECEPCIÓN

Es el encargado de supervisar las actividades y procedimientos desempeñados por el personal de recepción en su turno laboral.

Funciones

- ❖ Servir de soporte y auxilio en la Recepción del hotel cuando se presenta alguna anomalía y ayuda a facilitar las labores a realizar por el personal bajo su supervisión.
- ❖ Verificar los consumos de llamadas efectuadas por los huéspedes y funcionarios del hotel.
- ❖ Realizar chequeos continuos en tarjetas de registro, cargos de consumo de huéspedes, crédito abierto, apertura de folios, forma de pago y todo lo concerniente a este.; para minimizar errores en las operaciones.
- ❖ Revisar y chequear las novedades realizadas en la jornada de trabajo anteriores.
- ❖ Recibir y entregar fondos de caja de Recepción y punto de venta de lobby bar.
- ❖ Clasificar los fondos a remitir (efectivo, cheque, tarjeta de crédito, cuentas por cobrar) en punto de venta.
- ❖ Realizar factura de pago de comanda del punto de venta de lobby bar.

Recepcionista

Es la persona encargada en brindar directamente un eficaz servicio en los procesos de llegada, estadía y salida al huésped en el hotel; también estarán en disposición de ofrecer información, relacionada a los servicios del hotel y zona aledaña.

Funciones

- ❖ Atender y recibir a los huéspedes en el hotel.
- ❖ Velar por el buen estado de limpieza en su área de trabajo.
- ❖ Realizar los procedimientos de check-in y check-out.
- ❖ Verificar los reportes facilitados por Ama de Llaves.
- ❖ Brindar y facilitar información del hotel y áreas de interés a los huéspedes y clientes.
- ❖ Chequear la disponibilidad de habitaciones.
- ❖ Realizar arqueo de caja de recepción y punto de venta lobby bar.
- ❖ Clasificar los fondos a remitir (efectivo, cliente, tarjeta de créditos, cuentas por cobrar).
- ❖ Llevar el control de las llaves de habitaciones, llaves del almacén, del camión de compra y control remoto de los televisores.
- ❖ Atender y tramitar llamadas en la central telefónica.
- ❖ Revisar y escribir novedades en la computadora (Sistema computarizado Hospes) que amerita mantener informado a los demás miembros del departamento.
- ❖ Llevar el control y secuencia del servicio a prestar por concepto de cajas de seguridad de las habitaciones; tales como número de las llaves del cilindro de la caja de seguridad, verificar si el contrato de arrendamiento de caja de seguridad esta bien llenado.

- ❖ Abrir y cerrar punto de venta de caja del lobby bar.

Cuadro Nro. 3 ANÁLISIS DE LOS CARGOS Y FUNCIONES DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

CARGOS	OBSERVACIONES	ANÁLISIS
<p>Jefe de Recepción</p>	<p>❖El Jefe de Recepción efectúa eventualmente supervisión hacia sus subalternos.</p>	<p>La escasa consistencia en las labores de supervisión por el Jefe de Recepción del hotel Bella Vista, acumulan el descontrol de las actividades ejecutadas por los integrantes de la Recepción, y por ende, a que estas no sean llevadas a cabo eficientemente. Mesalles (ob. cit.: 26) define: "El Jefe de Recepción controla y supervisa la venta de habitaciones del hotel de acuerdo a las normas de la empresa". Es mantener, que como líder del departamento tenga el control de la Recepción, gestionando las entradas y salidas de huéspedes, manteniendo comunicación frecuente con el personal a su cargo y con otros Departamentos que se</p>

Continúa...

Continuación Cuadro Nro. 3

CARGOS	OBSERVACIONES	ANÁLISIS
<p>Jefe de Recepción</p>		<p>Interrelacionados con Recepción, evitando sobre venta de habitaciones, cooperando con el personal, entre otras asignaciones.</p> <p>También Mesalles (ob.cit.:32) indica: "El gasto más importante que controla el Jefe de Recepción es el costo del personal en su equipo. Tiene que tratar de optimizar al máximo los recursos humanos de que dispone...". El Jefe de Recepción, tiene como responsabilidad, Coordinar, supervisar, distribuir el trabajo de acuerdo a los niveles de ocupación y a las tareas asignadas a los cargos, para así de una manera armónica, cumplir con el servicio esperado por el cliente y el huésped.</p>

Continúa...

Continuación Cuadro Nro. 3

CARGOS	OBSERVACIONES	ANÁLISIS
<p>Jefe de Recepción</p>		<p>Mesalles (ob.cit.:32) también comenta, lo siguiente: "Una buena planificación asegura que se atiendan todas las labores previstas y necesarias, confirmará que todo el personal cumple con sus turno" Dado a que una buena planificación y supervisión de las actividades de los subalternos, minimizan los descuidos y las falta de incongruencia en las funciones primordiales del Departamento.</p>

Continúa...

Continuación Cuadro Nro. 3

CARGOS	OBSERVACIONES	ANÁLISIS
<p>Supervisor de Recepción</p>	<p>❖ Los supervisores de Recepción, ejercen las mismas funciones efectuadas por los Recepcionista/Cajero, además de cumplir también con los cargos de Auditor nocturno, Cajero de Lobby bar, y Centralista Telefónico. Aunque la única distinción de éste cargo para con los demás es el pago de sueldos que percibe y la autoridad para realizar cierto tipo de procedimientos administrativos.</p>	<p>Las observaciones encontradas en los cargo Supervisor de Recepción del hotel Bella Vista indican que las funciones y actividades correspondientes a dicho cargo ameritan que deben estar claras y establecidas, para evitar que haya duplicidad de funciones.</p>
<p>Recepcionista</p>	<p>❖ El Recepcionista realiza y ejecuta actividades ajenas a la de su cargo, esta situación impiden el eficaz desenvolvimientos de éste con sus labores.</p>	<p>Mesalles (ob.cit.:24) reitera: "El fallo de uno solo de los miembros del equipo, compromete el resultado final e invalida el esfuerzo de todo el conjunto". Por ello el éxito del Departamento como equipo de trabajo contribuye al éxito del hotel. Sin olvidar, que el Departamento de Recepción conjuntamente con su Personal son el espejo del establecimiento</p>

Continúa...

Continuación Cuadro. Nro. 3

CARGOS	OBSERVACIONES	ANÁLISIS
<p>Recepcionista</p>	<p>❖ Cumple con el papel de realizar actividades de cajero Departamental del Lobby, así como también de Centralista Telefónico y/o Auditor Nocturno.</p>	<p>hotelero y para ello, deben involucrarse y responsabilizarse en cada una de sus tareas especializadas correspondientes a su cargo.</p> <p>El recepcionista que labora durante el turno de la noche, debe cumplir con las funciones de un auditor nocturno. En el hotel Bella Vista, los recepcionistas desempeñan las funciones de los cajeros, estos son los responsables de recibir los pagos por concepto de estadias.</p> <p>Foster (1994:25) señala que la labor del auditor nocturno, se basa en que: "En ocasiones el proceso es complejo y requiere de una persona con capacitación y habilidades considerables de contabilidad". Ellos tienen que desempeñar funciones contables que amerita conocimiento y concentración en los procedimientos a efectuar, un error en una</p>

Continúa...

Continuación Cuadro Nro.3

CARGOS	OBSERVACIONES	ANÁLISIS
Recepcionista		<p>operación matemática contable repercutiría en gastos operacionales y de mal empleo de tiempo laboral para el hotel.</p> <p>Siguiendo el mismo orden, Foster (ob.cit.:25) también aclara, lo siguiente, referente al cargo de Cajero de Recepción: “es responsable de la salida de los clientes que dejan el hotel, la contabilización de los cargos, la verificación de cuenta huésped y el manejo de pagos”. Los cajeros pueden servir de apoyo a los miembros de la Recepción del hotel Bella Vista, por estar estos trabajando dentro de la misma área, efectuando funciones frecuentes como dar información, atender correspondencia y otros.</p> <p>Sin embargo las responsabilidades asignadas para ambos cargos son de semánticas distintas, porque son actividades especializadas para determinadas funciones.</p>

Continúa...

Continuación Cuadro. Nro. 3

CARGOS	OBSERVACIONES	ANÁLISIS
Recepcionista	<p>❖ Atienden la central telefónica del hotel; por cuanto el Departamento de Teléfonos y el cargo centralista telefónico fueron suprimidos, por orden dictaminada por la gerencia general del hotel. Por lo que, parte del personal correspondiente al Departamento de Teléfonos, los asignaron para operar bajo el cargo de Recepcionista en el Departamento de Recepción.</p>	<p>La utilización y manejo del sistema de telefónico del hotel (central telefónica), es una operación sencilla y desempeñada con cierta regularidad por el personal de Recepción. Aunque, los integrantes del Departamento deberían de contar con habilidades comunicacionales, que denote calidad, cortesía y capacidad verbal al momento de atender y tramitar la llamada. Báez (ob.cit.63) destaca lo siguiente: "El teléfono puede ser nuestra mejor propaganda si es usado correctamente". Por lo que, el servicio de atención telefónica requiere de aptitudes para la comunicación oral, así como el empleo de técnicas eficientes que cataloguen la clase de atención telefónica transmitida. Las diversidad de tareas efectuadas en la Recepción, como centro de información del hotel; se ven distorsionadas en ciertas ocasiones por detalles en el servicio de teléfonos, debido a la duplicidad de funciones que se han venido señalando en el presente trabajo.</p>

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA SEGÚN LO OBSERVADO DURANTE EL DESARROLLO DE LAS PASANTÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN DEL HOTEL BELLA VISTA, AÑO 2003.

Procedimientos operacionales llevados a cabo en el departamento de recepción del hotel bella vista

El Departamento de Recepción del hotel Bella Vista, tiene una labor notable para el funcionamiento del mismo. Este departamento realiza una serie de funciones y actividades empleadas para orientar adecuadamente el desempeño económico-social del hotel. Ya que en este departamento como se ha mencionado anteriormente, se concentran las bases del funcionamiento del alojamiento.

Mesalles (ob.cit.:21) indica; las funciones llevadas a cabo por el Departamento de Recepción se pueden resumir en los siguientes puntos:

- ✓ Atención de los trámites de llegadas de salida o de cambio de habitación de los huéspedes.
- ✓ Control de los equipajes.
- ✓ Control de las llaves de las habitaciones.
- ✓ Recepción y distribución del correo, así como de mensajes y encargos.
- ✓ Seguimiento de la ocupación de las habitaciones y su disponibilidad.
- ✓ Supervisión del hall y la puerta principal.
- ✓ Distribución de información, actualizada y veraz a los distintos departamentos.

- ✓ Facilitar información sobre los servicios del hotel, sobre las principales actividades de la ciudad donde se halle ubicado el hotel, sobre los medios transportes, etc.

- ✓ Atención a las quejas y a las sugerencias, así como atender a las distintas necesidades y peticiones de cada cliente.

- ✓ También debe ser respaldado para cumplir las normas de seguridad y para ayudar en la prevención de accidentes.

Las funciones y actividades desarrolladas en el Departamento de Recepción del hotel permiten que este sirva de centro de información y contacto para con el huésped, desde el día de arribo al hotel hasta la culminación de su estadía en el alojamiento.

Para la puesta en marcha del funcionamiento del hotel, el personal debe contar con propósitos bien definidos para su ejecución, a través de un despliegue de procedimiento a ser llevado a cabo por los miembros de la unidad departamental. Estos procedimientos formales (establecidos) sirven para abarcar los puntos en donde muestra detalladamente cómo van a ser ejecutadas las actividades correspondiente al cargo al cual esta encargado. Gómez define al procedimiento como (ob.cit.:399) “una serie de actividades u operaciones ligadas entre sí, ejecutadas por un conjunto de empleados ya sea dentro de un mismo departamento o abarcando varias dependencias, para obtener el resultado que desea.” En el caso del hotel Bella Vista, la ausencia de documentos de procedimientos en la unidad departamental del alojamiento, impulsa a reconocer la deficiencia en los estándares de calidad de los servicios prestados en el hotel.

A continuación se mencionan los procedimientos principales ejecutados, por el personal de Recepción del Hotel Bella Vista:

Registro de huéspedes o check-in

El proceso de Check-in es el punto de inicio del servicio a brindar por el personal de Recepción del hotel hacia el cliente. Este contacto, es la primera impresión que capta el cliente del hotel, una vez que ha mantenido un intercambio de palabras con el recepcionista acerca de los servicios que presta el hotel, por lo que, el procedimiento de registro de huéspedes debe ser un procedimiento eficaz, lleno de cortesía y tacto. Con respecto al Check-in, Di Muro (ob.cit.:86) indica: “Debe tenerse en cuenta que durante el check-in el huésped se formará la primera impresión del hotel, así que cualquier error o retraso lo condicionará a buscar detalles negativos en el resto del establecimiento durante su estancia”. Por esta razón, es importante precisar que la persona que este al frente de Front Desk debe mostrar eficiencia y disposición de servicio al momento de realizar el check-in. Evitando en lo posible los retrasos o demoras al momento de efectuar el Check-in.

Según Di Muro (ob.cit.:41) las funciones efectuadas por el Recepcionista, durante el proceso de Check-in son las siguientes:

- ✓ Actualizar el estado situación de las habitaciones en el ordenador de habitaciones (sistema manual y computarizado)

- ✓ Verificar la disponibilidad.

- ✓ Recibir al huésped con reservación o sin ella.

- ✓ Recibir huéspedes individuales y grupales.

- ✓ Manejar cupones de alojamiento.
- ✓ Verificar la reservación.
- ✓ Ofrecer opciones de habitaciones.
- ✓ Aplicar descuentos especiales.
- ✓ Ofrecer otros servicios.
- ✓ Registrar al huésped en ficha individual.
- ✓ Controlar documentos de identidad.
- ✓ Garantizar la estancia.
- ✓ Asignar la o las habitaciones.
- ✓ Registrar al huésped en el libro de entradas y salidas.
- ✓ Dar instrucciones al personal uniformado.
- ✓ Ubicar al huésped.
- ✓ Comunicar el check-in a todos los sectores implicados.
- ✓ Intervenir en situaciones especiales.

Las funciones realizadas por el Departamento de Recepción durante el proceso Check-in tienen significados importantes para el establecimiento, por cuanto a través de algunas de estas funciones se llevan los registros administrativos del huésped en el sistema computarizado, desde su llegada hasta su salida. Cualquier negligencia llevada a cabo durante estas funciones y procedimientos repercutirán en aspectos negativos para el hotel (en alojamiento / ingresos), para el departamento (como unidad operadora) y el personal (Imagen del establecimiento).

Procedimiento de registro de huéspedes o check-in

Registro de Huéspedes (check-in):

- ❖ Da la bienvenida al cliente y solicita apellido.

- ❖ Verifica si tiene reserva.
- ❖ Buscar tarjeta de registro.

Registro de Huéspedes con Reservaciones:

- ❖ Solicita al cliente llenar datos personales en la tarjeta de registro: dirección de habitación, nacionalidad, pasaporte, fecha de nacimiento, entre otros.

- ❖ Solicita comprobante de pago o voucher de entidad bancaria o agencia de viajes.

- ❖ Rectificar los datos plasmados en el voucher coincidan con la reserva.

- ❖ Informa los servicios que ofrece el Hotel Bella Vista y los horarios de funcionamiento.
- ❖ Solicita al cliente la tarjeta de crédito o depósito de garantía por consumos extras en el alojamiento.
- ❖ Bloquea en el sistema computarizado aquellos clientes que no hayan dejado un depósito de garantía o efectivo.

Registro de Huéspedes con Reservación. (Cliente Individual):

- ❖ Verifica tarifa de la reserva del cliente.
- ❖ Verifica forma de pago con el cliente: efectivo, cheque o tarjeta de crédito.

Efectivo:

- ❖ Verifica el número de noches de estadía del cliente.
- ❖ Indica al huésped si desea abrir créditos para gastos adicionales.
- ❖ Solicita un monto, que cubra los gastos de habitación de toda la estadía en el Hotel Bella Vista.
- ❖ Llena voucher de la tarjeta de crédito por la cantidad abonada.

Cheques:

- ❖ Solicita autorización del jefe de recepción.
- ❖ Solicita firma y cédula del cliente.
- ❖ Verifica con el banco si tiene disponibilidad de fondos.

Tarjetas de Créditos:

- ❖ Chequea vigencia de tarjeta y si la misma es aceptada en el hotel.
- ❖ Troquela el voucher.
- ❖ Coloca el código de seguridad o código alfa en el voucher.
- ❖ Solicita firma del tarjetahabiente.
- ❖ Anexa voucher (cupón) con la tarjeta de registro del huésped.

Registro de Clientes Walk-in (sin Reservaciones)

Felipe lo define como (1996:209) “Aquel que se presenta en solicitud de alojamiento sin previo aviso”. O sea es aquel huésped que no utilizó el mecanismo de la figura de intermediario (agencia de viajes, Internet, entre otros) para la programación de su estadía en el hotel y aquel que no consideró hacer con antelación su reservación para el alojamiento. Las actividades realizadas para este tipo de registro de clientes son los siguientes:

- ❖ Chequea disponibilidad en el sistema computarizado.

- ❖ Informa al cliente las tarifas que dispone el hotel Bella Vista.

- ❖ Entrega al cliente la tarjeta de registro para que proceda a llenar datos en la misma:
 - Nombres y apellidos.

 - Cédula de identidad

 - Nacionalidad

 - Fecha de nacimiento.

 - Nombre de los acompañantes.

 - Números de Personas, etc.

- ❖ Realiza la reservación en el sistema computarizado.

- ❖ Asigna el número de habitación.
- ❖ Chequea forma de pago con el cliente.
- ❖ Entrega al cliente llave de habitación.
- ❖ Indica al botones, acompañar al cliente a su habitación.
- ❖ Verifica y procede a colocar datos del huésped en el sistema computarizado.
- ❖ Bloquea cantidad (monto/cifras) autorizada en la tarjeta de crédito, por los servicios de alojamientos y otros.

Huéspedes V.I.P

Mesalles lo define como clientes especiales (ob.cit.:25): “La palabra V.I.P, de uso general internacionalmente, es la abreviatura de (Very Import Person) con ella se designa a los clientes que son especialmente significativos para el hotel”. Su significado variará de acuerdo a los lineamientos establecidos por el hotel; puede considerarse cliente V.I.P personalidades artísticas, políticas, socios, entre otros. El trato a brindar a estas personalidades debe de ser excelente.

Registro de Huéspedes V.I.P

- ❖ Da la cordial Bienvenida al cliente V.I.P.
- ❖ Entrega tarjeta de registro al huésped, el Recepcionista le indica donde debe firmar.

- ❖ El huésped entrega tarjeta de crédito al Recepcionista / Cajero.
- ❖ Entrega llaves de habitación al botón.
- ❖ El gerente guía al cliente V.I.P a su habitación.
- ❖ El Recepcionista registra al huésped en el sistema computarizado.
- ❖ Realiza los mismos procedimientos mencionados en párrafos anteriores, para registro de huéspedes.

Entrada De Grupo

Es el proceso llevado a cabo en el hotel cuando grupos de personas pertenecientes a un evento (convenciones, asambleas, seminarios, entre otros) a efectuarse en las instalaciones del hotel o fuera de él tienen programado pasar su estadía en el mismo.

Mesalles (ob.cit.:100) acota, para la llegada de grupos la norma suele ser: “todo huésped debe registrarse y complementar su tarjeta de registro. Disponer de mostradores especiales para la recepción de grupos facilita su tramitación” Para tramitar eficientemente la llegada y registro de los grupos en el hotel, antes del check-in el departamento de Recepción del hotel Bella Vista, asigna las habitaciones en un mismo piso, para facilitar a los integrantes del grupo comodidad entre los participantes. A su vez, preparan el pre-registro de llenado de tarjeta de huésped con sus respectivas llaves de habitación.

Registro de Entrada de Grupo:

- ❖ Da la bienvenida a los huéspedes.
- ❖ Pregunta al huésped si va efectuar o abrir crédito en el hotel para consumos extras y disfrutar de los servicios de realización de llamadas telefónicas, uso del control remoto T.V, lavandería, entre otros.
- ❖ Brinda información necesaria al huésped.
- ❖ Llama al botone para que los conduzca a la habitación al huésped.
- ❖ Desea grata estadía del huésped en el hotel.

Salida de huéspedes o check-out

Es el proceso que se refiere al momento cuando el huésped decide retirarse o abandonar las instalaciones del hotel, este procedimiento generalmente se realiza en las primeras horas de la mañana hasta el mediodía, evitando en lo posible realizar check-in y check-out a una misma hora.

Con relación al check-out, Di Muro (ob.cit.:180) refiere lo siguiente: “El proceso de check-out se desencadena cuando el huésped, después de dejar libre la habitación, entrega las llaves en recepción”. El recepcionista verifica y chequea que todos los consumos estén cargados correctamente en la cuenta del huésped y emite la factura para que el cliente la revise, y sí está de acuerdo, proceda a firmarla; luego, el recepcionista le solicita de manera agradable y cordial las llaves de habitación y control remoto de la televisión.

Este proceso de check-out debe ser efectuado con mucha precaución, en vista de que el huésped cancela todos los servicios consumidos en el hotel y cualquier error puede tergiversar la imagen que se ha creado el huésped acerca del servicio. Foster (ob.cit.:106) indica: “El empleado de recepción saluda a los huéspedes que se van con el mismo entusiasmo y calidez que brinda a los huéspedes que llegan”. El recepcionista debe tener la habilidad de preguntarle al cliente, como fue su estadía en el hotel; si el huésped manifiesta haberlo pasado de una manera desagradable, el recepcionista debe presentarle las disculpas al cliente y tratar de reparar cualquier falta en que se haya incurrido, escuchándolo y tomando nota de las observaciones o sugerencia manifestada por huésped.

Procedimiento de salida de huéspedes o check-out

- ❖ Verifica el listado de salidas del día para conocer la disponibilidad de habitaciones a vender
- ❖ Recibe llaves de habitación por el huésped y control remoto T.V.
- ❖ Busca en el Rack de habitaciones (Implemento donde se encuentra ubicado la tarjetas de registro por habitación) el número de la habitación y revisa que todos los soportes de consumos estén anexados a la tarjeta de registro del huésped.
- ❖ Emite pre-factura para que el cliente verifique su consumo y si está de acuerdo, con lo facturado, emite factura original
- ❖ Solicita firma del cliente en la factura.

- ❖ Si el cliente no esta de acuerdo con el monto a pagar, mostrarle los soportes de consumos de los servicios prestados por el hotel durante su estadía.

- ❖ Entrega factura original al cliente.

- ❖ Verificar cuales son las condiciones de pago de los clientes, si tienen garantía o si por el contrario, se debe efectuar el cobro de la factura en el sistema computarizado.

- ❖ Da la despedida al huésped.

Reservas no llegadas o cargos por no show

Son todos aquellos huéspedes que tienen garantizadas las reservaciones de alojamientos en el hotel. En este sentido Foster (ob.cit.: 93), afirma que: “Los No Shows (no aparecidos) son clientes que hicieron reservaciones garantizadas pero no llegaron en la fecha anunciada ni cancelaron las reservaciones”. Por consiguiente, el procedimiento a desarrollarse en el Departamento de Recepción del hotel Bella Vista, es proceder a guardar las reservas garantizadas hasta las 6:00 p.m. del día, a menos que en la reservación indique que el huésped arribará a una determinada hora. Para así, con previa autorización del supervisor de turno, efectúen el cargo por No Show (No Presentado) en el sistema de computación (Hospes), y que de esta forma se haga efectivo la reserva (es cargado en sistema, cuando son reservaciones por empresas que mantienen convenio con el hotel).

Procedimiento por cargo no show

- ❖ Mantiene las reservaciones pautada para el día hasta las 6:00 p.m., de lo contrario las archivará, hasta más tarde si la reservación lo señala.
- ❖ Aprueba la reserva garantizada con la autorización del supervisor de turno como pago de la primera noche de alojamiento.
- ❖ Realiza procedimiento de check-in en el sistema computarizado.

Salida fuera del horario estipulado (late check-out)

Este procedimiento consiste en recargar en la cuenta huésped el monto adicional por habitación por cuanto salió mas tarde de lo pautado. La hora de Check-out (salida) es a las 1:00 p.m.

Procedimiento de salida fuera del horario estipulado (late check-out)

- ❖ El Recepcionista llama al huésped notificándole la hora pautada para la salida de la habitación.
- ❖ Si el huésped por algún motivo debe salir después de la hora de salida lo notifica a Recepción, para postergar hora de salida.
- ❖ El Recepcionista verifica en el sistema computarizado si tienen disponibilidad y le hace saber al huésped que puede efectuar

salida de habitación fuera del horario establecido por el Hotel Bella Vista.

- ❖ El Recepcionista le informa al huésped el costo del servicio. En el hotel Bella Vista este se calcula aplicando un porcentaje (que puede variar dependiendo de las horas solicitadas, que va desde un 25% o más) sobre la tarifa asignada al tipo de habitación por día. En temporada de baja demanda de ocupación el hotel otorga la prórroga sin cargos adicionales.

Cambio de habitación

Este proceso se da cuando el huésped acude a la Recepción del hotel para solicitar cambio de la habitación, puede ser por diferentes motivos, entre ellos se encuentran: deterioros o averías presentadas en la habitación, ya sean por (equipos, filtraciones,) o cambio a una habitación de menor costo, cambio aun piso más alto, entre otros.

Al respecto, Di Muro (ob.cit.:129) indica que los cambios de habitación surgen por distintas circunstancias, entre ellas están:

- ✓ Simple solicitud del huésped de cambiar de habitación (por ejemplo mayor categoría).
- ✓ Falla en el equipamiento de la habitación (por ejemplo aire acondicionado).
- ✓ Cambio en la ocupación (por ejemplo, un matrimonio que ocupa una habitación doble, pero llegan sus hijos y solicitan cambiar a una suite).

Los motivos de cambio de habitación comúnmente presentado en el departamento de Recepción del hotel Bella Vista, son por fallas en el sistema de aire acondicionado, filtración, ambiente húmedo en las habitaciones y otros motivos, los cuales estos son algunas de las razones que propician el cambio de habitación solicitado por el huésped.

Prorroga de estadia de habitación

Este proceso se da cuando el huésped tiene intenciones de pasar otro día más en el Hotel. Anulando éste la fecha que había estipulado para efectuar salida del alojamiento y a la vez, notificándole al Recepcionista que desea prolongar su estadía en el establecimiento.

Procedimiento de prorroga de estadía de habitación

- ❖ El huésped solicita al Recepcionista / Cajero que le sea postergada la salida del hotel para otro día.
- ❖ El Recepcionista verifica en el sistema computarizado si puede efectuar tal postergación, a través, del chequeo de disponibilidad de habitaciones en el sistema.
- ❖ El Recepcionista / Cajero busca número de habitación o cuenta de huésped en el sistema computarizado y realiza cambio de fecha de salida, o también es colocado el cambio de fecha de salida en la tarjeta de registro.

- ❖ Notifica al huésped que el cambio fue efectuado para fecha solicitada.

Salidas anticipadas del hotel

Este proceso se da cuando el huésped por alguna razón debe o tiene que salir antes de la fecha fijada para efectuar su salida del hotel.

Procedimiento de salidas anticipadas

- ❖ El Recepcionista pregunta al huésped el número de habitación, revisa en el sistema datos y consumos efectuados por el huésped.
- ❖ El Recepcionista verifica si el huésped ha efectuado algún consumo extra.
- ❖ Imprime prefactura para que el huésped verifique cuenta de los consumos procesados hasta la fecha.
- ❖ Verifica la forma de pago por el huésped.
- ❖ Corrobora si entrega control remoto T.V, llaves.
- ❖ Entrega factura original al huésped del monto pagado.
- ❖ Efectúa salida en el sistema computarizado.
- ❖ Despide al Huésped.

Otros servicios brindados al huésped

Como se ha hecho referencia en puntos anteriores, la recepción es el lugar de contacto entre el huésped y el hotel donde él se presentará cada vez que requiera cualquier servicio durante su estadía en el hotel. De modo que, el Recepcionista Cajero debe hacer sentir al huésped como en su casa. Foster (ob.cit.:140) expone: “El personal de recepción debe transmitir la impresión de que no se encuentra ahí simplemente para vender habitaciones, sino más bien para hacer la estancia del huésped en el hotel tan placentera como sea posible”. Por lo que el Personal de Recepción debe esmerarse en mostrar y dar a conocer todos los servicios que puedan brindarle más comodidad al huésped, de tal manera que cuando necesite cualquier servicio, este no se haga esperar y se logre satisfacer la necesidad del cliente. Entre los servicios que están disponibles al huésped se encuentran:

CAJA DE SEGURIDAD: Consiste en proporcionarle al huésped el cilindro con la llave de la caja de seguridad que se encuentra en la habitación del hotel, para que de esta forma pueda resguardar objetos personales, dinero y otros artículos de valor. Servicio que es cobrado por el hotel mediante un documento donde el huésped acepta las condiciones expuestas por el hotel.

MENSAJES Y RECADOS TELEFÓNICO: Este servicio permite recibir y enviar los mensajes de los huéspedes hasta su habitación. Cuando se recibe una llamada para un huésped o cuando se presenta cualquier persona solicitando a un huésped y no es posible localizarlo; el Recepcionista / Cajero debe tomar nota y transcribir el mensaje dejado para el huésped, en el formato para mensajes.

LLAMADAS DESPERTARES (WAKE UP): Este tipo de servicio consiste en llamar al huésped por teléfono y despertarlo a la hora que él haya indicado al Recepcionista.

LLAMADAS TELEFÓNICAS: Este servicio de comunicación de llamadas telefónicas desde su habitación, es ofrecido única y exclusivamente a todos aquellos huéspedes que tienen crédito abierto con el hotel, tengan pago con tarjeta de crédito.

Aunque aquellos huéspedes que no tienen crédito abiertos pueden efectuar la llamada desde la Recepción. A los efectos, de los huéspedes con crédito Recepción activa la línea telefónica, para que el huésped proceda a llamar directamente desde su habitación a los destinos locales, nacionales e internacionales.

SERVICIO DE LAVANDERIA: Este servicio consiste en brindar al huésped el servicio de limpieza de ropa, cuando lo solicite. Para lo cual el Recepcionista / Cajero debe de tomar las previsiones en cuanto al cobro por el servicio a ofrecer.

Es de hacer notar que en el Departamento de Recepción del hotel Bella Vista, existen también otros procedimientos y situaciones que además se efectúan en el Departamento, tales como: Ampliar o disminuir la estadía del huésped, atender quejas y reclamos, solicitudes especiales (envío de fax, sacar copias), realizar reservas, realizar chequeos de llaves de habitación y control remoto T.V, brindar información, entre otros. Todos estos procedimientos y situaciones permiten relacionar la Recepción, como el lugar donde de conexión, de encuentro donde asiste el huésped y visitante para solicitar ayuda y solución durante su estadía en el hotel.

Cuadro. Nro. 4 ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES LLEVADOS A CABO EN EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN DEL HOTEL BELLA VISTA

PROCEDIMIENTOS	OBSERVACIONES	ANÁLISIS
<p>Registro de Huéspedes o Check-in</p>	<p>❖El personal de Recepción aparte de cumplir en sus actividades primordiales, desempeñan las funciones de Centralista telefónico y de Cajero departamental del punto de venta “Lobby” como se ha mencionado en cuadros anteriores. Existe una excesiva carga de tareas y responsabilidades hacia el personal de recepción que no han sido reorientados y canalizados para el mejor desempeño de las actividades en el departamento.</p>	<p>Los tipos de clientes que comúnmente llegan a Recepción son: clientes con reservación y clientes sin reservación. Para ello el personal de Recepción ha de disponer de un marco de operación para llevar a cabo coordinadamente el proceso de registro de huéspedes. Sin embargo, lo expuesto en las observaciones anteriores indica que la capacidad de desenvolvimiento en las tareas y en el desarrollo de las actividades primordiales llevadas a cabo por el personal de recepción del hotel Bella Vista, se encuentran obstaculizadas; en vista de la carga de actividades y responsabilidades ajenas al departamento en donde se encuentran laborando.</p>

Continúa...

Continuación Cuadro Nro. 4

PROCEDIMIENTOS	OBSERVACIONES	ANÁLISIS
<p>Registro de Huéspedes o Check-in</p>	<p>❖ El proceso de check-in algunas veces es efectuado por el Personal del Departamento con cierto detenimiento.</p>	<p>Foster (ob.cit.:23) indica: “Los Recepcionista, más que ningún otro integrante del personal, transmiten la personalidad del hotel a los huéspedes”. Es el personal de Recepción el encargado de transmitir una actitud y desempeño eficiente que proyecte la personalidad del hotel e imagen positiva del mismo. Y es el Recepcionista que se encarga de hacer placentera la estancia de los huéspedes en el hotel.</p> <p>Mesalles (ob.cit.:21) indica lo siguiente de Recepción: “Su grado de éxito se mide por los resultados y por su capacidad de desarrollar y mantener un núcleo fiel de clientes satisfechos”. El momento idóneo de reflejar esa eficacia en la atención y servicio hacia el cliente es durante el recibimiento y registro de huéspedes en el hotel.</p>

Continúa...

Continuación Cuadro Nro. 4

PROCEDIMIENTOS	OBSERVACIONES	ANÁLISIS
<p>Registro de Huéspedes o Check-in</p>	<p>❖ En el momento del Check-in ocasionalmente esta una sola persona al frente del Front Desk.</p>	<p>Mesalles (ob.cit.:32) aclara también: “Es primordial lograr una distribución equilibrada de trabajo entre un número justo de personas adecuadamente preparadas” En el Departamento de Recepción del hotel Bella Vista, la distribución de trabajo durante la temporada alta y baja, no es la mas idónea, por cuanto existe un desequilibrio en cantidad de personal y en el exceso de actividades que perjudican el rendimiento de las actividades que tienen que llevarse a cabo en el Departamento.</p>

Continúa...

Continuación. Cuadro Nro. 4

PROCEDIMIENTOS	OBSERVACIONES	ANÁLISIS
<p align="center">Salida de Huéspedes o Check-out</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Procedimiento efectuado por el Personal del Departamento con mucha prudencia. ❖ Durante el Check-out de grupos se observó que había una sola persona llevando a cabo dicho proceso. 	<p>El proceso de check-out es ejecutado por el personal del departamento de recepción del hotel Bella Vista con mucha precaución y con mucho detenimiento, para una buena realización del procedimiento que da salida al huésped.</p> <p>Foster (ob.cit.:107) aclara: “La experiencia que viva el huésped al salir del hotel puede formarle una impresión perdurable que cobrará importancia la próxima vez que necesite una reservación del hotel”. Un proceso de salida (check-out) eficiente reúne condiciones de atenciones y detalles. Al respecto Felipe (ob.cit.:219) afirma “La salida del cliente pone en marcha un nuevo proceso que finaliza al abandonar aquel establecimiento”. Y como proceso involucra una serie de pasos que ha de ser asignado por persona encargadas para tal fin.</p>

Continúa...

Continuación Cuadro Nro. 4

PROCEDIMIENTOS	OBSERVACIONES	ANÁLISIS
<p>Salida de Huéspedes</p> <p style="text-align: center;">o</p> <p>Check-out</p> <p>Cambio de Habitación</p>	<p>❖ El formato de cambio de habitación es obviado ocasionalmente como instrumento de respaldo, para indicar el cambio a efectuar.</p>	<p>Debido que en el momento del Check-out se efectúan la cancelación de cuentas que representa ingresos para el establecimiento. Y por ende dicho procedimiento administrativo ha de realizarse con un margen de orden para las tareas pertinentes.</p> <p>Este procedimiento es realizado por el personal de Recepción con toda normalidad. Ya que, antes de asignar el nuevo cambio de habitación solicitado por el huésped estudian el caso y si el hotel se encuentra en condiciones proceden a efectuar el cambio el cambio de habitación.</p> <p>La utilización de los formatos tendrá como objetivo consolidar la actividad señalada en éste para que sea tramitada por el Personal del Departamento.</p>

Continúa...

Continuación Cuadro. Nro. 4

PROCEDIMIENTOS	OBSERVACIONES	ANÁLISIS
<p data-bbox="453 565 611 646">Cambio de Habitación</p> <p data-bbox="428 1166 674 1255">Cargos No Shows (No presentados)</p>	<p data-bbox="743 1170 1276 1243">❖ Este procedimiento es realizado por el personal de manera normal.</p>	<p data-bbox="1310 548 1864 894">Mesalles apunta lo siguiente: “El impreso de cambio de habitación suele tener varias copias, que se distribuyen a todos los departamentos del hotel para su inmediata información (teléfonos, gobernata, caja, etc.)”. Su manejo contribuirá a participar a los departamentos involucrados a la prestación del servicio solicitada por el huésped en Recepción.</p> <p data-bbox="1310 914 1864 1308">Felipe (ob.cit.:211) señala lo siguiente; “El caso de (los no presentados) o no (Shows) como se conoce en terminología hotelera representa también una pérdida de venta”. La Recepción ha de detectar a tiempo durante el día la confirmación de no arribo del huésped al hotel conjuntamente con el Departamento de reservaciones, para realizar si/no el cargo de habitación en el sistema computarizado.</p>

Continúa...

Continuación Cuadro Nro. 4

PROCEDIMIENTOS	OBSERVACIONES	ANÁLISIS
<p>Salida de habitación fuera del Horario establecido</p>	<p>❖ El procedimiento es bien llevado a cabo en el Departamento.</p>	<p>El detalle de este procedimiento en el Departamento de Recepción del hotel Bella Vista, es la escasa utilización de los reportes por parte del personal. Ellos no utilizan y consideran los reportes como material informativo que permite favorecer el desenvolvimiento de las actividades efectuadas en el área. Se ha de resaltar que los reportes; en su efecto el Reporte de Salidas de huéspedes, puntualiza detalladamente el status de las habitaciones o huéspedes que tienen partida durante el día.</p>

Continúa...

Continuación Cuadro. Nro. 4

PROCEDIMIENTOS	OBSERVACIONES	ANÁLISIS
<p>Otros Servicios</p>	<p>❖ No existe ninguna anomalía.</p>	<p>La Recepción es el área y punto de referencia conocidos por los huéspedes. Ellos siempre acudirán ellos con frecuencia a ese lugar para que sean resueltos las inquietudes que susciten en el hotel, ya que la Recepción es Departamento que esta a la vista de los clientes / huésped. También este Departamento de Recepción a de intervenir en la tramitación y ejecución de otros servicios complementarios para la comodidad del huésped en el hotel durante su estancia. Foster (ob.cit.: 139) reitera una vez más: “En la mente del cliente, el carácter y competencia del hotel se reflejan en la personalidad de los empleados de la recepción”. En la medida, que el Personal del Departamento interactúe eficientemente sus labores y que los servicios solicitados por el huésped sean llevados a cabo en completo rigor y seguimiento, permanecerá en las mentes de los huéspedes un buen concepto del establecimiento.</p>

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA SEGÚN LO OBSERVADO DURANTE EL DESARROLLO DE LAS PASANTÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN DEL HOTEL BELLA VISTA. AÑO 2003

Procedimientos administrativos llevados a cabo en el departamento de recepción del hotel bella vista

A continuación se señalan los procedimientos administrativos llevados a cabo en Departamento de Recepción de el Hotel Bella Vista.

Procedimiento de Caja de Recepción

Este procedimiento es realizado por el supervisor y Recepcionista que actúan también bajo la figura de Cajero Departamental de caja de Recepción, con la finalidad de llevar el control monetario, para así de una manera organizada y numérica llevar la relación de los movimientos (de entradas/salidas de dinero) de huéspedes, cambio de monedas, cheques, tarjetas de créditos, comprobantes y otros realizados durante la jornada de trabajo del Recepcionista de turno.

Apertura De Turno

Se desarrolla cuando el Recepcionista del turno anterior haya cerrado su turno en el sistema computarizado. Habilitando al Recepcionista entrante la apertura del turno en el sistema. Antes de abrir el turno éste debe cerciorarse que el dinero que hay en caja de Recepción coincida con la información que muestra el sobre de remisión y el arqueo de caja, para dar inicio correctamente al turno entrante.

Cierre de Turno o Cambio de Turno

Se efectúa cuando, aproximándose el cierre de la hora de turno, el Recepcionista comienza a imprimir los reportes de las salidas y entradas que desarrolló durante su jornada laboral, para luego comparar la información con el

dinero en la caja de recepción y cuadrar los montos obtenidos. Concluido esto, procede a cerrar turno en el sistema computarizado.

Facturación

Son los comprobantes/ soportes que documentan las ventas y trámites realizados en Recepción, para que de una manera detallada le permitan respaldar las operaciones monetarias efectuadas en la unidad departamental, tales como: facturación de recibo de pago (Agencias de Viajes, Grupos), facturación de depósito de control remoto de T.V, facturación de servicios por uso de piscina, facturación de caja de seguridad, Balance Final, y otros.

Reporte de Discrepancia

El reporte de discrepancia es llamado también Reporte de Ama de Llave, en el quedan reflejados el status de las habitaciones del hotel. Mediante este reporte el Personal de Recepción compara la información que contiene el informe con la manejada en el computador y verifica cualquier discrepancia para su corrección, entre las partes interesadas.

Otros Reportes

Son otros documentos impresos que mantiene y muestra información detallada concerniente a la cuenta huésped en el hotel, número de personas en la habitación, consumos efectuados, entre otros, que permiten que lleven un control de soportes de las operaciones registradas y procesadas en Recepción. Algunos de estos reportes son los siguientes: Reportes de Todos los Huéspedes del hotel, Reporte Salidas Previstas para el Día, Reportes de Entradas para la fecha, Reportes de Control de Saldos Altos. Todos estos reportes impresos, se encargan de proporcionar datos generales al

personal de Recepción, acerca de los huéspedes que se encuentran registrados y están computados en el sistema computarizado.

Auditoria Nocturna

La auditoria nocturna, es ejecutada por el empleado del departamento de Recepción, es decir el Recepcionista, quien tiene bajo su responsabilidad realizar funciones administrativas, es de señalar que la auditoria es efectuada durante el cierre del día. Aproximadamente a partir desde las 2:00 a.m. del día entrante. Las actividades de auditoria son efectuadas al turno correspondiente de la noche desde las 11:00 p.m. hasta las 7:00 a.m. del día siguiente; entre las funciones administrativas realizada por el Recepcionista, destacan las siguientes:

- *Examen y verificación de la cuenta huésped:* donde se verifica si la forma de pago establecida es la indicada, si han efectuado el check-in correctamente, entre otros. (Si los cargos han sido efectuado por los montos correctos y a las habitaciones que correspondan)
- *Control de los estados de las habitaciones:* verifica si existen diferencias entre el reporte de estados de situación de las habitaciones y lo reflejado en el sistema computarizado.
- *Control de créditos:* verificar los créditos abiertos a los huéspedes, empresas y agencias de viajes.
- *Control de tarifas:* chequear que las tarifas se estén aplicando correctamente las tarifas asignadas.

- *Elaboración de reportes:* lista de huésped en casa, lista de huéspedes en salidas.
- *Movimientos de los Recepcionista durante el día,* cargos en las cuenta a ciudad, entre otros.

Relación interdepartamental del departamento de recepción del hotel bella vista.

En el momento de ofrecer el servicio de hospedaje y efectuar el registro en el Departamento de Recepción del hotel Bella Vista, comienzan a interactuar una serie de pasos y procedimientos que debe seguir el personal conjuntamente con las demás unidades departamentales involucradas del hotel, para cumplir con las labores administrativas, funcionales, financieras y de servicios establecidas por la empresa. El Departamento de Recepción mantiene vinculación con otras unidades departamentales y Gerencias para lograr una coordinación e interacción entre las actividades especializadas y perseguir un mismo propósito en común (Ver Figura Nro. 4). Las Gerencias y Departamentos que guardan relación con Recepción, son las siguientes:

Dirección General.

Una de las funciones primordiales de la Dirección General, es administrar la ocupación y llevar las riendas del eficaz funcionamiento del alojamiento; mediante informaciones de base de datos (estadísticas) relacionadas a la venta de habitaciones, a los costo de operación (materiales, equipos) y gastos. Los cuales estos datos e informaciones serán suministrados por las gerencias y unidades departamentales que

conforman el hotel. La Dirección tiene la responsabilidad de mantener una imagen de buena calidad del hotel y satisfacer a los clientes los huéspedes por medio de un buen servicio.

La Dirección General, es donde se ha de emplear y liderizar los principios de gestión como son los de planificación, organización, dirección y coordinación de los recursos financieros, humanos, materiales y servicios de el hotel.

Su relación con el departamento de Recepción es ser vigilante de todas las operaciones y procedimientos que en la unidad departamental sea llevada a cabo, ya que en esta es donde se manejan y se registran los principales ingresos que percibe el hotel como son las ventas de habitaciones. Aunado a esto, se encarga de coordinar las estrategias a seguir para ofrecer un servicio de alojamiento con calidad. Dictaminan la aplicación de tarifas, servicios especiales, asignación de descuentos, entre otros.

Gerencia de Administración.

Los principales ingresos del hotel lo perciben por medio de las ventas de habitaciones y los otros ingresos lo conforman otras áreas como Alimento, y Bebidas, Lavanderías, entre otros. La relación con esta Gerencia es similar a la de Dirección General, sin embargo esta es la responsable de llevar los libros contables de todas las operaciones financieras que se procesa en la Recepción.

Su interacción con Recepción es el de mantener el control minucioso de los procedimientos administrativos y contables registrados, por concepto de servicio de alojamiento y otros ingresos a través de las: facturaciones, cheques, créditos, comprobantes bancarios, voucher de agencias de viajes, descuentos de hospedaje,

alianzas estratégicas con otras empresas; debido a que son papeles que justifican y definen la relación de prestación de servicio del hotel como razón económica de servicio que es, para con los clientes particulares, empresas e intermediarios que sostienen vinculación.

Departamento de Ama De Llaves

El Departamento de Ama de Llaves, tiene bajo su responsabilidad mantener limpias y en completo orden las habitaciones que conforman el hotel, para de una manera atractiva satisfacer a los huéspedes. En el hotel Bella Vista este Departamento esta adscrito a la Gerencia de Habitaciones.

La relación entre Recepción y Ama de Llaves es muy estrecha y muy ligada, por cuanto el Departamento de Ama de Llaves es el encargado de preservar la limpieza y pulcritud de las habitaciones que forma parte del aparato generador de ingreso por concepto de servicio que ofrece el hotel. Por consiguiente, Ama de Llaves es la delegada de facilitar información del estado de las habitaciones del hotel a Recepción a través del Reporte de Discrepancia (documento en el cual refleja estados de las habitaciones del hotel). Para así brindar las atenciones a seguir en las habitaciones del hotel, con la finalidad que sean limpiadas sin ninguna demora.

Departamento de Reservaciones

El Departamento de Recepción mantiene una relación recíproca y constante con el Departamento de Reservaciones debido a que esta unidad, dispone información de datos y números de las personas que ocuparán las habitaciones del hotel, durante los venideros días, meses y años. Además, reservaciones notifica a Recepción de los depósitos realizados por intermediario o clientes. Con la finalidad

de mantener al tanto al Departamento de Recepción, para garantizar las reservas de habitaciones y estadía de los futuros huéspedes en el hotel; así como también da a conocer las aplicaciones de tarifas asignadas; los tipos de clientes entre ellos Agencias Minoristas, Mayoristas, empresas y otros, con las cuales mantienen convenios y alianzas estratégicas con el hotel.

Departamento de Botones

Este Departamento, tiene una conexión mutua con Recepción ya que, ambos mantienen y manejan las solicitudes de servicios manifestado por el huésped en el lobby. Debido a que el Departamento de Recepción informa a Botones cuando a retirar las llaves de la habitación del huésped en el Lobby y le indica el número de habitación seleccionada para el huésped, notifica de la solicitud de cama adicional que ha de efectuar en la habitación cuando lo requiera, así como también le avisa al Botones del envío de mensaje o recados a efectuar hasta la habitación del huésped, también solicita para el traslado de equipajes de huésped cuando haya un cambio de habitación por realizar. A su vez, el Botone informa a Recepción de las condiciones de la habitación del huésped al momento de la entrada a esta, si todo esta funcionando en completo orden, del estado de las habitaciones cuando los huéspedes desalojan la habitación, del número de personas que se encuentran alojados en la habitación, entre otros.

Para así, entre ambos Departamento consolidar un buen servicio de atención y de alojamiento. El Departamento de Botones, esta representado por los porteros o botones, ellos son quienes trabajan ante la mirada de los huéspedes y clientes, por lo cual, tienen más contactos con ellos que cualquier otro Departamento.

Gerencia de Seguridad.

Esta unidad gerencial se encarga de resguardar y vigilar las instalaciones del establecimiento hotelero, así como también proteger a todas las personas que se encuentran alojadas y trabajando en el hotel. El nexo de la Gerencia de Seguridad con Recepción, es de reportar todas aquellas anomalías que se pudiesen presentar, tales como: robos, hurtos, personas no gratas en el establecimiento, huéspedes que no han cancelado cuenta en el hotel, muerte, entre otros. Para que de una forma discreta, el personal de seguridad tome las medidas respectivas y el control del orden en las instalaciones del hotel, como personas capacitadas que son para estos tipos de situaciones.

Gerencia de Alimentos Y Bebidas.

Esta se encarga de ofrecer los servicios de alimentos y bebidas dentro del hotel, a través de los restaurantes, bar, Snack bar, banquetes y room service, con la finalidad de ofrecerles este servicio a los huéspedes y visitantes quienes llegan al hotel.

El Departamento de Recepción notifica a la Gerencia de Alimentos y Bebidas la situación de la habitaciones vendidas, números de huéspedes en casa, número de llegadas; así como también, salidas del día, servicios de clientes y atenciones V.I.P, y lo realiza mediante una relación de los porcentajes de ocupación.

Con esta información la Gerencia de Alimentos y Bebidas puede planificar y escoger el tipo de servicio a convenir para ofrecer un menú en base a la demanda de alojamiento, de manera de tomar decisiones necesarias, para brindar un mejor servicio a los comensales.

Gerencia de Mantenimiento.

La función de esta Gerencia dentro del hotel, es cuidar y conservar el estado de las instalaciones, edificaciones, mobiliario, equipos del alojamiento hotelero. Para efecto del trato de Recepción para con Mantenimiento, es el de solicitar los servicios de está al instante en que las habitaciones presentan algún desperfecto o deterioro en algunas de las instalaciones como: pasillos, ascensores, luz, agua, Televisor, muebles, etc.

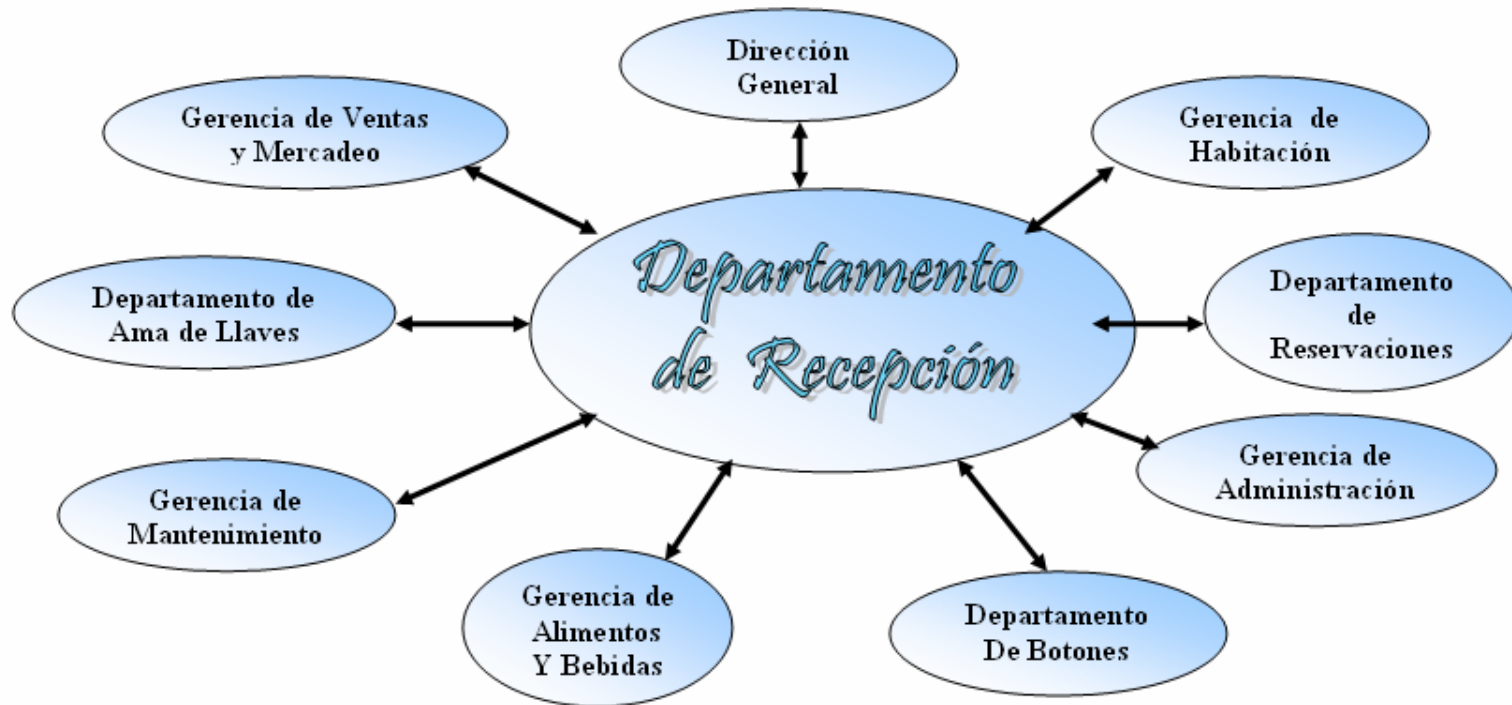
Informa a Recepción de aquellas habitaciones que han sido reparadas, que presentaban desperfectos en el sistema de aire, plomería, luz, agua, filtraciones u otras situaciones. Del mismo modo, notifica también de las habitaciones del hotel que se hallan out of order (fuera de servicio) las cuales, no estarían disponible para la venta.

Gerencia de Mercadeo y Venta

La finalidad de esta Unidad de Mercadeo y Venta, para con el hotel es la de atraer clientes de diferentes segmentos de mercado al establecimiento, para mantener una regular ocupación de habitaciones. Utilizando, empleando canales de distribución y estrategias de promociones para dar a conocer el hotel e incrementar la ocupación del establecimiento. Por ende, es el delegado para efectuar la comercialización, venta y distribución del Hotel Bella Vista, como producto de alojamiento que se lanza al mercado para brindar y ofrecer servicios de alojamiento y bebidas para los clientes.

Su relación con Recepción es comunicar acerca de los diferentes planes de alojamiento que deberán ser aplicados para la captación de clientes a hospedarse en el hotel durante las temporadas altas y bajas. Así como también los contratos y acuerdos comerciales que existe con empresas de servicios agencias de viajes, tour operadores.

Figura Nro. 4 Relación del Departamento de Recepción del Hotel Bella Vista con los Demás Departamento del Hotel



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA SEGÚN LO OBSERVADO DURANTE EL DESARROLLO DE LAS PASANTÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN DEL HOTEL BELLA VISTA. AÑO 2003

Cuadro. Nro. 5 ANÁLISIS DE LA RELACIÓN INTERDEPARTAMENTAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN DEL HOTEL BELLA VISTA

PROCEDIMIENTOS	OBSERVACIONES	ANÁLISIS
Gerencia General	<p>❖ La Gerencia General, no informa debidamente a Recepción (empleando los canales escritos correspondientes), referente a la asignación de nuevas tarifas de alojamiento aplicar, así como también, de los contratos y acuerdos de alojamiento con nuevas empresas (agencias de viajes o compañías particulares). Creando un clima de incertidumbre de los procedimientos que ha de efectuar el Recepcionista/ Cajero al momento del trato con el cliente-huésped.</p>	<p>Mesalles (ob.cit.:33) señala que el Departamento de Recepción: “mantiene un contacto continuo con los clientes a lo largo de toda su estancia y por necesidades de su propia actividad, interactúa con el resto de la organización interna para ver satisfechas las necesidades de los clientes” El Departamento de Recepción no se encuentra ajeno a la relación departamental con las otras unidades departamentales que conforman el hotel. Ellos han de facilitar información exacta a Recepción en lo que se refiere al manejo de nuevas tarifas, promociones, reportes, informes entre otros; para que conjuntamente el personal desempeñe bien sus actividades y tareas asignadas del Departamento.</p>

Continúa...

Continuación Cuadro Nro. 5

PROCEDIMIENTOS	OBSERVACIONES	ANÁLISIS
<p>Departamento de Ama de Llaves</p>	<p>❖El Departamento de Recepción, escucha y verifica frecuentemente la información suministrada por el Departamento de Ama de Llaves en cuanto a los movimientos de salidas y de comportamiento de los huéspedes en los diferentes pisos del hotel y por consiguiente tomar acciones al respecto. El Personal del Departamento de Recepción utiliza el reporte de Ama de Llaves para la orientación de conocer el estado actual de las habitaciones del hotel, aunque ha de cerciorarse comparar información con la manejada en el Departamento.</p>	<p>El principal producto que ofrece el hotel es alojamiento y por ende la relación que debe existir entre Ama de Llaves y Recepción tiene que ser concordante, llena de información, comunicación y cooperación entre sus miembros. La información suministrada (Reporte de Ama de Llaves) permite evitar errores para la venta y asignación de habitaciones. Concerniente al control diario del reporte de Ama de Llaves, Mesalles (ob.cit.:35) dice: “Este control bien llevado suele ahorrar mucho dinero, evitando la pérdida de ingresos al cabo del año”. Durante el transcurso de la jornada laboral es mucha la información que pueden intercambiar ambos departamentos, para actuar juntos dentro de un marco de operación seguro.</p>

Continúa...

Continuación Cuadro Nro. 5

PROCEDIMIENTOS	OBSERVACIONES	ANÁLISIS
<p>Departamento de Reservasiones</p>	<p>❖ Su relación interdepartamental son efectuadas en completa normalidad</p>	<p>El Departamento de Reservasiones, debe satisfacer los requerimientos solicitados por los clientes, al momento en que éste realizó la reservación en el hotel. Ya sea esta reservación, efectuada mediante: vía telefónica, vía Internet, personalmente o a través de intermediarios (agencias de viajes mayoristas o minoristas, compañías). A su vez, el Departamento de Reservasiones ha de transmitir a Recepción con antelación la información obtenida de los futuros huéspedes que residirán en el hotel, empleando los canales idóneos de comunicación y de procedimientos.</p>
<p>Departamento de Botones</p>	<p>❖ El Departamento de Recepción y El Departamento de Botones, mantienen comunicación mutua de información y cooperación y actúan como una llave de enlace de servicio hacia el huésped.</p>	<p>El Departamento de Recepción y Departamentos de Botones, del hotel Bella vista emplean una llave de comunicación, por cuanto ambos se comunican correctamente y se mantienen al tanto de las situaciones, atenciones, servicios, entre otros a de prestar al huésped</p>

Continúa...

Continuación Cuadro. Nro. 5

PROCEDIMIENTOS	OBSERVACIONES	ANÁLISIS
<p data-bbox="380 500 621 565">Departamento de Botones</p> <p data-bbox="348 756 653 821">Gerencia de Mercadeo y Venta</p>	<p data-bbox="695 756 1178 1057">❖ Ventas no comunica constantemente al Departamento de Recepción acerca de los planes de alojamiento y tarifas asignados a nuevas agencias de viajes o intermediarios, así como también de promociones de alojamiento que aparecen publicados en los medios escritos.</p>	<p data-bbox="1226 492 1829 695">en el alojamiento. M.B.A (ob.cit.:43) dice del Departamento de botone que: “El único producto de este departamento son los servicios”. El tacto, la atención, la cortesía brindada por el Portero o Botones, reconfortara la atención generada por el Recepcionista.</p> <p data-bbox="1226 756 1818 1146">A través de esta, Gerencia de Mercadeo y Ventas el Departamento de Recepción conjuntamente con Reservas pudieran alcanzar un porcentaje de ocupación óptimo para el hotel. Sin embargo la discontinua comunicación hacia Recepción en materia informativa de promociones, tarifas, convenios impide que el Departamento maneje cabalmente los planteamientos estratégicos de mercadeo y venta del hotel.</p>

Continúa...

Continuación Cuadro Nro. 5

PROCEDIMIENTOS	OBSERVACIONES	ANÁLISIS
<p>Departamento de Seguridad</p>	<p>❖ No se encontraron anomalías entre Seguridad y Recepción.</p>	<p>El Departamento de Recepción notifica oportunamente a Seguridad cualquier acto dudoso o sospechoso que se presente en la Recepción o áreas del hotel.</p> <p>Mesalles (ob.cit.:36) indica: “Al tratarse Recepción de un departamento que mantiene un contacto tan directo con los clientes, cuenta con la gran posibilidad de colaborar con Seguridad informando...”. Informando cualquier acto, hecho problemático que se presente en Recepción o dentro del hotel, de allí la importancia y la colaboración que ha de brindar Recepción a la Gerencia de Seguridad y viceversa.</p>
<p>Gerencia de Alimentos y Bebidas</p>	<p>❖ Debido a la duplicidad de funciones existentes en la Recepción del hotel Bella Vista, los Recepcionista en algunos casos olvidan entregarle al huésped el ticket de desayuno al momento del check-in o de mencionarle de que existen. Así como también omiten colocar en el</p>	

Continúa...

Continuación Cuadro Nro. 5

PROCEDIMIENTOS	OBSERVACIONES	ANÁLISIS
<p align="center">Gerencia de Alimentos y Bebidas</p>	<p>sistema computarizado, que el huésped tiene crédito abierto en su cuenta para cargar en esta los consumos de Alimento y Bebidas.</p> <p>❖ El Departamento de Recepción le brinda constantemente información a La Gerencia de Alimento y Bebida concerniente a ocupación de habitación del día y de los venideros días, para así la Gerencia de A y B llevar un control de planificación de los platos a producir en cada uno de los puntos de ventas de los restaurantes, entre otros.</p>	<p>El Recepcionista al olvidar, entregar al huésped los ticket de desayuno en el momento del check-in, crea molestia al cliente, ya que, cuando se presenta al restaurante y le es solicitado al huésped el ticket y éste no lo tiene, allí en ese momento, el hotel pierde la credibilidad y la atención prestada para con el cliente.</p>
<p align="center">Gerencia de Mantenimiento</p>	<p>❖ El Recepcionista avisa de manera ocurente a Mantenimiento de la anomalía presentada algunas veces en la habitación del huésped o en las áreas del hotel.</p>	<p>La interacción entre ambos es de vital importancia debido a que es recurrente que los huéspedes acudan a Recepción sobre los pequeños percances que han de presenciarse en las habitaciones. Y es deber de Recepción como centro de acopio del huésped durante su estadía, informar inmediatamente al Departamento de Mantenimiento de las situaciones suscitadas en las habitaciones o áreas alrededores a estas.</p>

Continúa...

Continuación Cuadro Nro. 5

PROCEDIMIENTOS	OBSERVACIONES	ANÁLISIS
<p style="text-align: center;">Gerencia de Mantenimiento</p>	<p>❖El Departamento de Recepción, no cuenta con un formato donde se pueda colocar por escrito la orden de mantenimiento. Todo es manejado verbalmente y es colocado en la sección de novedades del sistema computarizado para llevar secuencia y mantenerse informado al respecto.</p>	<p>La finalidad que tiene la aplicación de los formatos dentro de un Departamento es para mantener un registro y control de información, acerca de las labores ejecutadas o solicitadas por las personas interesadas. Álvarez (ob.cit.: 83) define los formatos como: “Son todas aquellas formas o documentos que se utilizan periódicamente en una organización para registrar información y evidencia relacionada con el Sistema de Calidad” los formatos son documentos impresos para llevar un seguimiento de las actividades que ha de ser revisada y chequeada por un Departamento de la empresa. El cual, sirve como dato de información para solicitar, obtener, buscar cualquier requerimiento y mantener una integración y cooperación de dos o más departamentos. En el caso del hotel Bella Vista, es para conseguir solución ante los servicios expuestos por el huésped o Departamento de Recepción hacia otro Departamento o Unidad Gerencial.</p>

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA SEGÚN LO OBSERVADO DURANTE EL DESARROLLO DE LAS PASANTÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN DEL HOTEL BELLA VISTA. AÑO 2003.

Análisis de las políticas en el departamento de recepción del hotel bella vista.

Los hoteles son empresas que disponen de recursos humanos para el funcionamiento y el desarrollo socio-económico de dicha entidad empresarial. Ese recurso humano está conformado por diversas personas que tienen ideologías y maneras distintas de pensar, que entre todas persiguen un fin en común, la puesta en marcha del hotel.

A su efecto, el hotel Bella Vista para lograr un adecuado desenvolvimiento, debe disponer de un marco principal que orienten la acción a seguir por el personal de recurso humano, para fijar parámetros de los actos administrativos que ha de considerar en el momento oportuno y crear un clima organizacional que coadyuve a mejorar los procedimientos aplicados en el departamento.

Según entrevista efectuada al gerente de Recurso Humano del hotel Bella Vista, el Sr. Raúl Santana Osuna el 2 de junio de 2003, se pudo conocer que el departamento, no dispone de Políticas planteadas y establecidas, solamente dispone de un reglamento interno general diseñado para todo el personal del hotel. Además se observó a través, de la participación directa, la escasa importancia que le da la empresa a la formulación y documentación de políticas como mecanismo organizacional de acción en pro de una uniformidad de lineamientos para la ejecución de cada uno procedimientos. Álvarez (ob.cit.:27) expresa: “Una organización que no se diseña se autodiseña, y muchas veces lo autodiseñado no funciona adecuadamente porque en el autodiseño han intervenido de manera anárquica todas las personas que integran la organización...”. La finalidad de la política es obtener resultados favorables para la organización; el diseño y aplicación de las políticas dentro de las empresas, es permitir eliminar los obstáculos administrativos, dando orden a cada uno de los procedimientos que se llevan a cabo en las organizaciones. Las políticas son orientaciones creadas con la finalidad de

formar un criterio o marco referencial de las acciones que deberán ser ejecutadas por el personal de la empresa, con el fin de contribuir con los beneficios que pueden lograr los empleados a través de ellas.

Por ello Álvarez (ob.cit.:28) expone también lo siguiente: “Las políticas son linternas en la oscuridad, porque permiten visualizar un camino claro, preciso y seguro para las actividades cotidianas, sobre todo en los puntos críticos donde se requiere una decisión”. Las Políticas permiten llevar una uniformidad del modo de operar y de las respectivas previsiones a considerar, las cuales se establecen para contribuir con el logro de los objetivos propuestos por la empresa.

El diseño y aplicación de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Departamento de Recepción del Hotel Bella Vista, contribuirá para servir de alternativa de guía en las labores correspondientes al departamento.

Cuadro. Nro. 6 ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS EXISTENTES EN EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN DEL HOTEL BELLA VISTA

POLÍTICAS	OBSERVACIONES	ANÁLISIS
<p>No existen Políticas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ El Departamento de Recepción del hotel Bella Vista dispone de normas de trabajos y de un instructivo, los cuales, estos contienen informaciones distinta al contenido que ha de exponer las políticas (Ver Anexos). ❖ La inexistencia de políticas dentro de la Unidad Departamental, evidencia la falta de autoridad delegada en las acciones a seguir por el personal, en los procedimientos operacionales correspondientes al Departamento de Recepción. 	<p>Para Alvarez (ob.cit.:27) el propósito de la política: “Es simplificar la burocracia administrativa y ayudar a la organización a obtener utilidades”. Las políticas contribuyen directamente a las actividades y a los procesos de la empresa. Por cuanto, las políticas ayudan a evitar obstáculos y permite eliminar pérdida de tiempo.</p> <p>La carencia de las Políticas en la Recepción del hotel Bella Vista, contribuye a que haya una estructura de funcionamiento de escasa concordancia de las acciones a seguir dentro de un todo y por ende, el inadecuado desempeño del personal, el cual, no coincide con el cumplimiento de las actividades y objetivo de la empresa. Sin pasar por alto del gran papel que representa el Departamento de Recepción, como centro de información del hotel.</p>

Continúa...

Continuación Cuadro Nro. 6

POLÍTICAS	OBSERVACIONES	ANÁLISIS
No existen Politicas		<p>La falta de políticas en cada uno de los procedimientos llevados a cabo por el departamento, trae consecuencias perjudiciales e impide el funcionamiento enérgico de la organización departamental. Debido a esto, el Diseño y aplicación de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Departamento de Recepción del hotel Bella Vista, contribuye a enmarcar el punto de vista de la organización, para fijar los trámites a llevar a cabo para su eficaz funcionamiento.</p>

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA SEGÚN LO OBSERVADO DURANTE EL DESARROLLO DE LAS PASANTÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN DEL HOTEL BELLA VISTA. AÑO 2003

Conclusiones

A través del estudio y análisis efectuado en el Capítulo II de este trabajo de investigación, efectuado en el Departamento de Recepción del hotel Bella Vista, se llegan a las siguientes conclusiones:

- ❖ Falta de un Manual de Políticas y Procedimiento para el Departamento de Recepción del hotel Bella Vista, en donde el personal adscrito a él, tenga facilidades para guiarse, conocer y aplicar los procedimientos y actividades que han de llevarse a cabo.
- ❖ El Departamento de Recepción del hotel Bella Vista, no tiene establecido una estructura organizativa, que represente y clarifique adecuadamente los cargos que han de conformar la Unidad Departamental del hotel, así como tampoco, están aclarados los niveles de mando, autoridad, responsabilidad y comunicación que deben conocer cada uno de los miembros que integran el Departamento. Lo anterior conlleva a que en el Departamento de Recepción del hotel Bella Vista, no exista una estructura organizacional de carácter formal.
- ❖ La carencia de una estructura organizativa dentro del Departamento de Recepción influye negativamente en la ejecución de las labores a desempeñar por el personal, debido a su desconocimiento y obligaciones asumir. Sin embargo, ejecutan sus labores y se responsabilizan por realizar actividades distintas a las de su cargo ocupacional. En este sentido, existe duplicidad de funciones en el Departamento de Recepción del hotel Bella Vista.

- ❖ No existe una distribución equilibrada, en cuanto al número de personas que han de trabajar, en cada uno de los turnos que les corresponde cubrir en el Departamento de Recepción en el hotel. En la mayoría de los casos se encuentra una sola persona encargada de realizar las tareas pertinentes a la Recepción.
- ❖ La eficiencia del personal del Departamento de Recepción, se encuentra obstaculizada por las duplicidades de funciones que ejercen y por ende se ven interrumpidos a brindar un buen servicio de atención al huésped.
- ❖ El Jefe de Recepción realiza esporádicamente control y supervisión de sus subalternos y del Departamento que está bajo su responsabilidad.
- ❖ Las funciones y actividades desempeñadas por los cargos de Supervisor de Recepción y Recepcionistas, no se encuentran establecidas y diferenciadas en ninguno de los dos, es decir no existen distinciones en su ejecución.
- ❖ No existe un documento propio de la empresa que exponga las funciones y actividades correspondientes de cada uno de los cargos que integran el Departamento.
- ❖ El procedimiento de registro de huésped es llevado a cabo por el personal del Departamento de Recepción con cierto detenimiento, al momento de la llegada del huésped al hotel. La imagen proyectada por los miembros de la Recepción durante el registro del huésped, muestra en ser confusa y carente de rapidez al momento del registro.

- ❖ El check-out o salida de huéspedes es realizado con prudencia y con un reducido número de personas, para el momento de la salida y entrega de la cuenta huésped.
- ❖ Durante la salida de grupos, el departamento no planifica coordinadamente el número de personas que ha de estar laborando es ese momento en la Recepción.
- ❖ El recepcionista tiene asignado desempeñar las funciones de centralista telefónico, cajero departamental lobby bar, cajero de Recepción y auditor nocturno.
- ❖ No tienen políticas departamentales ni políticas para cada uno de los procedimientos llevados a cabo en el Departamento de Recepción del hotel Bella Vista, que sirvan de orientación en las acciones a seguir en cada uno de los pasos desempeñado en Recepción.
- ❖ El Departamento de Recepción y la Gerencia de habitación, emplean el memorando, como un documento escrito que tiene como finalidad de informar al personal, acerca de las instrucciones y de los pasos a seguir en los procedimientos a realizar en la Recepción.

CAPITULO III

Propuesta

Dado al papel notable que desempeña el Departamento de Recepción en el hotel Bella Vista. Se propone efectuar el diseño y aplicación de un Manual De Políticas y Procedimiento para este Departamento, el cual tiene como finalidad, documentar de manera detallada y clara el sistema de trabajo y funcionamiento de las acciones a llevadas a cabo en dicha Unidad Departamental.

El propósito de este Manual es que sirva como instrumento de enlace que ofrezca una amplia gama de información para los empleados de Recepción, para el hotel y todos aquellos interesados en mejorar y brindar un eficiente servicio y funcionamiento para la organización a la cual pertenecen. Por otra parte, este Manual enseña de manera ilustrativa las distintas rutinas o acciones de trabajo que corresponde al Departamento de manera ser participe en la contribución para la toma de decisiones, para mejorar los niveles organizacionales, para ser competitivos y garantizar la efectividad del servicio.

La elaboración del Manual de Políticas y Procedimientos del hotel Bella Vista, fue desarrollado considerando las teorías de Gómez Cejas, Francisco Alvarez y Benjamín Franklin; autores que plantean en sus investigaciones la elaboraciones de manuales para las empresas, como estrategia e instrumento de trabajo organizacional.

Cabe mencionar que el uso y utilización del Manual contribuirá en ser una herramienta informativa que permitirá guiar al Departamento en actuar adecuadamente en cualquiera situación que se presente.

CAPITULO IV

Recomendaciones

De acuerdo a las observaciones encontradas en el Departamento de Recepción del hotel Bella Vista se recomienda lo siguiente:

- ❖ Implementar el Manual de Políticas y Procedimientos, para el Departamento de Recepción del hotel Bella Vista, que manifieste documentalmente a todos los trabajadores de la unidad departamental, un abanico de funciones y desempeños de las acciones a seguir, de los procedimientos que atañen a la unidad departamental.
- ❖ Incentivar a la Gerencia de Habitación, Dirección General conjuntamente con sus dependencias en emplear a los manuales de políticas y procedimientos como herramientas de apoyo que mejorará la calidad del servicio prestado y la eficiencia de las funciones efectuadas en el Departamento de Recepción.
- ❖ Mantener el Manual de Políticas y Procedimientos al alcance de todos los trabajadores del Departamento de Recepción, con el propósito de involucrarlos para la utilización del Manual como instrumento de apoyo en el trabajo.
- ❖ Revisar y reestructurar aproximadamente una vez al año el manual de Políticas y Procedimientos, con el propósito de garantizar su vigencia y congruencia de aplicación del documento escrito.

- ❖ Implementar la capacitación al Personal de Recepción, para el adecuado desenvolvimiento de los mismos en el departamento, con la finalidad de hacerles ver las faltas en que incurren en las actividades y servicio prestado en la Recepción.
- ❖ Adoptar una cultura organizacional conjuntamente con la Dirección del hotel y las demás dependencias, en su efecto la Gerencia de Habitaciones. Para que de una manera efectiva se logre laborar con eficiencia, comunicación y desempeño. En donde cada uno de los trabajadores del hotel conozcan y estén bajo una misma línea de pensamiento.
- ❖ Maximizar el rendimiento del servicio a brindar por el Personal de Recepción a través de la evaluación y supervisión de la Gerencia de Habitación.
- ❖ Ofrecer mejores beneficios laborales y trato personal a los trabajadores del Departamento de Recepción del hotel Bella Vista, que contribuyan a favorecer su participación efectiva para con la Recepción.
- ❖ Rediseñar la estructura organizativa del hotel Bella Vista en el momento que sea necesario, para que exprese gráficamente las Dependencias que la integran: Gerencias y Departamentos que actualmente conforman el ambiente organizacional del alojamiento.
- ❖ Descartar las responsabilidades atribuidas a los Recepcionistas y Supervisores de Recepción de los cargos de Centralista Telefónico y Cajero Departamental del Lobby.

- ❖ Incrementar el número de personal en el Departamento de Recepción, para que en cada uno de los turnos correspondientes, puedan ejecutar las actividades concernientes a los cargos asignados de manera eficaz.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez T, Martín G. (1999). Manual Para Elaborar Manuales De Políticas Y Procedimientos. Editorial Panorama, México

Báez C, Sixto. (1985). Departamento De Recepción, Manuales Para Capacitación Y Adiestramiento En Hotelería, Editorial Continental S.A., México.

Benjamín, Franklin (1999). Organización De Empresa Análisis, Diseño Y Estructura. 2da. Edición. Mc Graw – Hill, México

Di Muro P, Luís (1999). Administración Hotelera. Editorial Trillas, México

Dessler, Gary (1996). Administración De Personal. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A., México.

Flames, Abel (2001). Cómo Elaborar Un Trabajo De Grado De Enfoque Cuantitativo, Editorial IPASME, Caracas.

Felipe, Jesús G (1996). Dirección Estratégica En Los Hoteles Del Siglo XXI, Editorial Mc. Graw Hill Interamericana.

FOSTER, Dennis L (1994). Introducción A La Industria De La Hospitalidad, Editorial Mc. Graw Hill, México.

_____ (1994). Recepción En Hotelería Administración Y Operación, Editorial Mc. Graw Hill, México.

García, R Y Gross (1990). Diccionario Pequeño Larousse Ilustrado, Ediciones Larousse, Colombia.

Gómez, Ceja (1994). Planeación Y Organización De Empresas, editorial Mc Graw Hill, México.

MELINKOF, Ramón (1990). La Estructura De La Organización: Los Organigramas, Editorial Panapo, Caracas – Venezuela.

MESALLES, Lluís (1999). El Jefe De Recepción, Técnica De La Recepción En Un Hotel De Calidad, Editorial Laertes S. A., Barcelona –España.

MESTRES, Juan (2000). Técnicas De Gestión Y Dirección Hotelera, Ediciones Gestión 2000, Barcelona – España.

SERNA, Humberto (1997). Gerencia Estratégica: Planeación Y Gestión – Teoría Y Metodología, 3R Editores, Bogotá – Colombia.

Referencias legales

Constitución (1999). Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela 36.860 (extraordinaria), 30 de diciembre, 1999.

Hotel Bella Vista (2003) Reglamento Interno.

Ley Orgánica De Trabajo (1997). Gaceta Oficial Número 5.152 (extraordinario), 19 de Junio, 1997.

Tesis de grado

Guerra C, Sofía R (2003) Manual De Política Y Procedimiento Para El Departamento De Recepción Del Hotel Altamira, Caracas, Universidad de Oriente. Estado Nueva Esparta.

Master

Escuela de Negocio M.B.A (1993) Área De Organización De Empresas Hoteleras, Islas Canarias, España.

Nombre de archivo: PORTADA E INDICETESIS
Directorio: C:\Documents and Settings\UDO\Mis documentos\Tesis
Juan Carlos
Plantilla: C:\Documents and Settings\UDO\Datos de
programa\Microsoft\Plantillas\Normal.dot
Título:
Asunto:
Autor: MTG
Palabras clave:
Comentarios:
Fecha de creación: 09/01/2008 11:06:00
Cambio número: 15
Guardado el: 09/01/2008 16:03:00
Guardado por: UDO
Tiempo de edición: 285 minutos
Impreso el: 09/01/2008 16:06:00
Última impresión completa
Número de páginas: 112
Número de palabras: 17.000 (aprox.)
Número de caracteres: 93.330 (aprox.)