



Universidad Católica Nordestana
(UCNE)

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Escuela de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

Tema:

Descripción de las funciones del departamento de Recepción del
Hotel Las Caobas San Francisco de Macorís. Período: Mayo –
Agosto 2019.

Sustentante:

Yissel Mercedes Valdez Muñoz

Asesor:

Licdo. Andry Alvarado Vargas

San Francisco de Macorís, República Dominicana

Agosto, 2019

ÍNDICE

| | |
|-----------------|--|
| Dedicatoria | |
| Agradecimientos | |
| Introducción | |

Capítulo I: Diseño Teórico

| | |
|-----------------------------|----|
| Antecedentes | 1 |
| Justificación | 22 |
| Objetivos General | 24 |
| Objetivos Específicos | 24 |

Capítulo II: Marco conceptual y contextual

| | |
|--|----|
| Definiciones de términos relacionado con la pasantía | 25 |
| Descripción general de la empresa | 33 |
| Funciones desempeñadas como pasante | 49 |
| Experiencia laboral adquirida | 51 |

Capítulo III: Diagnóstico de la empresa

| | |
|---------------------|----|
| Análisis FODA | 53 |
|---------------------|----|

Capítulo IV: Conclusiones y Recomendaciones

| | |
|-----------------------|----|
| Conclusiones | 55 |
| Recomendaciones | 57 |
| Referencias..... | 58 |
| Anexo..... | 59 |

Dedicatorias

A Dios

Por el don de la vida, por las razones que nos ofrece a diario para seguir luchando, Gracias por este triunfo que hoy alcanzo por el conocimiento e inteligencia que me regalaste.

A mi madre

Gracias por enseñarme que cuando se quiere se puede, por tu consejos, conocimientos y apoyo a lo largo de mi carrera para que yo pudiera ser alguien en la vida.

A mi hermano

Gracias por demostrare de que no hay nada imposible en la vida, por estímulo que me brindaste y por la ayuda de una forma u otra.

A mi tía Jaqueline

Por sus hermosas palabras de motivación, y decirme que si podía. La quiero mucho

A mi primo José Eugenio Valerio Sánchez (Güiro)

Por sus consejos sabios el cual siempre me ha dado, para que sea una profesional excelente.

A mi prima Nicol Isamery Bido Valdez

Por tus consejos y por el respaldo que me brindaste a lo largo mi carrera, eres una gran persona a mi lado.

A Lucila Paredes

Gracias Por sus consejos, por sus palabras de motivaciones siempre. Gracias por enseñarme lo más importante en vida en tener “autocontrol”.

A mis amigos:

Aquellos que a pesar de mis adversidades permanecieron a mi lado dándome apoyo en los momentos oscuros. Gracias por comprender la parte incompresible de mí, por demostrar que puedo contar con ustedes, no solo se he amigo en los momentos buenos sino en los malos también, el simple hecho de hoy estar en esa línea significa que para son sumamente especiales gracias por su amistad, Gilbert Rudimin López Paredes, Ariel Brito, Johnny Ross, Josué Lizardi Rodríguez Saldaña, Rafael Leonel Altagracia Liriano (Rafi), José Radhames Quezada Leonardo (Ovejo).

A mis Compañeros de Carreras

Dalmin, Héctor, Génesis Franibeth, Erika Lisbeth, por ser el grupo de estudiantes unidos, por a pesar, de todo supimos ser compañeros y amigos leales, por la ayuda mutuamente. Siempre serán personas súper importantes para mí, los quiero mucho.

Especialmente Benjamín Pérez, por todos tus consejos, por estar en los momentos difíciles y demostrarme que si podía culminar mis estudios ser alguien en la vida.

“Cuando el colega es verdadero, nunca me deja atrás”, Anónimo.

Agradecimientos

A Dios

Gracias Padre Celestial por darme la vida, la capacidad de asumir mis problemas y la sabiduría e inteligencia para aplicarla al diario vivir. Gracias por haberme mostrado el camino verdadero, así la meta y éxito, por quitare lo negativo y llenarme de cosas positivas.

A la Universidad Católica Nordestana UCNE

Por abrirme las puertas al conocimiento, para el desarrollo de nuestra provincia, de la región y porque no del país, brindando cada una de las carreras que demanda la sociedad, con la carrera de Licenciatura en Administración De Empresas Turística y hotelera.

A mi asesor Lic. Andry Alvarado

Que más que un asesor en este proyecto, sirvió de guía para cada uno de los estudiantes, gracias por la paciencia y siempre estar dispuesto en ayudarme siempre.

Mis profesores:

Gracias por todos sus consejos que cada uno me dieron, para que he formara una profesional de bien. En especial a Adelina García por sus grandes consejos sabios en los momentos difíciles, por sacar mi líder que yo llevaba dentro. Gracias la quiero mucho.

A Altagracia Peña

Por ser usted parte importante desde pequeña en mi educación y formación que estuve, hasta mis estudios universitarios, hoy no le entrego mi triunfo con honores como usted tanto lo anhelaba. Pero voy hacer una excelente profesional como usted siempre me decía. La quiero mucho.

A Fiordaliza Altagracia García, M.A

Por ser una excelente orientadora para conmigo, por sus grandes aportes a mi carrera, por sus conocimientos, consejos en cual usted me da, por toda paciencia que usted ha tenido conmigo.

Al hotel Las Caobas:

Por dármele grandiosa oportunidad abrir sus puertas, para de esa manera, poner los conocimientos adquiridos en la practicas, que aprendimos dentro de las aulas de la Universidad Católica Nordestana.

Introducción

El presente trabajo tiene como título “Descripción de las funciones Del Departamento De Recepción Hotel Las Caobas”, este trabajo requerido para optar por el título de la Licenciatura Administración Turística y Hotelera.

El objetivo del mismo es describir las funciones realizadas por el departamento de recepción por el hotel Las Caobas, frente a todas las funciones desarrolladas desde el momento del mismo de constatar a los huéspedes que solicitan los servicios de dicha empresa, hasta el momento de retiro de dicha empresa hotelera.

Así mismo, se describe el desarrollo de las actividades que realiza a través de los años como cada uno de sus departamentos que hacen posible la viabilidad de un buen desarrollo de servicio que ofrece como hotel de ciudad, categoría que pertenece dicha empresa que sirve de base para este estudio, quien brindó la oportunidad de las pasantías.

Además, se trata del origen y evolución de la manera sustancial de desarrollo del turismo, enfatizado en la Rep. Dom, destacando su gran importancia como actividad relevante para desarrollo y el crecimiento económico de los pueblos.

Ese estudio conformando y sistematizado en el orden que requieren y exige metodológica y científicamente un trabajo para estos fines.

El capítulo I que trata del diseño teórico, con sus antecedentes, así como los objetivos de realización pertinentes para el estudio.

El capítulo II segundo abarca el marco conceptual, con las definiciones de términos aceptados, la descripción de la empresa, las funciones del departamento de recepción, así como, las experiencias adquiridas durante el periodo de la pasantía.

El capítulo III trata del diagnóstico de la empresa, detonando sus fortalezas, oportunidades, debilidades, y amenazas donde cada una de las particularidades serán precisadas de manera concreta y específica.

Por ultimo tenemos el capítulo IV, donde se presentan las conclusiones y recomendaciones del trabajo, sostiene el cumplimiento de los objetos trazados, para la realización de este estudio, así mismo, se hacen las recomendaciones pertinentes a los análisis realizados.

Capítulo I:

Diseño Teórico

Antecedentes

En la medida en que las sociedades se desarrollan económicamente, demanda de su servicio que le permitan satisfacer las necesidades de una determinada población, esto así, debido aplicado a los cambios patrones que experimentan los diferentes agentes de producción que se han originado y que dan a trascender para el desarrollo de ciertas actividades como es turismo.

El nacimiento, de hotelería a nivel mundial, tiene su origen en el 1760, cuando en Londres se introduce la palabra “Hotel”, con el duque de Devonshire, que constituye un edificio con forma de media luna, donde ofrece alojamientos, comidas y bebidas, servicios innovadores por el monarca. En este entonces comienza a llamarle “Hotel Garnin”, a todos aquellos edificios con apartamentos que eran alquilados por días, semanas y meses realizando las actividades como tal.

Recepción Proviene del latín receptum, que significa dar acogida, y se denomina así porque es el área encargada de recibir, en nombre del hotel, a todas las personas que, con reservación o sin ella, llegan en busca de alojamiento. Además, la recepción es el centro de información interno del mismo, en todo lo referente los huéspedes, su estancia. El éxito de la empresa de servicios se centra básicamente en la lealtad del consumidor habitual ya que por medio de la percepción de este ser se centra unas de las bases más importantes de la prosperidad de las empresas de este tipo.

Recepción es la carta de presentación de hotel ya que este es el departamento que más interactúa con el huésped, desde que llega hasta que termina su estadía en el hotel,

este departamento debe recibir al huésped y atenderlo a todas las necesidades que tenga, ya sea personalmente o por cualquier medio de comunicación.

El departamento de Recepción de un hotel está ubicado dentro de la dirección de alojamiento junto a los departamentos de consejería, pisos y comunicaciones, y tiene como misión desarrollar de forma coordinada con el resto de los departamentos la prestación de servicios a los huéspedes.

El departamento de recepción se divide en dos áreas: front office: Puestos cara a cara. Back office: Detrás de la recepción, el recepcionista tiene contacto directo con el huésped donde se realizan los registros del huésped, le asigna la habitación, se atiende su requerimiento, se efectúan los cobros si se requiere y se realizan Informes para otras áreas.

El departamento de recepción es el corazón del negocio hotelero; allí se supervisa el número de habitaciones disponibles, se registra a los huéspedes, se hacen las reservas, etc... (Kye-Sung y sparrowe, 2011).

La recepción de un hotel es el lugar de mayor contacto con el huésped, desde su ingreso hasta su egreso; es el centro de información de la empresa, donde se generan o se canalizan todos los aspectos necesarios para que el huésped, la persona más importante para el hotel se sienta cómoda como en su propia casa. (Di Muro, L. S/f).

Desarrollo de la actividad hotelera de la Republica Dominicana.

En la Republica Dominicana, esta actividad tiene vigencia a partir del siglo XX, brindando servicios principalmente de alojamiento.

En el 1914 visito el país el escritor Hyatt Verrill, quien realizaba un recorrido por el caribe esto en el gobierno de Juan Isidro Jimenez, donde relata la situación de la Republica Dominicana en su libro “Puerto Rico, Pasado y presente, Santo Domingo de hoy”.

A pesar de que en los pueblos o aldeas más pequeñas a veces no se encuentra hoteles o pensiones de ningún tipo, las ciudades importantes tienen hoteles bastante buenos y algunos son excelente. (Bernando Vega 1990 pag. 107).

Hay que considerar, que lo primero apresto para mejorar la infraestructura en el país, lo que permite que se pueda desarrollar las funciones turísticas, fue en la década de los años veinte; para partir del 1944, el país había tenido la iniciativa de adquirir carros y camiones, declinando así las funciones ferroviarias. El gobierno de Horacio Vázquez en el año 1926, formaliza un préstamo con los Estado Unidos para mejorar los servicios del agua, con la construcción de acueductos en la Ciudad de Santo Domingo, ya que el servicio de agua era adquirido a través de aljibes y pozos. En la misma década, en el año 1927, llega el telégrafo y el alumbrado eléctrico. Y para el año 1929 se inicia el servicio aéreo internacional de la Republica Dominicana, recurriendo a este acontecimiento como un indicador para la apertura a la modernidad estos acontecimientos ocurre después de la ocupación Norteamericana 1916.

En el año de 1942, se inaugura el hotel Jaragua Construido por el Estado Dominicano en su primer centenario de la fundación de la Republica en este hotel se pudieron alojar distinguidos huéspedes, que se aprestaban venir al país invitado por

el dictador Rafael Leónidas Trujillo Molina. Este Hotel tiene el mérito de ser el primer entre los hoteles plurifuncionales, el mismo contaba con 100 habitaciones.

Hay que resaltar que en la década de los cincuenta y para el año 1955, el tirano Trujillo celebra sus veinticinco años de poder por lo que celebra un evento internacional, que lo nomina con el nombre “Feria de la Paz Confraternidad del Mundo Libre”, lo que requieran de nuevas instalaciones y se inauguran el hotel embajador.

La década más importante para el desarrollo del turismo constituye la década de 1960, después de la caída de Trujillo el país se abre al desarrollo de empresa privada y con ellos el desarrollo de la empresa turísticas, además se crean aspectos legales que rigen un sistema turístico organizado.

De los hoteles que comenzaron brindar servicios tenemos: Mi Cabaña En Constanza (1932), El Hotel Saloi En San Francisco De Macorís (1933), El Hotel Cofresy En Puerto Plata (1964), El Hotel Don Carlos En Higuey (1967), El Hotel Hilda En Santo Domingo (1968), El Hotel Tamarino en San Juan de la Maguana (1969), y el Hotel Caoba En Mao (1969), entre otros.

Nacimiento del turismo en la región del Cibao

El hotel Las Caobas abrió sus puertas en San Francisco De Macorís, el día 27 de febrero del año 2001. Desde entonces se ha mantenido con sus funciones de manera permanente.

Hay que resaltar de manera muy especial, por lo trascendental que significo para el desarrollo de las funciones del hotel, lo que fue, que para el mismo año el 20 de abril se inaugura el complejo deportivo “Las Caobas Baseball Training Camp”, complejo deportivo de entrenamiento para el equipo de grandes ligas, “Los Bravos de Atlanta”, quienes fundaron su propia escuela de propios prospectos en esa ciudad de San Francisco de Macorís.

Más tarde para el año 2003. Inaugura “El Casino Bar Rubirosa” del consorcio del panamericano de juegos.

Nacimiento del turismo en la región del Cibao.

El Cibao, es una región cultural de la República Dominicana, ubicada en la porción norte del país. No es una división administrativa, aunque conforma una "macrorregión de desarrollo"; una gran gama industrial y altos niveles de desarrollo entre sus habitantes cuenta con altos niveles de escolarización y la mayor calidad de vida de entre las tres regiones de la República Dominicana; ya que la educación ocupa un alto porcentaje en la niñez, en la juventud y en los adultos con el programa prepara. Antiguamente era un departamento durante la ocupación haitiana (1822-1844) y en los primeros años de vida nacional independiente hasta que fue sustituida por las provincias de Santiago y Puerto Plata. El Cibao se caracteriza socioculturalmente por el abrumador predominio del legado español y económicamente por ser la región más próspera del país.

Significado de la palabra Cibao (Toponimia)

La palabra nativa "Cibao", significa "lugar donde abundan las rocas", era un nombre usado por los nativos para llamar a la isla, pero fue usado por los españoles

en su conquista para referirse específicamente a la zona de la cordillera Central, ganándose los títulos "lugar de abundantes aguas" y "lugar donde hay oro", refiriéndose a los valles que se encuentran entre las cordilleras Central y Septentrional.

Geografía, demografía y El Cibao

El Cibao ocupa toda la parte norte del territorio dominicano. Al norte y al este de la región se encuentra el océano Atlántico, al oeste se encuentra la República de Haití y al sur la Cordillera Central, que separa El Cibao de las demás regiones.

El Cibao contaba con una población de 3 148 690 en 2002.

La mayoría de la población se encuentra en el centro de la región. La ciudad de Santiago de los Caballeros, constituye el foco principal del desarrollo de la zona.

Dos de los mayores ríos del país se encuentran dentro de esta región: el Yaque del Norte, el río más grande de la República Dominicana, y el Yuna. Ambos de estos ríos contienen varias cadenas de embalses utilizados para dotar a la región con agua para el riego —ya que la agricultura es la actividad principal de la zona— y la energía hidroeléctrica. El arroz, café y cacao son los cultivos más importantes en la zona.

La Cordillera Central también tiene una importante actividad minera. Sus recursos minerales principales son el oro, hierro y níquel, entre otros. La internacionalmente conocida Falconbridge es la empresa encargada de la extracción de estos minerales.

La costa atlántica del país es bien conocida por tener hermosas playas. Varios centros turísticos se han desarrollado a lo largo de la costa de la región, entre

ellos Sosúa, originalmente una comunidad pequeña judía establecida en la década de 1940; Cabarete, uno de los centros más importantes en el Caribe para competiciones internacionales de surfing; y más recientemente en Samaná, ideal para el ecoturismo y observación de ballenas.

Cultura La región no es sólo una unidad geográfica, sino también una unidad cultural y lingüística. Un dialecto típico del español se habla en la zona, caracterizado por varias frases idiomáticas regionales, las expresiones, y una forma particular de hablar. Un "cibaeño" puede ser identificado al hablar debido a la peculiar sustitución de las consonantes "R" y "L" por la vocal "I" al hablar. Esto es referido coloquialmente como "hablar con la 'i'."

El merengue que se toca con la güira, la tambora y el acordeón, es originario del Cibao y se llama merengue típico. Este tipo de merengue es el perico ripiao.

A finales de enero y hasta febrero, se celebran carnavales en varias ciudades de la región. El más popular de estos pertenece a la ciudad de La Vega, y se remonta al primer asentamiento europeo. Comenzó como una actividad religiosa celebrada la temporada previa a la Cuaresma, y el tema del carnaval gira en torno a la victoria del bien sobre el mal.

Muchos patriotas dominicanos importantes eran de origen cibaeño. Entre los más importantes están los generales Santiago Rodríguez y Gregorio Luperón, que fueron responsables de la Restauración de la República en las últimas décadas del siglo XIX. Durante la dictadura de Trujillo, las hermanas Mirabal organizaron movimientos clandestinos dispuestas a rebelarse en contra de la tiranía trujillista. Las

hermanas fueron brutalmente asesinadas en 1960, y siguen siendo hoy en día consideradas grandes mártires de la nación dominicana. (María Cabrera).

Plan de desarrollo económico local de la región del Cibao

En el curso del año 2014 el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) inició un proceso de elaboración de Planes de Desarrollo Económico Local (PDE) para todas las provincias dominicanas, el Gran Santo Domingo y cinco regiones de desarrollo contempladas para el territorio nacional. La iniciativa estuvo asociada al compromiso de la institución consignado en la ley 12-01 de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, la cual está orientada a que República Dominicana sea un país con una economía territorial y sectorialmente integrada, innovadora, diversificada, plural, enfocada a la calidad y ambientalmente sostenible; que genere un crecimiento alto y sostenido, con equidad y empleo digno; que desconcentre las riquezas; que aproveche y potencie las oportunidades del mercado local; y que se inserte de forma competitiva en la economía global.

El Plan para el Desarrollo Económico Local de la región Cibao Norte recoge los problemas y oportunidades de desarrollo económico de la misma, cuyos resultados giran en torno a los sectores seleccionados como prioritarios para el desarrollo regional, los cuales se encuentran en este documento. Para trascender los problemas y aprovechar las oportunidades con que cuenta la región en materia de producción, PDE-Cibao Norte proyecta positivamente las expectativas de desarrollo económico para esta importante zona del país.

Las mismas están cifradas en tener un territorio con un progreso sostenible, una producción ascendente y de bajo riesgo, que muestre avances sustantivos en la distribución equitativa de la riqueza. Igualmente, que sea reconocida por la productividad de sus sectores productivos estratégicos, así como por el impulso a la investigación, la innovación y el avance del capital humano. Asimismo, un territorio ordenado con suficiente suministro de agua, dotación permanente de energía eléctrica, seguridad ciudadana e infraestructura de vinculación con el resto del país.

El plan ha sido formulado siguiendo las mejores prácticas de planificación del desarrollo económico y sienta las bases para el diseño de estrategias de desarrollo industrial enfocadas en los sectores estratégicos definidos a través de métodos de análisis cuantitativo aplicados a nivel provincial, regional y nacional (la metodología se encuentra al final de este documento, en el apéndice metodológico).

Para este propósito, como apoyo estadístico oficial, se utilizó información del Censo de Población y Vivienda de la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) y la Encuesta Nacional de Fuerza de Trabajo que realiza el Banco Central de la República Dominicana. El diseño del PDE–Cibao Norte también ha seguido un proceso metodológico participativo en el cual fueron consultados actores representativos de los clústeres productivos estratégicos. En este contexto, el plan contiene una propuesta de visión, objetivos y líneas de acción con base en las potencialidades de la región.

De igual manera, establece estrategias prometedoras de generación de valor agregado que aportarían ventaja competitiva, potenciando la generación de riquezas

y empleos. Así, la implementación del PDE–Cibao Norte, y de los Planes de Desarrollo Económico Local de las otras 4 regiones que componen el territorio de República Dominicana, contribuiría al logro de la Visión 2030 establecida en la Estrategia Nacional de Desarrollo. Para ello, este Plan es un insumo fundamental. El diseño del PDE-Cibao Norte fue apoyado por una plataforma tecnológica modelo, consistente en un soporte informático que facilitó a los participantes generar e intercambiar ideas, seleccionar las más relevantes a través del voto individual, y ver en tiempo real los resultados de la consulta. Introducción Para dar a conocer los resultados de ese proceso, esta publicación se ha estructurado en tres partes.

La primera, es el diagnóstico de la estructura económica y desarrollo social de la región. Inicia con la caracterización de elementos fundamentales del desarrollo regional e identifica los clústeres estratégicos en el territorio; luego, se exponen las mega-tendencias tecnológicas y sociales como externalidades que inciden o pueden influenciar en forma determinante el desarrollo de los clústeres estratégicos.

La sección de diagnóstico cierra con la Plataforma Estratégica de la región Cibao Norte, que fue elaborada con base en información primaria recabada en sesiones participativas celebradas en las siete provincias que constituyen la región, cuyos resultados se exponen in extenso en este documento. La segunda sección expone el Plan para el Desarrollo Económico Local de la región Cibao Norte, que incluye una propuesta de visión de desarrollo económico de la misma, sus objetivos estratégicos y líneas de acción. La tercera y última sección presenta en forma esquemática la alineación del PDE–Cibao Norte a la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.

Por su naturaleza, los elementos de este ejercicio de planificación no tienen el carácter de política pública todavía; pero constituyen una valiosa base para la formulación de programas o proyectos públicos y privados que puedan ser detonadores del desarrollo productivo y social del Cibao Norte. Los tomadores de decisiones a nivel regional y nacional tienen en este documento un buen apoyo técnico para orientarlas hacia objetivos y resultados definidos por los actores más representativos del desarrollo económico y social de las provincias que la integran.(Libro Plan de desarrollo económico local de la región del Cibao,2017,p,39-40).

Un legado de aportes para la región del Cibao

En la última década del siglo XIX, llegó a nuestro país un ingeniero belga-flamenco para la construcción del Ferrocarril Central, Santiago-Puerto Plata, quien sentó raíces hasta “aplatanarse”, y quien dejó grandes aportes al desarrollo de la República Dominicana. Su nombre tiene mucha vigencia, especialmente en Santiago y Mao. Luis L. Bogaert o ‘Musié Bogaert’, identifica obras importantes y construcciones aún vigentes, que fueron fruto del intelecto de este profesional de la ingeniería.

Su impronta de construcciones se sintió por gran parte del territorio nacional, aunque mayormente en el Cibao. Fueron muchas las áreas de la producción y los servicios que florecieron por la capacidad creativa y profesional de Bogaert.

Hay un libro escrito por su nieto, Ramón A. Delgado Bogaert que recoge los aportes de su abuelo a este país, tanto en las construcciones de infraestructuras viales, edificios, sistemas energéticos, obras hidráulicas y otras tantas.

El prólogo del libro fue escrito por el santiaguense Rafael Emilio Yunén, quien advierte que son muchos los historiadores nacionales y extranjeros, que han publicado monografías sobre el referido personaje, y menciona entre ellos a Roberto Cassa, Orlando Inoa, Genaro Rodríguez y al holandés Miguel Baud.

Legado en obras

Bogaert llegó al país en 1889, para la construcción del Ferrocarril Central desde Puerto Plata a Santiago, una obra que revolucionó el sistema de transporte, y fue de gran impacto para el desarrollo de la región.

En ciudades como Puerto Plata, Santiago, Moca, Mao y Santo Domingo se hizo sentir la capacidad profesional de Bogaert y según la obra escrita por su nieto, fue quien diseñó y construyó el Palacio Consistorial de Santiago, que sirvió como Palacio Municipal hasta finales de los años 60.

Asimismo, le correspondió realizar los trabajos de remodelación del edificio de la Catedral de Santiago, seriamente afectada por un terremoto en el año 1897, que impidió ser utilizada para los oficios religiosos por un largo período.

Bogaert fue solicitado por el Ayuntamiento de la Capital en 1894 para que elaborara una ayuda memoria y el pliego de condiciones para establecer el alumbrado eléctrico de la ciudad, proyecto que realizó a la medida de las expectativas de las autoridades edilicias.

Canales de riego

Bogaert fue el primero que construyó un canal en Mao, que lleva su nombre, así también uno común de Santiago a partir de la Otra Banda por Hato del Yaque, la

Canela y Hatillo San Lorenzo. Antes de la construcción de esas obras, el agua para uso de irrigación, se había utilizado en forma rudimentaria en San Juan de la Maguana, Azua y Bani.

Según su ingenio, el entonces ingeniero Bogaert desarrolló una finca modelo para la producción cafetalera en la Búcara, una zona de la Cordillera Septentrional, próximo a la sección de Jacagua, en la provincia de Santiago de los 30 Caballeros.

Trayectoria de Luis L. Bogaert Familia.

Luis L. Bogaert se radicó en el país, donde se casó en 1892 con una dama de la familia Román Grullón, procreando una larga familia que hoy va por su quinta generación.

Construcciones.

Fueron edificadas bajo su orientación y diseño: la vieja carretera Santiago - Puerto Plata, el Palacio Consistorial de Moca y varios puentes en esta región.

Vida y obra.

El libro en su nombre sugiere que merece el respeto de todos los dominicanos, gracias a su trayectoria. (Obrien Nuñez,-Enero 2016).

Historia De san Francisco de Macorís.

A la llegada de los españoles en 1492, la isla estaba dividida en cinco cacicazgos, uno de esos era el cacicazgo de Magua, que era fundamentalmente el Cibao y tenía a Guarines como Jefe Cacique, donde residía un estado taíno con caracteres

centralistas y patriarcales. Toda la región nordeste del país era parte del cacicazgo de magua y los Caguayos o Macoriges que poblaban esas jurisdicciones del hoy municipio de San Francisco de Macorís, integraban una especie de cacicato, que a su vez era gobernado por Mayo Banex.

La región estaba originariamente habitada por los indios caguayos o macorijes, de donde luego tomó su nombre.

Ramón Alberto Ferreras -El Chino-, luego de analizar varios historiadores concluye: “Macorix no era solo un conglomerado social aborigen o un río oriental, sino también un idioma, un árbol y un nombre propio”, por su lado el nombre de San Francisco se le atribuye a Fray Juan Borgoñón de la orden Franciscana, quien se había diseminado por las tierras adentro, con el fin de continuar la obra de atender las necesidades espirituales de la población y se radicó en estas comarcas, de aquí se puede inferir el origen del nombre San Francisco de Macorís.

La primera ciudad fundada en las cercanías de San Francisco de Macorís fue La Concepción de La Vega, o Vega Vieja, en el año 1497. Después de la Vega se estableció Cotuí en el 1505, en un lugar rico en oro. Durante siglos todo lo que hoy es San Francisco de Macorís y la provincia Duarte fue periferia rural de La Vega y Cotuí respectivamente.

No fue sino hasta el tratado de Aranjuez en 1777, cuando se redefinieron los límites fronterizos, pues desde 1630, se mantuvo la isla en una constante convulsión política, y fue este tratado que puso término aparente a la lucha. A partir de entonces España promueve una política poblacional desde el Cibao Central hasta la frontera

con el propósito de afianzar la integridad territorial, y muchas de las ciudades que habían sido oficialmente destruidas en las Desvastaciones de Osorio de 1605 a 1606, fueron restablecidas, y otras fueron elevadas en categoría de Villa a Ciudad.

Este fue el caso de la Villa del Rincón de Santa Ana de San Francisco de Macorís también llamada anteriormente Hato Grande, que hasta 1718 fue su dueño Francisco Ravelo Polanco, alcalde provincial de la Santa Hermandad de Santiago de los Caballeros,⁴⁵ y más tarde la tradición señala a Juan de Alvarado y las familias Tejada y De Jesús como los dueños de los terrenos y donantes del área territorial para el propósito de su fundación⁶ De ellos se conoce a María Tejada, esposa de Bernardo Pantaleón del Villar y Francisca Tejada, esposa de Juan González; todos estos antepasados de familias prominentes del hoy municipio de Salcedo.

Quedó registrada su fundación el 20 de septiembre de 1778 (fue la primera con acta de nacimiento), como consta en lo que es tenido como su acta fundamental, y se trata de un acto auténtico levantado por el escribano público Dionicio de la Rocha, en el paraje nombrado el Rincón de San Francisco, junto al río Jaya, quien se trasladó a este lugar en compañía del alcalde mayor de Santiago, Joaquín Pueyo y Don Juan de Alvarado apoderado de éstos para reconocer y elegir los terrenos.

El nombre de San Francisco de Macorís viene de una fusión del nombre de “la orden Franciscana” (una organización religiosa de España que vino a este territorio durante la colonización) y el nombre del territorio indígena, que es Macorix.

En ese momento se fijaron ocho estacas o linderos para definir los límites, estos márgenes fueron revisados y restablecidos con mayor solidez posteriormente en 1890 y 1928 respectivamente.

En el año de 1795, se firma el tratado de Basilea en el cual España cede a Francia la totalidad del territorio de la isla Española. Francia toma posesión de la parte Española en 1801, y es bajo la gerencia francesa que se concibe una nueva división política de la isla y a la ciudad de San Francisco de Macorís se le asignó categoría de parroquia. Se supone que fue a partir de ese momento en que se establece el cabildo o ayuntamiento de la ciudad, aunque sólo conocemos acta de las resoluciones de dicho cabildo a partir del 1811.⁷

Es por diligencias del General Manuel María Castillo que el 2 de octubre de 1896, el dictador Ulises Heureaux (Lilís) convirtió el municipio de San Francisco de Macorís en Distrito Provincial "Pacificador" (título con que sus aduladores llamaban a Lilís). En aquel entonces se le asignó como comunes al Puesto Cantonal de Matanzas, la Sección de Monte Abajo, Villa Riva, Cantón Castillo, entre otros. San Francisco de Macorís se convierte así en la ciudad capital de la entidad.

El nombre de Distrito Pacificador le duró hasta el 26 de julio de 1926, cuando la Cámara Legislativa del Gobierno del General Horacio Vásquez, le cambió el nombre por el de Provincia Duarte, el cual mantiene hoy día.

El 20 de mayo de 1963 los regidores de la ciudad aprobaron el cambio de nombre de las principales calles de San Francisco de Macorís por petición de la Fundación de Héroes de Constanza, Maimón y Estero Hondo. La comitiva de la Fundación de

Héroes la integraban la señora Rosa Elba Carrón de Almánzar y la señorita Ángela Negrette.(Revista el jaya- mayo 2010).

Sus Zonas Francas

Aunque fue inaugurada el domingo 20 de agosto de 1989, hace 30 años, sigue en la lista de prioridades de las organizaciones de desarrollo y asociaciones siendo tema de oferta política en diferentes etapas.

En la primera edición de EL JAYA que vio luz el 20 de noviembre de 1985, la noticia principal de portada tiene el título: “Estiman urgente inicio de la Zona Franca”. Este tema tuvo presencia permanente y exhaustivo seguimiento en este medio hasta la inauguración del parque.

Señor Fernando Guzmán quien tiene dos años como encargado de la zona franca

Se construyeron 10 naves en unas 200 tareas situadas en Mirabel adquiridas por el Estado mediante compra al hacendado Santiago Paulino.

La ceremonia inaugural la encabezó el presidente Joaquín Balaguer quien entregó los contratos a los ejecutivos de las 10 empresas que comenzarían sus operaciones, todas en la producción de ropas para exportar.

Tres de las empresas eran de inversionistas de San Francisco de Macorís, otros de Santiago, Santo Domingo y coreanos. Las primeras compañías fueron Andel's Industrial, Macoritex y Taylor Industrial.

Las demás eran Anna & Marte Fashion, Dante Fashion, Landais Fashion, Na Rae, Wilson Fashion y Smiling Fashion, entre otras. Se anunció que el parque industrial

tenía capacidad para emplear unas 6,000 personas, pero inicialmente comenzaría con 2,500 obreros.

Breve tiempo después comenzaron a aparecer diferentes problemas, uno de ellos era la falta de drenaje del terreno por lo que cuando llovía fuerte las naves se inundaban situación que afectaba las labores normales. (Revista en jaya- mayo 2010)

Aspiran relanzarla

El Ing. Rafael Fernández Valerio, director ejecutivo del Consejo Económico y Social (CES) y encargado de la Oficina Técnica de Planificación de la Provincia Duarte, declaró a EL JAYA que la Zona Franca es una de las prioridades de esos organismos de desarrollo.

“El relanzamiento de la Zona Franca es uno de los primeros puntos del Plan Estratégico de Desarrollo de San Francisco de Macorís que tenemos preparado para entregárselo al Presidente Danilo Medina. Aunque no tenemos fecha para vernos con el mandatario, el tema del parque industrial es uno de los que le pediremos para que ordene una evaluación y su reestructuración”, afirmó Fernández Valerio.

Cuando se habla de la necesidad de crear fuentes de empleos para evitar la multiplicación de la delincuencia, los líderes sociales, comerciantes, políticos en campaña hasta ciudadanos preocupados, ponen su mirada en el tema zona franca, cuya puesta en operación proporcionaría trabajo a miles de personas.

La interrogante al propio tiempo cuestiona también al liderazgo social, empresarial, político y a figuras influyentes de San Francisco de Macorís por sus vínculos con funcionarios del Palacio Nacional, respecto a las necesarias gestiones y

seguimientos que han debido hacerse para poner este parque industrial en producción.

Sin embargo, están documentadas en EL JAYA las múltiples ocasiones en que sectores sociales e instituciones representativas han solicitado a diferentes gobiernos una comisión para rehabilitar la zona franca o destinar esos terrenos para un centro de enseñanza técnica a cargo del Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP).

Unas 99 personas laboran actualmente en el parque de Zona Franca de San Francisco de Macorís.

Por ejemplo, el 25 de febrero de 2018, la Cámara de Comercio y Producción de la provincia Duarte aprovechó el Foro Legislativo que celebró la Cámara de Diputados en el auditorio de la Universidad Católica Nordestana (UCNE).

El evento fue encabezado por el presidente de la Cámara de Diputados, señor Rubén Maldonado, quien recibió el documento mediante el cual la institución solicita al gobierno que convierta la zona Franca de San Francisco de Macorís en un distrito industrial para las pequeñas y medianas empresas de la provincia Duarte.

“Nuestra petición es que el gobierno autorice el rediseño del viejo parque de zona franca, de manera que allí se puedan instalar más de 50 micro, pequeñas y medianas empresas que pueden crear cientos de puestos de trabajo y más de mil 500 empleos indirectos”, dijo Juan María García, presidente de la entidad, quien leyó el

documento antes de entregárselo al presidente de cámara de Diputados Rubén Maldonado. (Ministerio de Economía, panificación- mayo 2018).

Situación actual

En la actualidad sólo están operando dos industrias: Nova Textil y Macorís Shoes, una de las cuales ocupa dos naves, hay otras dos naves ocupadas por dichas empresas que la usan como depósito.

El señor Fernando Guzmán quien tiene dos años como encargado de la zona franca expresó que de las otras cinco que están vacías cuatro naves están comprometidas, reservadas lo que significa que solo queda una vacía, disponible.

Nova Textil, cuyos dueños son puertorriqueños, ocupan dos naves. Allí laboran 99 personas de las cuales 95 son de San Francisco de Macorís, los cuatro restantes son del personal técnico y administrativo contratado en Santiago.

La empresa Macorís Shoes es de inversionistas portugueses, expresó el señor Fernando Guzmán, quien dijo no saber el número de personas que emplea.

De las cinco que están vacías, Guzmán informó que hay cuatro reservadas, comprometidas; dos de ellas para inversionistas puertorriqueños que fabrican puertas, persianas y equipos de oficinas.

Explicó que el Consejo de Zonas Francas que dirige la arquitecta Alma Fernández es que maneja todo lo relativo a arrendar las naves ya sea para instalar una industria o usarla como depósito.(Revista de jaya- mayo,2010).

Antecedentes del hotel las Caobas.

El hotel las Caobas situado en el municipio de San Francisco de Macorís, nace por la necesidad imperiosa de satisfacer la demanda turística y doméstica, debido al eminente crecimiento en las actividades económicas de la región nordeste, donde no existía una empresa turística que estuviera en capacidad de absorber esa demanda creciente que experimentaba la sociedad.

No existía una empresa turística en San Francisco de Macorís, que pudiera satisfacer la demanda de servicio hotelero de manera cómoda con eficacia y calidad, con el confort que requiere la exigencia de quienes tienen la necesidad de una permanencia placentera como se ofrece en cualquier lugar del mundo, donde se traslada en actividades específicas de negocio, de vacaciones, trabajos entre otras comodidades. (Revista Hotel La Cobas 2016).

Justificación

Justificación el tema tratado en este trabajo describe que tiene el departamento de recepción, en las empresas turísticas, por la relación directa que tiene con el cliente, el momento que el turista solicita los servicio. Este departamento entra en trato directo con el cliente, al momento que este aborda al hotel, donde debe de tener una impresión positiva, con la atención que se dispersa a los huéspedes.

Es función del departamento de recepción de recibir y registrar a los huéspedes. Estos se realizan de acuerdo a la disponibilidad y la política de la empresa, tomando en consideración se toma en cuenta en dar prioridad a la reservación permitida por el departamento de reservación que son aceptadas con anterioridad.

Este departamento tiene el control absoluto de desenvolvimiento diario que emanan de los diferentes departamentos, para poder contribuir con un servicio de calidad y eficiente al momento de servir informaciones solicitadas por los clientes, para la adquisición del servicio.

El interés de realizar este proyecto, es dar a conocer este estudio, para que sirva de base a los estudiantes de administración turística y hotelera, la importancia del departamento de recepción en el sistema de hotelería.

Con este aporte del departamento de recepción, no solo se beneficiaría el hotel las caobas sino también los estudiantes, y la universidad misma, ya que este estudio le servirá de consulta, para quienes buscar informaciones benignas, con el fin de implementar de manera positiva sus conocimientos.

Los criterios expuestos en este estudio, se da a conocer, a la sociedad a través de la descripción del departamento de recepción, se conoce su importancia y la vinculación que tiene los demás departamentos utensilios y cristalerías.

Objetivos General

Describir las funciones del departamento de Recepción del Hotel Las Caobas, San Francisco de Macorís. Periodo: Mayo – agosto 2019.

Objetivos Específicos

Señalar las funciones y manejos de las actividades operativas de la empresa en el área de Recepción del Hotel Las Caobas.

Describir las funciones que ha emprendido la empresa para mantenerse en el mercado.

Describir las acciones que se realizan frente al cliente al momento del su ingreso.

Realizar un análisis foda (Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) del hotel Las Caobas.

Capítulo II:

Marco conceptual y contextual

Capítulo II Marco conceptual y contextual

Definiciones de términos relacionado con la pasantía

Back office: Referida a la zona del departamento de recepción no visible al cliente o funcional, que se refiere a aquellos departamentos de recepción que no tienen relación directa con los clientes como facturación o reservas. (Bonilla, 2014, p.3).

Bitácora: Registro de actividades, problemas eventos o quejas. (Larraiza, 2014, p. 25).

Brazaletes: Son pulseras de identificación asignadas al huésped a su llegada al hotel para que de esta forma los empleados del hotel tengan constancia de que este es un cliente del hotel. (Felipe y Peyrolón, 2003, p. 58).

Briefing: Pequeña reunión que se lleva a cabo en el traspaso de un turno otro para la comunicación de novedades de la jornada y temas pendientes. (Huayanay, J. 2013, s/p).

Cardex: Documento que informa de los datos personales, profesionales, últimas estancias o preferencias del cliente. (López, 2003, p.3).

Check in: Es dar entrada o registrar al cliente como huésped en el sistema de registro del hotel. (Morrison, 2002, s/p).

Checkout: Proceso mediante el cual se realiza la salida a la habitación tras abandonar el cliente el hotel dejar cerrado su factura (Navarro, 2008, p. 274).

Frondesk: Es la gestión o atención cara al público en el mostrador. Facilita la información de servicios, horarios precios, alojamiento, direcciones de interés y oferta turística completara. (Arranz, 2013, p. 38).

Gerente: Es aquella persona que tiene en sus funciones representar a la entidad frente a los terceros, coordinar todos los recursos empleados en el desarrollo de la actividad mediante el planteamiento organización dirección y control, con el fin de lograr unos objetivos establecidos previamente por la empresa. (Virginia Flandes, 2009, p. 74).

Late check out: Es cuando un huésped desea salir después de la hora normal del checkout, quedando a criterio de la gerencia el cobrar o no la estadía extra (Otero, 2009, s/p).

No show: es la presentación de un cliente con reserva que no se presenta a un a la presentación de un servicio previamente contratado, lo que generalmente indica la pérdida del mismo. (Huayanay Juan Carlos, 2013, pág. 23).

Planning: Se trata de una herramienta que ofrece de forma gráfica y organizada las reservas y las fechas de los clientes en el hotel. (Mukul, Luis 2014, p. 58).

Rack de habitaciones: es un elemento visual fijado a una pared o debajo del mostrador en la zona de recepción indica la situación de cada una de las habitaciones. El rack suele estar distribuido en forma de plano, de modo similar a como están distribuidas en forma de plan en modo similar a como están distribuidas en el edificio las habitaciones. También se utiliza para indicar mediante unos códigos sencillos el

estado actual de las habitaciones: libre sin arreglar, disponible, reservada, ocupada, salida prevista etc. (Besalles, Luis 2012, p.44).

Recepcionista: La persona que se encarga de la atención al huésped desde su entrada hasta la salida (Virginia Flandes, 2009, p. 25).

Rooming List: Es un listado nominativo de las de las habitaciones aptas para el alojamiento (Mukul, 2014, s/p).

Nacimiento: Es el momento en que termina el proceso de gestación, y emerge un nuevo ser vivo a la tierra. Este sale del vientre de su madre en el caso de los animales vivíparos, o del huevo en el caso de los animales ovíparos, o bien cuando una planta sale de la semilla, o bien cuando un neonato humano. (Revista medica,2018, p. 32).

Macro región: es un espacio geográfico, político, administrativo, económico, jurídico organizado, (Virginia Flandes, 2009, p. 30).

Toponimia: Estudio del origen y el significado de los nombres propios de los lugares.(Libro de ingeniería civil 2010, p,90)

Cultura: Conjunto de conocimientos, ideas, tradiciones y costumbres que caracterizan a un pueblo, a una clase social, a una época.(libro de cultura General, 2012,p.15).

Demografía Estudio estadístico de las poblaciones humanas según su estado y distribución en un momento determinado o según su evolución histórica.

Codillera central: Es el conjunto montañoso de más importancia en la República Dominicana, la cual atraviesa en dirección noroeste sureste y posee los puntos más elevados de las Antillas. (libro de ingeniería civil 2010, p,35).

Ecoturismo: Es un estilo del turismo alternativo diferente al turismo tradicional. Es un enfoque para las actividades turísticas en el cual se privilegia la sostenibilidad, la preservación, la apreciación del medio que acoge y sensibiliza a los viajeros. (Virginia Flandes, 2009, p. 38)

Merengue típico: es un género musical de la República Dominicana, y el estilo más antiguo de merengue. Merengue típico es el término preferido por la mayoría de los músicos, ya que es más respetuoso y enfatiza la naturaleza tradicional de la música. (Libro de cultura General, 2012,p.15)

Estructura económica: El concepto de estructura económica comprende la relación entre los diversos sectores de la economía especialmente entre los tres sectores principales, conocidos como primario, secundario, terciario. (Libro de Economía, 2013,p.38).

Desarrollo social: se refiere al desarrollo del capital humano y capital social en una sociedad. Implica una evolución o cambio positivo en las relaciones de individuos, grupos e instituciones en una sociedad. (Libro de sociedad dominicana, 2015,p,22).

Despertador Telefónico: Un despertador es un dispositivo que se utiliza para despertarse mediante un sonido.(Mukul, 2014, s/p).

Overbooking: Reserva de un número mayor de plazas de las disponibles en hoteles y transportes. (Otero, 2009, s/p).

El check in es un proceso realizado en un hotel, aeropuerto o puerto, que consiste en registrar la llegada de una persona, que está arribando al lugar, donde es encargado el recepcionista. (Mukul, 2014, s/p).

Check out: es un vocablo que usualmente se usa en el ámbito hotelero para aludir al proceso por el cual, una persona en particular, luego de haber estado hospedada en un hotel, al momento de retirarse de este, deber dirigirse al mostrador o recepción del establecimiento o recinto para cancelar todas y cada una de las deudas o cuentas pendientes y hacer la entrega de las llaves de la habitación reservada anteriormente.

(Mukul, 2014, s/p).

Información de la gobernanta: Una gobernanta o ama de llaves es la persona responsable del «servicio de pisos» tanto en un hotel, como en apartamentos, residencias, hospitales, e instituciones.(Otero, 2009, s/p).

Porcentaje de ocupación: (hotelera) Indica la proporción de ocupación que registra el establecimiento, y se obtiene dividiendo el total de cuartos ocupados entre el total de cuartos disponibles al período de interés. Al final se multiplica por 100 a fin de que éste quede expresado en porcentaje. (Mukul, 2014, s/p).

Informe diario: es la publicación emitida diariamente que refleja las operaciones efectuadas en el día. (Otero, 2009, s/p).

Arqueos: recuento y comprobación de los bienes y dinero pertenecientes a una persona o entidad, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y si el saldo que arroja esta cuenta corresponde con lo que se encuentra físicamente en caja en dinero efectivo, cheques o vales. (Mukul, 2014, s/p).

Banquetes y eventos: es el proceso de diseño, planificación y producción de congresos, festivales, ceremonias, fiestas, convenciones u otro tipo de reuniones, cada una de las cuales puede tener diferentes finalidades. (Otero, 2009, s/p).

Botones: la persona encargada de transportar el equipaje desde el vehículo del cliente del hotel, hasta la habitación de éste y viceversa. (Libro hostelería 2012, p, 75).

Voucher: el uso más habitual de la noción refiere al documento que acredita el pago de un producto o de un servicio y que puede intercambiarse, llegado el momento, por aquello que se adquirió. (Libro hostelería 2012, p, 73).

Briefing: Estos informes sientan las bases para generar algún tipo de emprendimiento o campaña. (Mukul, 2014, s/p).

Caja de seguridad: es un contenedor individualmente seguro, normalmente contenido dentro de un seguro más grande o la bóveda de banco.

Cajero: es una persona responsable de sumar la cantidad debida por una compra, cargar al consumidor esa cantidad y después, recoger el pago por las mercancías o servicios proporcionados. (Libro hostelería 2012, p, 80).

Clientes VIP: Al inicio el costo de adquirir un nuevo cliente será bastante elevado versus la utilidad base que nos otorga, pero conforme pasa el tiempo, los clientes pasan a generarnos utilidad por las compras adicionales que nos hacen, por la utilidad por menor costo de servicio, por la utilidad de generarnos recomendaciones a nuevos clientes y, finalmente, por la utilidad ponerlo como cliente VIP. (Libro hostelería 2012, p, 40).

Recepcionista: El recepcionista de hotel es el profesional que recibe a los huéspedes en el establecimiento. Éste representa la “cara” del hotel y se ocupa de gestionar la estancia de los clientes, desde su reserva y llegada al hotel hasta su salida. (Libro hostelería 2012, p, 74).

Departamento: cuando se utilice un organigrama estándar de inicio, la propia práctica y características del segmento de clientes a los que se dirigen, o la filosofía de la empresa describen como se organiza los establecimientos o grupos de establecimientos. (Libro hostelería 2012, p, 22).

Gerente de recepción: El jefe de recepción, que en algunos hoteles pequeños o medianos es el mismo y único recepcionista, es el encargado, solo o con su equipo de trabajo, de recibir, orientar y dar apoyo a los huéspedes. (Libro hostelería 2012, p, 50).

Go show: Imprevisto, cuando un cliente se presenta sin haber sido reservado previamente.

Huésped: describe al individuo que se encuentra alojado u hospedado en un hogar ajeno o en la habitación de un hotel.

Lobby: Es un recibidor o vestíbulo que se usa tanto en hoteles como en oficinas, restaurantes, hospitales, residencias, entre otros. Actúa como una sala de recepción, sala de espera o de estar.

Reserva: Hotelera es la obligación que asume un alojamiento turístico de guardar para una fecha o un periodo de tiempo determinado una o varias habitaciones o plazas, con la exigencia inmediata de pago de todo o parte del precio que éste supondrá, penalizando en caso de cancelación. (Libro hostelería 2012, p, 45).

Servicio al cliente: es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes. (Libro hostelería 2012, p, 37).

Telefonista: la persona encargada de gestionar las llamadas telefónicas en una compañía o centro de trabajo. (Libro hostelería 2012, p, 35).

Descripción general de la empresa

El terreno donde se encuentra ubicado el hotel Las Caobas pertenecía a la familia Almanzar, conocida familia por sus orígenes francomarisanos. Estos terrenos luego fueron adquiridos por la familia Hazim, quienes destinaron los mismos para la construcción del hotel, el cual estaba ubicado en la AV. San Diego esq. Enríquez Carrón, urb. Almanzar, el ciruelillo, San Francisco de Macorís, Republica Dominicana. La parte civil de la obra estuvo a cargo del Ing. José Herrera y quien culmino fue el ing. Oviedo Núñez.

El hotel Las Cobas hace inicio de sus servicios el 27 de enero del año 2001. Dos meses más tarde, el 20 de abril del mismo año se inaugura las Caobas Training Camp, complejo deportivo de entretenimiento para el equipo de grandes ligas; Un complejo deportivo de entretenimiento para el equipo de grandes ligas; Los Bravos de Atlanta.

Mas tardes fue inaugurado el casino San Francisco, bar Rubirosa del consorcio panamericana de juegos. La concepción original que se tenía del hotel era ofrecer más que lo que se ofrece hoy en día, según se cuenta extraoficialmente, la parte gerencial tenía como objetivo la venta de villas y/o terrenos De las inmediaciones, de manera que el centro se convirtiera en epicentro de una urbe moderna.

El Hotel Las Cobas se ha mantenido ofreciéndole a sus huéspedes y clientes sus mejores servicios con ayuda, el esfuerzo y trabajo de quienes laboran en el gracias al apoyo brindado por la población.

El Hotel Las Caobas cuenta con cincuenta y una 51 Habitaciones, distribuidas en dos 2 pisos y un complejo deportivo con 32 habitaciones. El hotel cae dentro del plan EP(European plan) solo incluye estadia por los precios de RD \$ 1,640.00 Hab. sencilla, RD \$1,970.00 Hab. Doble. RD\$ 3,280.00 Jr. suite, RD\$ 4,915.00 Mr. Suite.

Los tipos de habitaciones del hotel son:

12 habitaciones matrimoniales

37 habitaciones dobles

1 habitación junior suite

1 habitación master suite o presidencial.

Servicios que Ofrecen

El Hotel Ofrece Los Servicios de: Lavandería , restaurante ,rancho steak (abierto desde las 7 am hasta las 11pm, todos los días), sport bar: Extra inc. (abierto desde las 6pm en adelante todos los días), piscina (abierta de la 10 am a 8 pm), guest services , salones de conferencias, gran salón: Con capacidad para 800 personas ,salón steak mouse, salón ejecutivo, gazebo, cancha de tenis, cancha de baloncesto, casino y discoteca avalón.

Misión

Su misión es ofrecer un servicio de calidad, tanto a sus clientes internos como externos, que cada una de las personas que asistan se sienta como si estuvieran en su casa, enfocados en los estándares y políticas de la hostelería.

Visión

Fomentar un clima laboral estable a nivel interdepartamental, y en él se aseguren los medios que favorezcan la motivación, la formación y el desarrollo de las personas.

Valores

Preocuparse por la imagen de la empresa.

Integridad como personas y profesionales.

Excelencia de servicio

Servicio Personalizado

Satisfacer las necesidades en el servicio a ofrecer

Filosofía

Utilizar el ambiente propio de una empresa familiar para fomentar la convergencia de intereses con el personal y el cliente.

Predicar constante con el ejemplo desde el más alto nivel de la empresa.

Delegar funciones.

Brindar un buen servicio

Fomentar los criterios de trabajos intensos, austeridad y humildad

Brindar un servicio personalizado cuidando el detalle con amabilidad.

Desarrollar un espíritu de superación continua.

Identifícanos como empresa

Recepción

El personal de la recepción constituye el principal contacto del público con el hotel. Los miembros del personal manejan reservaciones, dan a bienvenida a los huéspedes a su llegada, hacen el registro de nuevos huéspedes, proporcionan llaves, manejan la correspondencia que llega y sale del hotel, toman recados para los huéspedes, proporcionan información, escuchan quejas y manejan los procedimientos de salida cuando los huéspedes dejan el hotel.

Ofrece asistencia, registro y salida de los huéspedes, este hotel posee un moderno sistema mediante el cual el huéspedes puede realizar el check out desde su habitación, sin tener que hacer fila en la recepción para hacerlo, evitado pérdida de tiempo al hotel y para el mismo, este procedimiento se conoce como check out express.

Además del contacto con el público y las comunicaciones con los huéspedes, el personal de recepción tiene que hacerse cargo de organizar la ocupación de las habitaciones y de las estadísticas de las reservaciones, de mantener la comunicación continua con el departamento de ama de llaves de promover las ventas y bebidas y de elaborar los saldos de los estados de cuenta.

El personal está bajo la supervisión del gerente de recepción; las principales funciones son operadas por los recepcionistas, el auditor nocturno y los cajeros. Cada integrante del personal tiene un área de responsabilidad especializada.

Las habitaciones pueden ser asignadas automáticamente por el sistema al momento de la llegada, o pre-asignadas desde la reservación. El empleado de recepción puede solicitar al sistema la consulta de habitaciones disponible en cualquier momento, lo que se despliega en la pantalla de su estación de trabajo. En todo momento el sistema cuenta con consulta en línea: llegadas esperadas, llegadas efectivas, salidas esperadas, salidas efectivas y huéspedes en casa.

El estado de habitaciones se actualiza constantemente desde puesto de ama de llaves. En todas operaciones, el sistema registra la hora e identificación del empleado que realiza alguna modificación.

La lista de reservaciones se puede consultar rápidamente y contiene el programa de llegadas y salidas e indica además las habitaciones fuera de servicio. Controla los depósitos de las reservaciones individuales y de grupo, por parciales y totales y afecta la cuenta del huésped o grupo automáticamente. Ya sea en el momento de la reservación o de la recepción del huésped o grupo, establece control sobre el origen o fuente de negocios, estableciendo clasificación normal y alterna, y rastrea esto hasta la cuenta del huésped o grupo.

Para aceptar espontáneos (walk-ins) se puede consultar rápidamente la disponibilidad y esta toma en cuenta las reservaciones. Existe una rutina registro exprés o rápido. Se puede obtener listados o llamar a pantalla los datos de la llegada del día por tipo de huésped y se puede explotar la información según datos selectivos (VIP, día del cumpleaños, santo o motivo de la visita como son: aniversarios, luna de miel, etc.) Emite tarjetas de firma para uso interno del huésped en los centros de

consumo del hotel. Impresión de Cartas y etiquetas seleccionando a que huéspedes se envían.

Gerencia de habitaciones

Coordina y supervisa el departamento de ama de llaves.

Departamento de ama de llaves

Este departamento tiene una carga de trabajo con una demanda constante. Mantener limpias y atractivas las habitaciones es esencial para satisfacer a los huéspedes, pero estas funciones deben de ser realizadas en forma muy eficiente y al menor costo posible. Además, hay otras tareas que se requieren para mantener un hotel en una condición agradable e higiénica.

El programa exacto pero flexible es importante, y la comunicación estrecha entre el departamento de ama de llaves y la recepción es esencial. El mismo está integrado por el ama de llaves y el personal responsable limpiar las habitaciones, corredores y áreas públicas. Este departamento que se encarga de la limpieza del hotel, habitaciones, pasillos, oficinas, áreas comunes, etc.

El departamento de ama de llave emite un reporte de habitaciones vacías limpias para que la supervisora verifique a primera hora a fin de detectar habitaciones ingresadas en el transcurso de la noche y no registrada en el sistema. Se emite otro reporte de habitaciones con las condiciones físicas de cada una de las habitaciones. La supervisora es la encargada de verificar cada área de trabajo (habitaciones fuera

de servicio, etc.). Por la tarde se emite el reporte de cortesía que contiene las habitaciones ocupadas, contadas por la supervisora.

Otro de lo reporte es el de habitaciones ocupadas al día, pero a partir de cierta hora, con la finalidad de que las habitaciones que se ocuparon después el reporte de cortesías, se les aplique la cortesía. Luego se emite otro reporte automático de discrepancias con los cambios de estados de las habitaciones hecha por el ama de llaves. Cuando se realiza la limpieza de las habitaciones, el ama de llaves (o la camarista) la pasa al estado de ocupada o vacías limpias. Los faltantes de toallas de playa son cargados al huésped al cierre del día corregidos por el ama de llaves según toallas halladas en los cuartos.

Encargado(a) de Ama de Laves

Este elabora la lista trabajos, asignando ciertas funciones a cada uno de los empleados de este departamento a través de recepción y ama de llaves, de cuales habitaciones se encuentran desocupadas, para cambiar los blancos de las habitaciones (toallas, sábanas, fundas de almohada y frazadas) y limpiar. Esta información se obtiene con una lista de llegadas y salidas que envía la recepción al jefe del departamento de ama de llaves. Entre sus funciones podemos encontrar: Limpieza, manteamiento y entrenamiento de personal,etc.

Entrenamiento de personal

Cada empleado del hotel debe ser entrenado para relacionarse con sus compañeros, relacionarse con otros departamentos del hotel y con los clientes.

Trabajo de Oficina

Son todos los reportes que se deben llevar. El más voluminoso es el horario para llevar un buen record del pago la gran cantidad de empleados.

Elaboración de reportes del departamento de ama de llaves

Procedimientos

Acatar las medidas de seguridad e higiene establecidas, así como las relativas a la conservación del medio ambiente y de protección civil.

Reporte de ocupación

Diseñar un reporte de ocupación de cuartos que con tenga los siguientes datos.

Fecha de elaboración de reporte

Hora

Numero de habitación

Tipo de habitación

Utilización las claves de identificación: O: ocupada; S: Salida; V: vacío limpio; B: bloqueado; No; no durmió; Se: Sin equipaje ocupado.

Departamento de Seguridad

La seguridad y protección del huésped dentro de un ambiente de recreación y turismo son esenciales para el buen funcionamiento del hotel y hace parte del servicio básico que el hotel debe de proveer.

El plan de seguridad provee la repuesta personal y adecuada para el buen funcionamiento de rutina, reacción inmediata y eficaz coordinación con los cuerpos

de auxilio en estados de emergencia; debe ser fácil de captar y contener todas las repuestas para todos los casos posibles en ambas situaciones de rutina como emergencia.

Entre sus funciones podemos encontrar:

Ofrecer al huésped seguridad y protección

Velar y salvaguardar la integridad física y pertenencias del hotel

Prevención de robos

Mantener la tranquilidad

Reportes de seguridad.

Entradas y salida de empleados

Departamento Administrativo

Se encarga de verificar los vouchers de las llegadas diaria para confirmar que los mismos no tengan inconvenientes en cuestión de nombre de la agencia, nombre del cliente, fecha de entrada y salida, cantidad de noches y tener pendiente que el mismo sea destinado al hotel (enviar los reportes de la agencia a la oficina central).

Solicitudes de pago: al momento que las solicitudes de pago cualquier índole, ya sea por motivo de compras, reparación de horarios, etc. Llegan al departamento estas deben ser retiradas y cuadradas en cuanto a factura y orden de compra y/o decoración, luego no tiene declaración fiscal. Después de verificar este proceso y ver si la misma está firmada por la gerencia se procede enviarla vía metro a la oficina central para la que la registren y puedan emitir el pago.

Inventarios: Llevar el control de los inventarios de los almacenes mensual para verificar que los mismos estén cuadrados. Hacer muestreos dos veces a la misma semana en la tienda del hotel para que al final del mes puedan ser identificados con más exactitud los sobrantes y los faltantes de la misma. Recibir los cheques importantes de la central ser entregados a los respectivos beneficiarios después de firmado como entregados se envía a la oficina central.

Compras de mercancías de la tienda del hotel: Se debe llevar un estricto control de la mercancía comprada, verificar precios, cantidades, suplidor entre otros.

Químicos de limpieza: Se debe hacer un reporte mensual de las cantidades de productos químicos utilizados en la piscina, cocina, lavanderías, ama de llaves, polarización, etc. Para llevar el control de los gastos incurridos cada mes.

Cuentas por pagar y cuenta por cobrar se encargan de: Introducir en la base de datos de la empresa las ventas atípicas día a día. Llevar un reporte de la fotografía. (Ventas-ITBIS= acumulado del mes).

Llevar el control de los inventarios de la licorería. Bebida premium y cava. Dando entradas a las mercancías y salida mediante y facturación o ajuste.

Llevar el control de los UP grades gratuitos. Verificar que todo esté debidamente firmado y soportado y llevar un archivo del mismo.

Hacer un soporte semanal de las atenciones que se dieron en el hotel, VIP en casa, UP grades, restaurantes, bares, tiendas, spa, etc.

Cajera general y asistente de ingresos se encarga de: Llevar el control de las divisas cambiadas en la recepción todos los días, luego procede a cambiarlos en una agencia de cambios, lo que es Dólar Canadiense, Libra Esterlina y Franco Suizo.

Remesar todos los días el dinero en efectivos que entra por la recepción, tienda, logo shop y la foto. Preparar los depósitos para el banco.

Llevar el control de las secuencias de todos los talonarios usados en el hotel. Preparar las comisiones por ventas de vinos y langostas. Entregar diario los brazaletes y pasar inventario mensual.

Llevar el control de los tickets de toallas. Encargada de la caja de la Chica de la administración.

Auditoria: Se encarga de revisar y auditar reservas y facturación de agencia y directos, es importante según en recepción.

El auditor del hotel y en su caso como último responsable, y el director del hotel deben realizar el surgimiento de las cuentas a cobrar, realizando cuantas gestionen se consideran oportunas para su cobro. Esto es solo para clientes directos y extras no para clientes de alojamiento agencia.

Nunca se debe hacer el cobro de factura de agencia desde el hotel. El auditor generará el resumen de producción de cada día (será el responsable de generar el sistema, de cada punto de venta), cuadrado la parte de producción con los arqueos de cada punto de venta. Esta información, debe ser verificada y cuadrada con la documentación soporte por el auditor del hotel (con la correspondiente firma aprobatoria de control de la aprobación de un hotel).

Es importante el primer día del mes hábil, verificar la producción del sistema informático Navision, con el resumen de producción del fin de semana o festivo se ingresará el lunes o primer día hábil por la mañana en distintos ingresos, uno por cada día, estas recaudaciones se guardarán en la caja de seguridad del hotel recepción, intervención o dirección) hasta el día del ingreso. Una vez cuadrada la caja y realizando el ingreso en el banco, se debe registrar una salida en el sistema, por el importe que ingrese en el banco y registrar un movimiento de este tipo por cada ingreso que se haga en efectivo en banco.

Revisar UP grade y cambios de habitación, intervención diariamente revisara los cargos de UP grade y los cambios de habitación.

La cortesía debe estar informada y justificada por el jefe de recepción y el director.

La intervención deberá de revisar diariamente los cargos negativos y abonos de factura, donde se deberá indicar 1 motivo del mismo y la firma del responsable, se debe efectuar adjuntar con la caja de producción del día.

Departamento de recursos humanos

Este se encarga del reclutamiento y selección del personal. Se reclutan personal interno que son lo que están en el mismo hotel y personal.

En esto participan recursos humanos y los encargados de los departamentos. También se contratan empleados de otros hoteles.

Políticas de recursos humanos las persona para entrar a trabajar en el hotel tiene que tener acceso a un banco, ya que en el hotel se les paga a los empleados a través de una electrónica en la que en la que cada empleado posee una cuenta del banco BHD.

Actividades que realiza:

Presentarse al breafing.

Firma de llaves y recibimiento de radio de comunicación. Marcación con color de vips, cambios, salida y llegadas. Actualización del reporte de ocupación de secretaria, Supervisión del llenado de producto químicos y cambio de etiqueta de señalización que este dañadas. Supervisión del montaje de carro de camaristas, Proporcional equipo a la camarista para limpieza de habitación, Cambio periódico de fibras para la limpieza en habitación, Supervisión de la limpieza de habitaciones. Revisar el tendido de la cama.

Verificar los estándares de acomodados de blancos y lencería, papel higiénico, kleenex, papelerías, muebles de terrazas, charola amenidades de la habitación.

Entregas de llaves de turno. Reporte al término de turno. Reportes desperfecto en habitaciones al operador de mantenimiento y secretaria.

En caso de ser lunamielero que se haya realizado en la cortesía. Supervisión limpieza de habitaciones VIPs.

Desmantelamiento de habitaciones para mantenimiento general.

Camarista: Es la encargada de la limpieza de las habitaciones, la supervisora le asignará un número de habitaciones que tendrá que entregar lista para su uso final de turno. Primero las verifica para saber el status en el que se encuentra para el reporte a la supervisora.

Tienen que asegurarse que cuentan con el equipo necesario para realizar su actividad y reportar la supervisora de cualquier tipo de incidencia que se le presente durante su turno para dar seguimiento.

Actividades que realiza:

Presentarse al briefing.

Firma de llaves y recibimiento de reporte camarista, Entrega de reportes de camaristas a la supervisora después de haber checado los cuartos vacíos, llenado de químicos y etiqueta de identificación, montaje de carro, equipo que se utiliza para la limpieza de habitación, tendido de cama, frecuencia de cambio de blanco, limpieza de habitación de VIPs, orden de limpieza de roperías, reporte de habitaciones ocupadas limpia, limpieza de regadera, limpieza y sellado de vasos, fichas técnicas y robo de seguridad de productos químicos.

House Man

Es el encargado de ayudar a la camarista en todo lo necesario como la ropa sucia para llevarla a la lavandería y cambiarla por limpia, así mismo de cualquier otro suministro que este necesite durante la limpieza de la habitación.

El supervisor le asignará un área de la cual se hará responsable durante su turno, haciendo la limpieza y reportando en caso de existir algún desperfecto en esta área.

Actividades que realiza.

Presentarse al briefing:

Firma de asistencia y recibimiento de llaves, llenado de producto químicos y cambio de etiquetas de señalización dañada, limpieza y montaje de carro de houseman para limpiezas de áreas, cambio de periódico de fibras para limpieza en baños y cristales, supervisión de limpieza en áreas públicas en el hotel, acomodo de camastro en áreas de alberca y playas, reportes de desperfecto en áreas públicas al supervisor, uso de letreros de pisos mojados (cuando y donde), lavado de cámara de basura asignada al departamento de áreas públicas, limpieza de roperías en áreas públicas, limpieza de regadera en áreas públicas, limpieza de baños de empleados, seleccionar y entrenar el personal de nuevo ingreso en el departamento, supervisar todas las operaciones del personal a su cargo, supervisar los inventarios en su departamento, lleva el control de la(s) llave(s) maestra(s) del hotel, tiene a su cargo la sección de objetos olvidados, selección al equipo estándar para cada habitación.

Gerencia general

La gerencia general es el nivel más alto dentro de la estructura de mando de un hotel. Las responsabilidades de la planeación, organización, dirección, coordinación y control de toda la empresa descansan, fundamentalmente aquí.

La cual está representada por un gerente general o director general, considerado como el ejecutivo más alto rango, y el gerente residente o sub-gerente ejecutivo, que supervisa las áreas operativas y varios operativas y varios departamentos, y cuando el gerente general se ausenta de la propiedad, este queda como el mayor responsable de la misma.

El Gerente General y sus funciones

El Gerente General es el responsable de todas las acciones de hotel, encaminadas a la promoción, venta, publicidad, relaciones públicas del estableciendo, así como lo relativo a prestación de los servicios derivados del alojamiento.

Funciones desempeñadas como pasante

Recepción: en este departamento se estuvo por más tiempo, por lo cual se realizaron varias funciones como fueron: dar check in y check out al huésped, del mismo modo atender a los huéspedes cuando necesitaran algo en sus habitaciones.

De las funciones principales que se realizaron dentro del departamento era llevar el control de los huéspedes, cobrar las habitaciones, entregarle las toallas los huéspedes, cobrar a las personas que iban a utilizar la piscina.

Ama de llaves: El departamento de ama de llaves, es uno de los departamentos primordiales y más activos en el hotel, puesto que este es el responsable de la limpieza de las habitaciones. Durante mi paso por Ama de Llaves estuve como secretaria, donde me enseñaron a realizar las tareas diarias que como secretaria de este departamento se deben realizar, como son: Imprimir las informaciones importantes, y comunicárselas a las asistentes del ama de llaves ejecutiva, para que estas se lo comuniquen a los demás colaboradores del departamento.

También estuve realizando la auditoria nocturna o reporte de sabanas blanca, el cual es que donde se plasma las habitaciones que están vacantes y las que están ocupadas y la cantidad de personas que la ocupan, acá las camaristas hacen un recorrido por todas las habitaciones del hotel, y completan unas hojas que le son entregadas previamente de la ocupación por del hotel, en este formulario, ellas colocan las habitaciones ocupadas, no moleste y las vacantes; luego de completado se lleva a la oficina de ama de llaves, y el secretario/a resumen las informaciones en un formato pre- hecho, y este se envía al departamento de administración.

Departamento administrativo

En este departamento se estuvo ayudando, en lo que es el área administrativa del hotel como es: organizar las facturas correspondientes, hacer diferentes pedido, organizar los cheques de los empleado, entre otros.

Departamento Recursos humanos

En este departamento se estuvo realizando los papeleos correspondiente para cuando un empleado entra al hotel, como es poner a llenar los formulario a la personas que iban a entrar al hotel trabajar, además de estos llevar los memorándum los demás departamentos.

Cafetería

Aquí observando como los camareros le daban servicios a los huéspedes, también tuve oportunidad dar servicios a los huéspedes también.

Contabilidad

En este departamento se tuvo la oportunidad de hacer los registro contable, a si llevar la contabilidad de cafetería de lo que consumía diariamente en todo es día.

El departamento de contabilidad y recepción son lo más importante dentro del hotel, ya que la recepción se encarga de recibir a los clientes y el departamento de contabilidad de llevar todos los registros contables del hotel.

Experiencia laboral adquirida

Las experiencias adquiridas en el ejercicio de la pasantía fueron de manera gratificante. Dentro del hotel, se desempeña todas las funciones normales, que realiza cualquier empleado, lo que me da la oportunidad de conocer de manera eficiente, el desenvolvimiento normal del departamento de recepción.

Conocer el desenvolvimiento de las funciones de departamento de recepción fue fundamental, para terminar con éxito, la carrera de administración de empresa turística hotelera con éxito.

Entre la experiencia tenemos: conocer, que la puntualidad es un factor importante y que la disposición del trabajo, es fundamental para ganar respecto y confiabilidad.

Además, que lo más importante de la administración hotelera es el cliente, ya que para ellos nosotros trabajamos para capacitarnos, para brindar servicio de calidad.

Tener un registro efectivo, con todas las especificaciones que el cliente demanda, como son las ubicaciones de las habitaciones, categorías, tamaños, entre otras cosas más importante que son de la política del hotel.

Identificación adecuada al cliente, para el fin de tener el control absoluto de entrada y salida del proyecto hotelero.

Supervisar que las habitaciones, para que estén reglamentadas como manda el protocolo de la empresa, para mantener un control importante del servicio.

Mantener los departamentos al día con los informes del movimiento al día, y de otro día verdadero, en término de disponibilidad.

Revisar que los clientes paguen de acuerdo con la categoría adquirida.

Vigilar y mantener al día las en cuanto a las exigencias de los clientes, al momento de requerir, algunas peticiones propias como es: falta de algún insumo determinado, por exceso de consumo servicio de emergencia que se presente.

Priorizar con algunas actividades que desarrollar el hotel, al momento de solicitar informaciones, por parte de los ejecutivos.

Mantener un acuerdo de caja de manera que este siempre esté cuadrada y con dinero suficiente para desenvolvimiento con el cliente.

Capítulo III:

Diagnóstico de la empresa

Diagnóstico de la empresa

Análisis FODA

Es un análisis que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formuladas.

Fortaleza:

Recursos humanos capacitados.

Muy buena actitud del personal hacia el cliente.

Trabajo en equipo creativo y espontáneo.

Mayor seguridad para los visitantes.

Tiene una buena infraestructura.

Tiene su propio Helipuerto.

Ofrecen salones para todo tipo de celebraciones.

Excelente ubicación geográfica.

Es única en su género en la Provincia Duarte.

Oportunidades:

Ampliar el departamento de recursos humanos.

Mejorar la gestión administrativa.

Adquisición de nuevos equipos tecnológicos.

Convertirlo en hotel todo incluido.

Ampliar su infraestructura.

Convertirse en un hotel líder a nivel Provincial.

Vender paquete de turismo local.

Promoción, para dar a conocer el proyecto a nivel local y nacional.

Ampliación de los servicios que ofrecen.

Debilidades:

El hotel no tiene servicio todo incluido.

La mayoría del personal que trabajo en el hotel no tiene estudios hoteleros, y no maneja por completo el tema de servicios.

El hotel no tiene restaurante.

Escasez de control entre los departamentos del hotel por parte de las gerencias.

Construir más habitaciones.

Diversificar el trabajo de la recepción.

Brindar más servicios al huésped.

No tiene mucha publicidad.

Amenazas:

Instalación de nuevas empresas turística.

No tienen servicios gastronómicos

Posibilidad de ocurrencia de fenómenos naturales.

Vía de comunicación en franco deterioro.

Falta de seguridad para asesar al complejo.

Capítulo IV:

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones.

En el presente trabajo se trata de describir las diferentes funciones realizadas en el departamento de recepción con toda la responsabilidad que se le imponen como pasante.

Donde es función del departamento de recepción cumplir con las acciones que se realiza frente al cliente, al momento de su ingreso al hotel como huésped, entre otras funciones operativas de la empresa que se realizan con eficiencia podemos señalar: el registro y clasificación de los clientes, las fortalezas de la empresa frente al servicio que se ofrece como hotel de ciudad, que se fundamenta en la falta de competencia, pues se puede decir que no tiene competencia en ninguno de los servicio que se ofrece.

Otro de los propósitos del hotel, emprender acciones y actividades que le permitan permanecer en un buen mercado laboral y con la mira a su crecimiento turístico.

La empresa ha emprendido una gran gama al público para lograr un mayor crecimiento dentro del mercado turístico logrando así estar en el principal centro turístico de San Francisco de Macorís.

Dentro de los objetivos de la empresa hay diferentes acciones que se realizan con la llegada del cliente a recepción, entre en las cuales tenemos un caluroso y alegre recibimiento el registro de su llegada al hotel, entrega de la llave que esta se establezca en el mismo y acompañándolo en su habitación y poniéndolo a disposición del mismo de los servicios del hotel.

El análisis FODA elaborado a la empresa nota su gran fortaleza y resultado de gran utilidad para el logro de ese proyecto.

Recomendaciones

Luego de analizar todas las funciones que realice dentro de esta empresa y específicamente en el departamento de recepción, podemos recomendar para el buen desenvolvimiento de la empresa, acciones como son:

Al encargado de recursos humanos que los huéspedes al momento de ser recibido, sean llevados a sus habitaciones por maletero, no por el encargado de la seguridad, que se han llenados sus expedientes que contenga sus datos personales.

Hacer un contacto con las autoridades locales, a fin de mejorar las vías de penetración al hotel ya que estas constituyen un peligro para quienes tienen que entrar al hotel a cualquier hora de día y noche.

Los recursos humanos utilizados sean con capacidad y capacitados por un desenvolvimiento eficaz y efectivo.

Que la actividad hacia los clientes sea positiva y efectiva.

Que todo personal haga su prioridad con una buena atención al cliente otorgando seguridad y positivismo.

Debe contar con una buena infraestructura con sus propios medios transportes, ofrecer buenos eventos y actividades para que llamen a la atención al cliente.

Que sea ubicado en un lugar donde se hagan notables y visibles para llamar la atención.

Referencias

Dennis, Foster y Díaz, Fernando (2004) Recepción en hotelería, Editorial Iberoamérica, México.

Descripcion de la empresa, Extraido de(2015): <http://www.hotel-republica-dominicana.com/hotel-382-sinai-nagua.html>

Editorial Color, México.

Enciclopedia Lexus, turismo, Hotelería y Restaurante (2006)

Grados, J. (2004) capacitación y desarrollo de personal.

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7246/1/PIURHYT012-2017.pdf>

López, M. (2003) Recepción y Atención al cliente, editorial Bitensa, Caracas, Venezuela.

Luis Di Muro, (2013) Manual Recepcion Hotelera.

<https://es.scribd.com/doc/127365583/Luis-Di-Muro-RECEPCION-HOTELERA-Manual-Practico>.

Mukul, Luis (2014) Recepción, 3ra Edición, Editorial Iberoamérica, México.

Navarro, R. (2008) Recepción: aplicación en las empresas hoteleras, Editorial Prentice Hall, D.F., México.

Silva, R. (2013) El departamento de recepción y reservas.

<http://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoblog/mloragu/files/2016/03/RC>

NAT-01A-El-Dpto-de-Recepcion.pdf

ANEXOS

Anexo 1

Puerta Principal



Anexo 2

puerta de Entrada



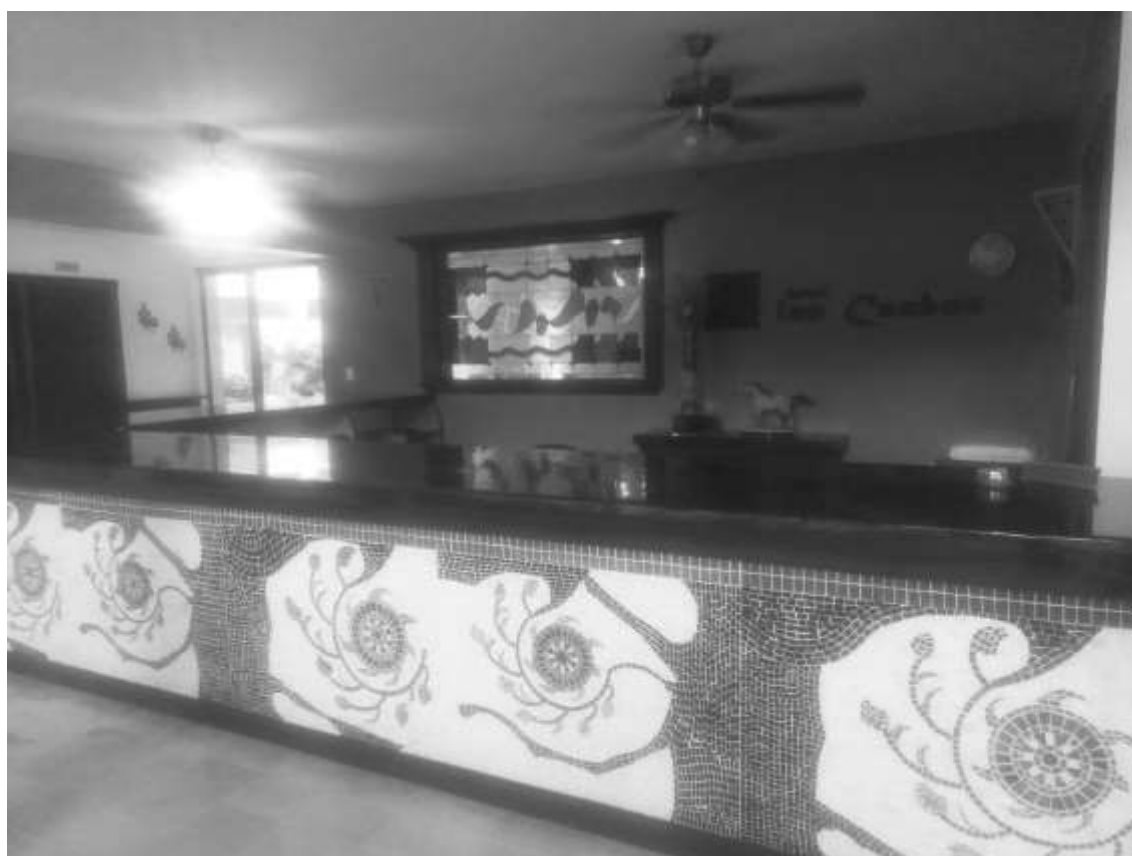
Anexo 3

Área de Piscina



Anexo 4

Lobby Principal



Anexo 5

Habitación Sencilla



Anexo 6

Área de Cafetería

