

DISEÑO ORGANIZACIONAL HOTEL MEREKURE

ELIANA ANDREA BARRERA SUAREZ

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS AGROPECUARIAS
VILLAVICENCIO
2014

DISEÑO ORGANIZACIONAL HOTEL MERECURE

ELIANA ANDREA BARRERA SUAREZ

Trabajo de grado como requisito para optar al título profesional de Administrador
de Empresas Agropecuarias

DIRECTOR:
Jesús Alejandro Gärtner Trejos
Profesional en Mercadeo Nacional e Internacional
Especialista en Gerencia de Finanzas

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS AGROPECUARIAS
VILLAVICENCIO
2014

AUTORIDADES ACADEMICAS

P. CARLOS MARIO ALZATE MONTES, O.P.
Rector General

P. EDUARDO GONZÁLEZ GIL, O.P.
Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ANTONIO BALAGUERA CEPEDA, O.P.
Rector Sede Villavicencio

P. ALVARO JOSÉ ARANGO RESTREPO, O.P.
Vicerrector Académico Sede Villavicencio

AB. GILMA YAMILE CUBILLOS
Secretaria de División Sede Villavicencio

MVZ. WILSON ENRIQUE RUEDA URIBE
Decano Facultad de Administración de Empresas Agropecuarias

NOTA DE ACEPTACIÓN

WILSON ENRIQUE RUEDA URIBE

Decano de Facultad Administración de Empresas
Agropecuarias

JESÚS ALEJANDRO GÄRTNER TREJOS

Director trabajo de grado

EDWARD DAVID RAMÍREZ CASTELLANOS

Jurado

JENNY JHOEN DÍAZ SALCEDO

Jurado

Villavicencio, Octubre de 2014

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por darme cada día lleno de oportunidades que me hacen crecer como persona y como profesional, por guiarme, darme fortaleza y sabiduría para afrontar cada obstáculo a nivel laboral o personal que se me presentaron en el transcurso de mi practica y así cumplir con mis objetivos que fueron de grande importancia para mi desarrollo profesional.

A mi familia en especial a mi padre que siempre me brindo el apoyo económico e incondicional en todas las decisiones y a mi hijo por ser el motor para seguir cada día en esta ardua tarea.

Al profesor Jesús Alejandro Gartner quien fue mi director de práctica, por su acompañamiento, guía y apoyo en las diversas decisiones que tome en el trascurso de los semestres universitarios y en el desarrollo de mi práctica empresarial, de igual forma a las directivas de la universidad.

CONTENIDO

Pág.

RESUMEN	8
INTRODUCCIÓN	9
1. PROBLEMA DE INVESTIGACION Y ASPECTOS METODOLOGICOS.....	10
2. MARCO REFERENCIAL.....	11
2.1 HOTEL MERECURE	11
2.1.1 Logo	11
2.1.2 ¿Quiénes somos?	11
2.1.3 Misión.....	11
2.1.4 Visión	12
2.1.5 Organigrama	12
2.1.6 Ubicación	13
2.1.7 Clima.....	13
2.1.8 Código ética de turismo.....	13
2.2 POLITICA INTERNA DE PREVENCIÓN DE LA ESCNNA.....	14
2.2.1 Introducción.....	14
2.2.2 Alcance	14
3. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA.....	17
3.1 OBJETIVOS DE CADA ÁREA.....	17
3.2. FUNCIONES GENERALES:.....	18
3.3. APOYO EN SERVICIOS GENERALES POR AREAS.....	23
CONCLUSIONES	25
BIBLIOGRAFÍA	26

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Fuente Hotel Merecure	12
Figura 2. Ruta Amanecer Ilanero	13

RESUMEN

El Hotel Merecure cuenta con altos estándares de calidad para los huéspedes donde siempre será su mejor opción, confort, comodidad y conexión al ambiente natural;

Somos uno de los hoteles más grandes del Departamento del Meta, contamos con 30 habitaciones tipo Junior Suite, 8 habitaciones tipo Estándar y 2 habitaciones tipo Familiares, con el único producto diferenciador el Espectáculo de garzas natural que tenemos todos los días a las 5:30 pm.

Nuestro hotel cuenta con espacios amplios, frescos y están en armonio con el medio ambiente y la naturaleza, siendo ideales para un momento de descanso.

Cada día Hotel Merecure con su grupo de trabajo se esfuerza para mantener estándares de calidad en atención al cliente, y mantenerla gastronomía típica de los llanos orientales.

Esto se puede ver en el diagnóstico que se realizó arduamente logrando como resultados un buen análisis de tal forma planteando recomendaciones para la mejora del Hotel.

Palabras Claves: **ESCNNA** Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes, **A & B** bebidas y alimentos, **CHECK IN** registro en el hotel al momento de ingresar

CHECK OUT salida del hotel, **CODIGO ETICO MUNDIAL DE TURISMO**

INTRODUCCIÓN

En este trabajo se podrá observar los resultados del trabajo del diagnóstico del Hotel Merecure realizada por la estudiante Eliana Andrea Barrera Suarez, se podrá encontrar los nuevos procesos implementados en la parte operativa del hotel, de igual forma en la parte administrativa y comercial, donde como resultado se obtiene una mejora. El profesor Alejandro Gartner Trejos quien fue el director de trabajo de grado, hizo el acompañamiento de todo.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACION Y ASPECTOS METODOLOGICOS

El Hotel Merecure se encuentra inmerso dentro del Parque Merecure, se hace necesario estructurar su actual funcionamiento administrativo toda vez que debe acomodarse a las nuevas dinámicas de la demanda del servicio hotelero y a su complementariedad del parque.

Se recurrió a investigación participativa aprovechando la presencia de la autora durante un semestre en el ejercicio de práctica profesional.

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1 HOTEL MERECURE

2.1.1 Logo

El Hotel Merecure cuenta con altos estándares de calidad para los huéspedes donde siempre será su mejor opción, confort, comodidad y conexión al ambiente natural; eso se ve reflejado en su logo institucional siempre comprometidos con el turismo del Departamento del Meta.



2.1.2 ¿Quiénes somos?

Somos uno de los hoteles más grandes del Departamento del Meta, contamos con 30 habitaciones tipo Junior Suite, 8 habitaciones tipo Estándar y 2 habitaciones tipo Familiares, con el único producto diferenciador el Espectáculo de garzas natural que tenemos todos los días a las 5:30 pm.

Nuestro hotel cuenta con espacios amplios, frescos y están en armonio con el medio ambiente y la naturaleza, siendo ideales para un momento de descanso. Cada día Hotel Merecure con su grupo de trabajo se esfuerza para mantener estándares de calidad en atención al cliente, y mantenerla gastronomía típica de los llanos orientales.

2.1.3 Misión

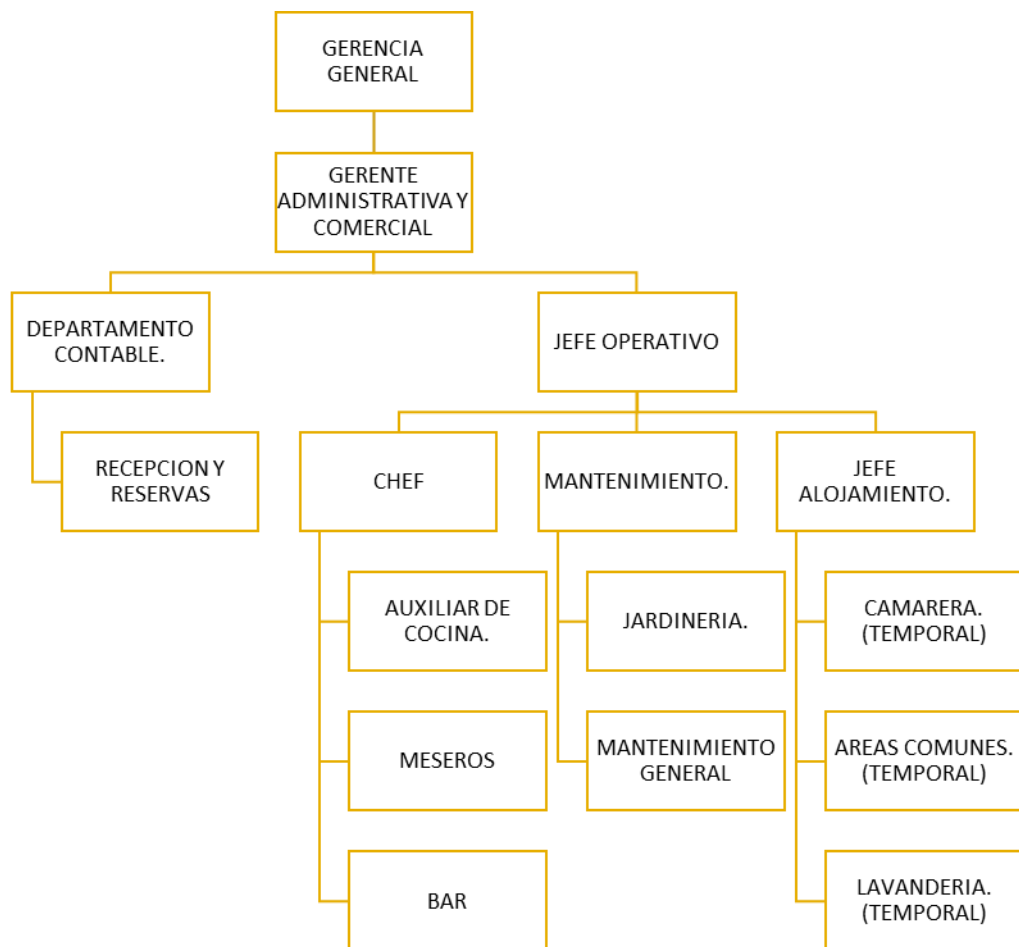
Ser el Hotel más destacado en el departamento del Meta en brindar confort, comodidad y conexión al ambiente natural convirtiéndonos en la opción preferida a los huéspedes y los miembros de equipo de trabajo.

2.1.4 Visión

Ser distinguido en el gremio de los grandes hoteles por nuestro producto diferenciador.

2.1.5 Organigrama

Figura 1. Fuente Hotel Merecure



Fuente El Autor con información del hotel Merecúre

2.1.6 Ubicación

Figura 2. Ruta Amanecer Ilanero



Fuente: <http://centrosvacacionalesenelmata.wordpress.com/lugares-de-interes/>

Hotel Merecure está ubicado dentro del Parque Agroecológico Merecure en la Ruta Amanecer Ilanero kilometro 47 vía Puerto López.

2.1.7 Clima

El clima del departamento del Meta es cálido y muy húmedo, con temperatura promedio de 30 C

2.1.8 Código ética de turismo

El Hotel Merecure no tenemos un código de ética interno pero si nos regimos sobre el código de ética de turismo a nivel mundial.

Con la siguiente presentación se dio a conocer en el Hotel Merecure el código de ética.

Ver documento adjunto

2.2 POLITICA INTERNA DE PREVENCIÓN DE LA ESCNNA

Inversiones Turísticas del Oriente S.A.S Hotel Merecure

2.2.1 Introducción

Inversiones Turísticas del Oriente S.A.S Hotel Merecure consciente de toda responsabilidad ante sus empleados, la sociedad y el sector, considera necesario enfatizar las acciones de prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA), en cada una de las actividades que desarrolla como prestador de servicios turísticos.

En línea con lo anterior, se establecen normas y criterios referidos a la prevención de la ESCNNA, que todo su personal deberá ineludiblemente seguir.

Su estricto cumplimiento es condición de empleo para todo nuestro personal.

2.2.2 Alcance

Nuestra Empresa (propietario(s), representante legal, socio(s), área administrativa, área operativa y todos (as) quienes presten servicios a nombre Inversiones Turísticas del Oriente S.A.S Hotel Merecure asume el compromiso de:

1. Abstenerse de ofrecer en los programas de promoción turística y en los planes turísticos, expresa o subrepticamente, planes de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

Inversiones Turísticas del Oriente S.A.S Hotel Merecure nos comprometemos a dar a conocer y expresar por diferentes medios (publicidad, cotizaciones, folletos, etc.) el conocimiento y la aplicación de la ley 1336 de 2009 que actualiza y fortalece la ley 679 de 2001 y su marco normativo con ajuste de ley.

2. Abstenerse de dar información a los turistas, directamente o por interpuesta persona acerca de lugares desde donde se coordinen o donde practique explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.

Se le dará a conocer a todo el personal relacionado con Inversiones Turísticas del Oriente S.A.S Hotel Merecure empleados, proveedores, área administrativa y socios, sobre las consecuencias que conlleva al dar información sobre todo lo relacionado con ESCNNA (personas y/o lugares), se creara un folleto didáctico sitios de interés cultural donde muestren otras alternativas de información al turista.

3. Abstenerse de facilitar vehículos en rutas turísticas con fines de explotación o de abuso sexual con niños, niñas y adolescentes.

Se socializara con nuestros empleados que facilitar la ESCNNA es un delito y conlleva consecuencias penales y administrativas y por escrito cada uno conste que en ningún caso facilitará vehículos en rutas turísticas con fines de explotación o de abuso sexual con niños, niñas y adolescentes.

4. Abstenerse de dar información a los turistas, directamente o por interpuesta persona acerca de lugares desde donde se coordinen o donde practique explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.

Se incluirá en el manual de procesos y procedimientos en áreas el protocolo de cómo debe actuar el empleado que se encuentre con una solicitud de información de algún cliente acerca de la ESCNNA (amablemente explique que usted no tiene esa información y que puede aprovechar el tiempo visitando atractivos turísticos).

5. Impedir el ingreso de niños, niñas y adolescentes a los hoteles o lugares de alojamiento y hospedaje, bares, negocios similares y demás establecimientos turísticos con fines de explotación o de abuso sexual.

Se solicitara el documento de identidad de todas las personas que se registren en el hotel, para confirmar edad y parentesco con cualquier menor de edad. Si estos no se registran en compañía de sus padres, se les exigirá la autorización firmada y autenticada por los padres. Esto será informado previamente en nuestra cláusula de rechazo de cualquier práctica ESCNNA, que ira siempre en la publicidad del Hotel.

6. Adoptar todas las medidas tendientes a impedir que el personal vinculado a cualquier título con la empresa, ofrezca servicios turísticos que permitan actividad sexual con niños, niñas y adolescentes

- Todo el personal que sea contratado fijo o temporal deberá conocer y firmar los compromisos estipulados en:

- ☐ Contrato Laboral
- ☐ Manual de Funciones y procedimientos.
- ☐ Reglamento Interno de Trabajo

En los cuales se adicionara una cláusula adicional en el conocimiento y la aplicación de la ley 1336 de 2009 que actualiza y fortalece la ley 679 de 2001 y su marco normativo con ajuste de ley.

7. Denunciar ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y demás autoridades competentes, los hechos de que hubiere tenido conocimiento por

cualquier medio, así como la existencia de lugares, relacionados con explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes y asegurar que al interior de la empresa existan canales para la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes.

3. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Se pretende generar un documento para organizar y desarrollar un plan de trabajo de tal manera se pueda reestructurar el hotel en los departamentos: administrativo, operativo y comercial, así garantizar resultados. Para lo cual se requiere:

- Dar a conocer al equipo de trabajo el código de ética de turismo
- Explicar la política interna de ESNNAC
- Crear una Misión y Visión para el Hotel Merecure
- Establecer un organigrama para la empresa, de tal forma que se vea organizada
- Crear un Manual de funciones para cada cargo
- Dar a conocer el manual de procedimientos para cada área de trabajo
- Organizar la empresa en el departamento contable
- Reestructurar el área comercial y el departamento de ventas

3.1 OBJETIVOS DE CADA ÁREA

Gerencia general: ELIANA BARRERA

- Objetivo: planear y controlar las operaciones en curso del hotel bajo su supervisión de manera que produzcan un nivel de ganancias satisfactorias.

Descripción de cargo: se requieren conocimientos generales de principios de gestión: planificación, organización, motivación y control, y evaluación de resultados; se requiere capacidad de comunicarse en forma clara oral y escrita, tanto con sus empleados como huéspedes, si se requiere; deberá preocuparse de la capacitación, selección del personal, supervisar a través de una adecuada evaluación y disciplina las jefaturas designadas. Se necesita habilidad para representar a la empresa de manera positiva en la comunidad y en el extranjero.

Administración: ANGELICA RODRIGUEZ

Objetivo: asiste al gerente general en administrar el hotel de manera que se mantengan los altos estándares de servicios y hospitalidad que concuerdan con las políticas y procedimientos establecidos.

Descripción de cargos: se requieren conocimientos generales sobre prácticas de comercio, ventas, sistemas de gestión, cuentas por cobrar pagar y supervisión. Deberá relacionarse de manera adecuada con huéspedes y empleados, este cargo suplirá la ausencia del gerente general.

Área comercial:

-Objetivo: esta área tiene como objetivo principal las ventas y la publicidad del hotel, de contactar clientes y empresas para ofrecer nuestros servicios. El gerente general participa activamente en esta área.

Área administrativa:

-Objetivo: esta área tiene como objetivo principal manejar de manera eficiente operaciones financieras que ocurren dentro de la empresa, así como mantener la contabilidad del hotel al día, reportando y proporcionando los estados financieros del hotel cuando sea necesario; gestionará las actividades de índole legal. Esta área la componen, departamento de recepción y cajas, auxiliar contable, compras e inventarios.

Área operativa: ALVARO CAÑON

Objetivo: esta área tiene como objetivo principal planificar, organizar y supervisar todas las actividades que deberán realizar los distintos empleados que componen las áreas de atención al huésped o cliente; deberá coordinar tanto funciones, horarios, cantidad de personal y rotación de él, trabajo en equipo, entre otras. Esta área la componen, departamento de alimentos y bebidas, mantenimiento, y camarería.

3.2. FUNCIONES GENERALES:

- Direcciona todas las novedades de los departamentos a la gerencia.
- Debe hacer un reporte diario de novedades y enviarlo por correo electrónico al jefe directo. Debe indicar trabajo realizado, con reporte de inventarios.
- Debe realizar un plan semanal de trabajos, especificando las compras adicionales que se deben hacer. Como también el personal que utilizara para ese fin específico. Ya sea mantenimiento o huéspedes por llegar al hotel.
- Deberá pasar un reporte de temporales a contratar, en el formato establecido, en donde se deberá detallar las labores a realizar, con la liquidación de los presupuestos a utilizar.
- Distribuye al personal y les asigna trabajos.
- Coordina que los trabajos encomendados se realicen.

- Cuando necesite hacer compras adicionales a las autorizadas por caja menor deberá solicitar autorización al jefe inmediato.
- Controla los inventarios del hotel. Alimentos y bebidas, mantenimiento, aseo.
- Pasa la requisición al departamento de compras con mínimo 3 días de anticipación, la cual deberá ser aprobada por el jefe directo.
- Debe verificar que las habitaciones y todas las demás áreas estén en perfecta presentación y aseo.
- Debe hacer cumplir las tareas asignadas a cada persona de acuerdo a las funciones establecidas.

Gerente Comercial:

Este cargo requiere de una serie de cualidades para un buen desempeño: Capacidad de planeación, visión de futuro, buen manejo de recursos humanos, liderazgo, observación, capacidad de resolver imprevistos, excelente manejo de relaciones interpersonales.

- Será quien defina funciones de cada puesto de trabajo de quienes pertenezcan a su departamento.
- Interviene en el proceso de reclutamiento de personal para su departamento.
- Supervisa el trabajo de sus subalternos.
- Elabora los horarios de trabajo del personal de recepción.
- Revisa la facturación de las cuentas de los huéspedes.
- Mantiene actualizada la capacitación de sus empleados.
- Mantiene informado al personal de las actividades y disposiciones de la gerencia.
- Se asegura que las tarifas aplicadas sean las correctas.
- Apoya al personal en la solución de problemas.
- Revisa los reportes para asegurará 'que sean los correctos.

Recepcionista:

- Recibe a los huéspedes.

- Vende y asigna habitaciones.
- Da información general del hotel.
- Hace el registro de entrada del huésped.
- Hace la facturación de los huéspedes al momento de la salida del huésped.
- Revisa el reporte de habitaciones hecho por el departamento de ama de llaves.
- Lleva el control de entradas y salidas de huéspedes.
- Reporta a ama de llaves de las habitaciones check out para que se realice prontamente su limpieza.
- Lleva el control de llaves de las habitaciones.
- Debe informar constantemente al resto de departamentos del hotel de los cambios que se hayan producido con respecto a un huésped (cambios de habitación, reclamos, peticiones especiales, etc.)
- Efectuar de manera correcta las anotaciones correspondientes, tanto contables como mensajerías, en documentos manuscritos o a través de medios tecnológicos (e-mail, chat y los demás medios de comunicación).
- Utilizar programas informáticos de gestión hotelera de manera correcta, aplicándolos a las tareas del departamento.
- Maneja el celular de forma eficiente.
- Efectuará cobros y movimientos de caja.

Jefe De Alojamiento

Este personal está encargado de:

- A las 7 de la mañana comienzan sus actividades, preparando el reporte para las camareras utilizando para ello el listado de pax enviado y preparado por la recepción
- Revisa el libro de novedades en el cual registra todos los acontecimientos que se hayan producido en su turno. Revisa el reporte de camarería en el cual deben estar registradas las tareas que fueron realizadas y cuales no fueron realizadas

indicando el motivo. Permanece en contacto con recepción para controlar los check out que se produzcan durante el día, las habitaciones asignadas y ocupadas, las llegadas que se producirán con el objeto de chequearlas a tiempo.

- Supervisa y chequea el estado, la limpieza y mantención de habitaciones ya sean ocupadas, libres, check out y bloqueadas.; abastece de material a camareras y aseadoras.
- Informa de los horarios de colación de su personal a cargo.
- Comunica a través del report de habitaciones los check out que se producirán en el día así como también las posibles llegadas.
- Está al tanto de los informativos de grupos que llegarán al hotel, de supervisar las atenciones VIP, y arreglos especiales.

Revisa orden y limpieza de carros utilizados por las camareras.

- Auxilia a las mucamas en casos imprevistos, (realizará aseo de habitaciones si así es necesario)
- Entrega los objetos olvidados a la administradora o jefe operativo si es necesario.

Camarera:

La camarera es la responsable directa de las habitaciones tanto de las ocupadas como de las libres o vacantes. Ella tiene un número determinado de habitaciones en las que debe realizar la limpieza, disponibilidad de camareras en el turno y de la ocupación de éste. De la misma manera,

- Al comenzar sus funciones debe revisar las habitaciones y entregar el reporte la supervisora de turno quien comprobará si es válida o debe hacer correcciones (discrepancias).

Recibe las llaves de su piso o el asignado, y será la única responsable de ella hasta el fin del turno.

- Tiene conocimiento de las llegadas y salidas de huéspedes durante el día y la noche.
- Atiende las solicitudes de huéspedes cuantas veces sea necesario.
- Informará a la supervisora de habitaciones los desperfectos que identifique en las habitaciones, examinando el estado de artefactos y muebles, incluyendo aire acondicionado, luces, etc.)

Deberá llevar tanto la basura sacada de las habitaciones como las toallas y sabanas cambiadas al área de lavandería.

- Dejará cuarto de aseo y carro limpio y ordenado.
- Debe mantener el correcto uso de materiales tanto de aseo como de uso de habitaciones.

Aseador áreas públicas

Turno de mañana: Luego de ser revisada su presentación personal se les asignará su reporte de trabajo, deberá portar algunos de los materiales de trabajo, estos son: limpia metales, paños de aseo, desodorante ambiental los cuales deberá utilizar de acuerdo a lo instruido.

Las siguientes áreas se deben hacer todos los días y el tratamiento de pisos una vez por semana

- Lobby Recepción.
- Lobby auxiliar.
- Pasillos habitaciones.
- Bar.
- Baños públicos (Piscina, Lobby, restaurante.)

LAVANDERIA

- Encargada del área de lavandería principalmente.
- Refuerza las labores de aseo de servicios generales.
- *Refuerza las labores de aseo de camarería
- Verifica el estado de la ropa que llega al cuarto de lavandería.

Al momento de accionar las máquinas deberán cerciorarse del estado de ellas, es decir del correcto funcionamiento, colocarán la cantidad de detergentes indicado para el tipo de ropa a procesar, el tiempo que éste demore va a depender del equipo con que se cuente en dicha lavandería.

Finalizado el proceso de lavado la ropa será trasladada a la zona de secado para comenzar el nuevo proceso, las cargas para éste van a depender también de la capacidad de las lavadoras.

La instalación de las maquinarias debe hacerse según las especificaciones técnicas obligatorias para así prevenir accidentes de trabajo así mismo todas ellas deben estar provistas de todos los elementos de seguridad necesarios para reducir al máximo el riesgo de accidentes.

Dentro de la lavandería y o de la lencería, responsables de toda la ropa que se utiliza en el hotel,

. Retira la ropa sucia que se vaya dejando después de efectuarse el aseo de cada habitación

Retira la lencería sucia que de seje después del arreglo del comedor.

3.3. APOYO EN SERVICIOS GENERALES POR AREAS

En las diferentes áreas del hotel la persona de servicios generales recibirá apoyo de las personas que laboran en cada una de ellas.

Recepción:

- Barrer,
- Limpiar el lobby todos los días y sobre todo estar pendiente de que este se mantenga libre de vasos y mugre en general.
- Limpiar el polvo todos los días en las tres jornadas.

Restaurante

La persona encargada de A&B deberá coordinar con el mesero y barman las siguientes funciones:

- Barrer el comedor.
- Barrer y trapear el bar y ordenar el contorno de la piscina todos los días los dos turnos.
- Limpiar los vidrios del restaurante todos los días en el turno de la mañana.
- Todos los días se debe hacer aseo a la cocineta.
- A la cristalería se le debe hacer mantenimiento dos veces por semana.

Jefe Alimentos Y Bebidas:

- Objetivo: Es responsable de los servicios de alimentación y consumos en general por parte de los huéspedes y también del personal del hotel; así como también controlará los costos en que incurra la empresa.

- Descripción de cargos: deberá preocuparse de operaciones comerciales, publicidad, entrenamiento, supervisión del personal a cargo (cocina, restaurante, banquetes), y métodos para obtener satisfactorios resultados a través de estándares establecidos; ej. Comparación de precios con la competencia, calidad de la comida, variedad de menú, etc.

Bar

➤ Solicitará las requisiciones necesarias para mantener su stock de productos

- Deberá conocer el número exacto de licores, bebidas, cervezas, etc. que contiene por estándar. Conocerá los valores exactos de los productos.

- Realizará inventarios cuyos resultados serán enviados a contabilidad para el control exacto de costos y ganancias producidas. Realizará los cobros a través de una comanda que se enviará a recepción para su cargo respectivo.

➤ Limpiará el bar, revisará caducidad de productos.

Al final de su turno realizará un informe de todos los consumos hechos durante su jornada.

- Elaborará estadísticas de los productos consumidos en el servi bar con el objeto de poder cambiar el surtido de productos según las preferencias del huésped y lo que ofrece el mercado.

➤ Velará por el orden y aseo en general de la piscina y el bar.

➤ Suplirá las funciones del Botones.

Descripción de cargos departamentos alimentos y bebidas

Brigada de trabajo de un restaurante: Es el grupo de personas, de cual sea su categoría profesional, que forman la plantilla de restaurante. Dentro de la brigada de comedor habrá que tener en cuenta las categorías profesionales y, como consecuencia de lo anterior, los rangos.

CONCLUSIONES

Con los nuevos procesos que se han implementado a partir de diciembre del 2013 en el hotel merecure ha mejorado radicalmente, se controla el desorden y desperdicio se logra mantener el clima laboral sabiendo que es pesado, se estableció el orden y la disciplina para las áreas de camarería, mantenimiento en áreas comunes y bar – restaurante, se lleva una contabilidad a tiempo y se logró adelantar la contabilidad del año 2013

El equipo de trabajo está informado sobre turismo y como se debe atender ya que se guía por medio del código de ética de turismo, por medio de la afiliación al gremio de hoteleros Cotelco se logró participar en capacitaciones contables, camarería, de manejo de alimentos y bebidas, ir a la vitrina de turismo más grande de Colombia ANATO y podernos vincular con la oferta turística del meta como destino experiencial ubicándonos en la ruta amanecer llanero.

Como recomendación es importante seguir con los mismos procesos y si es necesario implementar más, ya que es importante que se maneje control en las tres áreas principales del hotel administrativo, operativo y comercial.

De igual forma se debe fortalecer la parte de mercadeo y ventas y así lograr el punto de equilibrio del hotel.

Terminar lo más pronto posible la instalación del sistema en el hotel ya que este sería un punto a favor para controlar inventarios, ingresos, egresos ventas.

BIBLIOGRAFÍA

HOTEL DARAKA S.A. C.V. Manual de funciones. [En línea]. s.f. [Citado 23-Febrero-2014]. Disponible en internet: <http://www.dgr.lapampa.gov.ar/institucional/pdf/MANUAL%20DE%20FUNCIONES.pdf>

MONOGRAFIAS.COM. (s.f.). La Disciplina. [En línea]. s.f. [Citado 25-Marzo-2014]. Disponible en internet: <http://www.monografias.com/trabajos14/disciplina/disciplina.shtml>

MONOGRAFIAS.COM. Gerencia y Liderazgo. Manual de funciones. [En línea]. s.f. [Citado 13-Marzo-2014]. Disponible en internet: <http://www.monografias.com/trabajos3/gerenylider/gerenylider.shtml>

MONOGRAFIAS.COM. Manual de procedimiento. Manual de funciones. [En línea]. s.f. [Citado 28-Febrero-2014]. Disponible en internet: <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>

QUIJANO Carlos, MONTES Anabelys. El recurso humano como eje de las organizaciones. [En línea]. 2010. [Citado 16-Marzo-2014]. Disponible en internet: <http://www.infomipyme.com/Docs/GT/empresarios/rrhh/page5.html>

REDPAPAZ.ORG. ¿Qué es ESCNNA? [En línea]. s.f. [Citado 21-Abril-2014]. Disponible en internet: <http://redpapaz.org/prasi/index.php/que-es/la-violencia-sexual/que-es-esenna>

TURISMO-SOSTENIBLE.ORG. Código ético en el turismo. [En línea]. 2008. [Citado 11-Abril-2014]. Disponible en internet: <http://www.turismo-sostenible.org/docs.php?did=3>

TUSPREGUNTAS. MIS PREGUNTAS.COM. ¿Qué es la visión y la misión en una empresa? [En línea]. s.f. [Citado 11-Abril-2014]. Disponible en internet: <http://tuspreguntas.misrespuestas.com/preg.php?idPregunta=4869>

FUNDACIÓN RENACER.ORG. Conceptos. [En línea]. 2011. [Citado 16-Abril-2014]. Disponible en internet: <http://fundacionrenacer.org/?cat=6>

UNWTO.ORG. Código Ético Mundial para el Turismo. [En línea]. s.f. [Citado 21-Abril-2014]. Disponible en internet: <http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>

WIKIPEDIA.ORG. Empresa. [En línea]. s.f. [Citado 21-Marzo-2014]. Disponible en internet: <http://es.wikipedia.org/wiki/Empresa>

YAHOO RESPUESTA. ¿Qué es un manual de funciones de una empresa? [En línea]. s.f. [Citado 20-Febrero-2014]. Disponible en internet: <http://espanol.answers.yahoo.com/question/index?qid=20090605145751AAEGd61>