



**CORPORACIÓN
UNIVERSITARIA
REMINGTON**

ESCUELA DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Técnica Profesional en Turismo
ASIGNATURA: Logística Hotelera

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
DIRECCIÓN PEDAGÓGICA

Este material es propiedad de la Corporación Universitaria Remington (CUR), para los estudiantes de la CUR
en todo el país.

2011

CRÉDITOS



El módulo de estudio de la asignatura Logística Hotelera del Programa Técnica Profesional en Turismo es propiedad de la Corporación Universitaria Remington. Las imágenes fueron tomadas de diferentes fuentes que se relacionan en los derechos de autor y las citas en la bibliografía. El contenido del módulo está protegido por las leyes de derechos de autor que rigen al país.

Este material tiene fines educativos y no puede usarse con propósitos económicos o comerciales.

AUTOR

Lucy del Carmen López Insuasty

Licenciada en Ciencias Sociales y Magister en Historia
lucylopezi@gmail.com

Nota: el autor certificó (de manera verbal o escrita) No haber incurrido en fraude científico, plagio o vicios de autoría; en caso contrario eximió de toda responsabilidad a la Corporación Universitaria Remington, y se declaró como el único responsable.

RESPONSABLES

Escuela de Ciencias Empresariales

Director Dr. Gonzalo Jiménez Jaramillo

Decano

Dr. Carlos Fredy Martínez Gómez

Director Pedagógico

Octavio Toro Chica

dirpedagogica.director@remington.edu.co

Coordinadora de Medios y Mediaciones

Angélica Ricaurte Avendaño

mediaciones.coordinador01@remington.edu.co

GRUPO DE APOYO

Personal de la Unidad de Medios y Mediaciones

EDICIÓN Y MONTAJE

Primera versión. Febrero de 2011.

Derechos Reservados

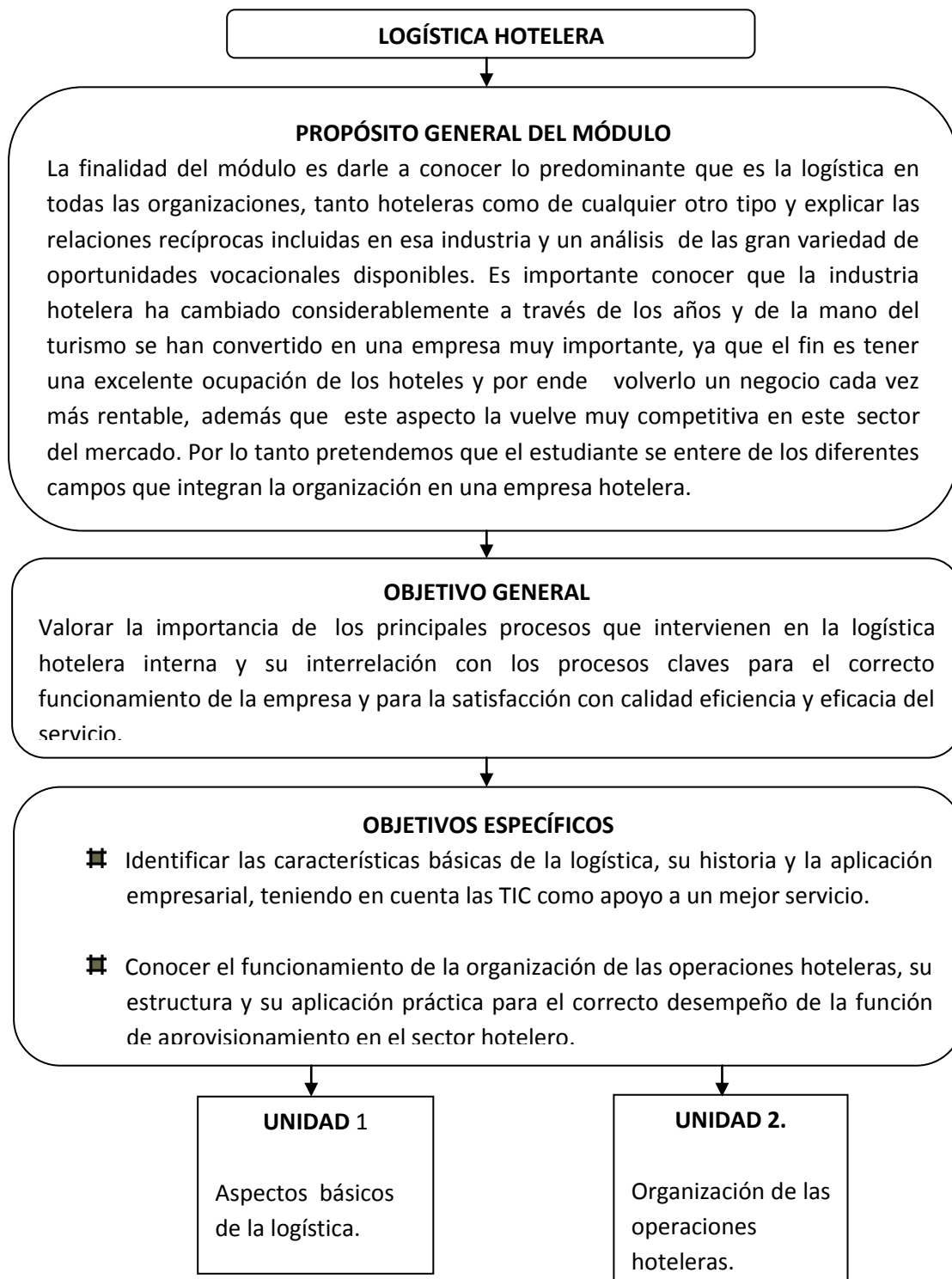


Esta obra es publicada bajo la licencia Creative Commons. Reconocimiento-No Comercial-Compartir Igual 2.5 Colombia.

TABLA DE CONTENIDO

1.	MAPA DE LA ASIGNATURA.....	7
2.	ASPECTOS BÁSICOS DE LA LOGÍSTICA	8
2.1.	Relación de Conceptos	8
2.2.	Prueba Inicial.....	9
2.3.	Concepto básico de la logística	10
2.4.	Historia de la Logística.....	11
2.5.	Logística Empresarial.....	12
2.6.	La Importancia de Las Tic en La Logística Empresarial.....	18
3.	ORGANIZACIÓN DE LAS OPERACIONES HOTELERAS	21
3.1.	Relación de Conceptos	22
3.2.	Prueba Inicial.....	23
3.3.	Estructura Organizacional	23
3.4.	El Hotel y sus áreas.....	27
3.5.	La recepción y habitaciones	29
3.6.	Abastecimiento	32
3.7.	El Personal	38
4.	GLOSARIO	41
5.	BIBLIOGRAFÍA.....	42
5.1.	Fuentes digitales o electrónicas	43

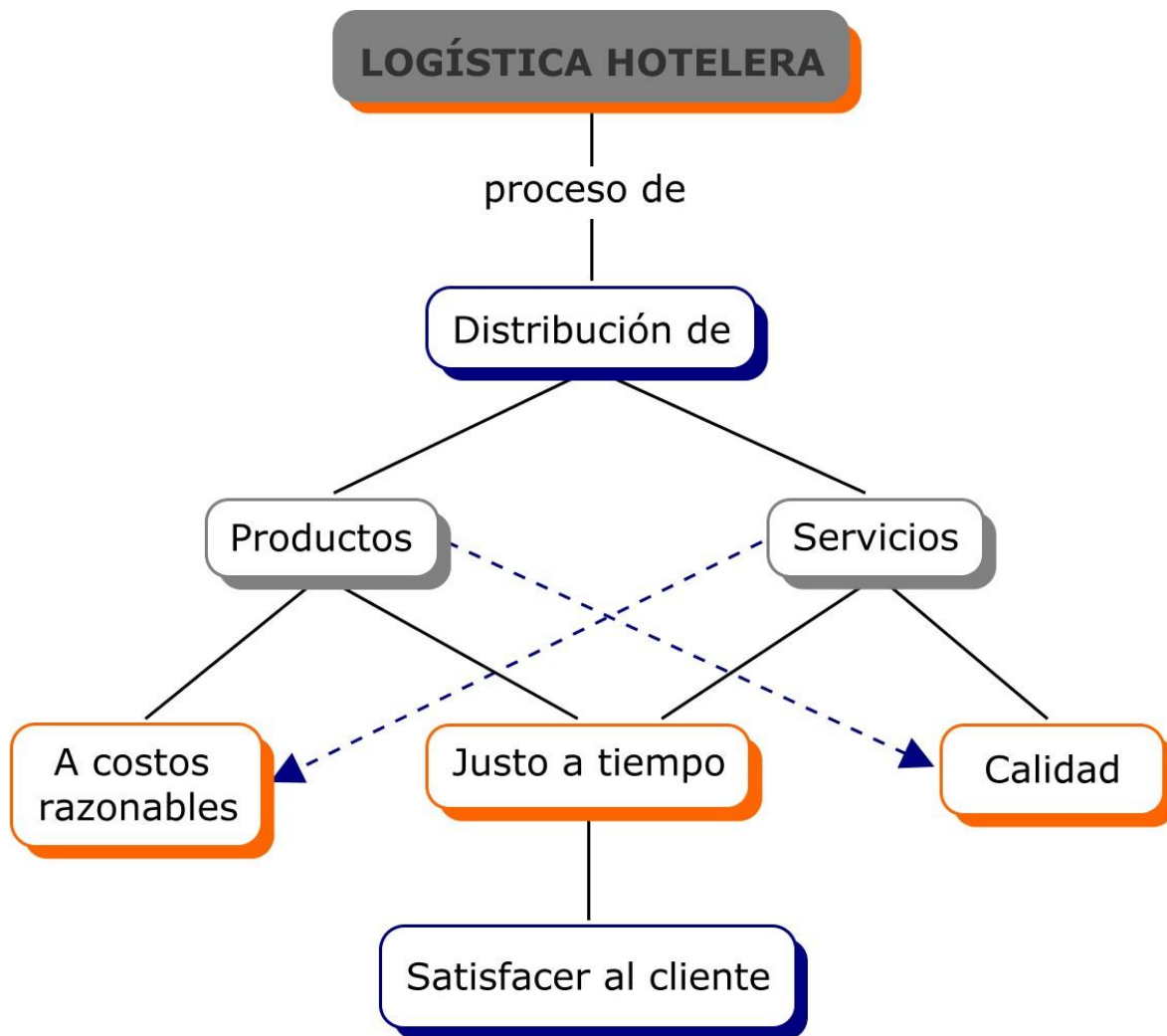
1. MAPA DE LA ASIGNATURA



2. ASPECTOS BÁSICOS DE LA LOGÍSTICA

La Logística se ha convertido en un proceso mediante el cual las empresas quieren estar a la vanguardia, ya que todas las actividades que se desarrollan se han convertido en procesos específicos, se encarga de toda la distribución de productos o servicios de forma eficiente y que se logre con costos razonables para satisfacer al cliente en el momento oportuno.

2.1. Relación de Conceptos



OBJETIVO GENERAL

Identificar las características básicas de la logística, su historia y la aplicación empresarial, teniendo en cuenta las TIC como apoyo a un mejor servicio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Destacar los conceptos básicos de la logística, acercándolos a los campos de acción de la misma.

Conocer la reseña histórica de la logística en general, estudiando el proceso de evolución e importancia que ha ido adquiriendo el término logística en todos los campos del conocimiento.

Identificar la logística como una herramienta para el fortalecimiento de los servicios, reduciendo costos y mejorando en forma permanente.

Implantar nuevos procedimientos de uso de TIC en todos los sectores productivos, para la eficiencia en la prestación de un servicio o en la venta de un producto.

2.2. Prueba Inicial

1. Investigar los inicios de las técnicas de logística en las empresas y comparar con las actuales
2. Detalle los alcances de la logística en las empresas hoteleras

TEMAS

- 1 Concepto básico de logística
- 2 Historia de la Logística
- 3 Logística empresarial
- 4 La importancia de las TIC en la logística empresarial

2.3. Concepto básico de la logística

El nuevo orden cultural, político, económico, la apertura económica del país, ha provocado variaciones muy importantes en el entorno de las empresas hoteleras en Colombia las cuales se han visto enfrentadas a una poderosa competencia nacional e internacional y a satisfacer las cambiantes y cada vez más exigentes necesidades de los clientes, no solo en la calidad de los productos, sino en un conjunto de servicios complementarios.

Para hacer frente con éxito a semejante reto es necesario comprometer toda la organización con la filosofía de la calidad. Es por esto que se mejoran los procesos y se tienen en cuenta todas las áreas de un hotel para articularlas y así lograr un objetivo final. Ha esto se debe que se tome a la logística como una herramienta muy importante en la cual se debe integrar a todos los miembros de una empresa.

La logística ha sido un término muy usado en el sector empresarial y se lo toma como el conjunto de procedimientos que se usan para llevar a cabo un trabajo en forma organizada, lo cual redundará en beneficio de la empresa porque ayuda a bajar costos y además se puede llegar a satisfacer al cliente de una forma más eficaz.

El concepto de Logística tiene muchas interpretaciones, pero todas están enfocadas en obtener mejores resultados, cada empresa construye un modelo de referencia y lo lleva a cabo teniendo en cuenta primero que todo sus debilidades para de esta forma darle una solución a través de un trabajo organizado y que llegue en el momento que se exige y como se exige.

Entre los conceptos que encontramos de logística vamos a destacar algunos:

“El concepto logístico que se aplica en las empresas se caracteriza por jugar un papel de integración de las actividades que tienen que ver con el aseguramiento de un flujo dirigido a suministrar al cliente los productos y servicios que demanda en el momento que lo demanda, con la calidad exigida y al costo que está dispuesto a pagar.” (<http://jaibana.udea.edu.co>)

“El conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribución.¹ En el ámbito empresarial existen múltiples definiciones del término logística, que ha evolucionado desde la logística militar hasta el concepto contemporáneo del arte y la técnica que se ocupa de la organización de los flujos de mercancías, energía e información.” (<http://es.wikipedia.org>)

“La logística hace referencia a la metodología y medios para lograr una buena organización en cuanto a la distribución de mercancías e información se refiere además, en un comercio la logística

empresarial es muy importante ya que el objetivo principal es colocar determinado producto en un lugar y momento específicos y satisfacer la demanda” (www. Tecnospot.es)

Ejercicio de autoevaluación

Realice una comparación de sistemas productivos en los que la empresa maneje un departamento de logística y otra en la que no tengan este departamento y comente las diferencias que encontró en los dos modelos.

2.4. Historia de la Logística

El termino logística primero que todo se empleó en el sector de los militares y posteriormente se adapta al mundo empresarial en general ya que es de gran utilidad y ayuda para que las personas trabajen en forma eficaz para alcanzar las metas.

Sin embargo la logística se ha dado desde que existe la humanidad, debido a que todas las personas transportaban mercancías de un lugar a otro y para esto requerían tener en cuenta las características del producto, ya que por ejemplo los alimentos que son perecederos y debían trasladarlos de un sitio a otro sin que se dañen, conocer cómo se almacenan y buscar en que y como transportarlos, además tener en cuenta los costos del desplazamiento, del transporte, etc. y además que lleguen en excelentes condiciones y cuando se necesitaran. Igual sucedió con muchísimos otros productos lo cual motivo a que algunas personas se especialicen en esto.

Como dijimos antes la logística militar fue pionera en establecer unos procesos, ya que ellos debían disponer de la alimentación, transporte y alojamiento de los batallones, especialmente de los que estaban en guerra. Muchos de estos militares retirados se fueron a trabajar a las grandes empresas y llevaron estos conocimientos, lo cual indujo a que se empiece a hablar de logística empresarial. Con el pasar de los tiempos la logística se fue introduciendo en las diferentes áreas de negocios así como en áreas de salud, mensajería, transporte aéreo, etc. y se ha vuelto una herramienta fundamental dentro de cualquier empresa. Pero es en las últimas décadas en donde se ha dado mayor trascendencia al término y se aplica de forma especializada, con personal capacitado y que tenga una permanente disposición al cambio.

A finales de los años sesenta es cuando los empresarios empiezan a tomar conciencia de la importancia de que en la empresa se deben tener personas especializadas en “logística” porque son quienes a través de organizar y canalizar todas las actividades logran acciones concretas desde las compras hasta llegar a un consumidor final.

Ejercicio de autoevaluación

Investigue como la logística se ha ido introduciendo en el sector hotelero

Tenga en cuenta: La logística (del [inglés](#) logistics) es definido por la [RAE](#) como el conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribución.¹ En el ámbito empresarial existen múltiples definiciones del término logística, que ha evolucionado desde la [logística militar](#) hasta el concepto contemporáneo del [arte](#) y la [técnica](#) que se ocupa de la organización de los flujos de [mercancías](#), [energía](#) e [información](#).
(<http://es.wikipedia.org>)

2.5. Logística Empresarial

Cuando se habla de logística empresarial debemos tener en cuenta que se aplica a todo tipo de empresa, el objetivo de la logística es identificar los problemas que tiene la empresa para brindarle una solución efectiva, con los menores costos y que satisfaga al cliente en el menor tiempo posible.

Cuando se realiza un mejoramiento es porque se considera que existe una situación no deseada, una situación anómala o algo que podría y debería esta mejor, es decir que hay una situación ideal que se desea alcanzar. Una vez identificado el problema se debe clasificar y ordenar de acuerdo a la importancia, hacer un consenso y se toman decisiones.

El incremento sustancial en el ambiente competitivo en donde se desenvuelven las organizaciones les impone restricciones de efectividad y eficacia cada vez mayores en su gestión. Esto lleva a pensar en las decisiones sobre las estrategias que se deben adaptar acerca de lo que debe y lo que realmente debe hacer una organización en el contexto competitivo en el cual se desenvuelve.

Frente a la urgente necesidad en cualquier organización de diseñar y llevar a cabo una gestión estratégica se deben presentar un conjunto integrado de elementos metodológicos en un marco mínimo conceptual de lo que se llama planeación, que permite al empresario, al profesional en general al recurso humano involucrado en decisiones estratégicas que la organización debe tomar para una eficaz y eficiente gestión.

La logística empresarial debe tener en cuenta que hay que satisfacer una necesidad de los consumidores a través de unos canales, si se aumenta la eficiencia en el servicio, se apoya la logística y para esto es muy importante contar con gente competitiva y comprometida.

Un buen grupo de mejoramiento lo integran personas capacitadas en el uso del proceso de mejoramiento de la calidad y además el proceso de solución de problemas, y cada vez que se les presente un problema, se acercan más a él, de manera que tiene interés real por encontrar la solución adecuada, las soluciones son sometidas a prueba con el respaldo de datos sólidos y basados en hechos. No buscan soluciones rápidas, sino soluciones encaminadas a tener duración.

En Logística empresarial se deben tener en cuenta en cuenta cuatro pasos fundamentales que están integrados para lograr un determinado fin y se aplican a la solución de problemas, la realización de un proyecto de trabajo, y en general, a todas las actividades de mejoramiento.

Primero que todo se debe planear o sea definir el objeto o la meta deseada y establecer la forma en que se puede alcanzar. Para esto se deben responder a ciertos interrogantes, por ejemplo: Qué se quiere hacer o lograr, cual es la meta o para dónde vamos?, por qué esto es necesario o importante, es decir cuáles son las razones para trabajarle a esa meta?, como se puede lograr la meta? Cuáles son los pasos y los recursos que se requieren? Cuando se iniciará y se terminará el trabajo? Cuánto tiempo se invertirá en cada paso?, quien realizara cada uno de los pasos definidos en el cómo, donde se llevara a cabo lo planeado?

Hacer es el acto de llevar a cabo lo planeado. Para eso, es necesario primero proveerse de los recursos necesarios, como los materiales y los equipos y, además, dar la instrucción a las personas que la necesiten, con el objeto de llevar a cabo todo conforme a lo planeado. Luego se ejecutan las acciones planeadas de acuerdo al procedimiento que fue definido en la etapa anterior, verificando que cada uno se ejecute correctamente.

Verificar. Cuando llegamos a esta etapa se verifica la efectividad de las acciones que se realizaron, chequeando o comprobando que la meta fue alcanzada. Como consecuencia de la verificación, encontramos que la meta no se logró a pesar de que se siguió el plan inicial. Y cuando pasa esto debemos tomar dos tipos de medidas adicionales.

- a) Una acción de tipo remedial para disminuir el efecto (los malos resultados). Esta medida se debe tomar inmediatamente se observen los hechos y por lo general no requiere de mucho análisis.
- b) Una acción preventiva, tendiente a eliminar las causas que ocasionaron los malos resultados. Esta medida solo es posible tomar después de un análisis de los hechos y con base en datos.

Actuar. Como un resultado de la verificación, podemos encontrar dos situaciones diferentes: primero, se logra la meta, es decir se alcanza el éxito o sea que la verificación es positiva. En este caso debemos estandarizar el procedimiento conseguido, porque de esta forma vamos a mantener los buenos resultados.

En segundo caso, también se obtiene buenos resultados, como en el caso anterior, pero en cualquier momento puede surgir una idea que nos permite mejorar la situación actual. En este caso, es necesario volver a Planear la forma como podríamos implantar la idea, el mejoramiento o el nuevo procedimiento.

Los procesos para solucionar problemas, se pueden llamar también rutas de calidad, es una secuencia normalizada de actividades que facilita la solución de problemas o la realización de mejoramientos en una forma organizada y científica.

Paso 1. Es identificar un tema sobre el cual se desee obtener un mejoramiento. Y para realizar un mejoramiento es porque se considera que existe una situación no deseada, una situación anómala o algo que podría y debería estar mejor, es decir, hay una situación ideal que se desea alcanzar. Para esto existen técnicas útiles dentro de esta etapa para identificar y seleccionar los problemas, por ejemplo hacer una lluvia de ideas, esta es una técnica mediante la cual un grupo de personas, produce, clarifica y evalúa en forma rápida y ordenada, una gran cantidad de ideas sobre un tema específico. Después de clarificar las ideas se procede a evaluar cada idea con el fin de: eliminar ideas similares, mejorar las ideas pobres, eliminar las ideas poco realistas, presentar argumentos en contra o a favor. Las ideas también se deben clasificar por orden de importancia, para esto es muy importante llegar a un consenso que se acuerde con el grupo de trabajo, es decir que el total de la gente llegue a un acuerdo general. Y que todos los miembros del grupo de trabajo estén dispuestos a aceptar una decisión. También es conveniente llevar un registro de los problemas no seleccionados para posteriormente volver a considerarlos.

En la descripción del problema seleccionado se puede apoyar en variables que son muy importantes como el tiempo, la ubicación, la identidad y la magnitud. Es decir estamos en el paso 2. O sea del análisis del problema, es decir que en esta etapa se busca identificar los factores o causas que ocasionan el problema y basados en los hechos y datos verificar la relación entre la

cosa y el efecto estudiado. No basta con identificar las causas probables, hay que verificar su grado de incidencia y en ocasiones mediante experimentos llegar a las verdaderas causas raíces.

En el paso 3 se debe generar soluciones, es decir que se determinan las acciones concretas necesarias para corregir los resultados a corto plazo y para prevenir recurrencia del problema eliminando las causas.

En el paso 4 se hace la selección y planificación de la solución, este paso tiene como objetivo seleccionar la mejor solución y planear su implementación

Y en el paso 5 se hace la planificación, es decir una vez se hayan decidido cuales son las soluciones que contrarrestan todas las causas, empezamos con una serie de actividades o soluciones textuales que son las que se van a implementar. Es decir el que?

¿El cómo? son las acciones, tareas, procedimientos, o pasos lógicos que se deben desarrollar para que cada actividad se implemente.

¿El Cuándo? para esto se tiene en cuenta las fechas u horas en que se debe desarrollar cada paso. Para definir estas fechas es necesario tener en cuenta el orden lógico en que han de ejecutarse las tareas y el tiempo normal de ejecución de cada uno dependiendo del tipo de material que se esté trabajando, por ejemplo si tiene que ver con las comidas es muy importante las fechas de vencimiento o de maduración de los productos.

¿El quien? Se refiere a los responsables de ejecutar cada paso en la fecha programada. Cuando estos están claramente definidos se realiza un autocontrol entre ellos que el cumplimiento del que antecede afecta directamente el cumplimiento del plan. Es necesario asegurarse de que todos sepan quién es el responsable de cada paso para evitar malas interpretaciones.

¿Dónde? Algunas veces es necesario realizar cada paso o acción en sitios diferentes; entonces para que hasta el más mínimo detalle quede contemplado en el plan se debe indicar estos.

¿Con que? Cuando en el plan se incluye el listado de recursos necesarios para realizar cada paso se está dando cumplimiento a este interrogante. Elabórela y verifique un día antes con las personas involucradas, que todas las instrucciones han sido dadas y que el mejoramiento se va a realizar como se decidió.

El plan debe ir acompañado de un presupuesto estimado que debe ser sujeto a aprobación de un jefe quien le facilitara los recursos y además se involucra en el mejoramiento haciéndose responsable del éxito. Una vez sea aprobado el presupuesto y con el apoyo necesario se procede a la ejecución del plan y se debe llevar un registro de los resultados que se obtengan.

Y el paso final donde se verifica la efectividad de las acciones que se han tomado, es la evaluación de las soluciones, aquí se confirma si la meta propuesta fue alcanzada, y se compara con los resultados obtenidos con lo que existía antes. También es importante evaluar que tan efectivas fueron las soluciones en la eliminación del problema identificado, debemos cerciorarnos de que todas hayan sido implantadas en su totalidad porque de no ser así, las causas que se espera contrarrestaran con las soluciones sin ejecutar, nuevamente originaran un problema y el equipo va a creer que las soluciones que ya fueron implantadas no surtieron su efecto.

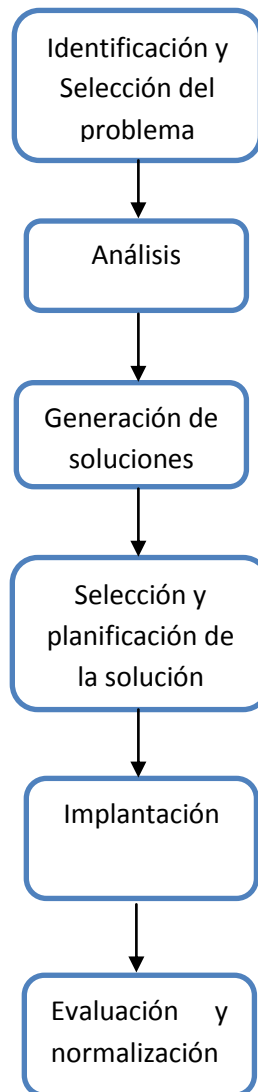
Una vez obtenida la información se debe medir el nuevo estado del problema y comparar los resultados con la meta o situación ideal que se fijó en el estado inicial. Una vez hechas las comparaciones y conocida ya la diferencia entre la situación anterior y la situación actual, se debe compara con la meta ideal que se había planteado en la meta inicial y determinar que tanto logró de ella, si la cumplió o si la sobrepaso.

Después de este proceso debemos hablar de la normalización es decir revisar el proceso de formular y aplicar normas con el propósito de establecer un orden definido para la realización de una actividad, de manera que garantice uniformidad en su ejecución y resultados. El proceso de normalización incluye la elaboración, revisión, modificación o actualización de una norma ya existente. Y que es una norma? Es un documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que suministra para uso común y repetido reglas, directrices o características para las actividades o sus resultados encaminados al logro del grado óptimo de orden en un contexto dado. (NTC -3113).

Y por último un experto en logística empresarial debe medir el costo beneficio que represento la solución al problema y todo el proceso de implementación. Ahora no todos los problemas es posible cualificarlos en términos económicos porque en la medición de algunos de ellos, intervinieron otras variables como el esfuerzo físico, inseguridad, incomodidad, insalubridad, riesgos, contaminación que no es posible medir en término de pesos.

Descripción del proceso de solución de problemas:

ETAPAS:



“En el marco actual de competitividad, las empresas ya no compiten con otras de la misma región o del mismo país, ahora se deben preocupar por competidores internacionales que emplean las mejores prácticas en logística y se diferencian de otras del medio por altos estándares de calidad y cumplimiento en los procesos de aprovisionamiento y distribución de mercancías soportados en sistemas de información complejos y dinámicos que les permiten estar a la vanguardia de su mercado. Busca principalmente la comparación de la eficiencia y productividad de los procesos logísticos de las organizaciones, como una manera clásica de encontrar eslabones débiles en la cadena de valor de las mismas.” (Mora García 2008)

Ejercicio de autoevaluación

Como cree usted que se puede medir la magnitud de un problema?
Realice un estudio de un caso en el sector hotelero en donde involucre todos los puntos antes mencionados para darle solución a un problema.

Traer a la memoria: 'En el marco actual de competitividad, las empresas ya no compiten con otras de la misma región o del mismo país, ahora se deben preocupar por competidores internacionales que emplean las mejores prácticas en logística y se diferencian de otras del medio por altos estándares de calidad y cumplimiento en los procesos de aprovisionamiento y distribución de mercancías soportados en sistemas de información complejos y dinámicos que les permiten estar a la vanguardia de su mercado. Busca principalmente la comparación de la eficiencia y productividad de los procesos logísticos de las organizaciones, como una manera clásica de encontrar eslabones débiles en la cadena de valor de las mismas.' (Mora Garcia 2008)

2.6. La Importancia de Las Tic en La Logística Empresarial

El objetivo de las TIC (Tecnologías de la Información y de las comunicaciones) es ayudar a las funciones que son operativas en un proceso interno, al mismo tiempo que posibilita la integración de cada parte en el enlace logístico. Por esto son fundamentales ya que ayudan a mejorar la competitividad de las empresas y reducir costos. Y nos han permitido entrar a un mundo global de comunicación, lo cual elimina las barreras de espacio y tiempo.

El usar las nuevas tecnologías en logística ha contribuido para mejorar la calidad de la información tanto a nivel interno como a nivel externo, y su implementación ha sido gradual y considerada como una buena inversión, porque el producto suele satisfacer las necesidades de los clientes y lo mejor con rapidez y a un bajo costo por lo tanto se mejoran las relaciones entre clientes y empresas y es muy importante para la toma de decisiones especialmente en planificación, implementación y control. Y las decisiones que se tomen tendrán el mínimo de errores y son más confiables

Las tecnologías de la información y las comunicaciones han motivado al flujo de información y de la comunicación humana lo cual conlleva a que cada día se dé un mayor desarrollo y con esto se busca la eficiencia del trabajador y la efectividad en los procesos. Son una herramienta fundamental en lo social y en lo económico. Las TIC se han convertido en las empresas como

elemento permanente tanto en la vida profesional como personal y también como herramienta para innovar, así encontramos que se da cada día más una mayor satisfacción en los clientes.

Tenga presente: “Mediante la digitalización, es posible almacenar grandes cantidades de información en dispositivos físicos en tamaños pequeños (cd, memorias, discos, etc.) a su vez los usuarios pueden acceder a información ubicada en dispositivos electrónicos lejanos, que se transmite utilizando las redes de comunicación, de una forma transparente e inmaterial.

Esta característica, ha venido a definir lo que se ha denominado como "realidad virtual", esto es, realidad no real. Mediante el uso de las TICs se están creando grupos de personas que interactúan según sus propios intereses, conformando comunidades o grupos virtuales.

Instantaneidad. Podemos transmitir la información instantáneamente a lugares muy alejados físicamente, mediante las denominadas "autopistas de la información".
<http://logisticaleja.blogspot.com>

En el sector hotelero cada día más se están poniendo a la vanguardia con el uso de las TIC, ya que la población flotante que hace uso del sector hotelero en cualquier parte del mundo usa esta herramienta como el medio más eficaz para hacer reservas, conocer hoteles, lugares, costo, formas de pago y todo lo que esta le ofrece, solamente por el medio virtual toman decisiones que van a permitir que todo se dé de una forma rápida y concreta, es más pueden hacer cambios o sugerencias para que se mejoren los servicios ofrecidos, lo cual implica que el sector hotelero y turístico debe estar muy pendiente para darle una plena satisfacción al cliente. Esto es algo que se maneja a nivel mundial y de ahí viene la competencia que se presenta frente a estos retos del sector. Es decir que se afianzan los planes de negocios. Y en el caso de las agencias de viajes y los hoteles los resultados han sido excelentes pues las ventas aumentaron, tanto las agencias de viajes mayoristas como detallistas y se redujeron las comisiones, ahora se trabaja con un tiquete electrónico que crea facilidades para la distribución.

Con base en esta tecnología, en Colombia y en el mundo, ahora se imponen también los hoteles inteligentes. Construcciones con diseños especiales para implementar una completa infraestructura y así facilitar y garantizar el óptimo funcionamiento, son los espacios donde el ejecutivo puede disponer en el mismo lugar de alojamiento de una verdadera oficina virtual. Pero el hotel inteligente no solo incluye servicios de comunicaciones para los usuarios en cada habitación, sino su infraestructura y valor agregado (restaurantes, gimnasios, salones de conferencias, sistemas de pagos, reservaciones, etc.) hacen parte de la oferta virtual que determinan, en buena parte, los niveles de competitividad y rentabilidad. El objetivo es ofrecer comodidad y seguridad a los ejecutivos nacionales y extranjeros que por su actividad profesional requieren además de un alojamiento y atención calificadas, facilidades para los negocios. Según

expertos en la materia, la intención es evitar en lo posible que este tipo de huésped salga del hotel suministrándole las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus objetivos comerciales.

Las TIC son pertinentes para el uso de todas las personas en el mundo ya que nos muestran datos, imágenes, sonidos, etc. y esto hace que sea económica ya que no hay necesidad de desplazamientos, sino que desde cualquier lugar podemos obtener la información que se requiere. Aquí las empresas por ejemplo del sector hotelero y turístico pueden mostrar sus innovaciones de inmediato lo cual los beneficia mucho debido a que los horarios no tienen límite para dar a conocer los productos.

En la industria turística se encuentran grandes ventajas en la red que no solo le permitirá mostrar la belleza de las instalaciones y paisajes, sino llegar al turista en su propio idioma, con reseñas agradables y llamativas. El sector turístico incursiona en la tecnología con el fin de ofrecer más y mejores servicios a los clientes.

Cuando se usan las TIC, hace que se vuelvan muy eficientes y mejora el desempeño de los servicios que se presten en las empresas pero también conlleva a que se capacite a todo el personal y este actualizado en estos usos. Ya que la globalización así nos lo exige.

La logística es una parte de la gestión empresarial y se ha ido desarrollando cada día más y su crecimiento hacia el futuro será aún más grande, es por esto que las TIC hacen parte de este proceso logístico en una empresa en donde se da un modelo integrador entre proveedor y cliente. La administración de las reservas, las compras, el aprovisionar, el almacén tienen un valor económico y que la empresa debe darle la importancia necesaria porque es lo que le va a dar rentabilidad. También se debe tener en cuenta el transporte, la distribución física que posibilita la entrega del producto o servicio al cliente en el lugar y tiempo señalados, debido a esto es que el uso de las tecnologías de la información y la comunicación ha irrumpido en esta cadena logística, lo cual nos vuelve más competitivos ya que se optimiza la producción, la provisión de bienes y servicios para satisfacer a los clientes. Las TIC y la logística impulsan a las empresas a mantenerse en altos estándares de calidad, a ser más organizados y más competitivos.

Ejercicio de autoevaluación

Cuáles son las ventajas del uso de las TIC en el sector hotelero?

Realice un cuadro comparativo en donde se establezca las diferencias de empresas que implementen el uso de las TIC y de las que no hacen uso de estas tecnologías.

Investigue en su ciudad cual es la población de empresas hoteleras que están a la vanguardia en el uso de las TIC

3. ORGANIZACIÓN DE LAS OPERACIONES HOTELERAS

Dentro de las operaciones hoteleras hay muchas actividades que se pueden desarrollar tanto dentro como fuera de los hoteles, ya que son un conjunto de actividades encaminadas al servicio al cliente. Se debe tener en cuenta las secuencias operativas, verificar la articulación de los diferentes departamentos, teniendo en cuenta las necesidades de los huéspedes, la rentabilidad de la empresa y además tener calidad.

Dentro de las operaciones hoteleras hay que destacar que los procesos y actividades que se desarrollen deben tener el personal calificado en cada área con el fin de tener excelentes resultados, hacer capacitaciones, deben ser personas idóneas que conozcan las operaciones que se desarrollan en un hotel, ya que se tienen áreas específicas como la recepción, la cocina, el manejo del almacén o bodega, manejo de personal, mantenimiento, aseo, etc. y todas tienen una políticas y procedimientos que garanticen un estándar de alta calidad que es el objetivo final y con el cual se puede competir, para llegar a obtener más clientes satisfechos.

3.1. Relación de Conceptos



OBJETIVO GENERAL

Conocer el funcionamiento de la organización de las operaciones hoteleras, su estructura y su aplicación práctica para el correcto desempeño de la función de aprovisionamiento en el sector hotelero

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✚ Conocer y definir la estructura organizacional de las empresas en general y como se aplica al sector hotelero.
- ✚ Comprender las diferentes áreas de un hotel y destacar la importancia de cada una de ellas.
- ✚ Presentar el área de recepción y habitaciones como ámbitos de trabajo en donde se puede demostrar la satisfacción del cliente
- ✚ Determinar al departamento de abastecimiento como motor de la logística hotelera
- ✚ Reconocer que el capital humano es fundamental en una empresa prestadora de servicios.

3.2. Prueba Inicial

1. .Mencione que recursos son indispensables para el proceso administrativo
2. . Qué han hecho las empresas para aumentar sus niveles de calidad?

3.3. Estructura Organizacional

Cuando se habla de operaciones hoteleras debemos tener en cuenta que hay múltiples temas que tocan en una estructura organizacional como es la cultura organizacional, el liderazgo, etc. y para esto es bien importante que exista una estructura organizacional en donde hay una autoridad y unas responsabilidades, esto marca un orden y disciplina, define guías y parámetros para alcanzar un objetivo.

Dentro de la estructura organizacional hay departamentos operativos y administrativos y alta dirección. Sin embargo cada hotel tiene una organización o modelo propio. Debido a que muchos administradores consideran a este negocio como único y los métodos de administración utilizados con éxito en otras industrias también se pueden aplicar al sector hotelero. No existe ningún modelo de organización hotelera. El plan para un hotel particular surge por la influencia de numerosos factores, los principales de los cuales son la ubicación, el tipo de servicio ofrecido, la disposición estructural del hotel, los antecedentes y el profesionalismo del Gerente, la personalidad y las aptitudes de todo el equipo administrativo y el tipo de propiedad.

Hoy en día, el administrador hotelero se encuentra muy involucrado en el procesamiento de datos, trabaja con proformas de costos, pre control de alimentos y bebidas, es decir tiene también un departamento de logística, tiene mucho interés en las relaciones laborales y también se ocupa del control de nóminas, presupuestos, costos, unitarios, laborales, porcentajes, estadísticas, también maneja la mercadotecnia, el análisis de mercados, etc. Y para cada tema maneja un departamento específico lo cual redundará en un buen funcionamiento.

Sea como sea que estén divididos en departamentos, todos los hoteles desempeñan las mismas funciones básicas. Y el fin único es el lucro, es decir obtener ganancias por prestar un servicio y para esto se han dividido como dijimos antes en departamentos, en donde cada uno se encarga de una parte. Así por ejemplo encontramos que se da una especialización lo cual fomenta la productividad, y se vuelve más eficiente.

Los organigramas se establecen en todo tipo de empresas, y en este se dan a conocer las diferentes posiciones de las personas dentro de la empresa y se definen el papel que juegan dentro de ella. Hay muchos tipos de administración por lo tanto también hay muchos tipos de organigramas, pero hay están representadas las unidades que componen la empresa y se establece un orden jerárquico, evidencia los tipos de trabajos ya sean especializados o no que se realizan en la empresa y en los cuales se asignan responsabilidades. Se muestran los cargos, y como estos cargos agrupan unidades administrativas. Es decir existe una cadena de mando.

La importancia de tener un organigrama es que sirve de orientación para todas las unidades administrativas, para estar pendientes de su actualización, se conoce la importancia y la descripción de los cargos, también con esto se tiene en cuenta el plan de sueldos y salarios, muestra quien depende de quien, en general sirve para comunicar la estructura organizacional de la empresa, la división del trabajo, el contenido de los cargos, la formación de las personas, sus pensamientos, el espacio, las condiciones físicas, los papeles, el status y los valores sociales existentes.

La tarea que cumple el administrador en general y especialmente del sector hotelero es básicamente la de integrar y coordinar los recursos organizacionales como son el dinero, las

personas, el tiempo, el espacio, etc. con la meta de cumplir unos objetivos que ya están definidos de una forma eficiente y eficaz. Es por esto necesario contar con personal capacitado en cada área, esto va propender por resultados efectivos y con probabilidades mínimas de errores. El éxito está en no solo tener estas personas calificadas sino también en saber integrar a todos y cada uno para que las tareas no se hagan aisladas. Hoy en día y según el tamaño de la organización se hace cada vez más necesario que exista la especialización en el trabajo. Por esto es importante conocer en forma muy general los enfoques que se tiene de la dirección o manejo de una empresa dependiendo del tipo de servicio que se preste, pero en general:

“El enfoque de una empresa, desde el punto de vista sistémico, nos lleva a identificar los cinco recursos básicos:

1. Recursos materiales de producción: que incluyen los edificios, los terrenos, las máquinas, las herramientas, el instrumental, los equipos, las instalaciones, los materiales, las materias-primas y, especialmente su proceso y transformación.
2. Recursos financieros, que incluyen el capital, la venta necesaria para las operaciones de organización, la financiación a largo plazo, los préstamos, las inversiones de terceros, el crédito obtenido por la organización, etc. Incluye también los aspectos contables y presupuestables, tesorería, relaciones bancarias, etc.
3. Recursos humanos, que cobijan a todos los participantes de la organización, en todos los niveles y subsistemas existentes dentro de la organización.
4. Recursos de mercadotecnia, que incluyen toda la organización de ventas (provisión, planes, ejecución, y control de venta), las relaciones con el mercado, las investigaciones de mercadeo, la promoción la propaganda, la distribución a través de canales adecuados, el desarrollo de nuevos productos necesarios a la demanda del mercado, la asistencia técnica, etc. son también llamados restrictivamente, de recursos comerciales. Corresponden al marketing, término acuñado en los Estados Unidos y que ha sido ampliamente aceptado.
5. Recursos administrativos, que incluyen todos los subsistemas de toma de decisiones y comando de la organización.” (Chiavenato, 1985)

Cuando conocemos esta estructura organizacional de las empresas, nos damos cuenta que el sector hotelero también se adapta al concepto general y es por esto que aquí específicamente esa estructura organizacional marca orden y disciplina, define guías y parámetros para alcanzar un objetivo principal.

Dependiendo del tamaño del hotel la estructura organizacional también varía, aunque en el fondo tiene las principales características para funcionar, veamos por ejemplo en hotel pequeño su estructura organizacional estaría compuesta de: un administrador, la recepción, el conserje, recursos humanos, alimentos y bebidas, cocina, mantenimiento, ama de llaves, recepcionista,

cajeros, reservas, conserjes, botones, telefonista, secretaria, cocineros, ayudantes, chef, mucamas, lencería, lavandería, vigilantes.

Esto nos demuestra que toda estructura organizacional debe tener personas que constituyen la fuerza laboral, las maquinarias, materiales que van en el producto, dinero o capital, tecnología, mercados o consumidores que compran o usan los productos y servicios que resultan de todo un proceso que se realiza en la cabeza de alguien. Y para que todas las operaciones fluyan de manera normal se requiere de personas que tomen decisiones, ya que el día a día de una empresa esta llenos de situaciones inesperadas, en donde cada persona representa un problema que requiere la solución inmediata de lo contrario los empleados quedan parados esperando las instrucciones, las maquinarias estarían inactivas, los materiales se dañarían y los envíos se retrasarían. Por esto es de suma importancia tener una planeación y sobre todo personal suficiente y capacitado en cada área.

Ejercicio de autoevaluación

Trabajo de campo: investiga con tus compañeros en tres hoteles de la ciudad cómo es su estructura organizacional y elabora un organigrama de cada una de ellas

Ejemplifique una actividad que corresponda a cada uno de los recursos básicos de la administración sistémica.

Porqué es importante que la mano de obra sea cualificada en el sector hotelero?

Tenga en Cuenta

La estructura organizacional de un hotel básicamente es la forma en como se dividen la funciones, como se pueden correlacionar y como se den organizar las relaciones de los directivos con el resto de empleados y de los empleados con los directivos e igualmente la relación entre los mismo empleados. Dentro de esta estructura se crean departamento especializados en diferentes áreas, pero que deben estar muy interrelacionados unos con otros para cumplir el objetivo final y lograr la satisfacción del cliente. Sin embargo el diseño organizacional ha ido cambiando con el tiempo de acuerdo a la necesidad, porque hoy en día ya se tiene en cuenta a todo el personal que trabaja en la empresa y no solo el director o administrador o gerente es el que toma decisiones en forma autónoma y las impone.

3.4. El Hotel y sus áreas

En el sector hotelero encontramos que a pesar de que cada uno tiene un tipo de organización, todos tienen unas áreas comunes en las cuales se trabaja como son las zonas básicas: aquí encontramos habitaciones, servicio, áreas comunes y recreación, es verdad que dependiendo del calado del hotel estas áreas pueden tener más subdivisiones o especializaciones que vuelven de calidad cinco estrellas.

Todas las áreas de un hotel deben contar con una excelente comunicación debido a que la una depende de la otra lo cual se refleja en la buena atención, buen servicio y satisfacción plena del cliente.

Otra de las áreas importantísima de un hotel es el mercadeo y ventas: a través de este es como se da a conocer y es el que se dedica a las ventas y la publicidad del mismo, este departamento se encarga de ofrecer los servicios que el cliente necesita y busca los clientes potenciales a través de la publicidad y la promoción. Muestra la imagen corporativa de la empresa. Este departamento debe estar en comunicación constante con el resto de áreas del hotel, para que se ofrezca efectivamente lo que se puede cumplir y así no quedar mal con los clientes, es por esto que si no conoce que ofrece el hotel en capacidad y cantidad puede inclusive dañar la imagen del mismo. Hoy en día el uso de las nuevas tecnologías, ha facilitado mucho esta labor de mercadeo y ventas, debido a que la competencia que existe los lleva a ofrecer los servicios a través de canales como la internet, a través de páginas web o portales donde el cliente encuentra prácticamente todos los servicios que ofrece el hotel, con videos, sonido, facilidades de pago, reserva, etc. De ahí la importancia de que se tenga un personal altamente calificado y que muestre por estos canales de información la realidad de los servicios que se prestan.

La seguridad, en un hotel debe existir seguridad interna y seguridad externa, de forma que el cliente siempre se encuentre seguro y cómodo.

La seguridad exterior debe ejercerse las 24 horas del día y se debe tener en cuenta todas las áreas de acceso o salidas del hotel, siempre hay personal humano que garantiza esta seguridad, aunque el uso de la tecnología nos ayuda con cámaras de seguridad que se montan en los alrededores del hotel para estar pendientes de todos los movimientos de los visitantes. Y la seguridad interna del hotel hace referencia desde que el huésped entra hasta las habitaciones, es importante aquí la disposición de estas, tener en cuenta las ventanas las puertas, las escaleras, etc. todo lo que pueda ocasionar inclusive un accidente, en el área de habitaciones la seguridad e higiene se tiene en cuenta las normas internacionales, en donde la seguridad de los objetos personales de los huéspedes es fundamental. También el área de alimentos y bebidas hay códigos alimentarios que estas establecidos para crear la seguridad y confianza en los huéspedes. El área administrativa

además de la higiene la seguridad deben tener planes contra robo y la prevención de incidentes y lo mismo se debe tener en cuenta la seguridad de los mismos trabajadores. Y así en general debe existir seguridad para todas las personas que permanecen o que están de paso por un hotel en todas las instalaciones.

Área de alimentos y bebidas: abarca todo lo que está relacionado a gastronomía desde que se produce hasta el servicio que se realiza. En esta área hay personas encargadas de la programación de los menús, manejar el personal, controlar horarios, control de existencias, reservas de clientes, debe estar en comunicación con otros departamentos y es constante la supervisión del servicio al cliente. En esta área es muy importante el restaurante ya que es el lugar donde se sirven los alimentos en diferentes formas. La cocina es el centro donde encontramos los alimentos que se preparan los alimentos que luego se va a servir en el comedor, también en las habitaciones o en las zonas de recreación con alrededor de las piscinas. Aquí en la cocina encontramos al chef que es la persona encargada de liderar, controlar horarios, inspeccionar la preparación de las diferentes comidas, debe estar pendiente de todas la maquinarias e instrumentos que estén en la cocina, que cumplan con las condiciones de higiene y al tiempo que estén en buen estado, este chef supervisa el mise en place en la cocina, y tiene a su vez otras personas que ayudan a desarrollar este trabajo, como por ejemplo los auxiliares de cocina que tienen diferentes funciones que realizar desde el lavado de las vajillas hasta la presentación, decoración, preparación de postres, servir, etc.

Todas las operaciones que se hacen en un hotel están encaminadas al servicio al cliente y a lograr la satisfacción del mismo, ya que es la razón de ser negocio.

Ejercicio de autoevaluación

1. Explique porque es importante la comunicación entre los diferentes departamentos o áreas de un hotel
2. Realice un cuadro comparativo de los servicios que presta un hotel con clasificación cinco estrellas y uno normal o básico.
3. En las operaciones que realiza el administrador o gerente de un hotel cual considera la de mayor importancia y por qué?

Traer a la memoria

Los hoteles se clasifican por categorías y dentro de ellas por orden alfabético: categoría, denominación, periodo de apertura, número de habitaciones y camas, número de baños, numero de duchas, etc. Existen también varios tipos de alojamientos que son competencia directa con el sector hotelero, así es como encontramos: posadas, moteles, refugios, zonas de camping, apartamentos, chalets, condominios, etc. y cada uno de estos tiene diferentes estructuras organizacionales y diferentes servicios que presta al huésped, dependiendo del gusto propio del visitante. Cada uno se ajusta a la situación económica del visitante.

3.5. La recepción y habitaciones

La recepción de un hotel es un punto clave, porque es la cara que se pone al cliente, aquí se maneja el proceso de registro del huésped y a los ya registrados. Este departamento es el primero que entra en contacto con los huéspedes que llegan, es el centro de información durante la permanencia de éstos en el hotel y también el último punto de contacto a la salida. Si el huésped recibe una atención agradable cuando llega, debido a los buenos servicios y la cortesía del recepcionista. Hay todas las posibilidades que se sienta favorablemente dispuesto a los demás servicios del hotel; no obstante, en caso de que la recepción cometa errores, se retrase o se muestre indiferente, los efectos se dejarán sentir en todo el hotel. Las funciones básicas en la recepción son: procesar las reservaciones y todas las comunicaciones con las personas que buscan alojamiento en un hotel. Los registra a los huéspedes y les asigna una habitación, además se maneja toda la correspondencia, proporciona arreglos financieros y de crédito y brinda la información del hotel, la comunidad y de los atractivos turísticos o eventos interesantes.

La recepción del hotel generalmente está ubicada en un sitio donde sea accesible para los huéspedes, ojala que se pueda ver desde la entrada principal y está cercana a la zona de escaleras, ascensor y algunos con visibilidad hacia las habitaciones. La recepción es también considerada como una forma de control, ya que ninguna persona podrá salir sin cumplir con sus obligaciones financieras. La recepción está formada por dos partes: una que se llama front office o lo que es el

mostrador y el back office o sea la zona administrativa. En esta área encontramos que tiene un mueble amplio y muy cómodo en donde es atendido el huésped, tiene siempre un reloj, teléfonos para comunicarse tanto interna como externamente, fax, tarjetero, llaves, etc. y ya en las recepciones modernas encontramos una maquina electrónica que programa las llaves de las habitaciones a través de un sitio informático, también encontramos terminales para ordenador conectados a un servidor principal y ya hoy se tienen servicios de sistemas informáticos que registran las entradas y salidas de las habitaciones. Entre el personal que encontramos en esta área están: la recepcionista, el jefe de recepción, el jefe de reservas, gerente de alojamiento, etc.

“Principales documentos utilizados en la Recepción.

1. Lista oficial de llegadas previstas, emitida por el Subdepartamento de reservaciones.
2. Tarjeta de registro.
3. Tarjeta de identificación de huésped.
4. Rooming list enviado por las agencias de viajes.
5. Reporte Ocupacional.
6. Reporte de gobernanta.
7. Lista oficial de salidas previstas del día.
8. Recibo de cobro.
9. Factura de cargos incidentales.
10. Factura proforma.

Funciones del Departamento de recepción:

- ✚ Recibir a los Clientes a su arribo al hotel.
- ✚ Trasladar a los clientes a la Recepción.
- ✚ Proceder al Check In e informar sobre la instalación y los servicios que brinda la misma.
- ✚ Trasladar a los clientes y sus equipajes hacia la habitación, informar sobre la misma e insistir sobre los servicios que brinda el hotel.

Atender al cliente durante su estancia en el hotel, lo cual consiste en:

- ✚ Atenderle, solucionar o tramitar sus reclamaciones o resolver sus problemas.
- ✚ Ayudarlos en la solución de problemas que se les presenten dentro y fuera de la instalación.
- ✚ Controlar el estado de las cuentas del cliente y garantizar el cobro de los servicios con Tarjetas de Crédito.
- ✚ Controlar y Custodiar la Llaves de las habitaciones y de las cajas de seguridad según el sistema vigente.
- ✚ Promover todos los servicios de la instalación.
- ✚ Trasladar los equipajes a la salida del cliente.

- ✚ Chequeo de las cuentas del cliente antes de marcharse del hotel.
- ✚ Proceder al Check Out con la liquidación de las cuentas de los clientes.
- ✚ Despedida del Cliente.” (Guerra y Mallorquin - Formatur)

Las habitaciones: Es el lugar más cómodo que puede existir en el hotel, debido a que es el espacio en el cual el huésped va a descansar, a pasar unos días o está de paso pero necesita que tenga todas las condiciones mínimas de salubridad, higiene, decoración, etc. Existen protocolos de higiene que son los que miden la calidad del servicio: los baños deben estar en perfecto estado y con muy buenas condiciones de higiene, igual que los colchones, los closet, etc.

Las habitaciones se clasifican según la categoría del hotel así encontramos que hay varios tipos de habitaciones: individual, doble de uso individual, doble matrimonial, junior suite y suite habitaciones matrimoniales, tipo estudio, tipo suite y habitaciones presidenciales. El ambiente y la decoración generalmente van desde los modestos hasta los más lujosos. Y el tipo de hotel que elige un viajero depende primero de sus necesidades y también de su gusto. Pero los más sencillos o de una o dos solamente cuentan con lo básico una cama y un baño y muchas veces hasta el baño puede ser compartido igualmente que los servicios telefónicos, y en la medida que aumentan de categoría o de “estrellas” estos hoteles empiezan a tener cada vez más comodidades, son servicios adicionales como servicio de comida en la habitación, televisión por cable, sauna, servicio de bar las 24 horas del día, servicio personalizado de limpieza y atención en los mejores hoteles se organizan eventos diariamente, con show de tipo internacional, tienen guarderías para niños, servicio de coctel gratuito y snacks, habitaciones con vistas espectaculares, etc. Es decir puede ser un lugar tan acogedor como su propia casa lo cual redundará en bienestar y esto a su vez satisfacción del cliente, y al final conduce a que este cliente hable bien y traiga más clientes. Claro está que los costos también son diferenciales entre los diferentes tipos de hoteles y entre las diferentes tipos de habitaciones ya que encontramos habitaciones estándar, superior y de lujo, dependiendo del gusto y la condición económica del viajero.

Las habitaciones están supervisadas por las amas de llaves, quienes cumplen el papel de brindarle confort y comodidad a la habitación, de satisfacer las necesidades del huésped, efectuar y mantener las habitaciones en excelente estado de limpieza, brindarle servicio oportuno y con excelencia. Las amas de llaves manejan a las camareras quienes se encargan de los tendidos de cama y de las toallas de baños y de todo el servicio en general de la habitación, esta persona debe ser muy amable, muy cortés, respetuosa y diligente, en este servicio se tienen calves las cuales debe manejar perfectamente para pasar informes sobre el servicio que presta en las habitaciones y estar muy pendiente de los huéspedes. El informe que esta persona presenta es muy importante para conocer el estado de la habitación: si se encuentra ocupada, si esta libre, si está sucia, etc. todo esto permite tener un orden y una exactitud en el trabajo.

En las habitaciones y dependiendo de la categoría del hotel podemos encontrar libretas de apuntes, guías turísticas, papel higiénico, toallas, bolsa para lavandería, letreros de buenas noches o no molestar, pie de cama, pie de baño, etc. pero si tiene una categoría más alta puede encontrarse, desde el gorro de baño, secador de pelo, pantuflas, gel de baño, shampoo, costurero, crema de manos, lima de uñas, estuche de maquillaje, afeitadora desechable, cepillo de dientes, etc. lo cual brinda mas comodidad al huésped. El mobiliario de la habitación debe estar en buenas condiciones y limpio, también los accesorios son una parte importante de este sitio como por ejemplo, cuadros, plantas, arreglos de flores, cortinas, ceniceros, lámparas de pie, de mesa o colgantes, todo esto va acorde al estilo y decoración del hotel

Ejercicio de autoevaluación

1. Investigue las tareas detalladas de una persona que trabaja en la recepción de un hotel y escriba la importancia de esta área.
2. Visite un hotel y evalúe el servicio de habitaciones (aseo, presentación, trato del personal, etc.)

Tenga en Cuenta: “Los distintos departamentos de un hotel tienen importancia. Un hotel es una empresa de servicios, en la que la sincronización, coordinación y control interdepartamental es lo que determina, además su categoría, su reputación, sin olvidar que cada departamento tiene funciones concretas y específicas, y que cada uno es un eslabón dentro de la organización general.” (<http://www.slideshare.net>)

3.6. Abastecimiento

El término “abastecer” significa suministrar. En un hotel el departamento de abastecimiento proporciona tres cosas: alimentos, bebidas y servicios. Los dos primeros son tangibles y, con cierta cantidad de especialización y supervisión, pueden proporcionarse a satisfacción de los clientes.

El tercer, los servicios, es intangible y requiere algo más de conocimientos o versatilidad. Por supuesto, los conocimientos son esenciales para producir un buen servicio; pero el factor mas importante es el empleado que preste el servicio sea amable y cortes, además de competente, porque por muy deliciosos que sean los alimentos o las bebidas, un huésped no gozará con la comida si el servicio es deficiente.

Llevar a cabo una operación apropiada de abastecimiento puede parecer una empresa relativamente fácil. Buenos alimentos, más un buen servicio, mas precio adecuado, igual al éxito. En forma abreviada, ésta es la fórmula apropiada; sin embargo, puesto que el abastecimiento constituye algo más que una formula, es necesario, para poderlo comprender, tener en cuenta algunos de los problemas y de las personas implicadas en ellos para llegar al resultado final: servirle la comida a un cliente.

El departamento de abastecimiento de un hotel representa un grupo complejo en el que hay muchas líneas de autoridad y varias funciones superpuestas. Los huéspedes generalmente no ven a la mayoría de las personas de ese departamento y son pocos los que ese dan cuenta del número de individuos que toman parte, directa o indirectamente, en la preparación de los alimentos que se les sirven.

Aunque no hay dos hoteles exactamente iguales y a pesar de que todos los hoteles difieran en relación con las disposiciones de autoridad y los deberes del personal, los puntos importantes de este análisis serán comunes a todos los departamentos de abastecimiento. Para esto vamos a empezar desde la compra de los materiales o materias primas hasta alcanzar el producto acabado, es decir la comida preparada que se le sirve al huésped.

Las compras y recepción generalmente están a cargo de una misma persona que, por supuesto, recibe ayuda de otras.

En la división de compras del departamento de abastecimiento, la persona que inicia las operaciones es el empleado encargado de las compras. Es el primero que llega por la mañana, puesto que su trabajo se lleva a cabo antes de que inicie la preparación real de los alimentos y cada día debe seguir una rutina establecida, dado que es esencial que todos los alimentos se adquieran tan cerca del momento en que vayan a utilizarse como sea posible, a fin de asegurar el máximo de calidad y frescura.

Lo primero que hace el encargado de compras es revisar el inventario de los productos lecheros y los que deben adquirirse todos los días. A continuación verifica el menú de banquetes y los diarios, asá como la predicción del número de cubiertos a los huéspedes que será preciso servir ese día, calculando las cantidades y los tipos de alimentos que debe adquirir. Casi siempre ya hay una lista que está impresa con los artículos que se compran todos los días y tiene espacios en blanco con el fin de que se puedan incluir artículos especiales. Este encargado debe hacer una lista de los proveedores frente a cada artículo, además que debe tener una cotización de precios para ese día. Debe por lo menos tener tres proveedores con el fin de comparar precios. Los precios se verifican cada día porque el mercado cambia constantemente y debido a que, a veces, un proveedor puede haber realizado alguna adquisición relativamente ventajosa de un artículo, presentando al hotel un mejor precio. Después de hacer el análisis de costos, y cuando las

entregas, la calidad y las cantidades sean iguales, debe hacer sus compras de acuerdo con el precio más conveniente. Hoy en día ya hay una ayuda para esto que son los canales de comunicación virtuales, por medio de los cuales se pueden verificar costos y al mismo tiempo hacer pedidos, lo cual facilita la labor de la persona que ejerce este trabajo. Igualmente se llevan los listados de compra en un computador. Claro está que las especificaciones pueden variar debido a que aparecen constantemente nuevos productos y nuevas ideas y porque un buen negocio debe tratar siempre de perfeccionarse. Si se prueba un nuevo artículo y se descubre que es superior al ya utilizado se estará realizando un cambio. Muchas veces un cambio puede parecer ligero pero, quizá solo se trate de una forma de cortar un trozo de carne, pero esa diferencia de corte puede significar un mejor rendimiento de la porción. El cambio puede ser el tamaño de las naranjas o las toronjas que se sirven o el número de rebanadas de un pan y los ahorros pueden ser solo de algunos pesos y parecer insignificante, pero estos ahorros aparentemente pequeños nos ayudan a producir grandes beneficios.

Los artículos corrientes de consumo se adquieren dos o tres veces al mes. Para esos artículos se mantiene un inventario tope. Así cuando un artículo está por debajo de un nivel dado, se adquiere la cantidad necesaria para hacer que llegue al volumen adecuado. Hay productos como la carne que se adquieren diariamente, pero con tres días de anticipación al momento al momento en que va a utilizarse, puesto que prácticamente toda la carne debe ser sometida a alguna preparación por el carnicero antes de cocinarla, para los grandes banquetes los preparativos son muy importantes. El cocinero es quien toma las decisiones relativas a las cantidades necesarias de carne, indicando al comprador las porciones y los diversos cortes que debe pedir. Desde este punto hasta la recepción, el comprador sigue el mismo procedimiento utilizado al adquirir otros artículos.

Los artículos avícolas se adquieren el mismo día o un día antes de su utilización, dependiendo de las cantidades necesarias para los banquetes. Todo el pescado fresco es mejor comprarlo el mismo día que se va a consumir. Hoy en día con la preservación de alimentos que se ha venido dando pueden adquirirse grandes cantidades de pescado congelado, haciendo que, en esa forma, las compras se lleven a cabo solo dos o tres veces por semana.

Hay muchas variaciones en los métodos de adquisición debido a la ubicación y a la disponibilidad de las mercancías; no obstante los métodos anteriores constituyen un procedimiento generalmente aceptado.

Como dijimos antes, el comprador se encarga de recibir los alimentos. Si los alimentos se reciben de acuerdo a ciertas normas se recibirán y comprobarán en relación ellas. Cada artículo recibido se cuenta o pesa, dependiendo de la unidad de compra, verificándose luego su calidad, esto se hace mediante un examen visual, de modo que es muy muy importante la experiencia que tenga el comprador. Una vez que el encargado este satisfecho con la calidad y cantidad y una vez que haya

verificado el precio de los artículos sea el cotizado, formara la factura. De esto se debe llevar un registro manual o puede estar sistematizado. Casi todo lo que se compra a diario se debe tener en una lista especial debido a que estos artículos alimenticios se utilizan, por lo general, dentro de las veinticuatro horas siguientes a la recepción. Se envían directamente a la cocina y se cargan a los costos de alimentos correspondientes a ese día. Los artículos que van para almacenamiento se envían al almacén para su conservación y salen mediante solicitudes conforme se vaya necesitando. En esto también es importante tener en cuenta el uso de otros artículos que se utilizan en el departamento de alimentación, por ejemplo la vajilla, el papel, los suministros para limpieza.

Para recibir la carne, el pescado o productos avícolas hay un sistema especial y se le pone una etiqueta especial la cual sirve para comparar cuanta carne se tiene en el inventario y cuanta se consume, la etiqueta lleva datos de precios, cantidad, calidad, etc. lo cual constituye una gran ayuda para así mismo usar las carnes más antiguas, evitando que se conserve en refrigeración demasiado tiempo.

Una vez se hayan adquirido o recibido los alimentos apropiados, habrá concluido el trabajo del encargado de las compras.

El almacenamiento de los alimentos varia porque hay varios tipos de almacenamiento: almacenes en seco, verduras, productos lecheros, carne y productos congelados, etc. Todos ellos se encuentran bajo la supervisión del almacenista jefe, quien toma los alimentos del recibidor y los envía al almacenamiento apropiado. Y de ahí se envían los alimentos a la cocina para la preparación.

En todos los hoteles hay un sistema fijo para la distribución de alimentos o cualquier otro artículo enviado a las cocinas. Primero que todo debe haber una requisición que debe llevar la firma del jefe de cocina o de uno de sus ayudantes, en ningún momento se entregan alimentos sin la solicitud firmada. El almacenista fija el precio a esas requisiciones y las envía al controlador de alimentos. El último día de cada mes se hace un inventario físico y se verifica de acuerdo con las requisiciones del mes. Dos de los deberes más importantes del jefe de almacén son procura que los artículos salgan solo mediante solicitud y que los más antiguos del almacén sean los que se utilicen en primer lugar. Así mismo el jefe del almacén deberá trabajar de la mano con el comprador a fin de mantener un inventario con lo necesario con el fin de evitar la acumulación exagerada de mercancías antiguas, puesto que el dinero investido en los grandes inventarios no produce beneficios. Debe buscarse un punto medio adecuad, o sea, un inventario suficiente para cubrir todas las demandas, pero no tan grande que se produzcan desperdicios, lo cual significan pérdidas de dinero.

La fase siguiente al manejo de los alimentos, ya tiene lugar en la cocina, donde se preparan las comidas. La cocina principal, el centro de toda la división de alimentos está constituida por muchos grupos pequeños, hay una sección donde se preparan todas las carnes, otra donde se preparan los canapés, mientras que otra prepara los postres y ensaladas. También se puede subdividir en varios grupos, por ejemplo los que preparan sopas, salsas, caldos y otra sección de la cocina se encarga de los pedidos pequeños. Otros se dedican a preparar verduras para los cocineros, aquí entendemos que hay personas que pueden contribuir a la preparación de un solo plato de comida.

También cabe destacar que en los hoteles hay aprovisionamiento de otro tipo de artículos tales como elementos de aseo, dotación de ropa para camas y baños, compras de muebles, decoración, uniformes para el personal y para todo esto se hace necesario que también alguien se encargue de hacer el almacenamiento y llevar un inventario, aunque estas compras se hagan en forma esporádica o con menos frecuencia. Y lo más importante se debe tener en cuenta el tamaño del Hotel, ya que cuando encontramos hoteles de gran envergadura donde hay más de 800 habitaciones se requiere de más personal para desarrollar este trabajo.

Hoy en día las compras online o electrónicas facilitan el trabajo de las personas que trabajan en una cadena de abastecimiento, ya que la búsqueda de proveedores la hacen en la red y no necesita hacer desplazamientos físicos para escoger productos, generalmente los proveedores envían sus catálogos de productos para que sea más rápido y fácil la escogencia, se pueden hacer foros, pueden ver videos, hacer chat y negociar por este medio, además de hacer compras en un sitio virtual se forman redes virtuales de negocios y aquí se puede intercambiar información en tiempo real de proveedores y de clientes.

Ejercicio de autoevaluación

Enumere las ventajas y desventajas de realizar compras vía on line?

Analizar los controles que deben existir entre los diferentes departamentos: almacén, bodega, cocina, comedor, pisos, etc. de un hotel

Por qué es importante llevar un inventario de los artículos que tiene o compra un hotel?

Enumere las ventajas de trabajar con la tecnología de la información para los procesos de abastecimiento.

Tenga Presente: La función de compras se ocupa del proceso de adquisición de bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades de la organización, ya sea tanto del abastecimiento de las materias primas e insumos básicos para el proceso de transformación, como de las maquinarias y equipos, repuestos para mantenimiento, elementos de seguridad, servicios

Varios, muebles y artículos de oficina, artículos de limpieza e higiene, y elementos de consumo para el personal (agua, café, té, azúcar, etc.) entre otros.

Dada la variedad y características específicas de los bienes y servicios que se consumen, el Área de compras debe realizar diferentes gestiones ante múltiples proveedores y bajo distintas modalidades por ello que se deben establecer políticas de compras para cada uno de los ítems a adquirir, políticas que deben dar respuestas a las siguientes preguntas:

Ô ¿Qué comprar?

Ô ¿Cuánto comprar?

Ô ¿Cuándo comprar?

Ô ¿Cómo comprar?

Ô ¿Dónde comprar?

(<http://www.unlu.edu.ar>)

3.7. El Personal

La mayoría de los negocios cuenta hoy en día con un departamento de recursos humanos el cual tiene la tarea de escoger, servir y perfeccionar el equipo humano. Cualquier negocio que sea necesita de personal calificado para trabajar en diferentes áreas. El departamento de recursos humanos cumple una función vital de la administración, es un hilo que atraviesa todo el tejido.

También aquí es importante destacar la capacidad que tiene el hotel para albergar huéspedes y dependiendo de esto se tendrá el volumen de personas que serán contratadas.

El personal que trabaja en un hotel debe tener primero que todo una actitud de servicio, y los conocimientos suficientes para el área que se va a desempeñar, igualmente los hoteles les brindan una capacitaciones en etiqueta y otros temas que sean necesarios. Dentro de la etiqueta y protocolo es muy importante que los funcionarios conozcan las formas apropiadas de vestir, los modales, el lenguaje gestual, la cordialidad, la manera de llevar los uniformes, etc.

La comunicación es fundamental dentro de un hotel, ya que cada departamento depende del otro para lograrlo se debe ejercer un sistema efectivo de comunicación que se alcanza mediante capacitaciones, brindándole la información general sobre la empresa, información de la gestión operativa, información de los clientes, gestión del conocimiento del funcionario, tecnología de la información (redes locales, sistemas de mensajes, audio y video, imagen corporativa, etc.

La permanencia de las organizaciones a lo largo del tiempo depende en gran medida de cómo satisfacen las preferencias de los clientes y para esto se debe escoger el personal idóneo en cada lugar de trabajo y conocer las habilidades que tiene cada uno.

Una de las funciones del departamento de Recursos Humanos es realizar capacitaciones contrastes al personal que labora en la empresa, sobre temas específicos en cada departamento o sobre temas generales para todo el equipo de trabajo. Es muy importante detectar que necesidades de capacitación hay, por ejemplo se debe hacer una capacitación básica de cada puesto de trabajo y además una capacitación institucional. Después pasa por un periodo de entrenamiento en que se empapa mucho más sobre la empresa y la persona adquiere conocimientos y habilidades. Claro esta que generalmente estas capacitaciones en el sector hotelero toman su tiempo, algunas hasta tres y cuatro meses en donde se le hace un acompañamiento a la persona hasta que se desempeñe eficientemente, debido a que al iniciar sus labores seguramente tendrá muchas inquietudes, y si la empresa hotelera quiere diferenciarse de las demás debe invertirle el tiempo necesario y los medios necesarios en este proceso para darle

un buen recibimiento y una adecuada capacitación al funcionario, esta es la única forma en que se pueden evitar errores además de desmotivación.

En todos los cargos es muy importante realizar evaluaciones de desempeño en forma semestral, lo cual permite conocer en que está fallando para así programar nuevas capacitaciones y crear planes de acción. Siempre se debe entregar un manual de funciones donde se especifica lo que se espera del puesto, ya que así la persona conoce bien sus funciones dentro de la organización. Hay que destacar que existen unas pautas de conducta que se necesitan para cada área específicamente, por ejemplo tener una buena sonrisa, ser muy amables, tener cortesía, infundir confianza y respeto, ser muy pulcro en su presentación personal, etc. esto se identifica mucho con la calidad de un hotel.

Cabe destacar que se deben estandarizar procesos para que no se den modificaciones voluntarias del mismo personal lo cual puede causar perjuicios. Es importante destacar el trabajo en equipo ya que esto hace que formen un solo grupo y tengan un objetivo en común y lo mejor es que hay interdependencia entre ellas mismas para la realización de las actividades. Cuando se trabaja en equipo se aportan conocimientos y habilidades que logran el cumplimiento del objetivo propuesto. En un equipo de trabajo, cada persona conoce que depende de los demás así como los demás también dependen de ella. Las personas que trabajan en coordinación logran resultados más fuertes que los que trabajan en forma individual y sobre todo cuando se trabaja en un servicio orientado a la satisfacción del cliente.

Dentro de la realidad empresarial y en este caso hotelera, debemos destacar que se debe mantener muy motivado al personal que trabaja, que tengan un buen clima laboral, buena comunicación y además reconocimiento ya que así se siente identificado con la misión, visión, objetivos de la empresa. Otros aspectos que motivan a los funcionarios son los equipos que se tengan, la seguridad del puesto de trabajo y sobre todo el ambiente laboral que ayuda a llegar a un buen nivel de satisfacción. Y todo esto lo demuestran cuando llega el momento de trabajar con el cliente ya que se sienten orgullosos, y son los más colaboradores. Por esto se debe ser muy creativos para motivar a sus empleados y reconocer las necesidades.

Ejercicio de autoevaluación

Cuáles cree usted que pueden ser las ventajas competitivas de las empresas hoteleras?
Porque es importante el proceso de comunicación en una empresa. Identifique un caso en un hotel en donde pueda analizar qué clase de comunicación existe entre los funcionarios.

Traer a la memoria: “En ninguna empresa de servicios, y la mayoría de ellas lo son hoy en día, se concibe el hecho de que el éxito profesional puede alcanzarse sin contar con un equipo humano profesional y motivado para ofrecer y prestar los servicios a los clientes.

No es posible alcanzar una satisfacción del cliente sin tener en cuenta el contacto directo que se produce en los denominados “momentos de verdad” (calidad programada =calidad percibida) y en el que el producto o servicio en si suelen pasar a un segundo término y prevalece la interacción humana entre el profesional y el cliente.

En la empresa de hostelería cualquier proyecto de gestión de calidad estará condenado al fracaso desde el inicio si o tiene en cuenta el factor humano para llevarlo a cabo. Solo con medios materiales y tecnológicos no es posible conseguir un adecuado nivel de calidad y la búsqueda de un servicio de altura de las expectativas de los clientes por la fuerza del equipo de profesionales que la forman.

La mayoría de los clientes en hostelería no desean una actitud de servilismo, sino una relación de persona a persona, entre cliente y profesional” (Julia y Porsche. 2002).

4. GLOSARIO

CADENA DE VALOR: Conjunto de actividades que son estrictamente necesarias para conseguir un producto o servicio.

CHECK IN: Proceso de registro de entrada de un huésped a un hotel

CHECK OUT: Proceso de entrega de la habitación y estadía en el hotel por parte del huésped

GESTIÓN DE CALIDAD TOTAL: estrategia de gestión empresarial que trata de conseguir la satisfacción de todos los grupos de interés que se relacionan con la organización.

PROCESO: Conjunto de actividades relacionadas necesarias para conseguir un fin

SISTEMA LOGÍSTICO: Conjunto de dispositivos y de sus relaciones que se emplean para alcanzar los objetivos de circulación, almacenamiento, entrega e información.

5. BIBLIOGRAFÍA

Anuario Turismo y Sociedad. Universidad Externado de Colombia. Bogotá vol. VII septiembre de 2006

“Administración de ama de llaves”. Educational Institute. American Hotel and Motel association 1997

COTELCO 2006.”Manual de Capacitación para Empleados Hoteleros”

Kasavana M y Books R. “Administración de la Recepción” sexta edición

Delmar, Silvia. “Mantenimiento de Hoteles: la seguridad y comodidad del huésped”. México: Trillas 1990

Gerald W. Lattin. “Administración Moderna de Hoteles y Moteles” México: Editorial Trillas. Sexta edición 1983

Icontec. Norma Técnica Sectorial NTSH008, 2006

Jaramillo Panesso, Raúl. “La Hora del Turismo” Bogotá: Grupo Editorial Norma. 2006

Marco, Julia y Florián Porsche. Gestión de la calidad aplicada a hostelería y restauración. Pearson Educación, S.A. Madrid, 2002

Machado Muñoz, Andrés. Logística y Turismo. Ediciones Díaz Santos. España, 2005

Martínez, José Ulises. “Contabilidad Hotelera” Bogotá: Editorial Graficas Jum 1981

Mestres Soler, Juan R. “Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera” Barcelona: Gestión 2000. 2003

Mora García, Luis Aníbal. Indicadores de Gestión Logística. Ecoe Ediciones, Colombia, 2008

Parra López, Eduardo. Gestión y Dirección de Empresas Turísticas. Mc Graw Hill Interamericana, Madrid, 2006 ISBN: 84-89673-79-9

Ramírez Blanco, Manuel. Teoría General del Turismo, México: Diana, 1981

Rodríguez Vera, Ricardo. Costos aplicados a hoteles y Restaurantes. Ecoe Ediciones, Colombia, 1998

5.1. Fuentes digitales o electrónicas

Base de Datos Ebsco. Westlund Richard. Liderazgo en Logística. La Integración de cadenas de Abastecimiento a nivel Mundial. Latin Trade (Spanish) ene7feb 2011 vol. 19 Issue 1

www.bicgalicia.es

www.udem.edu.mx

www.evoluciondelalogistica.blogspot.com

www.unlu.edu.ar

www.jaibna.udea.edu.co

www.wikipedia.org

www.tecnospot.es

www.logistica.leja.blogspot.com

www.slideshare.net