



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TURÍSTICOS

**ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA CAPITANÍA DE BANQUETES,
DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL HOTEL
EUROBUILDING PLAZA GUAYANA, C.A. PUERTO ORDAZ, ESTADO
BOLIVAR, VENEZUELA**

Trabajo de Grado, Modalidad Pasantía, presentado como requisito parcial
para optar por el título de Técnico Superior Universitario en Administración de
Empresas Hoteleras

Br. Pulgar Santamaría, Alejandro Jesús

C.I. V –25.362.770

Guatamare, Julio del 2017



DECANATO
DIRECCIÓN ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TURÍSTICOS
COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO T.S.U. EMPRESAS HOTELERÍA

En Conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Reglamento de Trabajo de Grado de Pregrado de la Universidad de Oriente, se hace constar que el Trabajo de Grado, modalidad Pasantías de Grado, Titulado: **"ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA CAPITANÍA DE BANQUETES, DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL HOTEL EUROBUILDING PLAZA GUAYANA, C.A. PUERTO ORDAZ, ESTADO BOLIVAR, VENEZUELA"**, presentado por el **Br. Pulgar Santamaría, Alejandro Jesús, C.I. N° V-25.362.770**, como requisito parcial para optar al Título de **TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS**

Los miembros del jurado han acordado el siguiente veredicto:

APROBADO


LCDA. ZULEIDA SALAZAR
Jurado


LCDO. JOSE HERNANDEZ
Jurado


LCDA. YZOLMARY MARVAL
Jurado

DEL PUEBLO VENIMOS/HACIA EL PUEBLO VAMOS

Av. 31 de Julio, Sector Guatamara, Estado Nueva Esparta, Apartado Postal N° 6301, Teléfono: 0295-4006529, <http://www.ne.udo.edu.ve>

HOTEL EUROBUILDING PLAZA GUAYANA, C.A.
CAPITANÍA DE BANQUETES, DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y
BEBIDAS

LAPSO DE LA PASANTÍA DENTRO DE LA EMPRESA

DESDE el 26/09/2016 HASTA el 26/11/2016



Alejandro J. Pulgar S.
C.I: 25.362.770



Lic. Zuleida Salazar R.
Tutor Académico



Rafael Merchán
Tutor Empresarial

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme siempre en el buen camino, aferrándome a él en las buenas y en las malas, demostrando que toda dificultad puede ser superada, haciéndome más fuertes cada día y madurando como persona y buen ciudadano.

A mi madre, Lourdes Santamaría, por su amor incondicional, dado por la gracia de Dios a mí y a mis hermanos, quien hizo grandes sacrificios por vernos con una sonrisa en el rostro y por sus consejos y regaños, los cuales han forjado un buen carácter en mí, contribuyendo a ser mejor persona.

A mi padre, Hernán Pulgar, por darme todo su apoyo y buenos consejos con su forma tan peculiar de decirnos las cosas cuando las hacemos mal o motivarnos cuando las hacemos bien, conscientes que es siempre por nuestro bien.

A mis hermanos, Gustavo y Haddiana Pulgar, a quienes quiero con todo el corazón, aunque no estemos juntos casi nunca, siempre están pendiente de mí.

A Leonardo Rivas, Profesor de la Universidad de Oriente, por ser un gran amigo y siempre guiarme por el buen camino.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco principalmente a mis padres, quienes han sido mi guía y mi apoyo incondicionalmente en cada uno de mis pasos.

A mis hermanos, quienes siempre estuvieron pendientes para que mi meta se hiciera realidad.

A la Universidad de Oriente, por abrirme las puertas y darme las posibilidades y herramientas para mi formación académica y profesional.

A todos los profesores con los que vi clases, de quienes aprendí a afianzar los conocimientos, los cuales pondré en práctica en mi vida profesional y personal.

A la Lcda. Zuleida Salazar, por ser mi tutora académica, contribuyendo, con sus orientaciones, a realizar el informe de pasantía, y por siempre estar ahí para mí y darme consejos.

Al hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. por abrirme sus puertas y mostrar interés y disposición para formarme como un profesional en el área del hotelería, haciéndome ver la importancia que representa prestar un servicio de calidad alcanzando la satisfacción plena de los usuarios al recibirlo.

A Andrea Mora y Noelyn López, mis compañeras de trabajo en el hotel Eurobuinding Plaza Guayana, C.A., por sus enseñanzas en el transcurso de mi pasantía. ¡Eternamente agradecido!!!!!!

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|----|
| DEDICATORIA | iv |
| AGRADECIMIENTOS | v |
| ÍNDICE GENERAL | vi |
| ÍNDICE DE FIGURAS | ix |
| ÍNDICE DE CUADROS | x |
| INTRODUCCION..... | 1 |
| CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES DEL HOTEL EUROBUILDING | |
| PLAZA GUAYANA, C.A..... | 5 |
| 1.1.Reseña Histórica | 5 |
| 1.2 Categorización del hotel | 6 |
| 1.3.Ubicación Geográfica | 6 |
| 1.4.Misión | 6 |
| 1.5.Visión | 7 |
| 1.6.Objetivos de la empresa..... | 7 |
| 1.7.Valores..... | 8 |
| 1.8.Filosofía | 8 |
| 1.9.Cultura | 9 |
| 1.10.Características y Servicios del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A..... | 9 |
| 1.11.Salones..... | 11 |
| 1.12.Relaciones del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. con el entorno | 15 |
| 1.13.Marco legal que rige al hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. | 16 |
| Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). | 16 |
| 1.14.Cliente..... | 18 |
| 1.15.Estructura Organizativa del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A..... | 19 |

| | |
|---|----|
| CAPÍTULO II CARACTERISTICAS DE LA COORDINACION DE EVENTOS Y BANQUETES DEL HOTEL EUROBUILDING PLAZA GUAYANA, C.A. | 22 |
| 2.1.Descripción de la coordinación de Eventos y Banquetes del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. | 22 |
| 2.2.Importancia de la coordinación de Eventos y Banquetes del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. | 22 |
| 2.3.Objetivo de la coordinación de Eventos y Banquetes del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. | 23 |
| 2.4.Misión de la coordinación de Eventos y Banquetes del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. | 24 |
| 2.5.Visión de la coordinación de Eventos y Banquetes del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. | 24 |
| 2.6.Clasificación de los eventos que se realizan en el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A..... | 25 |
| 2.7.Servicios que ofrece el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. en los eventos. | 28 |
| 2.8.Normativas de montaje y desmontaje de los eventos que se realizan en el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A..... | 31 |
| 2.9.Producción de un evento..... | 33 |
| 2.10.Relación Interdepartamental de la coordinación de Eventos y Banquetes del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. | 34 |
| 2.11.Estructura Organizativa y funcional de la coordinación de Eventos y Banquetes del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. | 36 |
| 2.12.Funciones del cargo de Gerencia de Alimentos y Bebidas del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. | 36 |
| 2.13.Funciones del cargo de Asistente de Alimentos y Bebidas | 40 |
| 2.14.Funciones del cargo de Coordinador de Eventos y Banquetes del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. | 44 |
| 2.14.Funciones del cargo Capitanía de Eventos y Banquetes | 48 |

| | |
|--|----|
| CAPÍTULO III. ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN LA CAPITANÍA DE BANQUETE DEL HOTEL EUROBUILDING PLAZA GUAYANA, C.A..... | 51 |
| 3.1.Actividades y procedimientos realizados en la Capitanía de Banquetes del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A | 51 |
| 3.2.Eventos Ejecutados..... | 62 |
| 3.3.Desmontaje..... | 66 |
| CONCLUSIONES..... | 69 |
| RECOMENDACIONES | 71 |
| REFERENCIAS | 73 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| <i>Figura 1:</i> Croquis del Gran Salón Caroní..... | 12 |
| <i>Figura 2:</i> Croqui de Salón Autana..... | 12 |
| <i>Figura 3:</i> Croqui de Salon Roraima..... | 13 |
| <i>Figura 4:</i> Croquis del Anfiteatro Caruachi..... | 14 |
| <i>Figura 5:</i> Salón Business..... | 14 |
| <i>Figura 6:</i> Organigrama del hotel Eurobuilding Plaza Guayana. Fuente: Personal de la Gerencia general del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. | 20 |
| <i>Figura 7:</i> Estructura Organizativa de la coordinación de Eventos y Banquetes..... | 36 |
| <i>Figura 8:</i> Control de asistencia del personal extra..... | 53 |
| <i>Figura 9:</i> Formato de la orden de servicio. | 54 |
| <i>Figura 10:</i> Ubicación de mesas y sillas de la boda..... | 58 |
| <i>Figura 11:</i> Ubicación de mesas y sillas de la conferencia. | 59 |
| <i>Figura 12:</i> Ubicación de mesas y sillas de las reuniones ejecutivas salones business center y anfiteatro caruachi. | 59 |
| <i>Figura 13:</i> Cheklist..... | 68 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|---|----|
| Cuadro 1. Complementos del Cargo del Gerente de Alimentos y Bebidas..... | 40 |
| Cuadro 2. Complementos del Cargo del Asistente del Gerente de Alimentos y Bebida..... | 44 |
| Cuadro 3. Complemento del cargo de Coordinador de eventos y Banquetes | 48 |
| <i>Cuadro 4.</i> Complementos del cargo de Capitanía de Banquetes. | 50 |

INTRODUCCION

Venezuela es un país que cuenta con una diversidad de paisajes y lugares para visitar tales como, montañas, sabanas, playas, ríos, entre otros que hacen del país una potencia turística nacional e internacional. En tal sentido, la Organización Mundial del Turismo (OMT) conceptualiza los atractivos turísticos como: “El conjunto de instalaciones, equipos, empresas y personas que prestan servicio al turismo y fueron creados para este fin” (2003:4). Desde luego, en el país la actividad turística se ha desarrollado y continúa desarrollándose proyectando una imagen de una variedad de atractivos naturales, culturales, históricos, gastronómicos, religiosos, deportivos, musicales, entre otros, además de la formación y capacitación del personal requerido para satisfacer las exigencias y necesidades de los turistas.

Entre los destinos nacionales se encuentra el estado Bolívar, específicamente la ciudad de Puerto Ordaz, reconocido como uno de los más solicitados, por contar con una diversidad de atractivos naturales, históricos, religiosos, minería, una pujante gastronomía fusión y regional, muy particular de esa región nacional; características tomadas en cuenta por los inversionistas nacionales y extranjeros, quienes observaron un mercado cautivo para la construcción de modernas, cómodas y espaciosas infraestructuras para alojamiento, disfrute y esparcimiento de residentes, visitantes y turistas.

De esta forma, la cadena hotelera Eurobuilding Internacional, C.A., contribuye al desarrollo de las comunidades, con el mejoramiento de la calidad de vida de los residentes, donde sus prácticas son reconocidas por la generación de empleos directos e indirectos y la satisfacción de los visitantes

que hacen uso del turismo para el ocio, vacaciones o relajación. Específicamente con la construcción de una extensión de sus instalaciones en Puerto Ordaz, estado Bolívar, Venezuela, el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A., el cual ofrece servicios de alojamiento, y complementarios como: piscina, restaurant, bar, gimnasio, salón de entretenimiento, entre otros, brindando un ambiente agradable, de tranquilidad y satisfacción a ejecutivos que arriban al hotel por motivos de reuniones, convenciones, eventos sociales o por placer.

Por tales razones, el pasante decide desarrollar la pasantía en el departamento de Alimentos y Bebidas, específicamente en el área de Capitanía de Banquetes, en el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A., puesto que el aprendizaje es de gran utilidad para el crecimiento y adquisición de una experiencia profesional en la prestación de un servicio de óptima calidad, además de conocer los aspectos administrativos que se llevan a cabo en la organización.

Desde luego, la prestación de un servicio de banquetes de excelencia se logra a través del trabajo en equipo que satisfaga las necesidades y exigencias del cliente, tal como lo expresa Moro (2012)

Un servicio de banquetes ofrece comida caliente o fría a los clientes que se encuentran en una ubicación lejana. La comida puede consistir de platillos gourmet calientes preparados en el lugar, comida tipo buffet servida en platos de frotamiento para buffet o platonos de queso, carnes y bocadillos. Las empresas de banquetes envían servidores, cocineros y otros empleados al lugar, tanto para fiestas formales como convenciones y otros eventos de alto nivel. Una pequeña fiesta en una oficina puede requerir solamente de comida fría, bebidas y mobiliario o equipo de alquiler, sin empleados de servicio de banquetes (Pág. 110).

En esta definición se observa la integración de todos los elementos materiales y humanos, que conforman la prestación de un servicio de comida

de alta calidad con el propósito de sobrepasar las expectativas del cliente. Esto implica organizar eventos de cualquier índole, cubriendo las fases para la organización, tanto para un evento simple como complejo, empezando por establecer el presupuesto con todos los detalles que el cliente desee, los pasos administrativos que deben cumplirse y hacer las contrataciones que sean necesarias con antelación.

De acuerdo con lo establecido en Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente, núcleo de Nueva Esparta, el pasante describirá las actividades desarrolladas en el departamento de Alimentos y Bebidas, área de la Capitanía de Banquetes del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. El mencionado departamento está encargado de las áreas de steward, cocina, restaurante y trabaja en conjunto con los departamentos de Ama de Llaves, Seguridad, Recepción, Administración, Mantenimiento, Almacén y Recursos humanos (RRHH).

En tal sentido, se utilizó la metodología de la observación directa participativa, in situ, revisión documental, documentos en línea para contrastar los conocimientos teóricos adquiridos en las aulas de clase con la práctica, ante la realidad diaria en el área de la Capitanía de Banquetes del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. Además, se hicieron entrevistas semi estructuradas al personal que labora en el área, para obtener información de fuentes primarias en el desarrollo del tema en cuestión.

Todo lo expuesto con el propósito de alcanzar el objetivo propuesto de describir las actividades operativas desarrolladas en la Capitanía de Banquetes, en el departamento de A y B del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

Para tal efecto, el informe ha sido estructurado en tres capítulos relacionados con la prestación de un servicio de excelencia en la capitanía de Banquetes. El primero trata sobre los aspectos generales del hotel

Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.; el segundo aborda las características de la coordinación de eventos y banquetes del mencionado hotel, y el tercero sobre los procesos operativos inherentes a las actividades que allí se llevan a cabo, haciendo comparaciones con aspectos teóricos revisados. Finalmente, se presenta las conclusiones y recomendaciones, procurando en lo posible, plasmar sugerencias que contribuyan a mejorar u optimizar el proceso que tiene la organización en relación con la coordinación de Eventos y Banquetes, específicamente en el cargo de Capitanía de banquetes.

CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES DEL HOTEL EUROBUILDING PLAZA GUAYANA, C.A.

1.1. Reseña Histórica

El grupo Eurobuilding es una constructora que surgió cuando personas de diferentes países y regiones visitaban las instalaciones del hotel Eurobuilding en Madrid, España, lo cual conllevó a que en 1978 el grupo español, considerara a Venezuela como país potencial para invertir, creando así un proyecto para la construcción del hotel Eurobuilding, inaugurado en 1985, administrado por Promociones Eurobuilding Venezuela, una de las empresas operadoras de hoteles de España; la propietaria era Eurobuilding Internacional, cuyo capital era mixto, es decir extranjero, nacional.

A finales de 1998, la familia Zarikian adquiere la totalidad de las acciones del Eurobuilding Internacional convirtiéndose en propietario del hotel Eurobuilding. A principios del año 1999, el grupo Eurobuilding decide expandir sus horizontes para incursionar en un nuevo estilo de negocio hotelero con la misión de ofrecerle al ejecutivo venezolano un servicio de categoría internacional, con estrictos estándares de calidad, y con sedes en las ciudades más importantes del país. Se unen a la franquicia Hampton Inn, para incluir los nuevos proyectos en un sistema estandarizado internacional y en un sistema de reservaciones amplio.

El hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A es un producto exclusivo de la cadena hotelera, reconocido por una excelente fusión entre los servicios del hotel elegante y lo característico del express, construido en la zona comercial financiera de Guayana en el año 2000, ubicado a solo 15 minutos del aeropuerto y regala a sus huéspedes y clientes una vista panorámica de la naturaleza única de esta región.

1.2 Categorización del hotel

El hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. presta servicios de alojamiento tanto para clientes internos como externos, sin embargo, no posee una categorización específica, sino que maneja la misma categorización de la cadena hotelera Eurobuilding que es de cinco estrellas.

1.3.Ubicación Geográfica

El hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. se encuentra ubicado en Alta Vista Norte, calle los raudales, en la ciudad de Puerto Ordaz, estado Bolívar.

1.4.Misión

Según Daft (2000) la misión de una organización se define como: “el desarrollo de todas las metas y planes subsecuentes. Sin una misión clara, las metas y los planes se pueden desarrollar de una manera arbitraria y no conducir a la organización en la dirección que necesita ir” (Pág.149), por tanto, la misión involucra la razón de ser de una empresa explicando cuáles son sus características y objetivos.

En este sentido, el Manual de Inducción del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. (2005). plantea su misión como:

El grupo Eurobuilding se caracteriza por una gerencia inter funcional, que garantiza los recursos a los dueños de los procesos, basadas en un sistema de entrenamiento constante, que genera la pasión y compromiso en el servicio personalizado y cordial a sus huéspedes y visitantes, para satisfacer a los clientes más exigentes y lograr su felicidad.

Con base en lo anterior, puede señalarse que está explícita la razón por la cual existe la empresa, identificando el por qué, a quién sirve, qué ofrece, qué necesidades satisface y cuáles son sus principios.

1.5. Visión

Desde la perspectiva de Chiavenato (2009), la visión de una organización es definida como “la imagen que la organización tiene de sí misma y de su futuro. Es el acto de verse a sí misma proyectada en el tiempo y en el espacio” (Pág. 15). Por tanto, es la motivación e impulso que tiene una empresa para lograr los objetivos planteados a largo plazo.

Sobre este particular, el Manual de Inducción del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. expresa su visión como:

Ser la primera cadena hotelera 5 estrellas de América Latina, reconocida por la atención personalizada y profesional hacia nuestro personal y clientes, con estándares de calidad, ética e integridad y una infraestructura moderna y en constante innovación, logrando el bienestar nuestro, de los inversionistas y de la comunidad.

Así, la visión de la empresa determina los objetivos a mediano y largo plazo, es decir, cómo la empresa quiere verse en relación con la satisfacción de sus clientes nuevos y potenciales, con respecto a sus productos y servicios actuales y futuros; satisfacción de sus empleados e impacto a la sociedad y qué resultados empresariales claves pretende alcanzar en los próximos años.

1.6. Objetivos de la empresa

Según información suministrada por el personal de la gerencia de RRHH el objetivo de la empresa es dar a conocer la visión, misión y valores de la empresa, además de la estructura y funcionamiento que se reflejan en el Manual de inducción del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

1.7.Valores

Son los cimientos sobre los cuales se edifican los demás conceptos claves del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A., las creencias en lo que es deseable, valioso y justificable. En el manual de inducción, resaltan los siguientes:

- Servicio: Dedicación esmerada a satisfacer y exceder constantemente las expectativas de los clientes.
- Respeto: Constituye la base de las relaciones humanas e implica la tolerancia a la diversidad, así como la apertura para la comprensión mutua.
- Integridad: Fortaleza del carácter para vencer obstáculos demostrando rectitud, honestidad y alto sentido de compromiso.
- Constancia: Día a día demostramos pasión por nuestro trabajo y buscamos la excelencia a través de cada una de nuestras acciones.
- Crecimiento: Perseguimos el crecimiento sostenido tanto económico, como humano, garantizando la prosperidad de nuestro negocio.

1.8.Filosofía

Según el Manual de Inducción del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. (2005). Su filosofía se basa en lo siguiente: “los dueños del hotel son nuestros clientes y los dueños de los procesos son todos nuestros trabajadores”.

Esto implica que los trabajadores deben tener un gran sentido de pertenencia e identificación con la empresa, esmerarse en la prestación de servicio de calidad y excelencia para cubrir las expectativas de los huéspedes, proyectando una imagen tanto corporativa como trabajo en equipo.

1.9.Cultura

La cultura organizacional comprende las experiencias, creencias y valores, tanto personales como culturales de una organización.

En este sentido, se puede explicar la cultura organizacional según Hill y Jones (2001) como:

Una suma determinada de valores y normas que son compartidos por personas y grupos de una organización y que controlan la manera que interaccionan unos con otros y ellos con el entorno de la organización. Los valores organizacionales son creencias e ideas sobre el tipo de objetivos y el modo apropiado en que se deberían conseguir. Los valores de la organización desarrollan normas, guías y expectativas que determinan los comportamientos apropiados de los trabajadores en situaciones particulares y el control del comportamiento de los miembros de la organización de unos con otros" (Pág. 12).

Para el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. la cultura se enfoca en el lema: "servirle es nuestro compromiso". La satisfacción del cliente es la razón del negocio y día a día en demostrar un 100% de pasión y servicio, en todas las actividades. Con la particularidad de: "Sé el primero, sé el mejor y aduéñate" utilizado como slogan para esta organización, reforzando el sentido de pertenencia.

1.10.Características y Servicios del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

El hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. cuenta con 143 habitaciones, siendo una de las cadenas hoteleras de Venezuela para empresarios nacionales e internacionales, las cuales están identificadas de la siguiente manera:

- Standard King: habitación amplia, con una cama King Size, televisor 32" pantalla plana con DirectTV, teléfono, despertador, escritorio ejecutivo con

silla ergonómica, conexión de Internet ilimitado, banda ancha, incluido en la tarifa; baño con sistema integrado a la habitación, mini bar y cafetera, caja de seguridad y mesa de planchar con plancha.

- Standard Doble: habitación confortable con dos camas dobles, televisor de 32" pantalla plana, teléfono, despertador, escritorio ejecutivo con silla ergonómica, conexión de Internet ilimitado, banda ancha incluido en la tarifa, baño con sistema integrado a la habitación, mini bar y cafetera, caja de seguridad y mesa de planchar con plancha.
- Junior Suite: suite amplia y confortable, con cama King Size, televisor 32" pantalla plana con DirectTV, teléfono, despertador, escritorio ejecutivo con silla ergonómica, conexión de Internet ilimitado banda ancha incluido en la tarifa, baño con sistema integrado a la habitación, mini bar y cafetera, caja de seguridad y mesa de planchar con plancha, amenidades especiales, un mueble de bar y una pequeña sala de estar al entrar a la habitación.
- Suite: suite con cama King Size, televisor 32" pantalla plana con DirectTV, teléfono, despertador, escritorio ejecutivo con silla ergonómica, conexión de Internet ilimitado banda ancha incluido en la tarifa, baño con sistema integrado a la habitación, mini bar y cafetera, caja de seguridad y mesa de planchar con plancha, amenities especiales, una pequeña cocina con utensilios y una pequeña sala de estar al entrar a la habitación.
- Suite Ejecutiva: suite agradable, conformada con tres ambientes y área de cocina (completamente equipada) con cama King Size televisor 32" pantalla plana con DirectTV, teléfono, despertador, escritorio ejecutivo con silla ergonómica, conexión de Internet ilimitado, banda ancha incluido en la tarifa, baño con sistema, Hidrojet, secador de cabello y teléfono, mini bar, cafetera, caja de seguridad, mesa de planchar, plancha y amenities especiales. Especialmente diseñada para separar el área de descanso al trabajo

Además, cuenta con dos salas de reuniones, dos restaurantes y un lobby bar, tres salones, áreas públicas, una piscina, un banco, un

desayunador, servicio de Room service y diversidad de tiendas para los huéspedes, los cuales se describirán a continuación:

Desayunador: con un ambiente agradable, servicio de comida tipo buffet para los huéspedes, con una capacidad para 50 personas.

- Restaurante La Vista: Ubicado en planta baja, con ambiente climatizado y vista panorámica hacia el río Orinoco, con servicio de comida a la carta y una capacidad para 40 personas.
- El lobby bar: Ubicado en planta baja con ambiente climatizado y vista panorámica hacia el río Orinoco, ofrece variedades de snacks y bebidas alcohólicas y no alcohólicas para los huéspedes, con una capacidad para 30 personas
- Restaurante Tiki Bar: Ubicado en el área de la piscina con ambiente al aire libre, ofrece comida a la carta, bebidas alcohólicas y no alcohólicas, música en vivo, con una capacidad para 40 personas.

1.11.Salones

El hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. está conformado por cinco salones que pueden ser utilizados para distintos tipos de eventos: el Gran Salón Caroní, Autana, Roraima, anfiteatro Caruachi, business Center.

- Gran Salón Caroní: ubicado en el nivel 1, sus medidas son de 25,5 mts x 21 mts, área 535 mts², altura 2.75/3.20 mts, piso de alfombra, capacidad de personas 600, (ver figura 1)

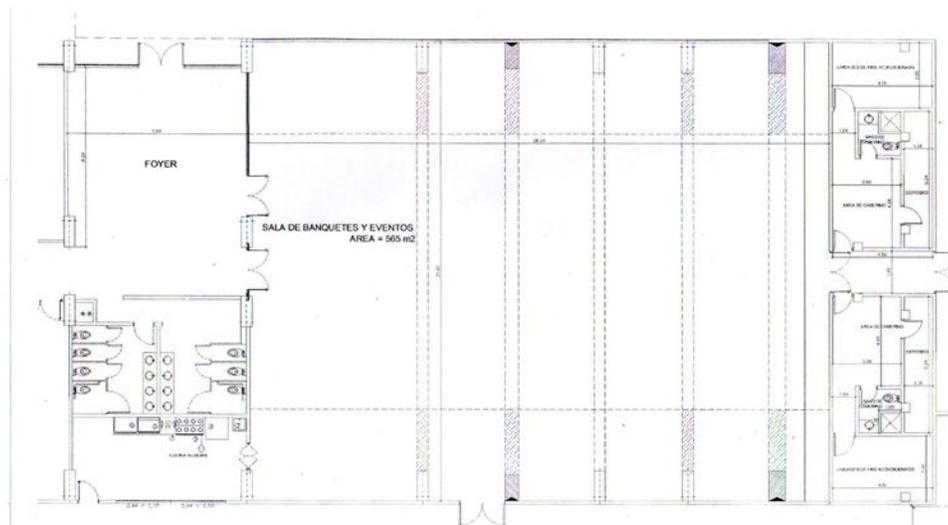


Figura 1: Croquis del Gran Salón Caroní.

Fuente: Personal de la Gerencia de RRHH del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

- Autana: ubicado en el nivel del lobby, sus medidas son de 19.75 mts x 9.05 mts, área 178 mts², altura 3/3.25mts, piso de alfombra, capacidad de 180 personas (ver figura 2)

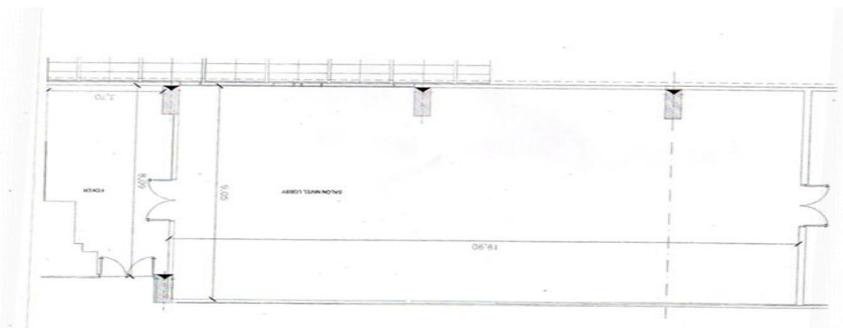


Figura 2: Croqui de Salón Autana.

Fuente: Personal de la Gerencia de RRHH del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

- Roraima: ubicado en el nivel del Lobby, sus medidas son de 20.9 mts x 11.75 mts, área 245 mts², altura 2.90 mts, piso de alfombra capacidad de 250 personas (ver figura 3)

Figura 4: Croquis del Anfiteatro Caruachi.

Fuente: Personal de la Gerencia de RRHH del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

- Business center: ubicado en el nivel 2, área de 25 mts², altura 2,50mts, piso de alfombra, capacidad para 12 personas. (ver figura 5)



Figura 5: Salón Business.

Fuente: Personal de la Gerencia de RRHH del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

El hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. cuenta con una variedad de servicios especializados para el confort del empresario que es su cliente más potencial: sala de reuniones, Room service, wifi en todas las áreas del hotel, gimnasio, piscina, locales comerciales, un banco, bar, restaurantes, recepción 24 horas, botones, transporte aeropuerto hotel y viceversa, spa y salón de belleza, lavandería y tintorería, estacionamiento con vigilancia y áreas verdes.

1.12.Relaciones del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. con el entorno

El hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. debe generar el bienestar tanto en los trabajadores como en la sociedad en general, relacionándose con el entorno interno y externo, de este modo:

Relaciones Internas:

- Empleados: el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. cuenta con la gerencia de RRHH, que apoya y le da bienestar al personal que allí trabaja, haciéndoles cumplir todos los derechos que éstos tienen en la empresa, ejemplo: charlas motivacionales, eventos trimestrales de reconocimiento por su trabajo, eventos para el día de las madres, cenas navideñas, comedor que les garantiza su alimentación y baños y vestidores para su comodidad.
- Clientes: el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. hace guía a un lema “servirle es nuestro compromiso” que refleja que el cliente siempre será la persona más importante, para eso el hotel cuenta con el departamento de RRHH que capacita al personal para una buena atención.
- Proveedores: el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. cuenta con diferentes proveedores entre los que destacan Industrias Polar, cervecería regional, entre otros.
- Entidades Bancarias: el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. se relaciona solo con Banco Nacional de Crédito, debido que en las instalaciones hay una sucursal.

Relaciones Externas:

- Social: La gerencia de RRHH se encarga de realizar donaciones a distintos geriátricos del estado, también brinda el apoyo a una empresa sin fines de lucros llamada MANO AMIGA, dando clases para la formación de los niños y niñas de bajos recursos económicos para que sean profesionales de

bien. También hacen donaciones de lencería y efectivo para sus casas hogares.

- Situación Económica: debido a la escasez e inflación de los productos el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. requiere en su mayor parte de suministros importados para lograr un buen desenvolvimiento del establecimiento.
- Situación Ambiental: el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. para la colaboración del buen ambiente, tiene áreas verdes y plantación de árboles, también en varias partes de las instalaciones tienen imágenes y avisos con mensajes alusivos a la conservación del ambiente.
- Tecnología: el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. está en constante innovación tecnológica cambiando aires, televisores, computadoras entre otros, por unos más modernos para cumplir las expectativas de los clientes.

1.13. Marco legal que rige al hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

El hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. rige sus actividades apegado a todas las leyes, normas, disposiciones, y reglamentos, tanto nacionales como internacionales que tienen incidencia en el funcionamiento de las empresas de alojamiento, para efectos de este informe se nombrarán aquellas relacionadas con el objeto de estudio:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). En la Constitución están reglamentados todos los derechos y deberes de la ciudadanía venezolana, por tanto, existen artículos que protegen a las empresas, siempre y cuando éstas cumplan con lo allí establecido. En el artículo 301, se refiere que el estado reserva el uso de la política comercial para proteger actividades económicas donde da prioridad al comerciante nacional antes que el extranjero. Así pues, el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. cumple con el requerimiento que se establece en el artículo

nombrado anteriormente brindando unos productos y servicios que beneficiarán al país en la parte económica.

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica del Turismo y su reglamento (2012). En el artículo uno hace referencia a la regulación de actividades turísticas como factor de desarrollo económico social del país, mediante el establecimiento de normas que garanticen la orientación, facilitación, la coordinación y el control de la actividad turística como factor de desarrollo económico y social del país. En consecuencia, el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. genera grandes oportunidades de desarrollo para el país ya que sus clientes son grandes empresarios nacionales e internacionales que favorecen la economía del país.

Ley de Impuesto Sobre la Renta (2007). Toda persona natural o jurídica, residente en la República Bolivariana de Venezuela o de procedencia extranjera que tenga un establecimiento permanente o una base fija en el país, podrá acreditar contra el impuesto que conforme a esta Ley. Por tanto, el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. siendo una empresa a nivel nacional cumple con todos los pagos de impuesto sobre la renta que exige la ley.

Ley para las Personas con Discapacidad (2007). El hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. cumple las normas establecidas en esta ley, para que las personas con discapacidad tengan las mismas oportunidades de trabajar sin ningún problema, tal como lo establece el artículo uno de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012), donde se señala que todas las personas que posean alguna discapacidad tienen igual derecho al trabajo.

El hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. no toma discriminación alguna a la hora de contratar personal, de hecho, allí trabaja una persona con discapacidad (sordo, mudo).

Ley Orgánica de Precios Justos (2014). Tiene por objeto asegurar el desarrollo armónico, justo, equitativo, productivo de la economía nacional, a través de la determinación de precios justos de bienes y servicios, mediante el análisis de las estructuras de costos, la fijación del porcentaje máximo de ganancia y la fiscalización efectiva de la actividad económica y comercial con la finalidad de proteger los ingresos de todos los ciudadanos, el acceso de las personas a los bienes y servicios para la satisfacción de una necesidad.

Para el manejo adecuado de los costos se tendrán que utilizar patrones de costos, métodos para la presentación y los factores que incidan en éstos para que la gerencia tenga las herramientas necesarias para un costeo basado en la Ley de Precios Justos, permitiéndole tomar decisiones para el logro de los objetivos propuestos por el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

1.14. Cliente

Cliente interno. Es la persona quien con su esfuerzo individual encauza las actividades hacia mejores metas productivas, procura cuidar y hacer cuidar los recursos y las instalaciones con que cuenta la empresa para el desarrollo de sus actividades, efectúa su labor con la mayor ética y respeto había la empresa, sus compañeros, clientes, proveedores y terceros. El cliente interno del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. debe ser una persona confiable, tener una impecable apariencia personal, excelencia en el servicio anticipándose a las necesidades del cliente.

Cliente Externo. En el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. el cliente externo es el individuo más importante del establecimiento, es el objetivo del negocio. El público objeto del hotel, en su mayoría son ejecutivos quienes realizan negocios en la ciudad de Puerto Ordaz, quienes buscan rapidez, comodidad, lujo y exclusividad en los servicios. Sin embargo, hay excepciones donde el cliente busca hospedarse y solo pasar vacaciones.

1.15.Estructura Organizativa del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

El hotel Eurobuilding Plaza Guayana C.A. cuenta con una estructura organizativa apta para el buen funcionamiento de la empresa representando de forma jerárquica los puestos de trabajo y a su vez la división departamental el cual cumplen sus funciones, estas son:

Gerente general del Hotel Eurobuilding Plaza Guayana C.A.: Es la máxima autoridad del hotel, dirige y controla los ingresos y desembolsos del hotel, direcciona el flujo de información entre Casa Matriz y las diferentes gerencias del hotel delegando responsabilidades y exigiendo resultados.

Jefe de recepción: Es el encargado de organizar, dirigir y controlar el área de recepción del hotel, generar la oferta de habitaciones, teniendo en cuenta las reservas, entradas, salidas y facturación.

Gerente de Alimentos y Bebidas: su función se basa en planificar, coordinar y dirigir todas las actividades referentes al departamento, garantizando su buen funcionamiento.

Contralor: se encarga de establecer y llevar a practica sistemas de control apropiados para medir la eficacia de laactuacion financiera de las distintas áreas del hotel, informando los resultados al gerente general.

Estructura Organizativa del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

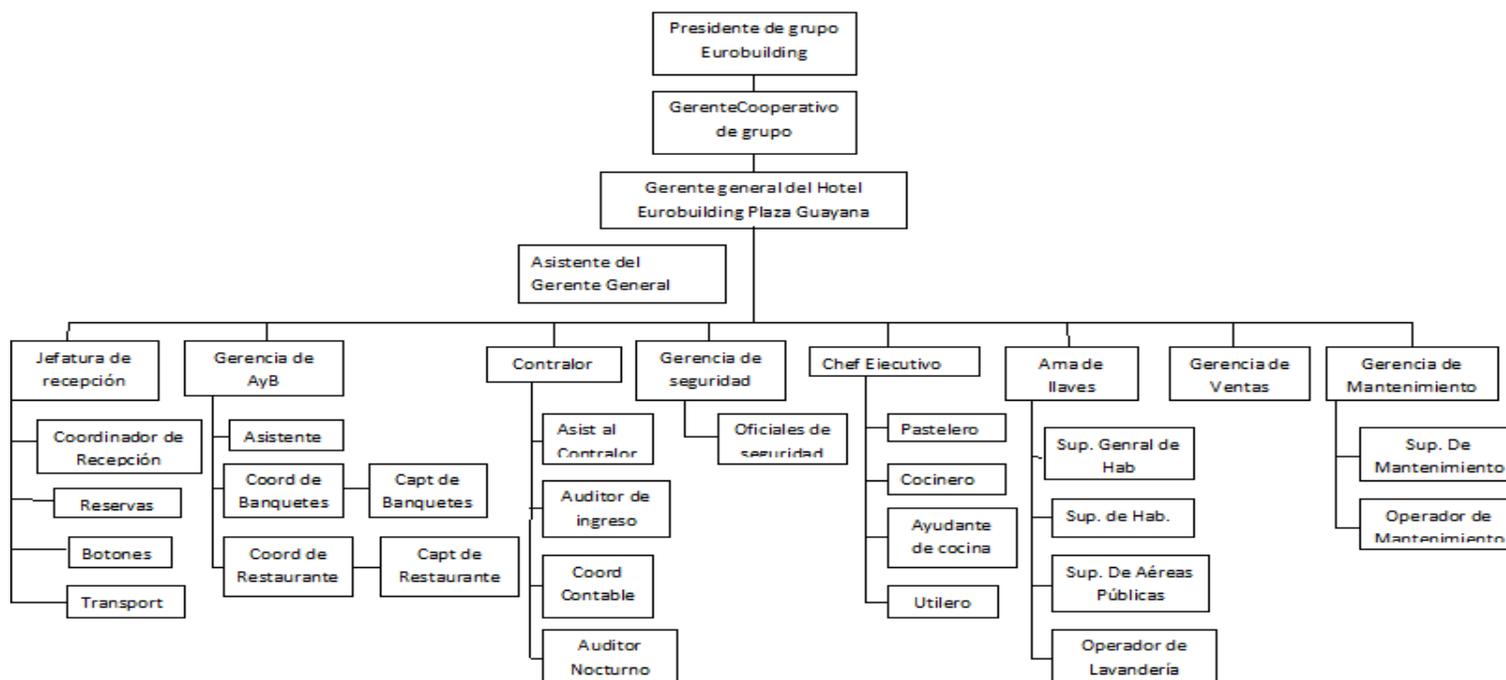


Figura 6: Organigrama del hotel Eurobuilding Plaza Guayana. Fuente: Personal de la Gerencia general del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

Gerente de Seguridad: controla el ingreso y salidas de personas y objetos al hotel; también vigila las áreas comunes y resguarda la integridad de los huéspedes, trabajadores y visitantes dentro del hotel.

Chef ejecutivo: Su función en el hotel es dirigir la cocina y se responsabiliza ante la gerencia de alimentos y bebidas el buen funcionamiento del servicio, además cuida e que los platos que se sirvan cumplan las condiciones exigidas por el recetario.

Gerente de Ama de llaves: Mantener en orden y limpio el hotel, planear y supervisar las diferentes áreas del hotel y llevar un seguimiento de mantenimiento de todas las áreas habitaciones.

En referencia a la estructura organizativa del hotel Eurobuilding Plaza Guayana C.A. se debe acotar que en el cargo de asistente del gerente general es la misma persona que cumple con el carga del gerente de alimentos y bebidas haciendo que su trabajo sea de gran exigencia.

CAPÍTULO II CARACTERÍSTICAS DE LA COORDINACION DE EVENTOS Y BANQUETES DEL HOTEL EUROBUILDING PLAZA GUAYANA, C.A.

2.1.Descripción de la coordinación de Eventos y Banquetes del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

La coordinación de Eventos y Banquetes del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. se encarga de la organización administrativa y operativa de los eventos: conferencias, foros, bodas, bautizos entre otros, en el hotel contando con cinco salones habilitados para eso, según Sánchez (2014):

Es el responsable de organizar diferentes tipos de eventos. De esta forma se ponen a disposición del cliente los salones, la infraestructura del hotel, su material y equipo, sobre todo, el conocimiento y la experiencia del personal, tanto administrativo como operacional, en este tipo de eventos, lo cual tiende a garantizar un desarrollo impecable (pág. 8).

En concordancia con lo expresado por el autor, la coordinación de Eventos y Banquetes tiene como tarea organizar eventos tomando en cuenta los requerimientos del cliente, por lo que el personal que allí trabaja debe poseer el conocimiento administrativo y operativo necesario para el desarrollo de los mismos, tomando como herramientas diferentes materiales y equipos que serán imprescindible para el disfrute de eventos como: espacio, personal, ambientación, entre otros.

2.2.Importancia de la coordinación de Eventos y Banquetes del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

La coordinación de Eventos y Banquetes se da a conocer mediante el servicio y la calidad de las instalaciones que se puedan ofrecer en el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. desarrollando de forma satisfactoria eventos de celebraciones, negocios, capacitación, recreación, entre otros. Según Palacios (2014):

Este departamento es importante porque se ocupa de la preparación y servicio de alimentos y bebidas en salones de banquetes, así como de toda la logística de los eventos. Entendiendo por evento desde un servicio de café (coffee break) hasta una cena de gala, desayunos, cocteles, reuniones de trabajo, desfiles de modas, etc. (pág.11).

Tomando en cuenta que el tipo de clientela que frecuenta el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A., son grandes empresarios que buscan confort y a su vez lugares donde puedan hacer sus eventos, es de suma importancia que la coordinación de Eventos y Banquetes cumpla con los estándares que el cliente espera, prestando un buen servicio y atención personalizada, puesto que esto atraerá posibles clientes potenciales que no solo usarán el servicio de banquetes, sino otras partes de las instalaciones del hotel como las habitaciones, los restaurantes entre otras áreas que generan ingresos.

2.3.Objetivo de la coordinación de Eventos y Banquetes del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

Según información suministrada por el personal de la gerencia de Alimentos y Bebidas del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. el objetivo de la coordinación de Eventos y Banquetes es: Prestar un servicio en los espacios donde se realizan los eventos, (salones, restaurantes, áreas recreativas) con la finalidad de satisfacer las expectativas del cliente, brindándoles una atención personalizada, saliendo a relucir el confort de las instalaciones, productos y servicios que tienen en las áreas de eventos y banquetes.

2.4.Misión de la coordinación de Eventos y Banquetes del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

La gerencia de RRHH del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. define la misión de la coordinación como:

Una selección adecuada y una capacitación constante del recurso humano se alcanzarán los perfiles requeridos para lograr compromiso y valores, ofreciendo siempre las mejores oportunidades de desarrollo dentro de la organización. Los salones y espacios se caracterizarán por su belleza, su comodidad y funcionalidad. Los servicios de alimentos y bebidas serán elaborados manteniendo siempre una excelente relación entre la calidad, el precio y el valor ofrecido.

La coordinación es consistente en el cumplimiento de los objetivos, al menor costo posible, y busca el beneficio común en las relaciones con las partes interesadas del negocio, dichas relaciones serán basadas en el respeto, la integridad, la confianza mutua y trabajo profesional en equipo.

2.5.Visión de la coordinación de Eventos y Banquetes del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

Ser reconocidos como la primera opción para la realización de eventos y actos de importancia por su compromiso con la calidad y su pasión en satisfacer más allá de las expectativas de los clientes. Todo el personal de la coordinación de Eventos y Banquetes tendrá un profundo conocimiento de la compañía y de sus servicios, así como también de los clientes, sus empresas y sus necesidades. La atención personalizada, el servicio inmejorable y la gestión innovadora afirmarán el compromiso minimizando cualquier inconveniente que pudiera presentarse y garantizando su resolución inmediata. De manera que, en conjunto todo esto proporcione una experiencia única que garantice la fidelidad de los clientes.

2.6. Clasificación de los eventos que se realizan en el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

Con base en lo expresado por el personal de gerencia de A y B, el hotel ofrece servicio de eventos sociales y corporativos:

Eventos Sociales: Los eventos sociales para Anzilutti (2010) se definen como:

Son los que nacen primero, ¿por qué? Porque desde tiempos bíblicos el hombre buscó la compañía de sus pares, sea para celebrar sus alegrías, sea para compartir sus momentos de tristeza, pues como decía Platón, el hombre tiene "*apetitus societatis*": hambre de sociedad, nadie, ninguno de nosotros soportaría llevar adelante una vida sin compañía. Es el objetivo de reunirse para compartir la esencia misma de este tipo de eventos, por ende, carecen de un fin económico en un 1er. grado. Dicho esto, son eventos sociales hoy día: bodas, cumpleaños, recepciones, velatorios, conmemoraciones de fechas patrias, etc. (Pág. 1)

Por lo expresado por la autora, se puede definir evento social como todo acontecimiento que con una celebración específica reúne un grupo de personas para compartir sus emociones dependiendo del tipo de evento. En opinión de Anzilutti (2010), los eventos se clasifican en:

- **Banquetes:** es una reunión celebrada con ostentación, como una fiesta con un propósito particular, festivo o de celebración, vinculado a un evento familiar, donde existe un montaje de mesas y sillas específico, el cual se sirve una comida, manjares y bebidas a los invitados o comensales. El anfitrión, organiza y corre con los gastos del banquete y generalmente este evento es realizado en dedicación a una persona o grupo en específico.
- **Bodas:** Es un rito que se realiza para la unión entre un hombre y una mujer para formalizar su relación de manera religiosa o civil, y genera

compromisos contractuales u obligaciones legales según las legislaciones entre las partes o contrayentes.

- **Cena de navidad:** es una cena especial para la mayoría de familias creyentes de tradición, cultura y armonía, donde se degusta un plato fuerte, con diferentes contornos que varían dependiendo de la cultura culinaria de cada país.
- **Coctel:** fiestas donde se puede celebrar bodas, bautizos, reuniones diplomáticas, se va con ropas formales a informales dependiendo de lo que se festeja. Consiste en servir unas variedades de bebidas y comidas sencillas y fáciles de comer estando de pie, como los bocadillos y manjares en miniatura. En algunos lugares acomodan algunas sillas y mesas para que las personas se sienten.
- **Conciertos:** es un evento donde la música en vivo es la principal atracción, organizada por personas especializadas en el área. En donde asisten personas que desean disfrutar del grupo, cantante u orquesta que se presente.
- **Cumpleaños:** Es el aniversario del nacimiento de una persona, empresa o institución donde se reúnen las amistades y familiares para celebrarlo, haciéndole regalos a la persona homenajeada o a las personas relacionadas con esas entidades.
- **Fiestas de fin de año:** es la última noche del año en el calendario gregoriano, comprendido desde el 31 de diciembre hasta el 1 de enero, conocido por la celebración en muchas culturas del año nuevo que viene, realizando una gran fiesta con una variedades de comidas y bebidas típicas de los países que lo celebran.
- **Graduaciones:** es la ceremonia oficial que clausura el curso escolar o universitario, sirve de reconocimiento a los estudiantes que, han completado los requisitos académicos de un plan de estudios en una

institución de enseñanza y, por tanto, se han hecho merecedores de un título académico.

- **Eventos corporativos:** según Hernández (2015) los eventos corporativos: “Incentivan, promueven, capacitan, promocionan y comunican a las empresas y sus diferentes públicos” (Pág. 6). Requiere de una buena presentación, se busca una persona que guíe el evento, estos tipos de evento son:
- **Conferencias:** Son grandes reuniones formales realizadas en teatros, estadios, salones etc. De personas que tienen un interés en común o comparten un sector profesional, y por lo general implican uno o más oradores que abordan un amplio grupo de profesionales, o personas de intereses en común.
- **Seminarios:** Son realizados por propósitos educativos y generalmente implican pequeños grupos de personas. La interacción de las personas que asisten con los oradores es una parte importante, por lo que regularmente se les da la oportunidad de expresar sus opiniones o realizar preguntas a los oradores.
- **Reuniones:** Interacciones entre dos o más personas para discutir un tema o varios con la finalidad de llegar a un acuerdo o transmitir información. Pueden ser llevadas a cabo para los empleados de una organización o para los representantes de diferentes empresas.
- **Conferencias de prensas:** Son las entrevistas realizadas por los medios de comunicación y por lo general son en respuesta a un evento reciente, un rumor, el anuncio de un nuevo producto o servicio.
- **Ceremonias de apertura:** Se llama inauguración o ceremonia de apertura al acto con que se realiza la inauguración de un edificio importante, hospital, escuela, etc. cuando ya es posible hacer el uso previsto. Se aplica también para los monumentos, estatuas y eventos.
- **Cena de gala:** Evento muy formal, que se caracteriza por una variedad de platos de calidad, entretenimiento y discursos. Estas se celebran a

menudo en combinación con un evento importante. Se suele invitar celebridades y oradores, y a veces se otorgan premios. Traje formal etiqueta es la vestimenta esperada para estos eventos.

- **Lanzamiento de productos:** Cuando un nuevo producto se está introduciendo al mercado, el lanzamiento en general se considera como su primera aparición o exposición al público. El producto se demuestra y discute su utilidad y contribución a la sociedad o de la industria. Realizando demostraciones de los productos en eventos para darse a reconocer en el mercado. El producto debe estar disponible para su compra en la puesta en marcha, si es posible.
- **Ceremonia de reconocimiento:** Se llevan a cabo para felicitar y agradecer a los integrantes de una organización que han cumplido con sus deberes de manera admirable o han superado las expectativas y demandas de la empresa.

2.7.Servicios que ofrece el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. en los eventos.

El hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. presta una variedad de servicios en la coordinación de Eventos y Banquetes que cumplen las expectativas de los clientes más exigentes y satisfacen sus necesidades, estos servicios son:

- **Personal de seguridad:** tiene como finalidad proteger todas las áreas pertenecientes al hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A., brindando la seguridad al huésped de posibles accidentes, robos, etc. Además de verificar que todo el personal del hotel se encuentre en su lugar de trabajo. Por otra parte, busca determinar los posibles riesgos de accidentes incendios y/o contaminación del ambiente del hotel.
- **Personal de mesonero:** Es el encargado de prestar el servicio de (entrega de pasapalos, almuerzos, cenas, bebidas etc.), hacer el retiro de

los platos y bebidas, siempre estar a la disposición del cliente cuando lo necesiten en los eventos realizados en el hotel, y así cumplir con las expectativas de ellos.

- **Personal de limpieza:** Las funciones de este puesto se centran en la limpieza de los salones donde fueron realizados los eventos en el hotel para la disponibilidad de mostrar a los posibles clientes que quieran realizar eventos en el hotel y quieran ver los salones, la limpieza de inconvenientes que puedan pasar a la hora del evento, ejemplo: derrame de bebidas en el piso, accidentes en el baño, etc.
- El hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. cuenta con las Instalaciones para la realización de los eventos (Salones, sala de reuniones, baños, camerinos, aire acondicionado) cumpliendo con los requerimientos necesarios de un hotel 5 estrellas para la realización de eventos.
- **Menú Servicio para elección:**

Opción 1

- Ensalada capressa dos texturas.
- Lomo de cerdo en reducción de piña y naranja
- Puré de papas tradicional y bouquet de vegetales
- Profiteroles rellenos de crema pastelera cubierto con ganache de chocolate bitter.

Opción 2

- Quiche de ajoporro y panceta al graten.
- Suprema de ave bañado en reducción de brandy
- Timbla de polenta de champiñones.
- Vegetales de la temporada a la parrilla
- Timbla de chocolate blanco y bitter con compota de naranja

Opción 3

- Ensalada ortolana.

- Lomito en reducción de vino tinto y perfume de vainilla
- Papas risolet.
- Mouse de parchita

Opción 4

- Canolis de ajoporro y panceta.
- Pescado frutti di mare
- Papas chorreadas y brócoli al ajillo.
- Chesse cake

Opción 5

- Ensalada cesar con camarones salteados.
- Miñón de pescado en crema de ajíes y lima
- Timbla de polenta tradicional
- Sorpresa de vegetales
- Flan de caramelo y canela

Opción 6

- Mini carpaccio de ternera con mojo isleño
- Suprema de ave bañado en salsa de cebollín y miel
- Puré rústico de yuca
- Marquesa de parchita
- Ensalada tagliatta
- Suprema de ave a la pamesana
- Vainitas y zanahorias al ajillo
- Canolo tradicional

2.8. Normativas de montaje y desmontaje de los eventos que se realizan en el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

Según lo indicado por la coordinación de banquetes del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A., el hotel antes de hacer un contrato con empresas o personas para el alquiler de sus instalaciones les manifiesta las normativas de montaje y desmontaje, para así evitar inconvenientes que afecten las instalaciones:

- El horario para la carga o descarga de material es un día antes del evento, previa autorización de la coordinación de banquetes en horario comprendido entre la 08:00 Hrs y 19:00 Hrs. (Si el evento es en el Gran Salón Caroní se le permitirá realizar la descarga del material por la puerta Este del gran salón).
- El día del evento se establecerán las mismas normas, solo que si el evento es en el Gran Salón no se abrirá la puerta Este, ni cualquier otra puerta que tenga salida directa al exterior del hotel.
- Para el desmontaje se establecerá en común acuerdo con la empresa ya que algunas de ellas una vez finalizado el evento empiezan a retirar sus equipos, si la empresa proveedora no retira sus equipos y materiales una vez finalizado el evento tendrá que regirse al horario de 08:00 Hrs y 19:00 Hrs.
- Si la empresa proveedora tiene material en dos o más salones, solo se dará apertura a uno solo y una vez finalizado se procederá a dar la apertura al otro salón.
- La empresa no podrá dejar materiales y/o equipos en los pasillos de servicio del hotel.
- El cliente conoce que no está permitido alterar el estado original de los salones o del mobiliario (clavar, pintar, pegar en las paredes o áreas de los salones). Por normativas de seguridad industrial, no está permitido el uso de fuegos artificiales fríos, ni decorativos dentro de las instalaciones del hotel.

- La empresa no podrá cargar o descargar, incluso salir o entrar por el lobby del hotel en cualquier momento del evento.
- La empresa no podrá dejar sus vehículos estacionados en el área de carga y descarga del sótano ni en el área de servicios externos, parte este del hotel. (Una vez descargado el material deberá estacionar los vehículos en el estacionamiento “A” del hotel.
- En el momento de realizar el montaje deberá estar presente un representante de la coordinación de banquetes.
- La empresa se hará responsable por cualquier basura dejada en las diferentes áreas de carga y descarga.
- Bajo ningún motivo el personal de la empresa proveedora podrá dejar personal durmiendo en los salones.
- La puerta Este del gran salón y los accesos a las diferentes terrazas permanecerán cerradas durante el evento, deberá informar al departamento de Seguridad y éste una vez le dará apertura y cierre al momento de finalizar el uso de la misma.
- Por ningún motivo, la empresa proveedora podrá apagar los breakers que dan electricidad al foyer del hotel, de necesitar menos luz, deberá realizar con antelación la solicitud al departamento de Mantenimiento y éste procederá a retirar los bombillos necesarios.
- La empresa proveedora no podrá hacer uso de las diferentes carretillas del hotel para la descarga o carga de materiales, por tanto, ellos se hacen responsables del traslado de sus equipos desde el área de carga hasta los diferentes salones.
- La empresa proveedora que realice carga o descarga de material por la puerta Este del gran salón Caroní, no podrá estacionarse en la grama Este del hotel.

2.9. Producción de un evento

Pre-evento. Es muy importante para la preparación de un evento y saber cada uno de los pasos que se deben realizar, para esto Richero (2003) señala:

En esta fase de suma importancia para el éxito de cualquier tipo de evento se lleva a cabo la investigación, la planificación, el diseño y la organización de los mismos. Es en esta etapa donde se realiza el proceso de promoción de la actividad a realizar y en la que existe la necesidad de estudio de viabilidad y factibilidad. (pág.12)

Por tanto, en esta etapa se deben desarrollar acciones que ayuden a posicionar una imagen única del evento que se realizará en el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. En el público objetivo, por ello es importante crear tácticas consistentes que respalden la estrategia de comunicación de éste:

- Determinar los objetivos y definir el tipo de evento.
- Determinar el número y tipos de invitados.
- Seleccionar la fecha de la actividad.
- Seleccionar el lugar del evento.
- Elaborar el cronograma de actividades.
- Estimar los recursos materiales y técnicos.
- Elaborar el presupuesto.
- Diseño de impresos y material de información.
- Capacitación de personal que trabajara en el evento.
- Organizar materiales, equipos y servicios necesarios para el evento.

Evento. Torrents (2005) lo define como “acto en vivo organizado en función de los intereses comerciales, empresariales o festín con el fin de trasladar un mensaje determinado a un público concreto para provocar una respuesta o generar una actitud” (Pág. 33).

En el caso del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. un evento consiste en la exitosa coordinación y ejecución de las actividades previamente planeadas por los coordinadores de eventos y banquetes. En esta fase están implícitas las tareas que se programaron en las etapas anteriores y que requieren de su realización. Los capitanes de eventos y banquetes deben revisar cada actividad que se vaya realizando de acuerdo con lo planeado en su cuaderno de notas. Se aconseja, realizar un ensayo de todo el evento, para asegurar que todo está en orden y en caso de que algo falle, poder corregirlo.

Post-evento. Requiere de dos etapas fundamentales que el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. toma en cuenta:

- Las actividades de seguimiento: sirve para supervisar cada uno de los pasos de las actividades realizadas en el post-evento para evitar accidentes o inconvenientes que afecten el buen desenvolvimiento del trabajo que se realiza.
- La aplicación de encuestas de satisfacción y reporte de resultados: sirve para evaluar si el cliente estuvo satisfecho con los productos y servicio que se le prestaron en el evento, y para corregir inquietudes que le hayan sucedido durante del evento para que en futuro no se cometan.

2.10.Relación Interdepartamental de la coordinación de Eventos y Banquetes del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

La coordinación de Eventos y Banquetes está relacionado con algunos departamentos del hotel para lograr su funcionamiento esperado, ya que se encarga en la totalidad de los eventos que se realizan, generando ingresos tanto en la parte de alimentos y bebidas como la del alquiler de los salones. Los departamentos que están relacionados son:

- **Departamento de Administración:** Se lleva el presupuesto pautado del cliente y se encarga de supervisarlos y hacer la cobranza al cliente.

- **Cocina:** Recibe una orden de servicio con los eventos que hay para la semana para que esté al tanto. Cuando el cliente quiera realizar la selección de la comida para el evento, se le notifica a cocina para ver que menú tiene disponible y ofrecerlo, una vez seleccionado el menú, los coordinadores de eventos y banquetes se ponen de acuerdo con cocina para organizar el día de la degustación, las comidas seleccionadas por el cliente. A la hora del evento, el capitán de eventos y banquetes establece el orden y hora en la cual se servirá la comida notificándoselo a cocina.

- **Departamento de Ama de Llaves:** El cronograma de eventos que hay para la semana en el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A., se le entrega al gerente de ama de llaves, para que adecúe el personal de limpieza para los eventos.

- **Departamento de Steward:** Se le entrega un cronograma de la semana, y a la vez la orden de servicio de cada uno de los eventos donde especifica el tipo de evento, cantidad de personas, el tipo de comida y bebidas que habrán, para que este pueda organizar la cantidad y tipo de cubertería, copas y vasos que se necesitarán.

- **Departamento de Seguridad:** Recibe el cronograma de los eventos que se realizarán en la semana para que el gerente del departamento se organice con su personal y estén en constante supervisión, también los coordinadores de eventos y banquetes pasan una lista del horario y nombres del personal extra que irán al hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. para que seguridad en puerta de control lleve la asistencia de los mismos.

- **Departamento de Ventas:** Mantiene al tanto a los coordinadores de eventos y banquetes de los clientes que consiguen para que estén preparados y promocionen bien la venta del evento.

- **Departamento de Mantenimiento:** El coordinador de eventos y banquetes realiza un check list de todos los salones semanalmente donde reporta a mantenimiento los daños que tiene el salón y ellos se ocupan de

repararlos, también solventan cualquier inconveniente técnico que se presente en un evento.

2.11. Estructura Organizativa y funcional de la coordinación de Eventos y Banquetes del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

La coordinación de eventos y banquetes es el encargado en la totalidad de los eventos del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. ofrece al cliente variedad de productos y servicios para realizarlo. El organigrama de la coordinación de eventos y banquetes del hotel, está estructurado de forma vertical partiendo desde arriba con la gerencia de Alimentos y Bebidas, seguida del Coordinador de Banquetes que se encarga de dirigir a los capitanes de Banquetes donde estos a su vez conducen al personal de: Mesoneros, Montaje, Stewart y Limpieza. (ver Figura 7)

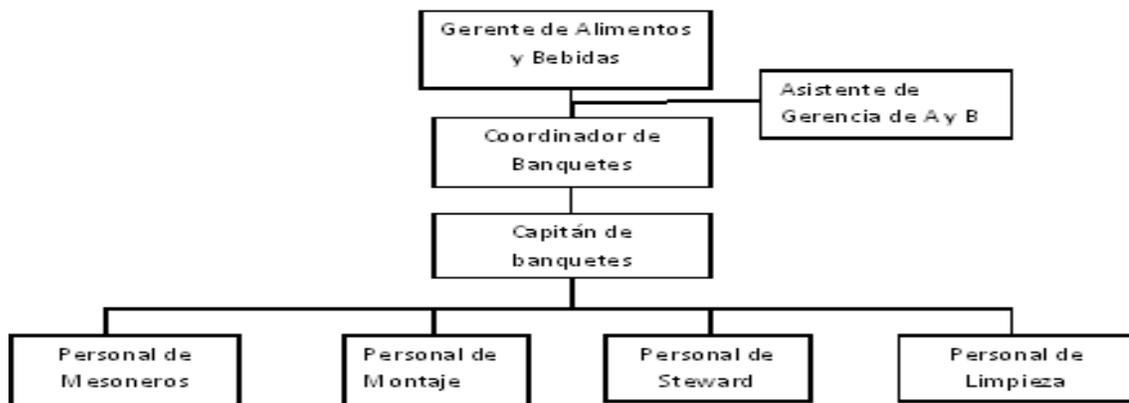


Figura 7: Estructura Organizativa de la coordinación de Eventos y Banquetes.

Fuente: Personal de la Gerencia general del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

2.12. Funciones del cargo de Gerencia de Alimentos y Bebidas del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

La gerencia de Alimentos y bebidas en el hotel se caracteriza por llevar la dirección tanto administrativa como operativa de su departamento, por tanto, su cargo es muy importante para la empresa, donde debe cumplir una serie de funciones como:

- Supervisar y dirigir el personal bajo su responsabilidad, trazar estrategias que permitan el logro de objetivos como la satisfacción plena de nuestros clientes.
 - Mantener contacto directo y relaciones con el cliente.
 - Identificar posibles oportunidades de nuevos y mejores servicios.
 - Planificar, coordinar y dirigir el área de alimentos y bebidas en las actividades y eventos a desarrollarse dentro de las instalaciones.
 - Coordinar, supervisar la calidad y atención de servicio ofrecida por el personal a su cargo.
 - Supervisar que se cumplan las normas, políticas de limpieza y pulcritud que debe tener cada área de alimentos y bebidas de los diferentes restaurantes y bares del según sea el caso.
 - Planificar y establecer las cantidades mínimas requeridas por cada área en cuanto a los utensilios y materia prima se refiere.
 - Evaluar las estimaciones de compras requeridas para cubrir las actividades diarias de la operación basándose en estadísticas de ventas y porcentaje de ocupación.
 - Supervisar la operatividad en las áreas de servicios, tales como bares, restaurantes, cocina principal
 - Planificar las actividades a desarrollar en el área conjuntamente con la gerencia de operaciones, chef ejecutivo y equipo de asociados.
 - Planificar y coordinar conjuntamente con el chef ejecutivo las actividades operativas de las cocinas de los distintos puntos de venta.
 - Planificar, coordinar y dirigir políticas administrativas que garanticen el control, transparencia y veracidad de la información presentada al cierre de cada mes a la Gerencia de operaciones y/o Gerencia General
 - Organizar reuniones departamentales pre-servicio con el personal conjuntamente con el chef ejecutivo (briefing).
 - Verificar puntualidad y asistencia del personal de las diversas áreas.

- Verificar la presentación del personal de acuerdo a los estándares de la organización.
- Garantizar que las actividades del área sean realizadas bajo condiciones seguras y velar por el estricto cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos en los recetarios de producción, a fin de garantizar los estándares de calidad de la empresa.
 - Verificar el stock de productos según cronograma establecido.
 - Verificar calidad y cantidad de la producción
 - Revisar y analizar reporte de costos del día anterior para llevar el control diario.
 - Mantener constante comunicación con chef ejecutivo y diversos gerentes.
 - Realizar conjuntamente con el chef ejecutivo las evaluaciones de desempeño del personal en general.
 - Elaborar informes técnicos de trabajos asignados.
 - Rendir cuentas a su superior inmediato de las actividades realizadas cuando así lo requiera.
 - Elaborar informes y cuadros estadísticos, indicando el resultado de las áreas auditadas y recomendaciones para el mejoramiento de las mismas.
 - Realizar conjuntamente con el chef ejecutivo, reuniones laborales periódicas, con la finalidad de abrir los espacios de comunicación y estrechar vínculos de trabajo, en pro de la detección de fallas, solución de posibles inconvenientes o conflictos para velar por la constante eficiencia y la eficacia del equipo de trabajo, en la ejecución de las operaciones diarias.
 - Promover el trabajo en equipo del personal, propiciando relaciones cordiales y un grato ambiente laboral.
 - Verificar que el personal a su cargo utilice el uniforme y los implementos de seguridad asignados y cumpla con las normas y procedimientos

establecidos por la empresa en lo referido a horarios, seguridad y salud laboral, así como el código de conducta de la empresa.

- Atender de forma inmediata y acertada las situaciones de riesgo y fallas en los equipos e instalaciones.
- Supervisar la higiene y salubridad de las diversas áreas.
- Conducirse bajo los valores establecidos por la empresa, y dar estricto cumplimiento al código de conducta de los asociados y servidores.
- Elaborar y diseñar el presupuesto anual y el plan operativo anual de la gerencia en conjunto con contraloría basado en ventas y actividades anteriores.
- Dirigir las dependencias y/u componentes del departamento de A y B: cocina principal, bares, restaurantes, almacenes, cajas (indirecto), utilería.
- Trabaja en forma coordinada con: compras, administración, y costos.
- Supervisar los almacenes y la preparación de platillos.
- Trabaja junto con el contralor del hotel en la reducción de los gastos y costos de su departamento.
- Revisar constantemente los formatos de control establecidos por la empresa.

El hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. realiza la contratación de personal capacitado guiándose por los complementos estandarizados por la empresa, estos complementos son mostrados en el cuadro 1:

Cuadro 1. Complementos del Cargo del Gerente de Alimentos y Bebidas

| COMPLEMENTOS DEL CARGO | |
|--|--|
| <p>CONOCIMIENTOS TECNICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ley Orgánica del Trabajo - Ley de Ciencia y Tecnología - Lopcymat – IVSS – INCE – LPH - Manipulación de alimentos - Normas y procedimientos Seguridad y salud Laboral. | <ul style="list-style-type: none"> - Presupuestos - Inventarios - Reclutamiento y Selección - Adiestramiento y Capacitación - Nómina - Almacenamiento de Alimentos. |
| <p>HABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de Procesos - Control de Documentos - Negociación - Elaboración de Informes - Estadísticas de Gestión - Control de Libros de Ingresos - Manejo de Conflictos - Desarrollo Social | <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para trabajar en equipo, supervisar personal y trabajar bajo presión - Capacidad para tomar decisiones acertadas - Buen manejo de relaciones interpersonales - Capacidad para delegar. - Proactivo. - Investigador - Elevado sentido de la responsabilidad |
| <p>DESTREZAS ESPECIALIZADAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistemas Administrativos - Sistemas Computarizados - Sistemas de Nómina | <ul style="list-style-type: none"> - Buscadores de Empleo - Manejo de Internet - Tramitación con Entes Gubernamentales - Manejo de equipos de cocina industriales - Manejo de equipos de empaquetado comercial |

Fuente: Personal de la Gerencia de RRHH del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

2.13. Funciones del cargo de Asistente de Alimentos y Bebidas

El gerente de alimentos y bebidas es fundamental que tenga un asistente que le ayude con las labores para hacer de su trabajo más eficiente, por tanto, en el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. asigna un asistente al gerente de A y B que realiza una serie de funciones tales como:

- Supervisar y dirigir el personal bajo su responsabilidad, trazar estrategias que permitan el logro de objetivos como la satisfacción plena de nuestros clientes.
 - Mantener contacto directo y relaciones con el cliente.
 - Identificar posibles oportunidades de nuevos y mejores servicios.
 - Reportar las posibles oportunidades de nuevos y mejores servicios al gerente de alimentos y bebidas.
 - Supervisar la operación en las siguientes áreas de alimentos y bebidas: banquetes, bares, restaurantes, cocina y utilería.
 - Asistir al gerente de alimentos y bebidas en su ausencia, garantizando que sean cumplidos los estándares de servicio.
 - Convocar y asistir a las reuniones departamentales.
 - Supervisar que las operaciones de los puntos de venta este en perfecto estado.
 - Llevar a cabo las acciones por el Gerente de Alimentos y Bebidas, para el logro de las metas de los puntos de venta.
 - Hacer seguimiento al cumplimiento de los presupuestos de ingresos y gastos.
 - Asegurar que en todos los restaurantes se apliquen las normas, políticas y procedimientos, administrativos y de operación.
 - Mantener un control permanente del sistema de seguimiento a la satisfacción del cliente.
 - Planificar, coordinar y dirigir el área de alimentos y bebidas en las actividades, eventos a desarrollarse dentro de las instalaciones.
 - Coordinar, supervisar la calidad y atención de servicio ofrecida por el personal a su cargo.
 - Supervisar que se cumplan las normas, políticas de limpieza y pulcritud que debe tener cada área de alimentos y bebidas de los diferentes restaurantes y bares

- Planificar y establecer las cantidades mínimas requeridas por cada área en cuanto a los utensilios y materia prima se refiere.
- Evaluar las estimaciones de compras requeridas para cubrir las actividades diarias de la operación basándose en estadísticas de ventas y porcentaje de ocupación.
- Planificar y coordinar conjuntamente con chef ejecutivo las actividades operativas de las cocinas de los distintos puntos de venta.
- Planificar, coordinar y dirigir políticas administrativas que garanticen el control, transparencia y veracidad de la información presentada al cierre de cada mes a la Gerencia General en conjunto con el Gerente de A y B.
- Presentar informe quincenal de la gestión y actividades extraordinarias presentadas en dicho lapso.
- Verificar puntualidad y asistencia del personal de las diversas áreas.
- Verificar la presentación del personal de acuerdo con los estándares de la organización.
- Verificar el stock de productos según cronograma establecido.
- Verificar calidad y cantidad de la producción
- Revisar y analizar reporte de costos del día anterior para llevar el control diario.
- Mantener constante comunicación con chef ejecutivo y diversos gerentes.
- Realizar conjuntamente con el chef Ejecutivo las evaluaciones de desempeño del personal en general.
- Participar en reuniones periódicas con el chef ejecutivo y diversos gerentes, para realizar los análisis de costos de preparación.
- Elaborar informes técnicos de trabajos asignados.
- Rendir cuentas a su superior inmediato de las actividades realizadas cuando así lo requiera.

- Elaborar informes y cuadros estadísticos, indicando el resultado de las áreas auditadas y recomendaciones para el mejoramiento de las mismas.
- Realizar conjuntamente con el chef ejecutivo, reuniones laborales periódicas, con la finalidad de abrir los espacios de comunicación y estrechar vínculos de trabajo, en pro de la detección de fallas, solución de posibles inconvenientes o conflictos para velar por la constante eficiencia y la eficacia del equipo de trabajo, en la ejecución de las operaciones diarias.
- Promover el trabajo en equipo del personal, propiciando relaciones cordiales y un grato ambiente laboral.
- Verificar que el personal a su cargo utilice el uniforme y los implementos de seguridad asignados, cumpliendo con las normas y procedimientos establecidos por la empresa en lo referido a horarios, seguridad laboral, así como el código de conducta de la empresa.
- Atender de forma inmediata las situaciones de riesgo y fallas en los equipos e instalaciones.
- Conducirse bajo los valores establecidos por la empresa, y dar estricto cumplimiento al código de conducta de los empleados del hotel.
- Hacer seguimiento al programa de comunicación departamental de A y B, con el apoyo de Recursos Humanos.
- Conocer al cien por ciento (100 %) las metas financieras y de servicios de los restaurantes y todos los puntos de ventas.
- Revisar la información generada por el departamento de Costos, tomando acciones correctivas en los casos que se requieran.

El personal que tiene el cargo el asistente de gerente de A y B debe cumplir con los complementos del cargo que tiene el hotel demostrando toda su experiencia en el cargo, tal como se indica en el cuadro 2:

Cuadro 2. Complementos del Cargo del Asistente del Gerente de Alimentos y Bebida

| COMPLEMENTOS DEL CARGO | |
|--|--|
| <p>CONOCIMIENTOS TECNICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ley Orgánica del Trabajo - Ley de Ciencia y Tecnología - Lopcymat – IVSS – INCE – LPH - Manipulación de alimentos - Normas y procedimientos Seguridad y salud Laboral. | <ul style="list-style-type: none"> - Presupuestos - Inventarios - Reclutamiento y Selección - Adiestramiento y Capacitación - Nómina - Almacenamiento de Alimentos. |
| <p>HABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de Procesos - Control de Documentos - Negociación - Elaboración de Informes - Estadísticas de Gestión - Control de Libros de Ingresos - Manejo de Conflictos - Desarrollo Social | <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para trabajar en equipo, supervisar personal y trabajar bajo presión - Capacidad para tomar decisiones acertadas - Buen manejo de relaciones interpersonales - Capacidad para delegar. - Proactivo. - Investigador - Elevado sentido de la responsabilidad |

Fuente: Personal de la Gerencia de RRHH del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

2.14. Funciones del cargo de Coordinador de Eventos y Banquetes del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

Los coordinadores de eventos y banquetes se caracterizan por realizar todos los procedimientos administrativos antes de realizar los eventos, donde el hotel les exige que siga una serie de funciones para lograr la mejor productividad posible, éstas son:

- Interactúa con personas ajenas al hotel o dentro de su área de mercado, pero sin limitarse a clientes, asociaciones hoteleras locales, nacionales e internacionales, competidores, sector educativo universitario y otros miembros de la comunidad.

- Mantiene posición destacada en las asociaciones comerciales y profesionales relacionadas a su área de mercado.
- Conoce todas las facilidades con que cuenta el hotel para el servicio de banquetes, tanto internos como externos.
- Conoce las capacidades de los salones según el tipo de eventos tales como seminario, coctel, proyección, entre otros.
- Conoce las políticas de crédito en el hotel.
- Conoce los diferentes tipos de montajes de los salones.
- Controla horarios y fechas de salones ocupados.
- Establece en coordinación con el gerente de alimentos y bebidas, políticas para propinas en eventos.
- Establece en coordinación con el gerente de ventas y gerente de alimentos y bebidas, políticas para la cancelación de eventos.
- Establece en coordinación con el gerente de alimentos y bebidas, políticas en cuanto al descorche.
- Promueve las ventas de eventos especiales como: banquetes, cocteles, seminarios, entre otros, en coordinación con el gerente de alimento y bebidas y el gerente de ventas. Esta promoción se realiza entre clientes del mismo hotel, habitantes de la ciudad para realizar eventos dentro y fuera del hotel y clientes fuera de la ciudad.
- Establece en forma coordinada con el departamento de Ventas y A y B, el manual informativo de banquetes para promover con mayor facilidad los servicios. (Incluye menús, tipos de buffet, capacidad de salones, etc.).
- Elabora en coordinación con el gerente de alimentos y bebidas los presupuestos anuales de banquetes.
- Atiende a clientes potenciales de eventos especiales.
- Realiza cotizaciones para los eventos.
- Elabora contratos para eventos.

- Elaborar y enviar notificaciones de los eventos a los departamentos del hotel.
- Lleva el “Check list” para eventos y verificar cada uno de sus puntos antes de empezar el evento, para corregir a tiempo las anomalías.
- Supervisa el servicio del evento.
- Recoge comentarios de los clientes en los eventos y al terminar respecto a calidad de los alimentos, servicio, entre otros.
- Supervisa el pago de las cuentas según convenio.
- Envía a las personas que organizaron eventos la semana anterior, cartas de agradecimiento.
- Llama a clientes que tienen reservaciones tentativas, para obtener la confirmación del evento.
- Supervisa devoluciones al almacén.
- Firma transferencias entre otros departamentos y banquetes.
- Supervisa desmontaje de salón.
- Elabora reportes de ingreso y egresos al terminar cada evento.
- Elabora reportes mensuales de productividad del departamento.
- En coordinación con el gerente de ventas y gerente de alimentos y bebidas, programar eventos especiales tales como: fiesta de fin de año, cena de navidad, etc.
- Contrata servicios externos para un determinado evento, cuando el hotel no tiene ese servicio: ballet, flores, etc.
- Al terminar el año, analiza la productividad del espacio asignado a eventos especiales.
- Ejecuta todos los planes de acción de ventas pertenecientes a su área de mercado según se indica en el plan de Ventas.
- Establece y mantiene los archivos de cuentas activas de los principales clientes de su área de mercado.

- Participa en la recepción de solicitudes de banquetes, atender a los clientes, elaborar los presupuestos para la elaboración de la orden de servicios y supervisar los eventos.

- Planifica la ejecución de los banquetes asegurando la satisfacción de los clientes, revisa la programación de eventos, chequea el lugar, transmite la información, verifica el servicio y obtiene el resultado a través de la encuesta de satisfacción al cliente.

- Verifica puntualidad y asistencia del personal del área.

- Supervisa limpieza de Áreas de manejo en banquetes.

- Suple a los capitanes cuando el caso lo amerita.

- Suple al asistente de alimentos y bebidas cuando el caso lo amerita.

- Realiza inventarios del stock establecidos para banquetes.

- Planifica y supervisa en conjunto con la gerente de alimentos y bebidas, los criterios para el manejo de personal referidos a empleo, entrenamiento, movimientos y ascensos.

La coordinación de eventos y banquetes del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. asume la parte administrativa de la realización de los eventos donde el puesto de trabajo exige conocimientos y habilidades que debe tener para optar por él. A continuación, se muestra el complemento del cargo especificando cuales deben ser sus conocimientos y habilidades:

Cuadro 3. Complemento del cargo de Coordinador de eventos y Banquetes

| COMPLEMENTOS DEL CARGO | |
|---|--|
| <p>CONOCIMIENTOS TECNICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manipulación de alimentos - Normas y procedimientos seguridad y salud Laboral. - Almacenamiento de alimentos. | <ul style="list-style-type: none"> - Presupuestos - Inventarios - Adiestramiento y Capacitación |
| <p>HABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de procesos - Control de documentos - Negociación - Elaboración de Informes - Capacidad para tomar decisiones acertadas - Buen manejo de relaciones interpersonales | <ul style="list-style-type: none"> - Manejo de conflictos - Capacidad para trabajar en equipo, supervisar personal y trabajar bajo presión - Proactivo. - Investigador - Elevado sentido de la responsabilidad - Capacidad para delegar. |
| <p>DESTREZAS ESPECIALIZADAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Supervisión de personal | <ul style="list-style-type: none"> - Manejo de equipos de cocina industriales - Manejo de equipos de empaquetado comercial |

Fuente: Personal de la Gerencia de RRHH del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

2.14. Funciones del cargo Capitanía de Eventos y Banquetes

Los capitanes de eventos y banquetes cumplen una de las funciones más importantes del departamento, que es la atención al cliente. Dependiendo del servicio que preste, el cliente se sentirá conforme o no para atraer futuras clientelas para el beneficio de la empresa, las funciones que debe cumplir los capitanes de banquetes son:

- Planificar y supervisar el servicio, liderar y capacitar el equipo a su cargo para los eventos, recibir, ubicar clientes del evento, facilitar los

servicios y productos del evento a los clientes, verificando la atención oportuna.

- Ofrecer bebidas y comidas seleccionadas por los anfitriones; cuidar de la calidad del servicio y asegurar la satisfacción del cliente.
- Controlar reservaciones de eventos con previa coordinación con el asistente de A y B.
- Recibir y ayudar en la ubicación de los clientes.
- Investigar preferencias y necesidades de los anfitriones.
- Aplicar procedimientos de seguridad o privacidad en la recepción de clientes; aplicar procedimientos de llegada y ubicación de los clientes.
- Presentar al personal que estará atendiendo a las personas del evento.
- Sugerir, recomendar los productos y servicios que tendrán en el evento.
- Tomar cronograma de actividades del día y coordinar con el personal a su cargo manteniendo plena supervisión el ellos.
- Dar información al cliente sobre actividades a realizar en el evento.
- Chequear antes de la apertura el correcto montaje de los salones cuidando se mantenga el estándar establecido: cubertería correctamente, copas limpias libres de polvo, mesas libres de grasa y en su ubicación esperada, pisos limpios, aparadores surtidos y ordenados.
- Organizar las bebidas y productos para la realización de los eventos.
- Aclarar dudas sobre el consumo del cliente brevemente.
- Corroborar con el cliente los servicios y productos que fueron elegidos por ellos.

- Hacer evaluación final del servicio junto al cliente. Y escuchar posibles sugerencias.
- Despedirse de acuerdo con el estándar.
- Organizar y coordinar servicio especial.

El cargo de capitán de banquetes en el hotel tiene gran importancia para todas las fases de la ejecución de los eventos que se realizan en las instalaciones, encargándose de la parte operativa, por tanto, debe ser una persona capacitada para desempeñar este puesto de trabajo, cumpliendo con unos complementos básicos exigidos por la empresa, tal como se señala en el cuadro 4:

Cuadro 4. Complementos del cargo de Capitán de Banquetes.

| COMPLEMENTOS DEL CARGO | |
|---|--|
| <p>CONOCIMIENTOS TECNICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manipulación de alimentos y bebidas - Almacenamiento de alimentos y bebidas | <ul style="list-style-type: none"> - Normas y procedimientos seguridad y salud Laboral. |
| <p>HABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Excelente atención al público. - Manejo de conflictos - Capacidad para tomar decisiones acertadas - Buen manejo de relaciones interpersonales - Capacidad para delegar. | <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para trabajar en equipo, supervisar personal y trabajar bajo presión - Proactivo. - Investigador - Elevado sentido de la responsabilidad - Negociación |
| <p>DESTREZAS ESPECIALIZADAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alto conocimiento en bebidas alcohólicas y no alcohólicas - Conocimientos básicos Eventos y Banquetes, de mesonero, barman y cocina fría y caliente. | <ul style="list-style-type: none"> - Manejo de equipos de montajes y desmontajes de eventos - Manejo de equipos de empaquetado comercial. |

Fuente: Personal de la Gerencia de RRHH del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

CAPÍTULO III. ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN LA CAPITANÍA DE BANQUETE DEL HOTEL EUROBUILDING PLAZA GUAYANA, C.A.

3.1.Actividades y procedimientos realizados en la Capitanía de Banquetes del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A

El hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A., como se señaló en el capítulo anterior, cuenta con una coordinación de Eventos y Banquetes encargado de prestar servicios y productos que superen las expectativas de los posibles clientes, conformado por una estructura organizativa de forma vertical jerarquizada por la gerencia de Alimentos y Bebidas, seguida de coordinación de eventos y banquetes quien supervisa directamente a la Capitanía de Eventos de Banquetes, área donde el pasante ejecutó cada una de las etapas correspondientes al puesto de trabajo.

En ese sentido, los capitanes de eventos y banquetes cumplen con tres etapas, a saber: pre-evento, evento y post-evento, la primera se encarga tanto de todos los preparativos como de la ejecución del montaje de los eventos que se realicen en el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A., en la segunda se ejecuta lo que se organizó anteriormente y en la tercera se desarrolla el desmontaje de los eventos.

PRE-EVENTO.

Es la primera etapa, los Capitanes de eventos y banquetes se encargan de hacer todos los preparativos necesarios para el desarrollo del montaje de los eventos:

Mostrar los salones a los posibles clientes.

Los coordinadores de eventos y banquetes reciben en su oficina a los posibles clientes con interés de realizar algún tipo de evento en el hotel

Eurobuilding Plaza Guayana, C.A., les presentan al capitán de eventos y banquetes de turno que tomará el mando para continuar con el procedimiento, el cual será encargado de mostrar los productos y servicios haciendo un recorrido por los salones, explicando sus dimensiones, especificando la cantidad de invitados que se pueden recibir dependiendo del evento y el tipo de montaje, alimentos y bebidas que prestan en los servicios, material de mantelería, mesas y sillas que pueden utilizar, con que cuenta cada uno de los salones, ejemplo: baños, terraza, iluminación, camerinos, entre otros.

Una vez finalizado el recorrido por las instalaciones del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A., este lleva a los posibles clientes nuevamente a la oficina de los coordinadores de eventos y banquetes donde ellos se encargarán del resto de la negociación.

Revisión del Libro diario.

El Libro diario es una agenda en la cual se llevan apuntes para no olvidar las actividades del día. Los capitanes de Banquetes toman nota de los eventos que se efectuarán en el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. Durante la semana, dependiendo de la magnitud del mismo, se requerirá de la contratación de personal extra. En tal sentido, el pasante se encarga de anotar todos los eventos de la semana y llamar al personal extra para confirmar su asistencia a los mismos, este procedimiento se dificulta un poco debido a la desorganización al colocar las fechas de los eventos en las agendas.

Una vez confirmado se le entrega la lista con el nombre fecha y hora del personal que trabajará en ese evento a los coordinadores de eventos y banquetes para hacer el control de asistencia. Luego, los capitanes de eventos y banquetes pueden organizar el personal extra a su cargo, creando grupos para las distintas labores como: montajes o servicio de algún evento

en el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. que se hará ese día haciendo el trabajo más equitativo.

Control de asistencia.

Una vez realizado el control de asistencia del personal extra por los coordinadores de eventos y banquetes, se requiere su firma y la de los gerentes de alimentos y bebidas y seguridad del hotel Eurobuilding Plaza Guyana C.A., para esto los capitanes de eventos y banquetes deben hacer el recorrido por las distintas gerencias para solicitar las firmas, recogidas las firmas es llevado a puerta de control donde el seguridad de turno hace recibimiento de la misma y se encarga del seguimiento de entrada y salida del personal extra de turno. Este control de asistencia es realizado por los coordinadores de eventos y banquetes donde especifican el día, fecha en que se realizó, cédula, nombre, labor que hará y fecha del día en que el personal extra trabajará, lugar del hotel donde le corresponde, cédula y nombre (ver figura 8).

EUROBUILDING

| FECHA: 15/07/2016 | | DÍA: 16/07/2016 | | HORA: 8am al cierre | | | |
|---|--------------------|-----------------------------|---------------|---------------------|---------|----------------|----------|
| PERSONAL REQUERIDO: 11 | | SOLICITADO POR: Andrea Mora | | | | | |
| MOTIVO: Montaje y Servicio Boda María Loaiza (Autana) | | | | | | | |
| FECHA | NOMBRE Y APELLIDO. | HORA | CEDULA | HORA DE ENTRADA | FIRMA | HORA DE SALIDA | MOTIVO |
| 1 | 16/07/2016 | Dioselys Griman | 8am a 4pm | V-15452086 | 3:00 pm | [Firma] | Montaje |
| 2 | 16/07/2016 | Carmen Bravo | 8am a 4pm | V-15355553 | 3:00 pm | [Firma] | Montaje |
| 3 | 16/07/2016 | Yelnorth Ramos | 8am a 4pm | V-25283252 | 3:00 pm | [Firma] | Montaje |
| | | | | | | | |
| 4 | 16/07/2016 | Dannely Anais | 3pm al cierre | V- | | | Servicio |
| 5 | 16/07/2016 | Dioselys Griman | 3pm al cierre | V-15452086 | 3:00 pm | [Firma] | Servicio |
| 6 | 16/07/2016 | Yelnorth Ramos | 3pm al cierre | V-25283252 | 3:00 pm | [Firma] | Servicio |
| 7 | 16/07/2016 | Alejandro Sánchez | 3pm al cierre | V- | | | Servicio |
| 8 | 16/07/2016 | Yoselin Presilla | 3pm al cierre | V-25355367 | 3:30 pm | [Firma] | Servicio |
| 9 | 16/07/2016 | Mercedes Gomez | 3pm al cierre | V-14222154 | 3:00 pm | [Firma] | Servicio |
| 10 | 16/07/2016 | Henry Jaramillo | 3pm al cierre | V-B-002226 | 6:00 pm | [Firma] | Steward |
| 11 | 16/07/2016 | Marilyn Diaz | 3pm al cierre | V-2122645 | 6 pm | [Firma] | Limpieza |

COORD DE VENTAS Y BANQUETES _____

GERENCIA DE A&B _____

GERENTE DE SEGURIDAD _____

Figura 8: Control de asistencia del personal extra.

Fuente: Personal de la Gerencia general del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

Procesamiento de la Orden de servicio.

Los coordinadores de eventos y banquetes se encargan de realizar la orden de servicio, en la cual están explícitos todos los detalles del evento: fecha, hora, número de invitados, nombre de la empresa o persona que realizará el evento, tipo de comida, pasapalos y bebidas, servicios adicionales que habrá en el evento del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

Esta orden de servicio, una vez realizada es entregada a los capitanes de eventos y banquetes con un día de anticipación al evento para que éste pueda organizarse para las distintas tareas que debe realizar y haga memoria de todos los servicios y productos que se ofrecerán tal como se puestra en la (figura 9)

|  ORDEN DE SERVICIO | | | |
|---|-----|---------------------------|--|
| Empresa / Compañía: | | Teléfono: | |
| Persona Responsable: | | E-mail: | |
| Tipo de Evento: | n/a | Cantidad de Habitaciones: | |
| Cantidad de personas: | n/a | Tipos de Habitaciones: | |
| Salones: | n/a | Fecha de entrada: | |
| Fecha de entrada: | n/a | Fecha de Salida: | |
| Fecha de Salida: | n/a | Hora de Check in: | |
| Hora de entrada de Salon: | n/a | Hora de Check out: | |
| Hora de Salida de Salon: | n/a | Market Codes: | |
| INFORMACIÓN GENERAL | | | |
| | | | |
| FACTURACIÓN: | | | |
| | | | |
| ALIMENTOS Y BEBIDAS: | | | |
| | | | |
| AMA DE LLAVES: | | | |
| | | | |
| INGENIERIA: | | | |
| | | | |
| SEGURIDAD: | | | |
| | | | |

Figura 9. Formato de la orden de servicio.

Fuente: Personal de la Gerencia de RRHH del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

Revisión de vestimenta del personal extra:

El personal de recursos humanos es el encargado de entregar los uniformes al personal extra que trabaja en el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. Para llevar el control de ellos. Se cuenta con dos modelos que son: para montaje y desmontaje donde se debe utilizar: blue jean, correa negra, zapatos deportivos (colores no llamativos), medias, chemise blanca con el logo del hotel en la parte superior del pectoral derecho y distintivo en la parte del pectoral izquierdo. En el caso del personal que participa en la ejecución de los eventos (mesonero) su vestimenta es: camisa blanca, pantalón y chaleco azul marino con el logo del hotel en la parte superior del pectoral derecho, corbata de rallas, azul rey con dorado, correa, medias y zapatos formales negros y el distintivo en la parte del pectoral izquierdo.

Al comenzar la jornada de trabajo del personal extra, debe dirigirse al capitán de eventos y banquetes de turno para que este se cerciore que la vestimenta sea la adecuada, haciendo revisión del estado de limpieza, planchado de las camisas y pantalones, que los zapatos estén limpios, el nudo de la corbata sea el correcto y que el distintivo esté en el lado debido. Si cumple con los estándares de revisión el uniforme que está utilizando el personal extra, puede comenzar a trabajar. En el caso que no sea así, el capitán de eventos y banquetes le dice el error y le ordena que se acomode, ya que son la imagen del hotel Eurobuilding Plaza Guayana.

Revisión del material de cubertería, platos, vasos y copas de los eventos.

Los capitanes de eventos y banquetes corroboran con el gerente de steward en la orden de servicio toda la cubertería, platos, vasos y copas que se necesitarán en los eventos que se realizan en el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. Estos materiales deben ser sacados del almacén un día antes del evento a realizar, por tanto, el steward da instrucciones a su

personal de turno para sacar y hacer limpieza de los mismos, los vasos, copas y platos son colocados en una máquina especial que realiza el lavado en menos de dos minutos y los cubiertos son llevados a cocina donde son lavados por el steward a cargo en la cocina.

Una vez que todos los materiales están limpios, son llevados y ubicados en las afueras del almacén de steward, colocando un aviso con el nombre del evento que le corresponde a ese material donde sean visibles para que el personal extra que le toque retirarlos a la hora del montaje del evento no tenga confusiones.

Adquisición de mantelería y servilletas para el montaje.

Para retirar mantelería y servilletas para los eventos los capitanes de eventos y banquetes deben enviar una orden de servicio a lavandería solicitando la cantidad que necesitara y este es recibido por ama de llaves donde debe firmar para crear una constancia de la salida de esa mantelería y servilletas. Sin embargo, no hay un control de la entrada y salida de mantelería y servilletas para la coordinación de Eventos y Banquetes, lo cual genera inconvenientes, tales como: el desplazo de servilletas y mantelería a otros departamentos del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. , el cual hace más engorroso y con pérdida de tiempo el trabajo del personal extra buscando por cada departamento para completar los materiales faltantes, también por no llevar el control de entrada y salidas de los mismos existen perdidas, creando gastos innecesarios a la empresa.

Adquisición de bebidas no alcohólicas para los capitanes de banquetes.

Los capitanes de eventos y banquetes hacen revisión de los eventos que tienen en la semana y le pide un pronóstico al coordinador de banquetes de las bebidas que ofrecerán en los distintos eventos para poder hacer un pedido al personal de turno de almacén.

Al hacer el pedido los capitanes de eventos y banquetes deben dirigirse al departamento de Almacén para retirar el pedido, firmando una constancia de que hicieron el retiro de las bebidas y luego son llevadas y colocadas en sus anaqueles con seguro donde solo pueden ser abierto por ellos.

Para desarrollar un evento en el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. existen tres procesos fundamentales para su ejecución donde los capitanes de eventos y banquetes asumen un rol fundamental, el pasante participó en cada uno de los procesos en distintos eventos, por tanto, se explicará detalladamente su experiencia en la coordinación de Eventos y Banquetes, en el puesto de capitán de banquetes:

Montaje del evento.

Para la realización del montaje los capitanes de eventos y banquetes deben estar en constante supervisión y dirección de su personal e irlos guiando para hacer del trabajo más eficiente, el pasante realizó diferentes tipos de montaje en el transcurso de sus pasantías en el hotel como lo son: boda, fiesta Infantil, conferencia y reuniones Ejecutivas.

Ubicación de mesas y sillas:

Boda: fue realizada en el Gran Salón Caroní del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. Antes de comenzar el montaje los coordinadores de eventos y banquetes le especifican al Capitán de eventos y banquetes de turno el tipo de montaje y de decoración que realizarán. Importante destacar que debido a que el hotel no presta el servicio de decoración en ningún tipo de evento, los clientes deben asumir la responsabilidad de contratar uno para su evento.

Las mesas, sillas y decoración son externas al hotel, el capitán de eventos y banquetes solo se encarga de supervisar que el tipo de montaje sea el adecuado para que no le afecte su trabajo y el del personal extra a su cargo a la hora de la ejecución del evento. Este evento se realizó con un

montaje tipo banquete con un total de 80 invitados, por tanto, cada una de las mesas fueron de ocho personas, para un total de 10 mesas, como se puede observar en la (figura 10.)



Figura 10: Ubicación de mesas y sillas de la boda.

Fuente: Personal de la Gerencia general del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

Conferencia: este evento fue realizado con un montaje tipo teatro en el Gran Salón Caroní del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. Con un total de trecientos (300) invitados, de modo que para la ubicación de las sillas el capitán de eventos y banquetes de turno tuvo que reclutar a un total de seis personas extras, por el montaje a realizar.

Las sillas se encuentran en depósitos ubicados en los salones Roraima y Autana, en este caso fueron retiradas del salón Roraima trasladándolas para el Gran Salón Caroní, el personal extra utiliza un carro especial que puede llevar un total de diez sillas en forma de torre. Cabe destacar que, el recorrido que hacen hasta llegar a su destino no es el adecuado pasa por el lobby bar sin tener opciones de pasar por otro camino creando ruidos que no son agradables para los huéspedes que se encuentran en esa área.

Una vez trasladadas las sillas hasta el salón, el capitán de eventos y banquetes a cargo da instrucciones de cómo será la ubicación. Fueron colocadas 15 columnas de diez sillas del lado izquierdo del salón, igualmente en el derecho, la separación entre las columnas fue de tres metros y entre

fila y fila de un metro, para tener las medidas correctas el personal extra se orienta por la forma de la alfombra, observe la (figura 11).



Figura 11: Ubicación de mesas y sillas de la conferencia.

Fuente: Personal de la Gerencia general del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

Reuniones ejecutivas: las reuniones ejecutivas son realizadas en su mayoría en los salones business center y Anfiteatro Caruachi, puesto que están diseñados para este tipo de eventos. El capitán de eventos y banquetes a cargo solo debe supervisar antes de cada reunión en estos salones el buen estado de las mesas y sillas de los mismos son permanentes.

El salón business center tiene una capacidad de 12 personas con un montaje tipo imperial y el anfiteatro caruachi tiene capacidad para 38 personas con un montaje tipo teatro



Figura 12: Ubicación de mesas y sillas de las reuniones ejecutivas salones business center y anfiteatro caruachi.

Fuente: Personal de la Gerencia general del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

Pulitura de copas, vasos platos y cubertería:

Boda: El capitán de eventos y banquetes a cargo debe dirigirse al almacén del steward y verificar que esté todo el pedido de la orden de servicio, una vez verificada ordena al personal extra de montaje para trasladar las copas, vasos que están dentro de maras especiales para evitar accidentes, los platos y cubiertos, son llevados en un carro especial, al tener todo el material en el salón el personal extra debe dirigirse a lavandería para buscar paños de descarte que son los utilizados para pulir. Desde luego, existen unos paños especiales para pulir este tipo de materiales, pero el hotel Eurobuildig Plaza Guayana, C.A. No cuenta con ellos.

La técnica para la pulitura se basa en agarrar con un pañuelo en una mano la parte inferior de los vasos y copas, con otro pañuelo la otra mano colocando el dedo pulgar dentro de los vasos y copas y los demás por fuera haciendo rotación hasta ser pulida por completo, para cerciorarse que estén pulidas correctamente deja caer el reflejo de la luz en las mismas, se notará si está lista o no para utilizarla. Para los cubiertos y platos se deben frotar con el paño de descarte uno por uno los materiales hasta estar pulidos.

Cuando se finaliza este proceso, el personal extra debe notificarle al capitán de eventos y banquetes para que este supervise el trabajo realizado.

Reuniones ejecutivas: En las reuniones ejecutivas el material de vasos, copas, tasas y platos se encuentra ubicadas en los salones business center y anfiteatro caruachi donde se realizan las mismas para hacer el trabajo del personal extra menos tedioso, con dos horas de anticipación el capitán de eventos y banquetes a cargo envía a su personal indicándole con la orden de servicio la cantidad de personas que asistirán a las reuniones para que este haga la pulitura de los materiales que se tenga que utilizar en el evento.

Montaje de copas, vasos y cubertería:

Boda: Este evento se efectuó en el Gran Salón Caroní del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. Con el tipo de montaje banquetes. Cuando el evento es realizado con este servicio de buffet, el capitán de eventos y banquetes de turno debe indicar al personal extra a su cargo la ubicación de la mesa donde se realizará ese servicio y ahí colocar en orden los diferentes platos que servirán, al inicio de la mesa se coloca las tasas y platos para la comida líquida y postres, luego platos de entradas y platos principales, seguido de esto son colocados los porta bandejas con baño de maría para mantener la comida caliente una vez que se comience a repartir los alimentos.

En referencia a las copas y cubertería el personal extra debe seguir unos estándares que tiene el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. para la ubicación de cada uno de los materiales, los cuales son: el tenedor debe ir al lado izquierdo del comensal con una separación de dos centímetros del inicio de la mesa, al igual que el cuchillo, pero este será colocado del lado derecho, en la parte superior de ambos en el centro la cucharilla de postres y la copa de agua diagonal al cuchillo del comensal.

Conferencia: En este evento no hubo servicios de alimentos y bebidas, por tanto, este tipo de montaje no se efectuó, solo fue colocado en la mesa del orador que realizó la conferencia, una copa de agua para su consumo.

Reuniones ejecutivas: el servicio de comida que se presta es de coffee break, por tanto, en ambos salones hay mesas para la realización del montaje de vasos, copas, tasas y cubertería.

El capitán de eventos y banquetes de turno revisa la orden de servicio que le indicará la cantidad de personas que asistirán en las reuniones para que éste le dé órdenes del montaje al personal extra para que lo realice de la siguiente manera: al inicio de la mesa se colocan los vasos para jugos y

agua, puede ser en forma triangular o cuadrada al lado derecho cuatro platos con servilletas encima correctamente dobladas para las jarras de jugo, agua, café y leche, luego van la azucarera, cucharillas y tazas para el café de forma triangular y cuadrada como los vasos.

Traslado de bebidas para los eventos:

Bodas, conferencias y reuniones ejecutivas: Para realizar el traslado de las bebidas a las áreas de servicio donde se realizarán los distintos eventos, los capitanes de eventos y banquetes se dirigen a sus anaqueles para sacar las bebidas pedidas en ellos, trasladándolas con un carro de carga hasta su destino.

En el caso de ser bebidas alcohólicas llevadas por los clientes, éstas deben ser pasadas por puerta de control donde el capitán de eventos y banquetes debe hacer el conteo de ellas en la presencia de la persona que lleva las bebidas para que luego de los eventos no crear inconvenientes con la pérdida de alguna de ellas.

Al finalizar todo el procedimiento de montaje los capitanes de eventos y banquetes están preparados para la ejecución de los eventos donde su rol es dirigir y supervisar, en el transcurso de ellos el trabajo que realiza el personal extra a su cargo.

Cumpliendo con las políticas que establece el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A., el pasante en conjunto con los capitanes de eventos y banquetes tuvo la oportunidad de participar en eventos realizados en las instalaciones generando conocimientos que serán explicados a continuación:

3.2.EVENTOS EJECUTADOS

Instrucciones al personal a cargo del evento:

Boda y Cumpleaños: Para estos tipos de eventos, los capitanes de eventos y banquetes le dirige unas palabras a su personal a cargo haciendo

recordatorio de todos los detalles de los eventos, como: la hora de comienzo y final, nombres y orden de los pasapalos que se servirán, tipo de comida que se servirá en el buffet, rangos que le tocarán a los mesoneros, hace recordatorio de cómo debe dirigirse al cliente y las distintas actividades y hora que se irán realizando en el evento.

Reuniones Ejecutivas: Para estos eventos los capitanes de eventos y banquetes, le da las instrucciones al personal a cargo como: hora de comienzo de las reuniones, descanso (si la reunión lo tiene) y final, tipo de coffe break que servirán, nombre de la empresa que estará realizando la reunión y como debe dirigirse a los clientes.

Asignar rangos a los mesoneros a cargo del evento:

Boda y cumpleaños: Para asignar los rangos en estos evento el capitán de eventos y banquetes de turno realiza un croquis de las mesas que estarán en el evento y en ella coloca el nombre de cada uno de los mesoneros en las mesas que les corresponden para hacer el trabajo equitativamente y tenga fluidez, lo adecuado para un evento como este es tener un personal de mesonero para cada 20 invitados por lo tanto se contaron con 5 mesoneros uno para la mesa de los anfitriones para tener una atención especial y 4 para el resto de las mesas, dividiendo el trabajo de un mesonero por cada dos mesas.

Reuniones ejecutivas: Para las reuniones ejecutivas los capitanes de eventos y banquetes le asignan el cargo a un personal extra que tome el cargo de mesonero debido a que tanto el salón business center como el anfiteatro Caruachi son salones de capacidad máxima de 38 personas, y con un mesonero se dan abasto para cumplir con la atención de los clientes.

Servicio de brindis:

Boda: Este servicio se realiza al inicio del evento, una vez llegados todos los invitados el capitán de eventos y banquetes diez minutos antes del

brindis le indica a los mesoneros que coloquen en las mesas de servicio todas las copas en bandejas (cada bandeja tiene capacidad para diez copas) y tres minutos antes se llenan las copas de champaña y vino para que la bebida está en la temperatura adecuada, a la hora de la repartición para el brindis todos los mesoneros deben llevar y ofrecer las bebidas a los clientes, en las mesas y sus alrededores acotándoles que en breves momentos se realizará el brindis.

Una vez realizado el brindis los mesoneros deben pasar por las mesas y sus alrededores con las bandejas recogiendo todas las copas vacías.

Servicio de bebidas en el evento:

Boda y cumpleaños: Para prestar el servicio de las bebidas alcohólicas y no alcohólicas, el capitán debe llevar el conteo de las bebidas que se van sacando del área de servicio, cuando son alcohólicas, al acabarse la botella en la mesa, el mesonero no debe botarla, debe colocarla en una caja donde se hará el conteo una vez terminado el evento para no crear inconvenientes con el cliente.

Para prestar el servicio, el mesonero llega a la mesa con la botella y sus acompañantes ofreciendo a cada uno de los invitados de la mesa si desean un trago, y acceden a servirle el trago.

Reuniones ejecutivas: En este caso generalmente las bebidas son servidas por los mismos clientes, ya que las botellas de agua y copa están puestas en cada uno de los asientos, los jugos y café en la mesa del coffe break, pero el mesonero debe estar atento si alguien desea que le sirvan el agua o le lleven otro tipo de bebida a su puesto.

Repartición de pasapalos:

Boda y Cumpleaños: Estos dos eventos contaron con este servicio, la repartición de pasapalos el capitán la organiza según las exigencias de los

anfitriones, ya el capitán en su orden de servicio tiene el orden en el que serán repartidos por lo tanto lo único que debe hacer es preguntar a los anfitriones a qué hora quieren que se reparta.

A la hora de sacar las rondas de pasapalos, el capitán debe asegurar que cada uno de los mesoneros hagan la entrega a sus mesas correspondiente, para llevar el control se anota en una hoja que lleva dibujado las mesas del evento y los nombres de los mesoneros, y va anotando cada vez que el mesonero haga la repartición de los pasapalos.

Reuniones ejecutivas: Estos eventos se hicieron solo con coffe break, el cual es colocado en una mesa y al final de las reuniones o en los descansos, el mesonero le presta el servicio de entregarle el coffe break.

Servicio de buffet:

Boda y cumpleaños: En estos dos eventos se realizó el servicio buffet similar, solo varió el tipo de comida, en este caso el capitán tuvo que cerciorarse la hora en la que se iba a prestar este servicio para avisarle a cocina la hora en que iba a salir la comida. Al saber la hora, el capitán 30 minutos antes, prendió los baños de María de las bandejas donde iba a estar la comida para la hora de repartir la comida se mantuviera caliente.

Para este servicio, cocina brindó el apoyo con tres de sus cocineros para servir la comida a los comensales que iban a la mesa donde estaba el buffet y a su vez los mesoneros pasaban por las mesas que les correspondían, ofreciendo el servicio a mesa, si era así el mesonero le daba la variedad de alimentos que estaba ofreciendo y se les llevaba a la mesa, también los mesoneros tenían que pasar por las mesas ofreciendo las bebidas disponibles para acompañar la comida.

Una vez que los comensales terminan de comer, los capitanes junto a los mesoneros deben pasar por las mesas recogiendo los platos y vasos preguntando si desea algo más y que le pareció la comida.

Culminación de los eventos:

Boda y Cumpleaños: en estos dos eventos los capitanes de eventos y banquetes se acercan a los anfitriones a las 2:30 am notificándoles que el evento concluirá en media hora para que ellos fueran despidiendo a los invitados. Una vez que sea la hora de culminar el evento da la orden al equipo de audio visual para que bajen el volumen de la música y enciendan las luces.

Cuando los invitados se están retirando, todos los mesoneros deberán estar en la puerta principal, dando la despedida y ayudando a las personas a salir, también se colocan vasos de plástico en la salida para hacer el cambio de los de vidrio a plástico, así evitar inconveniente y no se pierda material del hotel.

Reuniones ejecutivas: El capitán debe estar presente a la hora de culminar las reuniones, para cerciorarse si está todo en orden y darles la despedida a los invitados.

3.3.DESMONTAJE.

Una vez culminado los eventos se procede a realizar el desmontaje de los mismos, para esto los capitanes de eventos y banquetes deben realizar una serie de procedimientos que se explicaran a continuación.

Conteo de mesas, sillas y mantelería.

Los capitanes de eventos y banquetes se dirigen a los salones donde se realizaron los eventos, hacen el conteo de las mesas, sillas y mantelería que se utilizaron, se cerciora con la orden de servicio que estén todos, de no ser así debe llamar a coordinación de banquetes y notificar el percance donde darán posibles soluciones.

Recolección de mesas y sillas.

Al día siguiente del evento, el capitán de eventos y banquetes a cargo debe dirigirse al salón viendo el estado en el que está y enviar la cantidad de personal que sea necesario para el desmontaje de sillas y mesas, para el desmontaje de sillas primero se deben colocar diez sillas en forma de torre, hasta tener todas las sillas de ese modo, las mesas deben ser desmanteladas y dobladas de manera que su traslado sea menos engorroso, una vez hecho esto el capitán da la orden de guardar las sillas y mesas en los depósitos ubicados en los salones Autana y Roraima, su traslado se realiza con unos carros especiales que tiene una capacidad para diez sillas o seis mesas.

Al guardar todas las mesas y sillas, el personal extra debe notificarle al capitán de eventos y banquetes que ha terminado, este debe ir al salón donde se hizo el desmontaje y en el depósito donde fue guardado para verificar el trabajo realizado.

Entrega de cubertería, vasos, copas y platos.

Una vez terminado el evento, el capitán de eventos y banquetes de turno debe reunirse con el gerente de steward y hacer entrega de todo el material que se le dio en los eventos, y si hubo algún material que se rompió o extravió debe notificárselo al gerente para que haga el descarte en el sistema donde lleva el control de todos sus materiales.

Entregado el material utilizado en los eventos, el capitán de eventos y banquetes le entrega su orden de servicio al gerente de steward donde firma, así tener respaldo de que fue entregado todo el material que el gerente le habilitó para los eventos.

Supervisión del desmontaje decorativo.

Si el evento tuvo la participación de un montaje decorativo de agencias de festejos, antes del inicio del desmontaje, el capitán debe hablar con el

encargado del desmontaje de la agencia de festejo y explicarle las normas del hotel para esos tipos de desmontaje, y estar en constante supervisión de que estén respetando las normas.

Limpieza de los salones.

Una vez desmontado todo el salón los capitanes de eventos y banquetes llaman a gerencia de ama de llaves para solicitar un personal de limpieza que se encargue de dejar el salón limpio para cualquier evento que se aproxime.

Realizar el cheklist de los salones.

Para hacer la revisión de los salones, el coordinador de banquetes le entrega una hoja que especifica todos los espacios que debe supervisar en cada uno de los salones donde fueron realizados los eventos, el capitán de banquetes de turno, el día siguiente de haber concluido el evento supervisa paredes, posa pies, luces, ventanas, baños, etc.

Realizada la revisión, los capitanes de eventos y banquetes se dirigen a la oficina de los coordinadores de banquetes y hacen entrega del check-list. Ver (figura 13).

The image shows two identical checklists for Eurobuilding Plaza Guayana. Each checklist is titled 'CHECKLIST SALONES' and includes fields for 'SALON:', 'FECHA:', and 'SUPERVISOR:'. The main table has columns for 'ITEM', 'OK', and 'NO', followed by an 'OBSERVACIONES' column. The items listed are: PUERTA PRINCIPAL, LUCES, AIRE ACONDICIONADO, REJILLAS DE A/A, REPARABLES, ALUMBRADO, VENTANAS, PAREDES Y TECHO, TERRAZA, BAÑOS, BAÑOS, AREA DE SERVICIO, PUERTAS DE TERRAZA, MATERIAL DE BANQUETES, EQUIPOS VARIOS, PANTALLA, FONIA CORRIENTES, and PUERTAS DE EMERGENCIA. The 'OK' column is filled with checkmarks for most items, while the 'NO' column is empty. There are some handwritten notes in the 'OBSERVACIONES' column.

Figura 13: Cheklist.

Fuente: Personal de la Gerencia general del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A.

CONCLUSIONES

El hotel Eurobulding Plaza Guayana, C.A., cuenta con un departamento de Alimentos y Bebidas que contiene el área de eventos y banquetes, encargado en la totalidad de los eventos del hotel ofreciendo al cliente una variedad de productos y servicios, luego del desarrollo de la pasantía se pueden señalar las siguientes conclusiones:

- En la coordinación de Eventos y banquetes del hotel Eurobulding Plaza Guayana, C.A. constantemente se realizan eventos, y en ocasiones no hay suficiente personal extra para el buen desenvolvimiento de las tres fases de los eventos.
- La capitania de banquetes ejecuta la parte operativa del evento, por tanto, debe estar a cargo de cada una de las fases de los eventos: pre-evento, evento, post-evento, sin embargo, el hotel Eurobulding Plaza Guayana, C.A. solo cuenta con dos capitanes haciendo que su trabajo sea más exigente y con sobretiempos cuando se realizan muchos eventos seguidos en las instalaciones.
- El reclutamiento del personal extra se encarga de la atención personalizada de los clientes, por esto debe ser capacitado para llevar a cabo dicha labor. En el hotel Eurobulding Plaza Guayana, C.A. no existe una inducción al nuevo personal que los prepare para brindar un buen servicio en los eventos, de esta manera la atención que pueda brindar este personal no será como se espera.
- Para la entrada del personal extra en el hotel Eurobulding Plaza Guayana, C.A. se necesita el listado de asistencia que es enviado a seguridad por el coordinador de banquetes, este listado frecuentemente es entregado el mismo día que va el personal y crea retrasos para su entrada afectando el trabajo del capitán de banquetes que necesita de la ayuda de su personal extra.

- El hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. cuenta con tres salones para eventos de gran capacidad de invitados, pero solo uno de ellos tiene los espacios adecuados donde se hace el preparativo de las bebidas, pasapalos y comidas que se repartirán en el evento, en los otros dos cuentan con un espacio muy pequeño, dificultándose el buen desempeño del personal que trabaja en él.
- Debido que el hotel Eurobuilding Plaza Guayana C.A. pertenece a una cadena hotelera reconocida por el tipo de clientela (comerciantes). Uno de los eventos que tiene mayor demanda son las reuniones ejecutivas, las cuales son realizadas en el salón business center; por ser el único espacio para dichos eventos, el hotel no se da basto con solo una sala de reuniones.
- En el hotel, para los eventos muchos de los montajes son realizados por empresas externas las cuales llevan mesas, sillas, decoraciones, entre otras; quien supervisa el cuidado y cumplimiento de las normas de montaje para empresas externas es el capitán de eventos y banquetes, quien descuida su trabajo y no da el seguimiento de las observaciones en el check list realizado en el post evento. Por lo que en muchas oportunidades se ocasionaron daños en las instalaciones como: alfombras rotas, paredes manchadas, grietas en los techos, puertas ralladas. Las cuales adulteran los gastos a la empresa, por no ser cobradas a la empresa externa.
- El buffet ofrecido en los eventos carece de variedad en escogencia de menú, por lo que el cliente se limita entre sus opciones, contratando empresas externas que cubran la necesidad de sus menús. Causando menos ingresos en el hotel.

RECOMENDACIONES

- El personal extra que trabaja en los eventos es de suma importancia porque representa la imagen del hotel, por eso debe ser capacitado con una inducción donde le expliquen cada una de las labores que debe realizar, como dirigirse a los clientes, el tipo de servicio que ofrece el hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. y una vez que estén preparados empezar a ejecutar las prácticas.
- Reclutar más personal extra, o contratar más personal fijo para poder tener la cantidad de personas necesarias para los eventos que se realizan en el hotel
- Para el trabajo de Capitán de Banquetes se requiere de mucho esfuerzo físico, sobre todo cuando los eventos son de noche ya que deben permanecer hasta tardes horas de la noche, y con tan solo dos capitanes el descanso que tienen no es el adecuado para que tengan un buen rendimiento en su trabajo, por tanto, con 1 capitán más en el área de eventos y banquetes se le aliviaría más la carga y podrían desempeñarse bien en su trabajo.
- El listado que es entregado a seguridad por el coordinador de banquetes frecuentemente tiene retrasos perjudicando el trabajo del capitán de banquetes para esto, se debería notificar al jefe directo del coordinador que es el gerente de alimentos y bebidas y explicarle el problema, para que tomen medida de la situación y así puedan entregar el listado de asistencia a tiempo y no haya inconvenientes entre los trabajadores.
- Existen dos salones que no cuentan con un espacio adecuado para realizar el servicio de bebidas, pasapalos y comida; tienen cerca de ellos dos locales sin habilitar donde el personal podría hacer la preparación del servicio, se recomendaría adaptar esos espacios para que el personal que trabaja en los eventos y así hacer un trabajo eficaz.

- El hotel Eurobullding Plaza Guayana C.A., cuenta con espacios adecuados para hacer la adaptación de salas de negocios donde fácilmente podrían dictarse, reuniones ejecutivas.
- Mantener una supervisión en el montaje de los eventos, dándose la tarea de identificarse con uno de los valores de la empresa como la constancia y el crecimiento, evitando que la empresa cubra con responsabilidades que no le pertenecen como reparaciones a las instalaciones y materiales dañados por el personal de las empresas externas.
- Capacitar al personal de cocina para la preparación de los menús que demandan los eventos, dándole una variedad de escogencia al cliente según sus necesidades y gusto; un ejemplo de ello: los árabes que solicitan su tipo de comida debido a su cultura (tomando en cuenta que son uno de los clientes frecuentes en el hotel).

REFERENCIAS

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Colombia: Mc Graw Hill.

Daft, R. (2000). *Introducción a la Administración*. Caracas.

Manual de Inducción del hotel Eurobuilding Plaza Guayana, C.A. (2005).

Organización Mundial del Turismo (2003). *Cartera de Productos técnicos de la OMT*. Madrid: UNWTO

Richero A. (2003). *Eventos*. Guía práctica para su planeación y ejecución. México: Trillas.

Torrents, R. (2005). *Los Eventos de Empresas*. España: Deusto S.A. Ediciones.

Electrónicos

Anzilutti, B. (2010). *Definición de Eventos Sociales*. [Página web en línea]. Disponible: <https://www.ineventos.com/blog/que-es-un-evento.aspx>

Hernández L. (2015). *Definición de Eventos Corporativos*. [Página web en línea]. Disponible: <https://prezi.com/bwchwag33qts/eventos-corporativos-o-empresariales/>

Hill y Jones (2001). *Definición de Cultura*. [Página web en línea]. Disponible: http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1098/marco_teorico.html.

Moro, M. (2012). *Definición de Banquetes*. [Página web en línea]. Disponible: http://www.ehowenespanol.com/definicion-servicio-banquetes-sobre_441548/.

Palacios, M. (2014). *Organigrama y Funciones de la Gerencia y Banquetes*. [Página web en línea6]. Disponible: https://prezi.com/1cijg3zri0l_/organigrama-y-funciones-de-la-gerencia-y-banquetes/.

Sánchez, T. (2014). *Coordinación de banquetes de un hotel*. [Página web en línea] Disponible: <https://es.slideshare.net/taniasanchezquezada/departamento-de-banquetes-de-un-hotel>.

Leyes

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5453 febrero 19, 2009.

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica del Turismo y su reglamento (2012). Gaceta Oficial N° 6.079 del 15 de junio del 2011.

Ley de Impuesto Sobre la Renta (2007). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.628. SUMARIO. Caracas, viernes 16 de febrero 2007.

Ley Orgánica de Precios Justos (2014). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.340, 23 de enero de 2014.

Ley para las Personas con Discapacidad (2007). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.598. 5 de enero de 2007.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

| | |
|------------------|---|
| TÍTULO | ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA CAPITANÍA DE BANQUETES, DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL HOTEL EUROBUILDING PLAZA GUAYANA, C.A. PUERTO ORDAZ, ESTADO BOLIVAR, VENEZUELA |
| SUBTÍTULO | |

AUTOR (ES):

| APELLIDOS Y NOMBRES | CÓDIGO CULAC / E MAIL |
|------------------------------------|---|
| Pulgar Santamaría, Alejandro Jesús | CVLAC: 25.362.770 E MAIL: morochon_al_24@hotmail.com |
| | CVLAC: E MAIL: |
| | CVLAC: E MAIL: |
| | CVLAC: E MAIL: |

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

Actividades

Departamento

Alimentos y Bebidas

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

| ÀREA | SUBÀREA |
|------------------|---|
| Hotelería | Administración de Empresas Hoteleras |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

RESUMEN (ABSTRACT):

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

CONTRIBUIDORES:

| APELLIDOS Y NOMBRES | ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL | | | | |
|----------------------------|------------------------------------|-----------|-----------|-------------|-------------|
| Zuleida Salazar | ROL | CA | AS | TU X | JU X |
| | CVLAC: | | | | |
| | E_MAIL | | | | |
| | E_MAIL | | | | |
| José Hernández | ROL | CA | AS | TU | JU X |
| | CVLAC: | | | | |
| | E_MAIL | | | | |
| | E_MAIL | | | | |
| Yzulmary Marval | ROL | CA | AS | TU | JU X |
| | CVLAC: | | | | |
| | E_MAIL | | | | |
| | E_MAIL | | | | |
| | ROL | CA | AS | TU | JU |
| | CVLAC: | | | | |
| | E_MAIL | | | | |
| | E_MAIL | | | | |

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

| | | |
|-------------|------------|------------|
| 2017 | 07 | 12 |
| AÑO | MES | DÍA |

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ARCHIVO (S):

| NOMBRE DE ARCHIVO | TIPO MIME |
|-----------------------------------|------------------|
| Trabajo_de_grado_Alejandro_Pulgar | .docx |
| Trabajo_de_grado_Alejandro_Pulgar | .pdf |
| | |

CARACTERES EN LOS NOMBRES DE LOS ARCHIVOS: A B C D E F G H I J K L
M N O P Q R S T U V W X Y Z. a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x
y z. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9.

ALCANCE

ESPACIAL: _____ (OPCIONAL)

TEMPORAL: _____ (OPCIONAL)

TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas Hoteleras

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Técnico Superior Universitario

ÁREA DE ESTUDIO:

Hotelería

INSTITUCIÓN:

Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

DERECHOS

Artículo 41 del reglamento de trabajo de pregrado (Vigente a partir del II semestre 2009, Según comunicado CU-034-2009). "Los Trabajos de Grado son Propiedad exclusiva de la Universidad y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participará en Consejo Universitario"



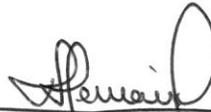
**Br. Alejandro J. Pulgar S.
AUTOR**



**Lcda. Zuleida Salazar
Jurado Principal**



**Lcda. Yzulmary Marval
Jurado Principal**



**Lcdo. José Hernández
Jurado Principal**

POR LA COMISION DE TRABAJO DE GRADO