



**Trabajo de Prácticas Profesionales como Opción de  
Grado**



**REMODELACION AL AREA DE RECEPCION**

Autor **MALORI MELISSA SANCHEZ FERNANDEZ**

Código: **2018127054**

Trabajo de grado para optar por el título de profesional que se le otorga

**PAOLA SOFIA NARVAEZ URIBE**

Tutor de prácticas profesionales

**ROSA MILENA ORTIZ**

Tutor empresarial

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA  
FACULTAD CIENCIA ECONOMICAS Y EMPRESARIALES  
TECNOLOGIA EN GEENTION TURISTICA Y HOTELERA  
SANTA MARTA  
**2021**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Capítulo 1: Introducción</b>	<b>3</b>
<b>Generalidades de la empresa</b>	<b>4</b>
<b>Aspectos legales, económicos y organizacionales</b>	<b>4</b>
<b>Información del trabajo</b>	<b>5</b>
<b>Descripción del área de trabajo</b>	<b>5</b>
<b>Descripción de las actividades asignadas</b>	<b>5</b>
<b>Propuesta</b>	<b>6</b>
<b>Diagnostico</b>	<b>7</b>
<b>Planteamiento del problema</b>	<b>8</b>
<b>Justificación</b>	<b>8</b>
<b>Objetivo general</b>	<b>9</b>
<b>Objetivo específico</b>	<b>9</b>
<b>Referentes teóricos</b>	<b>9</b>
<b>Plan de acción</b>	<b>12</b>
<b>Capitulo 2: Figuras y tablas</b>	<b>14</b>
<b>Tabla 1.</b>	<b>14</b>
<b>Capítulo 3: Resultados obtenidos</b>	<b>15</b>
<b>Autoevaluación</b>	<b>15</b>
<b>Recomendaciones generales</b>	<b>15</b>
<b>Conclusión</b>	<b>16</b>
<b>Webgrafia</b>	<b>17</b>

## **INTRODUCCIÓN**

El hotel Medellín Santa Marta lleva en funcionamiento más de dos años en el centro de la ciudad y ha evolucionado de forma cautelosa en su crecimiento en la costa y ha logrado cumplir con sus objetivos y metas, sin embargo aún hay mucho por mejorar, de esta manera, se trata de mejorar con la ayuda de cada uno de los trabajadores con la finalidad de seguir dando a los clientes una grata experiencia y satisfacción por ende ese aporte que nosotros haremos el día de hoy es una mejora en lo que conlleva al aspecto visual del hotel principalmente en el área de recepción.

Siendo un hotel pequeño, con no más de 10 habitaciones tiende a ser más ejecutivo que de ocio, y esto no llama mucho la atención de los turistas, esto se refleja también en el aspecto visual debido al diseño de la estructura y la paleta de colores que utilizan.

Se quiere mejorar el establecimiento a nivel estructural y de estético para de esta forma destacar la calidad y atención que demostramos a los huéspedes, principalmente en el área de recepción, que es donde estos reciben su primera impresión del hotel, esto por supuesto sumando la atención que se les da por parte de los recepcionistas.

## **GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

### **Aspectos legales, económicos y organizacionales**

- Hotel Medellín Santa Marta
- Empresa prestadora de servicios
- Enfocada en el alojamiento y la atención al cliente brindando todas las necesidades necesarias para una óptima estadía. Apoyándose en sus trabajadores y realizando sus procesos laborales con calidad y dedicación.

- **Misión**

Ser la casa en la ciudad de Santa Marta, de todos aquellos, ejecutivos de cuenta Empresariales que vienen a la ciudad en plan de trabajo, y para todos aquellos turistas que eligen a Santa Marta, como destino Turístico para tomar sus vacaciones, con precios asequibles, y cómodos que estén al alcance de todos los estratos desde el más bajo al más alto.

- **Visión**

Ser el Hotel Numero uno en el centro de Santa Marta, con el mejor servicio al cliente, muy Buenas instalaciones, y precios justos para que esté al alcance de todos los estratos económicos.

**Clientes:** Ejecutivos, turistas y clientes de paso.

**Propietarios:** Consta de un propietario y dos administradores

**Alianzas comerciales:** Con el restaurante Medellín para garantizar la prestación del servicio de desayunos y ayudar al restaurante a obtener más clientes por medio del hotel.

**Valores:**

Respeto, honestidad, responsabilidad Empresarial, crítica Constructiva, atención personalizada.

**Organigrama:**

*(Ver figura 1).*

**Información del trabajo**

- ✓ Recepción.

**Descripción del área de trabajo**

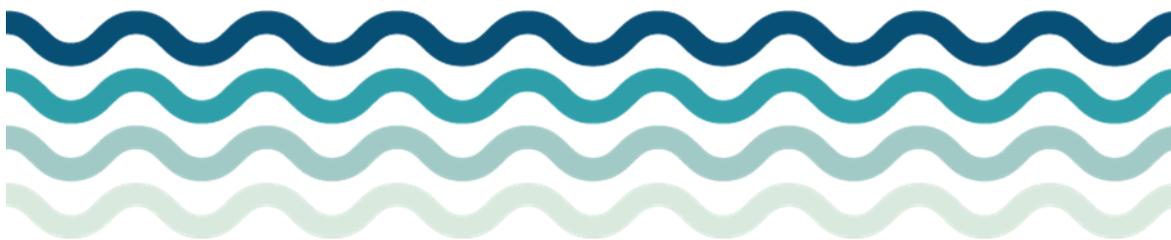
- ✓ El área de recepción cuenta con un mesón, un escritorio, un computador, gabinetes tres sofás, una mesa de centro, una maceta.

**Descripción de actividades**

- ✓ Recibir llamadas.
- ✓ Realizar Check - in y Check - out
- ✓ Atención al cliente
- ✓ Manejo del software hotelero
- ✓ Limpieza del área de recepción

## Propuesta

Presentar una idea de restructuración de la fachada exterior y de la zona de recepción del hotel partiendo de nuevas ideas de tales como decorar el exterior con un nuevo estilo de arte en forma de olas marítimas haciéndolo tener un aspecto un poco más llamativo y que a su vez represente el ambiente marítimo de esa zona turística. También, el instalar un sistema de luces led para mayor iluminación. A continuación, se presentará en la siguiente imagen, un ejemplo de lo que sería ese arte que se añadiría al exterior.



(foto extraída de [www.tenvinilo.co](http://www.tenvinilo.co))

Ahora, en cuanto al sistema de luces led se tendría pensado instalar pequeños paneles empotrados sobre el cielo falso y que además sobre el estante de recepción, cuelguen pequeñas lámparas led para una mayor iluminación en la zona, tal y como se muestra en esta siguiente imagen.



(foto extraída de [www.blog.lamparas.es](http://www.blog.lamparas.es))

## **Diagnostico**

El hotel Medellín presenta una estética en su fachada exterior un tono de color de pintura muy formal y opaco lo que a muchos de los clientes jóvenes que son quienes están frecuentando la zona en esta reapertura económica, no les atrae este tipo de color. Además, algunas partes en la parte exterior del hotel y también en la zona de recepción, las paredes empezaron a mostrar síntomas de corrosión lo que está causando que pequeños fragmentos de la pintura se empiecen a desmoronar quedando en su estado de estuco o en el peor de los casos en su estado de pañete. Lo cual empieza a ser poco atractivo y podría dar señales de mala imagen. La decoración dentro de la zona de recepción es poca, lo que hace ver al lugar como algo muy simple y a parte la poca iluminación afecta tanto a los clientes como a los mismos trabajadores cuando llega las horas de la noche.

## **Planteamiento del problema**

El hotel Medellín está presentando un diseño estético que no está siendo muy llamativo para atraer los huéspedes necesarios. Se nota que hay un leve deterioro en la fachada exterior del hotel y también dentro en la zona de recepción, lo que posiblemente esté generando que los potenciales clientes tengan una mala imagen del hotel y desistan de hospedarse en el establecimiento.

## **Justificación**

Una de las principales causas que ha generado el leve deterioro del hotel Medellín es por la zona en la que se encuentra este, debido a su cercanía con el mar, los vientos salinos han empezado a corroer las paredes, dándoles un mal aspecto lo cual no lo hace muy atractivo para los visitantes y para los mismos huéspedes.

Además, la estética que presenta actualmente el hotel ante los ojos de los clientes, no está siendo muy llamativo y están optando por preferir alojarse en otro establecimiento. Todo esto es debido a que el color de la fachada del hotel es muy neutro y opaco. Antes de la pandemia, el flujo de visitantes no era muy abundante según cuentan empleados con mayor trayectoria en el hotel, lo que refuerza los puntos mencionados anteriormente. Ahora, es verdad que la pandemia del Covid 19 ha afectado la economía del país y uno de los sectores más afectados precisamente ha sido el hotelero, se puede apreciar que incluso en la leve reactivación económica que se está dando en el país, el flujo de clientes es mínimo. Lo que impide determinar con exactitud sí los motivos por lo que los clientes ven poco llamativo el

hotel y deciden alojarse en otro es debido a la estética y mala condición de la fachada del lugar.

### **Objetivo general**

- Presentar una idea de remodelación del exterior y zona de recepción del hotel Medellín con la finalidad de buscar atraer más huéspedes.

### **Objetivo específico**

- Buscar ideas creativas e innovadoras que puedan llegar a ser llamativas para los clientes.
- Realizar un presupuesto de la idea de restructuración planteada teniendo en cuenta el desbalance económico debido a la pandemia del Covid – 19.

### **Referentes teóricos**

Las herramientas, los útiles, los equipos, entre otros diferentes nombres, pero con una similitud o definición general. Activos o patrimonio de estas las cuales al ser parte de una empresa son parte fundamental para el progreso de ellas y generación de ingreso.

Las NIIF, definen los inventarios como activos poseídos para ser vendidos en el curso normal de la explotación, en proceso de producción o en forma de materiales o suministros para ser consumidos en el proceso de producción o en la prestación de servicios. (*José Javier Jiménez en 05/12/2020*).

Todo activo o equipo de trabajo tiende a degradarse con el tiempo, eso se considera inevitable puesto a que todo tiene un tiempo de vida útil sin embargo puede ser retrasada o mejor dicho limitar su proceso de degradación con las debidas medidas o acciones por parte de los trabajadores o encargados de usar o cuidar de ellas, viéndolo de forma planificada seria. Se compra, se usa, se deteriora, se repara, se usa y se da de baja. Algo muy común en contexto del mundo, claro que sin deterioro no habría reparación de tal manera de que si no hubiera reparación seria solo compra, uso y apenas se dañe, se bota lo cual sería un gasto mayor para una empresa y un alto costo de esta.

Una cultura que fomenta esta concienciación se traduce en jefes de proyectos con exigencias menos arbitrarias o poco realistas, pues disponen de más y mejor información a la hora de marcar pronósticos precisos. La posibilidad de controlar el tiempo significa también que los equipos de trabajo sean conscientes del esfuerzo real a realizar para llevar a cabo determinadas tareas, lo que aumenta la probabilidad de éxito en cualquier ámbito.

Controlando el tiempo se obtienen beneficios; Conocimiento real de proyectos y recursos: Te permite identificar qué equipos de trabajo emplean más tiempo y, en consecuencia, podrás tomar mejores decisiones a la hora de encomendar tareas en el futuro. Comprobarás cómo modificaciones en la estructura o tamaño del equipo afecta el progreso del proyecto. Si aumentas el número de recursos, ¿cómo afecta al empleo del tiempo de tu equipo de trabajo? ¿Coinciden los esfuerzos del equipo de trabajo con los objetivos generales de la empresa?

Asunción de responsabilidades: Podrás fomentar una cultura de orientación y obtención de objetivos a la vez que te aseguras disponer de los recursos adecuados realizando la tarea

necesaria en cada momento. Tanto los miembros del equipo como sus responsables podrán comprobar en qué emplean su tiempo y como mejorarlo.

Disponer de información óptima a la hora de tomar decisiones empresariales: Tendrás siempre a mano información real y actualizada de la evolución del proyecto, identificarás con facilidad flujos de valor y podrás respaldar tus contrataciones.

Gestión Financiera: Sabrás cómo afectan las actividades organizacionales a tus proyectos distinguiendo entre gastos de capital y gastos operativos.

Gestión de cuentas de clientes: Obtendrás información en tiempo real sobre las horas de trabajo facturables a tus clientes. Sabrás en el acto si tus proyectos están dentro de presupuesto.

Iniciativas de Cumplimiento: Muchos negocios, incluyendo las empresas públicas sujetas a los requisitos de divulgación legales y regulatorios, así como las empresas privadas que quieren racionalizar los datos financieros, necesitan una mejor supervisión de informes precisos, auditables y actualizados de sus gastos operativos, especialmente los sujetos a depreciación y amortización. En este tipo de proyectos, el control del tiempo puede ayudar en el cumplimiento de objetivos. *(Mar Santiago, Jul 20, 2017).*

En el sector hotelero consta de muchos equipos y artículos que cuentan con su tiempo de uso aunque dependiendo de la tarea a realizar fomenta también su duración de uso, siendo un hotel de alta categoría debido a sus diversas áreas tienen a implementar más cosas y en dado caso a compartir entre ellas todo con la finalidad de que el cliente cuente con la satisfacción que merece como en el área de SPA y RECREACION o LAS

HABITACIONES las cuales cuentan con una variedad amplia y costosa de artilugios que tienen a ser usados muy seguidos.

En el caso de los restaurantes lo que son las mesas, sillas, teteras, tanques, máquinas de café, batidoras, sartenes, ollas. Cada área de trabajo, tarea o acción cuenta con probabilidades de generar un desgaste de cierta manera a estos equipos generando una baja en la productividad de la empresa. No es lo mismo el desgaste de la hoja de una batidora al deterioro de una mesa que es usado por varios clientes, siendo pisada, manchada pero lo común de ellos es la reparación a pesar de ser diferentes usos pueden repararse claramente cada uno tiene su tipo de reparación, pero se evita las pequeñas problemáticas que puedan retrasar el proceso de producción.

### **Plan de acción**

Investigar mediante otras referencias de remodelación de hoteles cuyos enfoques sean previstos a ideas creativa que resulten llamativas tanto para los clientes como para los mismos trabajadores del hotel, pero siempre intentando mantener la esencia misma del hotel. Para ello, se podría agregar al exterior un estilo de arte llamativo pero que también tenga ese toque ejecutivo como puede ser el arte de olas presentada en la propuesta que hace representación al estilo de vida marítimo debido a la cercanía del hotel con el mar y eso, podría llamar la atención de los turistas. Ocasionando que eventualmente estos sientan interés en hospedarse. Ahora bien, para el tema de la corrosión de las paredes, se puede usar algún producto anticorrosivo de pared, ya sea del tipo pintura o también podría ser del tipo estuco, esto con el fin de que los turistas no sientan la necesidad de realizar

comentarios negativos en las principales páginas webs de búsquedas de hoteles, debido a que hoy en día se sabe que muchos de los turistas, se guían por recomendaciones de estos sitios web. Y, por último, en el tema de la iluminación. Se debería implementar un sistema nuevo de reflectores LED, que permiten una mayor iluminación y su consumo de energía es muy bajo, lo cual sería un gran beneficio para el hotel.

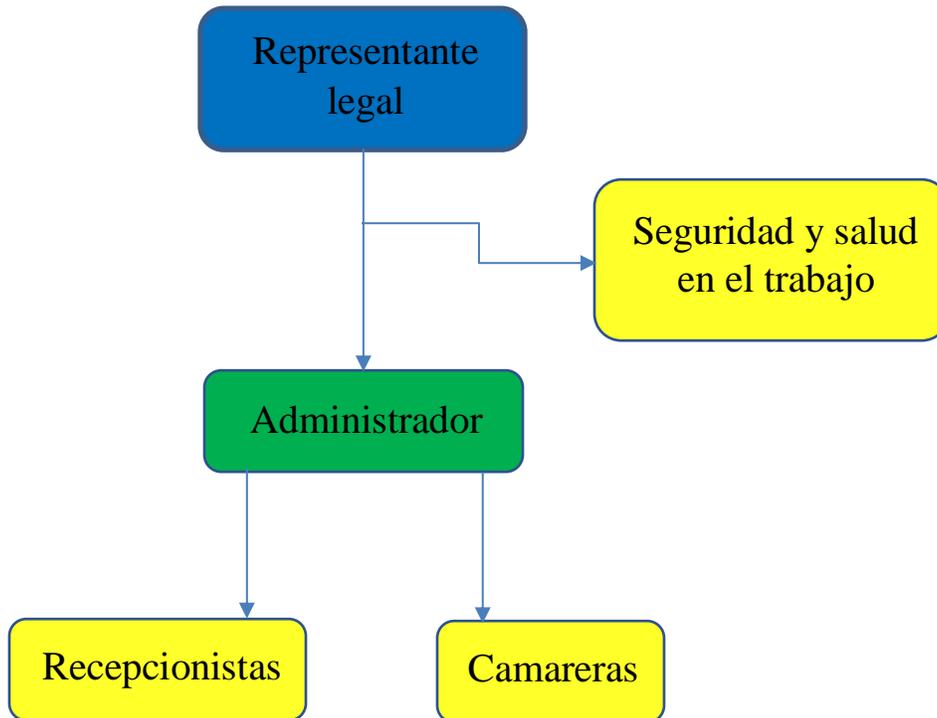
Planificándolo mejor sería:

- 1- Implementar arte llamativo sobre el exterior para hacer más llamativo el hotel Medellín y su zona de recepción permitiendo despertar interés en sus potenciales clientes cuando revisen sitios webs u ocasionalmente recorran la zona turística.
- 2- Buscar solucionar el problema de corrosión de las paredes con productos anti corrosivos.
- 3- Mejorar el sistema de iluminación implementando un sistema de luces LED para tener una mayor área iluminada y también un bajo consumo de energía.
- 4- Presentar un presupuesto de obra teniendo en cuenta las actividades a realizar antes mencionadas (**Tabla 1**).

## Capítulo 2

### Figuras y tablas

(Figura 1)



(Tabla 1)

PRESUPUESTO DE OBRA HOTEL MEDELLIN					
Item	Actividad	Unidad	Cantidad	Precio Unitario	Total
1	<b>INSTALACIONES ELECTRICAS</b>				
1.1	Inst. Luz LED	Und	6	\$ 29.900	\$ 179.400
2	<b>ACABADOS</b>				
2.1	Pintura anticorrosiva	M2	12	\$ 63.900	\$ 766.800
2.2	Pintura Exterior azul celeste	M2	12	\$ 45.000	\$ 540.000
2.3	Pintura Interior azul ocaso	M2	7	\$ 45.000	\$ 315.000
<b>TOTAL</b>					<b>\$ 1.801.200</b>

### **Capítulo 3**

#### **Resultados obtenidos**

No se logró aplicar la idea en el momento debido a diferentes circunstancias entre las cuales hubo diferentes dificultades sobre el proceso de avalar y realizar dicha propuesta de remodelación con la finalidad de mejorar la estética exterior y parte del interior del hotel Medellín. En todo caso, el hotel cuenta con el informe y la idea prevista para que puedan analizarla y pensar si más adelante se pueda implementar o no.

#### **Autoevaluación**

Considero que esta experiencia laboral, ha resultado muy gratificante, he obtenido suficiente experiencia y conocimientos para defenderme en el mundo laboral apenas termine mis estudios, y si bien he cometido errores como cualquiera al momento de realizar mis practica y de trabajar por primera vez, he aprendido de estos y me he superado a mi misma por este medio.

#### **Recomendaciones generales**

Si bien no se logró implementar el sistema de remodelación aún, sí que deberían por lo menos intentar solucionar el problema de corrosión de las paredes debido a que el salitre generado por las brisas marinas irá aumentando más y más. Y eso al final empezará a generar mal aspecto en el hotel.

## **Conclusión**

El hotel Medellín Santa Marta es un increíble hotel con un gran potencial que merece más reconocimiento por su calidad a la hora de ejercer la atención al cliente y el hospedaje, sin embargo, una de sus carencias es su presentación y diseño en su estructura que lo hacen pasar desapercibido he incluso llega a ser confundido con un motel, y con el fin de contribuir a la mejora en esas carencias, se creó este proyecto.

A la hora de presentar una propuesta de remodelación, sin duda se debe tener varios factores en cuenta. El hotel necesita una remodelación, sin embargo, la pandemia del Covid ha sido la causa principal por la que se no se ha optado plantearse esta solución. Una vez que la reactivación económica favorezca en mayor parte al sector hotelero y turístico; definitivamente se podrá replantear esta idea de remodelación, esperando esta vez un resultado positivo en cuanto a la toma de decisión por parte de los altos mandos.

## **Web grafía y bibliografía**

<https://www.pinturassuper.com/beneficios-aplicacion-pintura-anticorrosiva/>

<https://www.ledvance.es/consumidor/luz-para-tu-casa/iluminacion-de-la-sala-de-estar/index.jsp>

[file:///C:/Users/57316/Downloads/7551834%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/57316/Downloads/7551834%20(1).pdf)