

Universidad de Oviedo
Facultad de Economía y empresa



TRABAJO FIN DE MASTER EN ECONOMÍA: INSTRUMENTOS DEL
ANÁLISIS ECONÓMICO



Autor: Amer Alsafadi

Tutor: Daniel García Rodríguez

Título: Prácticas en el Hotel Silken Monumental Naranco

Septiembre del 2014

Índice:

Introducción:

Parte Principal:

- 1. Departamento de Administración.
 - 1.A. Facturación de proveedores:
 - Recepción de facturas
 - Forma de pago
 - 1.B. Facturación de clientes
 - 1.C. Apuntes contables
 - 1.D. Cierres mensuales /trimestrales
- 2. Departamento de Compras.
 - 2.A. Proceso de compras
 - 2.B. Introducción de pedidos en el programa informático
 - 2.C. Realización de pedidos externos
- 3. Comprobación de mercancía, control y gestión de almacenes y realización de inventarios:
 - 3.A. Comprobación de existencias de productos solicitados y suministros internos
 - 3.B. Almacén general
 - 3.C. Sub-almacenes
 - 3.D. Recepción de mercancía
 - 3.E. Realización de inventarios
 - 3.F. Las tareas administrativas (Programa Informático Catanet)
- 4. Selección y contacto directo con proveedores
- 5. Relación entre el turismo y la economía

Conclusión

Bibliografía

Anexos

INTRODUCCIÓN:

Mi trabajo Fin de Master (TFM) consiste en explicar mis prácticas realizadas en el hotel Silken Monumental Naranco de Oviedo. Estas prácticas las he realizado en el Departamento de Administración y Compra cuyas funciones son:

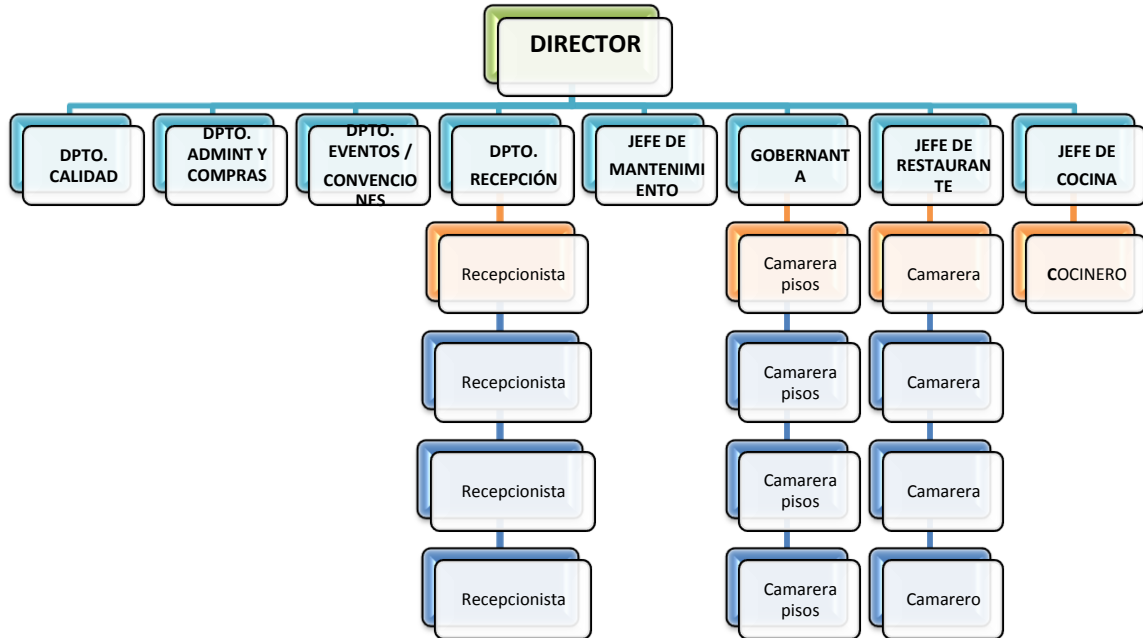
- Control, gestión y cobro de facturas (cheques, trasferencias), según su procedencia
- Realización de pedidos: aprovisionamiento interno, pedidos externos...
- Comprobación de las existencias y de stock mínimo
- Recepción de las mercancías
- Contacto directo con proveedores, para gestión y administración de pedidos

La metodología utilizada para realizar mi TFM, la he basado en las prácticas realizadas en el Hotel, durante el periodo del 1 de Mayo de 2014 hasta el 13 junio del 2014.

Este hotel, de cuatro estrellas, fue inaugurado en Mayo del 2001 y se encuentra en la calle Marcelino Suárez, en una nueva zona de expansión de Oviedo, a tan solo 500m del nuevo Palacio de Congresos. Su categoría y ubicación le convierten en un alojamiento apropiado para los pacientes de la clínica oftalmológica de los Doctores Fernández Vega, localizada a pocos metros de él.

El hotel pertenece a la cadena hotelera "SILKEN", a la cual pertenecen unos 32 hoteles distribuidos por toda España, entre ellos tres localizados en el Principado de Asturias (Oviedo, Gijon, Aviles).

El diagrama organizacional del hotel es el siguiente:



El anexo 1 explica la distribución de los departamentos y sus principales tareas.

El Hotel consta de 7 plantas y ciento diez habitaciones dobles, familiares, Junior Suites, etc. Además, el hotel proporciona unos servicios, tales como: gimnasio, piscina climatizada, sauna, cafetería, restaurante y garaje con acceso directo.

PARTE PRINCIPAL:

A continuación, se describen las principales funciones del Departamento de Administración, en donde, como ya he señalado he realizado mis prácticas. Dichas funciones son las siguientes:

○ **1. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**

1.A. FACTURACIÓN DE PROVEEDORES:

La presente tarea tiene como objetivo definir el método a seguir desde la recepción de la factura hasta el pago de la misma. Este proceso afecta a todas aquellas facturas recibidas.

- **Recepción de facturas:**

Una vez recibidas las facturas vía correo ordinario, vía e-mail..., el responsable de compras las compara con la información de los albaranes correspondientes a la mercancía pedida, que tiene en el sistema informático (Catanet), y comprueba que el importe total de las compras coincida con el importe total de la factura.

En caso de que exista alguna diferencia, el responsable de compras localiza el fallo y si lo considera necesario contacta con el proveedor a fin de solucionar dicha incidencia.

Posteriormente se registra, se archiva y se procede al pago en el vencimiento correspondiente (siendo algunas de pago inmediato, otras de pago aplazado, por recibo bancario, transferencia...).

El responsable de administración debe tener en cuenta la procedencia de dichas facturas, las cuales pueden provenir:

- *Facturas generadas por aprovisionamiento*, realizadas y generadas por el responsable de compras (productos perecederos y no perecederos)

Cada vez que se recibe una factura de aprovisionamiento en administración, se entrega ésta al responsable de compras y es éste, quien coteja dicha factura con los albaranes.

Si es correcto, da el visto bueno y sella la factura estampando el sello con N° de IVA, la registra en el sistema informático y la devuelve a administración para su pago y archivo.

El programa informático (Microsoft Dynamics Navision) dispone de una ficha para cada proveedor, en la cual figuran los datos del mismo. Por ejemplo: razón social, C.I.F., teléfono, forma de pago, cuenta contable de gasto predefinida, etc.

- *Facturas generadas por prestación de servicios*, previo contrato/acuerdo con los proveedores. Por ejemplo, facturas de prensa (El País, El As...), facturas de mantenimiento (Aire acondicionado, Extintores, Mantenimiento Piscina,...), facturas de telecomunicaciones (Telefonía, Hilo Musical, Web...), facturas derivadas de la Gestión del Hotel (Comisiones de Agencias, Cuotas de reserva, Rapels,..), Facturas energéticas (Luz, Gas, Agua...), gestionadas por el responsable de administración, quien procede a contabilizar dichas facturas estampando el sello con N° de IVA.

Las compras excepcionales son aprobadas por la Dirección.

Una vez contabilizadas las facturas, el programa asigna un número de registro a cada una de ellas y se anota esta numeración en el sello estampado por la administración en cada factura.

Este número es correlativo y ascendente (cada año de inicia con el número 1).

El pago de las facturas es el 15 de cada mes, la mayor parte de ellas se pagan mediante giro bancario y transferencias.

Semanalmente se verifican los pagos realizados a proveedores y en el momento se contabilizan, a fin de evitar que un proveedor pueda cobrar una cantidad incorrecta.

Antes de dar conformidad a cualquier pago, se cotejan las cantidades con la factura\as.

Se saca un informe de Contabilidad de “Pagos Pendientes a Proveedores” y se comprueba si es correcto el apunte de pago en el banco. Si dicho importe no coincide se contacta con el banco para la devolución del mismo. Antes de devolverlas se pone en contacto con el proveedor acordando con él la forma de proceder.




Los pagos de facturas realizadas por giro bancario, se contabilizan por el orden aparecido en el extracto bancario, archivando como comprobante el documento bancario.

Para cuadrar el inventario de administración con el de compras, mensualmente se procede a realizar un listado de inventarios por departamentos, (inventario contable menos los consumos y añadiendo los albaranes de facturas pendientes de recibir ha de ser igual al inventario de almacén, haciendo las regularizaciones correspondientes).

- Forma de pago:

La más usual es el giro bancario a la cuenta del Hotel, vencimiento el día 15 de cada mes, 60 días fecha factura generalmente. No obstante para determinados proveedores el vencimiento puede ser diferente.

También existen otras formas de pago:

-  Cheque bancario
-  Efectivo
-  Transferencia

1.B. FACTURACIÓN DE CLIENTES:

Desde el programa que utilizan en recepción (Micros Opera), se emiten las facturas relativas al alojamiento de los clientes en el hotel, servicios de cafetería, restaurante, salones. Cualquier factura emitida se realiza desde este programa y desde recepción, departamento de convenciones, dirección o administración. Cada departamento dispone de sus códigos y contraseñas para poder utilizar el programa.

También realizan desde recepción el cobro de estas facturas, por diferentes formas de cobro (Efectivo, Tarjeta Visa, American Express...) o se dejan pendientes de cobro

(a crédito) en el cliente correspondiente (agencias de viajes, empresas o clientes particulares con crédito). El crédito a Agencias, empresas o clientes particulares puede venir establecido a través de los contratos con la Central, o directamente por el director.

Desde administración y, diariamente, se realiza el traspaso de estas facturas/cobros al programa de Contabilidad (Navision) a través de una opción de traspaso contable que existen entre ambos programas.

Este traspaso queda registrado en contabilidad tanto las facturas emitidas, como su cobro, o el importe pendiente en la correspondiente cuenta de cliente.

El cobro futuro de las facturas que quedan pendientes (a crédito) también se realiza desde el programa Opera. En el momento que administración recibe el cobro vía transferencia o talón, se dan de baja (cobradas) estas facturas que estaban pendientes en el programa Opera.

El mismo día que se cancelan, (se dan por cobradas estas facturas desde recepción) también se refleja en contabilidad a través del mismo traspaso diario que las facturas emitidas y los cobros que se producen en el día.

1.C. APUNTES CONTABLES:

En contabilidad, una vez registradas las facturas emitidas y recibidas, se procede a realizar otro tipo de apuntes contables, como:

- Registro de nóminas, cada mes se contabilizaran los apuntes relativos a los salarios del personal, Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, Seguros sociales.
- Registro manual del Extracto Bancario: Apuntes relativos al cobro de las facturas, efectivo, tarjetas Visa, American Express, talones, transferencias bancarias. Comisiones relativas a todos estos cobros. Pago de las nóminas. Pagos de las facturas recibidas.

1.D. CIERRES MENSUALES / TRIMESTRALES:

A final de cada mes y una vez realizado todo el proceso contable descrito anteriormente (facturas emitidas, facturas recibidas y apuntes contables) para todo el mes, se realiza el cierre mensual.

Consiste en listar una serie de Balances Contables (Sumas y Saldos, Pérdidas y Ganancias, Situación, y extractos contables de cuentas) para realizar el Control Gestión.

Control Gestión es una hoja de cálculo que se confecciona con los balances descritos, se toma nota de los Ingresos y Gastos producidos en el Hotel en el mes, del número de trabajadores, de los Costes producidos por los distintos departamentos, del número de habitaciones ocupadas, de estancias de clientes, nº de servicios ofrecidos (como desayunos, restaurante, cafetería,)

Con todos estos datos, se calculan automáticamente a través de fórmulas ya establecidas estadísticas que utilizan tanto el director como la Central del Hotel para ver la evolución a lo largo del tiempo, el margen de explotación, % de producción, producción por empleado, etc.

Una vez se ha enviado a dirección para su aprobación se remite vía e-mail a la central.

○ **2. DEPARTAMENTO DE COMPRAS:**

A continuación, explico las principales funciones del Departamento de Compras, donde también he estado durante mis prácticas. En este Departamento, se intenta hacer una descripción del proceso de compra, de la sistemática llevada a cabo para el aprovisionamiento interno, tanto del almacén general como de los distintos departamentos.

El anexo 2 describe el proceso de compra seguido en el hotel.

Las compras realizadas son de varios tipos de productos, los más destacados son:

- *Productos de acogida /comfort clientes*: son aquellos artículos que se colocan a disposición del cliente en las habitaciones para su uso personal
- *Producto perecedero*: productos que requieren unas condiciones especiales de conservación.
- *Producto no perecedero*: aquellos productos de alimentación y bebidas que no requieren condiciones especiales de conservación.

Respecto a los productos perecederos tales como: frutas, verduras, pescados, carnes y postres: son solicitados habitualmente por el responsable de cocina y puntualmente por compras.

Sin embargo los lácteos, son solicitados habitualmente por el responsable de compras.

2.B. INTRODUCCIÓN DE PEDIDOS EN EL PROGRAMA INFORMATICO DE ALMACEN. COMPROBACIÓN DE STOCK MÍNIMO:

El responsable de compras, tras realizar el suministro de pedidos refleja los mínimos en el sistema informático, quedando constancia de las distintas salidas de almacén general a los diferentes departamentos y posteriormente dichas hojas de pedidos son archivadas por el responsable de compras.

A medida que se prepara el pedido, el responsable de compras comprueba las existencias restantes en el almacén con el stock mínimo.

Stock mínimo: cantidad mínima necesaria de determinados productos para garantizar el correcto servicio del hotel en condiciones normales.

En caso de que las existencias reales estén por debajo del stock mínimo, el responsable de compras realiza el aprovisionamiento externo.

El responsable de compras junto a la dirección aprueban un stock mínimos para todos los productos introduciéndolos en el sistema informático.

El sistema informático avisa cuando las existencias están por debajo del stock mínimo.

En caso de que no se disponga de la totalidad del pedido en almacén, el responsable de compras suministra las cantidades de producto de que disponga, comunicando verbalmente al cliente interno las cantidades pendientes de servir.

La caducidad de los artículos almacenados, se controla mediante un sistema documentado con aplicación periódica, que impide que exista en ningún momento productos caducados en los almacenes o cámaras que no estén identificados para su devolución o desecho.

La detección de necesidades y su planificación se lleva a cabo a partir de:

- stock existentes
- stock mínimos definidos
- hoja de servicio para la semana siguiente, en el que se indican los eventos contratados
- previsiones de ocupación
- disponibilidad del mercado y coyuntura

El responsable de compras realiza los pedidos externos en base a dichas necesidades.

La antelación de la planificación será en función del producto, de la temporada y del proveedor.

En base a las necesidades determinadas, diariamente se realizan los pedidos a los proveedores.

2.C. REALIZACIÓN DE PEDIDOS EXTERNOS:

El responsable de compras realiza los pedidos al proveedor personalmente, telefónicamente, a través de fax, por correo electrónico o a través del sistema informático “Catanet”.

El responsable de compras realiza los pedidos externos a proveedores seleccionados, según las directrices marcadas por la central.

La solicitud de producto a proveedores externos desde compras y cocina comportara la cumplimentación del documento " pedidos a proveedores externos – compras /cocina ", que posteriormente se archivará.

En el anexo 3, gestión de pedidos

○ **3. COMRPOBACIÓN DE MERCANCÍA, CONTROL GESTION DE ALMACENES Y REALIZACION DE INVENTARIOS**

Con esta tarea se intenta explicar la distribución del almacén general, sub-almacenes y el control del stock mínimo.

3.A. COMPROBACIÓN DE EXISTENCIA DE PRODUCTOS SOLOCITADO Y SUMINISTRO INTERNO:

Tras revisar los pedidos recibidos, el responsable de compras chequea la existencia de los mismos en el almacén general.

El personal del departamento solicitante, o en su defecto el botones, recoge el pedido en el almacén general.

El personal de cada departamento es el encargado de la colocación de los productos y materiales en sus respectivos departamentos.

Si el responsable de compras no puede realizar el suministro de un determinado producto, lo anota en la hoja de pedidos de almacén como pendiente y lo marca en la hoja de pedidos internos.

La distribución de los artículos en el almacén, se realiza teniendo en cuenta la clasificación establecida, el nivel de existencias, evitando las mezclas y teniendo en consideración la fecha de caducidad.

3.B. ALMACEN GENERAL:

Se divide en la siguientes secciones:

- Sección 1: material de limpieza y amenities
- Sección 2: conservas y alimentación

- Sección 3: aguas y refrescos
- Sección 4: licores
- Sección 5: vinos y cavas
- Sección 6: material de oficina, vajillas y cuberterías.

En el almacén general los productos se engloban en seis grupos:

- a) General comida: este grupo incluye los productos no perecederos que no precisan conservación en frío
- b) General bebida: incluye todas las bebidas
- c) General limpieza: este grupo incluye materiales y productos de limpieza e higiene y productos de acogida
- d) Material de oficina: este grupo incluye todos los materiales de oficina y papelería
- e) Material de imprenta: este grupo incluye productos de papelería con la imagen corporativa del hotel
- f) Material informático: incluye todo el material utilizado por los ordenadores del hotel .
- g) Menaje: incluye vajilla, cubertería y cristalería

3.C. SUB-ALMACENES:

Son aquellas zonas donde el responsable de compras o el responsable de departamento correspondiente depositan transitoriamente los materiales o productos hasta su consumo o utilización.

Los diferentes sub-almacenes del hotel son:

- a) Desayuno restaurante: (responsable de desayunos)

Se encuentra ubicado en la planta -1, en la sala de despiece de la cocina y en la planta 0, en distintas cámaras de refrigeración y congeladores.

En este sub-almacén se almacenan los productos destinados al consumo de desayuno.

- b) Cocina: (responsable de cocina)

Se encuentra ubicado en la planta 0 y en la planta -1.

Según las necesidades de conservación del producto, se ubican en las cámaras de refrigeración o en los congeladores.

c) Cafetería / Restaurante: (responsable del turno, bajo la supervisión del maître)

Se ubica en la planta 0, y contiene los productos necesarios para el servicio de cafetería. La ubicación física de estos productos se distribuye entre: el office de cafetería y las cámaras de frío.

d) Pisos: (responsable la gobernanta)

Se ubican en la planta -1, en los office de cada planta y también en los minibares de las habitaciones.

Se almacenan los productos de limpieza, amenities, lencería, papelería y de minibar.

e) Servicio técnico: (responsable de mantenimiento)

Se encuentra ubicado en un office junto a la terraza, en el se almacenan los materiales propios del servicio (lámparas, material mantenimiento,...)

f) Recepción: (responsable el personal de recepción)

Ubicada en la planta 0, en ella se almacenan los materiales propios que se utilizan en la recepción (impresos, llaves, folletos...)

h) Comercial: (responsable comercial y de convenciones)

Ubicado en el despacho de comercial, en la planta 0, en el se almacenan los materiales propios que se utilizan para el departamento comercial (impresos, folletos...).

La limpieza y desinfección del espacio dedicado a almacenaje (almacenes y cámaras), se hace con una periodicidad inferior a un mes, mediante la supervisión de la gobernanta o del responsable asignado.

3.D. RECEPCIÓN DE MERCANCÍA:

El responsable de compras se encarga de recepcionar la mercancía solicitada dentro del horario establecido a tal efecto, de 9:30 a 11:30 hrs. con la finalidad de evitar molestias a los clientes.

Cuando se efectúa la recepción del género, el responsable de compras realiza las siguientes comprobaciones:

- 1) que coincida el pedido con el género recibido en cantidad
- 2) comprobación del peso, para aquellos productos que se precise (se adjunta el ticket de comprobación de pesos al albarán)
- 3) comparación de las características del género recibido

- 4) comparación de la fecha de caducidad
- 5) ausencia de daños en el envase y embalaje

En el caso de incumplimiento de alguno de los citados puntos, se anota en el propio albarán la no conformidad, produciéndose un rechazo del pedido e incluso una evaluación del propio proveedor.

Los productos devueltos al proveedor son identificados con un adhesivo rojo con la inscripción " no conforme " a fin de que nadie lo utilice mientras estén en el hotel.

Si el pedido esta aceptado totalmente, se indica en el albarán mediante un Ok y la firma de la persona que lo recepciona.

En la recepción de productos refrigerados y congelados, en el albarán se indica la temperatura de dichos productos, a fin de verificar el correcto estado de los mismos.

El almacenaje de los productos se realiza de acuerdo al sistema FIFO (first in first out) que tiene en cuenta la fecha de caducidad de los productos.

"El primer producto que entra a almacén es el primero que sale"

➤ *Entrada al almacén general fuera de las horas concretadas:*

Debe tenerse conocimiento de todas las personas que entran en el almacén en ausencia del responsable de compras, y que productos se extraen.

Para ello deben firmar en un libro que está disponible en recepción para acceder a las llaves del almacén y deben dejar anotado los productos que salen.

Todos los departamentos tienen algún producto de su consumo guardado en el almacén gestionado por compras.

3.E. REALIZACIÓN DE INVENTARIOS:

En el hotel también he realizado los inventarios para determinar las existencias en un momento concreto por el procedimiento de recuento. Estos se realizan siempre el último día del mes, una vez registrados todos los albaranes y traspasos relativos al mes y a cada departamento.

Los inventarios utilizados en el Hotel son:

a) *Inventarios físicos mensuales del almacén general*, cuyo objetivo es el control de existencias físicas de dicho almacén.

Este *control de existencia* se da de la siguiente manera:

"existencias iniciales + entradas - salida de almacén = existencia finales"

En este almacén deben coincidir las Existencias finales con los productos que hay realmente en almacén.

b) *Inventarios físicos en los sub-almacenes*, realizados por el responsable del departamento correspondiente o en su defecto por el personal asignado:

.Cocina (jefe de cocina)

.Restaurante (maître)

.Cafetería (maître)

.Lencería, amenities, artículos de limpieza, minibares, papelería de habitación (gobernanta)

.Material de oficina y imprenta (responsable de compras)

.Office desayunos (maître)

.Recepción (responsable de recepción)

.Comercial (personal de convenciones)

Estos inventarios de cada departamento van a servir al responsable de compras para saber el consumo mensual de cada departamento.

“Existencias Iniciales + Entradas – Existencia Final = Consumos”

3.F. LAS TAREAS ADMINISTRATIVAS (PROGRAMA INFORMÁTICO CATANET):

- Introducción diaria de albaranes en el sistema informático "Catanet".
Al introducir los albaranes, siempre se debe indicar el almacén o sub-almacén al que va dirigido el producto; igualmente se valora el albarán, y se comprueba que el total indicado por la aplicación informática coincida con el albarán.
- Introducción diaria de trasposos. Son los movimientos de género por pedidos internos, de cada departamento al almacén.

- Mensualmente se realiza la regularización de inventarios. Con el inventario realizado por cada departamento se introducen las cantidades indicadas en el sistema y es el que nos va a ofrecer los diferentes informes.
- Mensualmente se extraen los informes relativos a los consumos de cada departamento, a las Existencias Finales, a las compras totales realizadas por el hotel, y se guardan para el Cierre del mes.
- Mensualmente archivar los albaranes ordenados por proveedor, con el fin de facilitar la búsqueda para adjuntarlos a la factura correspondiente.
- Valorar las " hojas de consumo de Banquetes - bodega", "hojas de consumo de banquetes -cocina" suministradas por los responsables de restauración y cocina y suministrar a dirección los resultados de esta valoración de gastos de banquetes.

○ **4. SELECCIÓN Y CONTACTO DIRECTO CON PROVEEDORES**

La mayoría de los proveedores de los productos de gran consumo no perecederos están asignados por la central.

Para el resto de productos, la dirección del hotel junto con el responsable de compras, de cocina, de mantenimiento y la gobernanta comentan una serie de criterios que son tenidos en cuenta a la hora de especificar la calidad de un producto, esta es, igualmente ratificada por el responsable del departamento al que se destina el producto.

Una vez determinada la calidad del producto, la dirección del hotel junto con los Responsables de los departamentos afectados seleccionan los diferentes proveedores teniendo en cuenta los siguientes criterios:

EL hotel aceptara aquellos proveedores que cumplen con la mayoría de las siguientes características:

- . Que los productos sean de homogénea calidad
- . Que responda a las necesidades requeridas (precio y servicio)
- . Que admita devoluciones
- . Que apliquen condiciones ventajosas según consumos
- . Que apliquen ofertas
- . Que disponga de una buena política de pagos

- . Que se dediquen comercialmente al cliente
- . Que tenga flexibilidad de reparto ante pedidos excepcionales
- . Que cumplan con los horarios establecidos para la entrega

Existe un listado de proveedores seleccionados y gestionados por el responsable de compras. En este listado se Indica la descripción de cada proveedor (CIF, Dirección, teléfono, fax, número de registro sanitario y tipo de producto).

○ **5. RELACIÓN ENTRE EL TURISMO Y LA ECONOMÍA:**

Tras realizar mi TFM sobre las tareas realizadas durante mis prácticas en el Hotel, en el siguiente capítulo se escriben algunos datos que explican la relación que hay entre la economía y el turismo hotelero en España y en concreto en Asturias.

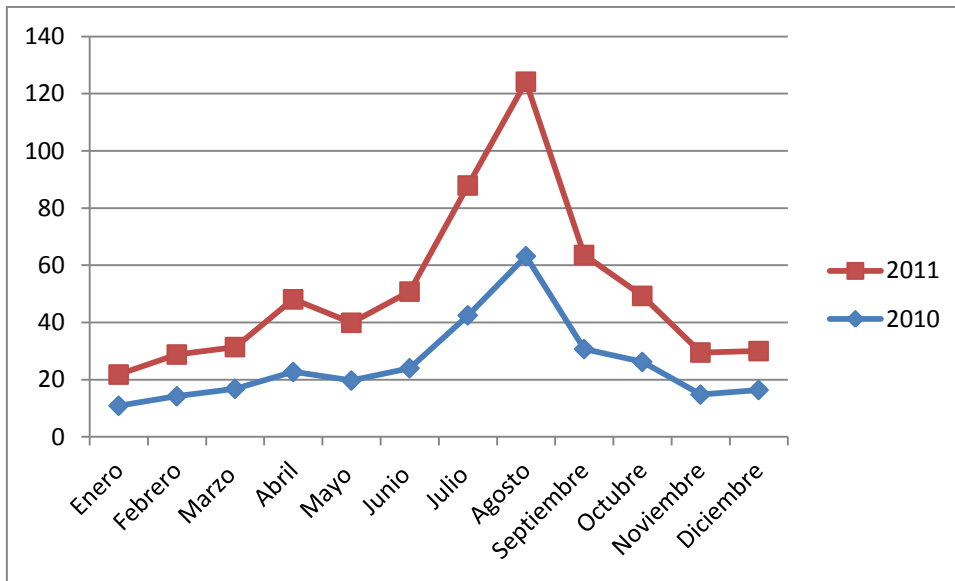
Asturias ha registrado un desarrollo importante en su economía de servicios, respecto a otras actividades tales como: la construcción (11.6%), la industria (15.9%). Según el Instituto Nacional de Estadística (INE), llegó a alcanzar en 2011, un 65.4% del valor añadido bruto (VAB).

Siguiendo el Sistema de Información Turística de Asturias (SITA) el turismo en Asturias no se distribuye de forma homogénea, sino que hay zonas más demandadas, donde el turismo alarga más sus estancias de 5-6 noches, como es el caso del Occidente de Asturias.

Sin embargo en la zona del centro, la cual se mantenía estable en los últimos años, en el 2011 sufre una disminución importante, pasando de una media de 4 noches en vez de 5.

Según el INE, la influencia del turismo varía según las épocas, siendo los meses de verano (julio, agosto y septiembre) los principales periodos de actividad, alcanzando en estas épocas una ocupación media, superior al 60%, (ver Gráfico 1)

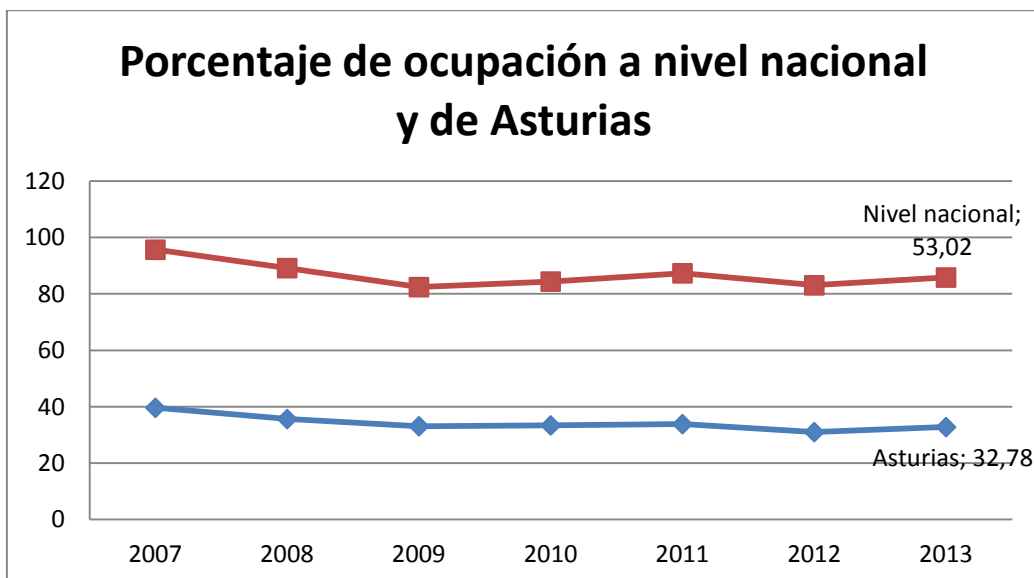
Grafico 1



Fuente: INE y elaboración propia.

A partir de los datos del INE, el Gráfico 2 muestra que, en el periodo 2007-2012 el porcentaje ocupacional va decreciendo, sin embargo, a partir del 2012 se ve un significativo aumento manteniéndose hasta el 2013.

Grafico 2



Fuente: INE y elaboración propia

Respecto a la evolución en el tiempo del sector, y según se muestra en el Grafico 2, destacar que entre 2009 y 2011, el nivel de ocupación se mantiene más o menos constante a nivel nacional, mientras que en Asturias llega a ser decreciente.

Según datos del Programa Estratégico de Turismo del principado de Asturias 2013/2015 (PrEsTa) la oferta de alojamiento se mantiene en incremento progresivo durante los últimos años, alcanzando el servicio hotelero una ocupación de casi un 33% en Asturias y un 53% en España. Destacando cada vez más la demanda en Asturias de ofertas de gama alta, es decir, hoteles de 4-5 estrellas.

Finalmente según el datos del SITA, en Asturias el gasto medio diario de un turista ha descendido en los últimos años situándose en torno a unos 82,1 por persona y día, sin embargo, el gasto en alojamiento y alimentación por día ha bajado en relación a 2010, pero ha sido más alto comparándolo con años anteriores, lo que significa que el gasto total del viaje es explicado principalmente por una menor estancia media. Por su parte el gasto turístico total en Asturias ha experimentado una caída en 2011 del 7,9% con respecto a 2010.

CONCLUSIÓN:

Durante este curso 2014, he realizado las prácticas los meses: Mayo y Junio en el Hotel Silken Monumental Naranco de Oviedo, dado mi interés por conocer la realidad del mercado laboral y el funcionamiento interno de las empresas, así como su gestión y administración, departamentos con los cuales está relacionada mi formación.

Además, la hostelería genera una gran actividad turística dando a conocer no sólo las zonas de ocio y la gastronomía, sino un trato personal con los clientes, favoreciendo el deseo de seguir frecuentando esas zonas, con el consiguiente movimiento de personal aumentando la contratación y el trabajo de gestión.

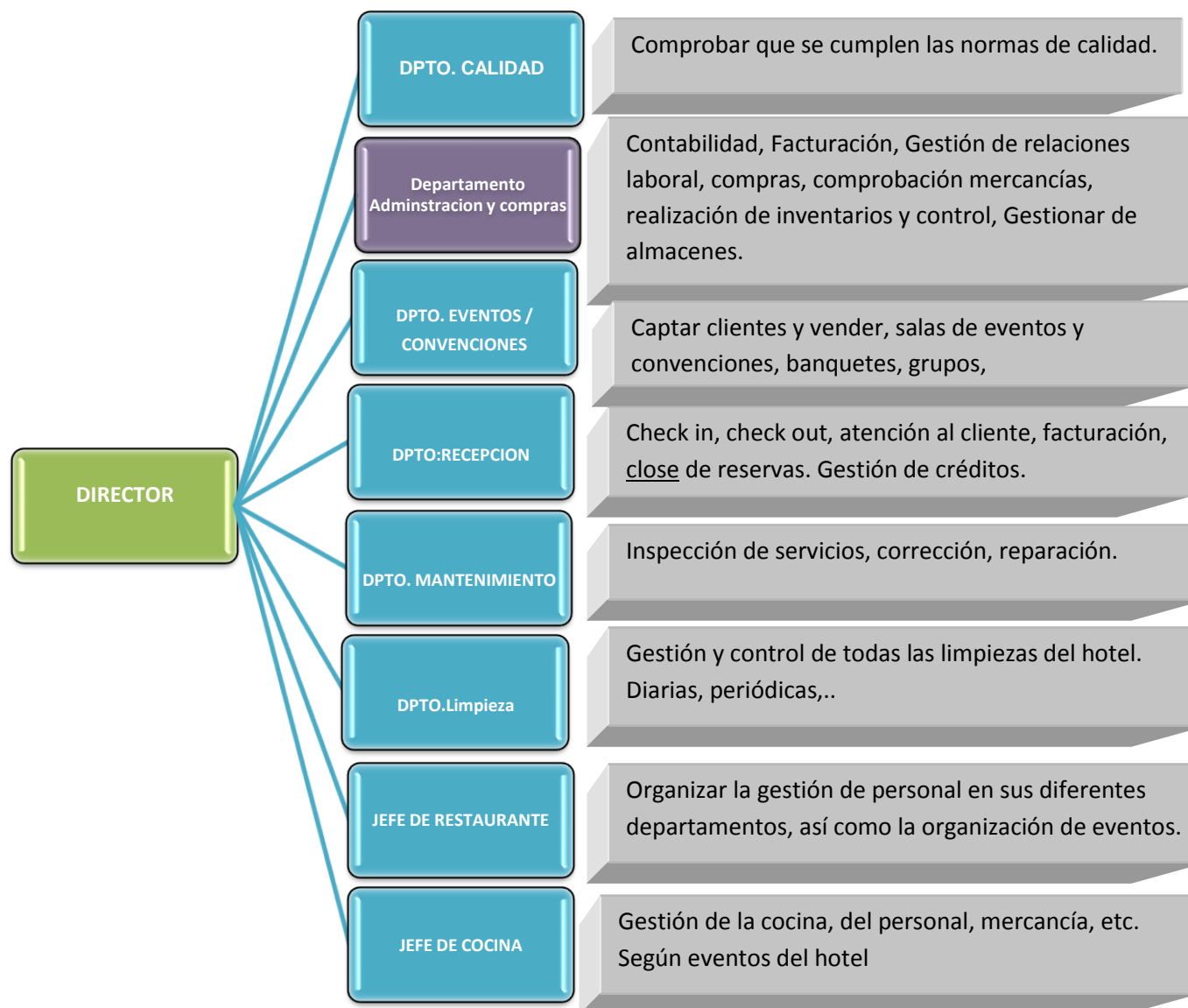
Por último, hay que tener en cuenta que, durante la estancia de los clientes, se genera una gran demanda de consumo y servicios. Todo ello puede ayudar a que la economía se reactive gestionando la producción y distribución de los recursos demandados por los clientes.

BIBLIOGRAFIA:

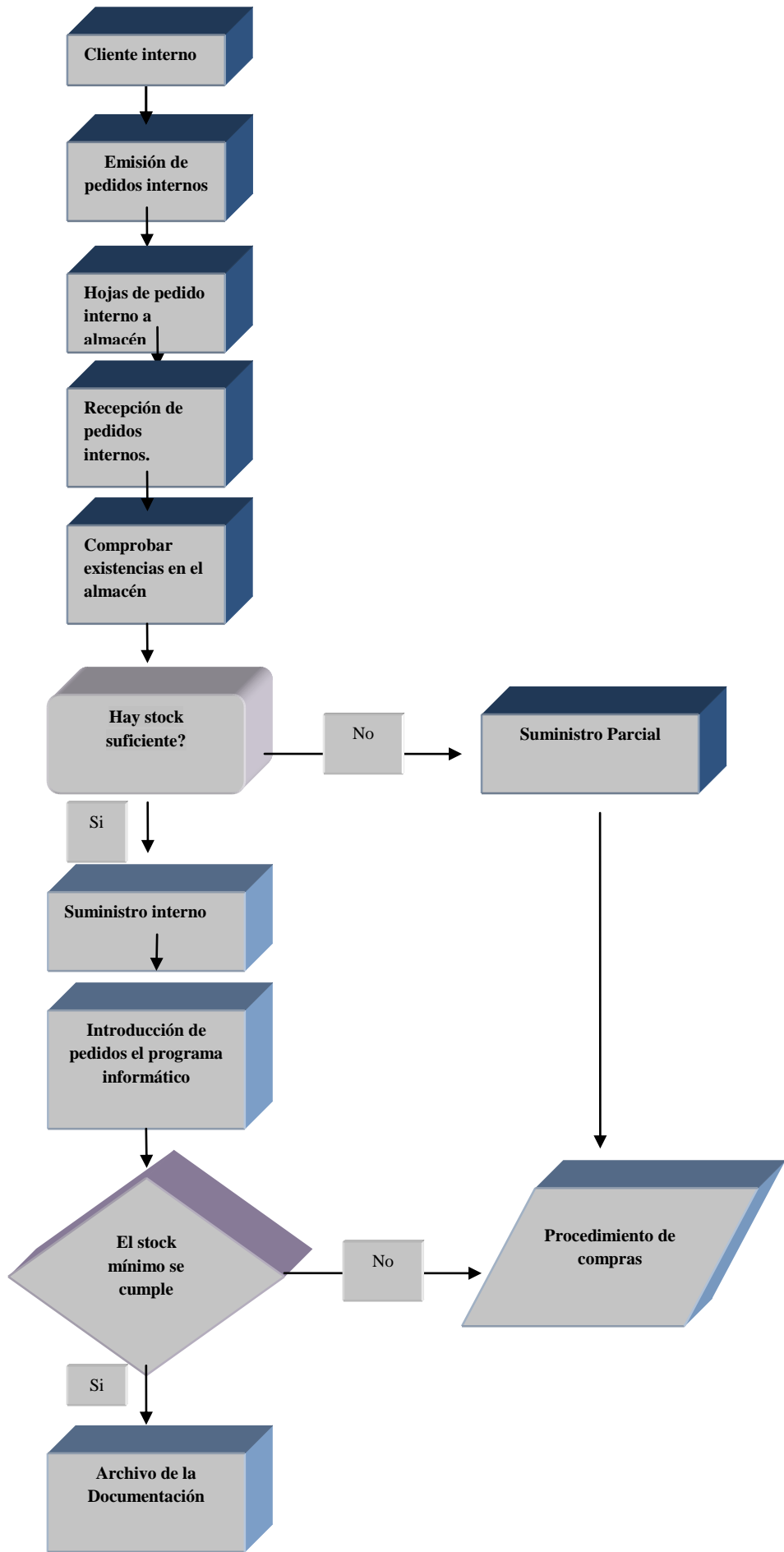
- www.hoteles-silken.com/hoteles/monumental-naranco-oviedo/hotel/
- Documentos de Hotel Silken Monumental Naranco:
 - ✚ “Procedimiento de gestionar la administración” establecido según calidad el 03/03/2004
 - ✚ “Procedimiento de compras” establecido según calidad 28/01/2009
- Instituto Nacional de Estadística (INE)
- Sistema de Información Turísticas de Asturias (SITA)
- Asturias.es

ANEXOS:

Anexo 1: Distribución de los departamentos y sus principales tareas



Anexo 2: Proceso de compra



Anexo 3: Gestión de pedidos

