



UNIVERSIDAD DE ORIENTE.
NÚCLEO DE NUEVA ESPARTA.
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO.
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TURÍSTICOS.

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS
REALIZADOS EN EL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES
DEL HOTEL LA POSADA DEL REINO C, A.**

Informe presentado como requisito parcial para optar al título de Técnico
Superior en Administración de Empresas Hoteleras.

Mejías Marín, Mariangela Del Carmen.

C.I: 20.538.208

Guatamare, 2015



DECANATO.

DIRECCIÓN ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO.

COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO.

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TURISTICOS.

En conformidad con lo establecido en el artículo 9 del reglamento de trabajo de grado de pregrado de la Universidad De Oriente, se hace constar que el trabajo de grado, modalidad pasantías, titulado **"Descripción de actividades y procedimientos realizados en el departamento de reservaciones del Hotel la Posada del Reino C.A "**, Presentado por la Bachiller **Mariangela Mejias**, C.I: 20.538.208, como requisito parcial para optar al título de técnico superior en Administración de Empresas Hoteleras.

Los miembros del jurado han acordado el siguiente Veredicto:

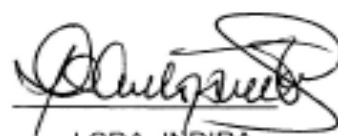
APROBADO.



LCDA. YZULMARY
TUTORA
ACADEMICA.



LCDA. SANDRA
CORONADO
JURADO.



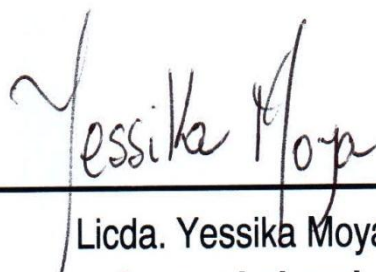
LCDA. INDIRA
CENTORAME
JURADO.

EMPRESA: LA POSADA DE EL REINO C.A.

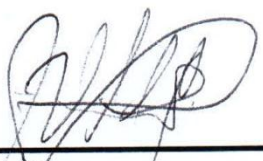
Lapso de pasantías: desde el 31 de marzo del 2014 hasta el 07 junio 2014.



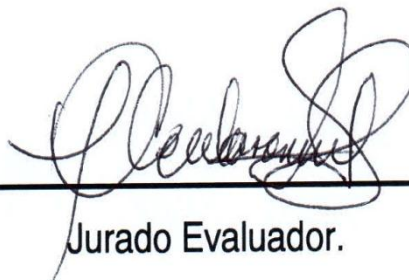
Prof. Yzulmary Marval.
Asesor Académico



Licda. Yessika Moya.
Asesor Laboral



Jurado Evaluador.



Jurado Evaluador.

DEDICATORIA.

A Dios y a la Virgen Del Valle, por darme salud, paciencia y por guiarme por el camino del bien, y por permitirme poder concluir con esta carrera universitaria

Dedico este esfuerzo a toda mi familia, en especial a Mi Madre Rosinis Marín, y a mi padre Efraín Mejias, por darme su amor y apoyo incondicional, por confiar en mí, son ustedes el principal motivo por que cual lucho día a día para crecer personal y profesionalmente.

A mis hermanos Luis Eduardo, y Rosangela por estar conmigo siempre.

A la Universidad De Oriente, lugar donde adquirí muchos conocimientos para mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO.

Gracias a Dios y a la Virgen Del Valle por darme salud y por permitirme culminar esta meta tan anhelada para mí.

Gracias a la Universidad de Oriente, porque los conocimientos aquí obtenidos no los olvidare jamás.

Al hotel la Posada Del Reino, por permitirme realizar mis pasantías en esa empresa, y de igual manera por brindarme la oportunidad de trabajar actualmente con ellos.

Gracias a todos mis tíos y primos Especialmente gracias a mis padres y a mi hermana por ayudarme, apoyarme y brindarme su amor incondicional.

A la Licenciada Yessika Moya, tutora empresarial y a todo el equipo del departamento de Recepción y reservaciones del hotel la Posada Del Reino, por su ayuda, su adiestramiento y por su comprensión a diario.

Gracias a todos los profesores de la Escuela de Hotelería y Turismo, ¡Son excelentes! Especialmente Muchas gracias a la profesora, Licenciada Yzulmary Marval que con cariño me atendió y me ayudó mucho.

A Jesús Vásquez, por estar en todo momento a mi lado dándome su cariño y motivándome para lograr nuestras metas y sueños.

A todos mis compañeros de clases, en especial a mis amigos Gabriela, Bárbara y Luis, sin ustedes mi paso por la universidad no hubiese sido tan divertido, A todos los que colaboraron: Mil Gracias!

Contenido

DEDICATORIA.	iv
AGRADECIMIENTO.	v
INTRODUCCIÓN.	1
CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA HOTEL LA POSADA DEL REINO C.A.	4
1.1 Tipo de empresa.	5
1.2 Clasificación y categorización.	5
1.3 Breve reseña histórica de la Posada Del Reino.	6
1.4 Ubicación Geográfica.	8
1.5 Misión.	9
1.6 Visión.	11
1.7 Valores.	12
1.8 Objetivos.	13
1.9 Servicios.	14
1.9.1 Cabañas.	15
1.9.2 Alimentos y bebidas.	19
1.9.3 Piscinas.	20
1.9.4 Áreas sociales.	21
1.9.5 Cancha de tenis.	22
1.9.6 Otros servicios.	23
1.10 Marco legal.	23
1.10.1 La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.	24
1.10.2 Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica del Turismo (2012)	24
1.10.3 Ley Orgánica del Ambiente.	25
1.10.4 Ley de Impuesto Sobre la Renta.	26
1.10.5 Ley Orgánica de Trabajo de los Trabajadores y las Trabajadoras.	26

1.10.6 Ley Orgánica de Prevención, Condiciones, y Medio Ambiente de Trabajo. (LOPCYMAT).....	27
1.11 Relación de la Empresa con su entorno.....	28
1.11.1 Entorno interno.	28
1.11.2 Entorno Externo.....	33
1.12 Responsabilidad Social.	36
1.12.1 Responsabilidad Social Interna.	37
1.12.2 Responsabilidad Social Externa.	38
1.13 Estructura Organizativa	38
1.14 Normas generales.	45
1.14.1 Reglamento para Huéspedes.	46
1.14.2 Reglamento para Trabajadores.	47
CAPÍTULO II. DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES.	48
2.1 Departamento de Reservaciones.	49
2.2 Importancia del departamento.....	49
2.3 Objetivos.	51
2.4 Organigrama.	51
2.5 Descripción de cargos.....	53
2.6 Políticas generales.	55
2.7 Políticas departamentales.	55
2.8 Procedimientos de trabajos.	56
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y EL PROCEDIMIENTO REALIZADO EN EL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES DEL HOTEL LA POSADA DEL REINO C.A.....	57
3.1 Sistema gestión de reservas.	58
3.2 Importancia del departamento de reservaciones en el Hotel la Posada Del Reino C.A.	59
3.3 Actividades y Procedimiento realizadas en el departamento de reservaciones el Hotel la Posada Del Reino	59

3.4 Forma de pago de las reservaciones.	70
3.5 Tipos de reservaciones en el Hotel la Posada Del Reino.....	70
3.6 Relación departamental.....	71
3.7 Políticas departamentales	73
CONCLUSIONES.	74
RECOMENDACIONES.....	76
DEFINICIÓN DE CONCEPTOS.....	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	79

INTRODUCCIÓN.

Con la llegada de la revolución industrial, las personas empiezan a desplazarse masivamente en diferentes lugares del mundo, por varios motivos. Esta situación impulsa la idea de mercadear a esos viajeros un lugar donde alojarse; es entonces cuando se empiezan a crear albergues, en los cuales los viajeros podían descansar y comer a cambio de dinero o se intercambiaba el hospedaje por una parte de la mercancía que las personas trasladaban. Este negocio fue muy rentable tanto así que poco a poco muchas personas lo practicaban y, hoy en día, existe una gran cantidad de empresas que brindan alojamiento ya sea por negocios, salud, recreación, ocio y otros motivos.

La evolución de las empresas de alojamiento es tan significativa que hoy contamos con una gran variedad de hoteles en el país y en el mundo entero, no solo ofreciendo alojamiento, sino también una amplia oferta de servicios para la recreación y disfrute del huésped, por ejemplo: restaurant, lavandería y tintorería, servicio de taxi, spa, guarderías, alquiler de vehículos, entre otros.

Venezuela es un país que cuenta con una gran variedad de atractivos naturales, por lo cual se considera un destino turístico, Entre los lugares turísticos más reconocidos del país, se puede mencionar la Isla de Margarita, ya que en ella, se ubican lugares históricos como Los castillos San Carlos de Borromeo y Santa Rosa de la Eminencia, el Fortín de la Libertad o de la Galera, el Fortín de España, lugares religiosos, tales como la iglesia del Cristo del Buen Viaje y la Iglesia de Nuestra Señora Del Valle, así como también Patrimonios Naturales, reconocidas playas, museos, y una gran cantidad de empresas de alojamiento por ser un destino turísticos; Entre las empresas de alojamiento en

la isla podemos se encuentras; casas vacacionales, cabañas, posadas, y hoteles de diferentes categorías.

Tal es el caso del Hotel la Posada Del Reino C.A. un hotel club temático inaugurado en el 2007 es un conjunto de cabañas cuyo principal servicio es el alojamiento. La Posada Del Reino se encuentra ubicada vía a una de las playas más famosas de la isla de Margarita como lo es playa el Yaque, La Posada Del Reino c.a. pertenecer al Grupo de Empresas GEO “Grupo de Empresas Olivo” y en conjunto con Musipan El Reino, y Musipan Resort buscan brindar experiencias emotivas a los visitantes de este complejo turístico.

El presente trabajo como producto de pasantías profesionales tiene como finalidad el aprendizaje del bachiller después de una comparación entre la teoría y la práctica, y su objetivo general describir de forma detallada las actividades y procedimientos realizados el departamento de reservaciones del Hotel la Posada Del Reino C.A.

Para la elaboración del presente informe se aplica la observación directa, elemento importante en todo proceso investigativo que utiliza el investigador para obtener el mayor número de información y datos, también se utilizó la revisión bibliográfica para obtener información contenida en libros y leyes.

La estructura del informe de investigación se basa en tres capítulos descritos de la siguiente manera:

Capítulo I: se muestran los aspectos generales de la empresa, tales como reseña histórica, ubicación, misión, visión, servicios, estructura organizativa, la relación de la empresa con su entorno y el marco legal de la misma.

Capítulo II: en este capítulo se hace una descripción del departamento de reservaciones según la teoría del autor Sixto Báez.

Capítulo III: Se describe las actividades del procedimiento realizado en el departamento de reservaciones de la Posada Del Reino

Para finalizar con el informe de pasantías, se plantean las conclusiones y recomendaciones, y las respectivas referencias bibliográficas al final de dicho informe.

CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA HOTEL LA POSADA DEL REINO C.A.

En éste capítulo se describirá la información general de la empresa en la cual se cumplió las actividades de pasantías “Hotel la Posada Del Reino C.A.” indicando en este capítulo la categorización de empresa, su creación y reseña histórica, su misión, visión, valores, objetivos, responsabilidad social, y la estructura organizativa del hotel así como la descripción de cargos. De igual manera se hace una comparación exhaustiva a criterio del pasante entre autores, y la información establecida en la empresa.

1.1 Tipo de empresa.

Es una empresa Hotel de turismo, según la clasificación del Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo, La misma tiene dedicación a actividades económicas, con fines de lucro, El principal servicio que ofrece es el servicio de alojamiento, dirigido a turistas nacionales.

1.2 Clasificación y categorización.

Con respecto a lo indicado en el artículo 5 del Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamiento Turístico (1998), se define a la categorización de empresas de alojamiento como:

El proceso aplicado a los establecimientos de alojamiento turístico con la finalidad de medir la calidad y la cantidad de servicios que presta a los huéspedes, el cual los ubicará en una categoría determinada, según el Tabulador de Servicios que corresponda a su clasificación.

Los establecimientos de alojamiento turístico se categorizan por estrellas o por clases ya que así lo indica en el artículo 11 del Reglamento Parcial de la

Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamiento Turístico (1998), indicando lo siguiente:

- a) Hotel de Turismo: de una (1) a cinco (5) estrellas.
- b) Hotel Residencia de Turismo: de una (1) a cinco (5) estrellas.
- c) Motel de Turismo: de una (1) a tres (3) estrellas.
- d) Hospedaje o Pensión de Turismo: de una (1) a dos (2) estrellas.
- e) Posada de Turismo: de una (1) a cuatro (4) estrellas.
- f) Estancia de Turismo: de una (1) a cuatro (4) estrellas.
- g) Hato, Finca o Hacienda de Turismo: de una (1) a cuatro (4) estrellas.
- h) Campamento de Turismo: de tercera (3a.) a primera (1ra.) clase.

Cuando la categoría se establece por el otorgamiento de estrellas, la escala menor es de una (1) estrella y la máxima de cinco (5) estrellas.

Cuando la categoría se establece por clase, la escala inferior es la tercera (3a.) clase y la superior es la primera (1ra.) clase.

De acuerdo a ésta información podemos indicar que El Hotel la Posada Del Reino es un hotel que cuenta con servicios e instalaciones que lo clasifican como hotel de turismo, con categoría de 3 estrellas ya que cumple los requerimientos y servicios establecidos en el tabulador de servicios para la categorización de alojamiento turístico por la Corporación venezolana de Turismo.

La Razón social es Hotel La Posada Del Reino, su Rif correspondiente es 314425900-CRY, y la empresa Se encuentra en el Registro Nacional Turístico Bajo en N° 9157 año 2012.

1.3 Breve reseña histórica de la Posada Del Reino.

Hace 10 años en la isla de Margarita nació el primer parque temático humorístico del mundo, MUSIPAN. Es un lugar hecho al estilo de los pueblos

antiguos de pescadores margariteños. Existen muchos personajes alocados creados por el internacionalmente reconocido artista humorista venezolano, Benjamín Rausseo “ER CONDE DEL GUÁCHARO” y junto a él, el Grupo de Empresas Olivos & Asociados hicieron lo que parecía un imposible, crearon un reino en el medio de la nada, agregándole valor al turismo en la isla de Margarita y creando una importante fuente de empleo que es cada vez más grande.

Entre las atracciones más divertida del reino están las famosas carreras de burros, donde los jinetes son los propios visitantes. Para vivir al máximo la adrenalina está la Liana musipánica, con aproximadamente 150 metros de diversión a buen precio y shows para no parar de reír. También tiene tiendas de souvenirs en el reino (bolsos, vasos, gorras, alpargatas, y réplicas de las torres inclinadas de arepas, fotos). En el reino podrá descubrir el Guacharasic Park, el mundo Jurásico de piscinas rodeadas de churuatas, restaurantes y un bar dentro de una piscina de borde infinito. El rápido crecimiento del reino hizo que se comenzara a trabajar en un hospedaje para los visitantes, y así surgió la Posada Del Reino.

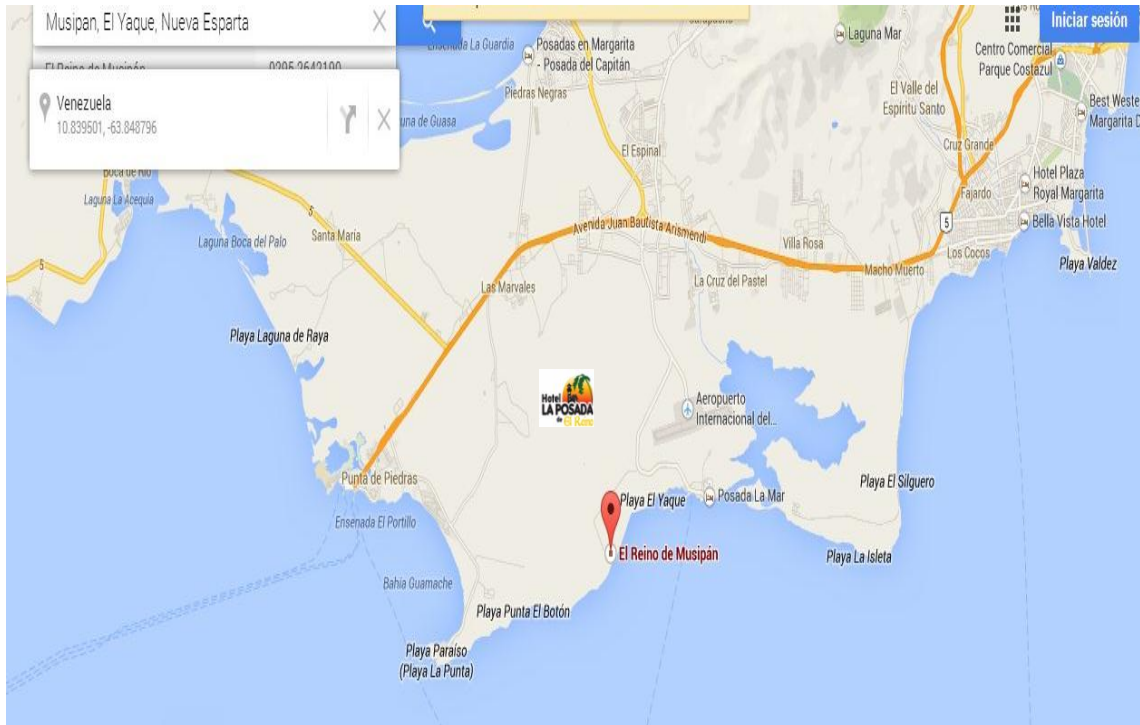
Un lugar ambientado como un pueblo tradicional de pescadores con una tecnología de vanguardia para ofrecer un excelente y cómodo servicio de alojamiento. Este reino por ser una empresa turística innovadora a nivel nacional, basada en la diversión y entretenimiento logra una gran demanda en el mercado, este éxito conlleva a la creación de un hotel para ofrecer no solo diversión, sino también alojamiento a los visitantes, y es así como surge la necesidad de la creación del hotel la Posada Del Reino. Al igual que el parque Musipan el Reino, el hotel la Posada Del Reino nace del clamor de los visitantes de un complejo turístico-hotelerero donde descansar y seguir disfrutando del parque es el objetivo de la empresa.

Es por esto que a finales del año 2006 se dieron a la tarea de diseñar y construir un Hotel-Club Temático basado en la recreación de un pueblo de pescadores de principios de siglo para luego inaugurar su primera etapa en Marzo 2008. De esta forma y con la magia que caracteriza al Parque Temático Musipan El Reino nace sobre su territorio el Club-Hotel La Posada de El Reino. La Posada de El Reino es el único Club con alojamiento y ventajas comparativas inigualables, destinado a cubrir la demanda de hospedaje con estándares de calidad y concepto innovador, muy diferentes a las otras opciones que ofrece el mercado turístico. Este Hotel está ubicado en una zona aledaña a Musipan El Reino y posee un acceso privado VIP al Parque sin costo alguno para sus afiliados.

1.4 Ubicación Geográfica.

El hotel La Posada Del Reino C.A., se encuentra ubicada vía playa El Yaque, sector Punta Carnero, en las adyacencias al parque temático Musipan, Isla de Margarita, Venezuela. A solo 10 minutos del aeropuerto internacional Santiago Mariño, 30 minutos de la ciudad de Porlamar, y aproximadamente a 1 hora de los centros comerciales más importantes de la isla: C.C Sambil Margarita, C.C Parque Costazul, Rattan Plaza y C.C La Vela. (Ver Figura N°1)

FIGURA N° 1.
UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL HOTEL LA POSADA DEL REINO C.A.



Fuente: www.googlemaps2014.com

1.5 Misión.

Según David (2003, p.59) la declaración de la misión “son expresiones perdurables que distinguen a una empresa de otras similares. Una declaración de la misión identifica el alcance del producto y el mercado, La misión definida describe los valores y prioridades de la empresa”. Según información suministrada por el departamento de recursos humanos, el Hotel la Posada Del Reino posee la siguiente misión “Proveer un servicio integral de hotelería de calidez y calidad a todos nuestros huéspedes, sintiéndose en un ambiente de comodidad, confort y tranquilidad, haciendo de la excelencia nuestra carta de presentación”.

Tal como afirma David, (2008, p. 69) “Los componentes para la declaración de la misión se presentan a continuación”

- 1) Clientes. ¿Quiénes son los clientes de la empresa?
- 2) Productos o servicios. ¿Cuáles son los principales productos o servicios de la empresa?
- 3) Mercados. Geográficamente ¿Dónde está ubicada la empresa?
- 4) Tecnología. ¿Está la empresa actualizada en aspecto tecnológico?
- 5) Preocupación por la supervivencia, crecimiento y la rentabilidad. ¿Está la empresa comprometida con el crecimiento y su solidez financiera?
- 6) La filosofía. ¿Cuáles son las creencias, los valores, las aspiraciones, y las prioridades éticas de la empresa?
- 7) El concepto que la empresa tiene de sí misma. ¿Cuál es la capacidad distintiva, o la mayor ventaja competitiva de la empresa?
- 8) Preocupación por la imagen pública. ¿Es la empresa sensible a las inquietudes sociales, y ambientales?
- 9) Preocupación de los empleados. ¿Son los empleados un activo valioso en la empresa?

El autor David Fred, hace referencia que la declaración de la *misión* en una organización o empresas, se trata sencillamente de definir cuál es el negocio; cuales son los valores que fortalecen la empresa y cuáles son sus prioridades, anexándole a dicho concepto el atractivo que la empresa tiene en el mercado y las actividades a desarrollar más adelante, es decir, hacia donde se quiere dirigir la organización en el futuro.

Con la Misión planteada por la empresa y suministrada por el departamento de recursos humanos, se puede indicar que ésta, no cumple con

los parámetros que identifica el autor, debido a que solo toma en cuenta los siguientes elementos: *Clientes, productos, servicios, y preocupación por la imagen pública.*

Sin mencionar otros elementos importantes como: El mercado, la tecnología, preocupación por la supervivencia, crecimiento y rentabilidad, filosofía, y el concepto que la empresa tiene de sí misma.

El pasante propone una misión de elaboración propia tomando en cuenta la realidad de la empresa, e incluyendo los nueve (9) elementos o características que David Fred sugiere tomar en cuenta para el establecimiento de la misión en una empresa: “Proveer un servicio de calidad utilizando instalaciones temáticas y equipos tecnológicos actualizados, buscando así la satisfacción de nuestros clientes a través de los servicios de alojamiento, alimentos y bebidas y a través de un excelente y cálido servicio, para así alcanzar un alto posicionamiento en el mercado y ser líderes en la hotelería de la Isla y del país por mucho tiempo. El Hotel La Posada Del Reino se compromete en cumplir estándares de calidez integral a todos nuestros huéspedes para que se sientan en un ambiente de comodidad, confort y tranquilidad, haciendo de la excelencia nuestra carta de presentación. Este compromiso está basado en los siguientes valores: respeto, responsabilidad, confianza a través de la honestidad y paz para mediante estos valores para poder lograr comunicación, lealtad, ética profesional, sentido de pertenencia y buen servicio tanto para los clientes externos como para todos los integrantes de la organización”.

1.6 Visión.

Según Chiavenato (2002, p. 55) “La visión es imagen que la organización tiene de sí misma y de su futuro”. El hotel la Posada Del Reino tiene la

siguiente visión: “Lograr la satisfacción de nuestros afiliados, excediendo sus expectativas de buen servicio”.

Con esta visión planteada en la empresa no se cumple claramente la definición de la visión según el autor, porque en ésta no se ve proyectada, a futuro, lo que pretende llegar a ser, y a lograr como empresa. El pasante propone una visión según el concepto definido por mencionado autor. La propuesta del Pasante es la siguiente: “Ser una de las empresa hotelera más exitosa en la isla de Margarita, ofreciendo un servicio personalizado de calidad y contando con un personal altamente capacitado y profesionales en el área, logrando así la satisfacción de nuestros clientes, excediendo sus expectativas de fidelidad”.

1.7 Valores.

Según David (2003, p.11) afirma que los objetivos son “esenciales para el éxito de la organización por que establecen un curso, ayudan a la evolución, producen sinergia, revelan prioridades, permiten la coordinación, sientan las bases para planificar, organizar, motivar y controlar con eficacia. Deben ser desafiantes, mensurables, consistentes, razonables y claros. En el hotel la posada del reino cuentan con los siguientes valores:

- Permanente búsqueda de lo mejor en calidad para el entretenimiento familiar.
- Ética fundamentada en la respuesta honesta hacia las necesidades del cliente, con énfasis en los niños y minusválidos.
- Respeto para todos y cada uno de los empleados y con la naturaleza contribuyendo con el medio ambiente.
- Rescate de nuestros valores culturales, costumbres y tradiciones.

- Profesionalismo, en el desempeño de las funciones del personal, tareas y actividades diarias, a través de la calidad del servicio ofertado y prestado.
- Compromiso entre la empresa y sus empleados para lograr el bien para ambos.
- honestidad y responsabilidad con los empleados, dándole valor al tiempo y a las actividades que los trabajadores aportan a la empresa, por lo cual se trata de ser lo más justo con ellos en cuanto a sus beneficios en respuesta pronta y oportuna.
- Confianza a los empleados se le ofrece un nivel de confianza de tal manera que ellos puedan sentirse en un ambiente cómodo, agradable y confiable ejecutando sus funciones.

Los valores de una empresa son las virtudes y las responsabilidades con las que cuentan los miembros de una organización, los valores son necesarios en todas las empresas para poder generarse un ambiente de honestidad y seguridad tanto en el entorno interno y externo de la organización. La Posada Del Reino, plantea los siguientes valores:

Según esta información suministrada por el departamento de recursos humanos y comparando la realidad de la situación en la posada del reino, se puede confirmar que si cuentan los valores anteriormente descritos, ya que en el día a día del desarrollo de las pasantías se pudo observar la puesta en práctica, de estos valores para con el personal de la organización.

1.8 Objetivos.

David, (1997, p.10) afirma que “los objetivos son los resultados específicos que pretende alcanzar una organización, por medio del cumplimiento de su misión básica”. Establecer Objetivos en una organización es algo realmente

necesario, porque de esa manera proponemos las metas que queremos como empresa. En la Posada Del Reino los objetivos no están definidos, por lo cual el pasante propone elaborar objetivos en conjunto con el tutor empresarial, basándose en la misión y visión de la empresa. Se Proponen los siguientes objetivos con la finalidad de que los trabajadores reconozcan hacia donde la empresa quiere llegar, que en este caso es llegar a brindar un servicio complejo que además de alojamiento, tenga otras opciones de esparcimiento para los huéspedes buscando una experiencia divertida, y placentera en cualquier temporada del año; una vez ellos conociendo sus objetivos, se esforzaran en sus funciones de día a día, logrando así la evaluación de personal y tratando así de mejorar. Entre los objetivos propuestos se describen los siguientes:

- Lograr ser una empresa estable, para obtener alto posicionamiento en el mercado regional, nacional e internacional.
- Tener un personal competente capaz de ofrecer un servicio de calidad, que cumpla con los requerimientos y necesidades de los huéspedes, de manera que éstos queden satisfechos con los servicios
- Ofrecer a los clientes el mejor servicio de hospitalidad.
- Tener excelentes relaciones comerciales con sus proveedores, para así obtener una estabilidad con la materia prima necesitada en las instalaciones.
- Ofrecer empleos en la Isla de Margarita.

1.9 Servicios.

Las empresas de servicios, están destinadas a satisfacer las necesidades de los seres humanos. Depende de la calidad de servicio ofrecido, bien sea público o privado, una organización puede alcanzar el éxito o no. Los servicios que brinda El Hotel La Posada Del Reino, que categorizan a la misma como hotel de turismo tres (3) estrellas se describen a continuación.

1.9.1 Cabañas.

En su primera etapa el complejo cuenta con veintisiete (27) cabañas de aproximadamente 66 Mts² cada una, las cuales tienen la capacidad para hospedar hasta a cinco (05) personas cómodamente.

1.9.1.1 Tipos y descripción de habitaciones.

El hotel la Posada Del Reino cuenta con Cabañas, todas diseñadas con arquitectura colonial fresca, las cuales tienen equipos tecnológicos actualizados que permiten una cómoda estadía al huésped. (Ver Figura N° 2 y N°3).

Las cabañas cuentan con dos (2) habitaciones, la principal cuenta con:

- Cama King size.
- Aire acondicionado tipo Split.
- Baño privado con acabados de primera.
- Closet y lámpara de lectura.

La segunda habitación cuenta con:

- Cama King size.
- Aire acondicionado tipo Split.

Las cabañas tienen un Kitchenette el cual a continuación se describe:

- Nevera
- Microondas.
- Cocina eléctrica.
- Cafetera

- Lavaplatos
- Olla y Utensilios de cocina.

Sala comedor:

- Sofá cama.
- Juego de comedor para cuatro personas.
- Aire acondicionado tipo Split
- Televisión satelital y baño.

FIGURA N°2

LAS CABAÑAS DEL HOTEL LA POSADA DEL REINO.



Fuente: Fotos tomadas por el autor. Noviembre, 2014

FIGURA N°3

LAS CABAÑAS DEL HOTEL LA POSADA DEL REINO.



Fuente: Fotos tomadas por el autor. Noviembre, 2014

1.9.1.2 Tarifas de Habitaciones.

Existen dos (2) tipos de tarifas de las cabañas, tarifas para afiliados, y para no afiliados. (Ver Tabla N° 1)

Las tarifas para los afiliados son un precio preferencial muy asequible, el cual incluye entrada al parque solo para los afiliados. Es importante mencionar que los afiliados a la posada pueden reservar con esta tarifa preferencial cotizada en Bolívars por Noche por Cabaña para Cuatro (4) personas, única y exclusivamente las personas que se encuentren dentro de la afiliación y que tengan su carnet de afiliado.

Solo se Puede reservar Una Cabaña por afiliación en temporadas altas, máximo siete (7) noches. En otras temporadas se puede reservar el número de cabañas y número de días deseado por el afiliado, de acuerdo a la disponibilidad de la posada del reino. Esta tarifa es solo alojamiento.

Las tarifas para los no afiliados se brindan con el plan de solo alojamiento, el precio por noche por cabaña, no incluye entradas al parque

temático Musipan y se reserva solo en temporadas bajas ya que son la posada tiene un número reducido de cabañas y en temporadas altas es prioridad exclusiva para afiliados.

TABLA N° 1.

TARIFAS DE LAS CABAÑAS PARA AFILIADOS Y PARA NO AFILIADOS

Tarifas	Cabaña principal	Cabaña adicional	Cama adicional
Afiliados	565,00 BsF. Por Noche, Por Cabaña	1690,00 BsF. Por Noche, Por Cabaña	199,00 BsF. Por Noche, Por Cabaña
No afiliados	2.299,00 BsF. Por Noche, Por Cabaña	2.299,00 BsF. Por Noche, Por Cabaña	199,00 Bs. F. Por Noche, Por Persona.

Fuente: Elaboración propia según datos suministrados por el departamento de reservaciones, Octubre 2014

El contrato de los socios del hotel la Posada Del Reino establece en uno de sus artículos que en temporadas altas, el afiliado tiene derecho a alquilar una (1) cabaña Principal, y que fuera de las fechas de temporadas altas, puede alquilar la cabaña Principal, y tiene opción de alquilar el número de cabañas adicionales que desee, según la disponibilidad, estas cabañas adicionales tal como lo muestra la tabla anterior, tienen un costo más elevado.

Las cabañas están diseñadas para la comodidad de cuatro (4) personas, sin embargo cuando se trata de familias de cinco (5) personas el afiliado cuenta con la opción de solicitar una cama adicional para esa quinta persona, dicha cama, tiene un precio por noche.

1.9.2 Alimentos y bebidas.

El Restaurante La Posada Del Reino, tiene un horario comprendiendo de lunes a lunes desde las 7:00 am, hasta las 11:00pm, Dicho restaurant ofrece el servicio a la carta. Los huéspedes pueden comandar desayunos, comidas típicas Margariteñas e internacionales, pizzas, hamburguesas, snack, cocteles, jugos naturales, y otros alimentos y bebidas. (Ver Figura N° 4)

FIGURA N° 4
RESTAURANTE LA POSADA DEL REINO.



Fuente: [Www.laposadadelreino.com](http://www.laposadadelreino.com)

La escases de muchos productos principalmente de productos alimenticios es una de las problemáticas que los venezolanos enfrentamos actualmente, y, el Restaurant La Posada Del Reino no escapa de esta situación preocupante, ya que es más difícil conseguir la materia prima para ofrecer un menú variado, sin embargo, La Posada del Reino, tiene buenas relaciones comerciales con sus proveedores, lo cual le facilita un poco a la hora de adquirir insumos y tratar de ofrecer siempre lo mejor en el restaurant.

1.9.3 Piscinas.

Cuenta con una piscina para adultos, y una para niños, su horario de disfrute es de 9:00 am a 6:00 pm. (Ver Figura N°5)

FIGURA N°5.
PISCINA PARA ADULTOS Y PARA NIÑOS DEL HOTEL LA POSADA DEL
REINO.



Fuente: Fotos tomadas por el autor. Noviembre, 2014

Entre las normas para el uso de las piscinas indicamos las siguientes:

- Prohibido Ingresar a las Piscinas sin ropa de baño.
- Los niños deben estar supervisados por sus padres o representantes.
- Prohibido hacer saltos, y correr en las adyacencias de las piscinas.
- No arrojar objetos dentro del agua.
- Respetar el horario establecido para el uso de la piscina.

1.9.4 Áreas sociales.

Pensando en el disfrute de la familia el Hotel la Posada Del Reino cuenta con un servicio de alquiler de áreas sociales que le permite gozar de una terraza que cuenta con dos (2) caneyes y dos (2) parrilleras para celebrar fiestas de cumpleaños, matrimonios, y otros eventos especiales. El precio de las áreas sociales varía para afiliados y no afiliados (Ver Tabla N° 2) El alquiler del área social incluye el uso y disfrute de las piscinas.

TABLA N° 2.
TARIFA DE ÁREAS SOCIALES.

AREA:	BS.F		CAPACIDAD. <i>Nota Por personas adicionales 200 Bs.F.</i>
	<i>Afiliados</i>	<i>No Afiliados</i>	
CANEY 1	1450	2400	30 personas
CANEY 2	1000	1350	25 personas
PARRILLERA	650	1000	25 personas

Fuente: Elaboración propia según datos suministrados en el departamento de reservaciones, Octubre 2014.

Los precios de las áreas sociales corresponden al disfrute de cualquiera del área social seleccionada por un turno que corresponde a 4 horas los cuales son los siguientes:

Turno 1: 11:00 Am - 3:00 PM.

Turno 2: 3:00 Pm - 7:00 PM.

Turno 3: 7:00 Pm – 11:00 PM.

Para reservar las áreas sociales, las personas deben comunicarse con el departamento de recepción ya que el recepcionista, entre tantas de sus funciones, se encuentra el control de las reservaciones de las áreas sociales, ya que son ellos los que realizan el cobro de los diferentes turnos, y están al pendiente si las personas desean horas extras. Al Indicar la reservación de cualquiera de las áreas sociales, el cliente deberá realizar el pago el mismo día el alquiler, de lo contrario el bloqueo que realiza el recepcionista del area solicitada queda anulada.

1.9.5 Cancha de tenis.

El hotel cuenta con una cancha de tenis y de igual manera cuenta con entrenadores que ofrecen clases para las personas que desean aprender de este deporte. (Ver imagen 5)

En muchas oportunidades se realizan torneos de tenis con jugadores de otros estados.

FIGURA N°6.
CANCHA DE TENIS



Fuente: www.laposadadelreino.com

1.9.6 Otros servicios.

Pensando en la recreación de las personas y tomando en cuenta las sugerencias de los huéspedes escritas en el libro de sugerencias y reclamos; que se encuentra en el lobby de la posada, próximamente ofrecerá servicio de spa, cancha de golf y mini Marquet, los cuales se encuentran actualmente en construcción.

1.10 Marco legal.

Las bases legales son todas aquellas leyes, normas, reglamentos, decretos, resoluciones, o cualquier documento avalado por la Asamblea Nacional por los cuales se tiene que regir todas las actividades donde esté involucrada la sociedad.

Todas las empresas deben regirse por un conjunto de leyes y normas establecidas por el estado Venezolano para darle cumplimiento a las leyes del país, la Posada Del Reino, se rige por las siguientes leyes:

1.10.1 La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

La constitución de la República Bolivariana de Venezuela es un documento vigente que consagra los principios fundamentales de los venezolanos, en esta ley se plantea que se asegure el derecho de la vida, la educación, el trabajo, la justicia y la igualdad de las venezolanas y los venezolanos.

Se da cumplimiento a esta ley en lo el capítulo V, de los derechos sociales de igual manera en los artículos del 87 al 97 ya que se consagra lo referido a el derecho de trabajar.

1.10.2 Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica del Turismo (2012)

Esta ley consta de todo lo concerniente a la actividad y sistema turístico nacional, tal como se cita en el artículo 1. El presente decreto ley, tiene por objeto regular la actividad turística como factor de desarrollo económico y social del país, mediante el establecimiento de normas que garanticen la orientación, facilitación, el fomento, la coordinación, y el control de la actividad turística como factor de desarrollo económico y social del país, estableciendo los mecanismos de participación y concertación de los sectores públicos y privados en esta actividad. Asimismo regula la organización y el funcionamiento del sistema

Turístico nacional. La actividad turística se declara de utilidad pública y de interés general, y sometida a las disposiciones de este decreto ley las cuales tienen carácter de orden público.

1.10.3 Ley Orgánica del Ambiente.

La Ley Orgánica del Ambiente del año 2012, pretende actualizar los criterios y conceptualizaciones de la ley anterior, cuyos principios fueron la conservación, defensa y mejoramiento del Ambiente. En la ley orgánica del ambiente existen ideas novedosas como el desarrollo sustentable, la diversidad biológica y su aprovechamiento, los cambios climáticos, los estudios y el impacto ambiental así como temas ambientales que cada vez asumen más importancia en la actualidad.

En esta ley, establece las normas que desarrollan las garantías y derechos constitucionales a un ambiente seguro, sano y ecológicamente equilibrado.

Se hace cumplimiento de esta ley en el Título I. Disposiciones Generales, en el artículo primero, que establece como objeto de la ley, lo siguiente; Esta Ley tiene por objeto establecer las disposiciones y desarrollar los principios rectores para la gestión del ambiente, en el marco del desarrollo sustentable como derecho y deber fundamental del Estado y de la sociedad, para contribuir a la seguridad del Estado y al logro del máximo bienestar de la población y al sostenimiento del planeta, en interés de la humanidad. De igual forma, establece las normas que desarrollan las garantías y derechos constitucionales a un ambiente seguro, sano y ecológicamente equilibrado.

1.10.4 Ley de Impuesto Sobre la Renta.

En la Ley de Impuesto Sobre la Renta se establece que todas las empresas cumplan con la declaración y pago anual obligatorios de impuestos, para lo cual toma en cuenta el ingreso neto alcanzado por la empresa durante el ciclo económico.

En su artículo 1 la ley de impuesto sobre la renta infiere que todas las personas están obligadas, por esta ley, a pagar impuestos por los ingresos obtenidos; bien sean generados dentro o fuera de las fronteras venezolanas. Las personas naturales o jurídicas domiciliadas o residenciadas en el extranjero que tengan un establecimiento permanente o una base fija en el país, tributarán exclusivamente por los ingresos de fuente nacional o extranjera atribuirles a dicho establecimiento permanente o base fija.

1.10.5 Ley Orgánica de Trabajo de los Trabajadores y las Trabajadoras.

En la presente Ley, se establecen los cumplimientos entre trabajadores-empresas, empresas-trabajadores. En el artículo N° 1, lo siguiente: Esta Ley, tiene por objeto proteger al trabajo como hecho social y garantizar los derechos de los trabajadores y de las trabajadoras, creadores de la riqueza socialmente producida y sujetos protagónicos de los procesos de educación y trabajo para alcanzar los fines del Estado democrático y social de derecho y de justicia, de conformidad con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y el pensamiento del padre de la patria Simón Bolívar. Regula las situaciones y relaciones jurídicas derivadas del proceso de producción de bienes y servicios, protegiendo el interés supremo del trabajo como proceso liberador, indispensable para materializar los derechos de la persona humana, de las familias y del conjunto de la sociedad, mediante la justa distribución de la

riqueza, para la satisfacción de las necesidades materiales, intelectuales y espirituales del pueblo.

1.10.6 Ley Orgánica de Prevención, Condiciones, y Medio Ambiente de Trabajo. (LOPCYMAT)

El objetivo de esta ley es garantizar una armonía entre el trabajador y sus actividades laborales para así proteger y promover el bienestar físico, mental y social de los trabajadores por lo cual se debe garantizar lo siguiente:

- Condiciones generales de trabajo, para que se puedan realizar las tareas y funciones dentro de la empresa, con una adecuada protección, seguridad y salud.
- Elementos básicos de salubridad, tales como agua potable, sanitarios, vestuarios y las condiciones necesarias para su alimentación.
- Programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.
- Proveer protección a la maternidad, atención médica inmediata en caso de padecer lesiones o daños de salud.
- Cumplir con los horarios establecidos en las leyes y horas de descanso y vacaciones.
- Exigir a los trabajadores y trabajadoras el uso adecuado y de forma correcta, y mantener en buenas condiciones los equipos de protección personal suministrados para preservar la salud.
- Cumplir con las observaciones o mandamientos emitidos por autoridades para las correcciones de fallas o daños que pudieran ocasionar accidentes que afecten a los trabajadores o su salud.

1.11 Relación de la Empresa con su entorno.

El entorno es el conjunto de factores que rodean a una empresa, y ésta, como todo sistema puede ser influenciada de una forma directa o indirecta en la producción de un servicio o producto y en el buen funcionamiento de la organización. Es importante realizar un estudio del entorno en el cual se desarrollan las empresas, pues los factores pueden ser positivos, las cuales se consideran oportunidades que deberían aprovecharse o pueden ser factores negativos o amenazas que se deben evitar y superar.

1.11.1 Entorno interno.

El entorno interno se considera al clima organizacional, a los factores que ejercen influencia directa en la empresa, y los cuales son necesarios para su buen funcionamiento. Los elementos que conforman el entorno interno son:

1.11.1.1 Proveedores.

Los proveedores son las empresas que ofrecen a los hoteles los insumos, materiales, y equipos necesarios para prestar el servicio y llevar a cabo su día a día; Los mismos, son un factor que cumplen un rol importante dentro de la organización, pues, dependiendo de los insumos que la empresa hace, se puede llegar a determinar la calidad de un servicio o un producto.

Por esta razón el hotel la Posada Del Reino Mantienen excelentes relaciones comerciales con los proveedores de la empresa porque son ellos quienes proporcionan las materias primas y los bienes para producir el servicio. Consideran mucho, ciertos aspectos importantes tales como: marcas, precios competitivos, excelentes condiciones de la mercancía y siempre seleccionando

lo mejor pensando en ofrecer buena calidad y que sea una inversión duradera en el tiempo.

A través de información obtenida por el departamento de administración los proveedores del hotel la posada del reino se mencionan los siguientes: En cuanto a los suministros de papelería: Los proveedores, inversiones el trompo e impresos 24, para los suministros de limpieza y aseo, inversiones y distribuidora Rojas, Grupo Oasis, en cuanto a alimentos y bebidas cuentan con Global Food c.a, Distribuidora mi queso, C.A, Rattan Hypermarket, sigo s.a entre otras empresas que abastecen la empresa para brindar servicios de calidad.

1.11.1.2 Personal.

Mondy (2005) afirma lo siguiente “La gestión de la administración del talento humano corresponde a la utilización de las personas como elementos para lograr los objetivos organizacionales”.

Por lo tanto podemos indicar queEl talento humano es fundamental en el desarrollo y éxito de una empresa sea pequeña mediana o grande. Si le ofrecen beneficios que sean atractivos para el personal, los mismos serán fieles a sus puestos de trabajo, obteniendo así un mejor rendimiento y excelentes resultados y lo más importante es lograr que se sientan cómodos en un ambiente de trabajo agradable a través de la confianza que se les ofrece a los trabajadores.

Entre los beneficios que la empresa les brinda a sus trabajadores son los siguientes:

Sueldos, pago de bono de alimentación, Bono Nocturnos, remuneración de horas extras y días feriados, Pago de vacaciones individuales, transporte para

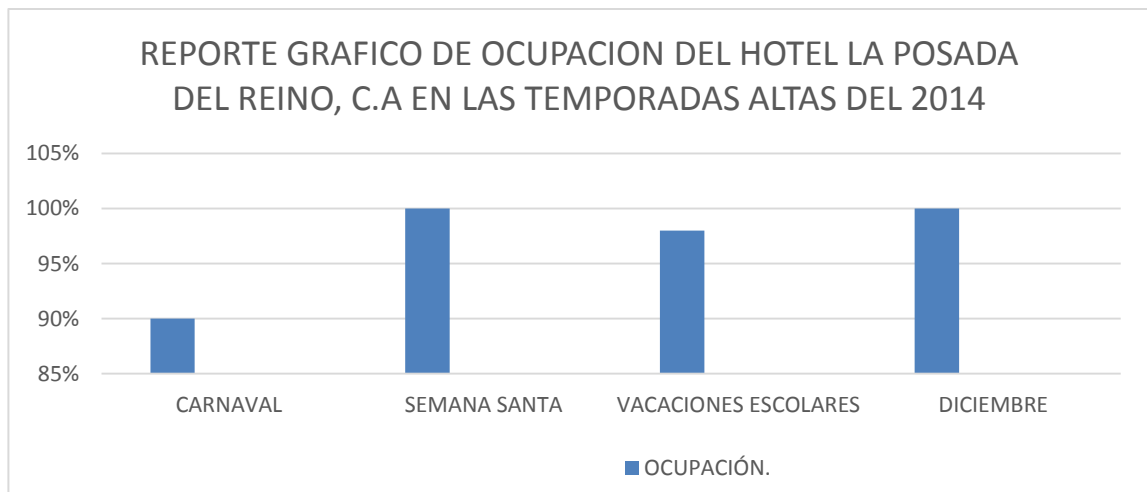
la entrada y salida de los trabajadores. Por otra parte es importante señalar que la empresa no ofrece a los trabajadores y trabajadoras una póliza de seguro médico, lo cual es algo necesario para las personas.

1.11.1.3 Competencia.

La Posada Del Reino es una empresa cuyo servicio principal es el alojamiento; de igual manera se ofrece el servicio de alimentos y bebidas. En la isla de Margarita es mucha la competencia hotelera ya que por ser una isla turística existe gran cantidad de demanda hotelera sin embargo la Posada Del Reino cuenta con una gran cantidad de clientela que hace que la ocupación siempre sea elevada en temporada baja o alta.

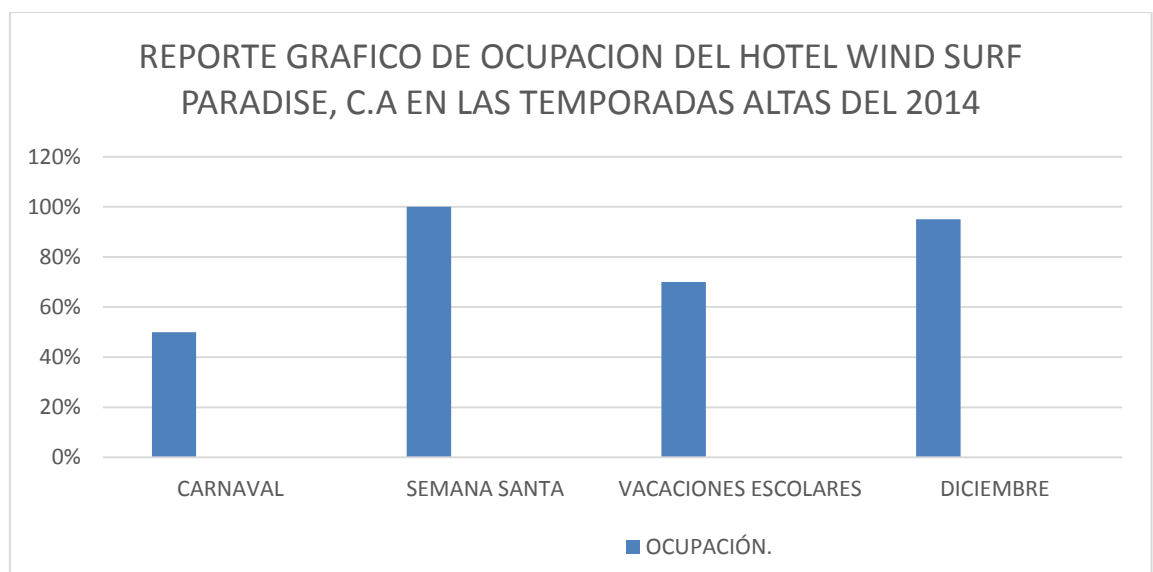
Entre los hoteles competidores actualmente son: Windsurf Paradise, y el Hotel California por encontrarse estos cercanos a la Posada Del Reino, sin embargo la ocupación de la Posada Del Reino siempre es elevada por lo cual es competente en el mercado, según la demostración de la ocupación de la posada y la ocupación del hotel Windsurf Paradise. (Ver tabla 1, y 2)

TABLA N°3
REPORTE GRAFICO DE OCUPACION DEL HOTEL LA POSADA DEL
REINO. C.A



Fuente: información suministrada por el departamento de Reservasiones.

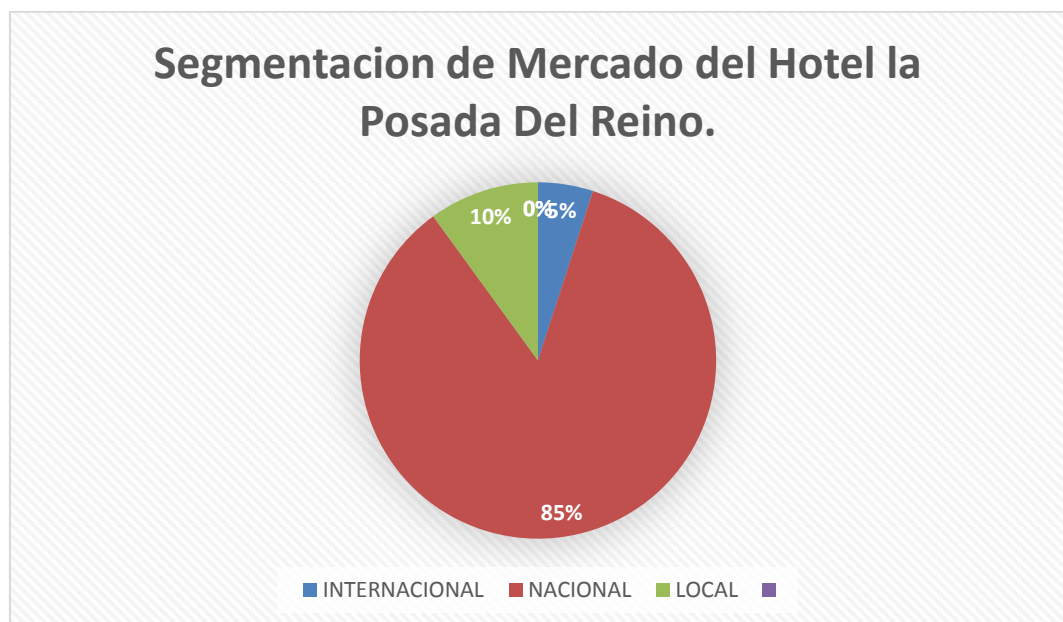
TABLA N°4
REPORTE GRAFICO DE OCUPACION DEL HOTEL WINSUR PARADISE



Fuente: Elaboración propia según datos suministrados por el departamento de Recepción.

Comparando las tablas anteriores podemos indicar que el hotel la posada del reino cuenta con una ocupación total en las temporadas altas en comparación con otros hoteles en Playa en Yaque.

La ocupación de la misma es en su totalidad turistas nacionales segmentados de la siguiente según la gráfica a continuación:



Fuente: Elaboración propia según información de historial de reservaciones en el departamento de reservaciones.

Con respecto a la tabla con la segmentación de mercado del hotel la posada del reino, visualizamos gráficamente que la mayoría de los visitantes son grupos familiares venezolanos, un 10% corresponde a la segmentación local, que corresponde generalmente a residentes de la isla de Margarita, el porcentaje Internacional es muy bajo mostrándose gráficamente con un 5% de turistas Colombianos, brasileiros y peruanos.

1.11.2 Entorno Externo.

Se considera al entorno externo las Instituciones o fuerzas fuera de la organización relevante para su rendimiento. Están relacionadas indirectamente con la empresa y deben ser tomadas en cuenta porque pueden influir en el funcionamiento o en una planificación de las empresas. Se describe a continuación los factores externos que influyen de manera indirecta en la empresa.

1.11.2.1 Político.

Según Ramírez (2007, p.29) la hotelería desde el punto de vista político “juega un rol socioeconómico, en el que se establecen políticas y estrategias coincidentes con el consenso de la política nacional.” Tomando en cuenta esta afirmación, se puede indicar que en la empresa la relación que existe en lo político constituye el marco legal en el cual la misma se desenvuelve, por lo tanto esta se rige según los parámetros de las leyes Venezolanas, tales como la Ley orgánica del Turismo, la Corporación de Turismo y las exigencias de la gobernación del estado Nueva Esparta, rigiéndose según las leyes y actuando de la manera más justa posible tratando de cumplir sus objetivos sin dejar atrás el cumplimiento de las normas y leyes.

1.11.2.3 Económico.

La economía es considerada un factor importante para el funcionamiento, y éxito de una empresa, porque mediante este factor dependen los ingresos del hotel. Ramírez (2007, p.32) comenta sobre la economía en el ámbito político lo siguiente:

“la economía de ser una simple actividad hospitalaria, se transformó en una actividad socioeconómica, con base en las condiciones de trabajo en las nuevas tecnología, etc., que han permitido servir a los diversos grupos sociales, y a cada nivel de edad en el trabajo: negocios, congresos, conferencias, reuniones sociales, etc. Sin excluir la calidad de sus servicios, esto no le quita, en el campo de la planeación, organización y control de gestión, asumir el perfil de una industria”

La situación económica del país en los últimos años conlleva al incremento de los todos los bienes y servicios del mercado, entre ellos los precios de las noches hoteleras y de los servicios complementarios que se ofrecen en el Hotel la Posada Del Reino no obstante de ser temporadas altas. Actualmente el país presenta una desestabilización económica lo cual afecta a muchísimas empresas por el bajo porcentaje de ingresos, sin embargo, el Hotel la Posada Del Reino no se considera afectado por esta situación según el gráfico de ocupación y reservaciones suministrado por el departamento de reservaciones.

En materia económica en esta empresa Se da cumplimiento a las obligaciones tributarias de impuestos municipales, SENIAT, INATUR, INCES, Seguro Social, Vivienda y Hábitat.

1.11.2.4 Sociocultural.

Según Ramirez (2007, p.29)”La función social responde a la realidad del entorno en el que se desenvuelve la actividad hotelera”. Por ello Las empresas se desenvuelven en un entorno social por que las mismas están sujetas a los acontecimientos sociales de la isla de Margarita y por qué la organización busca el bienestar de los trabajadores y huéspedes de la siguiente manera: En su misión, valores y en su responsabilidad social, propone la puesta en práctica de valores culturales, buenas costumbres y muestras tradicionales de nuestra

región insular resaltando la identidad regional a nivel nacional, se proporciona un ambiente de calidad y satisfacción en las instalaciones, tanto para el personal brindándole comodidad, y motivación; como para los huéspedes ofreciéndoles un buen servicio.

Contribuye socialmente al país, porque es una empresa consolidada formalizando el turismo en la isla y en Venezuela; de igual manera fomenta el aspecto cultural mediante las actividades temáticas culturales realizadas en el parque temático Musipan El reino.

1.11.2.5 Ambiental.

El artículo 127 de la Carta Magna establece que “Es un derecho y un deber de cada generación proteger y mantener el ambiente en beneficio de sí misma y del mundo futuro.” Preservar el medio ambiente en el cual vivimos, es más que una obligación para los seres humano, debe ser considerado una responsabilidad fundamental en cada ser humano, para ello se estableció la ley orgánica del ambiente, en la cual se indican las medidas necesarias para restablecer, mejorar, recuperar y restaurar la diversidad biológica y los ecosistemas.

En la empresa en la cual se ejecutó el periodo de pasantías se llevan a cabo las siguientes acciones en pro del ambiente: Jornadas de arborización en las instalaciones aledañas a la empresa y dentro del hotel, prevención de la contaminación ambiental prohibiendo los incendios, y a través de jornadas recolección de desechos orgánicos, e inorgánicos. Además, evitando el excesivo uso de químicos en el área de lavandería y haciendo énfasis en el consumo eficiente del agua.

1.11.2.6 Tecnológico.

La tecnología ha tenido un gran auge en las empresas en los últimos años. Ésta, representa un factor importante y sin duda alguna seguirá siendo elemento clave y necesario para las empresas, más aun si se trata de empresas de producción y/o servicios. Invertir en tecnología permite facilitar, agilizar, y mejorar el trabajo.

Por su parte, el hotel La Posada Del Reino cuenta con una banda ancha generadora de Wi Fi, por lo cual en todas las instalaciones cuentan con la señal. El departamento de sistemas de la empresa son los creadores de los sistemas con los cuales se registra la información diaria de las diferentes actividades y procesos realizados.

Poco a poco la empresa debe ir adquiriendo equipos más innovados tecnológicamente tanto para que el personal labore día, a día como para ofrecer a los huéspedes, para permitir así un mejor funcionamiento.

1.12 Responsabilidad Social.

La responsabilidad social es una herramienta de gran valor que se pone muy en práctica actualmente en muchísimas empresas. La responsabilidad social consta en promover los principios y los valores de la organización apegados a las leyes, colaborando con el entorno en el cual gira la organización. En virtud de esto el hotel la Posada Del Reino visualiza la responsabilidad social de manera interna y externa.

1.12.1 Responsabilidad Social Interna.

Se refiere a los principios y valores agregados que la Gerencia General designa para con el personal de la empresa. En la empresa se establecen acciones de responsabilidad social de la siguiente forma:

- Propiciar espacios para la formación y aprendizaje permanente sobre tópicos como crecimiento personal, mejoramiento de actitudes, relaciones humanas, autoestima, entre otros.
- Fomentar el trabajo en equipo y la toma de decisiones.
- Impulsar el desarrollo, la ética, y la moral.
- Promover las actividades deportivo – recreacionales y de encuentro familiar.
- Dar un trato respetuoso y amable a las personas.
- Estar vigilantes para que las condiciones de trabajo siempre sean las más adecuadas, saludables y con menores riesgos, contando con las herramientas necesarias y básicas para el desarrollo de la labor.
- Promover campañas de vacunación y el desarrollo del bienestar físico de cada empleado.
- Diseñar y aplicar sistemas de evaluación y medición del desempeño.
- Dar el debido reconocimiento al empleado cuando lo merece, cuando realiza su trabajo en el tiempo establecido, cuando no genera quejas por parte de los cliente ni de sus compañeros de trabajo y cuando tienen sentido de pertenencia dentro de la organización.

La responsabilidad social interna es un valor agregado que la empresa ofrece a los trabajadores y que muestra esa parte humana de la directiva. Durante el periodo de pasantías se apreciaron estas y muchas acciones de responsabilidad social.

1.12.2 Responsabilidad Social Externa.

La responsabilidad social externa consta de las acciones de colaboración y participación de la empresa para con el medio ambiente y entorno externo de la organización.

- El rescate y la reinserción de animales silvestres endémicos.
- Generación de empleos directos e indirectos
- Aportes de diversos tipos dirigidos a fundaciones culturales, escuelas deportivas, colegios, entre otros.
- Obras de infraestructura para los pueblos circunvecinos.
- Jornadas de arborización.
- Prevención de la contaminación ambiental.
- Promociones específicas para los nativos del estado.

Si se cumplen las acciones mencionadas, sin embargo esta empresa puede realizar más acciones sociales fuera de la empresa, lo cual mostraría un compromiso con la sociedad ganando así, confianza y prestigio en el mercado.

1.13 Estructura Organizativa

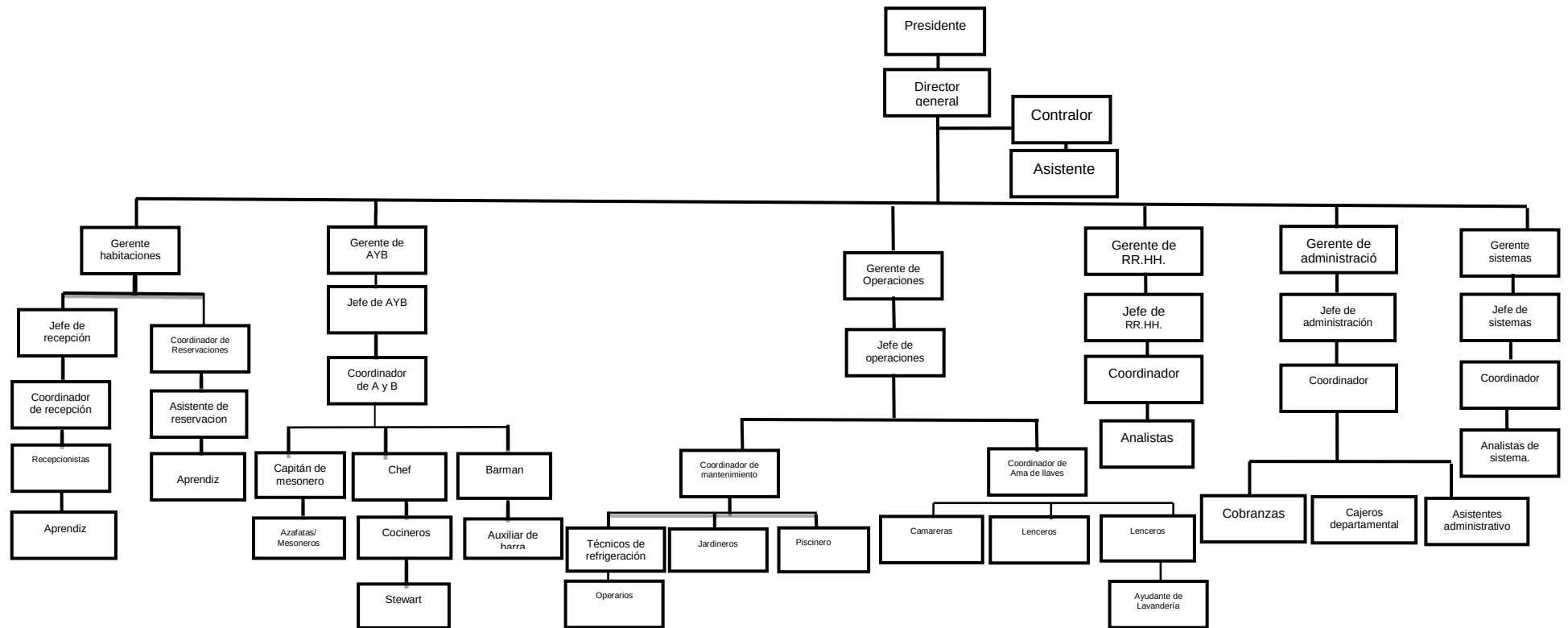
Según Melinkoff (1990, p.35) la estructura organizativa se define de la siguiente manera:

La estructura de la organización de una empresa, es una armazón, un esqueleto, una integración particular, especial, y armónica de las unidades estructurales de la organización, las cuales mantienen una disposición de interdependencia. La estructura de la organización se crea para realizar las

funciones, las actividades para cumplir los deberes y las responsabilidades de los componentes sociales de la organización. A través de una estructura se delega autoridad, se establecen responsabilidades y, en función de estas las distintas posiciones en la estratificación jerárquica.

En el hotel la Posada Del Reino no se ha establecido el organigrama de la empresa, por lo tanto, el pasante elabora un organigrama elaborado con la información suministrada por el departamento de recursos humanos y con ayuda del tutor empresarial. Este modelo estructural de elaboración propia se identifica como una estructura organizativa funcional, la cual consiste en contar con especialistas en los distintos niveles jerárquicos en las diferentes áreas del hotel. Es decir, cada departamento tiene un jefe directo encargado de la supervisión y buen funcionamiento de su área de trabajo, en ésta, cada trabajador es subordinado ante varios coordinadores, los cuales deben supervisar de la mejor manera posible los procedimientos de trabajo de todos los trabajadores, además como coordinadores tienen la responsabilidad de mejorar la comunicación entre los trabajadores.

1.13.1 Organigrama del hotel la Posada Del Reino C.A.



NOTA: Elaboración propia según datos de plantillas de trabajadores suministradas por Recursos Humanos

1.13.2 Descripción de cargos.

El Hotel la Posada Del Reino no tiene una descripción de cargos definida, por lo tanto el pasante propone una breve descripción de cargo a nivel gerencial de elaboración propia con ayuda de tutor empresarial.

Director General: su función es proponer mejoras para el buen funcionamiento y productividad de la empresa.

Gerente General: Es el encargado de diseñar, motivar controlar y ejecutar las actividades a desarrollar en pro de las mejoras del Hotel

Contralor: Organiza el área administrativa de la empresa, llevando el control de ingresos y egresos económicos de la empresa.

Gerente de Operaciones: se encarga de la organización y control del departamento de Mantenimiento y Ama de Llaves, su función es minimizar en conjunto con su personal las fallas técnicas que se presenten en las instalaciones del Hotel y darle solución lo más pronto posible ya que se relaciona con la parte física del hotel.

Gerente de Habitaciones: Tiene a su cargo de los departamentos de Recepción y Reservas. Su función es adiestrar y enseñar al personal a cargo, a desempeñar el mejor trato al huésped, debido a que son los departamentos que más interactúan con el cliente o afiliados que entran y salen de las instalaciones solventan de manera inmediatas inconvenientes o quejas que se presentes con reservaciones de los afiliados o al momento del check-in.

Gerente de Alimentos y Bebidas: Su función es Coordinar pedidos de insumos para la producción, ventas de comidas y banquetes en el restaurant del Hotel.

Gerente de Recursos Humanos: Realiza la aprobación de selección y contratación del Personal, Aprobación de Vacaciones al Personal, y velar que los trabajadores hagan cumplimiento de las normativas internas de la empresa entre otras actividades.

Gerente de Administración: Es el encargado de la supervisión del buen funcionamiento del área administrativa del Hotel, su función es llevar los registros contables de ingresos y egresos de la empresa.

Gerente de sistemas: El gerente de sistema maneja los conocimientos técnicos informáticos, y asigna actividades a su personal buscando el mejor funcionamiento de los sistemas creados por ellos a todos los departamentos del hotel y realizándole mantenimiento a todos los equipos tecnológicos, como: computadoras, puntos de ventas, teléfonos y otras herramientas de trabajo para que el personal cumpla a cabalidad sus funciones.

1.13.3 Fuerza laboral del Hotel la Posada Del Reino C.A.

El Hotel la Posada Del Reino cuenta con una plantilla de 80 trabajadores según la información manejada por el departamento de recursos humanos para el mes de junio del 2014. (Ver tabla N°3)

TABLA N° 5.

TABLA DE TRABAJADORES DE EL HOTEL LA POSADA DEL REINO C.A.

DEPARTAMENTOS	CARGOS.	NUMEROS DE TRABAJADORES
OPERACIONES.	OPERACIONES	24
	Jefe de operaciones	1
	- Ama de llaves.	12
	Coordinador de ama de llaves.	3
	Ayudante de lavandería.	1
	Lenceros.	2
	Camarera.	3
	Aseador.	3
	- Mantenimiento.	11
	Jefe de Mantenimiento.	1
	Coordinador de Mantenimiento.	3
	Piscinero	2
	Jardinero	2
	Técnico en refrigeración	1
	Operarios.	2
HABITACIONES.	HABITACIONES.	20
	- Recepción	15
	Gerente de recepción.	1
	Jefe de recepción.	1
	Coordinador de recepción.	1
	Recepcionistas.	9

Tabla N°3 (Cont.)

DEPARTAMENTOS	CARGOS.	NUMEROS DE TRABAJADORES
ALIMENTOS Y BEBIDAS.	ALIMENTOS Y BEBIDAS	15
	- AyB	11
	Jefe de AYB	1
	Coordinador de A y B.	1
	Chef	1
	Capitán de Mesonero	1
	Azafata	4
	Cocineros	1
	Ayudantes de cocineros	2
	Bartender	1
	Auxiliar de Barra	1
	- Costos.	4
	Coordinador	1
	Asistente	2
	Aprendiz	1
RECURSOS HUMANOS	RECURSOS HUMANOS	6
	Jefe de recursos humanos	1
	Coordinador	1
	Analista de nominas	2
	Analista de bienestar social	1
	Analista de reclutamiento	1

Tabla N°3 (Cont.)

DEPARTAMENTOS.	CARGOS.	NUMEROS DE TRABAJADORES.
ADMINISTRACION.	ADMINISTRACION.	9
	Jefe de Administración	1
	Coordinador	1
	Asistentes	3
	Ejecutiva de cobranzas	1
	Cajeros	2
SISTEAMA	SISTEMAS	6
	Jefe de Sistemas	1
	Coordinador de Sistemas	1
	Analistas de sistemas	4
	TOTAL	80 TRABAJADORES

Fuente: elaboración propia con información de plantilla de trabajadores suministrada por el departamento de recursos humanos.

1.14 Normas generales.

Las normas son patrones aceptables de comportamiento dentro de un grupo, a través del cumplimiento de las reglas se logran sanas relaciones entre la empresa y sus trabajadores. Por lo cual cada empresa cuenta con normas generales que le permitirán un buen desenvolvimiento entre las personas al realizar sus funciones dentro de la organización.

Entre las normas generales del Hotel la Posada Del Reino encontramos normas dirigidas al cliente externo (clientes) y normas dirigidas al cliente interno (trabajadores). Se encuentran las siguientes:

1.14.1 Reglamento para Huéspedes.

Este reglamento está dirigido a la integridad y disfrute de los huéspedes y usuarios del Hotel la Posada Del Reino.

- Por seguridad al ingresar a las instalaciones se deben bajar los vidrios del vehículo para verificar las personas que estén ingresando al hotel. Estas deben identificarse ante el personal de seguridad de guardia mostrando su carnet de afiliado al club o invitado.
- Para poder disfrutar de las instalaciones del Hotel La Posada Del Reino el afiliado tendrá que estar solvente en las cuotas de mantenimiento y los pagos mensuales acordados con la PROMOTORA, así como los cargos que se le hubiesen hecho por daños causados.
- Al momento de la entrada se realizara un inventario de muebles y enseres de la cabaña por parte del personal del hotel la Posada Del Reino, en presencia del afiliado e igualmente al salir, quedando el titular de la afiliación como responsable de algún daño o extravío de los mismos.
- El uso de cada cabaña está sometida a las siguientes normas.
- Está restringido el número de personas definida y expresada en su contrato: cuatro (04), con un máximo de cinco (05). Esta última debe tener una cama adicional, que tendrá un precio módico por noche. Se permite solo una (01) cama adicional, tomando en cuenta el límite de personas por cabaña.
- Para la armonía de la instalación, no está permitido colocar en los balcones, muros, y/o áreas públicas: toallas y trajes de baño, entre otros. Así como también, el arrojar colillas de cigarro, basura, o cualquier otro material en los balcones o patios, ni lanzarlos a las áreas comunes

recreativas y sociales: esto puede ser considerado un daño lo cual puede ocasionar una penalidad ante su afiliación.

- No está permitido el uso de equipos reproductores de sonido en los pasillos de las habitaciones o en los alrededores de la piscina.
- Se prohíbe fumar en todo momento en los sitios cerrados.

1.14.2 Reglamento para Trabajadores.

- El uso correcto de uniforme con estricta higiene personal.
- Respetar el horario de trabajo y de almuerzo.
- No consumir alcohol durante las horas de trabajo.
- No ingresar con armas a las instalaciones.
- No agredir física ni verbalmente a compañeros de trabajo, clientes ni gerentes.
- Cuidar, proteger y responder por las instalaciones y por sus bienes y equipos de trabajo y materiales que se le asignen en su jornada de trabajo.
- Prohibido Utilizar el transporte del personal sin su respectivo carnet de identificación y sin su uniforme el cual es Camisa Gris, Amarilla, azul, o blanca según sea el departamento en el cual desempeñe sus funciones.
- Si tiene inconvenientes o reclamos notificar al departamento de RRHH.

CAPÍTULO II. DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES.

Con relación a lo indicado en las condiciones generales del artículo 5, la Ley Orgánica del Turismo sobre establecimientos de alojamiento turístico Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamiento Turístico (1999), en la cual se indica lo siguiente “Todo hotel debe prestar el servicio de reservaciones de habitaciones”

El departamento de reservaciones en un hotel juega un papel importante porque en el mismo se inicia el proceso de venta de habitaciones actividad que genera mayor cantidad de ingresos económico al hotel. El siguiente capítulo, se refiere a la descripción del departamento de reservaciones.

2.1 Departamento de Reservaciones.

Es el departamento que recibe las solicitudes de alquiler de habitaciones por un tiempo determinado, analiza el estado ocupacional del hotel para confirmar o denegar las solicitudes hechas. Se mantiene rigurosamente actualizado de la capacidad y disponibilidad de habitaciones.

2.2 Importancia del departamento.

El departamento de reservaciones resulta ser de gran importancia debido a que en este departamento inicia el proceso de comunicación entre el cliente y el hotel para llevar a cabo el proceso de la venta de habitaciones, proceso que representa el medio principal en el cual se genera dinero en el hotel, además se lleva el control en el pronóstico de ocupación. Según Báez (1985, P.19) la importancia del departamento de reservaciones radica en lo siguiente:

Importancia del departamento para los clientes

A través de este departamento se logra lo siguiente:

- Reservaciones de habitaciones.
- Cancelaciones de habitaciones
- Cambio de fechas de llegadas
- Reservaciones especiales.
- Tramitar reembolsos de depósitos
- La reservación para grupos
- Información general de servicios y tarifas del hotel.

Importancia del departamento para el Hotel

A través del departamento de reservaciones se logra en el hotel un control importante con relación a las habitaciones.

- Controlar la ocupación futura
- Evitar sobreventas.
- Mantener informados a los departamentos del hotel sobre los pronósticos de ocupación.
- Mantener informados a los departamentos sobre los resultados de la ocupación pasada.
- Control de los depósitos de los clientes.
- Controlar descuentos, cortesías e intercambios
- Obtener estadísticas y graficas de ocupación
- Una mayor organización en grupos y convenios.
- Información importante para el plan de mercado del departamento de ventas.

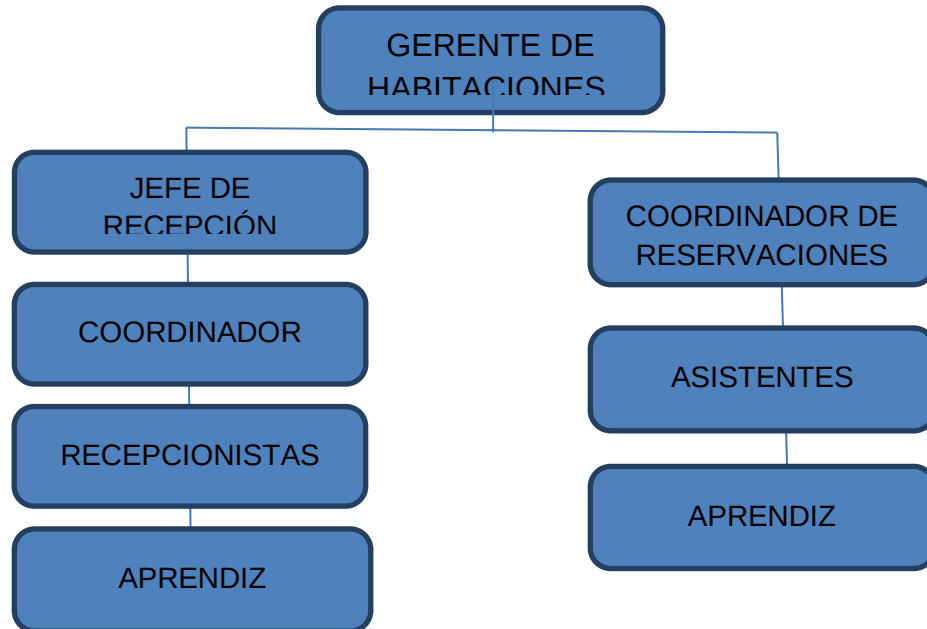
2.3 Objetivos.

Según Báez (1985, P.19) “El objetivo de este departamento es garantizar un alto nivel de ocupación implementando estrategias y procedimientos de trabajo que permitan incrementar las ventas de habitaciones considerando que este departamento realiza una actividad comercial que genera un ingreso significativo al hotel”.

2.4 Organigrama.

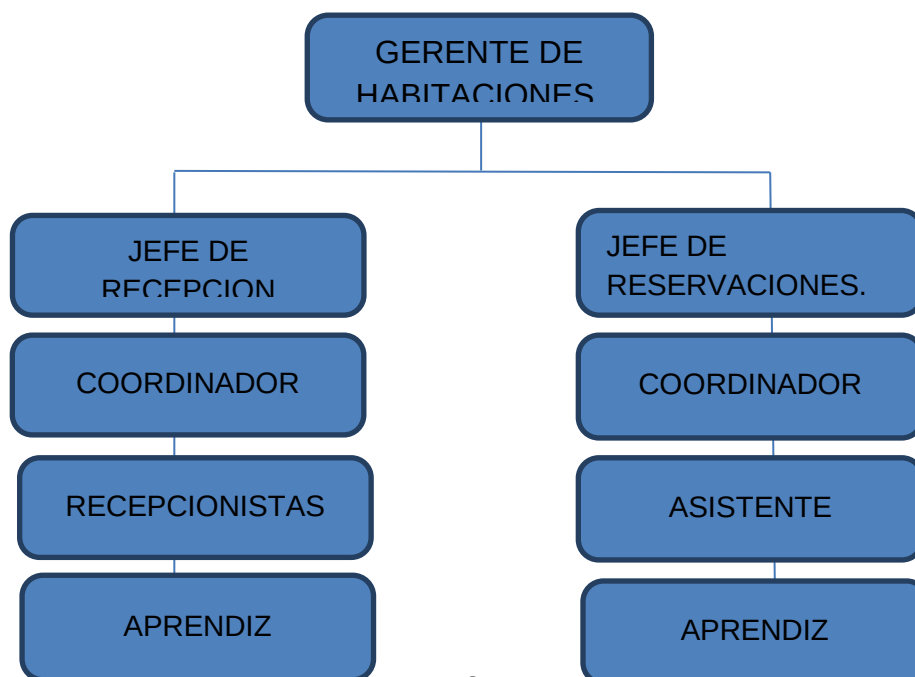
El hotel la Posada Del Reino c.a no cuenta con un organigrama definido concretamente, el pasante realiza un organigrama según la información suministrada y evidenciada en el lapso de pasantías. (Ver figura N°6). Indicando a criterio del pasante una vacante actualmente de un jefe departamental para el departamento de reservaciones. La administración de recursos humanos se encuentra en la búsqueda de un profesional para ocupar dicho cargo, impartiendo en el coordinador toda la responsabilidad del departamento, éste notificara al gerente de habitaciones situaciones irregulares que no estén al alcance del coordinador.

FIGURA N°6: ORGANIGRAMAS DE DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES
DE LA POSADA DEL REINO C.A.



Fuente: Elaboración propia con información suministrada por el departamento de reservas.

Al contar con un jefe para el departamento de reservas, el organigrama propuesto por el pasante sería de esta manera:



2.5 Descripción de cargos.

A continuación una breve descripción de los cargos del departamento de reservaciones en la Posada Del Reino c.a.

Gerente de Habitaciones: El gerente de habitaciones es la persona quien dirige la operatividad de las habitaciones del hotel, estableciendo políticas con el objetivo de garantizar la mayor productividad de las mismas. Tener adecuado porte y aspecto, voz y dicción correcta, capacidad de dirección, comunicación, capacidad de toma de decisiones y negociaciones, así como para solucionar conflictos, dominio idiomático.

En el Hotel la Posada Del Reino el gerente de habitaciones está encargado de los departamentos de Recepción, Reservas. Su función es, implementar procedimientos de trabajos y las normas departamentales, establece tarifas, Controla y supervisa las facturaciones a las Agencias y Turoperadores y empresas, bloquea de habitaciones por fechas (Back up) y autorizan tarifas especiales. El Gerente de Habitaciones analiza el estado ocupacional del hotel y el nivel de ingreso del mismo.

Jefe de Recepción: Tendrá un adecuado porte y aspecto, voz y dicción correcta, capacidad de dirección, comunicación, capacidad de toma de decisiones y negociaciones, así como para solucionar conflictos, dominio idiomático. Organiza dirige y supervisa las actividades del alojamiento referido a la gestión de la oferta de habitaciones, teniendo en cuenta las reservas, entradas, salidas, facturaciones y grupos. Su función también es adiestrar y enseñar al personal a cargo, a realizar los procesos y actividades realizadas en el departamento de recepción, evaluar el proceso de reservaciones, asignar y liberar habitaciones fuera de servicio, atender quejas, reclamos o sugerencias

de los clientes y solventa de manera inmediatas inconvenientes que se presentes con reservaciones de los afiliados o al momento del checkin. El jefe de recepción mantendrá estrecha relaciones con el resto de los Departamentos del Hotel.

Coordinador de Reservaciones: coordina que el proceso de realizar reservaciones se realice de la mejor manera posible. El coordinador de reservaciones de la Posada Del Reino es el responsable del departamento mientras que existe la vacante activa del Jefe departamental. El coordinador evalúa en el personal una excelente atención telefónica a los clientes, asigna los correos electrónico a las carpetas de los asistentes de reservaciones, responde los correos de agencias, intercambios, grupos y solicitados por gerencia para responderlos personalmente, retoma los casos pendientes de los asistentes de reservaciones que estén libres o de vacaciones, planificar el horario del personal que labora en este departamento, solucionar inconveniente en cuanto a conflictos con los afiliados relacionado con la disponibilidad de cabañas.

Asistentes: llevan a cabo el proceso de una reservación, este proceso requiere de una serie de actividades. Debe ser una persona que sostenga una amable y buena atención al cliente, responsable y que aplique la organización en sus funciones. Entre las funciones del asistente de reservaciones están las siguientes:

- Verificar la disponibilidad de la posada diariamente.
- Leer atentamente las solicitudes de reservación (correos electrónicos).
- Consultar la disponibilidad de las fechas solicitada.
- Creación de pre-reservas.

- Realización y envío de cotizaciones.
- Envío de confirmaciones y atención al cliente telefónicamente.

2.6 Políticas generales.

Según Báez (1985, P.19) señala que “las políticas generales de la empresa Son aquellas normas dirigidas para todos los empleados del hotel” Las políticas generales de una empresa constituyen una serie de normas o estándares impuestos por la gerencia para controlar así situaciones adversas entre los empleados de las instalaciones. Las políticas generales del Hotel la Posada del reino están expresadas de la siguiente manera:

- A todos los clientes se les debe dar un buen servicio.
- No se deben aceptar sobornos por servicios prestados.
- Los suministros no se deben usar para asuntos particulares.
- Los comentarios de los clientes deben comunicarse al gerente.
- Se deben promover los servicios del hotel en primer lugar.
- No se debe dar información confidencial de clientes del hotel.

2.7 Políticas departamentales.

Son aquellas que se deben cumplir en el departamento de reservaciones, entre las cuales se nombran las siguientes:

- No confirmar habitaciones por números.
- Solo se ofrecen descuentos en hospedajes por gerencia.
- Las políticas anteriores son solo propuestas, cada hotel debe establecer sus propias políticas según sus necesidades específicas.

2.8 Procedimientos de trabajos.

Según Báez (1985, P.19) Indica que los procedimientos de trabajo en el departamento son los siguientes:

- Creación de reservación.
- Atención a solicitudes de cancelaciones y cambios de fechas.
- Reembolsos
- Descuentos y cortesías
- Los reportes ocupacionales.
- Pronósticos diarios.
- Pronósticos semanales, mensuales y anuales.

Los procedimientos de trabajo son las actividades que a diario se realizan, los mismos deben llevar un orden cronológico, para tener un control de las funciones.

**CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y EL
PROCEDIMIENTO REALIZADO EN EL DEPARTAMENTO DE
RESERVACIONES DEL HOTEL LA POSADA DEL REINO C.A.**

Como comparación entre la teoría y praxis se reflejará en éste capítulo, funciones, relación departamental y política departamental.

En este capítulo también se muestra una breve definición de conceptos que en el desarrollo del informe se presentaron y de términos utilizados durante el periodo de pasantías en la organización, además se describen las diferentes actividades que se realizan en el proceso que de reservación para lograr satisfactoriamente la reserva de los clientes en el Hotel la Posada Del Reino C.A.

3.1 Sistema gestión de reservas.

El Hotel la Posada Del Reino cuenta con un departamento de sistemas que cumple un papel muy importante en la empresa porque cuando la tecnología es aplicada en la empresa facilita llevar un control efectivo de las actividades realizadas, más aun en empresas de bienes y servicios. Este departamento como una de sus funciones creó el sistema “gestión de reservas”, el cual es muy sencillo y práctico, éste sistema ha ido evolucionando y se le han realizado modificaciones importantes de manera de solucionar rápidamente las solicitudes de los clientes.

El sistema de gestión de reservas permite a los operarios del departamento de reservaciones, bloquear cabañas por fechas, verificar historial de hospedaje de un cliente, ver el estado de cuenta reflejando así los pagos que la persona ha cotizado en el hotel, anular reservaciones, agrupa por usuario las reservaciones creadas en el sistema, y también genera reportes importantes necesarios para otros departamentos como: reporte de ocupación, reporte de estado ocupacional, reporte de ocupación por temporadas y otros.

3.2 Importancia del departamento de reservaciones en el Hotel la Posada Del Reino C.A.

Para el Hotel la Posada Del Reino es de gran valor el departamento de reservaciones debido a que este departamento es considerado como el primer eslabón donde se inicia el proceso de un viaje.

Con la modalidad de hotel club aumenta la importancia y responsabilidad del departamento ya que los afiliados del mismo tienen el primer contacto con este departamento para poder disfrutar de su membresía, y dependiendo de este primer contacto puede ser satisfactoria o poco satisfactoria la estadía de los afiliados.

Constantemente se implementan estrategias que permitan mayor comunicación entre el departamento y los afiliados al igual que se realizan modificaciones en el sistema para que el proceso de reservación sea fácil, y los afiliados se sientan satisfechos con el servicio.

3.3 Actividades y Procedimiento realizadas en el departamento de reservaciones el Hotel la Posada Del Reino

Realizar una reservación no consiste en bloquear una fecha en el sistema, es un procedimiento en el cual se realizan una serie de actividades las cuales se describen a continuación.

Verificación de correos electrónicos: el primer paso para realizar una reservación inicia con la lectura de correos electrónicos, para obtener información importante que permitirá realizar la pre reservación. Los datos necesarios son: Nombres y Apellidos, fechas solicitadas, número de afiliación,

ynúmero de personas a hospedarse, con estos datos podemos realizar una pre reservación.

Análisis del estado ocupacional del hotel: Diariamente es necesario conocer la disponibilidad en el hotel para estar conscientes de la ocupación de las cabañas debido a que diariamente se reciben solicitudes de reservaciones, por lo cual los agentes de reservaciones al iniciar su jornada de trabajo consultan la disponibilidad del día, y de las fechas específicas solicitada por los clientes.

Verificación del cliente en el sistema: una vez consultada la disponibilidad, se verifica en el sistema el cliente, colocando en el buscador el nombre y apellido, la cédula, o el número telefónico; con la base de datos, el sistema mostrará si la persona está afiliada a la Posada Del Reino

El sistema gestión de reserva con el que cuenta la Posada Del Reino, permite visualizar los datos de un afiliado ingresando en el buscador del sistema el número de afiliación que se le asigna a la persona una vez que adquiere su membresía y se afilia a la posada, si en el correo no se visualiza ningún número de afiliación y el sistema no nos muestra nada de esa persona ha de tratarse de reservaciones de no afiliados y tendremos en cuenta que se le cotizara en una tarifa diferente a la de los afiliados y que no se le cotizará en fechas de temporadas altas y súper altas pues en ambas temporadas se da exclusividad a los afiliados de la Posada Del Reino.

Chequear en el departamento de cobranzas el estatus del cliente: Al momento de asociarse a la Posada Del Reino a los clientes se le explica la negociación de la membresía la cual consta de un porcentaje de pago inicialmente y mensualmente pagar montos por mantenimientos.

Según políticas del contrato para realizar una reservación en el sistema la persona debe estar al día con sus pagos de lo contrario no se le ingresa la pre reservación en el sistema, por lo cual es importante verificar el estatus del cliente en el departamento de cobranzas a través del sistema. (Ver Figura N° 8)

FIGURA N°8.
VERIFICACION DE ESTATUS DE AFILIADOS EN EL SISTEMA AFILIADO EN
DEUDA

Busqueda de Personas

Buscar Afiliación

Busqueda de Personas

Haga doble Click Sobre la fila de la Afiliación para conocer sus Detalles

Afiliación ▼ 00232

	Ver Perfil	Cedula	Nombre y Apellido	Tipo	Detalles	Ultimo Hospedaje	Proximo Hospedaje
▶	Ver Perfil	7764268	de Gomez, Manuela	AFI TITULAR (00232)	Afiliación con una Deuda de: Bs. 1.200,00 Dividida en 1 Ma...	07/09/20...	
	Ver Perfil	18260776	Gomez, Adrianny	AFI SOCIO (00232)	Afiliación con una Deuda de: Bs. 1.200,00 Dividida en 1 Ma...		
	Ver Perfil	18260398	Gomez, Emilio	AFI SOCIO (00232)	Afiliación con una Deuda de: Bs. 1.200,00 Dividida en 1 Ma...		
	Ver Perfil	19749078	Gomez, Adrianela	AFI SOCIO (00232)	Afiliación con una Deuda de: Bs. 1.200,00 Dividida en 1 Ma...		

FIGURA N°9.
VERIFICACION DE ESTATUS DE AFILIADOS EN EL SISTEMA AFILIADO AL
DIA CON SUS PAGOS.

Busqueda de Personas

Buscar Afiliación

Afiliación ▼ 01276

Ver Perfil	Cedula	Nombre y Apellido	Tipo	Detalles	Ultimo Hospedaje	Proximo Hospedaje
Ver Perfil		FONTAN, GERARDO	AFI TITULAR (01276)	Al Día	20/01/20...	26/12/20...

Fuente: Departamento de Reservasiones.

Realización de pre reserva en el sistema ingresando los datos: Una vez verificado el estatus de la persona y que la misma esté al día se realiza la pre-reservación, este paso consta de bloquear una cabaña con los datos anteriormente expuestos en el correo creándose una lista de pre-reservas con los nombres de las personas en color verde. (Ver Figura N°10)

Si se trata de un no afiliado bloqueala cabaña si es en fecha de temporada media, si el cliente no afiliado solicita una fecha de temporada alta o súper alta se le da respuesta al correo indicándole que esa fechas son exclusiva para los afiliados que planifique y envíe una nueva fecha.

FIGURA N°10.
CREACION DE PRERESERVACION.

Reservacion

Creada por: mmejias@musipaneireino.com.ve el 21/09/2014 10:45:56 a.m.

Guardar Estado Cuenta Copiar

Entrada: Jueves , 25 de diciembre de 2014 Salida: martes , 30 de diciembre de 2014 Noches: 5

Tipo de Cliente: Afiliacion
Posada: 01276
Grupo:
Nacionalidad: VENEZOLANO(A)
Cedula/Pasaporte: 12444751
Nombre: GERARDO
Apellido: FONTAN
Telefono: 04123544147
Email: g.f@gmail.com
Observación: desea cerca de la piscina.

Tipo de Hab.: Cabaña Código de Tarifa: AFIPOS (Bs 565) Tarifa: Hasta: 30/12/2014 Agregar

☒ Cocina

Cant. Personas
Adultos: 4 Niños: 0 Bebes: 0

Tarifa	Noches	Desde	Hasta	Total	Borrar
AFIPOS (Bs 565)	5	25/12/2014 1...	30/12/2014 1...	Bs 2.825,00	Borrar

Costo Hab: Bs 2.825,00

Disponibilidad

Dia	Cabaña Con cocina	Studio Sin cocina	Studio Con cocina	Junior Sin cocina	Junior Con cocina	Royal Sin cocina	Royal Con cocina	Luxury Sin cocina	Luxury Con cocina	Presidencia Sin cocina	Presidencia Con cocina
25/12/2014	1	1	1	-1	-1	-1	0	-1	0	-2	0
26/12/2014	3	1	-1	-1	1	1	1	2	0	0	0
27/12/2014	1	1	-2	-1	1	0	1	1	3	1	1
28/12/2014	2	0	-1	1	2	0	1	0	2	1	3
29/12/2014	1	1	0	1	2	0	0	0	3	1	2
30/12/2014	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Cant. Hab	27	8	8	6	8	2	2	4	6	8	11

FIGURA N°11.
PRERESERVACIONES CREADAS EN SISTEMA

reservas

MUSIPAN Vacaciones Club

Sistema de Gestion de Reservas

Notificaciones Configuración

Mariangela Mejias (Cerrar Sesión)

Estado Hotel Reportes Historial de Hospedaje Cierre Disponibilidad

Buscar Personas
Afiliación: 01574

Busqueda de Reservaciones

Seleccione el metodo de Busqueda de la Reserva

Todos los Días Todos los usuarios Anuladas Afiliación: 0413

Reservas Vencidas (F3) Nueva Reserva (F4)

Leyenda
Prereserva Reserva Anuladas

Cantidad
Primeras 100

Localizador	Afiliación	A Nombre	Habitación	Entrada	Salida	Cant. Personas	Costo Reserva	Pendiente pagar	Observación	Creación Reserva	Ultimo Cambio
RP003494	00413	YHOSBELY WILEYKA MONTES SUA...	Cabaña C/C	05/10/2014	12/10/2014	4 (A), 0 (N), 0 (B)	Bs. 11263 ,G\$. 0	Bs. 11263 ,G\$. 0		figueroa 20/08/2014 0...	
RP003439	00413	YHOSBELY WILEYKA MONTES SUA...	Cabaña C/C	03/01/2015	08/01/2015	4 (A), 0 (N), 0 (B)	Bs. 2825 ,G\$. 0	Bs. 2825 ,G\$. 0		mmgonzalez 15/08/201...	mmgonzalez
RP003191	00413	YHOSBELY WILEYKA MONTES SUA...	Cabaña C/C	05/09/2014	07/09/2014	4 (A), 0 (N), 0 (B)	Bs. 3218 ,G\$. 0	Bs. 3218 ,G\$. 0		mmejias 30/07/2014 11...	

Fuente: Departamento de Reservaciones.

Envío de cotización: Después de haber realizado la pre reserva en el sistema, se realiza la cotización ingresando los nombres apellidos y fechas, de esta manera se envía un correo automatizado con la cotización, la cual consta de un periodo de 48 horas para que en la misma pre reserva se registren los datos de un pago. Sino se registra ningún pago esta pre reserva queda anulada. (Ver Figura N°12)

FIGURA N° 11.
ENVIO DE COTIZACIÓN.

Envío de Correos

Correo:

A nombre:

Para:

Asunto:

Adjuntos:

☒ Cotización ☐ Confirmación ☐ Anulación

Mensaje

Muy Buenos Días Sr. GERARDO, N° de afiliación 01276, le enviamos un cordial saludo en nombre del equipo que labora en Musipan Vacaciones Club, C.A. al mismo tiempo que le manifestamos nuestra satisfacción de contar con su persona como un afiliado importante.

Nos complace notificarle que contamos con disponibilidad según su solicitud de reserva. FAVOR REVISAR EN DATO ADJUNTO COTIZACIÓN CORRESPONDIENTE.

habitación: UNA (1) CABAÑA C/C
Fecha de entrada: 26/12/2014
Fecha de salida: 30/12/2014

Para confirmarla la reservación debe enviar escaneado el depósito o transferencia del pago que se le indica en la cotización adjunto, al correo electrónico reservaciones@musipanelreino.com.ve. Cuenta con cuarenta y ocho (48) horas para realizar el pago y notificarlo, de lo contrario su reserva será ANULADA. La empresa no se hace responsable por reservaciones caídas.

En espera de una pronta comunicación, nos despedimos,

Atentamente,
Mariangela Mejías.
Dato. de Reservaciones
MUSIPAN VACACIONES CLUB
E-mail: reservaciones@musipanelreino.com.ve
Teléfonos: 0295-2613642/ 2614238/ 2617911/ 2611207/ 2660098/ 2611325
Horario de atención: de Lunes a Domingo de 8:00am a 4:00pm
Favor enviar acuse de recibo. Gracias.

Cotización de Hospedaje

Via Playa el Yaque, Sector Punta Carnero, Al lado de Musipan el Reino, Isla de Margarita, Estado Nueva Esparta.

Reserva: RP001244
Atención Sr(a): GERARDO FONTAN
Afiliación: 01276
Entrada: 26/12/2014 03:00:00p.m. Salida: 30/12/2014 12:00:00p.m.

Cotización habitación: 1 Tipo: Cabaña Con Cocina Cant. Personas: 4 (adultos), 0 (Niños), 0 (Bebes)

Del	Hasta	Temporada	Noches	Tarifa	Total a Cancelar
26 diciembre, 2014	30 diciembre, 2014	Todo el Año	4	Bs. 565.00	Bs. 2.260.00
					Total a Cancelar Cotizado Bs. 2.260.00

Le informamos que al momento del CHECK IN solicitaremos un depósito de garantía por hospedaje de Bs. 1000, el cual será reintegrado al momento del CHECK OUT

Formas de Pago:
Los pagos deben realizarse solo en las siguientes cuentas bancarias:
Correspondiente al complemento de hospedaje o adicionales: A nombre de LA POSADA DEL REINO, C.A. (Rif. J-31442590-0)

CUENTA CORRIENTE
MERCANTIL: 0105-0111-30-1111334331
BANESCO: 0134-0563-85-5631018809
PROVINCIAL: 0108-0993-29-0100021153
BANCO NACIONAL DEL CREDITO: 0191-0146-192100003597

Le Recordamos:
- La hora de entrada (CHECK IN) es las 3:00 p.m.
- La hora de Salida (CHECK OUT) es las 12:00 m.
- No se permiten mascotas.
Tanto en temporada media como alta, se cuenta con cuarenta y ocho (48) horas para realizar y enviar el pago, la empresa no se hace responsable por reservaciones anuladas.
Debe suministrar copia del depósito realizado, a través de correo electrónico a nuestra dirección reservaciones@musipanelreino.com.ve, igualmente debe presentarlo al momento del CHECK IN.
Debe estar solvente para solicitar una reservación y al momento de hospedarse. Nuestros tarifas están sujetas a cambios.
E-mail: reservaciones@musipanelreino.com.ve
Teléfonos: (0295) 261-3642/4238/7911/1207 266-0098/1325

Estamos para servirles!

Fuente: Departamento de Reservaciones.

Verificación de pagos: Es un paso importante en el proceso de reservaciones y para el departamento de contraloría porque mediante la verificación de pagos se comprueba que el monto depositado o transferido por la persona se ha hecho efectivo en las cuentas bancarias de la Posada Del Reino.

Al recibir el pago mediante el correo electrónico, en las 48 horas después de haber enviado el correo de cotización, el mismo es direccionado al departamento de administración, vía correo electrónico, el departamento administrativo verifican en el estado de cuenta el monto y referencia del pago, y al ser verificado exitosamente responden el correo con “verificado exitosamente” o “no ha caído en banco”, cuando el pago no ha caído en banco se esperan 24 horas para volver a hacer la solicitud de verificación de pago, si administración responde que el pago esta verificado exitosamente, cargamos los datos del mismo en la pre reserva, poniéndose esta de color azul lo que significa que es una reserva confirmada, se procede a enviar el correo de confirmación de hospedaje.

Realización de la reserva ingresando el pago en el sistema: ya verificado y aprobado el pago satisfactoriamente, se ingresan estos datos en la reservación la cual queda sin saldo deudor y cambia de color verde a color azul lo cual se convierte en una reservación confirmada, una vez se muestre el color azul, se le envía un correo automatizado al cliente confirmando las fechas (ver Figura N°12 Y 13).

FIGURA N° 12.
CREACION DE LA RESERVA INGRESANDO LOS DATOS DEL PAGO AL
SISTEMA

The screenshot shows a web application interface for creating a reservation. The title bar indicates the reservation ID is 'RP001244' and the name is 'GERARDO FONTAN'. The form is titled 'Registro de Pagos' and is currently in a 'Pre-reserva' state. The form includes the following fields and options:

- Personal Data:**
 - Nombre: GERARDO FONTAN
 - Apellido: Label6
 - Nacimiento: Entrada: 26/12/2014 03:00:00 p.m. Salida: 30/12/2014 12:00:00 p.m.
 - Cedula: castahab
 - Nombre: Folio
 - Apellido: Cuenta Principal (Bolivares)
- Payment Details:**
 - Tipo Pago: Transf. Banca
 - Fecha: domingo, 21 de septiembre de 2014
 - Monto: 2260
- Bank Information:**
 - Banco: MERCANTIL
 - Cuenta: La Posada del Reino, C.A.
 - Referencia Bancaria
 - Concepto
- Buttons:**
 - Guardar
 - Anular
 - Ver Notas
 - Enviar Correo
 - Ver Correos
 - Estado Cuenta
 - Copiar

FIGURA N°13
LISTADO DE RESERVACIONES PAGADAS.

The screenshot shows a web application interface for 'Sistema de Gestión de Reservas'. At the top, there's a navigation bar with links like 'Estado Hotel', 'Reportes', 'Historial de Hospedaje', 'Cierre', and 'Disponibilidad'. Below this, a search bar labeled 'Buscar Personas' contains the text 'Afiliación' and '01574'. The main section is titled 'Busqueda de Reservaciones' and includes a filter section with dropdowns for 'Todos los Días', 'Todos los usuarios', 'Todas las Activas', and 'Afiliación' (set to '01276'). There are also buttons for 'Reservas Vencidas (F3)' and 'Nueva Reserva (F4)'. A 'Leyenda' box shows 'Prereserva' in green, 'Reserva' in blue, and 'Anuladas' in red. A 'Cantidad' dropdown is set to 'Primeros 100'. Below the filters is a table with the following data:

Localizador	Afiliación	A Nombre	Habitación	Entrada	Salida	Cant. Personas	Costo Reserva	Observación	Creación Reserva	Ultimo Cambio
RP001244	01276	GERARDO FONTAN	Cabaña C/C	26/12/2014	30/12/2014	4 (A), 0 (N), 0 (B)	Bs. 2260, GS. 0		mmejias 11/04/2014 11...	ymoya 15/08/2...

Fuente: Departamentode Reservaciones.

Confirmación de hospedaje: Se envía la confirmación de hospedaje una vez que se ingresen los pagos en el sistema después del departamento de administración haber verificado exitosamente el pago. Se envía un correo automatizado con el número de localizador de la reservación, con los datos del afiliado, con fechas exactas de entrada y de salida e información necesaria para los para los a filiados. (Ver Figura N°14)

FIGURA N°14.
CONFIRMACION DE HOSPEDAJE.

Envío de Correos

Correo:

A nombre:

Para:

Asunto:

Adjuntos:

☐ Cotización
 ☒ Confirmación
 ☐ Anulación

Mensaje

Informe principal

viernes, 26 de septiembre de 2014



Confirmación de Hospedaje

Via Playa el Yaque, Sector Punta Carrero, Al lado de Musipan el Reino, Isla de Margarita, Estado Nueva Esparta.

Reserva: RP001244

Atención Sr(a): GERARDO FONTAN

Afiliación: 01276

Entrada: 26/12/2014 03:00:00p.m. Salida: 30/12/2014 12:00:00p.m.

Cant. Hab: 1

Cotización habitación: 1		Tipo: Cabaña	Con Cocina			
Del	Hasta	Temporada	Noches	Tarifa	Total a Cancelar	
26 diciembre, 2014	30 diciembre, 2014	Todo el Año	4	Bs. 565,00	Bs. 2.260,00	

Le recordamos: Hora de Check-In: **3:00p.m.**
 Hora de Check-Out: **12:00m.** **No se permiten Mascotas!**

Total a Cancelar Cotizado
 Bs. 2.260,00

Esta confirmación tendrá validez únicamente si el afiliado o huésped se encuentra totalmente solvente a la fecha de ingreso al Resort.

El cargo de NO SHOW se hará al huésped que no llegue a cubrir su estadía, sin previa notificación. Debe estar solvente para solicitar una reservación y al momento del hospedaje.

Muy Buenos Días SX. XXXXX, afiliación XXXXXX, es un placer saludarle. Hemos recibido el pago correspondiente a su solicitud por lo que le confirmamos su reserva:

Tipo de habitación: XXXXXXX

Fecha de entrada: XXXXXXX

Fecha de salida: XXXXXXX

FAVOR REVISAR EN DATO ADJUNTO CONFIRMACION CORRESPONDIENTE.

Le recordamos:

La hora de entrada (CHECK-IN) es a las 3:00 pm

La hora de salida (CHECK-OUT) 12:00 m.

Esta confirmación tendrá validez únicamente si el afiliado o huésped se encuentra totalmente solvente a la fecha de ingreso al Resort.

No se permiten mascotas.

Favor imprimir este correo y presentarlo al momento del Check-In.

En caso de cualquier información adicional, estamos a su disposición.

Atentamente,

XXXXXXXXXXXX

Dpto. de Reservaciones

MUSIPAN VACATIONS CLUB

E-mail: reservaciones@musipanreino.com.ve

Teléfonos: 0295-2613642/ 2614238/ 2617911/ 2611207/ 2660098/ 2611325

Horario de atención: de Lunes a Domingo de 8:00am a 4:00pm

Favor enviar acuse de recibo. Gracias.

Fuente: Departamento de Reservaciones.

Cambio de fecha: Un paso realizado con bastante frecuencia es el cambio de fecha, por diferentes motivos, el de mayor relevancia es por la disponibilidad de boletos aéreos y marítimos. Para la realización de cualquier modificación de fechas bien sea para extender la fecha o para acortar la misma, el cliente debe enviar un correo haciendo la solicitud de cambio, para que quede el aval de la fecha solicitada y la nueva fecha, para así evitar inconvenientes. No se realizan cambios de fecha telefónicamente ya que han generado muchos inconvenientes

con los afiliados que realizan cambios por teléfono pues no queda un aval del cambio que solicitó.

Para modificar la fecha el asistente de reservaciones ingresa al sistema, selecciona la reserva o pre reserva, y modifica la fecha enviando nuevamente la cotización, indicando en el mensaje del correo que la cotización anterior queda sin efecto. Si es una reservación que anteriormente se había confirmado, cuenta con 48 horas para pagar el complemento del hospedaje en caso de que sea para extender; y en caso de que sea para reducir la reserva se coloca una nota en la reservación indicando el monto que le queda a favor para consumos en el restaurant.

Anulaciones: Se realizan dos (2) tipos de anulaciones, por “falta de pago”, la cual se refiere a la pre reserva que después de 48 horas haber enviado cotización no se registró ningún pago, en este caso se envía un correo de anulación, y como dato adjunto la pre reserva anulada. La anulación por “otros motivos”, Es cuando los afiliados solicitan mediante un correo electrónico la anulación de una reserva o pre reserva por motivos personales, laborales, de salud u otros. Para esta anulación se le envía un correo indicándole al cliente que se ha realizado la anulación en el sistema de su reserva por el motivo indicado. (Ver figura 14).

FIGURA N° 14
ANULACIÓN DE RESERVACIONES POR FALTA DE PAGO.

Envío de Correo

Correo: **reservaciones@musipanelreino.com**

A nombre: **Reservaciones**

Para:

Asunto: **Anulación**

Adjuntos: ...

☐ Cotización
☐ Confirmación
☒ Anulación

Cancelar

Enviar

Informe principal

domingo, 21 de septiembre de 2014



Anulación de Reserva

Via Playa el Yaque, Sector Punta Carrera, Al lado de Musipan el Reino, Isla de Margarita, Estado Nueva Esparta.

Reserva: RP001244

Atención Sr(a): GERARDO FONTAN

Afiliación: 01276

Entrada: 26 diciembre, 2014 3:00 p.m. Salida: 30 diciembre, 2014 12:00 p.m.

Cant Hab: 1

Cotización Hab: 1 Tipo: Cabaña Con Cocina

Del	Hasta	Temporada	Noches	Tarifa	Total a Cancelar
26 diciembre, 2014	30 diciembre, 2014	Todo el Año	4.00	Bs. 565.00	Bs. 2.260.00

Le informamos la anulación de su pre-reserva por falta de pago en los días correspondientes. Recuerde que tanto en temporada baja como alta, se cuenta con 48 (cuarenta y ocho) horas para realizar el pago y notificarlo a través del correo electrónico reservaciones@musipanelreino.com.ve. La empresa no se hace responsable por las reservaciones anuladas.

En caso de requerir una nueva reservación por favor envíe su nombre, número de afiliación, número de teléfono, número de cédula de identidad, número de personas que se hospedarán, tipo de habitación, fecha de llegada y de salida.

En caso de cualquier consulta o inquietud, estamos a su entera disposición.

Atentamente,
Dpto. de Reservaciones: **MUSIPAN VACATIONS CLUB**
E-mail: reservaciones@musipanelreino.com.ve
Teléfonos: 0295-2613642 / 2614238 / 2617911 / 2611207 / 2660098 / 2611325
Horario de atención: de Lunes a Domingo de 8:00am a 4:00pm
Favor enviar acuse de recibido. Gracias

Muy Buenos Dias SrX. XXXXX, afiliación XXXXXX, es un placer saludarle. Le informamos que su reservación ha sido anulada por falta de pago debido a que no hemos recibido respuesta a través de correo electrónico dentro de las 48 horas luego de haber sido realizada la pre-reserva:
Tipo de habitación: XXXXXXXX
Fecha de entrada: XXXXXXXX
Fecha de salida: XXXXXXXX

FAVOR REVISAR EN DATO ADJUNTO ANULACION CORRESPONDIENTE.

En caso de cualquier información adicional, estamos a su disposición.
Atentamente,
XXXXXX XXXXX
Dpto. de Reservaciones
MUSIPAN VACATIONS CLUB
E-mail: reservaciones@musipanelreino.com.ve
Teléfonos: 0295-2613642 / 2614238 / 2617911 / 2611207 / 2660098 / 2611325
Horario de atención: de Lunes a Domingo de 8:00am a 4:00pm
Favor enviar acuse de recibo. Gracias.

FIGURA N° 14
ANULACIÓN DE RESERVACIONES POR OTROS MOTIVOS.

Envío de Correo

Correo: **reservaciones@musipanelreino.com**

A nombre: **Reservaciones**

Para:

Asunto: **Anulación**

Adjuntos: ...

☐ Cotización
☐ Confirmación
☒ Anulación

Cancelar

Enviar

Informe principal

domingo, 21 de septiembre de 2014



Anulación de Reserva

Via Playa el Yaque, Sector Punta Carrera, Al lado de Musipan el Reino, Isla de Margarita, Estado Nueva Esparta.

Reserva: RP001244

Atención Sr(a): GERARDO FONTAN

Afiliación: 01276

Entrada: 26 diciembre, 2014 3:00 p.m. Salida: 30 diciembre, 2014 12:00 p.m.

Cant Hab: 1

Cotización Hab: 1 Tipo: Cabaña Con Cocina

Del	Hasta	Temporada	Noches	Tarifa	Total a Cancelar
26 diciembre, 2014	30 diciembre, 2014	Todo el Año	4.00	Bs. 565.00	Bs. 2.260.00

Le informamos la anulación de su pre-reserva por falta de pago en los días correspondientes. Recuerde que tanto en temporada baja como alta, se cuenta con 48 (cuarenta y ocho) horas para realizar el pago y notificarlo a través del correo electrónico reservaciones@musipanelreino.com.ve. La empresa no se hace responsable por las reservaciones anuladas.

En caso de requerir una nueva reservación por favor envíe su nombre, número de afiliación, número de teléfono, número de cédula de identidad, número de personas que se hospedarán, tipo de habitación, fecha de llegada y de salida.

En caso de cualquier consulta o inquietud, estamos a su entera disposición.

Atentamente,
Dpto. de Reservaciones: **MUSIPAN VACATIONS CLUB**
E-mail: reservaciones@musipanelreino.com.ve
Teléfonos: 0295-2613642 / 2614238 / 2617911 / 2611207 / 2660098 / 2611325
Horario de atención: de Lunes a Domingo de 8:00am a 4:00pm
Favor enviar acuse de recibido. Gracias

Muy Buenas Tardes SrX. XXXXX, afiliación XXXXXX, es un placer saludarle. Le informamos que su reservación ha sido anulada según lo solicitado por usted por motivos de Salud.

FAVOR REVISAR EN DATO ADJUNTO CONFIRMACION CORRESPONDIENTE.

En caso de cualquier información adicional, estamos a su disposición.
Atentamente,
XXXXXX XXXXX
Dpto. de Reservaciones
MUSIPAN VACATIONS CLUB
E-mail: reservaciones@musipanelreino.com.ve
Teléfonos: 0295-2613642 / 2614238 / 2617911 / 2611207 / 2660098 / 2611325
Horario de atención: de Lunes a Domingo de 8:00am a 4:00pm
Favor enviar acuse de recibo. Gracias.

Fuente: Departamento de Reservaciones.

3.4 Forma de pago de las reservaciones.

Una vez realizada las cotizaciones y enviadas a los clientes las personas cuentan con 48 horas para realizar el pago de la reservación en su totalidad; La forma de pago de las reservaciones son a través de depósito en efectivo, o transferencia bancaria.

Las reservaciones que se pagan con tarjeta de crédito o con tarjeta de débito son las reservaciones para Walk-in, que realizan la reservación en el front desk y pagan en ese mismo instante.

3.5 Tipos de reservaciones en el Hotel la Posada Del Reino.

Reserva de afiliados: se refiere a la venta de habitaciones a una tarifa especial a las personas que se afiliaron a la Posada Del Reino los cuales tienen un número de identificación que les permite la tarifa especial, y entradas al parque.

Reservas de no afiliados: es la venta de cabañas a las personas que no están afiliadas pero que solicitan su reservación con mínimo un día de anticipación. Tiene una tarifa diferente a la de los afiliados.

Reservas de Walk-in: es la venta de cabañas que se realiza en la recepción para la misma fecha. Tiene una tarifa diferente a la de los afiliados.

Reservas de fly-in: son las reservaciones que se hacen a tour operadores que ofertan la Posada Del Reino mediante paquetes especiales, buscando la afiliación de estas personas.

Reservas de intercambio el grupo de empresas GEO mantiene excelentes relaciones comerciales con otras empresas, intercambiando entre sí, sus servicios, por ejemplo cines unidos, revista A uno, hacen publicidad de la empresa y la Posada Del Reino le da alojamiento gratuito a sus trabajadores, otras empresas de intercambio son Avior y la vela magazine.

Reservas de tarifas autorizadas: reservaciones que se realizan con un porcentaje de descuento autorizado por la gerencia, generalmente son reservaciones para familiares y amigos de la gerencia.

Tarifas exoneradas: Es la reservación que se realiza gratuitamente, este tipo de reservación es solicitada por la gerencia general y normalmente son reservaciones para sus amigos, y familiares.

3.6 Relación departamental

Recepción: El departamento de reservaciones se relaciona con el departamento de recepción por que ambos llevan el control de las habitaciones y entre ellos debe existir constante comunicación para evitar inconvenientes con las misma en tal sentido que, los dos departamentos deben conocer el reporte de ocupación y si se va realizar una reservación el mismo día es importante realizarla en conjunto con el departamento de recepción ya que ellos son los que conocen el estado ocupacional, las novedades de las salidas, las entradas y los reportes de ama de llaves.

Recepción y reservas también mantienen constante comunicación por las siguientes actividades: Recepción transfiere todas las llamadas dirigidas a reservaciones y reciben al huésped según la información de reservas. Pre-reservas que no tengan pago registrados hasta el día de su entrada.

Reservaciones al final del día lleva los soportes de los pagos cargados diariamente a recepción para el cierre de caja.

Cobranzas: Su relación es importante en el proceso de reservación porque el departamento de cobranzas lleva el control de los pagos de los afiliados, y para realizar una reservación es importante consultar primero con este departamento el estatus de los afiliados.

Contraloría y administración: Estos departamentos en conjunto se encargan de facturación de los montos cotizados, controla verifica los ingresos de las reservaciones (cheques, depósitos, transferencias y otras transacciones) y llevan el control de ingresos y egresos. Administración y contraloría se encarga de la verificación de pagos de las reservaciones.

Sistemas: se relacionan porque el departamento de sistema realiza el mantenimiento a los equipos de trabajo del departamento, además de eso la relación es constante ya que por el hotel contar con un sistema realizado por ellos, cuando se presentan errores y fallas, existe la comunicación con ellos para solventar el mismo.

Recursos humanos: El departamento de recursos humanos gestiona los permisos de personal, beneficios, lleva el control de las asistencias y todo lo relacionado con la nómina del personal de éste y todos los departamentos del hotel.

3.7 Políticas departamentales

Todos los departamentos cuentan con políticas implementadas bien sea por la gerencia o por la jefatura departamental, el departamento de reservaciones tiene las siguientes políticas, y deben cumplirlas en lo posible.

- Como principal política se implementa la atención de calidad a los clientes.
- No se puede eliminar ningún correo recibido.
- No se realiza reservación si el afiliado está en deuda con el departamento de cobranzas.
- En temporada alta solo se reservan las cabañas para los afiliados.
- La cabaña adicional solo es en temporada media.
- No se puede confirmar en número de la cabaña reservada.
- Prohibido dar los números telefónicos personales para tramitar reservaciones fuera del lugar de trabajo.
- No se puede dar la disponibilidad a las personas telefónicamente, ya que el departamento de reservaciones y recepción reservan conjuntamente y al momento de indicar una disponibilidad positiva por teléfono la recepción o los otros asistentes de reservaciones pueden estar vendiendo esas cabañas, lo cual generará disgustos en los clientes.
- En temporadas altas se efectúa el cargo de no show por el monto completo pagado.

CONCLUSIONES.

Durante la realización de las pasantías se pudo observar que “GEO” Grupo de Empresas Olivos (Musipan el reino, Musipan Vacations club, La Posada Del Reino, Corporación turística LastWind) son un potencial turístico importante en la isla de Margarita, debido a su innovación temática. Luego de haber concluido el lapso de pasantías comprendido entre el 31 de Marzo y el 07 de junio del año en curso en el departamento de reservaciones y ya realizado el informe de pasantías correspondiente, el pasante concluye de la siguiente manera:

- El Hotel la Posada Del Reino, se encuentra ubicado cerca de una de las playas más famosas de la isla como lo es playa el Yaque lo cual es atractivo para los turistas.
- El hotel cumple con lo establecido en las normativas venezolanas para un correcto desenvolvimiento ofreciendo así tarifas accesibles, un servicio de calidad, y un ambiente de trabajo óptimo.
- La empresa tiene como política la excelente atención al cliente sin embargo se puede mejorar la atención al cliente y prestar un mejor servicio si se ocupan las vacantes en puestos de trabajos en departamentos operativos principalmente como por ejemplo los cargos de camareras, recepción, y mesoneros la atención y el servicio puede ser mejor.
- La Posada Del Reino es una empresa temática ambientada en la arquitectura colonial por lo cual las instalaciones deben tener características particulares del tema, sin embargo las mismas más de ser temáticas es evidente el deterioro y el descuido de las mismas.
- El mantenimiento en las áreas es necesario ya que es muy notable el deterioro de las instalaciones.

- La inducción del personal es un procedimiento sencillo y deficiente lo cual conlleva a los trabajadores a cometer errores en el desempeño de sus funciones.
- La comunicación interdepartamental es muy importante y ésta poco a poco se ha fortalecido, mediante la creación de un chat interno entre trabajadores, telefónicamente, mediante correos electrónicos y radios transmisores.
- Todos los departamentos de una las empresas de alojamiento son importantes, cada uno de ellos tienen funciones concretas y específicas que conllevan al cumplimiento de los objetivos de la empresa hotelera.
- El departamento de reservaciones tiene un papel importante ya que una reserva es un compromiso entre nosotros y el cliente.
- El departamento de reservaciones del hotel ejerce un papel importante dentro de las funciones de recepción, y de este departamento depende el éxito de la recepción y hasta del mismo hotel.
- El sistema de trabajo del departamento de reservaciones es fácil
- El personal que atiende este departamento debe estar instruido para ofrecer respuestas acertadas a los huéspedes sobre la información general que pueda documentar a quien solicita la reserva o cualquier tipo de información, además debe tener la agilidad necesaria para sugerir alternativas y practicar estrategias que satisfagan a los clientes sin tratar de ocasionar molestias.
- El departamento presentó muchas quejas en el libro de sugerencias, el motivo principal fue la respuesta negativa de disponibilidad y las respuestas poco rápidas ofrecidas a los clientes, estas situaciones fueron analizadas y se están aplicando técnicas para mejorar la buena y rápida atención al cliente y para agrandar el departamento de manera de tener respuestas efectivas más rápidas.

RECOMENDACIONES.

- Seguir ofreciéndoles a los estudiantes la oportunidad de realizar pasantías en la empresa para que así ellos hagan la comparación entre lo aprendido en la universidad y la realidad del mundo de la hotelería y de esta manera pueden adaptar a estudiantes profesionales a la empresa dándole la oportunidad de trabajar.
- Seguir con el cumplimiento en lo establecido en las Leyes Venezolanas para el bienestar social.
- Establecer una estructura organizativa y a su vez una descripción de cargos estableciendo funciones, procedimientos, manuales y normas para los diferentes puestos de trabajo, lo cual permitirá que cada trabajador tenga sus funciones.
- Realizar mantenimiento constante para mejoras en las instalaciones.
- No perder la comunicación interdepartamental existente.
- Realizar jornadas de motivación personal a los trabajadores tales como trabajador del mes, recordatorios de cumpleaños, bonos por jornadas extras, y hasta mejoras en beneficios salariales.
- Que el personal de todos los departamentos sientan sentido de pertenencia para con la empresa para así lograr en ellos excelencia y dedicación en el desempeño de sus funciones y mejorar la calidad del servicio y que exista un compromiso y alto nivel de responsabilidad entre los integrantes del departamento de reservaciones a la hora de procesar las reservaciones

DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

Afiliación: Se conoce como afiliación a aquel procedimiento a través del cual una persona ingresa a una corporación, una institución, un partido político, una obra social, entre otros, como parte integrante de la misma.

Back up: es un bloqueo de cabañas que se realiza con la finalidad de no sobrevender todas las cabañas. Con el bloqueo de cabañas la gerencia de habitaciones busca evitar inconvenientes de disponibilidad y si alguna cabaña presenta inconvenientes se hace el cambio de con una de estas que está bloqueada.

Cabañas: Unidad habitacional con características propias generalmente aislada de los servicios principales del establecimiento pero formando parte integral de él; conformada por un solo ambiente, una o dos habitaciones con sus respectivos servicios sanitarios, estar-comedor, cocinilla, refrigerado y armario empotrado.

Cotización: es el documento que emite el sistema informando los datos de la reservación, como nombre y apellido, numero de afiliación, fechas de entradas y de salida. Este documento se le envía a los afiliados.

Up grade: cambio de cabaña de una habitación ya sea por daños en las mismas para una en mejores condiciones.

No show: el termino No show es un cargo se refiere a la no presencia de un cliente que anteriormente solicito y pago una reservación.

Pax: es la abreviatura internacional utilizada en la industria turística para designar la palabra pasajero.

Reservación: Una reserva es algo que se cuida o se preserva para que pueda ser utilizado en el futuro o en caso de alguna contingencia.

Reservacionista: Es aquel que atiende todas las solicitudes de reservaciones hechas al hotel, analiza el estado ocupacional del hotel para confirmar o denegar las solicitudes hechas. Se mantiene rigurosamente actualizado de la capacidad y disponibilidad de habitaciones.

Tarifas: las tarifas son los precios acordados, según contratos ya establecido. Las tarifas de la Posada Del Reino son tarifas anuales, las cuales no cambian por temporadas.

Walk in: El termino Walk-in se refiere a las personas que llegan a hospedarse sin previa reservación. Generalmente las reservaciones de Walk-in son personas no afiliadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Báez casillas, Sixto (1985) Departamento de reservaciones. Primera edición Editorial continental, S, A México.

Báez casillas, Sixto (2005) Hotelería. Primera edición Editorial continental, S.A México.

Chiavenato, I. (1993) Iniciación a la organización y control. Editorial Mac Graw Hill. México.

Guía para la elaboración del informe técnico final de pasantías carreras técnicas.

Fred, D. (1985) Conceptos de administración estratégica.

Ramirez, C. (2007). Hoteles, Seguridad, y mantenimiento (Segunda edición) Editorial: Limusa.

Melinkoff, R. (1990). La estructura de la organización. Caracas: Editorial Panapo.

Mondy, W. (2005). Administración de Recursos Humanos. (Novena edición). México: PEARSON EDUCACIÓN.

Narváez, A. (2012). Actividades y procedimientos realizados en el departamento de recursos humanos en Musipan c.a. Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta.

REFERENCIAS LEGALES.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (N° 5.435). (1999, Diciembre 20) [Transcripción en línea] Disponible en <http://www.tsj.gov.ve/legislacion/constitucion1999.htm>. [**Consulta** 2014, junio 10]

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica de Turismo. (2012). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5889, Junio 15, 2013.

Ley Orgánica del ambiente (Republica Bolivariana de Venezuela). (N° 5836) (2006, Diciembre 22) [Transcripción en línea] Disponible en <http://www.minamb.gob.ve/files/Ley%20Organica%20del%20Ambiente/Ley-Organica-del-Ambiente-2007.pdf>. [Consulta 2014, junio 10]

Ley del impuesto sobre la Renta. (Gaceta Oficial N° 38.628) (2007, febrero, 16) [Transcripción en línea] http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3_ven_anexo22.pdf . [Consulta 2014, junio 10]

Decreto con Rango Valor y fuerza de la ley Orgánica Del trabajo, los trabajadores y las trabajadoras (República Bolivariana de Venezuela) (N°8938). (2012,Abril 30). [Transcripción en línea]. Disponible en <http://www.lottt.gob.ve> [Consulta 2014, junio 11]

Ley de reforma de la ley Orgánica de prevención , condiciones, y medio ambiente de trabajo. (Republica Bolivariana de Venezuela). (2005, julio 26) [Transcripción en línea]. Disponible en http://www.inpsasel.gob.ve/moo_news/lopcymat.html [Consulta 2014, junio 11]

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

TÍTULO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN EL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES DEL HOTEL LA POSADA DEL REINO C, A.
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
MEJIAS MARIN MARIANGELA DEL C.	CVLAC: 20538308 E MAIL: MEJIAS.M@HOTMAIL.COM
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

POSADA, RESERVACIONES, COTIZACIONES, PROCEDIMIENTOS.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÀREA	SUBÀREA
<u>HOTELERIA</u>	<u>RESERVACIONES.</u>

RESUMEN (ABSTRACT):

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

CONTRIBUIDORES:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU X	JU
MARVAL, IZULMARY.	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
CORONADO, SANDRA.	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
CENTORAME, INDIRA.	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
MOYA, YESSIKA	ROL	CA	ASX	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

2015 AÑO	02 MES	20 DÍA
-------------	-----------	-----------

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ARCHIVO (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
TRABAJO_DE_GRADO_MARIANGELA_MEJIAS_TSU	.docx
TRABAJO_DE_GRADO_MARIANGELA_MEJIAS_TSU	.pdf

CARACTERES EN LOS NOMBRES DE LOS ARCHIVOS: A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S T U V W X Y Z . a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w
x y z . 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 .

ALCANCE

ESPACIAL: _____ **(OPCIONAL)**

TEMPORAL: _____ **(OPCIONAL)**

TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:

TECNICO SUPRIOR UNIVERSITARIO ADMINISTRACION DE EMPRESAS
HOTELERAS. _____

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

TECNICO

SUPERIORUNIVERSITARIO _____

ÁREA DE ESTUDIO:

HOTELERIA _____

INSTITUCIÓN:

UNIVERSIDAD DE ORIENTE NUCLEO NUEVA ESPARTA _____



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano

Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ

Vicerrector Académico

Universidad de Oriente

Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CURVELO

Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/manuja

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

DERECHOS

Artículo 41 del reglamento de trabajo de pregrado (Vigente a partir del II semestre 2009, Según comunicado CU-034-2009). "Los Trabajos de Grado son Propiedad exclusiva de la Universidad y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participará en Consejo Universitario".



MARIANGELA DEL CARMEN MEJIAS MARIN.

AUTOR



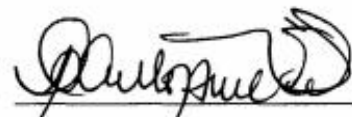
YZULMARY MARVAL.

TUTOR



SANDRA CORONADO.

JURADO



INDIRA CENTORAME.

JURADO

POR LA SUBCOMISION DE TESIS.