

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRIQUEZ UREÑA  
(UNPHU)**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO**



**Trabajo de Campo Supervisado Realizado en:  
Hotel Cervantes**

**Para Optar por el Título de:  
Licenciada en Administración de Empresas Hoteleras**

**Sustentado por:**

**María Rosmery Taveras Taveras**

**94-1069**

**Asesora:**

**Lic. Rocío Matías**

**Santo Domingo, D.N.  
Junio, 2002**

# INDICE GENERAL

	Páginas
DEDICATORIAS.....	i
AGRADECIMIENTOS .....	iii
PROLOGO.....	v
INTRODUCCION.....	vii
 <b>CAPITULO I: DIVISIÓN DE HABITACIONES</b>	
<b>1.1 Departamento de Teléfonos.....</b>	<b>01</b>
1.1.1 Organigrama.....	02
1.1.2 Funciones del Departamento.....	03
1.1.3 Funciones de los Empleados.....	05
1.1.4 Actividades Realizadas.....	06
1.1.5 Comentarios y/o Recomendaciones.....	07
<b>1.2 Departamento de Reservaciones.....</b>	<b>08</b>
1.2.1 Organigrama.....	09
1.2.2 Funciones del Departamento.....	10
1.2.3 Funciones de los Empleados.....	11
1.2.4 Actividades Realizadas.....	12
1.2.5 Comentarios y/o Recomendaciones.....	12
<b>1.3 Departamento de Recepción.....</b>	<b>14</b>
1.3.1 Organigrama.....	15

1.3.2	Funciones del Departamento.....	16
1.3.3	Funciones de los Empleados.....	21
1.3.4	Actividades Realizadas.....	24
1.3.5	Comentarios y/o Recomendaciones.....	25
<b>1.4</b>	<b>Departamento de Botones.....</b>	<b>27</b>
1.4.1	Organigrama.....	28
1.4.2	Funciones del Departamento.....	29
1.4.3	Funciones de los Empleados.....	30
1.4.4	Actividades Realizadas.....	31
1.4.5	Comentarios y/o Recomendaciones.....	31
<b>1.5</b>	<b>Departamento de Ama de Llaves.....</b>	<b>33</b>
1.5.1	Organigrama.....	34
1.5.2	Funciones del Departamento.....	35
1.5.3	Funciones de los Empleados.....	36
1.5.4	Actividades Realizadas.....	39
1.5.5	Comentarios y/o Recomendaciones.....	40
<b>1.6</b>	<b>Departamento de Lavandería.....</b>	<b>41</b>
1.6.1	Organigrama.....	42
1.6.2	Funciones del Departamento.....	43
1.6.3	Funciones de los Empleados.....	47
1.6.4	Actividades Realizadas .....	48
1.6.5	Comentarios y/o Recomendaciones.....	48

## **CAPITULO II: DIVISIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

<b>2.1 Departamento de Cocina.....</b>	<b>50</b>
2.1.1 Organigrama.....	51
2.1.2 Funciones del Departamento.....	52
2.1.3 Funciones de los Empleados.....	53
2.1.4 Actividades Realizadas.....	55
2.1.5 Comentarios y/o Recomendaciones.....	55
<b>2.2 Departamento de Restaurant.....</b>	<b>57</b>
2.2.1 Organigrama.....	58
2.2.2 Funciones del Departamento.....	59
2.2.3 Funciones de los Empleados.....	60
2.2.4 Actividades Realizadas.....	61
2.2.5 Comentarios y/o Recomendaciones.....	62
<b>2.3 Departamento de Banquetes.....</b>	<b>63</b>
2.3.1 Organigrama.....	64
2.3.2 Funciones del Departamento.....	65
2.3.3 Funciones de los Empleados.....	66
2.3.4 Actividades Realizadas.....	67
2.3.5 Comentarios y/o Recomendaciones.....	67

## **CAPITULO III: DIVISION ADMINISTRATIVA**

<b>3.1 Departamento de Recursos Humanos.....</b>	<b>69</b>
3.1.1 Organigrama.....	70
3.1.2 Funciones del Departamento.....	71

3.1.3	Funciones de los Empleados.....	72
3.1.4	Actividades Realizadas.....	73
3.1.5	Comentarios y/o Recomendaciones.....	73
<b>3.2</b>	<b>Departamento de Mantenimiento.....</b>	<b>74</b>
3.2.1	Organigrama.....	75
3.2.2	Funciones del Departamento.....	76
3.2.3	Funciones de los Empleados.....	77
3.2.4	Actividades Realizadas.....	78
3.2.5	Comentarios y/o Recomendaciones.....	78
<b>3.3</b>	<b>Departamento de Compras.....</b>	<b>79</b>
3.3.1	Organigrama.....	80
3.3.2	Funciones del Departamento.....	81
3.3.3	Funciones de los Empleados.....	81
3.3.4	Actividades Realizadas.....	82
3.3.5	Comentarios y/o Recomendaciones.....	82
<b>3.4</b>	<b>Departamento de Almacén.....</b>	<b>83</b>
3.4.1	Organigrama.....	84
3.4.2	Funciones del Departamento.....	85
3.4.3	Funciones de los Empleados.....	85
3.4.4	Actividades Realizadas.....	86
3.4.5	Comentarios y/o Recomendaciones.....	86

<b>3.5 Departamento de Ventas</b> .....	87
<b>3.5.1 Organigrama</b> .....	88
<b>3.5.2 Funciones del Departamento</b> .....	89
<b>3.5.3 Funciones de los Empleados</b> .....	90
<b>3.5.4 Actividades Realizadas</b> .....	92
<b>3.5.5 Comentarios y/o Recomendaciones</b> .....	92
<b>RECOMENDACIONES GENERALES</b> .....	ix
<b>CONCLUSIONES</b> .....	xi
<b>GLOSARIO DE TERMINOS HOTELEROS</b> .....	xii
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	xv
<b>ANEXOS</b>	

DEDICATORIAS

## DEDICATORIAS

### *A Dios:*

Todos mis logros son para ti, porque cuando tropiezo estás ahí para levantarme, perdonarme y darme ese amor sin límites que sólo tú sabes dar.

### *A Mi Hija Dannerys:*

Todos mis triunfos son para ti, porque eres la inspiración de mi vida y el motivo para seguir adelante.

“Te quiero muchísimo, mi pochonguita”.

### *A Mi Madre: Brígida Taveras Cruz*

Por darme la vida y su entrega incondicional, muchos han sido los obstáculos que he encontrado en el camino, pero tú siempre estás ahí para ayudarme.

“Gracias”.

### *A Mi Padre: Reynaldo Taveras Castro*

Por ser mi guía y estar pendiente de todo lo que hago.

### *A Mi Hermano, Reynaldo:*

Rino, quiero que este logro te sirva de ejemplo para llegar a comprender que se debe estudiar para llegar a ser alguien en el futuro y vencer todas las vicisitudes que se nos presentan a lo largo de la vida.

*A Mi Hermana Kimberly:*

Mi segunda hermana, por haber vivido conmigo los sacrificios que tuve que enfrentar para estudiar esta carrera. Por haber cooperado con mis estudios y ayudarme cada vez que necesitaba un favor. Te dedico esta tesis como ejemplo palpable de lo que es el empeño y el esfuerzo. Espero que pronto me puedas decir: Rosmery, estoy presentando mi monográfico.

*A Mis Amigas: Maribel, Minerva, Morena y Margarita*

Por sus grandes consejos y palabras de aliento cuando me sentía desesperada.

“Las quiero mucho”.

*A Elías Báez, Mi Esposo:*

Te dedico esta tesis como ejemplo de lo que fueron mis años de sacrificio, los cuales compartiste conmigo. Gracias por comprenderme cada vez que se me presentaba una situación difícil.

“Te deseo suerte en tu vida profesional”.

*Rosmery Tardes*

# AGRADECIMIENTOS

# AGRADECIMIENTOS

## *A Dios:*

No existen palabras suficientes para expresar mi agradecimiento al Todopoderoso que cada día me da la oportunidad de vivir y las fuerzas para seguir adelante.

Principio y fin de todas las cosas, gracias por haberme dado fuerzas cuando más lo necesitaba, por haber quitado las espinas que estaban a lo largo del camino que me condujo hasta el final de mi carrera y por hacerme entender que el que tiene fe y cree en Dios, lo tiene todo en la vida.

“Gracias”.

## *A Mi Madre:*

Quien con su inmenso sacrificio ha podido levantarme a este lugar y me ha dado un amor incondicional.

“Gracias Brígida”.

## *A Mi Padre:*

Por sus sabios consejos y por ser también un amigo.

## *A Mi Hija: Dannerys:*

Por ser el ángel que impulsa mi vida, el motivo que tengo para salir adelante.

## *A Elías Báez, Mi Esposo:*

Por sus consejos, por impulsarme y ayudarme a seguir adelante.

*A Angel Benito Chourio:*

Por educarme y estar siempre en los momentos que lo necesité, y por sobre todo darme un hogar. "Gracias Tony".

*A la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU):*

Por darme la oportunidad de pertenecer a su familia estudiantil y llenarme de sus conocimientos, así como a todos sus profesores que con dedicación nos instruyen y sobre todo a la *Lic. Ina Percival*, por ser una mujer luchadora que con su ejemplo nos impulsa a seguir desarrollándonos.

*A la Lic. Rocío Matías:*

Por instruirme con sus conocimientos y haber dedicado su tiempo con sus detalles y atención, ayudándome a elaborar mi trabajo de grado.

*A Nurys, Teanny, Raysa y Rosa María (China):*

Por haberme ayudado en aquellos momentos difíciles cuando más la necesitaba. Jamás olvidaré los días en que cuidaban a Dannerys para yo poder ir a la universidad.

*A Mis Compañeras de Universidad: Minorka, Karina, Niky y Mahogany.*

Porque juntas compartimos momentos de alegría y tristezas.

*Rosmerly Taveras*

# PROLOGO

## PROLOGO

El turismo en la República Dominicana es una industria relativamente joven, ya que fue a partir de los años sesenta cuando se empezó a desarrollar esta actividad. Al pasar de los años hemos tenido un notable y creciente desarrollo turístico, ocupando actualmente el primer lugar dentro de nuestra economía. La construcción de grandes complejos turísticos ha atraído turistas de todas partes del mundo, principalmente europeos, norteamericanos, entre otros.

Nos llena de orgullo decir que la República Dominicana se ha extendido internacionalmente, ocupando actualmente los primeros lugares en el campo turístico en el área del Caribe. A todo esto, nos favorece nuestra localización geográfica, ya que al estar situado en el área del Caribe, contamos con un clima tropical envidiable que atrae a turistas que habitan en países fríos, así como la simpatía y el trato amable que brindamos a los turistas, haciéndoles sentir como si estuvieran en un paraíso. Otro factor que nos favorece es que ofertamos oportunidades de alojamiento de excelente calidad y con precios muy buenos en comparación con otros países.

El turismo en nuestro país aporta millones de dólares que constituyen una de las principales fuentes de ingresos, es por esta razón que grandes compañías están invirtiendo en nuestro país, construyendo majestuosos hoteles en diversos puntos del país, como Samaná, La Romana, Higüey, Barahona, entre otros.

Los diversos sectores de la República Dominicana tienen conocimiento sobre el valor de esta industria, por esto, están creando bases firmes para capacitar en el plano de educación buenos profesionales, personas diestras en este campo, con el objetivo de ofrecer un servicio más satisfactorio a nuestros visitantes.

El contenido del informe que presentamos a continuación trata sobre la pasantía que realizamos en el Hotel Cervantes, lugar donde recorrimos diferentes áreas, con la finalidad de obtener información y poner en práctica los conocimientos teóricos aprendidos durante mis años de estudios para poder optar por el título de Licenciada en Administración Hotelera.

La misma fue general, exceptuando el Departamento de Contraloría. En éste no se me permitió acceder, ya que es política del hotel no dejar que el pasante incursione en esta área.

En este reporte se expone una breve historia del Hotel Cervantes, funciones de cada departamento, descripción de puestos, sistema de trabajo, así como organigramas, labores realizadas y recomendaciones y/o análisis crítico, indicadas para cada área, basándome en todo lo aprendido durante mi carrera.

Este informe está basado en los datos obtenidos en los diferentes departamentos, así como anexos para representar los procesos y procedimientos usados en este hotel.

# INTRODUCCION

## INTRODUCCION

El Hotel Cervantes fue fundado el 15 de diciembre del año 1969. En sus inicios contaba con 20 habitaciones. La idea de este hotel fue de una mecanógrafa llamada Inés Gonzalbo, quien con los ahorros de su trabajo fue pensando en instalar un pequeño negocio de habitaciones, el cual con el paso del tiempo fue creciendo y hoy día cuenta con 180 habitaciones y otras excelentes facilidades para ofrecer al turista y personas de negocios las comodidades necesarias.

Desde su fundación, el Hotel Cervantes ha estado administrado por descendientes de su fundadora, la Sra. Gonzalbo. En la actualidad, los puestos gerenciales son ocupados por los miembros de la familia de la referida señora.

El pequeño hotel de 20 habitaciones, hoy cuenta con 180 y está ubicado en el corazón de la ciudad, calificado con 3 estrellas.

Sus habitaciones dotadas de teléfono con discado directo, televisión, cable, aire acondicionado, música ambiental y caja de seguridad, lo que conjugado con los servicios y facilidades del hotel, hacen de éste una de las opciones para los que buscan un hotel de ciudad para sus negocios. Tiene tarifas diseñadas para todas las necesidades, desde una noche hasta su plan mensual con precios muy especiales.

Su política está orientada hacia el cliente corporativo, cuentas comerciales y a aquellos turistas que años tras años visitan el hotel por motivo de vacacionar.

Para los que, además de descanso, buscan poder realizar negocios, el hotel cuenta con cuatro (4) salones equipados para cumpleaños y otros eventos con capacidad desde 25 hasta 280 personas.

Sus salones: Esmeralda, Quijote I y II Y Roxanna.

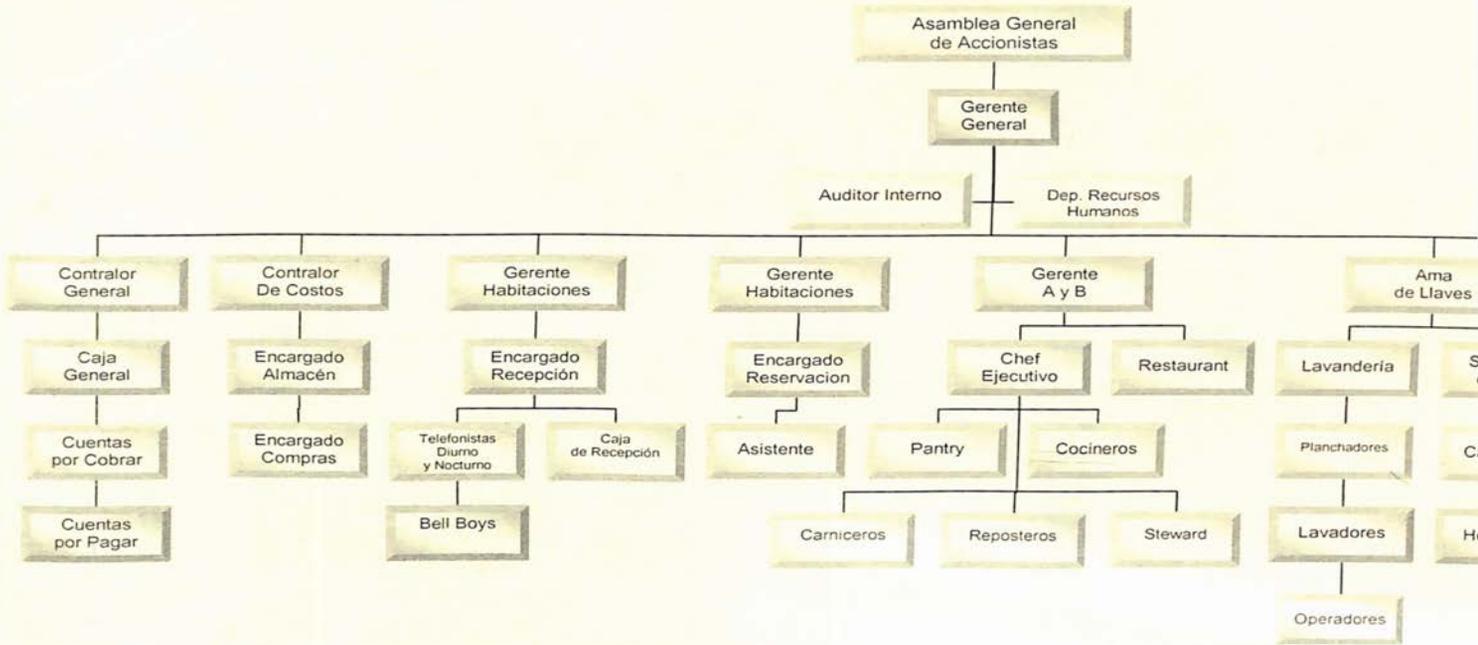
Estos salones están dotados de podium, micrófono, rotafolio con papel y felpas, pizarras, estación de agua permanente, servicio de camareros, entre otros.

Tienen un excelente servicio de alimentos y bebidas, para lo cual cuentan con el Restaurant "Bronco Steak House", donde se ofrece comida internacional.

El hotel posee otras facilidades para complementar la comodidad del cliente, como son:

- Salón de belleza.
- Sauna.
- Masajes.
- Gift shop.
- Salón de conferencia.
- Parqueo privado, entre otros.

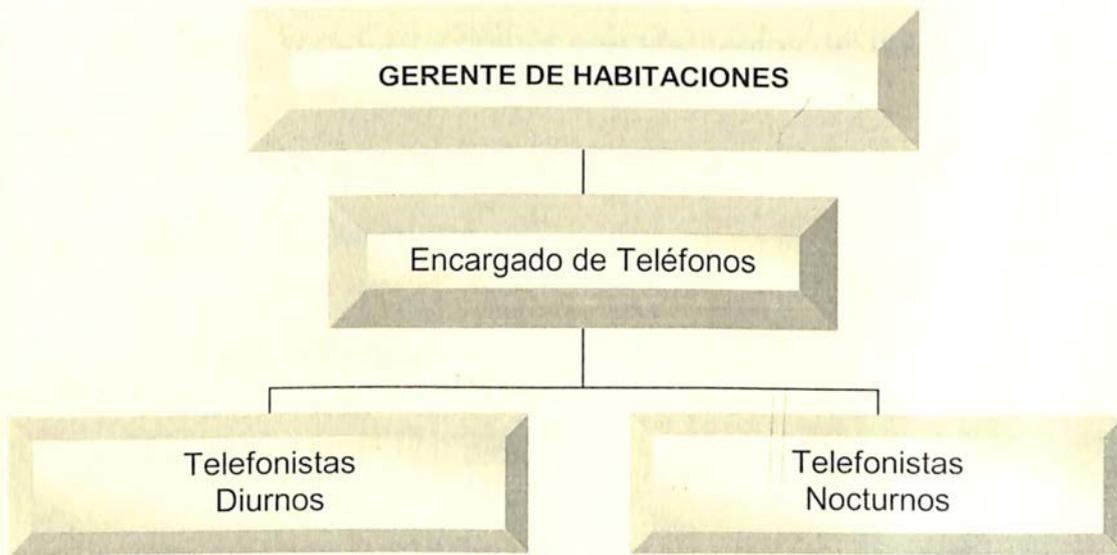
# ORGANIGRAMA GENERAL DEL HOTEL CERVANTES



**CAPITULO I:**  
**DIVISIÓN DE HABITACIONES**

## 1.1 DEPARTAMENTO DE TELEFONOS

### 1.1.1 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE TELEFONOS\*



## 1.1.2 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO:

Este departamento depende de la gerencia de habitaciones y está localizado al lado izquierdo del Front-Desk del hotel.

La función de este departamento es proveer de servicio telefónico, tanto a las habitaciones como a los demás departamentos del hotel.

En este departamento trabaja veinticuatro (24) horas, manteniendo una estrecha relación con recepción.

Existen tres (3) turnos:

- De 7:00 a.m. a 3:00 p.m.
- De 3:00 p.m. a 11:00 p.m.
- De 11:00 p.m. a 7:00 a.m.

Teléfonos posee una central telefónica, la cual consta de cuatro (4) líneas centrales y de cada una de estas líneas emanan veinte (20) líneas, es decir, que dicha central tiene capacidad para recibir ochenta (80) llamadas.

En este hotel, tienen el sistema de abrir y cerrar las líneas de la habitación del huésped a través de la computadora. Las llamadas locales / institucionales que hacen los huéspedes, se calculan de la siguiente forma:

El telefonista llama al operador de Codetel para que le dé el precio, y el telefonista procederá a multiplicarlo por R\$1.05 y ese es el verdadero costo de la llamada.

Luego, si es una llamada internacional se le suma la cantidad de R\$8.00 por concepto de servicio y si es local R\$2.00.

Este departamento se encarga de dar el servicio de "wake up calls" a los huéspedes cada vez que estos lo soliciten.

Teléfonos debe cumplir con muchos requisitos para ofrecer al cliente los mejores estándares de servicio en cuanto al hotel se trate.

Dentro de estos requisitos están:

- Tratar de contestar el teléfono lo más rápido posible.
- Conocer a cabalidad los platos ofertados en los restaurantes a la carta del hotel, para los casos en que el cliente llame y pregunte su contenido.
- Facilitar a los huéspedes todos los números telefónicos que soliciten.
- Saber la hora exacta.
- Estar al tanto de todos los horarios de trabajo de cada departamento del hotel.

- Poseer los teléfonos actuales de los centros comerciales más importantes, como son: hoteles, agencias, restaurantes, hospitales, bancos, tiendas, etc.
- Ser puntual y cortés al momento de hacer las wake-up calls.

### **1.1.3 FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS:**

#### **1.1.3.1 Encargado de Teléfonos:**

Es la persona responsable ante la gerencia de habitaciones de supervisar las operaciones del departamento. Este reporta las averías producidas en los equipos. En ocasiones, cuando hay mucho flujo de llamadas, éste se integra al trabajo realizado en el departamento.

También, debe representar al hotel en las reuniones que se hagan con las compañías de teléfonos, ya sean Codetel, Tricom u otras.

#### **1.1.3.2 Telefonistas:**

Son los encargados de recibir todas las llamadas que entran al hotel, tanto locales como internacionales. Estos deben realizar las "wake-up calls" a los huéspedes que lo requieran.

Elaboran los reportes de llamadas y atienden llamadas internas del hotel.

El telefonista debe cobrar todos los cargos por concepto de llamadas, fax u otros que son realizados por los huéspedes y/o empleados.

Debe orientar al huésped de cómo es el proceso para hacer llamadas, tanto locales como internacionales. Tiene bajo su cargo archivar en el rack todos los documentos pertenecientes al historial del huésped.

Los telefonistas se relacionan con todos los departamentos del hotel debido a que se encargan de pasar todas las llamadas que entran al hotel y salen de él.

#### **1.1.4 ACTIVIDADES REALIZADAS:**

- Tomar mensajes.
- Llenar hojas de mensajes de huéspedes.
- Llenar hojas de cargos telefónicos.
- Contestar el teléfono.
- Recibir llamadas locales e internacionales.
- Archivar documentos para ser entregados a los huéspedes.
- Digitar en la computadora los cargos de llamadas a las habitaciones.
- Hacer llamadas desde la central y pasarlas a la habitación del cliente.
- Entregar correspondencia a los huéspedes.

### **1.1.5 COMENTARIOS Y/O RECOMENDACIONES:**

En este departamento trabaja un personal que siempre está dispuesto a ofrecer todo lo mejor de sí mismo para complacer al huésped.

Personas altamente responsables con su labor y que cumplen a cabalidad los horarios asignados por los superiores.

Se debería invertir en obtener un nuevo sistema telefónico, ya que el actual es bastante obsoleto, al ser tan viejo, se dificulta el flujo de llamadas que entran, es decir, en ocasiones, se caen las llamadas cuando van a ser transferidas a cualquier habitación, departamento o área.

Cambiando este sistema telefónico se brindaría un servicio más eficiente tanto al huésped como a las distintas personas que llaman.

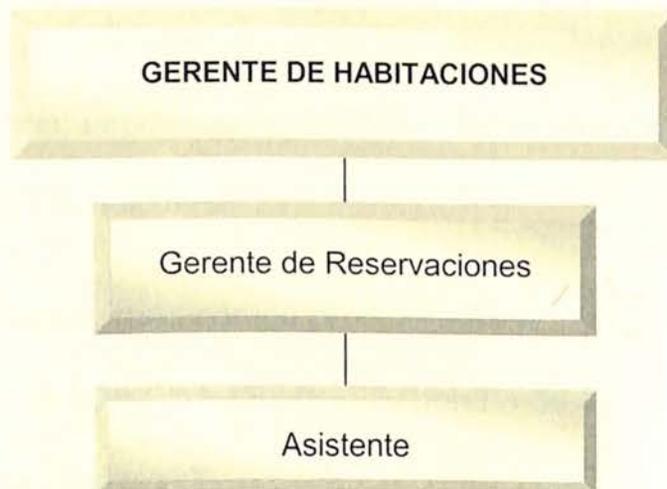
Deberían ser un poco más ordenados con los documentos y materiales de trabajo.

Los teléfonos o utensilios obsoletos deberían colocarlos en otro lugar donde el cliente no los vea.

Se requiere de más personal para que se pueda cumplir el trabajo con mayor eficiencia.

## 1.2 DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES

## 1.2.1 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES\*



## 1.2.2 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO:

Este departamento se encarga de hacer todas las reservaciones que llegan al hotel, ya sean de agencias de viajes, líneas aéreas, compañías, grupos, por teléfono, directamente o por fax. Este departamento forma parte del Departamento de Habitaciones.

Se trabaja en horario corrido de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes y de 8:30 a.m. a 12:00 m. los sábados. El horario de almuerzo es rotativo, pues el mismo no debe quedar sólo.

Lo primero que se debe de tomar en cuenta al momento de captar una reservación, es tomar bien claro todos los datos del cliente, como son: nombre completo, ciudad de procedencia, fecha de llegada / salida, número de personas, tipo de habitación; si viene de alguna compañía especial, plan de comida que tendrá, el número de tarjeta de crédito del cliente y su teléfono.

Los empleados del departamento deben estar atentos para asegurarse que no hayan sobreventas en el hotel.

Las reservaciones se realizan de forma computarizada, pero siempre se utilizan formularios de reservaciones o tarjetas.

Se verifica si existe o no archivo buscando el Guest History de los clientes que se han hospedado en el hotel, y de esa forma no tener que crear un nuevo archivo para reservaciones.

## **1.2.3 FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS:**

### **1.2.3.1 Gerente de Reservas:**

Es la persona responsable ante el gerente de habitaciones del buen desenvolvimiento del Departamento de Reservas.

Este se encarga de supervisar la labor realizada por el asistente de reservación. Autoriza los over stay.

Supervisa todos los reportes que se hacen en el departamento.

Guarda una estrecha relación con todas las agencias y tours operadores que tienen contratos con el hotel.

Controla los descuentos en las tarifas.

Supervisa los procedimientos para entradas y cancelaciones de reservaciones.

Envía los diferentes reportes a los departamentos correspondientes.

Controla los depósitos y reembolsos de las reservaciones.

### **1.2.3.2 Asistente:**

- Debe pedir al huésped una garantía para poder hacer la reservación.
- Tener bien ubicadas todas las correspondencias que llegan.

- Debe insertar en la computadora todas las reservaciones que se hacen.
- Tener bien claro cuáles son las tarifas del hotel y los servicios que se ofrecen.
- Recibir las cancelaciones de reservaciones.
- Debe presentar las reservaciones realizadas durante el día.
- Debe recibir las solicitudes, ya sea por teléfono, fax o directamente del departamento de ventas.

#### **1.2.4 ACTIVIDADES REALIZADAS:**

- Hacer fotocopias a algunos documentos.
- Realizar reservaciones en la computadora y en las tarjetas.
- Llenar formularios de recibo para ser cargados a la cuenta de huéspedes, cuando éstos realizaban sus llamadas desde la recepción.
- Decir al cliente su número de reservación.
- Insertar las llaves en los casilleros.

#### **1.2.5 COMENTARIOS Y/O RECOMENDACIONES:**

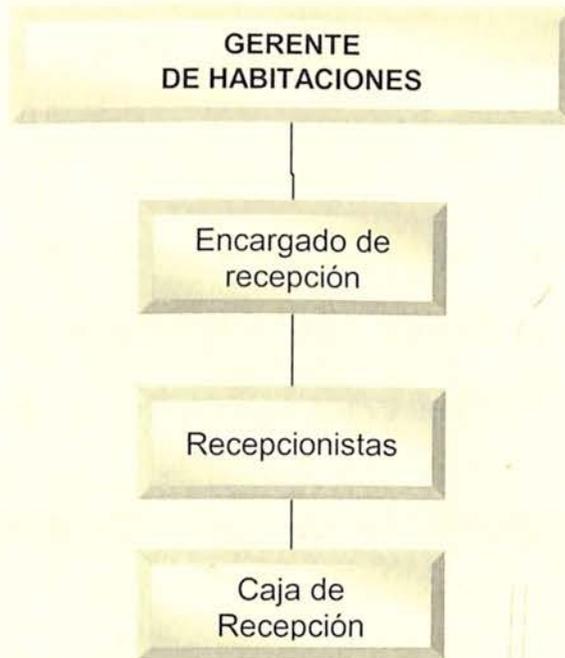
Este departamento tiene gran importancia en el servicio hotelero y en él trabajan personas eficientes en su labor, pero que no cumplen a cabalidad la misma a causa del escaso personal que labora en éste.

Trabajan de manera organizada y en comunicación con los demás departamentos.

Hay ocasiones en que se pierde el punto de equilibrio en el departamento debido a la poca organización en el área de trabajo, por lo que se recomienda más espacio físico, privacidad entre uno y otro departamento, cubículos individuales equipados con sus computadoras para que el trabajo sea más ágil y eficiente.

## 1.3 DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

### 1.3.1 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCION\*



\* Elaborado por mi.

### 1.3.2 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO:

Recepción se encarga de dar la bienvenida a los huéspedes al momento que estos llegan al hotel. De igual forma, es el encargado de dar check-in a los mismos.

En recepción se reciben todos los paquetes, correspondencias, telegramas o mensajes destinados a los huéspedes y se envían un aviso para que los destinatarios los recojan a su conveniencia.

Este departamento trabaja las veinticuatro (24) horas, en los siguientes turnos:

- De 7:00 a.m. a 3:00 p.m.
- De 3:00 p.m. a 11:00 p.m.
- De 11:00 p.m. a 7:00 a.m.

Este trabaja con el sistema de check-in y check-out.

Las personas que laboran en recepción deben ser cordiales, amables y atentas, pues en este departamento es que se reciben todas las quejas de los huéspedes y también, donde se solucionan todos los problemas que se presenten en la habitación.

Recepción depende directamente de la gerencia de habitaciones.

Utilizan un sistema computarizado, el cual se mantiene conectado al sistema del Departamento de Reservas y así poder llevar un control más exacto de las personas que llegarán durante el día, la disponibilidad del hotel, las personas que saldrán del hotel, etc. Siempre se utiliza la computadora, casi nunca se trabaja manualmente, a menos que el sistema se caiga, es decir, que falle.

Es muy importante que los recepcionistas tengan dominio de las tarifas existentes, los tipos de habitaciones que hay disponibles y las actividades que se realizan en el hotel, a fin de que se pueda atender de la manera más práctica y rápida a los clientes que visitan al hotel.

Recepción mantiene un contacto directo con todos los huéspedes.

### **Procedimiento del Check-in:**

Se realiza tomando en cuenta dos (2) factores:

- Si el cliente tiene reservación.
- Si el cliente viene por walk-in.

Si el cliente tiene reserva, el recepcionista procederá a pedirle el número de la misma y su apellido, procediendo a buscar en el sistema el archivo del cliente para verificar qué tipo de reservación tiene, es decir, si viene por una agencia, tarifa a pagar, especificaciones especiales, etc.

Si el cliente solicitó algún tipo de especialidad al momento de su reservación, se debe proceder a determinar la disponibilidad del hotel para cumplir dicha solicitud. En caso de no satisfacer dicha solicitud, se debe explicar al cliente ofreciendo otra habitación o tomando cualquier correctivo de lugar.

Se procederá a imprimir la tarjeta de registro en la cual aparecen los datos personales, fecha de llegada / salida, habitación asignada, nacionalidad, especialidades y cortesía que el cliente disfrutará. Entonces, el cliente procederá a firmar la tarjeta, la cual permanecerá en el Front Desk durante su estadía en el hotel.

En caso de que haya un pre-check-in, el recepcionista deberá buscar en el rack, y el cliente sólo deberá firmar la tarjeta de registro. Si la reservación no corresponde a ninguna cuenta comercial, o sea que, es de carácter individual (el cliente va a pagar sus gastos o parte de estos), se le exige un depósito, que por lo general, es un voucher de su tarjeta de crédito o una cantidad que sobrepase en una o dos noches el total de su estadía en el hotel.

Al final, si fue un voucher, sólo se le descuenta el total de los gastos; en caso de ser una suma en efectivo, y dichos gastos no la exceden, se le devolverá el monto restante.

En ocasiones, hay over booking en el hotel y ésto trae un poco de tensión en los auxiliares de reservación.

Si el huésped tiene tarifa y facilidades de una cuenta comercial en la que se cubren sólo algunos gastos y decide no dejar depósito, entonces no tendrá crédito en ninguna de las facilidades que ofrece el hotel.

Posteriormente, el recepcionista llamará al botones o bell boys para subir su equipaje a la habitación, le entregará las llaves de la habitación.

Una vez realizada toda esta operación, el recepcionista cambiará el estatus de la habitación de vacía a "in house", notificará al ama de llaves y a teléfonos para habilitar la línea de la habitación.

Si el cliente es walk-in, se realizará el mismo procedimiento dejando a opción del recepcionista registrar o no al cliente, para lo cual este debe sopesar varios factores: apariencia física, condiciones y cantidad de equipaje, etc.

Es importante que el recepcionista verifique la cantidad de personas que se alojan en la habitación para evitar que se registren dos personas y sólo una esté en el Front-Desk, alegando que su esposa o novia vendrá más tarde, cuando en realidad se trata de que desean entrar prostitutas para que pasen la noche con ellos en el hotel.

En algunas oportunidades el huésped, debe quedarse en el hotel, en dicho caso, éste deberá llamar a recepción e informar y dependiendo de la ocupación y disponibilidad futura del hotel se le autorizará o no over-stay.

### **Procedimiento de Check Out:**

Al momento de que el huésped termina su estadía en el hotel, o sea, que decide abandonarlo, este va a recepción para solicitar su cuenta en la caja de recepción; inmediatamente se busca el número de la habitación del huésped en la computadora para verificar si hay consumos, si tiene cargo por llamadas debe pagarlos y si todo está correcto, se procede al check-out.

El huésped entrega las llaves de la habitación, luego envía un botones a buscar su equipaje mientras va realizando el check-out; por último, se le entrega salida de caja como constancia de haber efectuado todos los cargos.

Se le agradece al huésped haber elegido el hotel para su estadía y se desea un pronto regreso.

El Departamento de Recepción es el que llena el resumen de pronóstico, listado de Guest en casa, con el cual se chequean las habitaciones que están al día y las que presentan deudas.

### **Caja de Recepción:**

Es el área donde se encarga de cobrar al huésped, ya sea con tarjeta o cash, todos los consumos por concepto de fax, enviados, consumo de alimentos y bebidas, caja de seguridad, llamadas, etc.

En esta área son responsables de pagar las cuentas de aquellas personas que abandonan el hotel sin saldar su cuenta.

### 1.3.3 FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS

#### 1.3.3.1 Encargado de Recepción

Es la persona que capta todas las quejas por parte de los huéspedes para luego darle el debido seguimiento a través de la gerencia del hotel.

Tiene bajo su mando a los botones, recepcionistas y operadores.

Entre sus funciones están:

- Llena los reportes de resumen de pronóstico, listado de Guest en casa.
- Pone los precios a las ropas que los clientes quieran lavar y luego se envía nuevamente a la lavandería.
- Chequea y confirma todas las reservaciones.
- Supervisa todos los consumos de los huéspedes en todas las áreas.
- Asigna las habitaciones a los huéspedes.
- Maneja todo lo relacionado con el huésped, es decir, su historial.
- Debe informar al huésped todos los servicios que el hotel le ofrece, como son: gift shop, taxis, cajas de seguridad, etc...
- Supervisa los saldos altos.
- Aplica los depósitos por reservaciones.

- Calcular los porcentajes correspondientes al pago de los taxistas.

### **1.3.3.2 Recepcionista:**

Recibe todas las instrucciones pertinentes del encargado de recepción.

Se encarga de atender a todos los clientes y/o huéspedes que se presenten en el departamento de recepción, es decir, para hacer check-in o para dar check-out.

Sus funciones son:

- Debe llenar las tarjetas de registro de los clientes y archivarlas en el rack.
- Hace el check-in de las personas que llegan al hotel.
- Guarda las llaves de las habitaciones de los clientes.
- Guarda los mensajes para los huéspedes en el rack o tablero.
- Llena las tarjetas de registros.
- Este debe guardar todos los paquetes o correspondencias que sean destinadas para los huéspedes.
- Este a su vez hace las funciones de cajero en el hotel.

### 1.3.3.3 Cajero de Recepción:

Es el que llena el reporte diario de habitaciones, el cual se lleva observando el rack para poder especificar el número de personas, valor, número de habitaciones, etc.

Sus funciones específicas son:

- Debe tirar y printear el cálculo de llamadas hechas por los huéspedes para anexar a las cuentas por cobrar.
- Llenar el recibo de cobro de teléfono para cargarlo a la habitación.
- Calcular y entregar la comisión que corresponde a los taxistas de acuerdo a los huéspedes que transportan desde el aeropuerto.
- Llenar los recibos para dólares, los cuales se usan sólo cuando el huésped hace depósito en dólares.
- Examinar las cuentas del hotel.
- Recibir los depósitos en efectivo como en voucher con tarjetas de crédito y luego llenar el formulario ingreso de caja.
- Anotar cualquier transacción o dinero que se haya sacado de la caja para cualquier imprevisto (basura, gasolina, etc.), esto es anotado en un formulario llamado vale.
- Ofertar al huésped, al momento de hacer el check-in, la caja de seguridad, por ésta sólo pagan RD\$300.00 (Trescientos Pesos)

como depósito, y luego les es reembolsado cuando van a hacer el check-out.

- Cuadrar la caja y entregar al turno siguiente el cuadre.
- Llevar el control de todas las cuentas pendientes de pagos de todos los ingresos que entran al hotel.
- Se encargada de recibir el dinero que entra a la caja. Tiene la función de cobrar al huésped los consumos emanados por estos en las distintas áreas. Estos deben cuadrar la caja para entregarla al cajero general.

El Departamento de Banquetes se encarga de enviar a la caja la factura por cobrar, cuando se alquila un salón, y si en caja se acepta el pago se hace un ticket de ingreso.

#### **1.3.4 ACTIVIDADES REALIZADAS:**

- Tomar llamadas telefónicas tanto internas como externas.
- Guardar los mensajes de los huéspedes en el rack.
- Ayudar a preparar check-out.
- Llenar tarjetas de registro.
- Buscar en la computadora los cargos de llamadas para anexarlos a la cuenta del huésped.

- Guardar las llaves de los huéspedes y luego buscársela cuando lo soliciten.
- Hacer fotocopias.
- Archivar documentos de consumo de fax, llamadas, etc. en el rack.
- Llenar hojas de vale.

### **2.3.5 COMENTARIOS Y/O RECOMENDACIONES:**

El Departamento de Recepción posee cualidades positivas y negativas, su personal sabe ingeniárselas cada vez que suceden situaciones embarazosas.

Los empleados del departamento saben coordinar la amistad con lo que es trabajo en equipo; a pesar de esto, no debemos dejar de mencionar algunas de las cualidades negativas del mismo.

Se deberían tomar las medidas necesarias para de esa forma evitar que sucedan actos que desprestigien el hotel. Hay ocasiones que se acumulan empleados ajenos totalmente a ese departamento y están sólo para dar una mala impresión, ya que estos se ponen a leer periódicos en la recepción y a evadir el trabajo que les corresponde en su departamento.

Para citar algunos de estos casos, mencionaremos a empleados de mantenimiento y houseman, quienes aparecen inoportunamente en recepción. Deben trazarse medidas correctivas para evitar estas situaciones y ubicar a

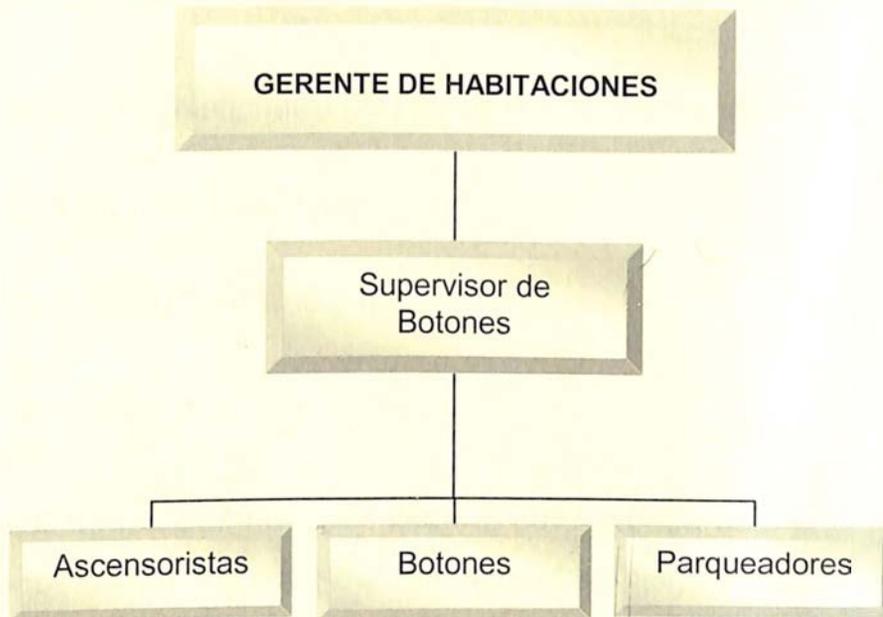
cada empleado en su puesto, ya que éste es el departamento que sirve de enlace entre el hotel y el huésped.

En el área de caja se debe restaurar el sistema, ya que existe mucha desorganización, la cual afecta el servicio ofrecido al huésped que se dirige a la caja; esto causándole pérdida de tiempo.

Otro punto crítico, es que se debe asignar un vigilante en esta área para impedir que muchos huéspedes abandonen el hotel sin antes haber cancelado todos los consumos contraídos en dicho establecimiento.

## 1.4 DEPARTAMENTO DE BOTONES

## 1.4.1 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE BOTONES\*



## 1.4.2 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO:

Botones se encarga de asistir al cliente con su equipaje y/o maletas, así como asignar parqueos y conducir al huésped hasta sus habitaciones.

Trabajan las veinticuatro (24) horas del día en los siguientes turnos:

- De 7:00 a.m. a 3:00 p.m.
- De 3:00 p.m. a 11:00 p.m.
- De 11:00 p.m. a 7:00 a.m.

Inmediatamente el huésped llega al hotel, queda bajo la responsabilidad de los botones cargar sus maletas. El huésped se dirige a recepción para hacer el proceso de check-in y los botones, luego de registrado, lo conduce hasta la habitación.

Este departamento es responsable de asistir al huésped cada vez que necesite ayuda. Los botones deben ser muy amables y educados, ya que de ellos depende la buena imagen del hotel.

Sus funciones principales son:

- Llevar los paquetes hasta las habitaciones.
- Auxiliar al huésped en todos los servicios que desee para transportarse de un lugar a otro, es decir, servicio de transporte.
- Chequear y supervisar el cuidado de los ascensores del hotel.

- Distribuir toda la correspondencia interna que llega al hotel para los diversos departamentos.
- Dar instrucciones al huésped de cómo es el debido funcionamiento de todas las instalaciones de la habitación, como son: aire acondicionado, caja fuerte, neveras, abanico, etc.
- Desmontar equipaje del huésped.
- Llevar al huésped a la habitación luego que éste se haya registrado.
- Despedir al huésped tratando de ser lo más amable posible.

### **1.4.3 FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS:**

#### **1.4.3.1 Botones:**

Los botones constituyen la mano derecha de la recepción para resolver cualquier asunto, ya que la recepción depende de ellos, pues los botones tienen movilidad por todo el hotel. Son los encargados de recibir al huésped al momento de su llegada al hotel y cargar su equipaje hasta las habitaciones. También, son los responsables de despedir al huésped cuando decide marcharse.

#### **1.4.3.2 Ascensoristas:**

Son los encargados de manejar los ascensores, ubicando a las personas en el piso deseado y controlando la cantidad de éstas que suben al ascensor.

### **1.4.3.3 Parquedores:**

Son los responsables de parquear los carros y cuidar que no se hagan tapones en el parqueo del hotel. Estos asignan los parqueos a cada cliente con el fin de que haya organización en el área.

### **1.4.4 ACTIVIDADES REALIZADAS:**

- Solicitar taxis para los huéspedes.
- Dar la bienvenida a los huéspedes.
- Orientar al cliente cuando éste solicita información para dirigirse a un determinado lugar.

El trabajo aquí es realizado única y exclusivamente por hombres.

### **1.4.5 COMENTARIOS Y/O RECOMENDACIONES:**

Este departamento tiene muy poco personal laborando. Es por eso que, constantemente se acumulan los huéspedes en la recepción en espera de poder ser asistidos por un botones.

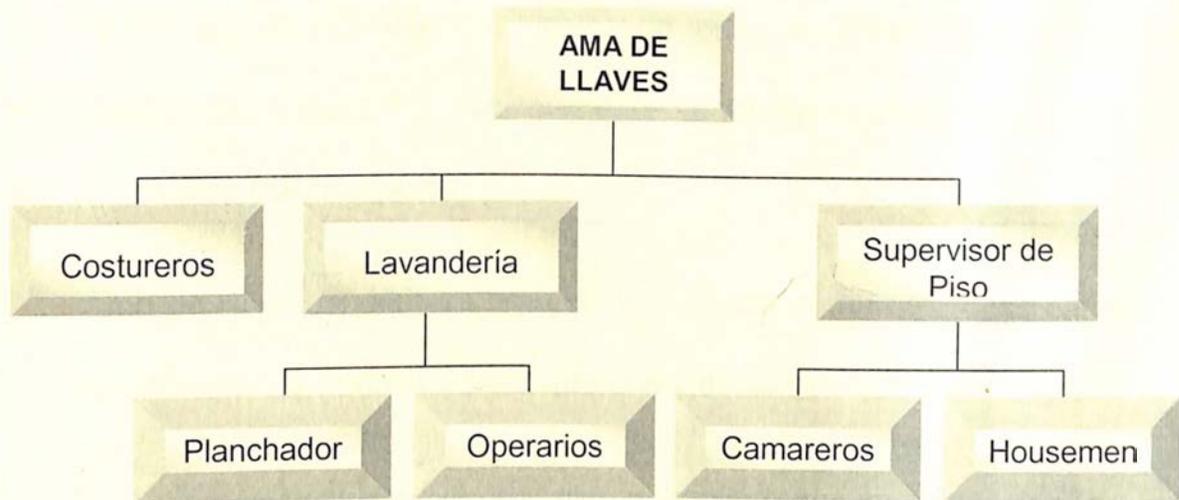
Deben aumentar el número de empleados para que exista una mejor satisfacción de los huéspedes, ya que es de muy mal gusto que éstos tengan que esperar mucho tiempo, pues al final se desesperan y se marchan de mala forma.

Se debe invertir para ofrecer cursos de adiestramiento y capacitación para un mejor funcionamiento por parte de los empleados, ya que estos no saben cual es la verdadera ética hotelera para tratar al huésped.

Sugiero, mayor diplomacia y mejores relaciones humanas.

## 1.5 DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

### 1.5.1 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES\*



\* Elaborado por mí.

### 1.5.2 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO:

Ama de Llaves es uno de los más importantes del hotel, ya que este es quien se encarga de la limpieza e higiene de todas las áreas del hotel para una mejor estadía del huésped y para que éste se sienta rodeado de un ambiente sano, placentero y confortable.

Ama de llaves, a primera hora de la mañana suministra a las camareras todos los productos a necesitar para que éstas inicien su labor.

Las camareras suben piso por piso a limpiar todas las habitaciones que lo requieran.

Cuando van a empezar la limpieza, tocan la puerta para cerciorarse de si hay alguna persona en la habitación. Si la ésta está vacía, es decir, si ya los huéspedes la han abandonado, se limpia totalmente, lavando el baño, arreglando la cama, limpieza de los vidrios de los espejos, se cambian las sábanas y toallas, se despolvan las lámparas, se surte la nevera con agua, hielo, vasos, bandeja, etc.

Si la habitación está ocupada, se limpia superficialmente, tratando de no mover las pertenencias de los huéspedes del sitio donde están colocadas, se limpia alrededor. Se lava el baño, arreglan las camas y sólo si las toallas y sábanas están muy sucias, se procede a cambiarlas. Las camareras llenan el

reporte de retiro de ropas cuando sacan ropas de las habitaciones, luego lo llevan a ama de llaves y de allí lo envían a la lavandería.

Cuando el huésped va a mandar ropas a lavar se llena el formulario que está en la habitación de lavandería, en el que se detalla el número de piezas que el huésped va a lavar. Esta lista es entregada por la supervisora de ama de llaves a las camareras para que éstas las coloquen en las habitaciones antes de dar check-in a la misma.

Ama de llaves, al finalizar la tarde, todos los días realiza conjuntamente con las camareras y recepción, el reporte de discrepancias, para determinar cuáles habitaciones están sucias, cuáles se han limpiado y cuáles están desocupadas. Con éste se puede notar cualquier diferencia que tengan estos departamentos.

Las horas adicionales trabajadas por los empleados de este departamento son reportadas por ama de llaves al departamento de personal, para que sean incluidas en la nómina.

### **1.5.3 FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS:**

#### **1.5.3.1 Ama de Llaves:**

Es la persona que tiene bajo su mando el control de la limpieza e higiene de todas las áreas del hotel. Es responsable de la labor realizada por las camareras, planchadoras, lavandería.

Sus funciones específicas son:

- Revisar constantemente el uniforme de los empleados.
- Velar por la buena impresión de los forros de los muebles del lobby y recepción.
- Aprobar los pedidos.
- Planificar el trabajo del día.
- Realizar junto a supervisora de piso y recepción el reporte de discrepancias.
- Informar a recepción el estado en que están las habitaciones para saber a cuáles habitaciones se les pueden dar salida.
- Realizar el presupuesto del departamento.
- Hacerse responsable de cualquier objeto dejado u olvidado por los huéspedes en las habitaciones. Estos se guardan por un tiempo prudente y si el huésped no los reclama, se procede a entregarlos al empleado que los encontró.

#### **1.5.3.2 Costureras:**

Son las que se encargan de enmendar y hacer las costuras necesarias a todas las ropas asignadas, ya sean uniformes de empleados, ropas de huéspedes o lencerías del hotel.

### **1.5.3.3 Supervisora de Piso:**

Es la persona que debe inspeccionar piso por piso el trabajo realizado por las camareras, para luego ser reportado al departamento. Esta resuelve cualquier imprevisto del departamento.

Sus funciones específicas son:

- Chequear piso por piso todas las fallas para darle el debido seguimiento.
- Estar pendiente de que todo esté en buenas condiciones.
- Avisar al Departamento de Mantenimiento cada vez que haya que hacer un cambio de bombillos o lámparas.
- Recibir el reporte de las camareras de cualquier desperfecto en las habitaciones para luego mandarlo a mantenimiento.
- Entregar a las camareras las guías y revistas turísticas que serán utilizadas en las habitaciones.
- Avisar al Departamento de Mantenimiento todas las reparaciones que hay que hacer en las distintas áreas.
- Supervisar los suministros de limpieza.

#### **1.5.3.4 Camareras:**

Son las personas que se encargan de arreglar y limpiar las habitaciones, colocar los suministros faltantes y reportar cualquier inconveniente que exista en las mismas.

Las camareras deben tener el carrito preparado con todos los utensilios, necesarios para la limpieza, así como suministro garantizándole un trabajo eficiente.

#### **1.5.3.5 Houseman:**

Es la persona que se encarga de la limpieza de los pasillos y áreas públicas del hotel.

Es quien ofrece el servicio de aspiradoras en las habitaciones y en ocasiones, cuando las camareras no pueden hacer algún trabajo muy pesado, éste ayuda.

#### **1.5.4 ACTIVIDADES REALIZADAS:**

- Lavar baños.
- Despolvar las lámparas y ceniceros.
- Limpiar espejos.
- Arreglar camas.

- Revisar las bombillas de las lámparas.
- Colocar las toallas en el baño.
- Arreglar el dormitorio completo.
- Cambiar blancos sucios por limpios.

### **1.5.5 COMENTARIOS Y/O RECOMENDACIONES:**

En este departamento existe mucha armonía entre sus empleados y tienen siempre el deseo de servir.

Se deben tener un mayor control con los productos de limpieza, por el hecho de que se les da mala distribución y en ocasiones, que las camareras tienen que dejar su labor para ir en busca de productos, pues no les asignan la cantidad suficiente.

Ama de Llaves debería invertir para obtener nuevos equipos de limpieza, debido a que los que poseen son un poco obsoletos, lo cual dificulta el buen trabajo.

Es de mucha importancia que se trate de organizar la oficina de Ama de Llaves, pues luce desordenada y con aspecto de poco cuidado de limpieza.

Este departamento cuenta con personas que tienen altos conocimientos sobre su trabajo.

## 1.6 DEPARTAMENTO DE LAVANDERIA

## 1.6.1 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE LAVANDERIA\*



\* Elaborado por mí.

### **1.6.2 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO:**

Este departamento, conjuntamente con Ama de Llaves es responsable del lavado y planchado de sábanas, fundas de almohadas, servilletas, manteles, uniformes de empleados y ropas de los huéspedes.

Lavandería ofrece servicio tanto a los huéspedes como a los empleados. Además, tiene la peculiaridad de que debe lavar y planchar las ropas pertenecientes a las personas que habitan en la casa de Doña Inés (Gerente General del Hotel). Este departamento trabaja en horarios de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Sus funciones son:

- Lavar, planchar y secar todas las lencerías y demás, pertenecientes al hotel, así como también la de los huéspedes y empleados.
- Devolver todo tipo de objeto que sea encontrado en las ropas de los huéspedes u otros.

#### **Procedimiento para el Lavado y Planchado:**

- El operador pasa piso por piso a recoger todas las sábanas y demás que estén dentro del carrito de las camareras para ser lavadas.

- Al mismo tiempo, entra a las habitaciones a recoger las ropas de los huéspedes que hayan solicitado el servicio de lavandería. El huésped coloca la ropa dentro de una funda plástica suministrada por el hotel (es dejada en el closet de la habitación por la camarista).
- El huésped debe llenar el formulario de solicitud de lavado, firmarlo y colocarlo junto a la ropa.
- El operador recoge todas las ropas y las conduce hasta la lavandería.
- Cuando la ropa llega a la lavandería, se procede a clasificarlas para su lavado separando las sábanas de las toallas y de las frisas.
- La ropa del huésped se pone en un lugar específico para ser lavada y planchada a mano.
- A las ropas que van para las máquinas lavadoras se les da un prelavado de 2 minutos; en éste sólo se le echa desgrasador.
- Luego el lavado, al cual se le echa desgrasador, jabón en polvo y cloro en polvo.
- Se deja por un tiempo de 10 minutos.

- Sigue el enjuague. Este dura 3 minutos; se le agrega desinfectante sólo a las frisas, cubrecamas y ropa de cocina. Se les dan tres enjuagues.
- Luego la ropa es llevada a la mesa para que se coloquen dentro de las secadoras.
- En las secadoras se le dan 5 minutos a las sábanas y 10 minutos a las toallas.
- Cuando estas secan, son colocadas en el rolo para el planchado.
- Luego se doblan y se ponen encima de la mesa para ser recogidas por el operador, quien las distribuye en los distintos carritos de las camareras.
- Se llevan las ropas de los huéspedes a las habitaciones.

Las ropas de la casa de Doña Inés, uniformes de empleados, etc. al igual que la de los huéspedes son lavadas y planchadas a mano.

En cuanto al funcionamiento de las lavadoras, éstas poseen tres llaves, una por donde sale el agua caliente, otra para la salida de la fría y otra que se abre para dar paso a la salida del agua.

Para empezar a lavar, si son sábanas, toallas o fundas de almohadas, se les echa agua caliente y luego se enjuagan con agua fría. Las demás, como frisas, manteles, etc., se lavan con agua fría desde que se inicia al lavado.

La cantidad de agua que se le echa a la máquina va a depender de la cantidad de ropa. Estas operan con corriente eléctrica.

En cuanto al funcionamiento de las secadoras, estas máquinas funcionan con gas y con corriente eléctrica. Se le da 10 minutos a las toallas y a las sábanas.

Hay que tener mucho cuidado con la ropa del huésped, ya que inmediatamente se colocan en estas maquinarias, el calor es tan fuerte que se secan rápidamente y si se dejan mucho tiempo, se destruye la ropa.

En lo referente al funcionamiento del rolo, éste funciona con gas y corriente. Posee 4 rolos.

Es recomendable operar bajo la temperatura de 375 grados Fahrenheit; si se opera excediendo los 375 grados Fahrenheit, pueden ocasionarse problemas. No es debido usar nylon u otro tipo de material sintético o iron.

Para el planchado en el rolo se deben extender bien las ropas para que no queden estrujadas.

### **1.6.3 FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS:**

#### **1.6.3.1. Encargado de Lavandería:**

- Es quien controla los vales de las ropas y luego las manda a la lavandería. Este establece las políticas para el manejo de la ropa.
- Elabora programas de mantenimiento preventivo en las maquinarias utilizadas por el departamento.
- Selecciona, entrena y supervisa el personal bajo su mando.
- Debe estar alerta de que las ropas de los huéspedes no presenten desperfectos.
- Solicita los suministros necesarios para el lavado en su departamento.

#### **1.6.3.2 Lavadores:**

Son las personas que se encargan del correcto lavado de todas las ropas emitidas a la lavandería.

Existen dos clases de lavadores: Los que lavan a mano y los que lavan en las máquinas.

### **1.6.3.3 Planchadores:**

Estos se encargan del servicio de planchado y doblaje de la lencería y uniformes de empleados.

### **1.6.3.4 Operadores:**

Son los que se encargan de buscar la ropa que va con destino a la lavandería. De igual forma, cuando estas están planchadas y dobladas, debe repartirlas.

## **1.6.4 ACTIVIDADES REALIZADAS:**

- Doblar servilletas, sábanas y manteles.
- Clasificar las ropas para su debida colocación en las máquinas de lavado.
- Echarle agua a las máquinas.
- Pasar las ropas de una máquina a otra.
- Planchar las sábanas y fundas de almohadas en el rolo.

## **1.6.5 COMENTARIOS Y/O RECOMENDACIONES:**

- En Lavandería existe mucha coordinación entre sus empleados. Estos realizan sus funciones sin protestas ni quejas.

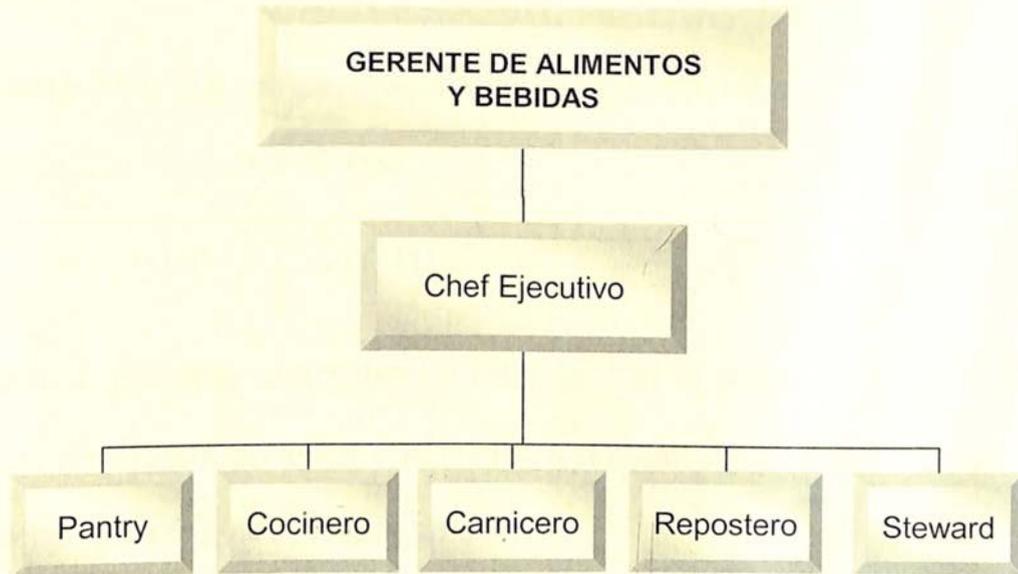
- Aquí se observan personas muy eficientes, quienes no tienen limitaciones en su trabajo.
- Usan muy buenos detergentes para el proceso de lavado.
- Deben ampliar el número de empleados, son muy pocos, y al finalizar su jornada, se notan totalmente agotados por el exceso de trabajo.
- Otro punto crítico, es que deben obtener nuevas maquinarias, ya que, las existentes carecen de velocidad debido a que son muy viejas.
- Es necesario que adquieran nuevos modelos de máquinas para un mejor rendimiento.

## CAPITULO II:

# DIVISIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

## 2.1 DEPARTAMENTO DE COCINA

## 2.1.1 ORGANIGRAMA DEPARTAMENTO DE COCINA\*



\* Elaborado por mí.

### 2.1.2 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO:

Es aquel donde se elaboran todos los tipos de platos requeridos por el huésped, la comida de los empleados, de eventos especiales, room service, etc.

Existen dos (2) horarios, divididos de la siguiente forma:

- De 7:00 a.m. a 3:00 P.M.
- De 3:00 a.m. a 11:00 P.M.

Cocina mantiene una estrecha relación con el Restaurant, ya que éste último es el encargado de llevar a la cocina todas las comandas de los pedidos de los clientes y cocina sirve lo que se solicita.

Este departamento está encargado de preparar los buffets, tanto de los grupos que vienen del exterior, como de actividades sociales, conferencias, reuniones, etc...

El equipo de cocina está compuesto por dos (2) estufas industriales, dos (2) hornos, dos (2) tostadoras industriales, máquinas de cortar quesos y jamones, cilindro para el proceso del pan, máquina de café expreso (café rápido), una (1) licuadora, máquinas para moler, una (1) parrilla, un (1) freidor, una (1) máquina sierra (en la cual se corta chuleta T- bone), dos (2) neveras, un (1) freezer, cuarto frío (donde se guardan embutidos, mariscos, carnes variadas, vegetales, etc.).

En cuanto al funcionamiento de trabajo, en este departamento cada cual se desenvuelve en su área, para así mantener los estándares fijados en la cocina. De esta forma, los empleados se mantienen en su nivel, sólo en casos especiales, cuando el departamento tiene muchas actividades, se permite colocar empleados de todas las áreas de la cocina a cooperar en cualquier oficio.

### **2.1.3 FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS:**

#### **2.1.3.1 Gerente de Alimentos y Bebidas:**

Es el responsable del trabajo realizado en la cocina. Se encarga de elaborar programas y asignar labores de trabajo a los empleados del departamento. Establece los costos de las recetas junto con almacén. Debe supervisar la calidad de los productos y la organización de la cocina.

#### **2.1.3.2 Chef Ejecutivo:**

Es la persona que elabora el presupuesto de gastos de la cocina. Se encarga de adiestrar y capacitar a los empleados del departamento. Debe evaluar los trabajos realizados por el personal bajo su mando. El chef ejecutivo prepara todas las salsas y elabora el menú de los empleados. Al momento en que se le da salida a un plato, éste inspecciona la buena presentación del mismo, así como su limpieza e higiene.

### **2.1.3.3 Pantry:**

Los pantristas son los que se encargan de preparar los bocadillos, ensaladas y otros alimentos. En ocasiones, éstos preparan las salsas frías.

### **2.1.3.4 Carnicero:**

Es el encargado de elaborar los distintos tipos de cortes de carnes de acuerdo al pedido del huésped; éste corta las carnes y evalúa la calidad de las mismas. Es quien tiene bajo su mando la limpieza de todas las carnes que llegan. Además, debe cortarlas en porciones para luego ser colocadas en el congelador o cuarto frío.

### **2.1.3.5 Repostero / Pastelero:**

Es quien se encarga de preparar los distintos postres, pasteles, flanes, gelatinas, panes, etc., que son ofrecidos en el hotel.

### **2.1.3.6 Cocineros:**

Son los que se encargan de preparar todos los alimentos y platos calientes. Deben elaborar las salsas calientes y decorar los alimentos o platos que estén bajo su cargo.

### **2.1.3.7 Steward:**

Son las personas destinadas a la limpieza de la cocina y de todas las vajillas, ollas, maquinarias, equipos y demás utensilios de la misma.

Deben mantener los pisos de la cocina impecables para la buena higiene del departamento. En este hotel, el departamento de steward cuenta con los servicios de dos (2) stewards, uno para el mantenimiento del área y otro para el mantenimiento de la cocina.

#### **2.1.4 ACTIVIDADES REALIZADAS:**

- Cortar panes.
- Cortar vegetales.
- Preparar sandwiches.
- Preparar salsas frías.
- Almacenar carnes en el congelador / cuarto frío.
- Fregar ollas y alguno utensilios de cocina.
- Preparar ensaladas.
- Cocinar carnes y pescados en la parrilla.
- Pelar vegetales.
- Descongelar carnes.
- Decorar ensaladas.

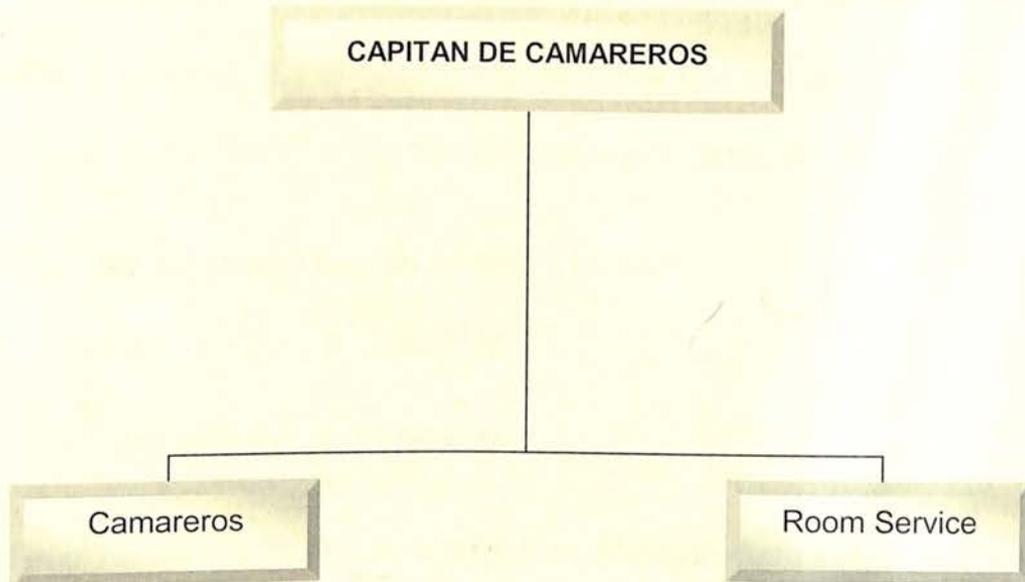
#### **2.1.5 COMENTARIOS Y/O RECOMENDACIONES:**

Cocina es uno de los departamentos del Hotel Cervantes donde existe mayor organización, compañerismo, aptitudes hacia su trabajo y otras cualidades positivas.

Personas altamente responsables y trabajadoras forman parte de este equipo de trabajo. Para que este departamento mantenga los niveles de eficiencia, deberán colocar nuevas estufas y reemplazar algunos utensilios, los cuales lucen deteriorados. Deberían estandarizar las recetas, ya que, de esta forma habría un mejor control de los alimentos.

## 2.2 DEPARTAMENTO DE RESTAURANT

## 2.2.1 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE RESTAURANT\*



\* Elaborado por mí.

### 2.2.2 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO:

En Restaurant es donde se sirven a los distintos huéspedes las bebidas y comidas a la carta. Es el encargado de obrar por el buen trato al cliente, y procurar que el servicio ofrecido cumpla con las exigencias del mismo

Este departamento trabaja en dos (2) turnos:

- De 7:00 a.m. a 3:00 P.M
- De 3:00 p.m. a 11:00 P.M.

En el horario de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. trabajan cuatro (4) personas: un (1) cajero, dos (2) ayudantes y un (1) camarero.

En el turno de 3:00 p.m. a 11:00 p.m. laboran tres (3) personas: un (1) cajero, un (1) ayudante y un (1) camarero.

El cajero de Restaurant recibe las órdenes de los huéspedes que llaman por teléfono para solicitar room service, las pasa al camarero y éste las lleva a la cocina. Al momento de llegar un cliente al Restaurant (Bronco Steak House), el camarero lo ubica en la mesa y le entrega el menú. Cuando el cliente decide lo que quiere, da la orden del pedido al camarero y éste prepara la comanda, la cual es llevada a la cocina para que se proceda a su preparación.

El camarero le lleva la comanda al cajero para que prepare el ticket en la computadora. Si no hay sistema, el ticket se prepara a mano usando un formulario donde se detallan los consumos. El camarero debe presentar la

cuenta al huésped dentro de una carpeta cuando éste la solicite. Si el cliente tiene cuenta abierta sólo se inserta el número de comanda a la computadora e inmediatamente se carga a la habitación y sale en la pantalla del departamento de recepción.

## **2.2.3 FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS:**

### **2.2.3.1 Capitán de Camareros:**

Es el encargado del Restaurant, tiene la función de supervisar el trabajo realizado por los camareros y bartenders. Debe velar por que todo esté en perfecto funcionamiento dentro del Restaurant.

### **2.2.3.2 Camareros:**

Son los encargados de proveer las mesas de servilletas, panes, palillos, sal y otros. Recibe las órdenes de los huéspedes y hacen las comandas. Debe procurar que las mesas estén debidamente colocadas y verificar que todos los utensilios estén impecables.

### **2.2.3.3 Bartender: \***

Es la persona que se encarga de preparar todas las bebidas solicitadas en el Restaurant.

### **2.2.3.4 Cajera:**

Es la responsable de cobrar la cuenta del cliente.

---

\* En el hotel no existe un departamento de bares. Los mismos camareros hacen la función de bartenders.

### **2.2.3.5 Room Service:**

Es el servicio de alimentos y bebidas que se ofrece a los clientes directamente en sus habitaciones. En este hotel no hay una persona específica dentro del Restaurant para realizar este trabajo; cuando se solicita este servicio, el cajero llama al camarero que tenga menos mesas que atender y le da la orden de room service.

### **2.2.4 ACTIVIDADES REALIZADAS:**

- Doblar servilletas.
- Retirar platos.
- Brillar lencería.
- Montar mesas.
- Colocar cubertería.
- Ayudar en el desmontaje de las mesas.
- Servir café, o cualquier otra bebida.
- Insertar pedidos a las cuentas de los huéspedes en la computadora.  
Estas son cargadas directamente a las habitaciones.
- Cobrar cuentas a clientes que pagaban en efectivo en la caja del restaurant.

### **2.2.5 COMENTARIOS Y/O RECOMENDACIONES:**

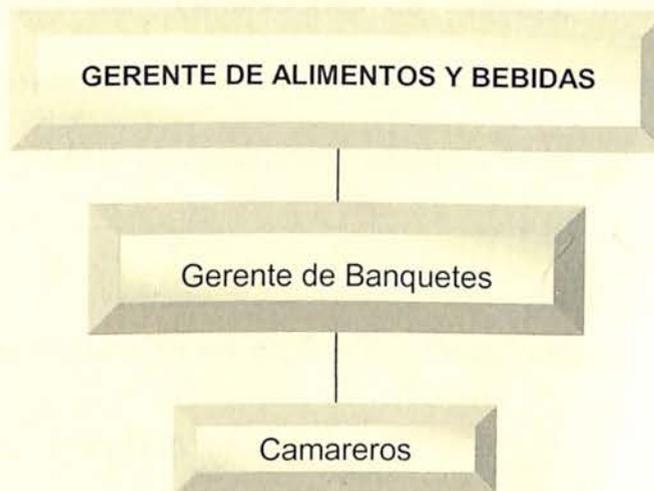
El Restaurant del Hotel Cervantes posee una infraestructura física muy acogedora y una decoración muy amena, dentro de la cual el cliente se siente como si estuviera en su casa.

Este departamento debe implementar nuevas técnicas, dentro de éstas, la capacitación y adiestramiento del personal, debido a que los camareros son personas con escaso adiestramiento y han adquirido lo poco que saben dentro del hotel.

En muchas ocasiones, el cliente se queja de la lentitud del servicio ofrecido. Esto se debe al poco personal que labora en esta área. El servicio no es eficiente, puesto que los camareros deben realizar al mismo tiempo las funciones de bartenders y de room service. Se debería colocar un mayor número de empleados, para que sean distribuidas debidamente las diferentes funciones de cada cargo, es decir, asignar bartender, camareros y encargado de room service independientes.

## 2.3 DEPARTAMENTO DE BANQUETES

## 2.3.1 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE BANQUETES\*



\* Elaborado por mí.

### 2.3.2 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO:

Es el departamento que se encarga de vender los servicios de alimentos y bebidas a través de contrataciones de eventos, ofreciendo diversidad de servicios y facilidades. Este hotel posee cuatro (4) salones para las distintas reuniones, cumpleaños, charlas, conferencias, bodas, etc. (Esmeralda, Quijote I y II y Rosanna).

Banquetes trabaja de acuerdo al tipo de actividad o evento.

Los turnos de trabajo son:

- De 7:00 a.m. a 3:00 p.m.
- De 3:00 p.m. a 11:00 p.m.

Este horario tiene mucho que ver con la importancia del departamento, pues de esta forma se puede cumplir con los requisitos laborales, ya que cuando hay actividad, éstos deberán acogerse al horario de la misma.

El Gerente de Banquetes ofrece al cliente el salón más adecuado, asimismo, le oferta la variedad de picaderas y buffet, lo cual dependerá de la decisión del cliente.

Cuando el cliente llega solicitando información para la celebración de determinado evento y luego de ofrecerle los servicios de acuerdo a sus necesidades, éste define lo que realmente quiere hacer y banquetes le cotiza todos los elementos que van a intervenir para el alquiler de dicho evento.

La contratación culmina con el formulario llamado "Contrato de Banquetes". Este es firmado por la persona responsable y el Gerente de Banquetes. Luego banquetes lo distribuye a los departamentos que tienen que ver con el evento.

Banquetes, junto con los camareros realiza el montaje del evento, colocando las mesas de acuerdo al número de personas que asistan a la actividad. Estas se colocan en forma de V, L, etc. Los camareros proveen todos los utensilios que las personas van a utilizar, preparan la mesa del café y la de leche para que sean servidos directamente por cada persona que lo desee.

Si es buffet, el camarero sólo lleva a las mesas los cubiertos y las bebidas, ya que las comidas son servidas por cada uno de los asistentes al evento en la mesa buffet. Al finalizar la actividad, el personal se encargará de desmontar todo el equipo utilizado durante la misma y guardarlo nuevamente. Luego, se procede a llamar al Departamento de Ama de Llaves para que envíen personal a realizar la limpieza del lugar.

### **2.3.3 FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS:**

#### **2.3.3.1 Gerente de Banquetes:**

- Informar al cliente sobre todos los servicios de alimentos y bebidas que tiene el hotel.

- Conocer las instalaciones que posee el hotel, para poder ofrecer un buen servicio.
- Saber cuáles son los precios de cada salón.
- Elaborar pedidos sobre los materiales gastables del departamento.
- Tener control sobre los eventos tentativos para evitar alquilar un salón a diferentes personas.
- Informar a recepción, camareros, cocina, etc., sobre las futuras actividades.
- Elaborar el menú para la elección del cliente.

#### **2.3.4 ACTIVIDADES REALIZADAS:**

- Brillar lencería.
- Distribuir copias a los departamentos.
- Llenar formulario para préstamos de lencería y platería.
- Ayudar en el montaje de las mesas.
- Recibir llamadas telefónicas.

#### **2.3.5 COMENTARIOS Y/O RECOMENDACIONES:**

Este departamento, a pesar de su escaso personal, está bien organizado. El gerente de Banquetes sabe manejar este departamento con altura y profesionalismo, ocupándose de todas las actividades y del control de éstas sin

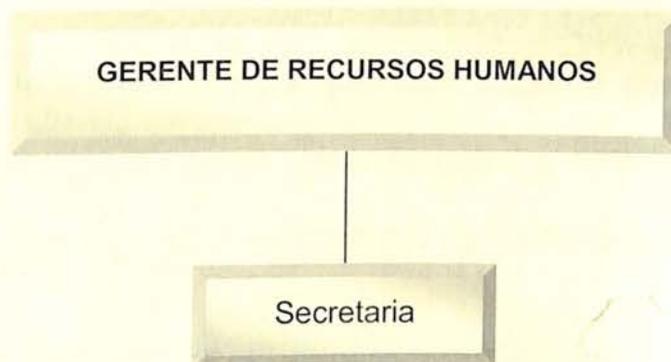
quedar mal con ningún cliente. Aunque este es trabajo en equipo y no de una sola persona, recomiendo una mejor ubicación para banquetes, debido a que se encuentra localizado en el sótano del hotel.

Por la cantidad de movimiento que hay en el mismo y por el flujo de personas que se dirigen hacia él, es conveniente que esté ubicado en áreas claves del hotel.

**CAPITULO III:**  
**DIVISION ADMINISTRATIVA**

## 3.1 DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

### 3.1.1 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS\*



\* Elaborado por mi.

### 3.1.2 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO:

Es el departamento que se encarga de seleccionar al personal que labora en el hotel.

Este trata todos los asuntos que conciernen al personal de la empresa, estudiando los recursos humanos de cada quien y estableciendo programas de capacitación para lograr un máximo desarrollo de las funciones de los empleados.

Este departamento tiene un horario de trabajo de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. Este se rige por el método de entrevistas para seleccionar, evaluar, reclutar y contratar el personal. Los solicitantes pasan por varias etapas antes de ser seleccionados. El primer paso es depositar la solicitud en el Departamento de Recursos Humanos. Una vez estudiada la solicitud y el currículum, el Gerente de Recursos Humanos selecciona las personas y da orden a la secretaria para que ésta le asigne una entrevista al solicitante. Luego de la entrevista, toman mucho en cuenta la religión del solicitante, es decir, seleccionan personas preferiblemente evangélicas. Si la persona es aceptada, se procede a hacerle entrega de los equipos de trabajo, al momento de ser entregado, se procede a colocarlo en el seguro médico y de vida.

Las funciones específicas del departamento, son:

- El Gerente de Recursos Humanos, junto a Contabilidad, realiza la nómina de los empleados del hotel.
- Entrevista a los solicitantes.

- Llevar el formulario de contrato de trabajo al Departamento de Contabilidad para que sea incluido en la nómina.
- Reportar a la gerencia las licencias médicas, el cual las aprueba con una solicitud de permiso.
- Llevar el control de asistencia del personal.
- Mantener control de las vacaciones de los empleados.
- Calcular los impuestos y propinas.
- Verificar las regalías pascuales, liquidaciones, etc.
- Controlar los reajustes salariales.
- Llamará la atención a los empleados que faltan.
- Realizar los pagos a los empleados.

### **3.1.3 FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS:**

#### **3.1.3.1 Gerente de Recursos Humanos:**

Es la persona que se encarga de seleccionar, reclutar y capacitar el personal adecuado. Este debe velar por el buen manejo del personal y de la fuerza laboral humana que hay en la compañía. Está bajo su cargo tratar de que los empleados se sientan a gusto en el hotel y corregir aquellas cosas que anden mal, de modo que se pueda llevar a cabo el buen rendimiento interno y externo de los empleados.

### **3.1.3.2 Secretaria:**

Es la persona encargada de recibir todas las órdenes de trabajo asignadas por el Gerente de Recursos Humanos, debe asistir a éste cada vez que el mismo esté ocupado. Es la encargada de ordenar los archivos del departamento y organizar el historial de los empleados. Hace copias a todos los documentos que se requieran.

Lleva un control de todas las aplicaciones que se reciben en el departamento. Hace el reporte de accidentes al Instituto Dominicano de Seguros Sociales cuando se presenta el caso.

### **3.1.4. ACTIVIDADES REALIZADAS:**

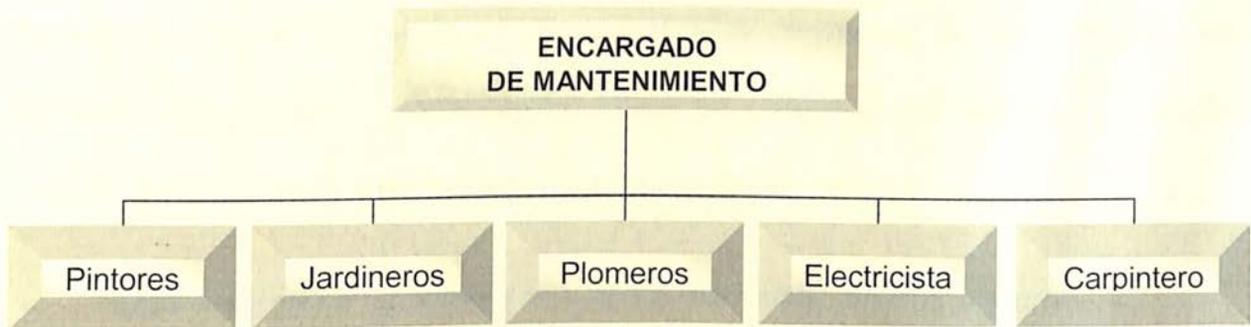
- Hacer copias.
- Archivar expedientes de empleados.
- Contestar el teléfono.
- Clasificar solicitudes de empleados de acuerdo al sexo del solicitante.

### **3.1.5 COMENTARIOS Y/O RECOMENDACIONES:**

El Departamento de Recursos Humanos es muy pequeño en cuanto al personal, deberían colocar un asistente, porque son muchas las ocasiones en que el gerente tiene tanto trabajo que no sabe cómo dividirse y a esto viene la acumulación de trabajo. Muchos folders sin archivar y sin ordenar abundan en este departamento. Es necesario dar adiestramiento especial a la secretaria para que se integre un poco más al trabajo del departamento y coopere con la organización de los archivos.

## 3.2 DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

### 3.2.1 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO\*



\* Elaborado por mi.

### 3.2.2 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO:

Es el departamento que se encarga de llevar a cabo todo el mantenimiento de las diversas áreas del hotel. Se encarga de mantener las instalaciones en el perfecto estado de funcionamiento, evitar el deterioro del edificio y solucionar situaciones anormales que se presenten en el hotel.

Este departamento trabaja en horario distribuido en dos (2) turnos:

- 7:00 a.m. a 3:00 p.m.
- 3:00 p.m a 11:00 p.m.

Mantenimiento realiza todas las operaciones requeridas y éstas son contratadas a través de un formulario de solicitud de reparación. Todos los gastos de gasolina, gasoil, electricidad, entre otros, son enviados detalladamente al Departamento de Contabilidad.

En este departamento poseen un mural donde colocan los trabajos pendientes a realizar de un lado y del otro, los trabajos ya realizados.

Sus funciones específicas son:

- Conservar el inmueble, las instalaciones de servicio de agua, luz, vapor, desagüe, energía, entre otras.
- Poner en marcha las instalaciones averiadas.
- Asegurar la ejecución de las actividades del hotel.

### **3.2.3 FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS:**

#### **3.2.3.1 Encargado de Mantenimiento:**

Es quien se encarga de la supervisión de los trabajos y requisiciones realizadas por el personal del departamento. Es quien coordina las reparaciones, elabora los horarios de trabajo, autoriza las requisiciones de compra.

#### **3.2.3.2 Pintores:**

Son los que se encargan de la pintura general del hotel. Deben controlar los materiales usados.

#### **3.2.3.3 Jardineros:**

Son las personas que se encargan de cuidar todos los jardines del hotel, tratando de regar agua dos o tres veces al día a las áreas verdes del establecimiento.

#### **3.2.3.4 Plomeros:**

Son los encargados de instalar y dar mantenimiento a las tuberías de agua del hotel, dentro de éstas, baños, piscinas, etc.

#### **3.2.3.5 Electricistas:**

Son los encargados de la electricidad y herramientas eléctricas del hotel. Estos realizan instalaciones, reparaciones y mantenimiento de los diferentes sistemas eléctricos.

### **3.2.3.6 Carpinteros:**

Reparan y hacen todos los muebles, sillas, mesas, estantes, etc.

### **3.2.4 ACTIVIDADES REALIZADAS:**

En este departamento sólo observé las áreas que abarca y los trabajos realizados en las mismas, ya que la gerencia de este hotel no consideró conveniente mi intervención en el mismo.

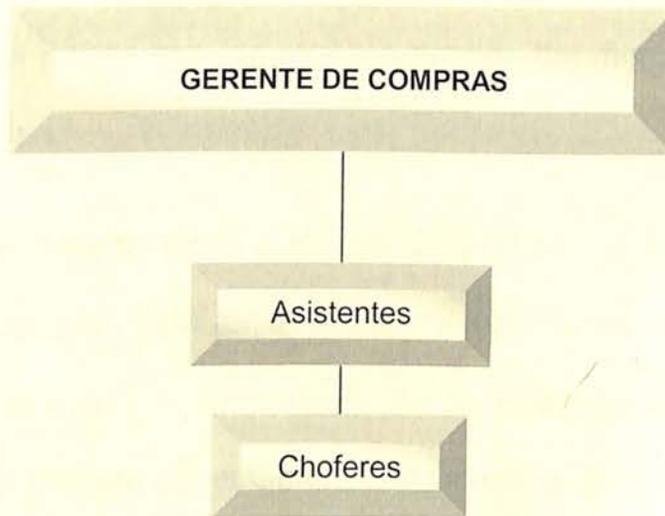
### **3.2.5 COMENTARIOS Y/O RECOMENDACIONES:**

En este departamento existe mucha armonía entre sus empleados. Existe coordinación de trabajo. Posee un personal con mucha experiencia, que conoce a fondo el trabajo que realiza. La eficiencia de estos empleados a veces decae debido al factor de que carecen de personal para atender a las diversas reclamaciones. Otro punto a tomar en cuenta, es que deberían ponerle ventanas al área, ya que existe poca ventilación.

También, se hace necesario, la adquisición de herramientas y organización del taller de reparaciones, pues necesita un mayor espacio físico para colocar de forma organizada los equipos a reparar.

### **3.3 DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

### 3.3.1 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS\*



\*Elaborado por mí.

### **3.3.2 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO:**

Es el departamento encargado de realizar todas las compras del hotel. Este investiga y analiza cuáles son los mejores precios del mercado y cuáles artículos son de mejor calidad.

Compras trabaja de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. Este recibe todas las actividades de compra de todos los departamentos del hotel. Se procede a llenar inmediatamente una solicitud de compra, la cual es firmada por el Gerente de Compras. Posterior a esto, se envía a la gerencia para su aprobación y se procede a comprar los artículos.

Para hacer compras de vegetales, frutas y otros artículos de uso constante en la cocina no es necesario llenar el formulario de solicitud de compra. Estos son comprados dos veces por semana. No se pueden comprar para almacenar por mucho tiempo, pues corren el riesgo de dañarse.

### **3.3.3 FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS:**

#### **3.3.3.1 Gerente de Compras:**

Es la persona que se encarga de ordenar las compras y realizar las cotizaciones. Este prepara el reporte diario de compras. Visita y revisa los proveedores del hotel, contrata nuevos y rechaza otros tomando en cuenta la calidad, servicio, precio y condiciones de pago. Recibe a los proveedores, formula los pedidos y da seguimiento a los mismos con los proveedores.

### **3.3.3.2 Asistente:**

Se encarga de revisar los pedidos, buscar cotizaciones y hacer requisiciones.

### **3.3.3.3 Choferes:**

Son los encargados de buscar las mercancías en caso de que el proveedor no pueda llevarlas al hotel. Lleva las correspondencias a los proveedores.

### **3.3.4 ACTIVIDADES REALIZADAS:**

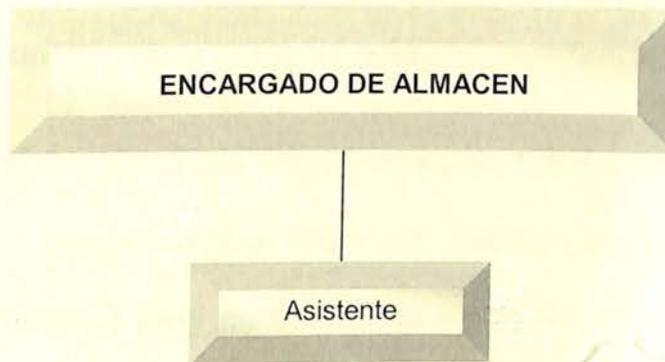
- Contestar llamadas telefónicas.
- Llamar a empresas para solicitar cotización.
- Enviar vía fax orden de compras a suplidores.

### **3.3.5 COMENTARIOS Y/O RECOMENDACIONES:**

Compras debería dar prioridad a las requisiciones de los departamentos que tienen mayor operación en el hotel, como por ejemplo, el Restaurant. Cuando Ama de Llaves hace una requisición, ésta es aprobada antes que una requisición hecha por el Restaurant, y esto no debería de ser así, pues Restaurant tiene mayor movimiento que Ama de Llaves.

## 3.4 DEPARTAMENTO DE ALMACÉN

### 3.4.1 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE ALMACEN\*



\* Elaborado por mí.

### **3.4.2 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO:**

Es el encargado de almacenar y conservar los productos y artículos que se utilizan en el funcionamiento general del hotel.

Almacén recibe todas las requisiciones de los departamentos que solicitan los productos que necesitan. De llegar las mercancías al almacén, éstas son colocadas de acuerdo al nivel de temperatura que requieran. Almacén procede a poner los códigos y fechas de entrega a la mercancía para un mejor control del departamento. El almacén se rige por el sistema de inventario "PEPS"\* . El inventario es realizado mensualmente por el encargado de almacén.

### **3.4.3 FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS:**

#### **3.4.3.1 Encargado de Almacén:**

Es la persona que recibe todos los productos y mercancías que llegan al hotel para almacenarlos de acuerdo a su nivel de temperatura.

#### **3.4.3.2 Asistente:**

Es el que se encarga de verificar el estado de los productos y de despachar los pedidos de los diferentes departamentos.

---

\* PEPS: Primero en entrar, primero en salir.

#### **3.4.4 ACTIVIDADES REALIZADAS:**

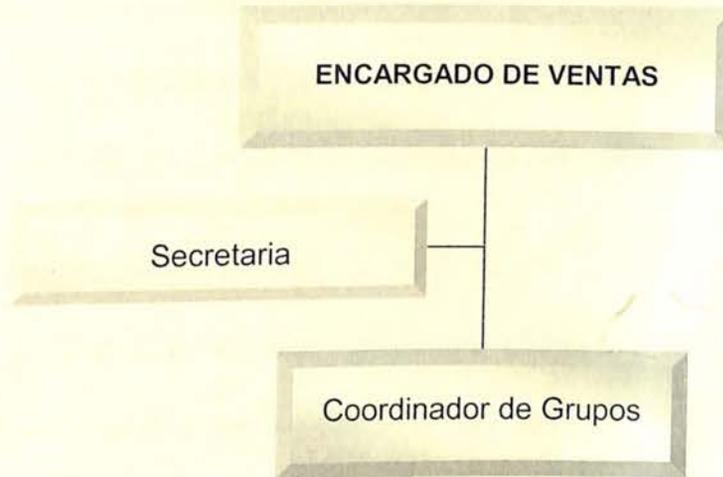
- Codificar mercancías.
- Chequear, verificar y organizar numéricamente las facturas de compras.

#### **3.4.5 COMENTARIOS Y/O RECOMENDACIONES:**

Este departamento está bien ubicado. Tiene un acceso directo desde la calle, lo que facilita el descargo de mercancía en forma rápida por parte de los camiones. Recomiendo ampliar el espacio físico. Hay ocasiones en que las mercancías se maltratan por el poco espacio y tienen que ser colocadas unas encima de otras.

## 3.5 DEPARTAMENTO DE VENTAS

### 3.5.1 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS\*



\*Elaborado por mí.

### 3.5.2 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO:

Este departamento es uno de los más importantes del hotel, ya que mantiene una buena producción con relación a las ventas de las habitaciones y el hotel en sí. Este tiene bajo su responsabilidad realizar los programas de promoción con la finalidad de dar a conocer y vender las facilidades del hotel.

En este departamento se trabaja de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. Labora promocionando el hotel y los servicios que ofrece, mediante brochours y visitas que se hacen a compañías.

El Departamento de Ventas se encarga de preparar paquetes turísticos dando ciertas tarifas preferenciales a aquellas compañías que tienen contacto con el hotel. Trabajan con diferentes tipos de tarifas:

**Tarifas Rack:** Es la tarifa más alta que tiene el hotel, y se da mayormente a los huéspedes que vienen por rack o aquellas personas que no tienen algún acuerdo comercial con el hotel.

**Tarifa Pre-preferencial:** Es una tarifa mucho mejor que la corporativa y se le aplica a aquellas compañías que mantienen una estabilidad y uso muy frecuente de los servicios del hotel. Se revisa para ver qué cantidad de compañías mantienen en uso frecuente la cantidad de habitaciones exigidas por el hotel.

**Tarifa Neta:** Es una tarifa muy baja en comparación con la tarifa rack, la cual se ofrece a las agencias de viajes mayoristas, para que venda habitaciones al precio que consideren necesario y obtengan como ganancia el excedente de dicha tarifa.

**Tarifa de Grupos:** Es una tarifa similar a la rack, que se le ofrece a las agencias minoristas, pero en este caso las agencias, sólo obtendrán una comisión de la venta de dichas habitaciones; la comisión de las agencias corresponderá a un porcentaje de las ventas.

### **3.5.3 FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS:**

#### **3.5.3.1 Encargado de Ventas:**

Es la persona encargada de programar y supervisar las labores del personal a su cargo.

- Maneja personalmente los negocios del hotel.
- Elabora, en coordinación con el Gerente General la estructura de las tarifas y controla su correcta aplicación.
- Establece estrecha relación comercial con los tours operadores, líneas aéreas y comerciales con potencial de producción para el hotel.
- Representa al Hotel Cervantes en congresos, ferias y eventos en general ligados al ámbito turístico y hotelero.
- Elabora planes de mercadotecnia.

### **3.5.3.2 Coordinadora de Grupos:**

- Recopila toda la información necesaria de los grupos que llevará al hotel.
- Sirve de enlace entre las agencias de viajes o compañías que traen grupos al hotel.
- Recibe la lista de todos los integrantes de grupos con sus requerimientos y la remite al Departamento de Reservas.
- Coordina las actividades de los grupos.
- Elabora un programa de cada grupo, donde aparece la cantidad de habitaciones, número de personas, tarifa que va a pagar, servicios y facilidades que requieren. Remite una copia de este programa a cada uno de los departamentos del hotel para que se preparen y brinden el mejor servicio a los clientes.

### **3.5.3.3 Secretaria:**

- Archiva documentos.
- Realiza informes sobre las actividades del departamento.
- Hace llamadas a clientes.
- Prepara cotizaciones.
- Envía fax y otras comunicaciones.

### **3.5.4 ACTIVIDADES REALIZADAS:**

- Contestar el teléfono.
- Archivar documentos.
- Llevar correspondencia a otros departamentos.

### **3.5.5 COMENTARIOS Y/O RECOMENDACIONES:**

Se recomienda modernizar el área, a fin de que exista privacidad entre una oficina y otra. El espacio físico es muy limitado y pequeño. Se necesita mayor amplitud para los escritorios, archivos, sillas, etc. En este departamento se realiza una labor eficiente y de mucho movimiento. Se necesita más personal.

## RECOMENDACIONES GENERALES

## RECOMENDACIONES GENERALES

Luego de haber recorrido las distintas áreas de los diferentes departamentos del Hotel Cervantes, puedo afirmar que en este hotel laboran personas con muchos deseos de servir y con una calidad humana que sobresale por encima de todas las cosas.

Se hace necesario que el reclutamiento y selección de personal que es elegido para laborar, sea más cuidadoso, ya que, con frecuencia se hacen cambios de personal y reclutan a personas cualquiera que carecen de experiencia hotelera y niveles técnicos básicos.

Deberían impartir clases de inglés al personal, especialmente en la recepción y teléfonos. A menudo llegan huéspedes solicitando alguien que hable inglés y el único que podría atenderlo podría estar atendiendo a otro cliente. Es obligatorio y necesario que aumenten la empleomanía, ya que por economizarse un salario que puede ser devengado por una persona contratada, la gerencia asigna funciones diferentes a un sólo empleado. Uno de estos casos es en el Restaurant, en el cual los camareros tienen que hacer la función de bartender y room service.

Las mayoría de las áreas lucen antiguas y deterioradas, por lo que, se debería implantar una política de reconstrucción y/o remodelación de algunas áreas, ejemplo de éstas son los ascensores, baños, habitaciones, las cuales tienen losetas muy descuidadas y cuarteadas, salones de conferencias, etc.

Un punto muy desfavorable para el hotel es que carecen de un vigilante o seguridad en la recepción y en todo el hotel.

La asignación de un agente de seguridad es necesaria, ya que, con frecuencia ocurren situaciones embarazosas, ya sea con los taxistas, huéspedes que se quieren ir sin saldar la cuenta, mujeres de la vida alegre que van en busca de italianos, etc., y el recepcionista tiene que llamar a los maleteros, u otros empleados que se encuentran cerca del área para intermediar la situación.

Recomiendo mejores condiciones personales para los empleados del hotel, a veces lucen descuidados y esto da una muy mala impresión al mismo. Deberían asignarles uniformes. Existe desorganización entre algunos departamentos, personas desempeñando labores en áreas que no les competen, por lo cual, el hotel debería dar cátedra para que ellos tengan conocimiento de cuáles son sus funciones.

Se recomienda pintura con colores más llamativos y armónicos que llamen la atención no sólo del visitante, sino también del transeúnte.

## CONCLUSIONES

## **CONCLUSIONES**

Finalizada la labor como pasante, tras recorrer los diferentes departamentos del hotel, es preciso decir, que este informe, más que el final, me sirve de base para entender que ahora es que tengo que fijarme metas y continuar descubriendo el maravilloso encanto de la hotelería. En este hotel aprendí muchas cosas que desconocía y completé otras, de las cuales tenía conocimientos superficiales, aprendidos sólo en teoría.

En todos los departamentos aprendí algo nuevo, en cuanto a su funcionamiento: las labores que realizan; la compenetración que tiene el personal entre sí y la forma organizada de cada uno hacer su trabajo. Los departamentos adonde mayor trabajo realicé fue en Cocina y Ama de Llaves; en los mismos me di cuenta de que en la industria hotelera es muy importante ser discreto y sobre todo mostrar buena conducta y disciplina. Tienen políticas internas estrictas en cuanto al acceso al Departamento de Contraloría, una de las áreas más delicadas, en la cual no se me permitió realizar la labor como pasante.

# GLOSARIO DE TERMINOS HOTELEROS

## GLOSARIO DE TÉRMINOS HOTELEROS

- **A & B:** Alimentos y bebidas.
- **Banquetes:** Reunión o grupos de personas en las que se sirve alimentos y bebidas.
- **Bell Boy:** es el encargado de llevar el equipaje, del huésped hasta la habitación.
- **Blancos:** Conjunto de toallas, sábanas, etc., que se usan en lavandería.
- **Comanda:** Es el formulario utilizado por los camareros para tomar las órdenes de alimentos y bebidas de los clientes.
- **Check-In:** Es el proceso de entrada y registro de un cliente.
- **Check-Out:** Es el proceso usado en recepción para darle salida al huésped al momento de acabar su estadía en el establecimiento.
- **Equipaje:** Es el conjunto de artículos, efectos y otras propiedades personales de los pasajeros de una línea aérea o huésped de un hotel.
- **Gift Shop:** nombre que se le da al local comercial que tiene a la venta artículos nacionales en un hotel (tienda de regalos).

- **Grupo:** Es cuando dentro de una misma reservación existen 10 habitaciones o más.
- **Guest History:** Archivo o historia del huésped que se hospeda en el hotel
- **Hotel:** Establecimiento privado destinado a ofrecer mediante pago con una tarifa determinada, alojamiento, alimentos y otros servicios al huésped.
- **Huésped:** Persona que se aloja, hospeda en casa ajena o un establecimiento hotelero.
- **Overbooking:** Es una sobre venta de habitaciones.
- **Pre-Check-In:** es el proceso de pre-registro de un cliente. El recepcionista lo hace para el siguiente turno y luego es confirmado a la llegada del huésped con su firma.
- **Rack:** Instrumento utilizado en recepción donde se archivan y registran todos los huéspedes del hotel. Mediante este tablero se obtiene el control de las habitaciones.
- **Tarjeta de Registro:** Es el formulario que se usa en recepción para registrar la llegada del huésped y la venta de habitaciones.
- **Tours Operadores:** son agentes mayoristas. Estos venden a las agencias de viajes, quienes a su vez venden a los turistas.

- **Voucher:** Documento expedido a cambio de un pago.
- **Wake up call:** Son las llamadas programadas para despertar a los huéspedes a la hora que lo soliciten.
- **Walk in:** Reservaciones que se realizan a personas que llegan al hotel a hospedarse sin reservación previa.

BIBLIOGRAFIA

## **BIBLIOGRAFIA**

**RAMÍREZ, CANDIDO.** Gerente de Recurso Humanos, Hotel Cervantes.

Diccionario Larousse.

**ALMANZAR, EUSEBIO.** Gerente de Reservas, Hotel Cervantes.

Informaciones suministradas por empleados del Hotel Cervantes.

**A N E X O S**

# ÍNDICE DE ANEXOS

**Anexo No.1. Reporte Diario del Recepcionista Nocturno:** Es el reporte usado por el recepcionista para tener un control de todas las habitaciones del hotel y visualizar las posibles discrepancias. Este es preparado por el recepcionista junto al ama de llaves.

**Anexo No.2. Recibo:** éste se entrega a los empleados del hotel cuando se dirige a la caja para solicitar una orden de dinero para cubrir cualquier imprevisto.

**Anexo No.3. Front Desk Ingreso de Caja:** Es el recibo que se le entrega al cliente cuando ha saldado su deuda con el hotel.

**Anexo No.4. Hoja de check- in.** Esta es llenada por el huésped cuando hace su ingreso al hotel. En ésta debe especificar todos sus datos personales.

**Anexo No.5. Factura Final:** ésta se le entrega al huésped cuando al abandonar el hotel ha saldado su cuenta.

**Anexo No.6. Reporte de Retiro:** es llenado por las camareras al momento de retirar ropas de las habitaciones.

**Anexo No.7. Lista de lavandería:** se llena cuando el huésped va a mandar a lavar sus ropas. Esta es entregada por la Supervisora de Pisos a las camareras para que las coloquen en las habitaciones antes de dar check-in a la habitación.

**Anexo No.8. Comentarios de Huéspedes:** Esta hoja es colocada por las camareras en las habitaciones para que el huésped, diga sus comentarios sobre el hotel.

**Anexo No.9. Discrepancia entre Recepción y el Reporte de Camareras:** Esta, conjuntamente con recepción las camareras y Ama de Llaves, verifica cuáles habitaciones están sucias, cuáles limpias y cuáles desocupadas.

**Anexo No.10. Formulario de Control de Actividades en los Salones:** Este es el contrato de alquiler de salón que se le entrega al cliente cuando alquila un salón. Se debe especificar el nombre del salón que se va a alquilar, precio, tipo de comida y servicios a ofrecer.

**Anexo No.11. Descripción de Salones:** este nos dice de una manera detallada la capacidad, precio y facilidades que ofrecen.

**Anexo No.12. Lista de precios del Departamento de Banquetes**

**Anexo No.13. Reporte de Horas Extras:** Es el formulario utilizado por los diferentes departamentos para poner las horas extras trabajadas por los empleados y luego pasarlas a Recursos Humanos.

**Anexo No.14. Brochure del Hotel Cervantes.**

**Anexo No.15. Políticas del Hotel.**

**Anexo No.16. Solicitud de empleo del Hotel Cervantes.**

**Anexo No.17. Requisición de Almacén:** hoja utilizada por el Encargado de almacén, donde se describen todos los artículos despachados por el almacén a los diferentes departamentos.

**Anexo No.18. Requisición de Compra para el Almacén:** formulario que se utiliza para solicitar compras a almacén.

**Anexo No.19. Formulario de Frutas y Vegetales:** se utiliza para hacer el inventario y requisición de los productos de poca duración.

**Anexo No.20. Comanda Room Service:** formulario que se utiliza para hacer el servicio de alimentos y bebidas en las habitaciones (Room Service).

**Anexo No.21. Comanda Restaurant:** se utiliza para el servicio en el Restaurant Bronco Steak House.

**Anexo No.22. Comanda Banquetes:** se utiliza para el servicio de banquetes, para llevar un mejor control entre cocina y el departamento de Banquetes.

**Anexo No.23. Comanda Oficial:** formulario que se utiliza para los servicios que no son pagados, es decir, familiares, amigos, etc., de los dueños.

**Anexo No.24. Formulario Tarifa Corporativa de Habitación:** éste contiene las tarifas de las habitaciones, apartamentos y alimentos y bebidas.

**Anexo No. 25. Carta de Pasantía.**



ANEXO NO.2

HOTEL CERVANTES

17051

SANTO DOMINGO, \_\_\_\_\_ 19 \_\_\_\_\_

HE \_\_\_\_\_ RECIBIDO DEL HOTEL CERVANTES

RD\$ \_\_\_\_\_

LA SUMA DE \_\_\_\_\_

POR CONCEPTO DE \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ FIRMA

CED. \_\_\_\_\_ SERIE \_\_\_\_\_

CARGUESE A \_\_\_\_\_

CORRECTO \_\_\_\_\_ APROBADO \_\_\_\_\_



# ANEXO NO.4

**HOTEL CERVANTES, C. POR A  
SANTO DOMINGO, R.D.**

Fecha  
Date

No. 36702

Nombres y Apellidos \_\_\_\_\_  
Full Name \_\_\_\_\_ Letras de Molde \_\_\_\_\_ Please Print \_\_\_\_\_

Dirección Permanente \_\_\_\_\_  
Permanent Address \_\_\_\_\_

Llegado de \_\_\_\_\_ Sale Para \_\_\_\_\_ Fecha Salida \_\_\_\_\_  
Arriving From \_\_\_\_\_ Departing for \_\_\_\_\_ Departure Date \_\_\_\_\_

Nacionalidad \_\_\_\_\_ Ocupación \_\_\_\_\_ Estado Civil \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_ Tourist Card No. Céd. Pasaporte \_\_\_\_\_  
Nationality \_\_\_\_\_ Profesión \_\_\_\_\_ Marital Status \_\_\_\_\_ Age \_\_\_\_\_

No. Hab. \_\_\_\_\_ Precio \_\_\_\_\_  
Room No. \_\_\_\_\_ Rate \_\_\_\_\_

No. Personas	
Hombre	
Mujer	
Niño	

Equipaje	
Maleta Grande	
" " Pequeña	
Necesser	
Porta Trajes	
Otros	

FIRMA GUET'S CONSIGNATE

Via Transporte \_\_\_\_\_  
Method of Transport \_\_\_\_\_

Recepcionista \_\_\_\_\_

**Nota:** La Administración del Hotel no es responsable de los valores que no sean entregados en la oficina del mismo mediante recibo de depósito. Ningún Huésped podrá sacar su equipaje sin haber antes cancelado su cuenta en dinero efectivo.

**Notice:** The Administration is not responsible for valuables unless they are deposited in a safe deposit box at the front office. No. guest is allowed to take out his baggage unless lodging account is paid in cash.

# ANEXO NO.5



## Hotel Cervantes

- 180 confortables habitaciones con 1-2 camas dobles, nevera, T.V. cable, color y radio A.M. y F.M.
- Aire acondicionado 100 o/o
- Restaurant Bronco Steak House, comida internacional, servicio las 24 horas
  - Piscina y Terraza
- Salón de Belleza—Sauna, Masajes
- Salón de Conferencia, Gift—Shop, Servicio de Telex — Parqueo Privado.

- 180 comfortable rooms with 1-2 double beds phone, refrigerator, T.V. cable, color with radio A.M., F.M.
- Air Conditioned 100 o/o
- International Cuisine and Steak House Restaurant open 24 hours a day
  - Swimming pool and Terrace
- Beauty Parlor—Sauna and Massage
  - Conference Room, Gift—Shop
  - Telex Service—Private Parking

RNC 101010606

<b>HAB./ROOM No.</b>	<b>NOMBRE/NAME</b>	<b>TARIFA/RATE</b>	<b>RESV.</b>	<b>FOLIO</b>	<b>PAG.</b>
<b>SALIDA/OUT</b>	<b>DIRECCION/ADDRESS</b>	<b>ACOMPANANTE</b>			
		<b>NOMBRE</b>			
		<b>ID.</b>			
<b>LLEGADA/ARR</b>	<b>CIUDAD/CITY</b>	<b>ESTADO/COUNTRY</b>	<b>ZIP CODE</b>		
<b>INFO:</b>					

DESCRIPCION/DESCRIPTION	FECHA/DATE	DESC.	CARGOS/AMOUNT	SALDO/BALANCE



# ANEXO NO.7

## HOTEL CERVANTES, C. por A.

SANTO DOMINGO, R. D.

### LAUNDRY LIST

NOTE: No laundry work will be accepted without accompanying list.  
 NOTA: No se aceptará lavandería sin ser acompañada con la lista.

VOUCHER \_\_\_\_\_ NAME: Nombre \_\_\_\_\_

ROOM: \_\_\_\_\_ DATE: \_\_\_\_\_  
 Habitación Fecha

In case of loss or damage of garments being cleaned we will not be responsible.  
 We are not responsible for fading, change of color, shrunk, stretch, or wear and tear customarily resulting from the process of cleaning.

No somos responsable por despinte, cambio de color, encogido, estirado o deterioramiento que resulte ocasionalmente en el proceso de lavado.

LAUNDRY				
Guest Count Cuenta Huésped	Our Count Nuestra Cuenta	GENTLEMEN Caballeros	Rates from Tarifa Desde	T O T A L
		SHIRTS - Camisas (Regular)		
		POLO <input type="checkbox"/> SPORT <input type="checkbox"/> Camisas - Shirt		
		UNDERSHIRTS - Camisetas		
		DRAWERS - Calzoncillos		
		SOCKS - Calcetines		
		HANDKERCHIEFS - Pañuelos		
		PANTS - Pantalones		
		PIJAMAS - Pijamas (S-L)		
		SHORTS - Pantalones Cortos		
		GUAYABERAS		
		COLLARS - Cuellos		
		ROBES Batas Regular - Silk		
		COATS - Chaquetas		
		SUITS - Trajes		

#### LADIES - Damas -CHILDREN - Niños

		SCAVERS - Bufandas		
		DRESSES - Vestidos Regular - Formal		
		SKIRTS - Faldas		
		BLOUSES - Blusas Regular - Silk		
		HANDKERCHIEFS - Pañuelos		
		BRASSIERES - Sostenes		
		PANTIES - Panties		
		PIJAMAS - Pijamas (S-L)		
		GIRDLES - Fajas		
		SLIPS - Refajos		
		STOCKINGS - Medias		
		NEGLIGEEES		
		GLOVES - Guantes		
		BABY DIAPERS		
		SWATERS		

\$ \_\_\_\_\_

TYPE OF SERVICE DESIRED  
 Tipo de servicio deseado  
 \_\_\_\_\_

REGULAR 24 HOUR SERVICE   
 Horas de servicio

If received before 9 A. M. daily

CHARGES - CARGOS

\$ \_\_\_\_\_

\$ \_\_\_\_\_

Especial \_\_\_\_\_

Express \_\_\_\_\_

TOTAL \$ \_\_\_\_\_

Voucher # \_\_\_\_\_

# ANEXO NO.8



**Hotel Cervantes**

Cervantes No. 202, Santo Domingo, R.D.

## SU ANFITRION EN DOMINICANA

Estimado huésped:

Honrado y encantado de tenerle en nuestro hotel. Deseamos que disfrute su estadía y nos visite de nuevo.

He aquí algunas preguntas que deseáramos usted contestara al concluir su visita:

1. ¿Fueron nuestros servicios expeditos y corteses?  
Sí  No
2. ¿Fue nuestro alojamiento todo lo que usted esperaba?  
Sí  No
3. ¿Le satisfizo la comida de nuestro restaurant y otras áreas públicas?  
Sí  No

Si tuviese alguna sugerencia que hacernos para mejorar nuestros servicios, se lo agradeceríamos muchísimo.

Principalmente por lo que estamos aquí es para dejarle feliz y complacido.

Escribanos sus comentarios

---

---

---

---

---

---

---

---

Nombre \_\_\_\_\_

Número de Habitación \_\_\_\_\_

Dirección \_\_\_\_\_

ESPERAMOS VERLE DE NUEVO



ANEXO NO.10

Hotel Cervantes C por A

Departamento de Banquetes

Reportes de Actividades Para El Día : \_\_\_\_\_ De \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Evento: \_\_\_\_\_

Hora Evento: \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ Salon \_\_\_\_\_

Persona Responsable: \_\_\_\_\_

Servicio Del : \_\_\_\_\_ Hora : \_\_\_\_\_

Servicio Del : \_\_\_\_\_ Hora : \_\_\_\_\_

Servicio Del : \_\_\_\_\_ Hora : \_\_\_\_\_

No. De Personas : \_\_\_\_\_

Creditos : SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Detalles Varios : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ANEXO NO.11



# Hotel Cervantes

Calle Cervantes No. 202 - Apartado Postal No. 2768 - Telex 326-4374 Hotcer, D. R. RNC - 101010008  
Tels.: 688-2261 / 69 - Santo Domingo, República Dominicana  
Telefax: 686-5754

## DESCRIPCION DE SALONES

### **SALON ESMERALDA**

CAPACIDAD:

- TIPO CONFERENCIA, 280 PERSONAS
- TIPO BUFFET, 200 PERSONAS
- EN FORMA DE U, 175 PERSONAS
- TIPO ESCUELA, 100 PERSONAS

PRECIO: 3 HORAS RD\$ 3,800.00

### **SALON QUIJOTE ( COMPLETO )**

CAPACIDAD:

- TIPO CONFERENCIA, 200 PERSONAS
- TIPO BUFFET, 200 PERSONAS
- EN FORMA DE U, 150 PERSONAS
- TIPO ESCUELA, 100 PERSONAS

PRECIO: 3 HORAS RD\$ 3,800.00

### **SALON QUIJOTE I y II**

CAPACIDAD:

- TIPO CONFERENCIA, 90 PERSONAS
- TIPO BUFFET, 80 PERSONAS
- EN FORMA DE U, 50 PERSONAS
- TIPO ESCUELA, 60 PERSONAS

PRECIO: 3 HORAS RD\$ 1,850.00

### **SALON ROXANNA**

CAPACIDAD:

- TIPO CONFERENCIA, 80 PERSONAS
- TIPO BUFFET, 120 PERSONAS
- EN FORMA DE U, 25 PERSONAS

PRECIO: 3 HORAS RD\$ 1,850.00

**NOTA: SI EL CONSUMO EN ALIMENTOS Y BEBIDAS EN CUALQUIER**



ANEXO NO.12

# Hotel Cervantes

Calle Cervantes No. 202 - Apartado Postal No. 2768 - Telex 326-4374 Hotcer, D. R. RNC - 101010608  
Tels.: 688-2261 / 69 - Santo Domingo, República Dominicana  
Telefax: 686-5754

FECHA: \_\_\_\_\_  
 SEÑORES: \_\_\_\_\_ TELEFONO: \_\_\_\_\_  
 ATENCION: \_\_\_\_\_ FAX: \_\_\_\_\_

## **\*\*LISTADO DE DESAYUNOS PARA GRUPOS\*\***

### **MINIMO 25 PERSONAS**

#### **DESAYUNO AMERICANO**

- PANECILLO
- MANTEQUILLA
- MERMELADA
- HUEVOS R. CON JAMON Y TOCINETA
- JUGO NATURAL, CAFÉ Y LECHE

**RDS 80.00 POR PERSONA**

#### **DESAYUNO CRIOLLO**

- YUCA HERVIDA
- HUEVOS REVUELTOS
- JAMON FRITO
- JUGO NATURAL
- CAFÉ CON LECHE

**RD\$ 80.00 P/P**

#### **DESAYUNO CONTINENTAL**

- TOSTADA
- MANTEQUILLA
- MERMELADA
- CAFÉ NATURAL
- CAFÉ CON LECHE

**RDS 70.00 POR PERSONA**

#### **DESAYUNO CLASICO**

- ENSALADA DE FRUTAS
- JUGO A SU GUSTO
- PANCAKE CON SIROP
- CAFÉ-LECHE

**RD\$ 70.00 P/P**

TODOS LOS PRECIOS ANTERIORES INCLUYEN LOS IMPUESTOS, Y LOS MISMOS  
ESTAN SUJETOS A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO.



# Hotel Cervantes

Calle Cervantes No. 202 - Apartado Postal No. 2768 - Telex 326-4374 Hotcer, D. R. RNC - 101010608  
Tels.: 688-2261 / 69 - Santo Domingo, República Dominicana  
Telefax: 686-5754

FECHA: \_\_\_\_\_  
SEÑORES: \_\_\_\_\_ TELEFONO: \_\_\_\_\_  
ATENCION: \_\_\_\_\_ FAX: \_\_\_\_\_

## **\*\*LISTADO DE PICADERAS PARA GRUPOS\*\***

### **MINIMO 25 PERSONAS**

#### **PICADERA No. 001**

- TROCITOS DE FILETE PICADO
- CROQUETAS DE POLLO
- CROQUETAS DE QUESO
- CROQUETAS DE PESCADO
- CHICHARRONCITOS DE POLLO
- SANDUCHITOS DE QUESO
- SANDUCHITOS DE JAMON
- JUGOS NATURALES

**RD\$95.00 P/P**

#### **PICADERA No. 002**

- BASTONCITOS DE PESCADO
- SANDUCHITOS DE PASTA QUESO
- SANDUCHITOS DE PASTA JAMON
- DEDITOS DE JAMON Y QUESO
- PALITOS Y PANECILLOS
- ALBONDIGAS EN SALSA BLANCA
- JUGOS NATURALES O REFRESCOS

**RD \$110.00 P/P**

#### **PICADERA No. 003**

- CHICHARRONCITOS DE POLLO
- SANDUCHITOS DE QUESO
- SANDUCHITOS DE JAMON
- DEDITOS DE PESCADO
- PALITOS & PANECILLOS
- JUGO NATURAL O REFRESCO

**RD\$120.00 P/P**

#### **PICADERA No. 004**

- BROCHETAS DE PESCADO
- TROCITOS DE FILETE
- PALITOS DE HARINA
- PAPITAS PARMESANA
- CHICHARRONCITOS DE POLLO
- FRUIT PUNCH O JUGO NATURAL

**RD \$150.00 P/P**

LOS PRECIOS ANTERIORES INCLUYEN 10% DE PROPINA LEGAL Y 12% DE ITBIS



# Hotel Cervantes

Calle Cervantes No. 202 - Apartado Postal No. 2768 - Telex 326-4374 Hotcer, D. R. RNC - 101010606  
Tels.: 688-2261 / 69 - Santo Domingo, República Dominicana  
Telefax: 686-5754

FECHA: \_\_\_\_\_  
SEÑORES: \_\_\_\_\_ TELEFONO: \_\_\_\_\_  
ATENCION: \_\_\_\_\_ FAX: \_\_\_\_\_

### \*\*\* MINIMO 25 PERSONAS \*\*\*

#### **BUFFET No. 007**

POLLO HORNEADO  
SCOLPINA MILANESA  
BERNESA  
ARROZ CON VEGETALES  
ENSALADA RUSA  
PAN DE LACASA  
POSTRES VARIADOS  
REFRESCOS

RD \$ 180.00 P/P

#### **BUFFET No. 009**

CARITE AL LIMON  
CHIVO AL JEREZ  
POLLO HORNEADO AL ROMERO  
ARROZ CON MAIZ  
PASTELON BERENJENAS  
ENSALADA RUSA  
PAN MIXTO  
POSTRES  
REFRESCOS

RD \$230.00 P/P

#### **BUFFET No. 008**

PIERNA DE CERDO CON SALSA DE CIRUELAS  
FILETE DE PESCADO EN SALSA  
POLLO HORNEADO  
ENSALADA RUSA  
ARROZ PRIMAVERA  
PASTELON DE PLATANOS MADUROS  
PAN DE LA CASA  
POSTRES  
REFRESCOS

RD \$230.00 P/P

#### **BUFFET No. 010**

ROAST BEEF  
CHIVO GUIADO  
POLLO GUIADO  
MORO DE GUANDULES  
ENSALADA RUSA  
ENSALADA MIXTA  
REFRESCOS  
PAN DE LA CASA  
POSTRE  
REFRESCO

RD \$230.00 P/P

LOS PRECIOS ANTERIORES INCLUYEN 10% DE PROPINA LEGAL Y 12% DE ITBIS



# Hotel Cervantes

Calle Cervantes No. 202 - Apartado Postal No. 2768 - Telex 326-4374 Hotcer, D. R. RNC - 101010608  
Tels.: 688-2261 / 69 - Santo Domingo, República Dominicana  
Telefax: 686-5754

FECHA: \_\_\_\_\_  
SEÑORES: \_\_\_\_\_ TELEFONO: \_\_\_\_\_  
ATENCION: \_\_\_\_\_ FAX: \_\_\_\_\_

**\*\*\* MINIMO 25 PERSONAS \*\*\***

## **BUFFET No. 005**

FILETE DE PESCADO  
PIERNA DE CERDO ASADO  
POLLO A LA CRIOLLA  
ARROZ CON MAIZ  
ENSALADA RUSA  
PAN DE LA CASA  
POSTRES  
REFRESCOS

RD \$ 180.00 P/P

## **BUFFET No. 006**

CARITE A LA PARRILLA  
POLLO HORNO  
ARROZ CON VEGETALES  
CHULETA AL LIMON  
ENSALADA MIXTA  
PAN  
POSTRES  
REFRESCOS

RD \$180.00 P/P

**LOS PRECIOS ANTERIORES INCLUYEN 10% DE PROPINA LEGAL Y  
12% DE ITBIS**



# Hotel Cervantes

Calle Cervantes No. 202 - Apartado Postal No. 2768 - Telex 326-4374 Hotcer, D. R. RNC - 101010608  
Tels.: 686-2261 / 69 - Santo Domingo, República Dominicana  
Telefax: 686-5754

FECHA: \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ 2001  
SEÑORES: \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_  
ATENCION: \_\_\_\_\_ FAX: \_\_\_\_\_

**\*\*\* MINIMO 25 PERSONAS \*\*\***

## BUFFET No 001

CHULETA DE CERDO EN SALSAS HAWAIANA  
POLLO HORNEADO ESTILO BRONCO  
FILETE DE PESCADO  
ARROZ CON MAIZ  
ENSALADAS VERDE  
PAN  
POSTRES  
REFRESCOS  
PAN  
POSTRES  
REFRESCOS

RD \$180.00 P/P

## BUFFET No 002

CARITE EN SALSAS MAUNIÈRE  
POLLO A LA CRIOLLA  
CHULETA AL LIMON  
ARROZ CON MAIZ  
CHULETA AL LIMON  
ENSALADA MIXTA A VINAGRETA  
PAN  
POSTRE  
REFRESCOS

RD \$ 180.00 P/P

## BUFFET No. 003

PESCADO AL LIMON  
CHULETA DE CERDO AL LIMON  
VERENGENAS GUIADAS  
ARROZ CON MAIZ  
ENSALADA VERDE ( salsa milisla )  
POSTRES  
REFRESCO

RD \$180.00 P/P

## BUFFET No. 004

POLLO GUIADO  
CHULETA DE CERDO AGRI-DULCE  
ARROZ AMARILLO  
ENSALADA VERDE  
ENSALADA RUSA  
POSTRES  
REFRESCO

RD \$ 180.00 P/P

ANEXO NO.13



# Hotel Cervantes

Calle Cervantes No. 202 - Apartado Postal No. 2768 - Telex 326-4374 Hotcer, D. R.  
Tels.: 688-2261 / 69 - Santo Domingo, República Dominicana  
Telefax: 686-5754

## REPORTE DE HORAS EXTRAS

FECHA \_\_\_/\_\_\_/ 2001

NOMBRE \_\_\_\_\_

DEPARTAMENTO \_\_\_\_\_ POSICION \_\_\_\_\_

RAZONES \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

AUTORIZADO POR: \_\_\_\_\_

APROBADO POR: \_\_\_\_\_

=====

## REPORTE DE HORAS EXTRAS

FECHA \_\_\_/\_\_\_/ 2001

NOMBRE \_\_\_\_\_

DEPARTAMENTO \_\_\_\_\_ POSICION \_\_\_\_\_

RAZONES \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

APROBADO POR: \_\_\_\_\_

*Bienvenidos*



**Hotel Cervantes**

Cervantes 202, Guzcue • Santo Domingo

**Tel.: (809) 686-8161**

**Fax: (809) 686-5754**

E-mail: [hcervantes@codetel.net.do](mailto:hcervantes@codetel.net.do)

## 180 Confortables Habitaciones

- Salones de Conferencia
- Piscina y Terraza
- Restaurante
- Salón de Belleza
- Gift Chop
- Servicio de Taxi
- Aparta Hotel
- Parqueo Privado
- Piano Bar



**EN EL MISMO CORAZON DE LA CIUDAD**



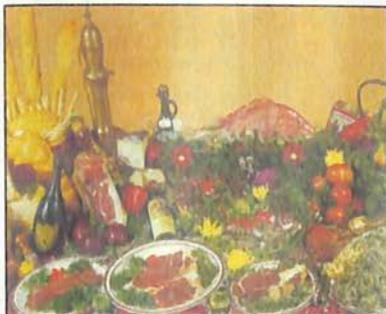
## BRONCO STEAK HOUSE



**Especialidad**

**Carnes  
a la  
Parrilla**

*COCINA INTERNACIONAL*

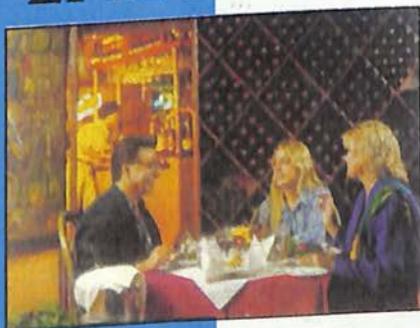


**Disfrute sus Vacaciones con Nosotros**



**EN EL MISMO CORAZON DE LA CIUDAD**

# El Bronco Steak House



**Bienvenidos  
a la más vieja y  
bella ciudad del  
Nuevo Mundo**

**Tarjetas de Crédito:  
Visa Master Card  
American Express**



### Hotel Cervantes

Cervantes 202, Guzcue • Santo Domingo  
Tel.: (809) 686-8161 • Fax: (809) 686-5754  
E-mail: hcervantes@codetel.net.do

**Santo Domingo, República Dominicana**

# ANEXO NO.15



## Hotel Cervantes

Calle Cervantes 202, Tel. 686-8161  
Telex 326-4374-RCA HATCER  
Telefax (809) 686-5754, Santo Domingo, R. D.

### POLITICA DEL HOTEL

De acuerdo con las leyes y reglamentos vigentes en la República Dominicana este Hotel No es responsable de los extravíos que puedan sufrir los huéspedes.

Para su conveniencia y comodidad, nuestros cajeros de RECEPCION le proporcionarán una caja de seguridad con servicios las 24 horas.

La Recepción del Hotel recibirá todos los paquetes, correspondencias, telegramas o mensajes destinados a los huéspedes y enviará un aviso para que los destinatarios los recojan a su conveniencia.

Los cuartos y servicios del Hotel son para el uso exclusivo de nuestros clientes. Los visitantes no podrán utilizarlos excepto con la aprobación de la Gerencia.

Se prohíbe tener animales en cualquier lugar del Hotel. El Hotel se reserva el derecho de disponer de las habitaciones en cualquier circunstancia, cuando así lo estime necesario.

La hora de salida es a las 3:00 p.m., después de esta hora se cobrará un recargo de 75 o/o al 100 o/o de la renta de la habitación.

Todos los consumos incurridos y posteados en las cuentas de los huéspedes, deberán ser saldados cuando la Administración lo requiera.

Los daños o pérdidas a la decoración o mobiliario del cuarto, serán cargados a la cuenta del huéspedes al precio de costo de la reposición.

Hora de Piscina: De 9:00 a.m. a 6:00 p.m.

No se permite el uso de la Piscina a niños menores de 14 años, si no están acompañados de sus padres o tutores. El Hotel no se hace responsable de los daños sufridos por menores mientras usen la Piscina aún cuando estén acompañados por mayores, padres o tutores.

La Gerencia.

According to actual laws and regulations in the Dominican Republic, this Hotel has No responsibility for misplaced guest property.

For your convenience and security, our Front Office Cashiers will be glad to provide a safety deposit box 24 hours service.

Packages, mail and messages will be received by the Front Office, which will send notice to the guests so they may pick it up at their convenience.

Hotel rooms and services are for exclusive use of our guests, outside visitors are not allowed to use them except with Management approval.

Pets are not allowed in the Hotel.

Hotel Management reserves the right to dispose of rooms in any circumstance it deems necessary.

The check-out time is 3:00 p.m., after this hour the guest will be charged from 75 o/o to 100 o/o of room rate.

All charges incurred and posted to guest account must be settled upon request of the Hotel.

Damage or loss of furnishings and/or furniture will be charged to the guest's account at replacement cost.

Swimming Pool hours: From 9:00 a.m. to 6:00 p.m.

Children under 14 years old are not allowed to use the Swimming Pool unless they are accompanied by their parents. The Hotel is not responsible for any damages or injuries experienced by minors using the pool, even when they are accompanied by their parents.

The Management



# Hotel Cervantes

## ANEXO NO.16

Calle Cervantes 202, Tel. 686-8161  
Telex 326-4374-RCA HATCER  
Telefax (809) 686-5754, Santo Domingo, R.D

"Toda declaración o referencia falsa y ocultación de hechos o enfermedades que induzcan a error, constituye una causa legal de despido" (Art. 78 del Código de Trabajo)

### SOLICITUD DE EMPLEO

APELLIDOS		NOMBRES			CEDULA No.	SERIE
DIRECCION PERMANENTE					TELEFONO	
No. LIC. PARA CONDUCIR	No. TARJETA SEG. SOCIAL	No. REGISTRO ELECTORAL	ESTADO CIVIL		NACIONALIDAD	
¿DEBE OBTENER TRABAJO EN UNA DE LAS DEPENDENCIAS DE LA COMPAÑIA, ACEPTARIA TRANSFERENCIAS A OTRAS DEPENDENCIAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL TRABAJO? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO						
¿PARA CUAL PUESTO ESTA SOLICITANDO?				SUELDO QUE ASPIRA		DOS FOTOS 2x2
OTROS PUESTOS QUE PODRIA DESEMPEÑAR:						
¿HA SOLICITADO ANTERIORMENTE EMPLEO CON LA COMPAÑIA? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			FECHA DISPONIBLE PARA EMPLEO			
LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO		EDAD	PESO	ESTATURA		
NOMBRE DE LA(EL) ESPOSA(O)		CEDULA No.				
NOMBRE Y APELLIDOS DEL PADRE		OCUPACION		NOMBRE DE LA EMPRESA DONDE TRABAJA		
NOMBRE Y APELLIDOS DE LA MADRE		OCUPACION		NOMBRE DE LA EMPRESA DONDE TRABAJA		
¿ES CASADO Y SU ESPOSA ESTA EMBARAZADA, INDICAR TIEMPO:						
FAMILIARES EMPLEADOS EN LA COMPAÑIA (Es política de la empresa no emplear cónyuges de un matrimonio)						
NOMBRE		PARENTESCO	NOMBRE		PARENTESCO	
PERSONAS QUE DEPENDEN DE UD. (Es política de la empresa no emplear cónyuges de un matrimonio)						
NOMBRE		PARENTESCO	FECHA DE NACIMIENTO	NOMBRE		FECHA DE NACIMIENTO
REFERENCIAS PERSONALES DE TRES PERSONAS (Que no sean familiares, empleados de la compañía, patronos o maestros)						
NOMBRE		Dirección Completa (Calle, Número, etc.)		TELEFONO	CLASE DE NEGOCIO O PROFESION	TIEMPO QUE LE CONOCE
SALUD						
¿HA SIDO HOSPITALIZADO EN LOS ULTIMOS 2 AÑOS? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO ¿CUANDO? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO						
¿POR CUANTO TIEMPO? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO						



# HOTEL CERVANTES

08584

## REQUISICION DE ALMACEN

DEPARTAMENTO \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_\_\_

CANT. PEDIDA	TARJETA No.	DETALLE	UNIDAD	CANT. ENTREGADA	COSTO		OBSERVACIONES
					PRECIO	IMPORTE	

PEDIDO POR	ENTREGADO POR	RECIBIDO POR	DEPTO. COSTOS
------------	---------------	--------------	---------------





**— HOTEL —**  
**CERVANTES**

FECHA		
DIA	MES	ANO

ROOM SERVICE NO. **0351**

Mesa	Camarero	Pers.	Hab. #

Nombre (En letra de Imprenta)

Firma

Departamento

# ANEXO NO.21

**— HOTEL —**  
**CERVANTES**

FECHA		
DIA	MES	AÑO

**RESTAURANT NO. 13742**

Mesa	Camarero	Pers.	Hab. #

Nombre (En letra de Imprenta)

Firma

Departamento

# ANEXO NO.22

<b>— HOTEL — CERVANTES</b>		<b>FECHA</b>		
		DIA	MES	AÑO
<b>BANQUETES</b>		<b>NO.. 9240</b>		
Mesa	Camarero	Pers.	Hab. #	
Nombre (En letra de Imprenta)			Firma	
Departamento				

# ANEXO NO.23

**— HOTEL —**  
**CERVANTES**

FECHA		
DIA	MES	AÑO

**OFICIAL**

**NO. 86761**

Mesa	Camarero	Pers.	

\_\_\_\_\_  
Nombre (En letra de Imprenta)

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Departamento



# Hotel Cervantes

Calle Cervantes No. 202 - Apartado Postal No. 2768 - Telex 326-4374 Hotcer, D. R. RNC - 101010608  
 Tels.: 688-2261 / 69 - Santo Domingo, República Dominicana  
 Telefax: 686-5754

FECHA: \_\_\_\_\_ DE: \_\_\_\_\_ 2001  
 SEÑORES: \_\_\_\_\_ TELEFONO: \_\_\_\_\_  
 ATENCION: \_\_\_\_\_ FAX: \_\_\_\_\_

## TARIFA CORPORATIVA DE HABITACION

<u>TIPO DE HABITACION</u>	<u>PRECIO RDS</u>	<u>PRECIO US\$</u>
- SENCILLA	735.00	49.00
- DOBLE	860.00	57.33
- JUNIOR SUITE	940.00	62.67
- SUITE	1,100.00	75.33
- PERSONA ADICIONAL EN CUALQUIER - TIPO DE HABITACION	100.00	6.66

## TARIFA MENSUAL DE APARTAMENTOS

<u>TIPO DE APARTA-HOTEL</u>	<u>PRECIO RDS</u>	<u>PRECIO US\$</u>
- APARTAMENTO TIPO-A	14,362.40	957.49
- APARTAMENTO TIPO-B	13,010.40	867.36

## TARIFA DE ALIMENTACION

<u>TIPO DE ALIMENTACION</u>	<u>PRECIO RDS</u>	<u>PRECIO US\$</u>
- DESAYUNO AMERICANO	85.00	5.67
- DESAYUNO CONTINENTAL	75.00	5.00
- ALMUERZO O CENA	180.00	12.00

TODOS LOS PRECIOS ANTERIORES INCLUYEN LOS IMPUESTOS  
 Y LOS MISMOS ESTAN SUJETOS A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO.



# Hotel Cervantes

Calle Cervantes No. 202 - Apartado Postal No. 2768 - Telex 326-4374 Hotcer, D. R. RNC - 101010606  
Tels.: 688-2261 / 69 - Santo Domingo, República Dominicana  
Telefax: 686-5754

Santo Domingo, D. N.  
03/08/2001

Señora:

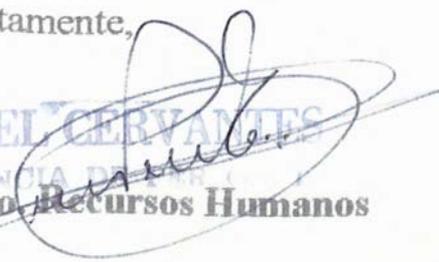
**Ina Persival**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**PEDRO ENRIQUE UREÑA ( UNPHU )**  
Sus Manos.

Distinguida Señora :

Nos complace informarles que la estudiante **María Rosmery Taveras**, Matricula **94-1069**, hizo satisfactoriamente su pasantía en este *Centro Hotelero y de Desarrollo Turístico*, Pasando así por todos los departamentos como son: *Mayordomía, Lavandera, Recepción, Caja de area, Restaurante, Cocina, Oficina y Ventas de Mercadeo.*

El hotel Cervantes, y sus empresas afiliadas abre sus puertas a la **UNPHU**, como *Escuela de Hotelería y Turismo* en el cumplimiento de sus reglamentos que obliga al estudiante a su pasante.

Atentamente,

  
**HOTEL CERVANTES**  
**TERENCIA DUARTE**  
**Depto. Recursos Humanos**