



UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE ESTUDIOS TECNOLÓGICOS
COORDINACIÓN DE TURISMO, HOTELERÍA Y HOSPITALIDAD

**INFORME DE PASANTÍA REALIZADA
EN EL HOTEL GRAN MELIÁ CARACAS EN LOS
DEPARTAMENTOS DE RECEPCIÓN Y BANQUETES**

Informe de Pasantía presentado ante la ilustre Universidad Simón Bolívar,
Como requisito para optar al Título de Técnico Superior Universitario en
Administración Hotelera

Autor: Adrián Dávila

Carnet: 07-1068

C.I.: V- 17.979.183

Tutor Académico: Prof. José Aguiar López.

Valle de Sartenejas, de 2011



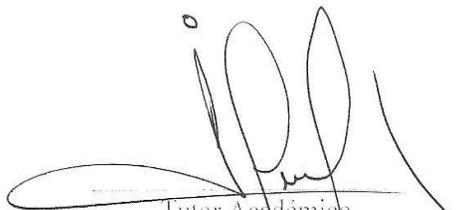
UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE ESTUDIOS TECNOLÓGICOS
COORDINACIÓN DE TURISMO, HOTELERÍA Y HOSPITALIDAD

**INFORME DE PASANTÍA REALIZADA
EN EL HOTEL GRAN MELIÀ CARACAS**

APROBACIÓN DEL JURADO

Informe de Pasantía presentado ante la Universidad Simón Bolívar, como requisito para la aprobación de la asignatura PD - 3606 Cursos en Cooperación con la Empresa. Sartenejas, 29 de junio de 2011.

Obtuvo la calificación de cinco (5) puntos por el Jurado conformado por:


Tutor Académico
Prof. José Aguilar López


Jurado
Prof. Leonardo Mora

Tutor Profesional
Lic. Alexandra Belisario

DEDICATORIA

Dedico este informe principalmente a mi Dios todopoderoso, dándole gracias por darme la salud necesaria para haber cumplido satisfactoriamente con todo mi periodo de estudios universitario y poder estar donde estoy, por haberme dado esos padres maravillosos que tengo, la única y linda hermana, esa alegre y unida familia y a mi novia y compañera de vida.

Por supuesto, le dedico este logro a mis padres que me proporcionaron las bases necesarias para ser la persona que hoy en día soy, con todo ese esfuerzo que dieron para darme mis estudios, esa protección, los valores inculcados, ese amor y apoyo incondicional que nunca me ha faltado a lo largo de mi vida les doy las gracias eternamente por ser mis padres y haber estado siempre conmigo.

También le dedico este logro a mi única hermana, que siempre ha estado allí pendiente en el camino sin importar las distancias, que me sirve de inspiración, que al igual que mis padres me ha dado su amor y apoyo incondicional, que me ha brindado todos sus conocimientos y experiencias de vida.

Por último y no por ser menos importantes le doy gracias a mi novia por haber estado en los últimos años y a lo largo de mi formación profesional colaborando y apoyándome en todas las cosas que haga, por formar parte de mi familia y construir un futuro juntos.

¡Gracias a todos de corazón!



UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE ESTUDIOS TECNOLÓGICOS
COORDINACIÓN DE TURISMO, HOTELERÍA Y HOSPITALIDAD

**INFORME DE PASANTÍA REALIZADA
EN EL HOTEL GRAN MELIÁ CARACAS EN LOS
DEPARTAMENTOS DE RECEPCIÓN Y BANQUETES**

Autor: Adrián Rafael Dávila García

Carnet: 07-1068

C.I.: V-17.979.183

Tutor Académico: Prof. José Aguiar López

RESUMEN

El presente informe, demuestra las actividades y/o prácticas que realizó el pasante en cada uno de los departamentos donde se desempeñó. Estos fueron básicamente los departamentos de Recepción y Banquetes del prestigioso Hotel Gran Meliá Caracas, con el propósito de adquirir mayores conocimientos y destrezas de las que le otorgó los estudios de la carrera de Administración Hotelera, y de igual forma presentar algunas soluciones posibles como mano de obra calificada para resolver problemas presentes en los departamentos y así, mejorar la eficacia operacional o administrativa.

PALABRAS CLAVES: adquirir, soluciones, mejorar.

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
RESUMEN.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v-vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE DE ANEXOS.....	x
CAPITULO I: FASE DE PLANIFICACIÓN.....	2
1 OBJETIVOS.....	2
1.1 GENERAL.....	2
1.2 ESPECIFICOS.....	2
2 LA EMPRESA.....	3
2.1 ANTECEDENTES DE LA COMPAÑÍA SOL MELIÁ.....	3-5
2.2 MISIÓN Y VISIÓN.....	5
2.3 EL PRODUCTO.....	5
2.3.1 SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS.....	6
2.3.2 SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.....	7-8
2.3.3 SERVICIOS PARA EVENTOS ESPECIALES.....	9
2.3.4 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.....	9-10
2.3.5 FACILIDADES PARA ACTIVIDADES RECREACIONALES.....	10
3 METOLOGÍA UTILIZADA.....	15
3.1 INDAGACIÓN BIBLIOGRAFICA Y DIGITAL.....	15

3.2 OBSERVACION.....	15
3.3 ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA.....	15
3.4 FLUJOGRAMA.....	16
4 PROGRAMA DE ACTIVIDADES PROPUESTO POR LA EMPRESA Y EJECUTADO POR EL PASANTE.....	17
4.1 CRONOGRAMA PROPUESTO POR EL PASANTE.....	17
4.2 CRONOGRAMA APROBADO POR LA EMPRESA.....	18
CAPITULO II: FASE DE EJECUCIÓN.....	19
5 ACTIVIDADES CRONOLÓGICAS.....	19
5.1 RECEPCIÓN.....	19
5.1.1 ARFOS: SUB-DIVISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN ...	19
5.1.2 RECEPCIÓN FRONT DESK.....	20
5.2 BANQUETES.....	21
5.2.1 COORDINADOR OPERATIVO.....	21
5.2.2 ASISTENTE ADMINISTRATIVO.....	22
5.2.3 COORDINADOR ADMINISTRATIVO.....	23-24
6 PROCEDIMIENTOS.....	25-30
7 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	31-34
CAPITULO III: FASE DE EVALIACIÓN.....	35
8 APORTES DEL PASANTE.....	35
8.1 RECEPCIÓN.....	35
8.2 BANQUETES.....	35-36
RECOMENDACIONES.....	37-38
CONCLUSIÓN.....	39

BIBLIOGRAFÍA.....	40
ANEXOS.....	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.....	8
Tabla N° 2. CRONOGRAMA PROPUESTO POR EL PASANTE.....	17
Tabla N° 3. CRONOGRAMA APROBADO POR LA EMPRESA.....	18
Tabla N° 4. ACTIVIDADES REALIZADAS U OBSERVADAS EN ARFOS.....	19-20
Tabla N° 5. ACTIVIDADES REALIZADAS U OBSERVADAS EN EL FRONT DESK.....	20-21
Tabla N° 6. ACTIVIDADES REALIZADAS U OBSERVADAS COMO COORDINADOR OPERATIVO.....	22
Tabla N° 7. ACTIVIDADES REALIZADAS U OBSERVADAS COMO ASISTENTE ADMINISTRATIVOS.....	23
Tabla N° 8. ACTIVIDADES REALIZADAS U OBSERVADAS COMO COORDINADOR ADMINISTRATIVO.....	24
Tabla N° 9. SITUACIÓN ACTUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.....	31-32
Tabla N° 10. SITUACIÓN ACTIAL DEL DEPARTAMENTO DE BANQUETES...	33-34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA.....	12
Figura N° 2. ORGANIGRAMA POSICIONAL DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.....	13
Figura N° 3. ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.....	14
Figura N° 4. SIMBOLOGÍA DE DIAGRAMAS DE FLUJO.....	16
Figura N° 5. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE CHECK OUT.....	25-26
Figura N° 6. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENDO DE WALK IN.....	26-27
Figura N° 7. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE SALONES.....	28
Figura N° 8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE COTIZACIÓN DE EVENTOS.....	29-30

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1. DESCRIPCIÓN DE SALONES DEL HOTEL GRAN MELIÁ CARACAS.....	42-43
Anexo N° 2. LOGO DEL HOTEL GRAN MELIÁ CARACAS.....	44
Anexo N° 3. HABITACIÓN JUNIOR SUITE.....	45
Anexo N° 4. HABITACIÓN ROYAL SUITE.....	46
Anexo N° 5. HABITACIÓN PRESIDENTIAL SUITE.....	47
Anexo N° 6. HABITACIÓN PRESIDENTIAL SUITEBAR.....	48
Anexo N° 7. HABITACIÓN PRESIDENTIAL SUITELIVING ROOM.....	49
Anexo N° 8. PISCINA.....	50
Anexo N° 9. JACUZZI.....	51
Anexo N° 10. SALÓN RÍO MANZANARES.....	52
Anexo N° 11. ESTRUCTURA DEL HOTEL GRAM MELIÁ CARACAS.....	53
Anexo N° 12. LOBBY.....	54

INTRODUCCIÓN

Los grandes hoteles son empresas que ofrecen a sus clientes servicio y hospitalidad, hoy en día existen grandes cadenas consolidadas y reconocidas mundialmente como potencias indiscutibles del turismo.

En Venezuela, específicamente en el Distrito Capital se encuentra uno de los hoteles cinco (5) estrellas más reconocido a nivel nacional e internacional como lo es “Sol Melia”, empresa conformada por Sol Hoteles y Meliá Hoteles; siendo el grupo hotelero más importante en España, como símbolo de tradición y prestigio.

Este trabajo nace de la idea de conocer y ampliar los conocimientos sobre este gran hotel; elaborando de esta manera un informe que cumpla con los requisitos previos para optar al grado de Técnico Superior Universitario en Administración Hotelera, adquiriendo conocimientos y destrezas en el área. Como método de investigación se utilizaron la indagación bibliográfica o digital, las entrevistas no estructuradas, flujo gramas de procedimientos y obsecraciones de funciones y/o actividades con el objetivo de recolectar la mayor información para el enriquecimiento profesional y a su vez poder contrastar las teorías estudiadas con las prácticas elaboradas.

Este informe esta dividido en tres capítulos.

En el Capítulo I: se destaca los objetivos generales y específicos del informe, aspectos referentes a la empresa (reseña histórica, misión, visión, la distribución de servicios, estructura organizativa, metodología de investigación y plan de trabajo propuesto).

Capítulo II: expone las actividades realizadas u observadas en los lapsos y departamentos donde se ejecuto el adiestramiento, los procedimientos de actividades y la situación actual de la empresa.

Capítulo III: se presentan los aportes, recomendaciones y conclusión a la que pudo llegar el pasante con la experiencia laboral obtenida y los conocimientos derivados de sus estudios.

CAPITULO I: FASE DE PLANIFICACIÓN

1 OBJETIVOS

1.1 GENERAL

Realizar un entrenamiento directamente en campo laboral en los Departamentos de Alimentos y Bebidas y Alojamiento del Hotel Gran Meliá Caracas, con el propósito de incrementar las destrezas y conocimiento ya adquiridos a lo largo de la carrera de Administración Hotelera, y obtener una perspectiva general entre la teoría y la práctica en la realidad.

1.2 ESPECÍFICOS

- Describir la estructura organizativa de la empresa, específicamente en las unidades donde se ejecutaron las pasantías.
- Describir los procedimientos y estándares de calidad estipulados por la empresa para la atención al cliente
- Realizar prácticas en cada uno de las unidades de formación según sus actividades y procedimientos utilizados.
- Compilar datos experienciales, con el propósito de ser analizados y obtener conclusiones contractadas entre la teoría y la práctica.
- Proponer alguna recomendación con el propósito de mejorar la eficacia del servicio.

2 LA EMPRESA

2.1 ANTECEDENTES DE LA COMPAÑÍA “SOL MELIÁ”

Sol Meliá es una empresa exclusivamente hotelera, conformada por Sol Hoteles y Meliá Hoteles, siendo el grupo hotelero más importante en España, Sol Meliá; es símbolo de tradición y prestigio.

La calidad superior de sus instalaciones, la gran cordialidad de su servicio profesional, la selección de su gastronomía y su excelencia como anfitrión de convenciones e incentivos, son sólo algunas de las cartas de presentación de esta prestigiosa Cadena Internacional.

Sol Meliá tiene su origen en la pequeña Isla de Palma de Mallorca, cuando el D. Gabriel Escarrer Julia, fundador y actual presidente de la compañía, comenzó en el año 1956, la explotación de pequeño hotel de solamente 60 habitaciones, y fundó la cadena de Hoteles Mayorquín.

Para 1985 se establece el primer hotel fuera de España, dos años más tarde se unen las dos cadenas hoteleras, Meliá Hoteles y Sol Hoteles consolidándose como Sol Meliá.

La cadena tiene distribuidos sus hoteles en más de 25 países del mundo en 4 continentes (Asia, África, Europa y América).

En Sol Meliá existen 3 marcas hoteleras, que van desde 3,4 y 5 estrellas, hoteles de Gran Turismo y Hoteles de Lujo, contando con diferentes tipos de servicios:

- **Meliá Hoteles:**

Hoteles de 4 y 5 estrellas, de primera, localizados en ciudades y zonas turísticas importantes.

Se clasifican en:

a) Gran Meliá

b) Meliá

c) Meliá Confort

- **Sol Hoteles:**

a) Hoteles de Ciudad

Hoteles de 3 y 4 estrellas, ideales para estancias de negocio y visitas turísticas; con un alto nivel de servicios y confortabilidad.

b) Hoteles Vacacionales

Hoteles y Aparta-Hoteles de 3 y 4 estrellas situados en los principales centros turísticos.

c) Sol Inn Hoteles

Hoteles de 2 y 3 estrellas, hoteles ubicados en las principales ciudades y cruces de rutas más importantes.

- **Hoteles Paradisus:**

Hoteles ubicados en las principales zonas turísticas, los cuales ofrecen múltiples posibilidades de ocio (descanso), así como los que buscan la tranquilidad de un entorno natural, ofrece el servicio “*All Inclusive*”.

GRAN MELIÁ CARACAS

Gran Meliá Caracas Hotel, *Suites & Conference Center*, se encuentra situado en Sabana Grande, en una de las mejores zonas de la ciudad por su importancia financiera, comercial y turística. La estación del Metro está ubicada a una cuadra del hotel y el Aeropuerto Internacional de Maiquetía (40 minutos). (ver logo en el anexo N° 2)

En 1997, inversiones inmobiliarias I.A.R 1997 C.A. Adquiere la obra en un 75% de avance en construcción. El arquitecto Alvaro Sans es el encargado de la remodelación y decoración de la obra ofreciendo una tecnología moderna llena de comodidades, lujos y confort en todas sus instalaciones, para así por fin dar inicio a sus labores en junio 1998.

2.2 MISIÓN Y VISIÓN

MISIÓN

Aportar valor a todos nuestros Grupos de Interés a través de marcas hoteleras y de turismo residencial posicionadas como referentes del turismo responsable en los distintos segmentos de mercado, satisfaciendo la demanda de experiencias de nuestros clientes y desarrollando nuestro capital humano.

VISIÓN

Ser líder y referente en turismo responsable, empleabilidad y rentabilidad, incrementando el valor de las Marcas y potenciando desde el negocio hotelero el crecimiento de los negocios asociados como el turismo residencial o el club vacacional.

2.3 EL PRODUCTO

El Hotel Gran Meliá Caracas está ubicado en la Av. Casanova, esquina calle El Recreo justo al lado del Centro Comercial El Recreo en la urbanización Sabana Grande. Posee fácil acceso al principal sistema de autopistas de Caracas y se ubica a 25 millas del Aeropuerto de Maiquetía. La estación del Metro más cercana queda ubicada a pocos pasos, lo cual permite el rápido acceso al centro de la ciudad, sus museos y demás actividades culturales.

2.3.1 SERVICIOS DE ALOJAMIENTO

El Hotel Gran Meliá Caracas está conformado por tres torres. Cada una tiene habitaciones y apartamentos con rasgos particulares en cuanto a infraestructura. A continuación se presentan las principales características de cada torre: (ver anexo N° 11)

TORRE HOTEL

- 339 habitaciones estándar del piso 1 al 13.
- 75 habitaciones estándar con Servicio Real del piso 14 al 18.
- 10 “*junior suites*” (ver anexo N° 3)
- “*Suites*” reales. (ver anexo N° 4)
- 1 “*suites*” presidencial. (ver anexos N° 5-7)

APARTAHOTEL TORRE NORTE

- 60 Apartamentos tipo *suite* de 3 habitaciones.
- 60 Apartamentos tipo *suite* de 2 habitaciones.
- Penthouse

Los apartamentos están totalmente equipados y diseñados especialmente para clientes que se hospeden por largas temporadas, proporcionándoles mayor confort.

APARTAHOTEL TORRE SUR

- 56 Apartamentos tipo *suite* de 3 habitaciones.
- 56 Apartamentos tipo *suite* de 2 habitaciones.
- Penthouse

Servicios ofrecidos en las habitaciones:

- Baño privado con ducha y *Jacuzzi*.
- Línea con *Fax Modem*.

- Caja de seguridad.
- Teléfonos en la habitación y baño con acceso a llamadas locales, nacionales e internacionales.
- Aire acondicionado central con control individual.
- Televisor a color con control remoto.
- Panel de control al lado de la cama que controla el encendido y apagado de: luces, intercomunicador, aire acondicionado, televisión, radio y acceso a la habitación.
- Radio reloj despertador.
- Mini – bar.
- Papelería.
- Secador de cabellos
- Llave magnética.
- Camas adicionales y cunas disponibles.
- Hilo musical.

Habitaciones con servicio real ofrecen adicionalmente los siguientes beneficios:

- Cóctel de bienvenida.
- Desayuno continental diario.
- Servicio de café y té, durante todo el día.
- Servicio de cóctel y canapés de 5:00 p.m. a 8:00 p.m.
- Servicio de mayordomo.
- Periódicos y revistas nacionales e internacionales.
- Asistencia secretarial, acceso a Internet y reservaciones.

2.3.2 SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

El Servicio de Alimentos y Bebidas constituye uno de los departamentos más importantes del Hotel, ya que tiene la gran responsabilidad de complacer y atender las

diferentes exigencias de clientes de todas partes del mundo. El hotel cuenta con 6 restaurantes, el *Gran Vía* especializado en cocina francesa y la Pizzería *Prosciutto* especializada en cocina italiana, éstos sólo se encuentran abiertos al público sí se solicita realizar un evento en sus instalaciones; los restaurantes que están actualmente en funcionamiento son:

TABLA No. 1: Servicios de Alimentos y Bebidas

RESTAURANTE	ESPECIALIDAD	TIPO DE MENÚ	NUMERO DE CUBIERTOS	UBICACIÓN	HORARIO
Mediterráneo	Cocina Mediterránea	A la carta y <i>Buffet</i> .	238	Lobby +3 (L3)	6:30 p.m. a 11:00 p.m.
L' Albufera	Cocina Española	A la carta	380	Lobby -1	12:00 m a 1:00am
Sumiré	Gastronomía Japonesa	A la carta	35	Nivel Galería	5:00pm a 1:00am
Gran Vía	Cocina Francesa	Servidos <i>Buffet</i>	70	Lobby Principal	7:00 a.m. a 9:00 p.m.
Pizzería Prosciutto	Cocina Italiana	<i>Buffet</i>	170	Nivel +3 (L3)	7:00 a.m. a 2:00 p.m.
Piano Bar	Coctelería y bebidas	Coctelería y bebidas		Lobby Principal	24 horas
Lobby Bar	Coctelería y bebidas	Snacks		Lobby Principal	24 horas
Room Service	Desayunos Almuerzos	Variado		Nivel -5	24 horas

Fuente: Hotel Gran Meliá Caracas. 2010

2.3.3 SERVICIOS PARA EVENTOS ESPECIALES

El hotel ofrece servicios de banquetes, eventos sociales y corporativos en 25 salones que pueden ser acondicionados con tecnología de audio y video. La capacidad de los salones varía desde 5 personas hasta más de 1200 personas. Así mismo, los restaurantes La Gran Vía, L' Albufera y La Ostería Proscuitto son utilizados para la realización de banquetes y eventos sociales. (ver anexo N° 10)

El servicio de alimentos y bebidas varía desde desayunos, *coffee breaks*, almuerzos y cenas tipo *buffet* dentro de los salones o en el área externa de los mismos (*Foyer*), hasta desayunos, almuerzos y cenas con servicio plateado. Ver detalle de la distribución y capacidad de los salones de acuerdo a su montaje en el Anexo No. 1

2.3.4 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El Hotel Gran Meliá Caracas adicionalmente a sus servicios de alojamiento ofrece a sus clientes los siguientes servicios:

Torre Central (pisos de 1 al 13), Torres Norte y Sur:

- Lavandería las 24 horas
- Servicio de *Concierge* las 24 horas.
- Servicio de habitación las 24 horas.
- Seguridad contra incendios y Vigilancia las 24 horas.
- Servicio de niñera
- Personal multilingüe
- Centro de Negocios
- Valet Parking

- Servicio de Taxi y Limosina; servicio de información aérea; alquiler de autos.
- Amplios sótanos para estacionamiento con 3.200 puestos.
- Helipuerto en la azotea del hotel.
- Servicio médico .
- Galería Gran Meliá, tienda de misceláneos.
- Seis elevadores para huéspedes
- Centro Comercial adyacente con una amplia variedad de tiendas y feria de comida.
- Facilidades de Servicio Real (Pisos Ejecutivos del 14 al 18):
- Cóctel de bienvenida; diversidad de almohadas, y artículos de tocador especiales.
- Servicio de mayordomo, con servicio especializado de conserjería de 7 a.m. a 11 p.m.
- Registro de entrada y salida expreso en el Lobby de Servicio Real.
- Uso del Lobby de Servicio Real.
- Uso gratuito de la sala privada de reuniones de Servicio Real durante las primeras tres horas.
- Acceso a prensa nacional e internacional.
- Desayuno de cortesía tipo Buffet; y frutas frescas diarias.
- Cócteles de cortesía nocturnos y canapés y servicio de café y té durante el día en el Lobby del Servicio Real.
- Servicio de tintorería sin restricción; Servicio de Lavandería Expreso.

2.3.5 FACILIDADES PARA ACTIVIDADES RECREACIONALES:

- Gimnasio, sauna, jacuzzi, baño vapor y masajes. (ver anexo N° 9)
- Piscina para adultos. (ver anexo N° 8)
- Piscina para niños.

A continuación, se presenta la estructura organizativa del hotel Gran Meliá Caracas, como también la de los departamentos de alimentos y bebidas y recepción.

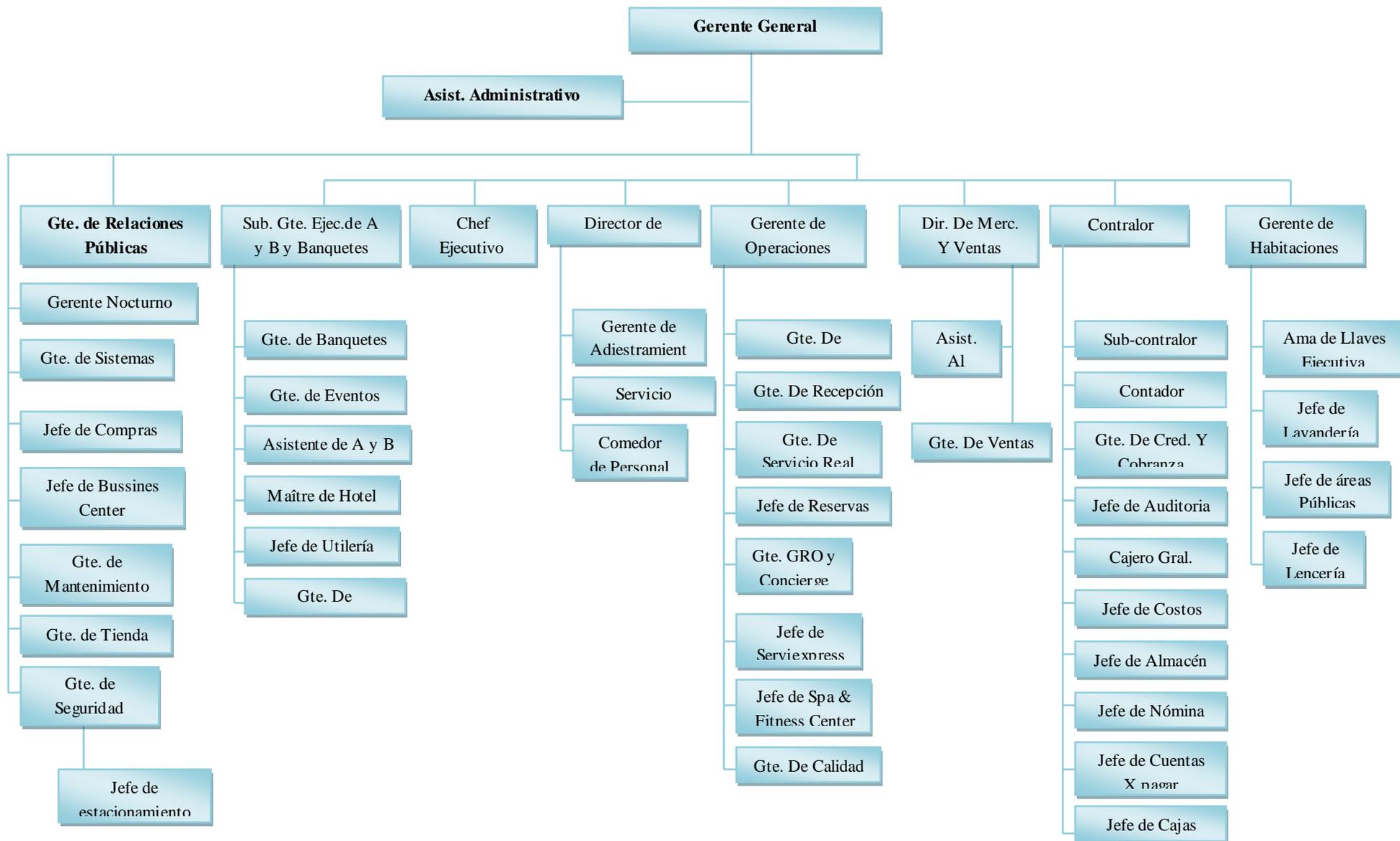


Figura N°1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA

Fuente: Hotel Gran Meliá Caracas. 2005.

NO MUESTRA NIVELES JERÁRQUICOS

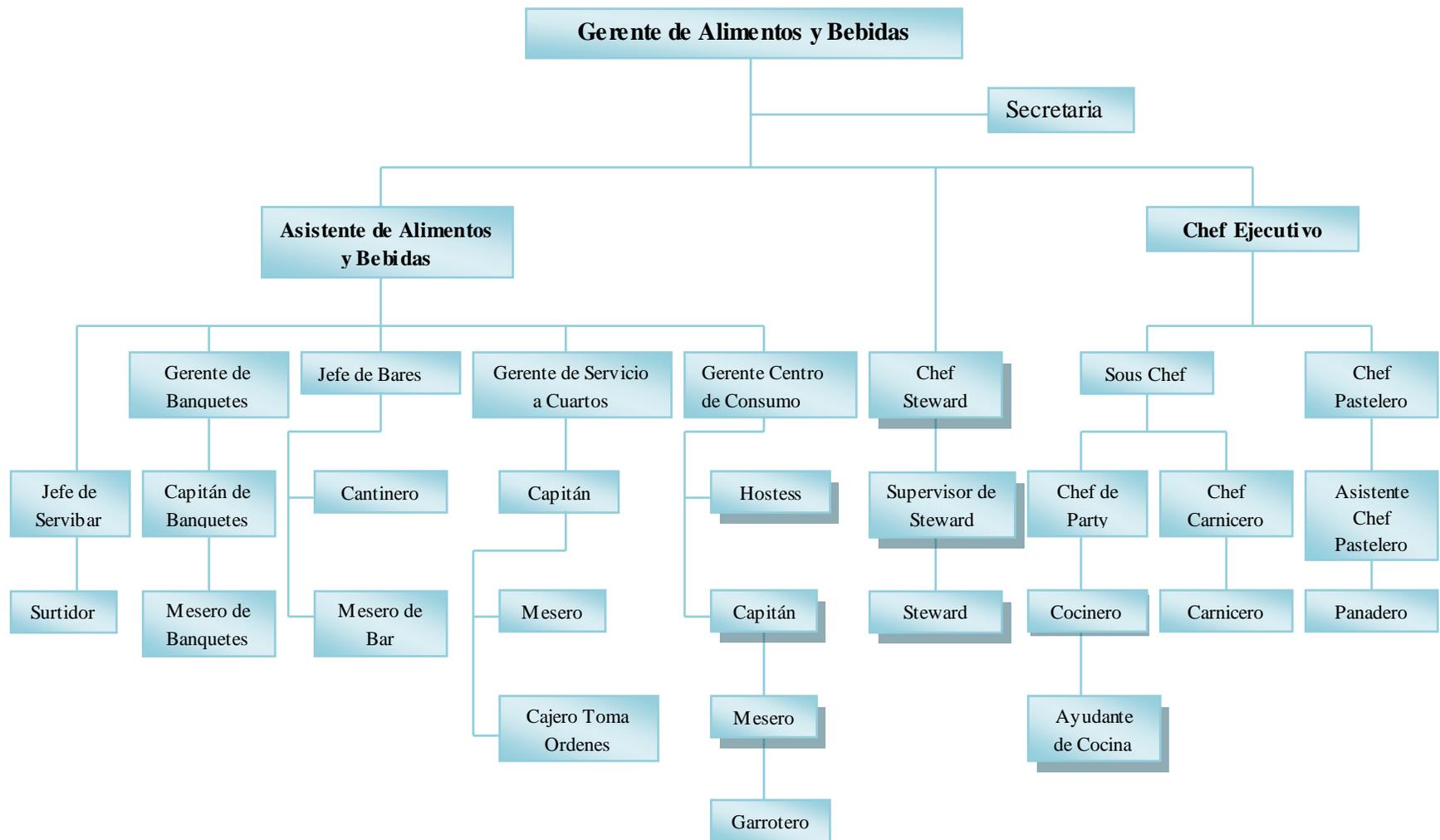


Figura N°2. ORGANIGRAMA POSICIONAL DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Fuente: Hotel Gran Meliá Caracas. 2005.

MUESTRA NIVELES JERARQUICOS

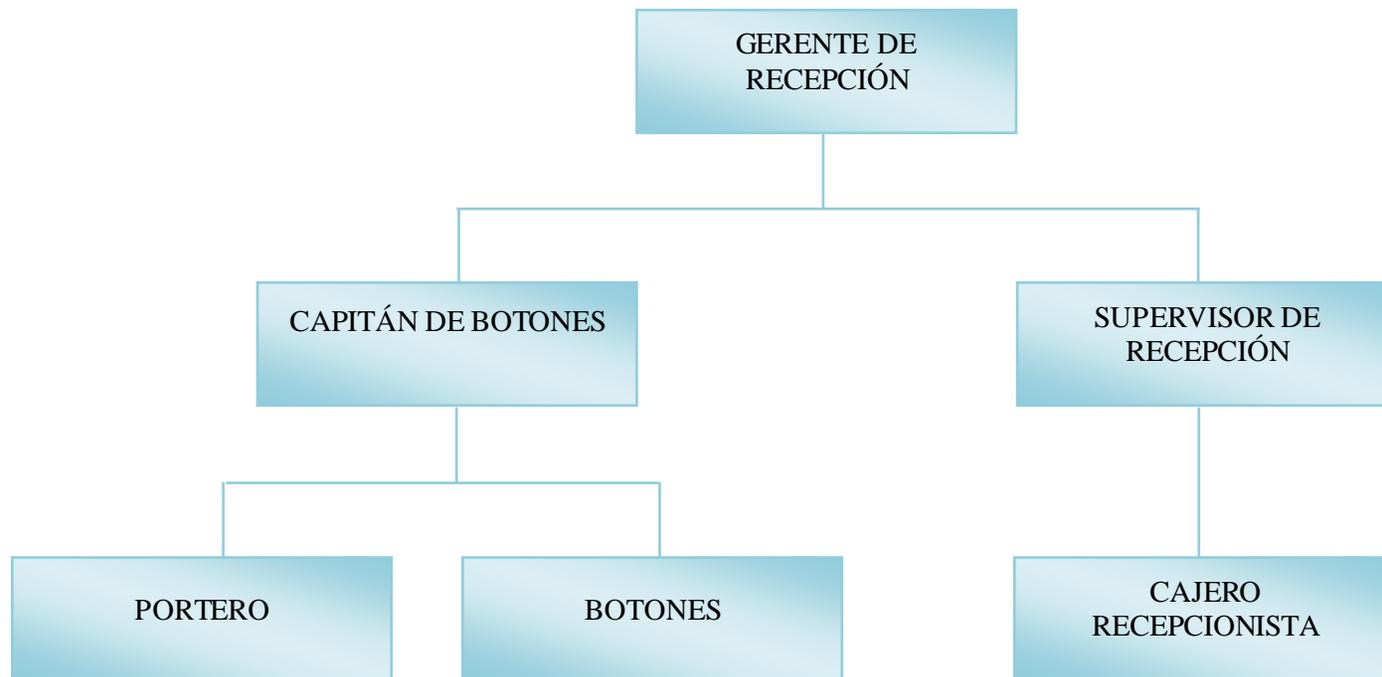


Figura N°3. ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

Fuente: Hotel Gran Meliá Caracas. 2005.

MUESTRA NIVELES JERARQUICOS

3 METODOLOGÍA UTILIZADA

La selección de una técnica adecuada de recolección de datos durante el entrenamiento empresarial, nos ayudara a realizar el informe exitosamente. Estas son:

3.1 INDAGACIÓN BIBLIOGRAFICA Y DIGITAL

Metodología utilizada durante el periodo de pasantías con el propósito de relacionarse con los términos y conceptos utilizados en las áreas de adiestramiento y crear un contexto amplio del tema.

3.2 OBSERVACION

Procedimiento donde el pasante utilizando sus sentidos de: la vista, la audición, el olfato, el tacto y el gusto, realiza observaciones atentamente de las actividades rutinarias ejecutadas en las unidades de adiestramiento, para la mayor acumulación de datos posibles y alcanzar los objetivos deseados.

3.3 ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA

Por medio de las relaciones interpersonales entre el pasante y lo empleados que laboran en las unidades de adiestramiento, se pudo recaudar información referente a las funciones, métodos y procedimientos realizados por cada uno de ellos y así, alcanzar nuestro propósito profesional que es optimizar el aprendizaje.

3.4 FLUJOGRAMA

Se utilizarán diagramas de flujos para representar gráficamente los pasos que se llevan a cabo en un proceso. Sirven para comprobar la trayectoria ideal o actual que sigue un producto o servicio con el fin de identificar posibles desviaciones. A continuación se muestra la simbología utilizada para la realización de los diagramas de flujo.

Símbolos usados en los diagramas de flujo



Figura N°4. Simbología de Diagrama de Flujo

Fuente: www.my.opera.com

Fecha: Febrero 2011

4 PROGRAMA DE ACTIVIDADES PROPUESTO POR LA EMPRESA Y EJECUTADO POR EL PASANTE

4.1 CRONOGRAMA PROPUESTO POR EL PASANTE

TABLA No. 2: Cronograma Propuesto por el Pasante

DEPARTAMENTO	ACTIVIDADES	PERIODO
RECEPCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Chequear las salidas del día y confirmar las reservas. • Realizar <i>Check In</i> y <i>Check Out</i>. • Asignar habitaciones • Procesar reservaciones. Hacer pre-autorización • Chequear las entradas del día 	4 SEMANAS
BANQUETES	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer los estándares de calidad del departamento • Analizar y ejecutar presupuesto • Chequear los salones antes de cada eventos • Monitorear las órdenes de servicio y eventos en curso. 	4 SEMANAS
COSTOS	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar cálculo del costo de comida diario • Realizar calculo potencial de bebidas • Realizar cálculo del costo de papelería y demás materiales de oficina. • Análisis de pescadería y carnicería 	4 SEMANAS

Fuente: Diseño propio, 2010

4.2 CRONOGRAMA APROBADO POR LA EMPRESA

TABLA No. 3: Cronograma Aprobado por la Empresa

DEPARTAMENTO	ACTIVIDADES	PERIODO
RECEPCIÓN	<ul style="list-style-type: none">• Descripción de puestos.• Integración al Dpto.• Responsabilidades del Dpto.• Estándares.• Función del área.	5 SEMANAS 27/09/10 a 29/10/10
ALIMENTOS Y BEBIDAS	<ul style="list-style-type: none">• Descripción de puestos.• Integración al Dpto.• Responsabilidades del Dpto.• Estándares.• Función del área.	7 SEMANAS 01/11/10 a 20/12/10

Fuente: Diseño propio, 2010

CAPITULO II: FASE DE EJECUCIÓN

5 ACTIVIDADES CRONOLOGICAS

A continuación se presentaran las actividades realizadas en los Departamento de Recepción y Banquetes por el pasante en un orden cronológico de ejecución, por medio de tablas donde la letra “R” son las actividades realizadas y la letra “O” son las actividades observadas.

5.1 RECEPCIÓN

El departamento de recepción, es sumamente importante para el hotel Gran Meliá Caracas, como para cualquier otro hotel de cualquier categoría. Debido a que es la primera fuente de ingreso y está ubicado en la entrada principal siendo el núcleo de enlace de distribución de las diferentes áreas del establecimiento.

Por otra parte, es responsable de brindar un registro y salida de huéspedes de manera rápida, eficiente y cortés, atendiendo cualquier requerimiento especial del huésped.

5.1.1 ARFOS: Sub-división del departamento de Recepción

División encargada de realizar expedientes (ARFOS) de todas las cuentas grupos que estuvieron hospedadas en el hotel, para luego reportarlos al departamento de Crédito y Cobranza y que se ejecute el cobro respectivo a las empresas.

TABLA No. 4: Actividades ejecutadas o analizadas en ARFOS

CARGO	ACTIVIDADES	E	A
AGENTE DE ARFOS	Bajar reporte de salidas diarias	√	
	Buscar sobrantes de las llegadas del día anterior. Acomodar las cartas sobrantes en las carpetas destinadas para ello	√	

	Relacionar ajustes del día y pedir la firma del Gerente de Recepción		√
	Guardar y Revisar los cheques del día anterior	√	
	Buscar Fichas de Registro, Cartas de Garantías y cheques de consumo para el armado de los ARFOS	√	
	Chequear y tachar las salidas del día	√	
	Relacionar los ARFOS para ser entregados el día siguiente al Dpto. de Cuentas por Cobrar	√	
	Darle seguimiento a las largas estadías y a la facturación especial		√
	Realizar inventario de papelería para hacer requisición	√	
	Ordenar contratos que envíe el Dpto. de Ventas.	√	

Fuente: Diseño propio, 2010

5.1.2 RECEPCIÓN (FRONT DESK)

División donde se interactúa directamente con el huésped, aquí se recibe a los huéspedes, se venden y se asignan habitaciones, se da información general del hotel, se hacen los registros de entradas, se revisa el reporte de habitaciones hecho por ama de llaves, se lleva el control de entrada/salida de huéspedes, reporta a ama de llaves las habitaciones *check out* para fines de limpieza, lleva el control de las llaves de la habitación, canaliza las posibles soluciones de quejas hechas por el huésped, entre muchas otras funciones.

TABLA No. 5: Actividades ejecutadas o analizadas en el Front Office

CARGO	ACTIVIDADES	E	A
RECEPCIONIS TAR	Recibir al huésped	√	
	<i>Check In / Check Out</i>	√	
	Revisar reporte de habitaciones hecho por ama de llaves.		√

Canalizar posibles soluciones de quejas	√	
Chequear las entradas/salidas del día	√	
Postear movimientos	√	
Asignación y creación de llaves de habitaciones para grupos	√	
Reservaciones		√
<i>Check In / Check Out</i> de tripulaciones	√	
Impresión de extractos de cuentas	√	
Ofrecer afiliación a la tarjeta de fidelidad de la corporación	√	
Relación de Ajustes y facturas	√	

Fuente: Diseño propio, 2010

5.2 BANQUETES

El departamento de Banquetes está encargado del impulso y venta de los salones del Hotel; ofreciendo todos los servicios y posibilidades para que los eventos cumplan todas las exigencias hechas por los clientes y así satisfacer todas sus expectativas.

5.2.1 COORDINADOR OPERATIVO

El Coordinador de Eventos es el lazo de comunicación entre el cliente y el Hotel. Esta encargado de los montajes de los salones a partir de las órdenes de eventos emitidas por el personal administrativo. Organiza y coordina el servicio de alimentos y bebidas. Proporciona a los clientes toda la ayuda necesaria en caso de algún requerimiento de última hora para el buen funcionamiento del evento.

TABLA No. 6: Actividades ejecutas o analizadas como Coordinador Operativo

CARGO	ACTIVIDADES	E	A
RECEPCIONISTAR	Cuidar la imagen del hotel	√	
	Revisar las ordenes de servicios emitidas por el departamento	√	
	Supervisar el desarrollo de cada evento	√	
	Manejar quejas de clientes insatisfechos		√
	Hacer seguimiento a los servicios contratados por el cliente	√	
	Elaborar cartelera informativa de los eventos	√	
	Realizar las actividades diarias para distribuirla a los departamentos	√	
	Verificar a diario con los clientes los cambios en la cuenta maestra del evento		√
	Entregar a los clientes los cheques de consumo para ser verificados y firmados	√	
	Elaborar y distribuir memorandos extraordinarios de cada evento		√
	Asistir al cliente de manera permanente antes, durante y después del evento	√	

Fuente: Diseño propio, 2010

5.2.2 ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Persona encargada de la elaboración de las ordenes de servicio y distribución por los departamentos involucrados en cada evento, elabora un informe de los eventos de las futuras semanas, hacer requisición, recibir las facturas de los proveedores, entres otras funciones afines a su cargo.

TABLA No. 7: Actividades ejecutas o analizadas como Asistente Administrativo

CARGO	ACTIVIDADES	E	A
RECEPCIONISTAR	Elaborar las ordenes de servicio	√	
	Elaborar informe de actividades semanales futuras	√	
	Distribuir las ordenes de servicio a los departamento involucrados	√	
	Elaboración y búsqueda de requisición		√
	Mantener en orden y al día el archivo departamental	√	
	Recibir las facturas de los proveedores		√
	Soportar cada factura de proveedores para ser canceladas por el departamento encargado		√
	Filtrar las llamadas departamentales	√	

Fuente: Diseño propio, 2010

5.2.3 COORDINADOR ADMINISTRATIVO

El Coordinador Administrativo posee la función primordial de cotizar, presupuestar y cerrar todo aquel negocio rentable para la empresa. Entre sus múltiples funciones podemos nombrar:

- Supervisar el desarrollo de cada evento.
- Presupuestar y definir eventos a realizarse.
- Elaborar planos de montajes según las necesidades del cliente
- Asegurar los niveles de calidad de servicio.
- Acompañar a los clientes a conocer las áreas réntales.

- Chequear la información recibida por el departamento de ventas ó solicitudes para hacer visitas y cierres de negocios.
- Realizar seguimiento de pagos de eventos presupuestados.
- Asistir al cliente de manera permanente.
- Mantener comunicación directa e indirecta con los departamentos involucrados a los eventos.
- Llevar un seguimiento detallado de todas aquellas reservas bloqueadas en tentativo en el sistema.
- Reporta a Gerente de Banquetes y Director de Alimentos y Bebidas.
- Revisar las órdenes de servicio y eventos emitidas en el departamento.

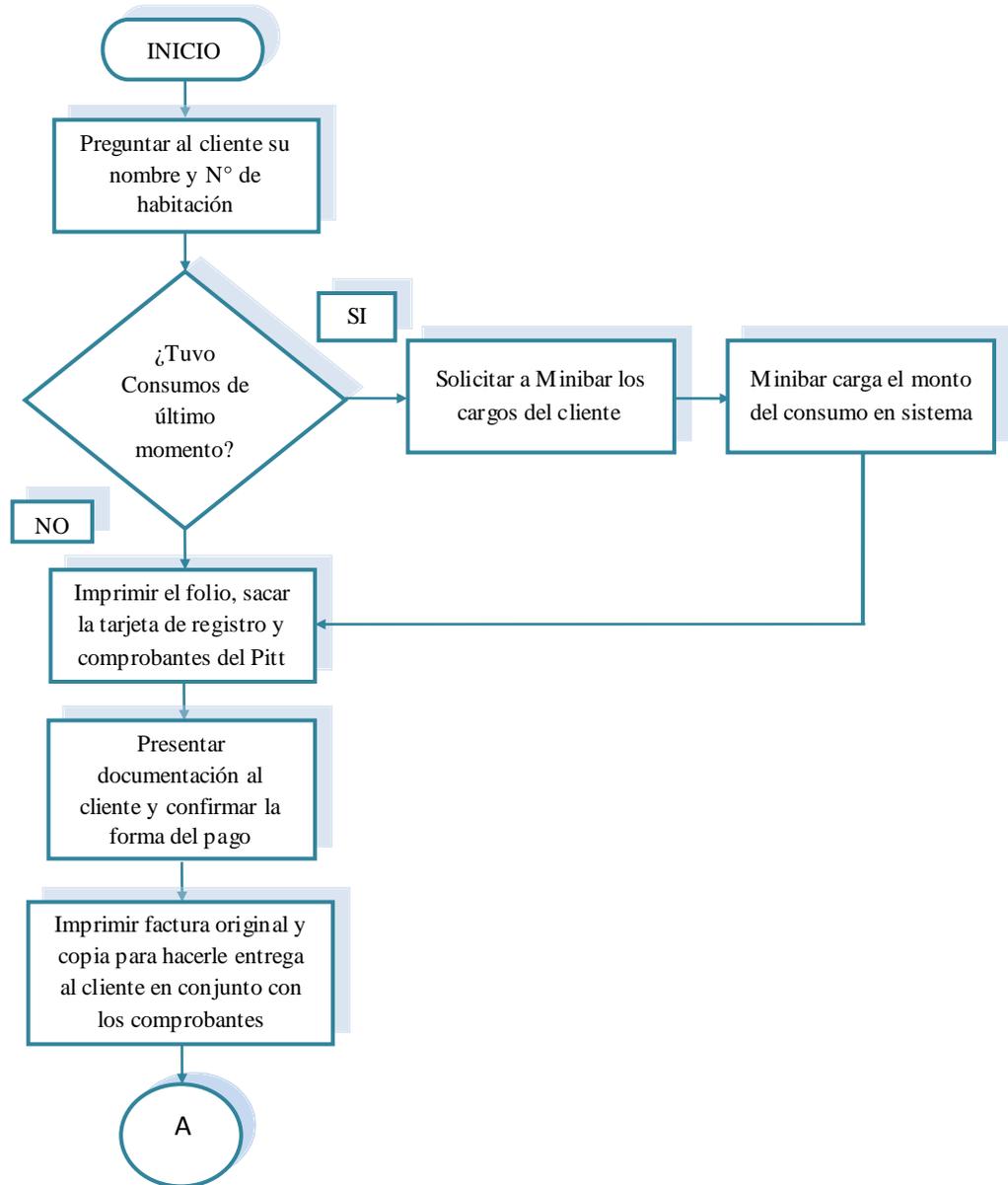
TABLA No. 8: Actividades ejecutas o analizadas como Coordinador Administrativo

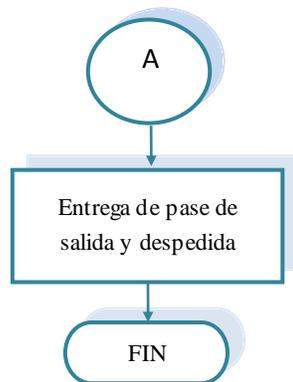
CARGO	ACTIVIDADES	E	A
RECEPCIONISTAR	Presupuestar y definir eventos a realizarse	√	
	Acompañar a los clientes a conocer las áreas réntales		√
	Realizar seguimiento de pagos de eventos presupuestados		√
	Asistir al cliente de manera permanente	√	
	Mantener comunicación directa e indirecta con los departamentos involucrados a los eventos	√	
	Revisar las órdenes de servicio y eventos emitidas en el departamento	√	
	Dar información y/o vender paquetes de navidad y fin de año	√	

6 PROCEDIMEINTOS

Seguidamente se mostraran algunos de los procedimientos realizados en las unidades de trabajo.

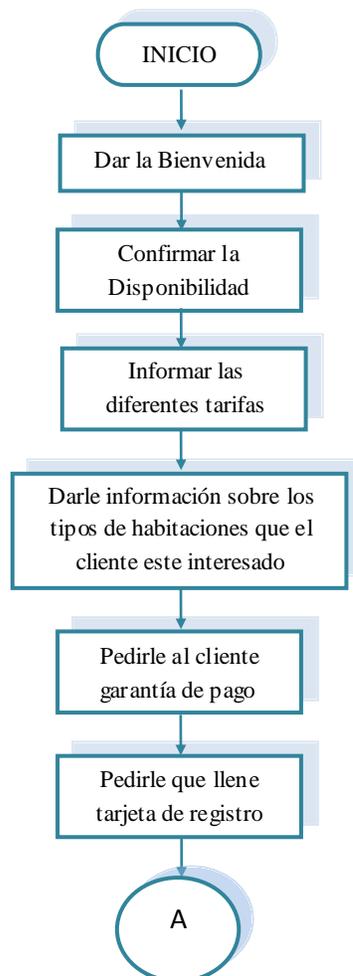
6.1 RECEPCIÓN: Figura N° 5 *Check Out*

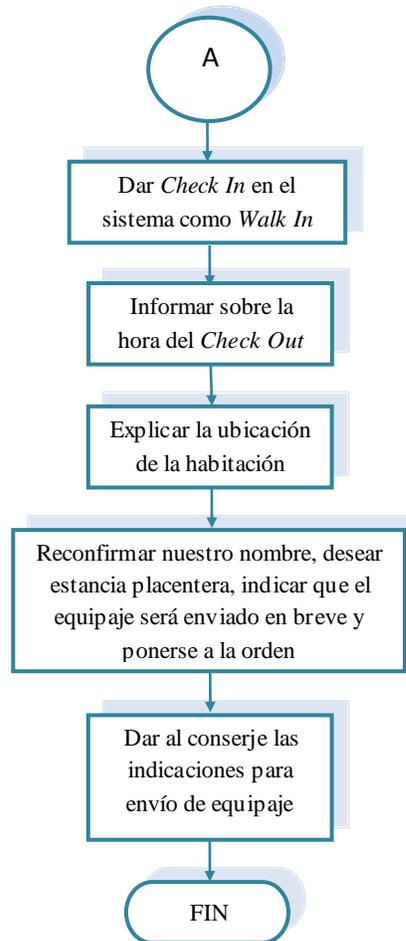




Fuente: Diseño propio, 2010

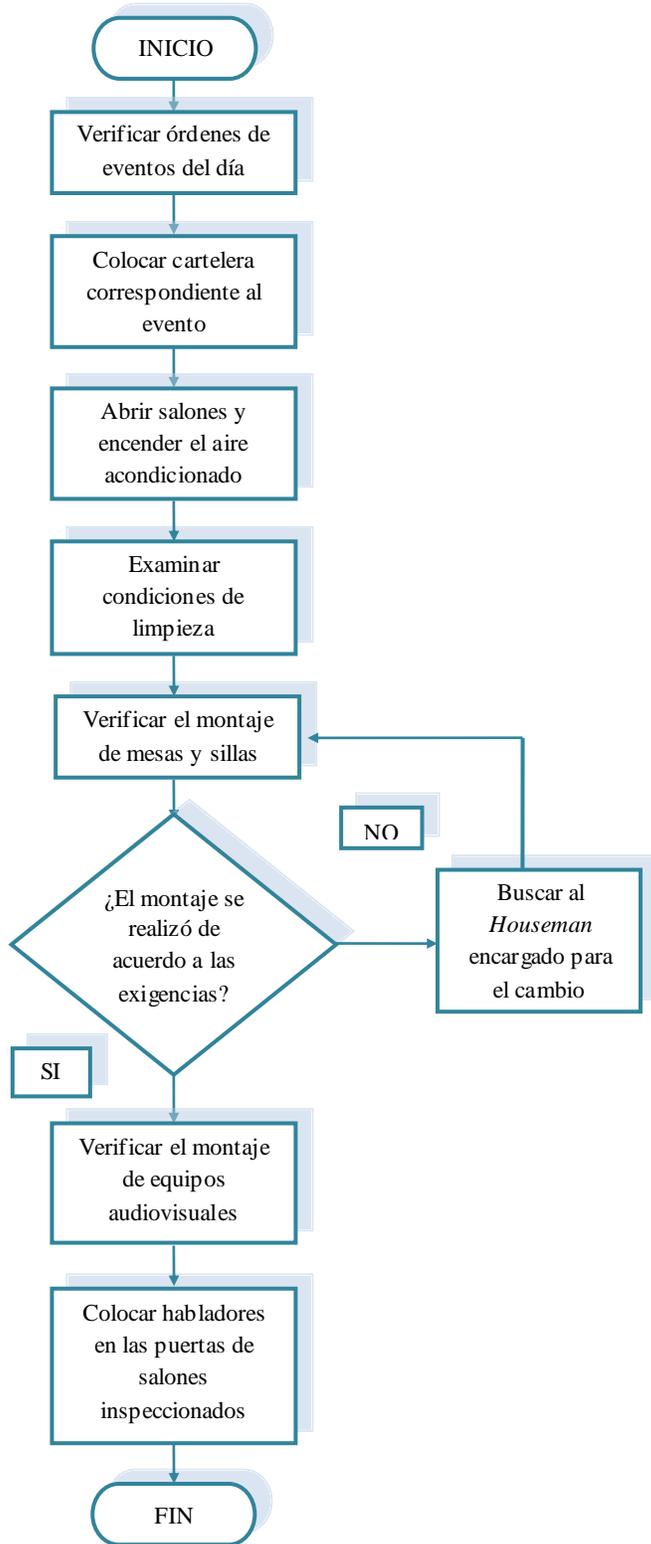
6.2 RECEPCIÓN: Figura N° 6 *Walk In*.





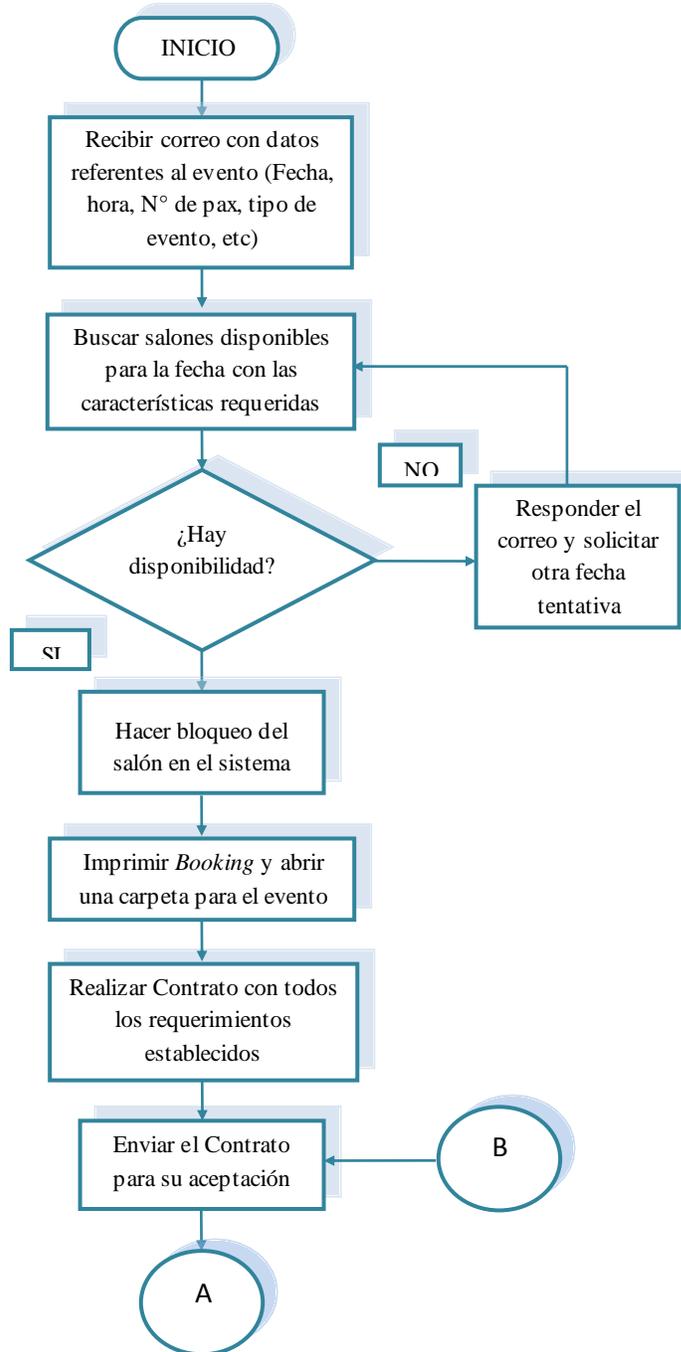
Fuente: Diseño propio, 2010

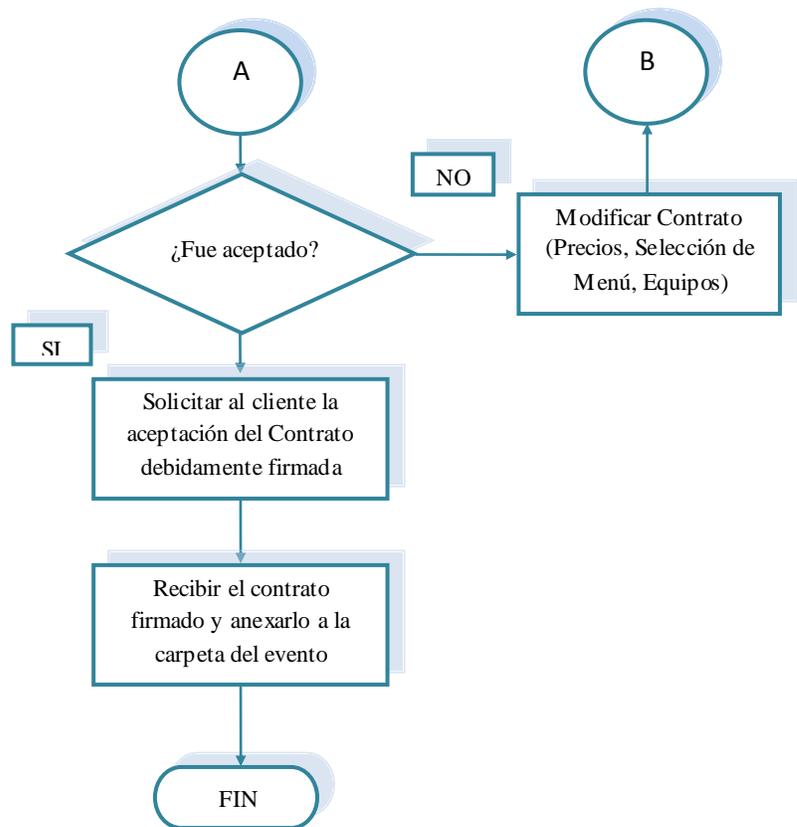
6.3 BANQUETES: Figura N° 7 Apertura de Salón



Fuente: Diseño propio, 2010

6.4 BANQUETES: Figura N° 8 Cotización de Eventos





Fuente: Diseño propio, 2010

7 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Se realizaron evaluaciones del funcionamiento de los diferentes departamentos y así poder implantar posibles soluciones a los mismos, en donde se conocen las diferentes causas, efectos y soluciones que originaban dicha situación.

7.1 DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

TABLA No. 9: Situación Actual del Departamento de Recepción

PROBLEMAS	CAUSAS	EFECTOS	SOLUCIONES
Habitaciones sucias y sin los requerimientos exigidos	Falta de personal y sobrecarga de número de habitaciones por mucama	Entrega tardía de las habitaciones Molestia del huésped por la espera de una habitación limpia Molestia del huésped porque sus requerimientos están incompletos	Implantar un sistema de prácticas frecuentes con los institutos o universidades que dicten la carrera de hotelería y así tener un beneficio de ganar y ganar. (sin fines de lucro)
Larga cola en los <i>check in</i> y <i>check out</i>	Déficit de cajeros recepcionistas	Molestia de los huéspedes por la espera	Dictar entrenamiento a estudiantes bilingües de hotelería o turismo, con el fin de realizar prácticas frecuentes en el área de recepción y de igual formar tener

			beneficio ganar y ganar (sin fines de lucro)
Arfos incompletos	<p>Extravió de las tarjetas de registro</p> <p>Las cartas de garantía no son llevadas al departamento de Arfos por el de reserva a tiempo</p>	<p>Los arfos no son armados a tiempo para ser entregados a el departamento de cuentas por cobrar y que se haga la cancelación de la estadía y consumos de los huéspedes.</p>	<p>Llevar un orden por parte de los recepcionista con respecto a las tarjetas de registros</p> <p>Incrementar un sistema digitalizado para hacer llegar las copias de cartas de garantía y contratos con prontitud y disminuir la perdida de horas hombres</p>
Problemas con los consumos cargados	<p>Los departamentos de lavandería, alimentos y bebidas u otro servicio que tome el huésped hacen los cargos tardíos o erróneos</p>	<p>Molestia del huésped por cargos en su factura que no le pertenecen</p> <p>Cobro de ajustes a los recepcionistas por no haber hecho el cobro de esos consumos</p>	<p>Que los cargos a las habitación por conceptos de algún servicio se posteen inmediatamente después de hacerse el consumo para asi, evitar cualquier equivocación posible</p>

Fuente: Diseño propio, 2010

7.2 DEPARTAMENTO DE BANQUETES

TABLA No. 10: Situación Actual del Departamento de Banquetes

PROBLEMAS	CAUSAS	EFECTOS	SOLUCIONES
Retraso en el servicio del evento	<p>Poca disposición del personal operativo para seguir las ordenes del personal administrativo</p> <p>Poca iniciativa del personal operativo para realizar sus funciones</p>	<p>Deficiencia en la comunicación entre el personal administrativo y operativo</p> <p>Mala impresión para el cliente por el retraso del servicio</p>	<p>Establecer claramente las funciones de cada uno de los cargos en área operativa del departamento de banquetes.</p> <p>Motivar al personal para que cuenten con mas disposición al momento de realizar sus funciones</p>
Desorden en el archivo del departamento	<p>Manipulación de todo el personal administrativo de las carpetas</p> <p>No son colocadas en el archivo correspondiente</p>	<p>Pérdida parcial de tiempo</p> <p>Extravió de documentos referentes a los eventos por no archivarse en las carpetas</p>	<p>El personal administrativo deberá colaborar con el orden de los archivos, colocando las carpetas donde corresponde</p>

<p>Los montajes y refrigerios son realizados en ocasiones sin considerar los estándares o requerimientos del cliente</p>	<p>La comunicación entre los capitanes y los <i>houseman</i> no es fluida</p> <p>Modificación de última hora por parte del cliente</p>	<p>Deterioro de la calidad del servicio</p> <p>Doble trabajo del personal</p>	<p>El coordinador encargado del evento deberá hacer la distribución del memorándum con los cambios de última hora a tiempo, para que el personal que le corresponda tome las precauciones</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Diseño propio, 2010

CAPITULO III: FASE DE EVALUACIÓN

8 APORTES DEL PASANTES

Más allá de la intención de realizar las prácticas profesionales es importante realizar un análisis de la situación, para aportar ideas que puedan ayudar a resolver problemas en los departamentos o mejorar la eficacia operacional o administrativa de cada uno de lo ellos.

8.1 RECEPCIÓN

- Incrementar el personal del Front Desk en los turnos matutino y vespertino.
- Incrementar el personal del departamento de Ama de Llaves. Aunque no es una recomendación directamente para el departamento de recepción, pero por la razón de que los trabajos están sumamente ligados este déficit de mucamas afecta enormemente la fluidez del servicio del departamento.
- Actualización de los equipos. Mientras el personal tenga equipos en buenas condiciones le ayudara a darle un mejor y más rápido servicio al huésped.

8.2 BANQUETES

- Mejorar la comunicación entre el personal operativo y el personal administrativo, para que se evite el doble esfuerzo del personal y la eficacia del servicio se incremente
- Designación clara y precisa de las funciones y jerarquías de cada uno de los empleados del departamento.

- Incrementar el uso de radio portátil a los coordinadores operativos con la oficina de banquete, para facilitar la comunicación entre ambos; en caso de cualquier requerimiento solicitado por el cliente a última hora.
- Incrementar un sistema digitalizado para la distribución de las órdenes de servicio, con el propósito de hacerla llegar más rápido a los departamentos involucrados y minimizar la cantidad de copias y papel desperdiciado; así poder colaborar también con nuestro medio ambiente.

RECOMENDACIONES

A la Universidad

Que se incrementen las prácticas en cada una de las materias implantadas a lo largo de la carrera Administración hotelera, dado que es una carrera bastante operativa y así el estudiante pueda llegar al campo laboral con una noción más amplia de lo que la teoría le puede otorgar.

A los Estudiantes

Que busquen estar siempre realizando actividades provechosas, que se involucren al máximo con cada una de esas actividades que estén realizando y ser proactivo con el propósito de optimizar su aprendizaje, dado a que se le abrirán puertas ya sea dentro o fuera del mismo hotel, debido a sus destrezas adquiridas.

A la Empresa

- Se sugiere dar mayor importancia a los convenios entre el hotel y las universidades e institutos a fin de lograr el máximo aprovechamiento del recurso humano.
- Dictar cursos a los supervisores y gerentes de los departamentos, de trato al personal. Recordando a nuestros pioneros, que hay que mantener primero feliz al cliente interno.
- Proporcionar acercamientos y buenas relaciones de trabajo de todo el personal del hotel. Los cuales deberán estar encaminados bajo el respeto y la autoridad jerárquica correspondiente, para que no se exceda la barrera de la confianza entre los individuos.

- Realizar una evaluación y seguimiento constante a cada uno de los procesos administrativos. Esto con el objetivo de verificar el perfecto desarrollo de las funciones.

CONCLUSIONES

La fase de ejecución del periodo de pasantías ha representado un complemento indispensable para la educación del pasante, debido a que le ha permitido adquirir nuevos conocimientos y destrezas, aumentar la experiencia laboral, conocer el contexto de la empresa y obtener una visión más amplia acerca de las actitudes que se debe tomar en una organización.

Todas las actividades anteriormente expuestas se han cumplido satisfactoriamente, por ello se puede enfatizar que el proceso de pasantías ha sido provechoso para todos los entes involucrados, como por ejemplo, el alumno que ahora pasa a ser mano de obra capacitada y de calidad, y la organización por haber obtenido los servicios y aportes del pasante.

Todo lo antes expuesto sumado a la culminación de la relación laboral con la organización y la próxima conclusión del vínculo académico tiende a considerar como hecho factible el ejercer la profesión de Administración Hotelera en el país y brindar una calidad de servicio calificada para aportar con el ámbito turístico que se encuentra actualmente muy deteriorado.

BIBLIOGRAFÍA

- GRAN MELIÁ CARACAS. *Manual del Pasante*. Caracas, Venezuela, 2010
- GRAN MELIÁ CARACAS. *Manual de Bienvenida y Reglamento Interno*. Caracas, Venezuela, 2000
- GRAN MELIÁ CARACAS. *Manual del Departamento de Recepción*. Caracas, Venezuela, 2010
- GRAN MELIÁ CARACAS. *Manual del Departamento de Banquetes*. Caracas, Venezuela, 2010
- Simbología utilizada en los diagramas de flujo, <http://www.my.opera.com>
- Descripción de la Corporación Sol Meliá, Marcas y el Hotel Gran Meliá Caracas <http://www.solmelia.com/>

ANEXOS

ANEXO No.1: Descripción de los Salones del Hotel Gran Meliá Caracas

SALON	AREA(M ²)	DIMENSIÓN	ALTURA	CAPACIDAD DE LOS SALONES (PAX)				
				RECEPCIÓN	TEATRO	ES CUELA	IMPERIAL	BANQUETES
RIO MANZANARES Ballroom	673.13	39.25 x 17.15	4.65	1250	900	400	100	600
RIO MANZANARES Ballroom I	336.56	19.60 x 17.15	4.65	300	300	220	60	250
RIO MANZANARES Ballroom II	336.56	19.60 x 17.15	4.65	300	300	220	60	250
RIO CUYUNI	93	11.20 x 8.30	2.35	80	60	50	30	60
RIO MAZARUNI	76.14	9.40 x 8.10	3.00	60	50	30	25	50
RIO YURUARI	73.4	8.90 x 8.25	2.42	50	50	30	25	50
RIO CUCHIVERO	49	8.10 x 6.05	2.40	60	40	30	18	60
RIO NEVERI	60	8.50 x 7.05	2.42	70	40	30	25	50
RIO PAO	52	8.30 x 6.25	2.71	60	40	30	25	60
RIO SAN JUAN	48.19	7.90 x 6.70	2.70	30	20	18	18	40

				CAPACIDAD DE LOS SALONES (PAX)				
								
SALON	AREA (M²)	DIMENSIÓN	ALTURA	RECEPCIÓN	TEATRO	ES CUELA	IMPERIAL	BANQUETES
RIO OCAMO	286.3	11.90 x 24.30	2.52	250	200	130	60	100
RIO OCAMO I	96.7	11.90 x 8.13	2.52	60	70	40	25	50
RIO OCAMO II	95.2	11.90 x 7.94	2.52	60	70	40	25	50
RIO OCAMO III	94.4	11.90 x 8	2.52	60	70	40	25	50
RIO LIMON	155	21.90 x 6.80	2.26	100	100	50	40	80
RIO MAVACA	55	7.6 x 7.26	2.34	40	30	20	15	30
RIO SUAPURE	26	7.6 x 4	2.38	20	10	10	10	10
RIO ATABAPO	30.6	8.36 x 3.67	2.37	20	10	10	10	10
RIO VENTUARI	27.36	7.20 x 3.80	2.47	30	20	16	15	30
RIO APURE	38.7	7.30 x 5.30	2.50	20	15	15	10	25

ANEXO No. 2: Logo del Gran Meliá Caracas



ANEXO No. 3: Habitación *Junior Suite*



ANEXO No. 4: Habitación *Royal Suite*



ANEXO No. 5: Habitación *Presidential Suite*



ANEXO No. 6: Habitación *Presidential Suite* Bar



ANEXO No. 7: Habitación *Presidential Suite* Living Room



ANEXO No. 8: Piscina



ANEXO No. 9: Jacuzzi



ANEXO No. 10: Salón Río Manzanares



ANEXO No. 11: Estructura del Gran Meliá Caracas



ANEXO No. 12: Recepción

