



Informe De Prácticas Profesionales



TITULO

**INFORME DE PRACTICAS PROFESIONALES DE INGENIERIA DE
SISTEMAS REALIZADAS EN EL HOTEL ESTELAR SANTA MAR Y
CENTRO DE CONVENCIONES**

MARYORITH MARICELA MANJARRES MANJARRES

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

JEFE INMEDIATO: JHONY VANEGAS COGOLLO

TUTOR: LUIS AGUDELO

FACULTAD DE INGENIERÍA

PROGRAMA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

SANTA MARTA D.T.C.H.

2017



Informe De Prácticas Profesionales



INTRUDUCCION

El siguiente trabajo presenta un informe de la realización de mis prácticas profesionales en Hotel Estelar Santamar y Centro de Convenciones, que pertenece a una de las cadenas hoteleras más importantes e influyentes en la costa Caribe, cuenta con hoteles en Colombia, Perú y Panamá. En este lugar donde se llevó a cabo el periodo de prácticas profesionales. Con este informe se dará constancia de todas las actividades desarrolladas durante el periodo de prácticas profesionales específicamente en el área de sistemas.

Durante este periodo las tareas desarrolladas se enfocaron en el soporte técnico de cada uno de los empleados del área administrativa dirigiendo mis servicios a las herramientas tecnológicas que ellos usan para desarrollar su trabajo diario dentro de las instalaciones, estas herramientas son variadas dependiendo del área en que se encuentren, una de mis funciones es brindar soporte de mantenimiento, limpieza y sostenibilidad a los diferentes equipos como lo son, computadores, tabletas micros, impresoras, cerraduras electrónicas, entre otras, como también solucionar problemas de conectividad a la red wi-fi que tengan los huéspedes al momento de ingresar a las habitaciones del hotel y asegurándome que la cobertura de la señal sea óptima para su buen funcionamiento.

Este informe de prácticas profesionales, contiene una descripción de las diversas tareas y actividades que se desarrollan en la entidad mencionada, iniciando desde

	Informe De Prácticas Profesionales	 ESTELAR
---	---	---

la descripción de los objetivos, generales y específicos, luego la justificación, las generalidades de la empresa, las políticas de calidad y sostenibilidad, el organigrama, la descripción detallada del proceso y los subprocesos seleccionado para aplicar al trabajo y por último las conclusiones y bibliografías.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Brindar soporte a los usuarios administrativos, huésped y Clientes del Hotel Estelar Santamar en temas relacionados con la informática.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Apoyar en las diferentes áreas de la organización, los requerimientos que soliciten
- Brindar soporte a las diferentes dependencias cuando se presenten inconvenientes con las impresoras, el hardware y software de los computadores.
- Brindar apoyo y soporte a los huéspedes y clientes del Hotel Estelar cuando se realicen los eventos en el centro de convenciones
- Realizar mantenimientos de hardware y software de los equipos cómputos de cada uno de los usuarios de la organización y centro de negocios.

	Informe De Prácticas Profesionales	 ESTELAR
---	---	---

- Verificar y Monitorear diariamente el estado de las señales del wifi
- Realizar actualizaciones y configuraciones de las cerraduras de las habitaciones del hotel a través del programador.
- Desbloquear las cuentas de los empleados atravez de la conexión remota

JUSTIFICACIÓN

Esta práctica profesional tiene como objetivo principal brindarle el soporte necesario al ingeniero de sistemas ya que en este departamento solo se encuentra un solo ingeniero encargado de todas las funciones en el área de sistemas que es bastante amplio, no solo cuenta con la parte administrativa sino con la parte operativa, por lo tanto durante mi experiencia como practicante en este departamento espero ser de gran ayuda en el área de sistemas y crecer como profesional en formación, además de capacitarme cada vez más con las temáticas que se requieran para brindar un servicio de calidad y apoyarlo en todas las funciones que a mi jefe le competen.

Debido a lo anterior es importante contribuir y tener total disponibilidad en colaborarle al ingeniero en todos estos procesos de velar por el buen funcionamiento de las redes y recursos tecnológicos que los funcionarios y huéspedes disponen para el cumplimiento de sus labores, brindándole todo el respaldo y disposición en las funciones que se llevan a diario con cada uno de los miembros de la organización y las necesidades que se presenten en cuanto a tecnología.

	Informe De Prácticas Profesionales	 ESTELAR
---	---	---

GENERALIDADES DE LA EMPRESA:

- **HISTORIA**

La empresa Estelar S.A. fue fundada en 1968 y es filial de Corficolombiana, la primera compañía financiera del país. Hoy gracias a nuestros valores, al permanente desarrollo y evolución y a nuestra cultura de servicio estelar, somos la primera cadena hotelera del país.

- **IDENTIFICACIÓN**

Nit: 890.304.099-3

Nombre: Hotel Estelar Santamar y centro de convenciones

Dirección: Kilómetro 8 sector pozos colorados

Gerente general: Francisco Coronado

SERVICIOS:

Room service 24 horas / Centro de negocios / Sala de internet / Lavandería / 3 piscinas / Cancha de tenis / Jacuzzi / Actividades recreativas / Servicio de Transporte / Internet wifi / Tienda de regalos

Restaurantes y bares: Restaurante Mar de Leva / Bar Kiosko Tamajar



Informe De Prácticas Profesionales



Departamentos:

- ❖ Actividades.
- ❖ Administrativo.
- ❖ Contraloría.
- ❖ Contaduría.
- ❖ Gestión Humana.
- ❖ Gestión de Calidad.
- ❖ Sistemas.
- ❖ Ventas.
- ❖ Reservas.
- ❖ Ama de llaves
- ❖ Alimentos y Bebidas.
- ❖ Banquetes.
- ❖ Cocina.
- ❖ Mantenimiento
- ❖ Seguridad

• MISIÓN

Ser partícipe de los sueños de nuestros clientes, trabajando para superar sus expectativas, brindando servicios de hospitalidad con experiencias innovadoras y de calidad, a través de colaboradores comprometidos y competentes; generando confianza en nuestros inversionistas.



Informe De Prácticas Profesionales



- **VISION**

Ser la cadena líder en hospitalidad en los países que tengamos presencia; con los más altos estándares de servicio y amabilidad, siendo una organización sólida, dinámica y en constante expansión; generando rentabilidad para los propietarios e inversionistas y bienestar a nuestros colaboradores.

- **VALORES INSTITUCIONALES**

- ❖ **Hospitalidad:** los colaboradores en ESTELAR nos caracterizamos por acoger a nuestros huéspedes con calidez, distinción y elegancia.
- ❖ **Innovación:** entregamos servicios atractivos y novedosos que superen las expectativas de nuestros huéspedes y clientes.
- ❖ **Confiabilidad:** cumplimos con lo prometido al ofrecer los mejores productos y servicios a un precio justo y razonable.
- ❖ **Pasión por el servicio:** Contamos con colaboradores comprometidos y felices por prestar un servicio diferenciador y experiencias memorables, logrando la lealtad perdurable de nuestros clientes.
- ❖ **Trabajo en equipo:** con el aporte de todos los que intervenimos en los diferentes procesos, buscamos el logro de los objetivos organizacionales.
- ❖ **Excelencia:** Buscamos frecuentemente nuestro mejoramiento continuo.
- ❖ **Ejemplaridad:** nuestros colaboradores deben ser ejemplo de cumplimiento y representación de la Organización.



Informe De Prácticas Profesionales



• PRINCIPIOS ÉTICOS

- ❖ **Respeto:** escuchamos, entendemos y valoramos al otro, buscando armonía en las relaciones interpersonales, laborales y comerciales.
- ❖ **Honestidad:** realizaremos todas las operaciones con transparencia y rectitud.
- ❖ **Lealtad:** generamos alternativas que permitan mejorar el resultado de nuestro trabajo, contribuyendo al aumento de la productividad y la eficiencia en costos, acorde con las normas, lineamientos y procedimientos de la Organización.
- ❖ **Integridad:** tenemos una conducta irreprochable y un comportamiento intachable en cualquier situación.
- ❖ **Sentido de pertenencia:** sentimos que somos parte de la construcción de una organización sólida, dinámica y en constante expansión, donde valoramos nuestro trabajo, usamos eficientemente los recursos y somos parte fundamental en el logro de los resultados.
- ❖ **Equidad e imparcialidad:** actuamos con legalidad, justicia y transparencia tanto en la prestación de servicios, como en las relaciones laborales, sin tratar con privilegio o discriminación, sin tener en cuenta la condición económica, social, ideológica, política, sexual, racial, religiosa o de cualquier otra naturaleza.



Informe De Prácticas Profesionales



- **POLÍTICA DE CALIDAD**

En cada uno de los nuestros hoteles de la organización Estelar, nos comprometemos a satisfacer las necesidades legítimas de nuestros huéspedes y clientes externos e internos, fidelizándolos, mediante la prestación de un servicio oportuno y cálido, cumplimiento con altos estándares de calidad, a través del desarrollo integral del recurso humano y el mejoramiento continuo de nuestros procesos.

- **POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD**

En Hoteles ESTELAR S.A, estamos comprometidos con el desarrollo sostenible de nuestro entorno, asumiendo el compromiso legal en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos, a través del mejoramiento continuo de nuestros procesos. Protegiendo la integridad física y moral de los niños, niñas, adolescentes y población vulnerable, aplicando medidas de seguridad y control encaminados a preservar sus derechos.

Implementamos medidas de prevención, control y mejora para minimizar el impacto ambiental, sociocultural y económico de la operación; sensibilizando a nuestros huéspedes, clientes, proveedores y colaboradores en cuanto a sus derechos y deberes sostenibles.

- **ORGANIGRAMA**

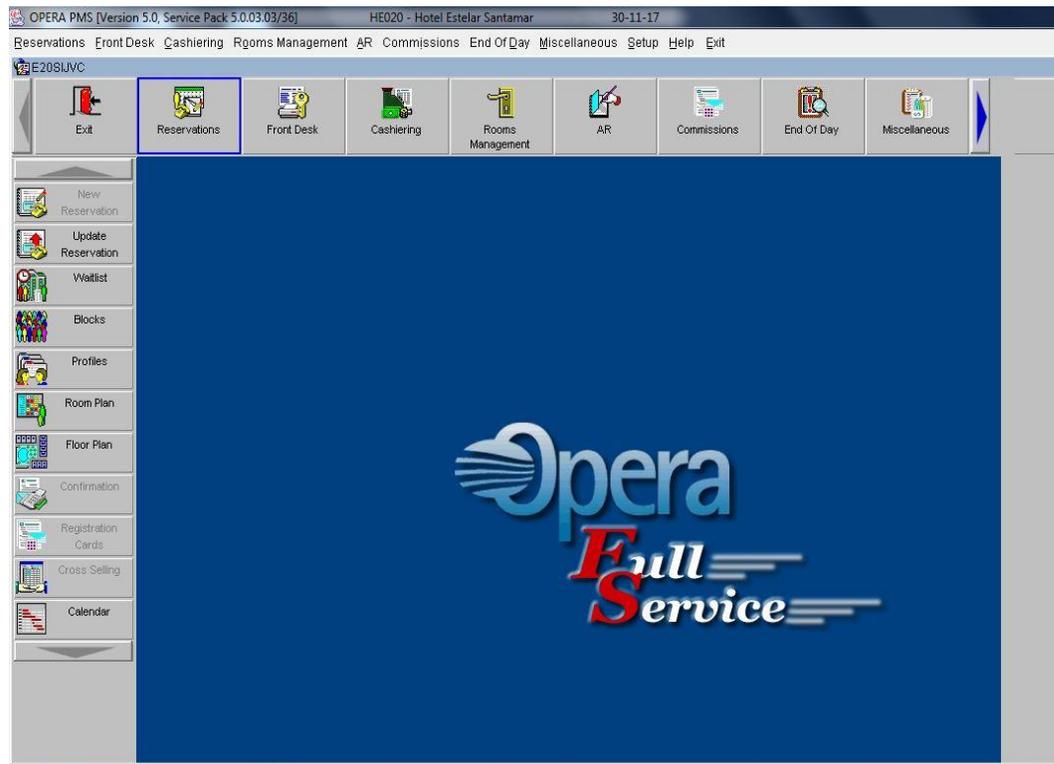
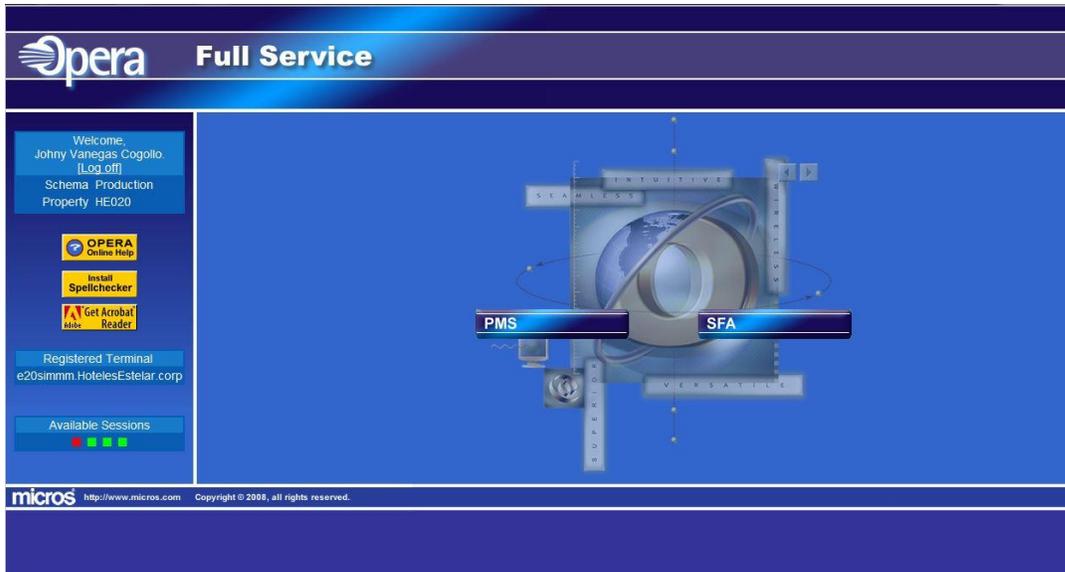


Sistemas de información empleados por el hotel

El hotel opera tres sistemas de información que son Opera, Micros, Cliquida Softronic, que brindan el apoyo a todos los procesos de la organización, estos sistemas funcionan bajo el modelo cliente servidor, siendo este un modelo de computación en el cual, el procesamiento requerido para ejecutar una aplicación o conjunto de aplicaciones relacionadas se divide entre dos o más procesos que cooperan entre sí. Usualmente la mayoría del trabajo pesado se hace en el proceso llamado servidor y el (los) proceso(s) cliente(s) sólo se ocupa de la interacción con el usuario.



Informe De Prácticas Profesionales



Interfaz del sistema de Opera.



DESCRIPCION DETALLADA DEL PROCESO Y LOS SUBPROCESOS SELECCIONADO PARA APLICAR EL TRABAJO

Soporte técnico al personal del hotel y a los huéspedes: Esto hace referencia a problemas de conexión a internet, tanto en cada uno de los departamentos de la organización, como a la de los huéspedes desde su habitación o cualquier área dentro del hotel, ya sea problemas con las impresoras o el equipo computo de cada uno de los departamentos y la organización. Además de eso brindar soportes también de conexión a internet a los eventos que solicitan los servicios en los centros de convenciones.

Mantenimientos a equipos hardware del hotel: Mensualmente se tiene un cronograma para la realización de mantenimiento de los equipos tanto en hardware, como en software, a todos los equipos de cómputo del estelar Santamar hotel y centro de convenciones.

Actualización y configuración de las Cerraduras de las puertas de las habitaciones del hotel: El hotel cuenta con un programa llamada INHOVA, que es el sistema que permite grabar el número de la habitación a la llave para su posterior apertura. Lo cual necesita de su debida actualización, inicialización y recoger las aperturas de cada una de las cerraduras.



Informe De Prácticas Profesionales



Desbloqueo de los empleados a través de la conexión remota: Dentro de la cadena estelar existen conexiones remotas donde los empleados de cada uno de los hoteles estelar tienen acceso, uno de ellos es el acceso a UNOEE, en el cual un empleado tiene un usuario y una contraseña para poder acceder al sistema. Cuando el empleado ingresa más de tres veces la contraseña incorrecta el sistema lo bloquea, que sólo el jefe de sistemas o el auxiliar de sistema lo puede desbloquear.

Revisión de cableado internet: Se hace una revisión total de cableado del internet para que no se presente problemas al momento de que el huésped esté trabajando en él.

Revisión de la señal Wi-Fi: Se hace una revisión general en todas las áreas del hotel y habitaciones para determinar si en algún punto se presentan fallas de señal inalámbrica en las habitaciones y áreas del hotel.

Generación de pines de internet inalámbricos: A través del software llamado Mikrotik se generan los pines inalámbricos, los cuales son utilizados por el huésped, para conectarse inalámbricamente desde cualquier área del hotel y/o habitación, otros pines que son los que utiliza para trabajar en el centro de negocios.

Soporte y mantenimiento Strip telefónicos: Se brinda soporte para prevenir y evitar fallas en las líneas telefónicas de las oficinas administrativas como en el centro de convenciones y hotel.



Informe De Prácticas Profesionales



Revisión de los AP: Diariamente a través del software Winbox se hace el seguimiento que los AP se encuentren encendidos para garantizar que el huésped siempre esté conectado a internet sin ningún problema dentro y fuera de la habitación.

Revisión de la plataforma SUS (Sistema Unificado de Servicios): Diariamente se tiene que estar verificando esta plataforma ya que es un aplicativo que se utiliza para subir los requerimientos, solicitudes o pendientes que se reporten en cuanto a la tecnología y brindar el soporte que se requiera a los usuarios de toda la cadena Estelar.



Informe De Prácticas Profesionales



CONCLUSIONES

Dentro del desarrollo de mis prácticas académicas en el Hotel Estelar Santamar y Centro de Convenciones se logró brindar el soporte necesario a los usuarios de los diferentes departamentos, huéspedes y clientes del hotel, en cuanto al manejo de sistemas de información, hardware, software y temas relacionados con la informática y tecnología.

Esta práctica es un complemento indispensable para mi proceso de aprendizaje, debido a que me ha permitido aumentar la experiencia laboral, conocer el contexto de la empresa y obtener una visión más amplia acerca de las actitudes que se deben tomar en una organización.



Informe De Prácticas Profesionales



Bibliografía

- <http://intranet.hotelesestelar.corp>