

# RESEÑA HISTÓRICA

Best Western surgió a mediados del año 1946 como una iniciativa de hoteleros independientes que buscaban competir con las grandes cadenas hoteleras. Cuenta con noventa y tres habitaciones, tres salones, un gimnasio y el Lobby. Pertenece al sector terciario, de tamaño mediano y con un ámbito de actuación local, ya que no posee sucursales fuera del país.

El hotel Mara INN, C.A, se encuentra ubicado en la Zona Industrial Unare II, calle Neverí, Ud. 286, al frente del aeropuerto Manuel Carlos Piar en Puerto Ordaz, Ciudad Guayana 8050, Venezuela; y actualmente cuenta con 60 empleados.

## MISIÓN

Nuestra misión es brindar experiencias de hospedajes inolvidables a nuestros huéspedes, excediendo sus expectativas a través de un servicio personalizado y de alta calidad, en un ambiente acogedor y seguro.

## VISIÓN

Nuestra visión es ser reconocidos como el hotel líder en la región, ofreciendo una experiencia única y memorable a cada huésped, consolidándonos como la primera opción para viajeros de negocios y placer.

## NUESTROS VALORES

- Honradez
- Responsabilidad
- Disciplina
- Lealtad
- Compromiso con la calidad
- Transparencia
- Discreción
- Comunicación
- Humildad
- Actitud cónsona con la calidad del servicio
- Solidaridad
- Trabajo en equipo

## DESCRIPCIÓN DE FUNCIÓN

### Recepción:

Las principales funciones de recepción son operadas por un recepcionista, el auditor nocturno y los cajeros. La recepción permanece activa las 24 horas, por lo cual cuenta con tres turnos.

La recepción puede emplear a las siguientes personas:

- Gerente de recepción
- Asistente de Gerente de recepción
- Recepcionista
- Auditor Nocturno
- Cajeros
- Encargado de reservaciones
- Operador telefónico

## DESCRIPCIÓN DE CARGO

### Recepcionista:

Maneja reservaciones, da la bienvenida a los huéspedes a su llegada, hace el registro de nuevos huéspedes, proporciona llaves, maneja la correspondencia que llega y sale del hotel, toma recados para los huéspedes, escucha quejas y maneja procedimientos de salida cuando el huésped deja el Hotel.



Universidad Nacional Experimental de Guayana  
Vicerrectorado Académico  
Coordinación General de Pregrado  
Proyecto de Carrera: Admón de Empresas  
Unidad Curricular: Organización y Métodos  
Sección 01



## HOTEL MARA INN

### Profesora:

Nancy Figueroa

### Integrantes equipo N°3: SMART

Grace Urbina C.I.30.436.809

Wuilcenia Marcano C.I. 27.162.349

Sergio Martínez C.I. 30.737.080

Gabriel Lozano C.I. 31.207.040

Jade Villarroel C.I.26.599.871

Puerto Ordaz, 10/12/2024

# ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL HOTEL MARA INN

