



UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS LLEVADOS A
CABO EN LOS DEPARTAMENTOS DE RECEPCIÓN Y RESERVA DEL
HOTEL SUNSOL ISLA CARIBE, C.A. NUEVA ESPARTA.

Informe Presentado como Requisito Parcial para Optar al Título de Técnico
Superior Universitario en Administración de Empresas Hoteleras

María Angélica Sánchez Rodríguez

C.I. 24.229.222

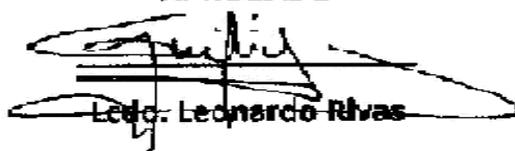
Guatamare, Febrero de 2015



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

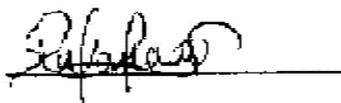
De conformidad con lo establecido en el Art. 9 del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente, se hace constar que el Trabajo de Grado, **Modalidad Pasantías**, titulado: **ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS LLEVADOS A CABO EN LOS DEPARTAMENTOS DE RECEPCIÓN Y RESERVA DEL HOTEL SUNSOL ISLA CARIBE, C.A. NUEVA ESPARTA**, presentado por la **Br. María Angélica Sánchez Rodríguez C.I: 24229222**, como Requisito Parcial para optar al Título de: **Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas Hoteleras**.

APROBADO



Lcda. Leonardo Rivas

Tutor Académico



Lcda. Perliana Marcano

Jurado Principal



Lcda. Yzulmary Marval

Jurado Principal

LAPSO DE PASANTÍA

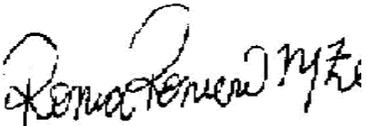
RECEPCIÓN Y RESERVAS DEL HOTEL SUNSOL ISLA CARIBE, C.A.,
NUEVA ESPARTA

LAPSO DE PASANTÍA
DESDE 12-05-14 HASTA 12-07-14

JURADO EVALUADOR



Ldo. LEONARDO RIVAS
Tutor Académico



ROMA ROMERO
Asesora Empresarial



Lda. Merval Yzumiary
JURADO



Lda. Marciano Perlina
JURADO

AGRADECIMIENTO

Son muchas las personas a quienes tengo que agradecerle por su ayuda incondicional para alcanzar la meta propuesta de obtener mi título universitario, haciendo posible el sueño que una vez visualicé al finalizar mis estudios de bachillerato.

A Dios, por haberme dado la sabiduría necesaria para poder discernir sobre el conocimiento requerido, por ser mi constante guía, convirtiéndose en luz de mis pasos y lumbrera en mi camino.

A mis padres, por su apoyo incondicional, desinteresado, demostrando su amor para conmigo, por contar con su hombro para sostenerme en los momentos difíciles y estar a mi lado. Los amo y los amaré eternamente.

A mi tía Gioconda, porque, a pesar de nuestras diferencias, siempre me extendió su mano amiga en los momentos más duros, dándome su bendición y cuidando de mí en todo momento.

Al profesor Leonardo Rivas, por su dedicación y paciencia, por brindarme su importantísima colaboración, conocimiento y asesoría. Gracias por ser más que mi profesor, mi amigo.

A la Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta, por darme la oportunidad de estudiar en una casa de estudios tan prestigiosa, contribuyendo a mi formación tanto académica como de crecimiento personal.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Agradecimiento	iii
Índice General	iv
Lista de Figuras	vii
Lista de Cuadros	viii
Introducción	1
CAPÍTULO I DESCRIPCIÓN GENERAL DE HOTEL SUNSOL ISLA CARIBE, C.A.	
1.1. Tipo de Empresa	5
1.2. Reseña Histórica	5
1.3. Ubicación del Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A.	6
1.4. Clasificación y categorización	8
1.5. Misión del Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A.	8
1.6. Visión del Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A.	9
1.7. Objetivos del Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A.	11
1.7.1. Objetivo General	11
1.7.2. Objetivos Específicos	11
1.8. Valores del Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A.	11
• Integración	12
• Autenticidad	12
• Dinamismo	12
• Honestidad	12
• Trabajo en Equipo	13
1.9. Estructura Física	13
1.10. Servicios que Ofrece SUNSOL Isla Caribe, C.A.	14
1.10.1. Alojamiento	14
1.10.2. Alimentos y Bebidas	17
1.10.3. Salones	18

1.10.4. Áreas Recreativas	18
1.10.5. Servicios Adicionales	19
1.11. Políticas del Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A.	20
1.12. Normas para los huéspedes y empleados establecidas en del Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A.	21
1.13. Marco legal que rige al Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A.	22
1.13.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)	23
1.13.2. Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (7 de Mayo 2012)	25
1.13.3. Ley Orgánica del sistema de Seguridad Social (2 de Julio del 2008)	30
1.13.4. Ley del Régimen Prestacional de vivienda y Hábitat (31 de Julio 2008)	33
1.13.5. Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo (LOPCYMAT, 26 de Julio de 2005)	34
1.13.6. Ley Orgánica de Turismo (2012)	35
1.14. Relación de la Organización con su entorno	
1.14.1. Entorno Interno	40
1.14.2. Entorno Externo	43
1.15. Estructura Organizativa del Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A.	45
CAPÍTULO II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS DEL HOTEL SUNSOL ISLA CARIBE, C.A.	
2. Departamento de Recepción	
2.1. Importancia	53
2.2. Objetivos del Departamento de Recepción	53
2.3. Funciones del Departamento de Recepción	54
2.4. Estructura organizativa del Departamento de Recepción	54

2.5. Funciones del personal que labora en el Departamento de Recepción	55
2.6. Imagen de los recepcionistas	61
2.7. Relación del Departamento de Recepción con los demás Departamentos	61
2.8. Departamento de Reservas	64
2.9. Importancia del Departamento	64
2.10. Objetivo del Departamento	64
2.11. Estructura organizativa del Departamento de Reservas	65
2.12. Relación del Departamento de Reservas con los demás Departamentos	73
2.13. Actividades realizadas por el Pasante en el Departamento de Recepción.	74
2.13.1. Realización del Check in	74
2.13.2. Realización del Check out	77
2.13.3. Atención al huésped	78
2.13.4. Realización de arqueo de tarjetas de registro	78
2.13.5. Realización de reportes de averías en habitaciones	79
2.13.6. Realización de cierre de turno	80
2.13.7. Reporte de llegadas de los huéspedes	82
2.13.8. Reportes de salidas	82
2.13.9. Manejo de quejas	83
2.13.10. Información sobre novedades del turno de la tarde	84
2.14. Actividades Realizadas por el Pasante en el Departamento de Reservas	
2.14.1. Procesamiento de las solicitudes de reservaciones	85
2.14.2. Realización de cambios y reservaciones vía email	89
2.14.3. Verificación de las reservas sin garantía	89

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones	92
Recomendaciones	94
Referencias bibliográficas	95

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
1.Ubicación del Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A.	7
2.Imagen del Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A.	7
3.Imagen del Área Real	13
4.Imagen del Área de Cascada	14
5.Imagen del Área Tropical	14
6.Imagen de las tarifas de las habitaciones	16
7.Estructura Organizativa del Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A.	51
8.Estructura Organizativa del Departamento de Recepción	55
9.Estructura Organizativa del Departamento de Reservas	65
10.Servicios del Hotel	76
11.Incidencias	79
12.Sobre de Remisión	81
13.Cotización de Reserva	87

LISTA DE CUADROS

	Pág.
1. Lista de Proveedores Hotel SUNSOL ISLA CARIBE (2014)	41

INTRODUCCIÓN

La actividad hotelera tiene un papel de relevancia en la región insular, por la actividad turística desarrollada, convirtiéndose ésta en una de las actividades socioeconómicas que sustenta la económica del estado Nueva Esparta, diferente a las actividades tradicionales que se han venido desarrollando.

Los establecimientos hoteleros generan beneficios económicos y sociales a segmentos de la población, por la generación de empleos y, por ende, el mejoramiento de la calidad de vida. Cabe recalcar que las cadenas hoteleras que hacen vida en la región han alcanzado renombre nacional e internacional, los cuales han adoptado estándares internacionales de calidad en la prestación de los servicios.

En los servicios de alojamiento se encuentran una gran variedad de hoteles que van desde las dos estrellas hasta complejos hoteleros que ofrecen todos los servicios básicos para ayudar al desarrollo del turismo en la isla; además de posadas, casa de huéspedes, entre otros.

Uno de estos establecimientos emblemático es el Hotel SUNSOL Isla Caribe, el cual ofrece los servicios propios de un hotel categorizado cuatro estrellas, ubicado en una de las zonas de la isla con vista al mar Caribe, la cual lo hace propicio para la demanda de turistas.

Por estas razones se seleccionó el Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A, para la realización de la pasantía en el Departamento de Recepción, pieza clave en el servicio para la atención, satisfacción y aceptación por parte de los huéspedes, asimismo, es la vía de comunicación entre los clientes – hotel y clientes-recepción-hotel-departamentos y secciones que lo conforman. No obstante, el objeto de este informe es mostrar cuáles son los procedimientos que se llevan a cabo en el departamento de Recepción y en el departamento de Reservas del Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A., tomando en cuenta los cargos, funciones, así como, la relación que existe con otros

departamentos del establecimiento hotelero. Es el lugar donde se fija la primera impresión en la mente del huésped con respecto al hotel, donde califica la calidad y la prestación de los servicios que obtendrá durante su estadía en el hotel. Además, se asegura que su escogencia ha sido la más acertada. Esto no depende únicamente de la estructura que posea el hotel, sino de la calidad humana de las personas que allí laboran, quienes se convierten en intermediarios entre la empresa y el huésped.

Para lograr el objetivo de este informe se utilizó la metodología de la observación directa, participando en todas las actividades y procedimientos llevados a cabo en el departamento de recepción y en el de reservas, además la revisión de material escrito, como libros, leyes, tesis, e informes finales de grado, manuales del hotel, entre otros, con la finalidad de obtener la mayor información referente a las actividades y procedimientos llevados a cabo en el área de Recepción y Reservas, estableciendo comparaciones entre la teoría y la práctica.

Por otra parte, se recurrió a la consulta de la guía para la elaboración del informe de pasantía, suministrada por la Coordinación de Pasantía del Núcleo Nueva Esparta de la UDONE, para así organizar la información presentada, como se menciona a continuación:

En el capítulo I, se especifican los aspectos generales del Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A; en el Capítulo II, se describe, de manera general el Departamento de Recepción y el Departamento de Reservas del Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A., así como, las actividades y procedimientos administrativos realizados por el pasante durante su permanencia en el área donde fue realizado el estudio.

Por último, se arrojan las Conclusiones y Recomendaciones hechas por el pasante para lograr un funcionamiento eficaz y eficiente del Departamento de Recepción y Reservas del hotel en cuestión. Además, se destacan las referencias bibliográficas.

**CAPÍTULO I DESCRIPCIÓN GENERAL DE HOTEL SUNSOL
ISLA CARIBE, C.A.**

LA EMPRESA

Tipo de empresa.

El Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A., es un complejo hotelero, categoría cuatro estrellas, que presta servicio de alojamiento a través de un sistema Todo Incluido y Multipropiedad, ofrece servicios de comidas y bebidas nacional e internacional, animación, recreación. Está diseñado para actividades orientadas a la relajación y la recreación. Inscrito en el Registro Turístico Nacional (RTN), bajo el número 8.834.

Reseña histórica.

El hotel Confortel Pueblo Caribe Beach Resort & Club, fue creado en el año 1993, con la idea de ser propiedad horizontal (tiempo compartido), abriendo sus puertas al público el 05 de noviembre de 1995, siendo los primeros clientes un grupo de alemanes.

Es una empresa formada por cuatro empresarios venezolanos con la inquietud y deseo de trabajar en pro del desarrollo neoespartano y de contribuir con la inserción de nuevos profesionales al campo laboral.

Para el año 2000 pasa a ser administrado, por dos años, por la Operadora Barceló. A partir de febrero del 2003, el hotel Pueblo Caribe, representado por sus propietarios, deciden que no pertenecería más a una cadena hotelera y pasa a tomar una imagen autónoma, siendo administrado y dirigido por sus propios dueños.

En ese mismo año, se ejecuta la expansión del Complejo Pueblo Caribe con el área denominada La Cascada, donde se construyeron 86 habitaciones más, aunadas a las 133 existentes en las áreas Real y Tropical, haciendo un total de doscientas diecinueve habitaciones.

Actualmente, el hotel posee nueva imagen con un equipo de trabajo profesional y especializado en atención al público, cualificado,

dispuesto a prestar un servicio de calidad, excelencia y atención personalizada.

El Hotel SUNSOL - Isla Caribe Beach, representado por corporación hotelera Playa el Tirano, cuenta con 481 empleados, quienes constituyen su activo más importante, siendo ellos el reflejo permanente de la calidad de servicio del hotel, proporcionándoles oportunidades para el continuo desarrollo personal, no sólo en sus cargos actuales, sino también, para otras funciones que pueda ser considerada, creando un clima satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación y hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.

Hoy en día, los hoteles forman parte de una naciente cadena hotelera en Venezuela, con una estrategia bien definida y un plan de crecimiento intensivo, apostando a un incremento de la demanda turística al destino.

Ubicación del Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A.

El Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A. está ubicado en el Municipio Antolín del Campo, Calle Costanera, Playa El Cardón, Sector El Tirano, Isla de Margarita, estado Nueva Esparta, a solo 40 minutos del Aeropuerto Internacional "Santiago Mariño" y a 20 minutos de los centros comerciales de la Isla de Margarita, Rattan Plaza, Sambil Margarita, C.C. La Vela y Parque Costa Azul y a 5 minutos de Playa Parguito y Playa El Agua. (Figura N° 1 y 2).



Figura N° 1. Ubicación del Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A. Tomado de:
<http://www.sunsolhoteles.com> (2014).



Figura N° 2. Foto del Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A. Tomado de:
<http://www.sunsolhoteles.com> (2014).

Clasificación y categorización.

Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A., está clasificado como un hotel de playa, categorizado cuatro estrellas, operado bajo la modalidad de todo incluido y multipropiedad.

Misión del Hotel SUNSOL Isla Caribe, C. A.

La misión es la razón de ser de la organización, lo que desea y pretende llegar a ser, impulsando la integración de esfuerzos de sus trabajadores.

Sobre este particular, Chiavenato (2001: 20), expone que “La misión es la razón de ser y existir de la organización y de su papel en la sociedad”

Siendo, entonces, la misión del hotel SUNSOL Isla Caribe “Ser la empresa de equipos de trabajo y servicios más admirada de Margarita y Venezuela, entregando a los huéspedes el mayor bienestar y el mejor e inolvidable descanso”.

Asumiendo lo establecido en su misión, se logra alcanzar mediante la conformación de un equipo humano de trabajo, altamente formado, cualificado y capacitado para mantener la calidad y la excelencia en el servicio prestado, procurando satisfacer las necesidades y deseos de sus clientes.

Sobre este particular, la Organización Hotelera SUNSOL Isla Caribe, C.A., establece que los dueños y directivos:

Promoverán y fomentarán una conciencia de identidad organizacional en el equipo humano que la conforma, que permita, a su vez, un servicio de

alta calidad, ajustado a los más exigentes estándares de calidad que merecen sus clientes, sirviendo a todos los turistas que honran al hotel con su visita, garantizando una estabilidad laboral que permita alcanzar objetivos en común.

Del mismo modo, decreta:

Darse a conocer y mantener un buen posicionamiento, dentro de la categoría de los hoteles cuatro estrellas, contribuyendo, de esta manera, al crecimiento y fortalecimiento de la organización como empresa dedicada a la prestación de servicios y al desarrollo turístico sostenido y ascendente de la Isla de Margarita, estado Nueva Esparta.

El cumplimiento de todas estas metas y objetivos propuestos se lograran gracias al incansable trabajo en equipo que brinda el talento humano que labora en la organización SUNSOL Hoteles. De acuerdo con la información suministrada por el Departamento de Recursos Humano Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A. (2014).

Visión del Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A.

Chiavenato (2001: 21) expresa que la visión es: “La imagen que la organización define respecto a su futuro, es decir a lo que pretende ser”.

Entre tanto, la Norma ISO 9001 del 2002 establece que la visión

Determina los objetivos a medio y largo plazo de la empresa. Es decir, cómo la empresa quiere verse en relación a la satisfacción de sus clientes actuales y potenciales, con respecto a sus productos y servicios actuales y futuros; satisfacción de sus empleados e impacto en la sociedad y qué resultados empresariales clave pretende alcanzar en los próximos años

(rendimiento económico, creación de valor para los accionistas, volumen de ventas, cuotas de mercado, etc).

Siendo la visión del Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A., “Somos una familia de anfitriones de servicio que generamos felicidad, con proyección mundial confiados en la construcción permanente de hacer las cosas mejor de manera continua e incesantemente”. Constatándose que no cumple con los parámetros establecidos por ambos autores, la autora sugiere la siguiente:

Ser una alternativa de alojamiento para visitantes/turistas, actuales y potenciales, tanto nacional como internacional, destacándose por la prestación de un servicio caracterizado por la vocación, la calidad, según los estándares internacionales, la excelencia y con calor humano, que contribuyan a la tranquilidad y esparcimiento de los huéspedes, mejorando continuamente sobre las bases fundamentales de los objetivos propuestos por la organización. Con consciencia hacia la preservación del medio ambiente, social y cultural, además del desarrollo de la economía nacional, regional y local, con el propósito del mejoramiento de la calidad de vida de los pobladores.

De tal manera que, la visión es la percepción clara del futuro que persigue cualquier organización, así como los motivos de la empresa por los cuales se desea ese futuro, el cual sirve para que se determinen aspiraciones cualitativas (propósitos) y cuantitativas (objetivos).

El Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A., confía en ser líder en el mercado hotelero, tanto en las alternativas emergentes del Caribe, como con los mercados tradicionales del exterior; promoviendo planes de la organización, como producto nacional e internacional, además de la excelencia de un servicio inigualable, manteniendo el reconocido prestigio como empresa

prestadora de servicio ajustado a los exigentes estándares nacionales e internacionales de calidad.

Objetivos del Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A.

Según Vásquez, A (2012), los objetivos de una empresa son: “Los que pretende cumplir la empresa, a través de sus empleados, para alcanzar el fin propuesto, el cual es brindar excelente calidad de servicio y alojamiento a los turistas y generar puestos de trabajo para la población” (p.9).

Objetivo General.

Lograr, a través de una capacitación continua de su personal, el desarrollo de todo su talento humano, para brindar un servicio de calidad a sus huéspedes y hacer que se sienta cómodo y satisfecho por la atención recibida, superando día a día las expectativas hasta lograr un posicionamiento en el mercado y hacer que su negocio sea rentable a través de la demanda de los servicios ofertados.

Objetivos Específicos.

- Brindar un servicio de excelencia y calidad a los huéspedes/clientes.
- Obtener y mantener la fidelidad del cliente al elegir su destino a la hora de viajar.
- Proyectar la imagen del hotel a nivel regional, nacional e internacional.
- Satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes.
- Alcanzar el mejor desarrollo del talento humano.

- Promover el empleo directo e indirecto en la zona, a fines de contribuir con el desarrollo social y económico de la región insular.

Valores del Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A.

El hotel se ha trazado valores que deben ser cumplidos por los empleados, para proyectar una imagen de unidad, confianza y excelencia en el servicio. Según está establecido en el manual de entrenamiento y desarrollo del Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A. (2012). Entre los cuales se tienen:

- Integración

Alcanzar cada uno de los objetivos particulares con la colaboración y el apoyo de todos los demás miembros de la organización, aprovechando efectivamente la sinergia obtenida del trabajo en equipo y del sano manejo de las diferencias existentes entre los integrantes, aligerando, de esta forma, todas nuestras cargas.

- Autenticidad

Nos diferenciamos de cualquier otra organización a través de una filosofía creada y mantenida en el tiempo. Con características propias y con la capacidad de mejorar continuamente para superar las debilidades y afianzar las fortalezas contando siempre con la humildad necesaria para aceptar errores y, de esta manera, lograr y corregirlos. (Sic)

- Dinamismo

No conformarse jamás con lo obtenido hasta el momento, contando con la energía para vislumbrar y aprovechar las oportunidades que constantemente se presenten en el camino; siempre dando mucho más de

lo que esperan, teniendo la determinación necesaria para responsabilizarse de sus actos y teniendo la valentía para correr riesgos cuando las circunstancias lo ameriten; siempre estar dispuestos y abiertos a los posibles cambios; manteniendo la alegría como sinónimo del disfrute de los que se hace cada día. (Sic)

- Honestidad

Ser transparentes en actos y pensamientos, siendo congruentes entre lo que se hace, siente y se dice en pro de la empresa y de ustedes mismos.

Trabajo en equipo

Obtener la mejor disposición de todos los miembros que integran la empresa permanentemente, además de brindar apoyo y ayuda, uniendo todos los talentos y voluntades para alcanzar las metas propuestas. (Sic)

Estructura física.

El Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A., categorizado como hotel cuatro estrellas, está estructurado por dos edificios de cinco pisos, con un total de 219 habitaciones, en la planta baja donde se encuentra el lobby del hotel. Tiene una construcción aproximada de 48 mts², de los cuales 10 metros corresponden a la oficina del Contralor y 38 mts², para el resto de las secciones que conforman el área de Administración. Asimismo, cuenta con dos áreas públicas, restaurantes, bares, piscinas, salones de eventos y convenciones, con las comodidades que este requiere, facilidades y servicios. Cuenta con un total de 437 habitaciones, incluyendo el Todo Incluido, de dos categorías:

Habitación Premium, conformada por el área: (Real, Cascada y Tropical). (Figuras N°3, N°4, N°5).



Figura N° 3. Imagen del área Real. Tomado de:
<http://www.sunsolhoteles.com>



Figura N° 4. Imagen del área Cascada. Tomado de:
<http://www.sunsolhoteles.com>



Figura N° 5. Imagen del área Tropical. Tomado de:
<http://www.sunsolhoteles.com>

Habitación Standard, conformada por el área Tropical.

Esto hace que todas las áreas que integran esta estructura hotelera complementen, de manera satisfactoria, todos los servicios ofrecidos.

Servicios que ofrece Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A.

Alojamiento.

El hotel cuenta con 437 habitaciones, ubicadas en las diferentes áreas, distribuidas de la siguiente manera:

Habitaciones Premium-Real: Son 224 habitaciones, ubicadas en el Área Real del complejo, con vista al mar, a la piscina o al Cerro Guayamurí, se encuentran distribuidas en:

214 habitaciones con balcón o terraza.

8 habitaciones superiores con terraza y jacuzzi.

2 Suites Presidencial.

Están dotadas de una cama King Size o dos camas Queen Size, TV por cable, baño con ducha, secador de cabello, aire acondicionado, mini nevera y caja de seguridad.

Habitaciones Standard-Tropical: Son 127 habitaciones, ubicadas en el Área Tropical del complejo y con una hermosa vista al mar, a la piscina o a los alrededores del Hotel. Se encuentran distribuidas en:

119 habitaciones con o sin balcón, y con terraza.

7 habitaciones Superior con terraza y jacuzzi.

1 Suite Presidencial.

Están decoradas con un estilo tropical, dotadas de una cama King Size, dos camas Queen o Full Size, TV por cable, baño con ducha, secador de cabello, aire acondicionado, mini nevera y caja de seguridad.

Habitaciones Standard-Cascada: Son ochenta y seis 86 habitaciones, ubicadas en el área Cascada del complejo, con una hermosa vista a la piscina y a los jardines. Están distribuidas en:

43 habitaciones ubicadas en primer piso.

43 habitaciones con terraza.

Están decoradas al estilo caribeño y dotadas de una cama King Size o dos camas Queen Size, TV por cable, baño con ducha, secador de cabello, aire acondicionado, mini nevera y caja de seguridad.

Estas habitaciones son ofrecidas con tarifas que son válidas por persona, con plan todo incluido, las cuales están sujetas a modificaciones, sin previo aviso y varían según temporadas nacionales. Además, se ofrecen precios especiales para niños de 0 a 12 años, según su tarifa e infantes gratis. Los precios que a continuación se muestran son válidos para

depósitos en efectivo, cheques o transferencias bancarias (Figura N°6).

Operador: RIF: Código: Cargo: Dirección: Teléfono: Correo:		MERCADO NACIONAL Último trimestre 2014 - Tarifas Navidad - Año Nuevo y Reyes 2015																	
TARIFAS RACK EN PLAN TODO INCLUIDO POR PERSONA POR NOCHE, TARIFAS SUJETAS A CAMBIO SIN PREVIO AVISO																			
14/09/2014 - 20/12/2014				21/12/2014 - 27/12/2014				28/12/2014 - 10/01/2015				11/01/2015 - 12/02/2015							
SUNSOLO ISLA CARIBE				SUNSOLO PUNTA BLANCA				SUNSOLO CARIBAEAN BEACH				SUNSOLO PUNTA BLANCA							
Habitación	Single	Double	Triple	Single	Double	Triple	Single	Double	Triple	Single	Double	Triple	Single	Double	Triple	Single			
Habitación Standard	Bs 1.471	Bs 2.430	Bs 2.385	Bs 1.235	Bs 5.327	Bs 4.289	Bs 4.044	Bs 2.104	Bs 7.600	Bs 5.340	Bs 5.304	Bs 2.634	Bs 5.238	Bs 3.667	Bs 3.622	Bs 1.833			
Habitación Premium	Bs 3.831	Bs 2.681	Bs 2.687	Bs 1.351	Bs 6.550	Bs 4.505	Bs 4.541	Bs 2.293	Bs 6.003	Bs 5.644	Bs 3.600	Bs 2.822	Bs 5.881	Bs 3.063	Bs 3.938	Bs 1.961			
Suites con jacuzzi y terraza	Bs 5.521	Bs 3.867	Bs 3.822	Bs 1.933	Bs 8.343	Bs 5.370	Bs 5.326	Bs 2.805	Bs 9.757	Bs 6.830	Bs 6.785	Bs 3.413	Bs 7.334	Bs 5.318	Bs 5.104	Bs 2.574			
Suites con jacuzzi y balcón	Bs 5.507	Bs 4.153	Bs 4.118	Bs 2.082	Bs 8.467	Bs 6.067	Bs 6.022	Bs 3.009	Bs 10.180	Bs 7.136	Bs 7.091	Bs 3.563	Bs 7.378	Bs 5.044	Bs 4.800	Bs 2.722			
SUNSOLO PUNTA BLANCA				SUNSOLO PUNTA BLANCA				SUNSOLO PUNTA BLANCA				SUNSOLO PUNTA BLANCA							
Habitación Premium	Bs 4.677	Bs 2.274	Bs 2.230	Bs 1.837	Bs 8.400	Bs 5.801	Bs 5.837	Bs 2.981	Bs 9.794	Bs 6.821	Bs 6.776	Bs 3.420	Bs 7.706	Bs 5.389	Bs 5.348	Bs 2.896			
Suites	Bs 6.794	Bs 4.758	Bs 4.711	Bs 2.378	Bs 10.519	Bs 7.263	Bs 7.219	Bs 3.601	Bs 11.850	Bs 8.302	Bs 8.258	Bs 4.151	Bs 9.820	Bs 6.874	Bs 6.830	Bs 3.437			
Estación Atlántida				Únicamente Punta Blanca 2 noches. Suplemento para estancias de una (01) noche BsF. 800 p/p - niños 50%				En Isla Caribe y Punta Blanca: Estadia mínima 3 noches. La tarifa ya incluye la Fiesta de Navidad (24/12/14)				En Isla Caribe y Punta Blanca: Estadia mínima 5 noches. La tarifa ya incluye la Fiesta de Fin de Año (31/12/14)				Únicamente Punta Blanca 2 noches. Suplemento para estancias de una (01) noche BsF. 800 p/p - niños 50%			
SUNSOLO CARIBAEAN BEACH				SUNSOLO CARIBAEAN BEACH				SUNSOLO CARIBAEAN BEACH				SUNSOLO CARIBAEAN BEACH							
Apartamentos				Apartamentos				Apartamentos				Apartamentos							
Capacidad máxima: 4 personas				Capacidad máxima: 4 personas				Capacidad máxima: 4 personas				Capacidad máxima: 4 personas							
Plan: Alojamiento y desayuno				Plan: Alojamiento y desayuno				Plan: Alojamiento y desayuno				Plan: Alojamiento y desayuno							
Tarifa por Apartamento por noche (max 4 personas)				Tarifa por Apartamento por noche (max 4 personas)				Tarifa por Apartamento por noche (max 4 personas)				Tarifa por Apartamento por noche (max 4 personas)							
Bs 4.296				Bs 7.000				Bs 7.778				Bs 7.000							

CONDICIONES

Todas las reservaciones deberán estar pagadas en el momento de la llegada del huésped al Hotel.

Estas tarifas NO son válidas para Grupos y Conferencias.

Para habilitar el descuento correspondiente se requiere la firma y sello del Operador en el folio de ocupaciones.

Depósitos de Bs. 800 por habitación serán solicitados al momento del Check In como garantía para cubrir el servicio de Alquiler de control de TV y el Club de Golf.

Check In: Lunes de las 14:00 p.m.

Check Out: Miércoles de las 12:00 p.m.

Neto de impuestos: 10% de IVA y 2% de IGA.

TARIFAS SUJETAS A CAMBIO SIN PREVIO AVISO

CANCELACIONES O CAMBIOS DE FECHAS

Completar el pago: 7 días (07) días antes de la fecha de llegada.

Se cobrará el importe correspondiente a una (01) noche de alojamiento.

30 días (30) días antes de la fecha de llegada: Se cobrará el importe correspondiente a toda la estancia.

Salidas anticipadas: Se cobrará el importe correspondiente al resto de las noches de la reserva.

Reservaciones: Retorno y Salida: Quince (15) días antes de la fecha de llegada: se cobrará el importe correspondiente al 50% de la estancia.

Siempre 30 días antes de la fecha de llegada: se cobrará el importe correspondiente a toda la estancia.

CONDICIONES BANCARIAS

SUNSOLO Isla Caribe: Banco Citibank - CORPORAACION HOTELERA PLAYA EL TIRANO C.A. RIF: 1-82502126-9 Banco BANCAJO Cuenta Corriente: 0234-0221-0222-1105-9335 Banco BICOMER Cuenta Corriente: 0211-0001-9636-016-0382

SUNSOLO Punta Blanca: Banco Citibank - PUNTA BLANCA RIF: 1-88333470-1 Banco CROMAFRANCA Cuenta Corriente: 0212105430002164663 Banco BANCAJO Cuenta Corriente: 0214000886830654663

SUNSOLO Caribe Beach: Banco Citibank - CARIBAEAN BEACH RESORT C.A. RIF: 1-96007036-3 Banco BICOMER Cuenta Corriente: 0215-0381-0310-008-5876

CONTACTOS

SUNSOLO Isla Caribe: Reservas: reservas@sunsohotels.com

SUNSOLO Punta Blanca y Caribe Beach: Reservas: reservas@sunsohotels.com

SUNSOLO Caribe Beach: Reservas: reservas@sunsohotels.com

SUNSOLO Punta Blanca: Reservas: reservas@sunsohotels.com

TAT y Banquet: reservas@sunsohotels.com

Figura N°6. Imagen de tarifas de habitaciones. Tomado de: Departamento de Reservas Hotel SUNSOLO Isla Caribe, C.A. (2014).

Alimentos y bebidas.

El complejo ofrece servicios de restaurantes y bares, los cuales se mencionan a continuación:

Restaurantes

- Restaurante Vistamar: Estilo buffet, ubicado en el área Real, ofrece una selección de platos internacionales.

- Restaurante Guayamurí: Se encuentra ubicado en el Área Real del complejo, donde se ofrece snacks y platos al grill en las noches.
- Restaurante Las Casitas: De estilo buffet, se encuentra ubicado en el área Tropical del complejo y ofrece una selección de platos internacionales.
- Restaurante Las Trinitarias: Ubicado en el área Tropical, adyacente a la piscina, el cual ofrece comida tipo snack.
- Restaurante La Fontana: Ofrece servicio de cenas a la carta, previa reservación, ubicado en el área Real. Tiene una selección reducida de platillos exclusivos, los cuales son ofrecidos a los huéspedes que tengan a partir de siete noches de estadía en el hotel.

Bares

- Bar Océano: Ubicado en el área Real, al lado del lobby principal y ofrece música en vivo en las noches.
- Bar Cocoloco: Se encuentra ubicado frente a la piscina del área Real.
- Bar Las Casitas: Ubicado en el área Tropical.
- Bar Las Trinitarias: Ubicado en el área Tropical, diagonal a la piscina de actividades.
- Cascada Lounge Bar: Ubicado en el área Cascada, frente a la piscina, ofrece servicio de bar amenizado con música suave.
- Beach Bar Pitahaya: Ubicado en el área Real, al frente de la playa.
- Beach Bar Los Frailes: Ubicado en el área Tropical, al frente de la playa.

- Club de playa: Con una selección de bebidas nacionales y cocteles típicos que pueden ser disfrutados en cualquiera de los clubes ubicados en el área Real o en el área Tropical.

Salones

- Salones para convenciones y eventos: Cuenta con un servicio corporativo personalizado para garantizar el éxito de la actividad planificada. Ofrece asesoría, coordinación y planificación de eventos para la ejecución.
- Salón El Tirano: Salón principal ubicado en el área Real, con capacidad máxima para 300 personas.
- Salón La Fontana: Ubicado en el área Real, con capacidad máxima para 100 personas.

Áreas recreativas

- Piscina Real: Esta piscina es ofrecida para el disfrute de niños y adultos, donde se integra el área de relax, cascada, esparcimiento y actividades deportivas.
- Piscina Tropical: Ofrece un variado programa de actividades recreativas diseñadas para niños y adultos.
- Piscina Cascada: Disfrutará de una relajante piscina con área de jacuzzi y su emblemática cascada.
- Áreas deportivas: Cancha de voleibol, fútbol y una cancha de bolas criollas, ubicadas en el área Real.

Servicios adicionales

- Caja de seguridad.

- Servicios médicos.
- Mini market y tienda de souvenirs.
- Servicio de taxis.
- Masajes.
- Club para Niños: Ubicado en el área Cascada, ofrece actividades recreativas y juegos.
- Gimnasio: Con una vista a la piscina, se encuentra ubicado en el área Tropical.
- Parque Infantil: El hotel cuenta con dos parques infantiles ubicados en las áreas Real y Tropical.
- Sala de Juegos: Ubicada al lado de la disco, mesas de pool, mini-futbolito, ping-pong y juegos de mesa (damas chinas, ajedrez, monopolio, entre otros).
- Teatro Las Palmeras: Cada noche en el área Tropical los huéspedes disfrutan de un amplio repertorio de musicales y shows.
- Servicio de Masajes: Sesiones de masajes junto al sonido de las olas. (cargo adicional).
- Servicio de WiFi: Las 24 horas en el área del lobby principal, entrada del área Cascada y Bar La Cayena.
- Servicio de cyber y video juegos: Ubicado en área Cascada, al lado del Club para niños.
- Discoteca: Ubicada entre las áreas Tropical y Cascada, donde se disfruta de una selección de música caribeña y disco. En ocasiones también utilizada para la realización de eventos.

Políticas del Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A.

El hotel posee políticas que contribuyen a la proyección de una imagen de calidad y excelencia en el ámbito hotelero, indicadas en el Manual de

Entrenamiento y Desarrollo del Hotel SUNSOL Isla Caribe C.A, entre las cuales se mencionan:

- De Reservación: Las reservaciones deben realizarse vía email o telefónica por el Departamento de Reservas, cumpliendo con los requerimientos necesarios para la realización de la misma.
- De Pago de Reservas: El cliente debe cancelar la reservación antes de su entrada al hotel, mediante depósito, efectivo, cheque de gerencia o transferencia de cuenta corriente a nombre del hotel.
- De Check-in y Check-out: La hora establecida para el check-in, es a las 4:00 pm y la hora establecida para el check-out, es a la 1:00 pm.
- Cancelación y No Show: Las reservaciones deben ser pagadas 48 horas antes de la entrada al hotel; si el huésped no ha anulado la reserva con 48 horas de anticipación o en caso no show, el cliente será penalizado con una noche adicional de pago.
- De Pago a Proveedores: Los pagos a proveedores se realizan mediante una programación de pago que emite el Departamento de Cuentas por Pagar, dándole prioridad a los proveedores más requeridos y las deudas más antiguas, programados unos para los días miércoles y otros para los días viernes de cada mes.
- De uso de las áreas del hotel: No deben lanzarse a la piscina desde los bordes, puentes o cascadas, además, no se permite el uso de patines, patinetas, zapatos patín, bicicletas, etc., dentro del hotel.
- De objetos perdidos: Todo objeto perdido, en cualquiera área del hotel, por más insignificante que parezca, debe ser reportado al Departamento de Seguridad para que realice los trámites correspondientes.

- De horario: El cumplimiento del horario para los trabajadores de la empresa es de 7:30 am hasta las 5:00 pm, a excepción de los trabajadores por turnos, entre quienes están: Primer turno: de 5:00 am hasta las 12:00 m. (Grupo de desayuneros), para los aseadores, camareras, del área administrativa y las operativas: desde las 8:00 am hasta las 5:00 pm. y los recepcionistas de turno de 7:00 am hasta las 5:00 pm y el otro de 6:00 pm hasta 7:00 am. El incumplimiento del horario de trabajo será causa de despido justificado, como lo describe el Numeral I, del Artículo 102 de la Ley Orgánica de Trabajadores y Trabajadoras (2012).

Normas para los huéspedes y empleados establecidas en el Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A.

Estas normas fueron tomadas del manual para huéspedes, quienes hacen uso de las instalaciones y para los empleados del hotel, quienes tienen que cumplirlas a cabalidad o hacerlas cumplir.

- No se toleran ebrios en lugares públicos. La edad mínima para ingerir licor es de 18 años.
- No se debe alimentar a las iguanas ni a los peces de los acuarios. En el caso de los perros, pájaros y gatos que pudiese encontrar, estos son animales callejeros y al alimentarlos, hace que la tarea de mantenerlos fuera de la instalación sea sumamente difícil y complicada.
- No se permiten mascotas en las instalaciones.
- No se debe colgar ropa o toallas en los balcones.
- No se debe abrir el balcón con el aire acondicionado encendido, ya que humedece la habitación.

- No se permiten bebés en pañales o que no estén entrenados para hacer uso de los sanitarios o de las piscinas.
- Niños de 0 a 5 años siempre deben estar acompañados por un adulto. Los mayores de 6 años deben saber nadar.
- Los empleados deben mantener buena presencia, en relación con: maquillaje adecuado, cadenas y aretes que no sean llamativos, cabello bien recogido y peinado, sin bigotes ni barbas, uniforme y zapatos limpios.
- Uso obligatorio de sus equipos de trabajo para evitar accidentes laborales.
- Demostración de respeto y consideración para con los clientes durante su permanencia en las áreas del hotel, evitando abusos de confianza.
- Se prohíbe el uso de teléfonos móviles por parte de los empleados en sus horas de trabajos, al igual que el uso de las áreas destinadas para los huéspedes.
- El uso del comedor para los empleados se hace de 12:30 pm hasta las 2:00 pm.

Marco legal que rige al Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A.

Para cumplir con el sistema legal vigente en materia de adquisición de bienes, contratación de servicios y de obras, las empresas cuentan con su respectiva comisión de contrataciones, la cual garantiza que cada uno de los procesos se lleven a cabo de manera transparente, eficiente, honesta, además de respetar el derecho de igualdad de competencia, con el propósito de ofertarse como la mejor opción en los términos previstos por la empresa.

El Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A., como empresa prestadora de servicios, se rige por leyes, normas y políticas establecidas, llevando a cabo su cumplimiento, siendo los instrumentos que regulan estos procedimientos:

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999).
- Ley Orgánica del Trabajo las Trabajadoras y los Trabajadores (7 de Mayo 2012).
- Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (2 de Julio 2008).
- Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat (31 de Julio 2008).
- Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT, 26 de Julio 2005).
- Ley Orgánica de Turismo (2012).

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).

Para el buen desempeño y el correcto funcionamiento de las empresas prestadoras de servicios como lo son las empresas de alojamiento, se deben tomar en cuenta las leyes vigentes para no caer en sanciones que puedan dañar el prestigio del establecimiento hotelero.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en el Título VI DEL SISTEMA SOCIO ECONÓMICO; Capítulo I, Del Régimen Socio Económico y la Función del Estado en la Economía establece:

Artículo 299. El régimen socioeconómico de la República Bolivariana de Venezuela se fundamenta en los principios de justicia social, democratización, eficiencia, libre competencia, protección del ambiente, productividad y solidaridad, a los fines de asegurar el

desarrollo humano integral y una existencia digna y provechosa para la colectividad. El Estado conjuntamente con la iniciativa privada promoverá el desarrollo armónico de la economía nacional con el fin de generar fuentes de trabajo, alto valor agregado nacional, elevar el nivel de vida de la población y fortalecer la soberanía económica del país, garantizando la seguridad jurídica, solidez, dinamismo, sustentabilidad, permanencia y equidad del crecimiento de la economía, para garantizar una justa distribución de la riqueza mediante una planificación estratégica, democrática, participativa y de consulta abierta.

Artículo 308. El Estado protegerá y promoverá la pequeña y mediana industria, las cooperativas, las cajas de ahorros, así como también la empresa familiar, la microempresa y cualquier otra forma de asociación comunitaria para el trabajo, el ahorro y el consumo, bajo régimen de propiedad colectiva, con el fin de fortalecer el desarrollo económico del país, sustentándolo en la iniciativa popular. Se asegura la capacitación con la asistencia técnica y el financiamiento oportuno.

Artículo 309. La artesanía e industrias populares típicas de la nación, gozarán de protección especial del Estado, con el fin de preservar su autenticidad, y obtendrán facilidades crediticias para promover su producción y comercialización.

Artículo 310. El turismo es una actividad económica de interés nacional, prioritario para el país en su estrategia de diversificación y desarrollo sustentable. Dentro de las fundamentaciones del régimen socioeconómico previsto en esta constitución, el Estado dictará las

medidas que garanticen su desarrollo. El Estado velará por la creación y fortalecimiento de una industria turística nacional.

Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (7 de Mayo 2012).

Artículo 43. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuado, y son responsables por los accidentes laborales ocurridos y enfermedades ocupacionales acontecidas a los trabajadores, trabajadoras, aprendices, pasantes, becarios y becarias en la entidad de trabajo, o con motivo de causas relacionadas con el trabajo.

Artículo 66. Existirá sustitución del patrono cuando se trasmita la propiedad, la titularidad o la explotación de una empresa de una persona natural o jurídica a otra, por cualquier causa, y continúen realizándose las labores de la empresa.

Artículo 68. La sustitución del patrono no afectará las relaciones de trabajo existentes. El patrono sustituido será solidariamente responsable con el nuevo patrono por las obligaciones derivadas de la Ley o de los contratos, nacidas antes de la sustitución, hasta por el término de prescripción previsto en el Artículo 61 de esta Ley.

Concluido este plazo, subsistirá únicamente la responsabilidad del nuevo patrono, salvo que existan juicios laborales anteriores, caso en el cual las sentencias definitivas podrán ejecutarse indistintamente contra el patrono sustituido o contra el sustituto. La responsabilidad del patrono sustituido sólo subsistirá, en este caso, por el término de un año contado a partir de la fecha en que la sentencia quede definitivamente firme.

Artículo 80. No se considerará despido indirecto:

La reposición de un trabajador o trabajadora a su puesto original después de haber desempeñado temporalmente, por tiempo que no exceda de ciento ochenta días, un puesto superior por falta del titular o de la titular de dicho puesto.

La reposición de un trabajador o trabajadora a su puesto original después de haber desempeñado temporalmente, por tiempo que no excede a ciento ochenta días, un puesto superior por falta del titular o de la titular de dicho puesto.

El traslado temporal de un trabajador o trabajadora, en caso de emergencia, a un puesto inferior, dentro de su propia ocupación y con su sueldo anterior, por un lapso que no exceda de noventa días.

Artículo 121. El salario base para el cálculo de lo que corresponde al trabajador o trabajadora por concepto de vacaciones, será el salario normal devengado en el mes efectivo de labores inmediatamente anterior a la oportunidad del disfrute. En caso de salario por unidad de obra, por pieza, a destajo o a comisión, será el promedio de salario normal devengado durante los últimos tres meses inmediatamente anteriores a la oportunidad del disfrute.

Artículo 122. El salario base para el cálculo de lo que corresponda al trabajador y trabajadora por concepto de prestaciones sociales y de indemnizaciones por motivo de la terminación de la relación de trabajo, será el último salario devengado, calculado de manera que integre todos los conceptos salariales percibidos por el trabajador o la trabajadora.

Artículo 336. La trabajadora en estado de gravidez tendrá derecho a un descanso durante seis semanas antes del parto y veinte semanas

después, o por un tiempo mayor a causa de una enfermedad, que según dictamen médico le impida trabajar.

En estos casos, conservará su derecho al trabajo, y al pago de su salario, de acuerdo con lo establecido en la normativa que rige la Seguridad Social.

Durante el período de lactancia, la mujer tendrá derecho a dos descansos diarios de media hora cada uno, para amamantar a su hijo o hija en el Centro de Educación Inicial o sala de lactancia respectiva.

Si no hubiere Centro de Educación Inicial con sala de lactancia, los descansos previstos en este artículo serán de una hora y media cada uno, según artículo 345 de la Ley Orgánica Del Trabajo, Las Trabajadoras y Los Trabajadores, (2012).

Sección Segunda

Del Cuidado Integral de los Hijos de los Trabajadores y Trabajadoras

Artículo 343. El patrono o patrona que ocupe a más de veinte trabajadores y/o trabajadoras, deberá mantener guarderías o servicios de educación inicial para sus hijos e hijas durante la jornada de trabajo. A tales efectos, el cómputo de número de trabajadores y trabajadoras se realizará atendiendo al concepto de unidad económica de la misma, aún en los casos en que ésta aparezca dividida en diferentes explotaciones o con personerías jurídicas distintas u organizada en diferentes departamentos, agencias o sucursales, para los cuales se lleve contabilidad separada.

Los patronos y patronas deberán garantizar este beneficio a los trabajadores y trabajadoras que perciban una remuneración mensual en dinero que no exceda del equivalente a cinco salarios mínimos, hasta que sus hijos o hijas cumplan los cinco años de edad.

En caso que el patrono o patrona incumpla con este beneficio deberá indemnizar al trabajador o trabajadora cancelándole el monto en dinero que le corresponda, además de pagarle el monto equivalente a los intereses que devengaría esa cantidad a la tasa activa determinada por el Banco Central de Venezuela, tomando como referencia los seis principales bancos comerciales y universales del país.

Artículo 344. La obligación prevista en el artículo que antecede podrá cumplirse mediante:

- a) La instalación y mantenimiento, a cargo de uno o varios patronos o patronas, de guarderías o servicios de educación inicial.
- b) El pago de la matrícula y mensualidades a la guardería o servicios de educación inicial, debidamente inscritas ante las autoridades competentes. En este caso, la obligación del patrono o patrona se entenderá satisfecha con el pago de una cantidad de dinero equivalente al cuarenta por ciento (40 %) del salario mínimo, por concepto de matrícula y de cada mensualidad.
- c) Cualquier otra modalidad que se establezca mediante Resolución conjunta, de los Ministerios del Trabajo y Educación.

En ningún caso, el patrono o patrona podrá cumplir su obligación mediante el pago, en dinero o especie, al trabajador o trabajadora de los costes derivados de guardería o servicios de educación inicial. Excepcionalmente, en caso que el patrono o patrona cumpla su obligación de conformidad con el literal a) del presente artículo y por una ajena al trabajador o trabajadora se interrumpa la prestación del servicio de guardería o servicios de educación inicial, estará obligado a indemnizar al

trabajador o trabajadora de conformidad con el literal b) de esta norma durante el tiempo que dure dicha interrupción.

Tomando en cuenta lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) y en la Ley Orgánica del Trabajo (2012), el Hotel les brinda la oportunidad de trabajo a muchos miembros de la comunidad neoespartana que los ayuda a mejorar su calidad de vida y a cubrir sus necesidades.

También, vela por la seguridad física y mental de sus trabajadores durante la jornada diaria de trabajo, de acuerdo con lo establecido en el marco legal que la rige. Además, los puestos de trabajo son otorgados de acuerdo con la calificación profesional que posea el trabajador, dándole el salario respectivo. Se da la oportunidad a los trabajadores de elegir el trabajador del mes, sin importar el puesto o departamento, para incentivarlos a hacer su trabajo con motivación, generando un sentido de pertenencia e identificación con la empresa.

Todos los instructivos, manuales de formación y capacitación suministrados a los trabajadores son impresos en el idioma castellano, tal como lo establece la ley.

En el hotel existe un periodo de prueba de 90 a 180 días, que le permitirá demostrar sus habilidades, capacidades y actitudes y conocer su adaptación a la organización, en caso de ser necesario tendrá una prórroga.

La empresa, a la hora de pagar las prestaciones o bonos vacacionales toma en cuenta el salario que está vigente, omitiendo el salario de empleado a la hora de ingresar a la empresa si este cambió debido al tiempo.

Las horas extras y los días feriados son solicitados y aprobados por escrito por el supervisor directo o el departamento, y serán cancelados con el recargo debido.

En la empresa, después de cumplir un año de trabajo ininterrumpido el trabajador disfrutará de 15 días hábiles, y 1 día adicional por año.

En el Hotel debe entregarse copia de la partida de nacimiento del hijo o primogénito del trabajador al departamento de Recursos Humano, para recibir la bonificación especial, aparte de los días de descanso debido al descanso post natal que dicta el artículo 336 de la Ley Orgánica del Trabajo, Las Trabajadoras y Los Trabajadores.

Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (2 de Julio del 2008).

Artículo 1: La presente Ley tiene por objeto crear el Sistema de Seguridad Social, establecer y regular su rectoría, organización, funcionamiento y financiamiento, la gestión de sus regímenes prestacionales y la forma de hacer efectivo el derecho a la seguridad social por parte de las personas sujetas a su ámbito de aplicación, como servicio público de carácter no lucrativo, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y en los tratados, pactos y convenciones sobre la materia, suscritos y ratificados por Venezuela.

Artículo 4: Las normas relativas a las cotizaciones de los empleadores y trabajadores se regirán conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Seguridad Social.

La cotización se causará mensualmente y se calculará sobre la base del salario normal del trabajador, de conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica del Trabajo, hasta un límite máximo de veinte (20) salarios mínimos.

Cuando el salario del trabajador sea mayor de veinte (20) salarios mínimos, el cálculo de la cotización se hará sobre la base de este límite.

Artículo 5: La cotización inicial aplicable para la base contributiva prevista en el artículo 40 de este Decreto-Ley será del dos coma cincuenta por ciento (2,50%), correspondiéndole al empleador cotizar el ochenta por ciento (80%) y al trabajador el veinte (20%) por ciento restante.

El Consejo Nacional de la Seguridad Social revisará anualmente el porcentaje de cotización, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Seguridad Social.

Artículo 6: Las cotizaciones destinadas al financiamiento de este Sistema, luego de su recaudación de conformidad con las normas establecidas en la Ley Orgánica de Seguridad Social, serán transferidas, previa autorización del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, a las instituciones financieras autorizadas por la Ley para actuar como fiduciarios, en los términos y condiciones previstos en este Decreto-Ley.

Artículo 18: La capacitación laboral es un componente de la formación profesional, dirigida a mejorar y ampliar las posibilidades de inserción del trabajador cesante en el mercado de trabajo, a través, de metodología de aprendizaje que se correspondan con los conocimientos, experiencias y habilidades de los afiliados que

demanden la prestación y al perfil ocupacional requerido por el mercado de trabajo.

En el Hotel, a través del Seguro Social, todos los trabajadores del hotel gozan del paro forzoso, que le servirá para recibir sus prestaciones, en caso de despido. El aporte por parte de trabajador será de 0,5% y el de la empresa de 1,7%.

Por otro parte, el hotel se encarga de otorgar a todos los trabajadores prestaciones en dinero para los casos de incapacidad temporal, invalidez, vejez, sobrevivientes y nupcias.

En los primeros días de trabajo dentro de la empresa, se realiza la inscripción correspondiente en el Instituto Venezolano de Seguro Social (IVSS), el cual sólo se le descontará el 4% por parte del trabajador y el 10% restante será el aporte de la empresa.

El hotel realiza cursos de capacitación y de calidad para lograr la superación del trabajador en el campo laboral.

Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Habitat (31 de Julio 2008)

Artículo 1: La presente Ley tiene por objeto establecer las bases para definir una Política Habitacional del Estado Venezolano, a través de la República, los Estados, los Municipios y de la Administración Descentralizada, dándole continuidad y coherencia a la acción de los Sectores Público y Privado, a fin de satisfacer las necesidades de vivienda existentes en el país.

La Política Habitacional que defina el Estado Venezolano será coordinada, supervisada y evaluada por el Consejo Nacional de la Vivienda.

Artículo 2: Para cumplir con los objetivos de esta Ley, a los Planes de la Nación se incorporarán los lineamientos de Política

Habitacional que establezca el Ministerio del Desarrollo Urbano, a través del Consejo Nacional de la Vivienda.

Artículo 3: La política habitacional se adelantará a través de la acción de los Sectores Público y Privado, estableciéndose en forma concertada las metas quinquenales de familias a ser asistidas por cada uno de esos sectores.

Para determinar la participación del Sector Público se establece como responsabilidad prioritaria del Estado, aunque no exclusiva, la asistencia habitacional para las familias calificadas como sujeto de protección especial, entendiéndose por éstas, a los efectos de la presente Ley, aquellas cuyo ingreso familiar mensual esté por debajo de tres (3) salarios mínimos mensuales.

El Hotel debe contribuir con el 2% al Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat a nombre de un banco determinado y sólo se le descuenta del sueldo integral el 1% al trabajador. En caso que el trabajador necesite el nombre de entidad bancaria solo debe dirigirse al Departamento de Recursos Humanos del hotel.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT, 26 de Julio de 2005).

Con la aprobación de la reforma de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), publicada en Gaceta Oficial número 38.236, de fecha 26 de julio de 2005, se abre una nueva página en la larga historia de lucha de los trabajadores, que marcará el futuro de la salud y la seguridad laboral en Venezuela.

Esta Ley que promueve la implementación del Régimen de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el marco del nuevo Sistema Seguridad Social, abarca la promoción de la salud de los trabajadores, la prevención de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, la atención, rehabilitación y reinserción de los trabajadores y establece las prestaciones dinerarias que correspondan por los daños que ocasionen enfermedades ocupacionales y accidentes de trabajo.

EL Hotel cumple con los parámetros establecidos en el cumplimiento que señala la Ley Orgánica Del Trabajo, Las Trabajadoras y Los Trabajadores, ya que es una organización reconocida por pertenecer a una de las cadenas hoteleras más conocidas nacional e Internacionalmente. Los trabajadores gozan de las siguientes prestaciones y beneficios:

- 1.Seguro Social.
- 2.Paro Forzoso.
- 3.Seguro Privado.
- 4.Ley de Política Habitacional.
- 5.Instituto de Cooperación Educativa Socialista (INCES)
- 6.Antigüedad.
- 7.Vacaciones.
- 8.Bono vacacional.
- 9.Bono adicional a vacaciones.
- 10.Utilidades.
- 11.Permiso por Matrimonio.
- 12.Permiso por Nacimiento de hijos (Padres).
- 13.Bono por Nacimiento de hijos.
- 14.Permiso por fallecimiento de familiar.
- 15.Bono alimenticio.
- 16.Bono antigüedad.

Ley Orgánica de Turismo (2012).

Esta Ley es la que se encarga de regular las actividades turísticas como factor de desarrollo social y económico del país en los sectores públicos y privados a través de normas que garanticen la orientación, la coordinación y el fomento de dicha actividad como factor de desarrollo social y económico del país.

La Ley Orgánica de Turismo (2012) en su artículo N° 61 establece:

...El Ejecutivo Nacional, a través de los órganos competentes, fomentará y estimulará las inversiones privadas que tiendan a incrementar o a mejorar la atención y desarrollo del turismo como actividad comunitaria. En tal sentido, las empresas desarrollarán acciones de corresponsabilidad social en su entorno directo. Así mismo, promoverá y apoyará empresas que oferten servicios turísticos accesibles a la población de ingresos económicos limitados.

Los prestadores de servicio son todas aquellas personas que se dedican a practicar actividades turísticas, tales como: alojamiento, guías, recreación, alquiler de buques, vehículos de transporte terrestre, y cualquier otro servicio ofrecido al turista.

El Hotel cumple con lo señalado en dicho artículo, ya que es una empresa dedicada a prestar servicio de alojamiento, alimentos y bebidas a los turistas, y descanso durante su tiempo de estadía.

De la contribución especial:

Artículo 15. Los prestadores de servicios turísticos deberán cancelar la contribución especial equivalente al uno por ciento (1%) de los ingresos brutos mensuales obtenidos. El monto de la contribución especial será destinado para los planes de promoción turística y de capacitación y formación de las ciudadanas y ciudadanos para el desarrollo del turismo. Los prestadores de servicios turísticos son responsables de la contribución prevista en este artículo y en ningún caso podrá ser transferida al usuario final, debiendo efectuar el prestador del servicio turístico la respectiva declaración, registro y demás deberes establecidos por el Instituto Nacional de Turismo (INATUR). El incumplimiento de esta disposición será sancionado de acuerdo a lo previsto en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo.

Condiciones para el pago de la contribución

Artículo 16. Los prestadores de servicios turísticos deberán enterar la contribución especial dentro de los primeros quince (15) días hábiles siguientes al cierre del respectivo mes que se declara, salvo justificación motivada aprobada por el Directorio del Instituto Nacional de Turismo (INATUR). A tales efectos, deberán depositar el monto correspondiente en una cuenta bancaria que, para tales fines, establecerá el Instituto Nacional de Turismo (INATUR).

El Hotel como prestador de servicio calcula el 1 % de sus ventas brutas mensuales perteneciente a la contribución para los planes de promoción turística, capacitación y formación del recurso humano para el desarrollo del turismo. Esta contribución es declarada dentro de los 15 días hábiles después de la declaración del respectivo mes.

Según la Ley Orgánica de Turismo (2008), en el Capítulo XIV. Prestadores de Servicios Turísticos, Art. 88 y 89, son deberes de los prestadores de servicios turísticos, los siguientes:

Deberes de los prestadores de servicios turísticos

Artículo 100. Son deberes de los prestadores de servicios turísticos, los siguientes:

1. Inscribirse en el Registro Turístico Nacional (RTN).
2. Obtener la licencia de turismo, autorización o permiso correspondiente para su funcionamiento.
3. Cumplir con la contribución especial establecida en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo.
4. Prestar el servicio correspondiente a su autorización, permiso o licencia, conforme a las condiciones ofrecidas de calidad, eficiencia e higiene.
5. Mantener actualizada toda la documentación requerida conforme a la actividad desarrollada.
6. Promover la identidad y los valores nacionales, sin alterar o falsear el idioma, las manifestaciones histórico-culturales y folklóricas del país.
7. Cumplir con lo ofrecido en la publicidad o promoción de los servicios turísticos.
8. Incorporar con preferencia personal venezolano egresado de institutos de educación formal o de capacitación y formación para el trabajo en la actividad turística.

9. Incorporar en sus procesos productivos a la comunidad de su entorno directo.
10. Ejecutar acciones de corresponsabilidad y solidaridad social en su entorno directo, en coordinación y aprobación de las comunidades organizadas, consejos comunales y demás formas de participación popular.
11. Tener a disposición del turista o usuario turístico el libro oficial de sugerencias y reclamos.
12. Cumplir y los reglamentos respectivos con las normas técnicas.
13. Prestar a solicitud del órgano rector en materia turística, toda la colaboración que coadyuve en el fomento, calidad y control de la actividad turística.
14. Permitir, a solicitud del Ministerio del Poder Popular con competencia en turismo o del Instituto Nacional de Turismo (INATUR), la distribución y exhibición dentro de sus instalaciones y en un lugar visible, del material de promoción de sus actividades.
15. Mantener todos los días del año, enarbolada la Bandera Nacional, en un lugar visible de sus instalaciones, de conformidad con las leyes y reglamentos respectivos.
16. Mantener en un lugar visible y disponible a los turistas o usuarios turísticos, un directorio de los servicios de emergencia, apoyo y asistencia, de conformidad con lo establecido por el órgano rector.
17. Suministrar a los órganos y entes de la Administración Pública con competencia en el área de turismo, la información que le sea requerida sobre la actividad turística que desarrolle.
18. Denunciar la comisión de los delitos relacionados con la

prostitución y trata de personas en todas sus formas.

19. Cumplir con la normativa vigente, especialmente la relacionada con legitimación de capitales; tráfico de sustancias estupefacientes y psicotrópicas; armas y explosivos; patrimonio histórico, cultural y arqueológico; antigüedades, especies protegidas y productos y sustancias peligrosas.

20. Cumplir con lo establecido en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo y sus reglamentos.

Derechos

Artículo 101. Los prestadores de servicios turísticos que cumplan todos los deberes establecidos por este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo y sus reglamentos, podrán:

1. Solicitar permisos, autorizaciones o licencias de conformidad con lo previsto en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo.
2. Estar incluido en el Catálogo Turístico Nacional, de conformidad con lo establecido en las leyes aplicables.
3. Gozar de los beneficios establecidos en las políticas, planes, programas y proyectos de promoción y capacitación turística del Instituto Nacional de Turismo (INATUR).
4. Acceder a los beneficios del régimen que establezca el Ejecutivo Nacional, para la tramitación y otorgamiento de créditos destinados a la ejecución de proyectos turísticos.
5. Disfrutar de los incentivos que sean acordados de conformidad

con lo establecido en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo.

6. Disfrutar los demás beneficios señalados en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo y sus reglamentos.

Relación de la organización con su entorno.

Entorno interno.

El entorno interno de la organización está compuesto por diversos factores los cuales se interrelacionan y son fundamentales para el buen funcionamiento del hotel:

Empleados

Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A., cuenta con un personal formado y capacitado para atender a los clientes/huéspedes, hacerlos sentir atendidos, respetados y considerados. Con conocimiento para el manejo de situaciones difíciles que se presenten dentro del área de trabajo, con dominio de otro (s) idiomas para la atención con clientes/huéspedes extranjeros que no dominen el castellano. Cabe destacar que el hotel constantemente está brindando a sus empleados cursos y programas de motivación, crecimiento personal y laboral, con la finalidad de incentivarlos y motivarlos, alcanzando una sensación de satisfacción, lo cual repercute en la mejora de la calidad del servicio prestado.

Clientes

El Hotel atiende a una gran diversidad de huéspedes y consumidores del servicio a nivel nacional e internacional, trabajando de la mano con agencias de viajes nacionales e internacionales que movilizan turistas procedentes de países latinoamericanos, centroamericanos, de Norte América, Canadá, Checoslovaquia, así como personas de diferentes estados del país. Todos atendidos con esmerada, excelente y eficiente calidad, cumpliendo con lo planteado en su misión y visión.

Proveedores

Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A., siempre busca la mejor calidad con respecto a los productos que adquiere para el consumo de los huéspedes. En vista de la modalidad todo incluido, la organización siempre espera de sus proveedores la mejor calidad y variedad de productos, exigiendo responsabilidad y puntualidad a la hora de hacer la entrega de suministros al hotel, con el fin de que no se vea afectada la operatividad.

CUADRO N° 1
LISTA DE PROVEEDORES HOTEL SUNSOL ISLA CARIBE (2014)



PROVEEDORES DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

EMPRESA	PERSONA CONTACTO	N° TELF DE LA EMPRESA	N°Telf PERSONA CONTACTO	DESCRIPCION PRODUCTO QUE SUMINISTR
AGUA EL ANGEL, C.A.	GUILLERMO ALVARADO	0295-2746004	0424-8920902	AGUA
EVAN'S TOURS,C.A	JOSE	0295-4174326	0414-7912226	AGUA BOTELLON Y AGUA DE 1,5, 600ML
PEPSI COLA VENEZUELA,C.A.	WILMER MOTABAN -HECTOR	0414-0258904/ 0412-3505050	0426-5515479	BEBIDAS
INVERSIONES MARO 27, C.A	LEIDA ROJAS	0416-8502428	0416-8502428	bebidas nestlea, caldos de pollo
DISTRIBUIDORA THAFER, C.A.	ORIETTA	0295-4166793	0414-0668822	carnes , filet de pollo , vegetales congelados
PROCTERMAR, C.A.	MORAIMA DE CIAN	0424-8210467	0295-3740089	CARNE DE CERDO
GOURMET PEQUEÑA VENECIA, C.A	WILFREDO HENRIQUEZ	0245-5716578	0412-8549961	CARNICOS
.I.G IMPORTACIONES,C.A	ALFREDO	0295-2871318	0426-5868717	CARNICOS
AGROCARNES MARGARITA, C.A	JAVIER CORREDOR	0414-0886086	0414-0886086	CARNICOS, AVES Y CHARCUTERIA
ALIMENTOS DAPRE, C.A.	FRANCISCO	0295-2641513	0414-7920568	CHARCUTERIA
DISTRAMAR FOODS, C.A.	CARLOS CARAUAN / AGUSTIN	0295-2693883/	0414-7969117	charcuteria
DISTRIBUIDORA MI QUESO, C.A.	ISVETIA	02952421256	0414-7915597/04123586233	CHARCUTERIA
SERVIPORK C.A	DAVID LOPEZ	0295-2641910	0416-3285610	charcuteria y lacteos
DISTRIBUIDORA NORTE DE MARGARITA, C.A.	SALVADOR	0295-4146636	0414-3270043	CHARCUTERIA, CARNICOS Y AVES
INVERSIONES BERROTERAN - HENRIQUEZ C. A.	GRISSEL HENRIQUEZ	0245-5716578	0424-4622768	CONCENTRADOS
inversiones extintores insular, c.a.	ana	0426-6886787	0295-2640389 /2640663	EQUIPOS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

Cuadro 1 (cont.)

EXTIMAR, C.A.		0295-2745130	0295-2743134	EQUIPOS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL
ARNOLDO VASQUEZ F.P.	ARNORDO VASQUEZ	0295-2745876	0416-6950075	FRUTAS Y VERDURAS
DISTRIBUIDORA LAS DOSK, C.A.	MORAIMA DE CIAN	0295-4178715	0424-8210467	FRUTAS Y VERDURAS
LIBIO RAMON GONZALEZ ANGULO	MIGUEL	0271-5111064	0412-3505754	FRUTAS Y VERDURAS
NABIL INVERSIONES, C.A.	EDUARDO ESPINOZA	0295-2620034	0416-3270373	FRUTAS Y VERDURAS
PAUL CARMONA F.P.	PAUL CARMONA	0412-4405096	0412-4405096	FRUTAS Y VERDURAS
DESPAN, C.A.	LORENA	0295-2661175		HARINAS
HORECASUPPLYMACA	NELSON AMUNRARAY		0412-3534318	EQUIPOS DE HOTELERIA RESTAURANTES
HELADOS DE MAITA, C.A.	JAIME ROSARIO MAIKEL	0295-2531033	0426-5171202/04241667377	helados
HIELOS JHONNY, C.A.	WILLIAM TERAN	0295-2490971	0416-6954753	HIELO
HIELOS PARAGUACHOA, C.A.	WILLIAM	0424-8463443	0424-8463443	HIELO
INTEGRACIONES MARGARITA, C.A.	MARY ARREAZA	0295-2348756	/0414-7891713	HUEVOS
INVERSIONES MANINA, C.A.	ANDRES	0412-3528793	0412-3528793	HUEVOS
ALIMENTOS ADICA, C.A.	RAUL AGREDA		0426-5962564	LACTEOS(YOGURTS)
DISTRIBUIDORA NUBE AZUL, C.A	JAVIER	0295-2745728	0412-0930970 /0414-7658472	LICORES
DISTRIBUIDORA LA RAPIDA, C.A.	NORALIS	0414-7997073	0416-6955617	LICORES
EL CONUCO, C.A.	ALEJANDRO	0295-2744854	0424-5217146	LICORES
DISTRIBUIDORA ETERNA, C.A	DANIEL y RAUL	0424-8493858/	0412-7941687	LICORES (RON DORADO SUPERIOR, WHISKY K
DISTRIBUIDORA METROPOL, C.A.	JOSMEL MARCANO	0295-4004750	0424-8076237	LICORES WHISKY 12 Y 18 AÑOS, VODKA GOED
INVERSIONES YUAM, C.A.	YUSMARYS	0426-9873308	0426-9873308	LICORES, CERVEZA REGIONAL
DISTRIBUIDORA SANTA BARBARA JR 2011, C.A.	RAUL	0424-8190273	0424-8190273	LICORES, CERVEZAS
GARCIA HERNANDEZ, C.A	GEORGE	0416-6959467	0416-6959467	LICORES, CERVEZAS
Jafa, C.A.	JORGE	0414-7883261	0414-7883261	PAN ARABE, TRIGO PARTIDO, SAL DE LIMON
DISTRIBUIDORA MONCA	WILLIAN	0414-2533393		PAPELERIA
GRUPO MARIGLIANO, C.A.	FRANCISCO	0414-8470232	0414-8470232	PASTA Y PRODUCTOS GOURMET
ISLAPESCA, C.A.	NATHALIE	0295-2622266	0414-7819013	PESCADOS Y MARISCOS
MUNDO FISH, C.A.	OSCAR VALESILLOS	0414-1894784	0414-1894784	PESCADOS Y MARISCOS
PESCADERIA Y MARISQUERIA LA GOYCHA	ROSARIO Y GOYO	0416-9966551		PESCADOS Y MARISCOS
WILLIAM VIZCAINO	WILLIAM VIZCAINO	0416-1970280	0416-1970280	PESCADOS Y MARISCOS
PIÑA COLADA, C.A.	RICARDO	0426-6170217	0426-6170217	PIÑA COLADA
tati piñateria	osmary	0426-5205093		PIÑATERIA
DISTRIBUIDORA DE ALIMENTOS INSULAR, C.A.	JOSE DAVID	0414-8474190		POLLO
ROBERT MORENO	ROBERT	0424-5372800	0424-5372800	PULPAS DE FRUTAS
LOS DEL MAR	INDIRA	0412-9874147		SUMINSTROS DE LIMPIESA
VITAL	MARIA ALEJANDRA	0414-7881938		SUMINSTROS DE LIMPIESA
SURTFACIL	HAROL	0414-8247590		SUMINSTROS DE LIMPIESA
PROMATHEINCA	JAIME	04147908165	0295-2871384	SUMINSTROS DE LIMPIESA

Cuadro 1 (cont.)

IBUIDORA PERCI, C.A.	LERA	0412-0938517	0295-2638259	SUMINISTROS DE LIMPIESA
AMACA, C.A.	ROBERTO AGUILERA	0414-1887920		SUMINISTROS DE LIMPIESA
R INTERAMERICANA, C.A.	WUILLIANS BUADA	04145363578	0295-2624521	SUMINISTROS DE LIMPIESA
LLAS MAU, C.A.	CAROLINA	0414-7924494	0414-7924494	TORTILLAS
IBUIDORA MARAZUL, C.A.	MIGUEL	0412-3505754		VERDURAS Y HORTALIZAS
IR	LUIS	0416-6961646		VIVERES
DO MARGARITA	NATALY	04166953573		VIVERES
ENCA, C.A.	JUAN	0424-8280068		VIVERES
JIMAR, C.A.	ISAAC	0414-3456050		VIVERES
IBUIDORA MI POLLO, C.A.	ROLDIN ROJAS	0295-2744090	0414-7986147	VIVERES , CHARCUTERIA, CARNICOS Y AVES
S.A.	SIOMARA MATA	0295-2652000	0295-4002751	VIVERES , CHARCUTERIA, CARNICOS Y AVES
OA, C.A / INV. VALRAY	RODULFO		0426-4378442/	VIVERES EN GENERAL
A, S.A.	ADRIANA	0295-2693158	0424-8863092	VIVERES EN GENERAL
GRECA, C.A.	LOURDES	0426-6122398	0426-6122398	VIVERES EN GENERAL
IBUIDORA GARNA, C.A.	JOSE	0295-2530404	0424-6867584	VIVERES EN GENERAL
IBUIDORA GOMVE, C.A.	ALVARO	0416-9968084	0416-9968084	VIVERES EN GENERAL
IBUIDORA CARONI, C.A.	PABLO	0414-7976500	0414-7976500	VIVERES EN GENERAL
ANTIL VENEZOLANA, C.A.	JUAN	0295-2693580	0416-6953468	VIVERES EN GENERAL
OCK DE MARGARITA, C.A.	REINALDO		0424-8058159	VIVERES EN GENERAL
SIONES MORI, C.A.	EDGAR	0416-6955920	0416-6955920	VIVERES EN GENERAL
SIONES SUBFAR, F.P.	LORENZO	0295-4172112	0414-7916677	VIVERES EN GENERAL
O OASIS	ALBA	0416-6950967		VIVERES EN GENERAL
SIONES GLOBAL FOODS, C.A.	CARLOS	0295-2692610	0416-0965704	VIVERES EN GENERAL , PULPA
MET SUPLIDORES, C.A.	JAVIER TINEDA	0416-2928096		VIVERES Y SUMINISTROS
IBUIDORA LLRR 2005, C.A.	LUIS	0416-0980612	0416-0980612	YOGURTS
	chito	04162914343/04169954332		
FACIL	JAROL	0426-5867590	0414-8247590	SUMINISTROS DE LIMPIESA

Nota: Cuadro elaborado con información suministrada por el Departamento de Cobranzas Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A. (2014).

Entorno externo.

El entorno externo son todos aquellos factores que influyen o afectan directa o indirectamente al Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A., entre estos factores se encuentran:

Social

El hotel conoce la importancia de la sociedad en la calidad del servicio ofrecido al turista, es por ello que siempre está en la búsqueda

de políticas y programas que beneficien al trabajador y a las comunidades circunvecinas, además de brindar apoyo a aquellos estudiantes que desean realizar pasantías en las áreas que conforman el hotel.

Político

Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A., siempre está atento a las nuevas leyes aprobadas por el poder legislativo que afecten o modifique la actividad turística-hotelera, y aquellas que tengan incidencia en los trabajadores y en la operatividad del hotel, impuestos municipales, o nacionales para su aplicación inmediata, y cumplir a cabalidad con lo establecido por el estado venezolano.

Económico

El factor económico es un aspecto fundamental que afecta a la organización hotelera, como el control cambiario, la inflación, desabastecimiento, los cuales influyen en la toma de decisiones con respecto a la calidad y variedad del servicio ofertado, teniendo, también, incidencia en el estado anímico del talento humano que labora en el hotel, que a pesar de seguir teniendo sus beneficios económicos, ven mermadas las posibilidades económicas por razones de la inflación.

Transporte público

Los trabajadores del hotel cuentan con transporte que los traslada desde el hotel hasta el centro de Porlamar, en todos los turnos a excepción del nocturno quienes son transportados hasta sus hogares. Los huéspedes

del hotel cuentan con una línea de taxis ubicada en el estacionamiento del hotel o pueden utilizar las líneas de transporte público, saliendo del hotel hasta la vía principal.

Tecnológico

El aspecto tecnológico es indispensable para cumplir con las labores diarias de la empresa, es por ello que el hotel cuenta con sistemas computarizados de última generación que facilita la realización de las diversas labores, con el fin de mejorar la calidad en la prestación de servicio.

Ambiental

La empresa está constantemente vinculada con el medio ambiente, debido a su ubicación frente al mar. Diariamente realizan limpieza en la playa por ser uno de los atractivos de sol y playa de la isla de Margarita, el cual genera gran interés en los turistas nacionales e internacionales.

Estructura organizativa del Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A.

El Hotel posee una estructura organizativa definida para alcanzar altos niveles de eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios, permitiendo que los empleados cumplan con las funciones establecidas, teniendo una comunicación fluida entre ellos, en procura de conseguir los objetivos planteados por la organización.

En este sentido, Melinkoff (1990) plantea que:

La estructura organizativa se crea para realizar las funciones, las actividades y para cumplir los deberes y las responsabilidades de los componentes sociales de la organización. A través de esa estructura se

delega la autoridad, se establecen las responsabilidades y, en función de éstas, las distintas posiciones en la estratificación jerárquica. (p35)

El mismo autor (1990), expresa que:

El proceso de organización establece la forma cómo las personas van a realizar su trabajo en la estructura de la organización”. Permitiendo de esta manera que cada uno de los trabajadores sepa cuáles son las actividades, responsabilidades y funciones a cumplir dentro de la empresa evitando la dualidad de funciones, lo cual permite una mayor fluidez en el trabajo realizado, prestando un servicio interno y externo más eficiente y eficaz. (p27)

Lo anterior es reafirmado con lo que expresa Gómez (1996), quien afirma que:

Los organigramas que se organizan específicamente por departamento o sección, basándose en los principios de la división del trabajo de las labores de una empresa, y aprovecha la preparación y la actitud profesional de los individuos pueden rendir más y mejor. (p201)

Entre tanto, Herrscher (2000), define la estructura organizativa como “Unidades funcionales en un segundo nivel de análisis, que comience a cristalizar la estrategia organizativa definida anteriormente. Consiste en la definición de las unidades orgánicas en los dos o tres niveles jerárquicos de mayor importancia”. (p48).

Comprobándose que las relaciones laborales conllevan a la excelencia en la prestación del servicio interno y la armonía que debe prevalecer para una sana salud interdepartamental.

Por otra parte, Gareth (2008) expresa que la “Estructura organizacional es el sistema formal de tareas y relaciones de autoridad que controla cómo las personas coordinan sus acciones y utilizan los recursos para lograr las metas de la organización”. (p7).

Tomando como base lo planteado por los autores citados anteriormente, se interpreta que la estructura organizativa es la manera más sencilla de expresar, en forma clara, precisa, objetiva y gráfica los diferentes niveles jerárquicos y operacionales dentro de una organización hotelera, las relaciones interdepartamentales que deben existir y las funciones que los empleados deben asumir con responsabilidad, con el propósito de mantener una imagen corporativa integrada y de una prestación de servicio interno y externo de excelencia.

En ese sentido, el Hotel posee una estructura organizativa de tipo vertical debido a que las unidades funcionales de mando tienen un orden jerárquico descendente, con responsabilidades establecidas en cada uno de sus niveles y áreas de trabajo, poniendo de manifiesto que los departamentos que lo integran, muestran en forma gráfica las líneas de mando.

De tal manera que, para el Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A., la estructura organizativa es de mucha importancia, porque se basa en lo planteado por Benjamín (Ob.cit: 26):

- Proporcionar una imagen formal de la organización.
- Constituir una fuente de consulta oficial.
- Facilitar el conocimiento de una organización, así como de sus relaciones de jerarquía.
- Representar un elemento técnico valioso para el análisis organizacional

En la figura N°7 se muestra la estructura organizativa del Hotel SUNSOL Isla Caribe C.A., cuyos cargos reflejados son descritos a continuación:

Gerente General

Es la persona encargada de planificar, organizar, dirigir y controlar las metas a corto y largo plazo para cumplir con los objetivos de la organización delegándoles responsabilidad a los diferentes gerentes departamentales para que supervisen el funcionamiento y operatividad del hotel.

Gerente Nocturno

Es el responsable de verificar, organizar y supervisar la operatividad del hotel durante la noche, delegando responsabilidades y solventando cualquier emergencia / inconveniente presentado en la noche-madrugada, contando con el apoyo de los departamentos que se encuentran laborando en ese turno.

Recursos Humanos

Asume la responsabilidad de asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos del hotel, así como el reclutamiento y selección del personal, mantener al día los archivos personales de los empleados, documentos legales, y otros asuntos relacionados con el personal con eficiencia y confidencialidad.

Gerente de Operaciones

Se encarga del control de las operaciones de cada departamento y de las actividades que deben realizar los jefes de cada área. El gerente de operaciones coordina que el trabajo se ejecute de la mejor manera, supervisa las acciones, lleva un registro de los sucesos y actividades, es el intermediario entre el gerente general y los departamentos.

Contraloría

En la Contraloría se registra sistemáticamente toda la operación financiera, difundiendo información a Jefes de Departamentos, Directores y accionistas.

Ama de Llaves

Es el responsable de controlar la limpieza de las habitaciones, áreas comunes e internas del hotel, planificar las tareas inherentes y supervisar el trabajo de camareras y aseadores.

Recepción

Es el responsable de proporcionar al cliente toda la información acerca de los servicios que ofrece el hotel, coordinar los bloqueos y desbloqueos de habitaciones, llevar el control de los pagos realizados por los huéspedes, así como las reservas, entregas de picnics, considerándose el departamento el centro de operaciones del hotel .

Sistemas

Es el encargado de realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de las computadoras, para evitar fallas técnicas y de los sistemas de procesamiento de datos. Además de entrenar adecuadamente a los usuarios internos.

Seguridad

Son los responsables del resguardo de los intereses y propiedades de los huéspedes, propietarios y empleados, operan las 24 horas y sus actividades comprenden:

- Recorridos y rondas por todo el hotel
- Reportes de eventos sucedidos
- Control de acceso al hotel
- Privacidad de huéspedes/investigaciones

Alimentos y Bebidas

Este departamento se encarga de coordinar a diario las operaciones del restaurante, la cocina, las barras, el servicio a habitaciones (room service) y utilería. Además, es responsable de prestar el servicio de las bebidas y comidas nacionales e internacionales al huésped.

Gerente Comercial

Es el encargado de coordinar las ventas de las habitaciones, proyectar la imagen del hotel y de la cadena a través de promociones, ofertas, banquetes para grupos y agencias.

Departamento de Administración

Se encarga de organizar, controlar y registrar todas las operaciones contables y administrativas, que se efectúan dentro de la empresa.

Departamento Comercial

Es el encargado de coordinar las ventas de las habitaciones, proyectar la imagen del hotel y de la cadena a través de promociones, ofertas, banquetes para grupos y agencias.

Departamento de Animación y Recreación

Es el responsable de planificar y ejecutar programas de actividades recreativas, culturales, deportivas y musicales, para que los huéspedes disfruten durante su estadía en el hotel.

Departamento de Mantenimiento

Es el responsable de mantener las instalaciones y los equipos en buen estado, con excelentes instalaciones físicas, además de controlar el gasto de energía y agua.

Departamento de Compras

Se encarga de adquirir mercancía necesaria para el funcionamiento normal del hotel, comparando los precios en función de la calidad del producto.

Departamento de Atención al Cliente

Es el responsable de manejar las quejas de los huéspedes, tomar en cuenta cualquier inconveniente presentado con el fin de mejorar la estadía de los huéspedes.

Departamento de Reservas

Es el encargado de manejar las solicitudes de reservar, verificar y determinar la disponibilidad de habitaciones, cotizar las tarifas de las habitaciones, tomar y confirmar las reservas.

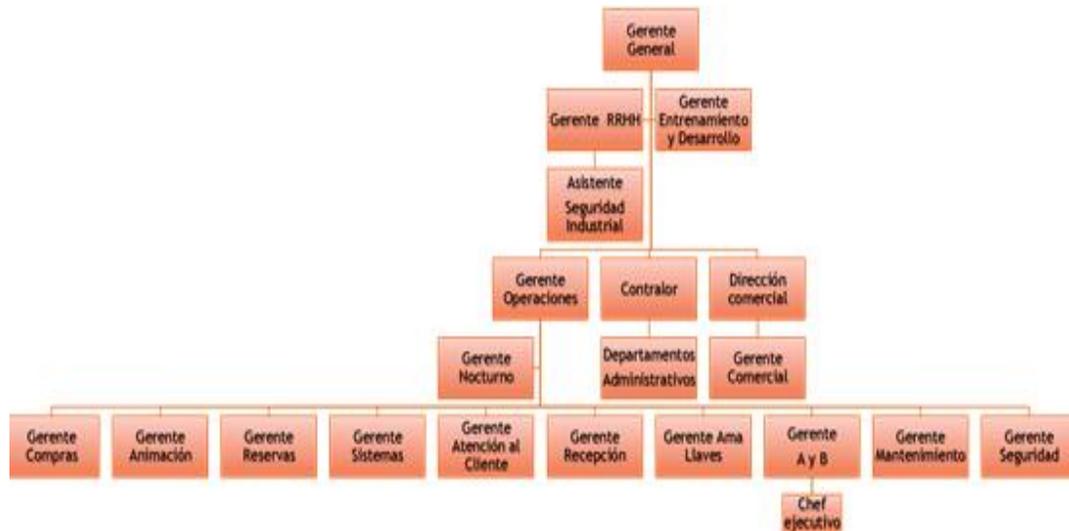


Figura N° 7. Estructura Organizativa del Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A. (2014). Tomado de: Departamento de Reservas Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A. (2014).

**CAPITULO II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL
DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS DEL HOTEL
SUNSOL ISLA CARIBE C.A**

DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

Importancia

El Departamento de Recepción es uno de los departamentos más importante del hotel, y su buen funcionamiento es indispensable para el éxito de la organización, por ser el primer contacto que tiene el cliente con la empresa, cuya imagen, positiva o negativa prevalecerá en la mente de éste.

En él se lleva a cabo una serie de procedimientos diarios, como: registros de entrada y salida de huéspedes, reportes de averías, prestar apoyo a los demás departamentos que necesiten información sobre el hotel, atención a las quejas de los huéspedes, recibimiento de llamadas internas y externas, mantenerse informado con relación a todas las actividades que se realizan en el hotel e información externa de lugares turísticos, horarios de actividades en la isla, transporte, entre muchas otras.

En el hotel, el Departamento de Recepción está situado en el lobby, en la entrada principal del hotel denominada "Sol".

Objetivos del departamento de Recepción.

La satisfacción del cliente se convierte en un objetivo estratégico de la organización, entendiéndose ésta como la percepción que éste tiene del cumplimiento de los requisitos o de las necesidades y expectativas. De tal manera que, se debe buscar una estrecha colaboración con los clientes/huéspedes en el momento de definir los servicios y facilidades que esperan recibir.

Dentro de los objetivos planteados por el Departamento están:

- Brindar una cálida bienvenida y despedida al cliente/huésped.

- Invitarlo siempre a retornar a disfrutar de las instalaciones y servicios que el hotel ofrece.
- Manejar rápida y eficientemente las reservaciones de los huéspedes procurando satisfacer los deseos y necesidades.
- Brindar información, de manera educada y amable, sobre cualquier consulta ya sea de personas que estén o no alojadas en el hotel.
- Brindar una atención continua, profesional, y personalizada durante toda la permanencia del cliente/huésped, en las instalaciones del hotel.

Funciones del departamento de Recepción

Dentro de las funciones desempeñadas por el personal de recepción se encuentran:

- Realizar el check in y el check out.
- Proveer información a los huéspedes sobre el hotel.
- Reportar las diferentes averías o solicitudes a los diversos departamentos.
- Ser cortés y amable con todo individuo que se dirija a la recepción.
- Brindar una sonrisa permanentemente durante la atención al huésped.

Estructura organizativa del departamento de Recepción.

El departamento de Recepción del Hotel SUNSOL Isla Caribe cuenta con una estructura organizativa, la cual está conformada por el Gerente de Recepción, el Coordinador Diurno, el Coordinador Nocturno, los

Recepcionistas y Botones, tomando en cuenta la diversas líneas de mando necesarias para el correcto funcionamiento del departamento.(ver figura N°8).

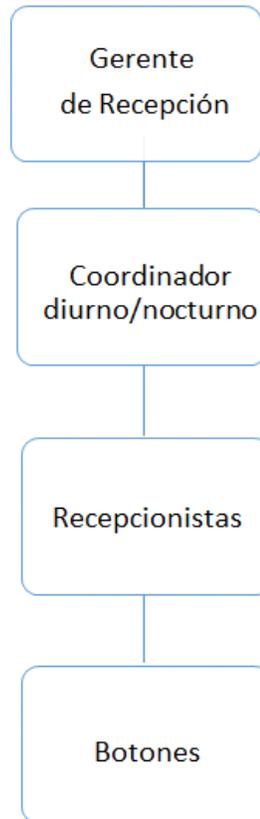


Figura N°8. Estructura Organizativa del Departamento de Recepción.
Tomado de: Departamento de Recepción del Hotel SUNSOL Isla Caribe,

GERENTE DE RECEPCIÓN

Según Dennis La Foster (1994), el gerente de Recepción es el encargado de: “supervisar al personal, de trazar metas departamentales, y de implantar políticas y procedimientos en la recepción. Este gerente coordina las operaciones de la recepción,

asigna tareas y supervisa y apoya a los miembros del personal” (Sic). (pág.77).

Tomando en cuenta lo expresado por La Foster, en el hotel SUNSOL Isla Caribe el gerente asigna las tareas del día con el fin de agilizar el trabajo de la mano con los supervisores para lograr una buena gestión. Está en conocimiento de los acontecimientos y novedades del día para dar respuesta y soluciones a los problemas que se presenten. Está en una constante búsqueda de nuevos procedimientos y normas que ayuden a agilizar y a hacer más expedito el registro de los huéspedes.

Funciones

Entre sus funciones están:

- Realizar las asignaciones de habitaciones, tomando en cuenta los requerimientos especiales de cada reserva.
- Supervisar el cumplimiento del horario de trabajo de los recepcionistas, que ejecuten las funciones para lograr un buen desempeño.
- Reclutar el personal idóneo para el desempeño de las funciones en el Departamento de Recepción.
- Asistir a las reuniones diarias planificadas por el Departamento con los demás gerentes del hotel.
- Planificar los horarios del personal de recepción.

Coordinador diurno

Es el encargado de gestionar lo relacionado con la operatividad de los procedimientos que se deben cumplir en el área de trabajo, supervisar que todo esté en orden en el front desk, coordinando la correcta asignación de las llegadas del día delegar las tareas y actividades para la prestación de un servicio de eficiencia, eficacia y excelencia a los huéspedes.

Funciones

- Verificar que el back office esté en orden.
- Recibir las novedades del turno saliente, para darle la solución requerida o remitirlo al Departamento correspondiente.
- Leer los correos recibidos de las otras dependencias y de la Gerencia General, para conocer las novedades y notificarle a los recepcionistas las que le competen.
- Realizar las asignaciones de habitaciones faltantes para las llegadas del día.
- Verificar que no estén pre-asignadas habitaciones show-room.
- Realizar el arqueo de bandas existentes y sacar bandas faltantes.
- Mover asignaciones del día a vacantes para agilizar el proceso de entrega de habitaciones.
- Entregar a Administración las remisiones de cajas.
- Verificar las incidencias de las entradas del día anterior con reservaciones.
- Prestar apoyo en el front desk cuando lo amerite.
- Realizar los horarios semanales de los recepcionistas y de los botones.

- Coordinar, con el supervisor de seguridad, el transporte del personal que está laborando en el momento de la salida del hotel.
- Realizar la pre-nómina, según la asistencia, y entregarla a Recursos Humanos.
- Verificar que se cumplan los estándares de calidad con respecto al uso de uniformes, higiene y apariencia personal de los empleados del Departamento
- Llamar para las habitaciones que tienen salida pendiente, para recordarles la hora de salida de la habitación.
- Realizar el pedido semanal de almacén y hacerle seguimiento a la entrega del mismo
- Dejar por escrito, en el cuaderno de novedades, las incidencias del turno, para ser notificadas a los empleados que recibirán el turno correspondiente

Coordinador nocturno

Es la persona encargada de gestionar todo lo relacionado con la operatividad de los procedimientos que se deben cumplir en el área de trabajo nocturno, supervisar que todo esté en orden en el front desk, coordinando la correcta asignación de las llegadas del día y al mismo tiempo, delegar las tareas y actividades para la prestación de un servicio de eficiencia, eficacia y excelencia a los huéspedes.

Funciones

- Verificar en sistema que todas las llegadas del día estén vacante-limpia.

- Hacer seguimiento a los cambios de habitación programados para el día, verificando que las mismas se registren en sistema y se realicen en físico.
- Registrar las incidencias en el sistema por llegadas imprevistas o no creadas en él.
- Hacer arqueo de bandas antes de terminar el turno.
- Verificar el arqueo de llaves según llegadas
- Atender quejas del personal interno y de los huéspedes que se presenten durante el turno.
- Guardar los sobres de remisión en la caja de seguridad.
- Prestar apoyo en el front desk cuando la operatividad lo amerite
- Verificar que las llegadas del día siguiente estén asignadas previamente.
- Dejar por escrito las novedades del turno.

Recepcionista

Es la persona encargada de planificar y coordinar los registros del cliente, ingresando los datos al sistema para que el resto del hotel pueda contar con la información necesaria para atenderlo; como también, controlar la disponibilidad y venta de las habitaciones, canalizar y resolver necesidades y quejas del huésped.

Funciones

- Realizar el check in de los huéspedes en el momento de la llegada a la recepción.
- Realizar el check out de los huéspedes en el momento de haber culminado su estadía en el hotel.

- Imprimir los reportes de llegada del día de las habitaciones para la organización del kit de llaves y de los controles del aire acondicionado y del televisor.
- Vender habitaciones a los clientes que no tengan reservas, es decir un directo Walk-in.
- Revisar el correo diariamente para enterarse de las novedades ocurridas en los turnos, además de los eventos que se hayan planificado en los otros departamentos para ofrecer información oportuna a los interesados en ellos.
- Asignar habitación Uso Casa, para los empleados que realizarán reparaciones y requieran pernoctar en el hotel.
- Publicar los horarios del pick up enviado por las agencias de viajes.
- Mantener ordenado el front desk.
- Realizar el reporte de las averías según solicitudes de los huéspedes.
- Atender las llamadas telefónicas, cumpliendo con las normas establecidas para su atención, proyectando una imagen de excelencia y calidad.
- Cargar en sistema los pagos que se reciban durante el día, para realizar el cierre de caja, elaborando el Sobre de Remisión de Cajero.

Botones

Son los que se encargan de ayudar a los huéspedes con su equipaje, los mismos poseen un cuarto en el cual los huéspedes pueden guardar sus pertenencias mientras esperan su traslado, luego de haber desocupado la habitación.

Imagen de los recepcionistas.

El personal que labora en la recepción del Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A debe contar con una imagen pulcra y agradable a la vista del cliente/huésped, teniendo en cuenta las siguientes características:

- Las mujeres deben tener el cabello recogido, los hombres deben estar afeitados y con cabello corto.
- Tener las manos limpias, las uñas cortas, bien arregladas, evitando colores fuertes o muy llamativos.
- Portar el uniforme de la empresa y que esté pulcro.
- Las mujeres deben aplicar un maquillaje discreto y usar accesorios moderados que no causen accidentes laborales.
- Las mujeres deben evitar el uso de faldas muy cortas y de escotes muy pronunciados.
- Evitar, en lo posible, perfumes muy fuertes.
- Mostrar aseo personal.

Relación del departamento de Recepción con los demás departamentos.

Para un servicio de calidad y excelencia en un hotel de la categoría del Hotel SUNSOL Isla Caribe C.A., debe existir una integración en cuanto a los servicios ofertados para cubrir las expectativas del cliente/huésped, logrando proyectar una buena imagen corporativa. Entre estas relaciones se encuentran:

Departamento de Reservas

Son los que se encargan de vender las habitaciones, realizando a su vez la creación de las mismas en el sistema, colocando la información necesaria para que el departamento de Recepción pueda realizar las asignaciones de las habitaciones según las exigencias del cliente al momento de comprar su estadía en el hotel.

Departamento de Ventas

Este se encarga de proveer el roommate list al departamento de Recepción, cuando se trata de grupos numerosos y las particularidades en caso de un early check in o late check out. También, envía las nuevas tarifas a las agencias de viajes y al departamento de Reservas del hotel para su conocimiento y trámites administrativos correspondientes, además de difundir las ofertas y promociones que el hotel ofrece en las diferentes temporadas.

Departamento Contable

Supervisa los pagos y cargos generados por los huéspedes en las habitaciones, además de supervisar el control de ingresos remitidos por recepción.

Departamento de Alimentos y Bebidas

El Departamento de Recepción mantiene comunicación diaria con el Departamento de Alimentos y Bebidas para dar el informe de los huéspedes en casa y las llegadas, como el porcentaje de ocupación del día, además de conocer la lista de los huéspedes que realicen el check out en la madrugada

para preparar un pequeño lunch para llevar, también se aplica para grupos numerosos que hagan check in en la madrugada. Por tratarse de un hotel todo incluido el departamento de Alimentos y Bebidas debe saber la cantidad de huéspedes entrantes para abastecer los restaurantes y los bares.

Departamento de Ama de llaves

Los Departamentos de Recepción y Ama de llaves mantienen una comunicación diaria muy estrecha con Recepción por ser ésta la que se encarga de hacer las asignaciones de las habitaciones en las primeras horas de la mañana para que Ama de Llaves pueda llevar el control de las habitaciones que deben ser limpiadas para las llegadas del día. Ama de llaves, a su vez, informa a Recepción sobre las discrepancias con alguna habitación, o cualquier avería que pueda presentarse, para tomar las previsiones del caso.

Departamento de Sistemas

El Departamento de Sistemas maneja todos los programas que se usan diariamente en Recepción, encargándose de las soluciones cuando los equipos presenten fallas técnicas, entre las cuales están: el programa de configuración de tarjetas, de las líneas telefónicas que no estén funcionando y los problemas de señal en los televisores en las habitaciones.

Departamento de Almacén

El Supervisor de Recepción envía al Departamento de Almacén la requisición de los insumos necesarios para la operatividad del departamento. Es en el departamento de Recepción donde son guardadas las llaves del

almacén por medidas de seguridad, llevándose un control de entrega en libro de novedades.

Departamento de Seguridad

El Departamento de Recepción se comunica al Departamento de Seguridad para informar sobre las habitaciones que soliciten la activación de la caja de seguridad, o cuando se extravié un objeto personal de algún huésped para que realicen el reporte correspondiente y comenzar las averiguaciones.

Departamento de Reservas.

Según La Foster Dennis (1994), la función de reservas “consiste en recibir, documentar y analizar las reservaciones de los huéspedes”, (p100), también conocida como el acto de vender habitaciones, considerándose esta última como el producto principal que un hotel tiene para la venta.

De tal manera que el Departamento de Reservas, en el Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A, se encarga de recibir las solicitudes de todas aquellas personas que quieren reservar en el hotel, de la venta de las habitaciones y del envío de las tarifas mediante cotizaciones, creando, en el sistema, la reserva una vez que el monto establecido ya esté cancelado en su totalidad, en el plazo correspondiente.

Este se encuentra ubicado al lado del Departamento de Recepción, contando con un pasillo y una puerta comunicante que separa a los dos departamentos.

Importancia del departamento.

Este departamento es de vital importancia en un hotel, por generar el mayor ingreso económico para la empresa, manteniendo informado a los demás departamentos sobre la ocupación actual y futura del hotel. Además,

se encarga de manejar los pagos por alojamiento, bien sea mediante depósitos o transferencias electrónicas.

Objetivo del departamento.

Está referido a vender la mayor cantidad de habitaciones, generando ganancias para el hotel y lograr el 100% de ocupación en temporada alta así como también en temporada baja, ofreciendo un servicio de excelencia, con buen trato a los clientes desde el mismo momento que hace el primer contacto telefónico o por email con la empresa, procurando cubrir las expectativas en cuanto a sus necesidades y requerimientos.

Estructura organizativa del departamento de Reservas.

Este Departamento está conformado por el Gerente de Reservas, un Coordinador de Reservas y un Agente de Reservas, quienes tienen objetivos y funciones que cumplir, manteniendo la unidad y corresponsabilidad en el buen funcionamiento del mismo. (Ver figura N°9).



Figura N°9. Estructura Organizativa del Departamento de Reservas.

Tomado de: Departamento de Reservaciones del Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A. (2014).

A continuación se describen cada uno de ellos:

Gerente de reservas

Es responsable de coordinar y supervisar, bajo la guía del gerente general, toda la información para reservaciones que hagan los clientes y las agencias de viajes con respecto a tarifas, paquetes promocionales, eventos, así como del seguimiento de las reservaciones.

Funciones

- Ser responsable de la operación del departamento cumpliendo con el presupuesto asignado para el funcionamiento.
- Instruir a todo su personal en la venta de habitaciones a su máxima rentabilidad.
- Procurar que el personal conozca exhaustivamente la ubicación, amueblado, capacidad y precio de los diferentes tipos de habitaciones del hotel, con el fin de dar información adecuada a los clientes.
- Coordinar eventos y actividades con otros jefes de departamentos.
- Solicitar planes formales y coordinar sesiones de entrenamiento, charlas de inducción con la coordinación de adiestramiento en el sitio de trabajo para los colaboradores de los diferentes departamentos.
- Cuidar y supervisar el buen uso y correcta conservación de los activos de la operación.
- Supervisar controlar y asegurar el cumplimiento de las políticas y reglamentos del hotel, que regulan el comportamiento de los empleados.
- Autorizar permisos no remunerados, vacaciones e ingresos

- Asistir a las reuniones de gerencia.
- Participar en los programas de capacitación.
- Establecer el compromiso del uso obligatorio de equipo de protección, derivado de los riesgos inherentes al cargo en el cumplimiento con la ley orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.
- Monitorear continuamente el desempeño de los agentes de reservaciones de acuerdo con los estándares de la compañía.
- Imprimir la lista de llegadas del día siguiente, para confirmar todas las llegadas.
- Verificar que todas las solicitudes de reservas hechas telefónicamente, por fax, e-mail y personalmente sean respondidas en un lapso no mayor de veinticuatro (24) horas.
- Actualizar en el sistema la información de tarifas y contratos emitidos por el Departamento de Ventas.
- Informar constantemente a los agentes de reservaciones cualquier iniciativa local o global relacionada con el departamento.
- Verificar, con el Departamento de Recepción, el movimiento diario de entradas sin reservas, salidas anticipadas y no-shows.
- Verificar que las reservas de Vips sean identificadas como tal en el sistema, e informar a las personas involucradas en caso de solicitudes de último momento.
- Elaborar los reportes de ocupación diaria, quincenal y mensual, además de llevar las estadísticas que sean necesarias.
- Mantener los niveles de ocupación fijados por la gerencia general y la dirección general del hotel.
- Autorizar extensiones de fechas en períodos de alta ocupación.
- Realizar el manejo de depósitos de reservaciones.

- Elaborar solicitudes de reembolso.
- Llevar los Allotment de las agencias de viajes y tour operadores, que se mantengan dentro de los cupos asignados.

Habilidades

- Capacidad para manejar situaciones adversas.
- Excelente dicción y agradable tono de voz.
- Amplio vocabulario y cultura general.
- Desarrollo permanente de su liderazgo.
- Capacidad de comunicación y liderazgo.
- Manejo inteligente de las emociones para una dirección efectiva y eficiente.
- Manejo del tiempo de trabajo y tener capacidad de respuesta en los momentos de sobrecarga de trabajo.
- Capacidad de autocrítica para iniciar mejoras continuas e incesantes de las tareas del Departamento bajo su dirección.
- Reconocimiento de sus propias fortalezas y debilidades, con la finalidad de equilibrar ambas para ofrecer un servicio interno y externo de eficiencia, eficacia y, por ende, de calidad y excelencia.
- Capacidad para emprender relaciones exitosas con clientes y

manejar un excelente nivel de comunicación.

- Capacidad e iniciativa para coordinar y asegurar el éxito en las tareas de coordinación con departamentos relacionados.
- Integridad para hacer de los valores de la empresa sus propios valores.

Coordinador de reservas

Es responsable de supervisar, coordinar el registro y procesamiento de las reservas, además de maximizar las ventas de las habitaciones usando técnicas de mercadeo y venta.

Funciones

- Informar a los clientes todo lo relacionado con las reservaciones, tipo de habitaciones, tarifas y formas de pago.
- Monitorear el desempeño de los agentes de reservaciones de acuerdo con los estándares de la compañía.
- Actualizar la información de las tarifas y contratos emitidos por el departamento de Ventas en el sistema.
- Informar constantemente a los agentes de reservaciones de cualquier iniciativa local o global relacionada con el departamento.
- Revisar que los archivos de reservas se encuentren en correcto orden.

- Verificar que las reservas de Vips sean identificadas en sistema, e informar a las personas involucradas en el caso de solicitudes de último momento.

- Llevar los allotment de las agencias de viajes y tour operadores, que se mantengan dentro de los cupos asignados.
- Imprimir las listas de llegadas del día siguiente, para confirmar todas las llegadas.
- Verificar que todas las solicitudes de reservas hechas telefónicamente, por fax, e-mail y personalmente sean respondidas en un lapso no mayor de veinticuatro (24) horas.
- Verificar, con el departamento de Recepción, el movimiento diario de entradas sin reservas, salidas anticipadas y no-shows.
- Elaborar los reportes de ocupación diarias, quincenal, mensual, además de llevar las estadísticas que sean necesarias.
- Observaciones
- Dentro de las tareas que realizan tanto el Gerente de Reservas como el Coordinador de Reservas , hay ciertas coincidencias con respecto a sus funciones dentro del departamento, es decir que existe una dualidad de funciones, por lo tanto si se distribuyeran mejor las funciones para no repetir tareas la gestión sería más eficaz y eficiente.

Agente de reservas

El Agente de Reservas debe mantener un registro de todas las reservas hechas por los clientes, responsabilizarse en el procesamiento y maximizar las ventas de habitaciones por medio de técnicas de mercadeo y ventas aplicando los criterios y políticas establecidas por la empresa.

Funciones

- Extraer diariamente de la computadora los reportes arrojados por el sistema.

- Procesar solicitudes de reservaciones, cambios y cancelaciones por teléfono, fax o email.
- Archivar todos los movimientos de reservas que se hayan realizado durante la jornada de trabajo.
- Verificar las reservaciones sin garantía.
- Realizar el chequeo diario de todas las reservaciones ingresadas el día anterior
- Verificar que las reservas VIPS sean identificadas en el sistema, e informar a las personas involucradas en caso de solicitudes de última hora.
- Elaborar los reportes de producción y estadísticas que sean necesarios.
- Verificar los no-shows del día anterior, teniendo el agente que realizó esa reserva la responsabilidad de comunicarse con el huésped para saber el motivo por el cual no llegó.
- Colocar cualquier comentario adicional en la reserva sobre requerimientos especiales, de modo que recepción lo tome en cuenta a la hora de las asignaciones de habitaciones.
- Colocar en las fichas de registro las facturas de los huéspedes que cancelaron con tarjeta de crédito para que sean firmadas, y ser entregado el recibo de pago.

Perfil del Agente de Reservas

- Sexo: Femenino/Masculino
- Edad: 25 a 40 años.
- Experiencia: 1 año mínimo comprobable, con experiencia.
- Educación: Bachiller/TSU Mercadeo y ventas, o carrera a fin.

- Conocimientos de informática: manejo de programas bajo ambiente Windows.
- Conocimientos específicos: técnicas de ventas, atención al público, calidad de servicio, entre otros.
- Dominio del idioma Inglés.

Habilidades

- Capacidad para manejar situaciones adversas.
- Excelente dicción y agradable tono de voz.
- Amplio vocabulario y cultura general.
- Manejo inteligente de las emociones para una dirección efectiva y eficiente.
- Manejo del tiempo de trabajo y tener capacidad de respuesta en los momentos de sobrecarga de trabajo.
- Reconocimiento de sus propias fortalezas y debilidades, con la finalidad de equilibrar ambas para ofrecer un servicio interno y externo de eficiencia, eficacia y, por ende, de calidad y excelencia.
- Capacidad para emprender relaciones exitosas con los clientes y manejar un excelente nivel de comunicación.
- Capacidad e iniciativa para coordinar y asegurar el éxito en las tareas de coordinación con departamentos relacionados
- Integridad para hacer de los valores de la empresa sus propios valores.

Relación del departamento de Reservas con los demás departamentos.

Entre estas relaciones se encuentran:

Departamento de Ventas

Realiza ventas de habitaciones a grupos numerosos, por lo tanto, debe estar en constante comunicación con el departamento de Reservas, para realizar el bloqueo de habitaciones, verificando primero la disponibilidad.

Departamento de Recepción

Porque reservaciones lleva el control de las habitaciones, y reservas realiza el bloqueo de estas, siendo verificado por el Departamento de Recepción diariamente para conocer las llegas diarias de huéspedes al hotel.

Departamento de Ama de Llaves

Reservaciones maneja una constante comunicación con el Departamento de Ama de Llaves, ya que son los que se encargan de desbloquear las habitaciones fuera de uso, para que el Departamento de Reservas pueda venderlas a los clientes.

Departamento Contable

Supervisa los pagos y cargos generados por los clientes que cancelan su estadía en el hotel.

Departamento de Sistemas

El Departamento de Sistemas se encarga de manejar todos los programas utilizados diariamente en Reservas, encargándose de las soluciones, cuando los equipos presentan fallas técnicas que afectan la operatividad.

Departamento de Almacén

El Supervisor de Reservas se encarga de enviar al Departamento de Almacén la requisición semanal de los insumos necesarios para el buen funcionamiento del Departamento de Reservas.

Actividades realizadas por el pasante en departamento de Recepción.

Departamento de Recepción

En el Departamento de Recepción se llevaron a cabo las actividades que se describen a continuación, las cuales contribuyeron a incrementar y contrastar los conocimientos teóricos con la actividad práctica diaria de un hotel categorizado 4 estrellas.

Realización de check in

Procedimiento: En el momento de realizar el check in, el primer procedimiento que debe cumplirse es:

- Dar la bienvenida al huésped,
- Se procede a preguntar si tiene alguna reserva en el hotel. Si la tiene, se le solicita el voucher de confirmación. (La entrega del voucher no aplica en todos los casos, porque cuando reservan

directamente en la página web, no se solicita ya que aparece reflejado en el sistema).

- En caso de no poseer reserva, se chequea en el sistema si hay disponibilidad de habitaciones.
- En caso de haber disponibilidad, se le pregunta el número de personas y se le da a conocer las tarifas de las habitaciones.
- Una vez que la reserva es ubicada en el sistema, se busca la tarjeta de registro y se anexa al voucher.
- Se verifica en el sistema el número de personas reflejado en el voucher, el número de habitación y el estatus.
- Se solicita la documentación de los clientes que van a ingresar a la habitación, se colocan los datos en la planilla de registro, verificando cuidadosamente las fechas de nacimiento de cada uno, procedencia y número telefónico.
- Como política del hotel, se le solicita al huésped el depósito de 400 bolívares en efectivo, como garantía de la devolución de los controles del aire acondicionado, TV y los tickets para el uso de las toallas en la piscina.
- Se le entrega la llave de la habitación junto con una hoja informativa contentiva con la toda la información del hotel y los horarios de los servicios.
- En el momento de la realización del check out, le será devuelto el dinero en depósito, una vez haya entregado los controles respectivos.

En el formato de Servicios del Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A, (Figura N°10), se describen los siguientes ítems:

SERVICIOS DEL HOTEL

Horario de Entrada (Check-In): 3:00 p.m. / **Horario de Salida (Check-Out):** 12:00 p.m.

El disfrute de nuestros servicios fuera de los horarios descritos generará un recargo según políticas de la empresa. Más información en recepción.

RESTAURANTES Y BARES:

Restaurante Casitas:
Estilo Buffet. Ubicado en el Área Tropical.
Cenas temáticas rotativas.
Horarios:
Desayunos: 07:00 a.m. a 10:30 a.m.
Almuerzos: 12:30 p.m. a 03:00 p.m.
Cenas: 06:30 p.m. a 10:00 p.m.

Restaurante Vistamar:
Estilo Buffet. Ubicado en el Área Real.
Horarios:
Desayunos: 7:00 a.m. a 10:30 a.m.
Almuerzos: 12:30 p.m. a 03:00 p.m.
Cenas: 06:30 p.m. a 10:00 p.m.
* Menú Internacional.

Restaurante La Fontana:
Exclusivo Menú Internacional a la carta.
Previa reservación emitida por Atención al Huésped.
(Para Huéspedes con una estadía mayor o igual a 7 noches).
Si su estadía es menor a 7 noches y desea disfrutar de este servicio con cargo adicional contacte a nuestro personal de Atención al Huésped

Snack Bar Bucanero: Ubicado en el Área Real.
Servicio de Snack: de 11:00 a.m. a 6:00 p.m. de Lunes a Domingo.
Servicio de Bar: de 7:00 p.m. a 10:45 p.m. Música en vivo de Viernes a Sábado.

Snack Bar Sol y Mar: Ubicado en el Área Tropical.
Servicio de Snack: 11:00 p.m. a 12:45 a.m.
Servicio de Bar: Horario: 11:00 a.m. a 10:00 p.m.

Bar Océano: Ubicado al lado del Lobby cuenta con ambientación musical.
Horario: 5:00 p.m. a 12:45 p.m. de Lunes a Domingo.

Bar Coccoloco: Ubicado frente a la piscina del Área Real.
Horario: 11:00 a.m. a 6:30 p.m. Lunes a Domingo.

Bar Cascada: Ubicado en el Área Cascada frente a la piscina.
Horario: 11:00 a.m. a 05:00 p.m. de Jueves a Domingo.

Bar de Playa El Ancla: Ubicado en el Área Tropical frente a la playa.
Ofrece actividades recreativas.
Horario: 11:00 a.m. a 4:45 p.m.

Bar de Playa Pitahaya: Ubicado en el Área Real frente a la playa.
Ofrece actividades recreativas.
Horario: 11:00 a.m. a 04:45 p.m.

CLUB DE PLAYA:

Club de Playa: Con traslados diarios gratuitos desde el Lobby a Playa El Agua cada 30 minutos.

Hotel Isla Caribe - Hotel Caribbean Beach:
Primera Salida: 9:30 a.m. / Última Salida: 4:30 p.m.

Hotel Caribbean Beach - Hotel Isla Caribe:
Primera Salida: 10:00 a.m. / Última Salida: 4:45 p.m.

Incluye servicio de snacks, bebidas nacionales, toldos y tumbonas

PISCINAS:

Horarios generales: 9:00 a.m. a 7 p.m. de Lunes a Domingo.

Piscina Real: Ofrece áreas para niños y adultos.
Actividades Especiales: Ofrece programas de actividades recreativas para niños y adultos. **Horario:** 10:00 a.m. a 12:15 p.m. y de 3:00 p.m. a 5:00 p.m.

Piscina Tropical: Ubicado en el Área Tropical, ambientación musical.

Piscina Cascada: Piscina relajante con Jacuzzi y su cascada.

Servicio de Toallas de Piscina - Horario: de Lunes a Domingo de 7:00a.m a 7:00p.m..

OTROS SERVICIOS:

Sala de Juegos y Parque Infantil: Ubicada al lado del Restaurante Casitas, cuenta con Juegos de Mesa, Mini Fútbolito, Mesa de Pool y Ping-Pong, Cancha de Fútbol-Sala.
Horario: 09:15 a.m. a 10:45 p.m.

Discoteca: Ubicada en el Área Tropical.
Horario: 9:00 p.m. a 10:30 p.m. (Para Niños) - 11:00 p.m. a 12:45 a.m. (Adultos)

Mini-Disco: Teatro Las Palmeras ubicada en el Área Tropical, diagonal al Bar Casitas.
Actividad de recreación con ambientación musical infantil.
Horario: 8:15 p.m. a 9:00 p.m.

Teatro Las Palmeras: Cada noche en el Área Tropical usted disfrutará de un amplio repertorio de shows. **Horario:** A partir de las 9:15p.m. (Reservaciones en Cantina)

Servicio de WIFI: Las 24 horas en el Área del Lobby Principal.

SERVICIOS CON CARGOS ADICIONALES

Sala de Video Juegos y Cyber: Ubicada al lado del Restaurante Casitas
Horario: 09:15 a.m. a 10:45 p.m. de Lunes a Domingo.

Servicio de Masajes: Ubicado al final de las piscinas de las Áreas Tropical y Real.
Horario: 09:00 a.m. a 05:30 p.m. (Previa Reserva).

Venta de Artesanías: Ubicadas al final de la Piscina del Área Tropical.
Horario: 7:00 p.m. a 11:00 p.m. de Miércoles a Domingo.

Minimarket y Tiendas: Ubicadas en el Área Tropical, al lado del parque infantil.

NOTA: Solo al momento de estadía ofrecemos el Servicio de Botella de Agua Mineral en la habitación, posterior a esto usted deberá contactar con sus servicios, agua y hielo en los bares y restaurantes del hotel.

NOTA: El hotel no se hace responsable por objetos dejados fuera de la caja de seguridad. El Servicio de Caja de Seguridad es gratuito. Solicitarlo vía telefónica al 1700, 1701 y 1704.

FIGURA N° 10. Servicios del hotel.

Tomado de: Departamento de Recepción del Hotel SUNSOL Isla Caribe. (2014).

- En el recuadro superior izquierdo se especifican los horarios de entrada y salida de los huéspedes del hotel.
- Luego, se especifican los horarios de los servicios de los restaurantes que conforman el hotel.
- Posteriormente, se encuentra el horario del único restaurant a la carta que posee el hotel
- Después se encuentran los horarios de todos los bares donde se sirven los cocktails para los huéspedes.
- En la parte inferior del recuadro se encuentra una nota sobre el servicio de botella de agua mineral en la habitación.
- En la parte superior derecho se especifican los horarios de los traslados ofrecidos por el hotel para Playa El Agua.
- En el recuadro derecho, se reflejan las piscinas que integran el hotel, con sus horarios de apertura y cierre.

- Luego, se encuentran los horarios de los servicios de la sala de juegos, la discoteca, la mini-disco, el teatro, y el servicio del wi-fi.
- Finalizando el recuadro derecho se refleja los servicios con cargos adicionales, así como una nota con las extensiones de recepción.

Realización de check out.

- En el momento de realizar el check out se deben cumplir con el siguiente procedimiento:
- En el momento de la entrega de la habitación, el huésped debe presentar los controles del TV y del aire acondicionado y los tickets de las toallas.
- Se le solicita al huésped el comprobante de depósito de garantía, para reembolsarle el dinero.
- El recepcionista procede a retirarle los brazaletes a las personas hospedadas en esa habitación.
- Se verifica en sistema que el huésped no tenga ningún pago pendiente en su habitación.
- Para culminar se le pregunta al huésped si se retira o desea almorzar, de ser afirmativa su respuesta se le entrega el ticket para almorzar.
- Cuando el huésped se retire de las instalaciones el recepcionista debe despedirse de manera amable, deseándole al huésped un feliz viaje, y se le invita a regresar al hotel.
- Se procede a sacar del sistema. la habitación.
- Se verifica si la habitación es una llegada del día. De ser así, se ordena la llave junto con las llegadas del día, de lo contrario se ordenan en el back office.

Atención al huésped.

En el front desk están los recepcionistas las 24 horas del día, quienes deben atender las necesidades de los huéspedes y tratar de solventar cualquier inconveniente o duda que posean. En caso de necesitar la ayuda de cualquier otro departamento se le hace un llamado para que ayuden a solventar el problema del huésped de la forma más eficaz y eficiente.

Realización De Arqueo De Tarjetas De Registros.

El arqueo de Tarjetas de Registro es fundamental para la buena operatividad del Departamento de Recepción, lo cual permite agilizar el proceso del check in, en el momento de la verificación de las Tarjetas de Registro con el sistema.

Para realizar este procedimiento se debe cumplir con los siguientes pasos:

- Imprimir todas las tarjetas con las reservaciones con llegada del día.
- Imprimir las fichas de las nuevas reservas creadas durante la mañana por el Departamento de Reservaciones.
- Realizar arqueo de tarjetas para verificar que el número de habitación impreso en la ficha coincida con lo reflejado en sistema.

Realización de reportes de averías en habitaciones.

En cada turno se debe llenar un reporte impreso, el cual sirve para reportar los requerimientos o averías que tengan los huéspedes en sus habitaciones. A continuación la figura N°11 muestra el formato de averías utilizado en el Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A.:

El formato es un documento con el título "SUNSOL INCIDENCIAS VARIAS" en la parte superior izquierda. Debajo del título, hay tres campos para "Nombre:", "Fecha:" y "Turno:". El cuerpo principal del formato es una tabla con 10 columnas y 15 filas. En la parte inferior de la tabla, hay dos campos: "REVISADO POR:" y "CARGO:". El formato está diseñado para registrar incidencias de manera organizada y detallada.

Figura N° 11 Incidencias.

Tomado de: Departamento de Recepción del Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A. (2014).

En este formato se detallan los siguientes puntos:

- En la parte superior, se refleja el nombre de los recepcionistas que se encuentren de turno.
- Se coloca la fecha y el turno en el cual se realizaron dichos reportes.
- En la parte posterior, se encuentra los recuadros de las averías, los cuales se llenan con la información del huésped como: número de habitación, nombre del huésped, falla que presenta, quién recibe el reporte, y la hora en la cual se realizó.

Realización de cierre de turno.

- Todos los días, en el momento de la culminación de la jornada laboral, los recepcionistas deben cumplir con los procedimientos presentados a continuación:
- Relacionar los depósitos en garantía que se pidieron durante el día, anotando en el libro de novedades la cantidad de depósitos recibidos en el turno.
- Realizar el cierre de caja, utilizando un sobre de remisión (ver figura N°12) en el cual se refleja detalladamente la cantidad de billetes y pagos con tarjetas.
- En el momento de culminar la jornada laboral, el recepcionista debe cerrar su clave, de manera que los recepcionistas del turno siguiente abran su clave personal.
- Cuando se realiza el cierre de turno, el recepcionista debe dejarle al relevo todas las novedades, también debe informar aquellos reportes de averías que quedaron pendientes debido al cambio de guardia.

Fecha: ____ / ____ / ____

Cajero: _____

SOBRE DE REMISION

EFFECTIVO

Denominación	Cantidad	TOTAL
Billetes de Bs. 100,00		
Billetes de Bs. 50,00		
Billetes de Bs. 20,00		
Billetes de Bs. 10,00		
Billetes de Bs. 5,00		
Billetes de Bs. 2,00		
TOTAL EFECTIVO		

TARJETA DE CREDITO Y DEBITO

Denominación	Cantidad	Monto Total
Debito		
Visa		
Master		
Amex		
TOTAL TARJETA		

DEPOSITOS BANCARIOS

TOTAL A REMITIR: _____

Figura N° 12 Sobre de Remisión. Tomado de: Departamento de Recepción del Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A. (2014).

En este formato se detalla la siguiente información:

- Al inicio del recuadro en la parte superior se refleja el día, mes y año, en el cual se realizó el sobre.
- Posteriormente se encuentra el nombre del recepcionista cajero, que cerró la caja del turno.
- En el siguiente recuadro se muestra la descripción de los billetes, la cantidad existente de cada uno y el valor total de su suma.
- Continuando el recuadro se muestra el total de tarjetas de crédito y débito, reflejadas, cada uno por el tipo de tarjeta (debito, visa,

master, amex) colocando así el numero existente de cada una y la suma total del monto.

- Finalizando el recuadro se encuentran los depósitos bancarios, allí se colocan los nombres de todos aquellos clientes que no retiraron su depósito en garantía, pasando ese dinero a administración, junto con los demás pagos.
- En el final del recuadro se refleja el total a remitir. Allí se expresa el monto total de la caja, es decir la sumatoria total de todos los pagos, tanto en efectivo, como con tarjeta.

Reporte de llegadas de los huéspedes.

El reporte de llegadas debe imprimirse diaria y constantemente en cada turno. En la mañana se imprime para poder realizar el arqueo, verificando que las llaves de las llegadas del día se vayan armando correctamente y colocando en la impresión aquellas habitaciones que tienen llegada en el día, pero que están pendientes por hacer check out. El reporte de llegadas debe actualizarse constantemente debido a que en el transcurso del día se realizan cambios de asignaciones.

Reportes de salidas.

- El reporte de salidas es de suma importancia, con el mismo se puede verificar lo siguiente:
- Ayuda a tener en cuenta las habitaciones que deben desocuparse en el transcurso de la mañana.
- Habitaciones check out/ check in, es decir son salida y entrada del día.
- El reporte de salida es indispensable para cambiar las asignaciones de habitaciones del día que ya estén desocupadas y no tengan salida para poder agilizar la gestión.

- Al llegar la hora del check out, se imprime un reporte de salida, procediendo a llamar para las habitaciones que no han realizado salida recordándoles que deben bajar a recepción a realizar el mismo, o si no deben cancelar el late check out con habitación.

Manejo de quejas.

Manejar las quejas en un establecimiento hotelero es sumamente importante, porque asistir a una persona que está inconforme por algo, molesta por un servicio de baja calidad o exaltada por sentir que sus necesidades no están siendo cubiertas es muy difícil, si no conoces los procedimientos establecidos para tratarlas. Saber llevar el control de la situación es tarea de todos, pero especialmente de los recepcionistas, quienes dan la cara, en primera instancia, por la empresa. En este sentido en el Hotel SUNSOL Isla Criba, C.A, se lleva el siguiente procedimiento:

Como prioridad, los recepcionistas deben tener amplio conocimiento de las instalaciones y de los departamentos que gestionan en el hotel y sus funciones.

- Atender cortésmente al huésped mientras plantea su disconformidad.
- Prestar atención, sin distracción, mirándole a la cara al huésped.
- Mostrar interés sobre lo planteado.
- Tomar nota sobre la situación planteada.
- Llamar inmediatamente para el/los departamento/s involucrado/s para que tomen cartas en el asunto lo más rápido posible.
- Una vez solucionado el problema, llamar al huésped a la habitación con la finalidad de notificarle que se le ha solucionado el problema demostrando el interés del personal del hotel en

darle la atención debida. Recordando que el huésped es la prioridad.

- Pedir disculpas al huésped por las molestias causadas.
- Poner en práctica el lema: “un cliente satisfecho y contento es un cliente leal” (Lema sugerido por la pasante ante el Gerente de Recepción)

Información sobre novedades del turno de la tarde.

Para un buen manejo de información sobre las novedades del turno de la tarde se deben seguir los siguientes pasos:

- Todas las mañanas el recepcionista de turno debe revisar la cartelera informativa, la cual está en el back office, donde se encuentran publicadas las novedades del turno anterior.
- Verificar la información sobre daños causados por el usuario en la habitación para el cobro respectivo.
- Verificar en el sistema las reservas VIP, socios, parejas en luna de miel y los familiares del dueño para las atenciones requeridas en estos casos.
- Revisar el correo del área de recepción diariamente, ya que en las noches se envían correos electrónicos con las novedades sucedidas durante el turno, para que se haga el seguimiento correspondiente.

Actividades realizadas por el pasante en el departamento de Reservas.

Procesamiento de las solicitudes de reservaciones.

El Departamento gestiona diversos tipos de reservaciones, las cuales son atendidas por los reservacionistas, quienes manejan grupos de

huéspedes de agencias de viajes nacionales e internacionales; grupos directos; Sunsol Orlando, Sunsol Caribbean y Sunsol de Coche.

A continuación se detallan los procedimientos para cada uno de ellos:

Agencias nacionales

- Envía la solicitud de la reserva vía correo electrónico, acompañada con los siguientes datos requeridos por el departamento: el/los nombre/s del/de los pasajero/s, procedencia, tipo de habitación y el número de personas que conforman la reserva.
- La agencia envía al departamento de Reserva el comprobante de pago, el cual es verificado inmediatamente.
- En caso de ser una agencia que posea cuenta abierta con el hotel, el pago se realizará en el lapso establecido por la empresa. Si la agencia tiene un saldo a favor, se le descuenta de ese.

Agencia internacional

- Envía la solicitud de la reserva vía correo electrónico, acompañada con los siguientes datos requeridos por el departamento: el/los nombre/s del/de los pasajero/s, procedencia, número del/de los pasaporte/s, tipo de habitación y el número de personas que conforman la reserva.
- La agencia envía el comprobante de pago o el número de la transferencia bancaria, el cual es verificado inmediatamente.
- Reservas directas con el Hotel
- Se llena el formato de reserva vía online, en el cual el cliente coloca los siguientes datos: nombre de la persona que hace la reserva, número de personas, de haber niños: edad, cantidad de habitaciones, tipo de habitación, fecha de llegada y salida, procedencia, teléfono celular de contacto.

- Cuando el correo electrónico es recibido por los reservacionistas del hotel, es procesada inmediatamente, verificando, en el sistema, si hay disponibilidad para la fecha solicitada.
- Se envía la cotización al cliente vía correo electrónico (ver figura N°13), resaltando el tiempo límite para la realización del pago.

Sr(a). Ordaliz Zapata.								
DIRECTO								
Tipo de hab	Entra da	Salid a	Noch es	Person as	Tarifa	Niño s	Tarifa Niños	Total
MAT+1INF(2) A	11-jul	14-jul	3	2	Bs 1.853,00	0	Bs 0,00	Bs 11.118,00
MAT+1CHD(7)A	11-jul	14-jul	3	2	Bs 1.853,00	1	Bs 927,00	Bs 13.899,00
TPL+1CHD(11)A	11-jul	14-jul	3	3	Bs 1.853,00	1	Bs 927,00	Bs 19.458,00
								Bs 44.475,00
NETO A PAGAR								Bs 44.475,00
Tiempo limite de Pago							04/07/2014	

Figura N° 13 Formato de Cotización de Reserva.

Tomado de: Departamento de Reservas del Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A. (2014).

Estos procedimientos son llevados a cabo para garantizar las reservas a los clientes y brindarles tranquilidad a los usuarios al saber que todo está debidamente confirmado, a pesar de la alta ocupación que maneja el hotel, donde se refleja, por día un número, alrededor, de 100 reservas diarias, tanto nacionales como internacionales.

Realización de cambios y reservaciones vía email o teléfono.

El Departamento, en el momento de manejar las reservas, cuenta con un sistema computarizado y con líneas telefónicas, para la realización de cualquier cambio en la reserva, los cuales deben ser procesados inmediatamente, para evitar inconvenientes o molestias con los usuarios y para la planificación de las habitaciones del día.

Los cambios surgen cuando el cliente solicita cambiar la fecha; cuando el número de usuarios aumenta o disminuye o solicita cambiar el tipo de habitación, eligiendo una de mejor categoría.

- Reservas vía Email: Estas son realizadas vía email enviando una solicitud de hospedaje mediante correo electrónico, donde se reflejen claramente los cambios y datos solicitados, para evitar errores o confusiones.
- Reservas vía telefónica: Las reservaciones por esta vía tienen un horario comprendido entre 9 am a 5 pm., aclarando cualquier duda que el cliente tenga, exhortándolo para la realización formal de su reserva enviando los datos con el comprobante de pago respectivo, vía correo electrónico.

Verificación de las reservas sin garantía.

- Diariamente, las reservacionistas se encargan de verificar aquellas reservaciones que aún no realicen el pago de su estadía.
- Para la verificación de una reserva sin garantía se deben cumplir con los siguientes procedimientos:
- Verificar los depósitos bancarios del día y de la mañana siguiente.
- Validar que el monto depositado en el banco sea el correcto, comparándolo con el costo de su reservación

- Si el monto no es el indicado, se le notifica al agente de reservas, quien envía un correo electrónico al huésped o a la agencia de viajes respectiva participándole sobre el faltante.
- Una vez confirmado el pago de la reserva, le es enviado al cliente y/o agencia un correo electrónico, donde se le notifica que su reserva está hecha, enviándosele un número de localizador, el cual identifica lo realizado.

Observaciones

- Tomando en cuenta los datos suministrados por el departamento de Reservas con respecto al número de habitaciones con llegadas del día, se puede concluir que el hotel maneja una alta ocupación durante todo el año.
- El perfil de los recepcionistas, exigido por la empresa, es que deben reunir cualidades y destrezas en el trato con el público, dominio de un idioma extranjero, buena presencia, con estudios, preferiblemente universitario, fluidez y dominio del idioma nativo, control de las emociones, trabajar bajo presión, ser amable y educado, tanto con los clientes internos como externos.
- El número de personas que laboran en recepción no es suficiente, en comparación con la cantidad de habitaciones y la fluidez de huéspedes que frecuentan el hotel.
- Es importante destacar que son muchas las solicitudes de reservas, lo cual representa una dificultad en el momento de hacerlas, por cualquiera de las vías expuestas anteriormente, por no contar con suficiente personal. Esto acarrea retardos en la atención y los procedimientos no se llevan a cabo de forma correcta o de manera eficaz.

- La relación interdepartamental es fluida, manteniendo una comunicación vía correo electrónico, aunque, en ocasiones se producen modificaciones en las tarifas de las habitaciones, sin la notificación al departamento de Recepción, ocasionando molestias en los usuarios cuando se les notifica el aumento.
- El material de trabajo, en ocasiones no es suficiente para la realización del trabajo diario en el área de recepción, produciendo retrasos en el cumplimiento de los procedimientos establecidos, causando molestias en el personal que labora en el hotel por no tener la información requerida con prontitud.
- A pesar de las falencias en el departamento de Reservaciones, el personal que labora presta un servicio y atención fluido y de calidad, a quienes solicitan los servicios de alojamiento en el hotel.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Una vez finalizada la pasantía en el Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A, se logró obtener un conocimiento más profundo sobre los procedimientos llevados a cabo diariamente, en los departamentos de Recepción y Reservas, concluyendo lo siguiente:

- El Hotel SUNSOL Isla Caribe, C.A, cuenta con un gran número de habitaciones, por lo tanto maneja una alta ocupación, como se refleja en el número de reservas realizadas en las temporadas baja y alta.
- El departamento de Recepción juega un papel muy importante en el hotel, debido a que es la primera imagen que tiene el huésped de la empresa. Por esta razón el personal que labora en el front desk está altamente formada, calificada y cualificada para ofrecer un servicio de calidad y excelencia.
- El hotel presta un servicio de calidad; en ese sentido se selecciona un personal para la recepción, con cualidades, destrezas y habilidades en el dominio de atención de clientes.
- La calidad, eficiencia y rapidez del servicio de atención al cliente en recepción, no es la adecuada debido a la falta de personal en el front desk.
- Se puede apreciar la satisfacción de los usuarios extranjeros de habla inglesa, cuando son atendidos por el personal de recepción, quienes dominan el inglés, en el momento de darle respuesta a sus requerimientos.
- La integración interdepartamental es vital para prestar un servicio interno y externo de calidad, logrando la satisfacción de ambos

clientes. El primero, los trabajadores, quienes se identifican con la empresa mostrando satisfacción con el trabajo que desempeña dentro de ella, y el segundo, los clientes, cuando recibe un servicio que lo haga sentir como en casa, atendido y contento viendo cubiertas las expectativas que trae al pagar un servicio de excelencia.

- A pesar de que los Departamentos tanto de Recepción como de Reservas poseen autonomía, o tienen una dirección de mando lineal ambas trabajan como un equipo y en constante comunicación, siempre en busca de prestar un servicio con responsabilidad, reconociendo que la imagen del hotel es la proyección de un servicio que redundará en beneficios económicos para la empresa y la fidelidad de los clientes con la organización.
- Se presentan situaciones incómodas cuando no se participan los cambios o modificaciones de las reservas hechas por los clientes/huéspedes, por parte del departamento de Reservas, causando así un descontento en el huésped, a la vez que genera retrasos en el momento de realizar el check in al cliente.
- Se producen retrasos en el trabajo diario en el front desk causado por la insuficiencia de materiales de trabajo para cubrir las tareas y responsabilidades diarias.

RECOMENDACIONES

De las conclusiones, producto de la pasantía, realizada en el área de recepción, se recomienda lo siguiente:

- Contratar un mayor número de empleados en el área de recepción, en especial en temporada baja, de modo que el personal pueda ser entrenado y capacitado para prestar un servicio de excelencia durante las temporadas de alta ocupación.
- El departamento de Recursos Humanos debe ser más exigente con los procedimientos para la contratación del personal de recepción, realizando pruebas más exhaustivas para la selección, garantizando la incorporación del talento humano de acuerdo con los requerimientos de la empresa.
- Ofrecer a los empleados de nuevo ingreso cursos de actualización para alcanzar la misión y visión de la empresa, para lograr la calidad y excelencia en el servicio ofertado.
- Propiciar el trabajo en equipo y el compañerismo realizando actividades para lograr el objetivo, siempre de manera profesional y respetuosa, de modo que el huésped sienta agrado y no perciba un ambiente hostil.
- Mantener una mayor comunicación verbal con el departamento de reservas, para tener conocimiento de los diversos cambios constantes de tarifas, evitando así causar molestias en los clientes, al ofrecer tarifas diferentes a las propuestas por reservaciones en un principio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Amundarain, A. (2013). *Actividades realizadas en el departamento de recepción y en la sección de compras de la operadora H.C.L. Margarita, Lidotel Hotel Boutique Margarita*. Informe presentado como requisito parcial para optar al título de Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas Hoteleras.

Báez, S. (1985). *Departamento de Recepción, Manuales para la capacitación y adiestramiento en Hotelería*. (1a. ed.). México: Continental, S.A.

Constitución De La República Bolivariana De Venezuela. (1999). Gaceta oficial de la República Bolivariana De Venezuela, N°5.453 extraordinario. Del 24 De Marzo De 2000

Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. (5ta.ed.). Colombia: McGraw Hill.

Garethr, J. (2008). *Teoría Organizacional, Diseño y Cambios en las Organizaciones*. (5ta. ed.). México: Pearson Prentice Hall.

Gómez, F. (1995). *Sistemas de Procedimientos Administrativos*. México: McGraw Hill.

Herrscher, E. (2008). *Introducción a la Administración de Empresas*. Buenos Aires: Granica S.A.

Hotel SUNSOL Isla Caribe (2011) [Página web en línea], disponible: <http://www.sunsolhoteles.com/islacaribe/>

Hotel SUNSOL Isla Caribe. (2014). *Descripción de cargos, misión y visión*. El Tirano: Autor.

La Foster, D. (1994). *Introducción a la industria de la hospitalidad*. (1a. ed.) . México: McGraw-Hill.

Ley de Reforma Parcial del decreto n° 6243 con rango, valor y fuerza de Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (2008 Julio 31). Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.891.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT). (2005). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 38236, Julio, 26, 2005.

Ley Orgánica de Turismo. (2012, M) Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, n°5.889, Julio, 31, 2008.

Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores. (2014, Abril 29). Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela n°6076. (2012, Mayo 7).

Melinkoff, R. (1990). *La Estructura de la Organización*. (2da. ed.). Caracas: Panaco.

Montero, C. (2012). *Actividades y procedimientos realizados en el departamento de recursos humanos de Sunsol Hotel Isla Caribe, ubicado en el tirano, municipio Antolín del Campo del estado Nueva Esparta*. Informe presentado como requisito parcial para optar al título de Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas Hoteleras.

Organización Internacional para la Estandarización (ISO). (2002).

Vásquez, A. (2012). *Actividades y procedimientos realizados en el área de seguridad y salud laboral del departamento de recursos humanos de Sunsol Hotel Isla Caribe, ubicado en el Tirano, Municipio Antolín del Campo del estado Nueva Esparta*. Informe presentado como requisito parcial para optar al título de Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas Hoteleras.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

TÍTULO	ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS LLEVADOS A CABO EN LOS DEPARTAMENTOS DE RECEPCIÓN Y RESERVA DEL HOTEL SUNSOL ISLA CARIBE, C.A. NUEVA ESPARTA.
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
Sánchez Rodríguez María Angélica	CVLAC: 24229222 E MAIL: maria_lamar@hotmail.com
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

Hotel, SUNSOL, Actividades, Procedimientos, Atención al cliente

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

CONTRIBUIDORES:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
Rivas Leonardo	ROL	CA	AS	TU X	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
Marcano Perlina	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
Marval Ysulmary	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

2015	03	12
AÑO	MES	DÍA

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ARCHIVO (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
Trabajo_de_grado_María_Angélica_Sánchez_Rodríguez	.docx
Trabajo_de_grado_María_Angélica_Sánchez_Rodríguez	.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:

Técnico Superior en Administración de Empresas Hoteleras.

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Técnico

ÁREA DE ESTUDIO:

Hotelería

INSTITUCIÓN: Universidad de Oriente Núcleo 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. BOLAÑOS 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/marija

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"

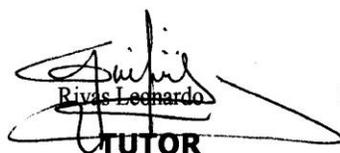


María Angélica Sánchez Rodríguez

AUTOR

AUTOR

AUTOR



Rivas Leonardo

TUTOR



Marval Yzumary

JURADO



Marcano Perlina

JURADO

POR LA COMISION DE TESIS