

	Trabajo de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	---	---

IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE RESTAURANTE EN EL HOTEL TECHOS AZULES

Autor: HILARY VANESA OLIVERA GAVIRIA

Código: 2019127052

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

MARIA JOSE BRITO ORDOÑEZ

Tutor de prácticas profesionales

MAYRA CACABELOS

Tutor empresarial

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA
SANTA MARTA

2023

Tabla de contenido

1) INTRODUCCION.....	3
2) GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	4
2.1) ASPECTOS LEGALES, ECONOMICOS Y ORGANIZACIONALES	4
2.2) FILOSOFIA INSTITUCIONAL.	5
MISION.....	5
VISION	5
POLITICAS.....	6
3) INFORMACION DEL TRABAJO REALIZADO	6
3.1.) DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO.....	6
3.2) DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS.....	6
4) PROPUESTA	7
4.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA.....	7
4.2 DIAGNÓSTICO.....	7
4.3 PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	8
5. JUSTIFICACION	9
6. OBJETIVO GENERAL	10
6.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
7. REFERENTES TEÓRICOS	10
8. PLAN DE ACCIÓN.....	12
9. RESULTADOS OBTENIDOS	14
10. AUTOEVALUACION	15
11. RECOMENDACIONES GENERALES.....	16
12. CONCLUSIONES.....	16
13. BIBLIOGRAFÍA.....	17
14. ANEXOS	18

1) INTRODUCCION

Con una gran belleza natural e inmensa biodiversidad, Santa Marta es uno de los destinos más visitados del caribe colombiano. Millones de turistas llegan para disfrutar de sus increíbles playas u otros atractivos turísticos que se encuentran en la ciudad y cerca de su entorno.

Santa Marta posee diversos sitios turísticos los cuáles ameritan ser visitados, como es el caso de Taganga, un pequeño pueblo de pescadores ubicado en las afueras de la ciudad que, ha tomado fuerzas en el turismo por sus increíbles playas, cultura, su ambiente poco bohemio y una vida nocturna candente. Así mismo, el sector hotelero ha ido en crecimiento cada vez más, aportando al desarrollo del turismo en Taganga.

El Hotel Techos Azules hace parte del sector turístico del corregimiento de Taganga, sostiene una presencia significativa en el mercado hotelero, ofreciendo a sus huéspedes experiencias memorables que combinan el descanso y la calidez. Se encuentra ubicado a 5 minutos del muelle de Taganga, ubicación ideal lejos del ruido. Dentro de sus instalaciones se pueden apreciar hermosas vistas panorámicas del pueblo, el establecimiento tiene desde habitaciones dobles hasta habitaciones cuádruples. Hay recepción 24 horas, servicio de lavandería, servicio de desayuno, entre otros.

Cada uno de estos servicios son fundamentales para la operación del hotel, ya que gracias a esto el hotel puede cumplir con su principal objetivo de

satisfacer completamente a sus huéspedes. A pesar de esto, el hotel carece de uno de los servicios más solicitado por los clientes: servicio de restaurante.

2) GENERALIDADES DE LA EMPRESA

2.1) ASPECTOS LEGALES, ECONOMICOS Y ORGANIZACIONALES

El hotel se encuentra ubicado en el sector Dunkarinca Cabaña 1-100 Santa Marta (Taganga) -Colombia. Su estructura organizacional se fundamenta en dos altos mandos, los cuales son el gerente y la administradora, seguido de ellos se encuentran los recepcionistas, la camarera y los guardias. Además, cuenta con otros empleados extras como los encargados de mantenimiento, los de turno y practicantes. En total cuentan con 8 empleados.



2.2) FILOSOFIA INSTITUCIONAL.

En el 2012 abrieron sus puertas con un concepto mediterráneo y elegante ofreciendo a sus clientes una estancia inolvidable atendiendo todas sus necesidades con un trato cercano y personalizado en espacios de calidad, tranquilidad, relajación y de buen gusto, creada y liderada por la familia Cacabelos que ha dedicado sus últimos años al servicio hotelero.

MISION

El Hotel Techos Azules tiene como misión brindar la comodidad, atención y tranquilidad para el cliente. Mantener una relación amigable con el ambiente, convertirse en el lugar de reposo de un viajero que viene a conocer la maravillosa playa de Taganga, mediante un trato individualizado por un personal altamente motivado.

VISION

El Hotel Techos Azules tiene como visión certificarse para lograr el liderazgo y adaptación del entorno dentro del grupo de hoteles de mismo nivel. Preparar a nuestro personal con valores, tales como el respeto, honestidad y responsabilidad lo cual se reflejará en nuestra calidad de servicio, siendo la principal opción para el cliente al momento de pensar en un lugar de alojamiento.

POLITICAS

El Hotel Techos Azules se compromete a motivar y formar al personal con acciones formativas y de concientización sobre los principios de turismo sostenible, a promover las buenas prácticas medioambientales en el entorno, participar en actividades externas, e informar tanto interna como externamente los avances y actuaciones medioambientales de la empresa.

Uno de sus principales objetivos es perfeccionar la gestión sostenible, asumiendo los compromisos de mejora continua en todos los ámbitos de la sostenibilidad: social, económico y ambiental, así como en la satisfacción del cliente.

3) INFORMACION DEL TRABAJO REALIZADO

3.1.) DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO.

La recepción del Hotel Techos Azules se encuentra ubicada en la sala principal del hotel, esta cuenta con un mostrador en el cual hay un computador, una impresora, un datafono, elementos de bioseguridad y dos teléfonos celular y fijo. También tiene 3 gavetas donde se guardan documentos importantes. Allí mismo se encuentra un pequeño cuarto donde se guardan algunos insumos del hotel.

3.2) DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS.

Las actividades asignadas se fundamentan en:

- Recibir a los huéspedes, ofreciéndoles una cálida bienvenida
- Realizar el check-in y check-out

- Guiar a los huéspedes a sus respectivas habitaciones y al mismo tiempo informarles acerca de los horarios
- Proporcionar información acerca de los destinos turísticos de Santa Marta
- Responder llamadas y contestar mensajes
- Registrar reservas, cancelaciones o no-shows en el programa lobby pms
- Mantener el área de recepción ordenada y presentable, con todos los artículos de papelería y materiales necesarios
- Realizar el inventario de los mecatos que se venden
- Mantener registros actualizados de los gastos y costos de la oficina

4) PROPUESTA

4.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA.

Implementación del servicio de restaurante en el hotel techos azules

4.2 DIAGNÓSTICO.

El servicio de alojamiento del hotel cuenta con desayuno incluido, siendo esta la única comida que se ofrece en la estadía. Los huéspedes desean obtener dentro del hotel el servicio de restaurante donde puedan adquirir las tres comidas del día desde la tranquilidad y comodidad de las instalaciones. Si bien, el hotel cuenta con menús de diferentes restaurantes de Taganga para que los huéspedes puedan ordenar a domicilio, no es suficiente para satisfacer completamente la necesidad de los clientes del hotel. Por otro lado,

los restaurantes se encuentran un poco alejados del hotel, y muchas personas presentan temor porque el camino para llegar a los restaurantes es solitario, sumamente en las noches.

4.3 PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

En este espacio se permite argumentar e informar acerca de diversas carencias del hostel, las cuales se deberían ostentar de un arreglo a poco, mediano o largo plazo. El Hostel "Techos Azules" presenta problemas en torno a su ubicación, debido a que se ubica en una zona la cual, se encuentra un tanto alejada de diferentes centros de recreación y alimentación, lo cual causa cierto conflicto con los huéspedes. A partir de lo anterior, se toma en consideración: La inconformidad de los clientes. Debido a que, en muchas ocasiones para alimentarse, se necesita ir a lugares algo lejanos para cumplir este fin, siendo de poco agrado para estos últimos. Esta situación da lugar a diferentes peticiones, las cuales siempre convergen en cuestionarse acerca de la existencia de un restaurante dentro del hostel. En concreto, se define que la determinada empresa consta de dos problemas fundamentales: Espacio e inquietud de la clientela. Por todo lo mencionado anteriormente, se mantiene esta propuesta para mejorar la calidad de este servicio y lograr obtener mejor reconocimiento.

5. JUSTIFICACION

En la actualidad todo establecimiento dedicado al alojamiento debe contar con un ambiente peculiar que permita que los huéspedes se sientan complacidos con este, es por ello por lo que los hoteles se encargan en lo posible de ofrecer servicios extraordinarios. Los clientes siempre se enfocarán en buscar sitios donde se les pueda brindar un servicio completo y así, saciar su deseo de ocio.

Podemos poner de ejemplo el Hotel Boutique Don Pepe, que además de destacarse en su servicio de alojamiento, resalta con su restaurante Bacota. Según Colombia Co (Sitio Oficial de Turismo de la República de Colombia), mediante el servicio de alimentos y bebidas que ofrece este hotel boutique, ha logrado alcanzar cierto nivel de popularidad a nivel regional a la par de aumentar su competencia, evidenciando que la implementación de un servicio de restauración destacable puede aumentar la popularidad del establecimiento.

Según Narcís Martí Fabregó (2022) “El concepto de fidelización ya no se puede limitar a lograr ser el único establecimiento de la zona para el huésped, sino pretender estar en su lista de potenciales establecimientos según las necesidades de cada momento”. Ya se ha comentado antes la necesidad del huésped por un servicio de restaurante y las razones del porque para ellos es importante la presencia de este.

Por ende, esta propuesta se fundamenta con la finalidad de que el hotel pueda mejorar su prestación. Para los turistas obtener servicio de alimentación completo es importante ya que esto les puede generar mejor comodidad. Al mismo tiempo, a través de esta propuesta se busca que el hotel pueda generar más ingresos, ya que al ser este un servicio muy solicitado obtendrá clientes fidelizados y mejor reconocimiento.

6. OBJETIVO GENERAL

Implementar el servicio de restaurante, con motivo de satisfacer la necesidad mencionada por los huéspedes.

6.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Reforzar la calidad de servicios del hotel
- ✓ Producir nuevas ganancias al hotel
- ✓ Conseguir más clientes fidelizados

7. REFERENTES TEÓRICOS

La relación entre restaurante y hostel tiene referencias de pensamiento totalmente profundas, las cuales se mantienen relacionadas a conceptos económicos, sociales, entre otros. Según Barragán del Río, L. (2010), la definición de hotel/hostal es: “lugar que proporciona alimentación y hospedaje, un lugar de entretenimiento para el viajero, un edificio público, una institución de servicio doméstico, operado bajo una fase para obtener utilidades”, en base a las anteriores palabras del autor determinado, se puede apreciar que el restaurante

siempre será una parte del eje central en el funcionamiento del buen hotel, debido a que se compacta con el objetivo de garantizar un buen bienestar para todos los clientes.

La puesta en marcha de la implementación del servicio de restaurante al hostel puede traer consigo una serie de beneficios en los cuales se resumen en la satisfacción plena del huésped y generador de nuevos ingresos de capital. “El objetivo del empresario es mantener a su clientela contenta mediante el máximo encuentro de su oferta con las necesidades y expectativas de sus clientes” Pozo Aguilar, J. F. D. (2012), según el autor anterior, se nos confirma que el cliente puede incidir de manera significativa en un hostel, por ende, se es necesario tomar en cuenta decisiones de pensamiento afectivo-emocional, debido a que como vendedores debemos satisfacer no solo la impresión del huésped, si no, sus emociones.

Por otra parte el servicio de restaurante es parte integrante de la estructura de un hotel y puede llegar a aportar cifras muy importantes al negocio Feijoó, J. L. y María Claudia, D. (2018), a juzgar por lo anterior, se denota que las palabras escritas por los deliberados escritores; recitan aspectos importantes de todo negocio interno de un hostel, sin lugar a dudas el establecer un restaurante es una buena opción para el crecimiento económico de cualquier empresa destinada al bienestar de los individuos, puesto que el añadir la disponibilidad de adquirir alimentos necesarios a cualquier momento del día y noche, provoca que los huéspedes ostenten la necesidad de alimentarse, acudiendo al consumo deliberado en “pro” de las ganancias del determinado hostel.

Según Sales Melo, F. V., de Azevedo Barbosa, M. D. L., Alencar de Farias, S., Rebouças da Silva Melo, S., & Oliveira Damascena, E. (2012). “Un establecimiento que ofrece servicios alimenticios en hoteles sea de pequeño, medio o gran porte debe estar preocupado por adoptar una política sustentable y responsable pensando más allá de la promoción de su imagen.” Tal como lo explican los autores, es totalmente necesario que tengamos en mente una relación óptima entre desarrollo sustentable y negocio, debido a que beneficia tanto a clientes, empleados, jefes, y medio ambiente. El cuidar del aspecto natural y sostenible les permite a los hostales estar en mayor contacto con la naturaleza, permitiendo diferentes percepciones positivas tales como: Arquitectura sostenible, realización de leyes a favor del medio ambiental por parte de la determinada administración hotelera, aumento de buenas opiniones y reseñas recibidas por parte de entornos sociales y entornos web, aportar a la reserva natural de los espacios externos a la ubicación al hotel.

8. PLAN DE ACCIÓN

Para efectuar el plan de acción se estima que se podrían realizar una de las tres alternativas

- **El hotel opera su propio restaurante:** Mediante este tópico se proyecta que el hotel obtenga su propio restaurante, ostentando la acción de sostenerlo para su propio beneficio. En torno a lo anterior, los encargados podrán administrar de manera totalitaria su restaurante, sin añadir participación de terceros en la administración de esta. Por consiguiente, se tiene en cuenta que debido al manejo absoluto que el establecimiento puede ostentar sobre el restaurante,

podrá hacerse de beneficio acerca del 100% de los ingresos que este último genere. Sin embargo, debido a que los administradores tienen la obligación del desarrollo del restaurante planeado, estos últimos tendrán la responsabilidad de manejar los costos totales del establecimiento de restauración, tales como: Costos de renovación para el restaurante, contratación y pago de empleados, control de aportes parafiscales, pago y administración de insumos, entre otros.

- **El hotel opera su restaurante mediante servicio parcial:** Por medio de este ítem; se planifica que el hotel pueda mantener el tiempo parcial como eje central del desarrollo de su restaurante, utilizando lo anterior para obtener beneficios económicos, administrativos, y sociales. El hotel mitigaría los gastos de producción y administración de los recursos destinados al establecido negocio alimentario, debido a que solo se ofrecería a los huéspedes el derecho a dos comidas al día. No obstante, a partir del reglamento otorgado por el establecimiento acerca de las comidas disponibles por día, los huéspedes podrían cuestionarse en torno al no ofrecer asistencia alimentaria completa, ocasionando que algunos de estos se mantengan inconformes con el servicio ofrecido por el hotel.
- **El hotel renta su restaurante como modo de alquiler a un tercero:** A partir de esta idea, se desea que el hotel pueda realizar una acción monetaria negociable; en conjunto con una determinada persona no aledaña previamente a la empresa en cuestión, con el total propósito de comerciar y

decretar un espacio definido, para el funcionamiento de un restaurante, el cual pueda ser administrado por este tercero, con el objetivo de suministrar beneficios administrativos para ambas partes. Si bien, la determinada persona encargada de la administración del restaurante sostiene total responsabilidad de este, no se obtendría la totalidad de las ganancias por parte del individuo, debido a que está haciendo uso del espacio del hotel como modo de alquiler, por lo que se tendría que negociar un debido porcentaje del dinero obtenido por parte del encargado del restaurante, ocasionando que el hotel adquiriera dicho dinero.

9. RESULTADOS OBTENIDOS

En torno a la realización de este tópico, se logró mantener una reunión en conjunto con los actuales dirigentes principales del hostel Techos Azules, en la cual mi persona tuvo la oportunidad de presentar las diferentes propuestas argumentadas previamente en el aporte de este trabajo escrito. Consecuentemente a lo anterior, los máximos mandatarios de este negocio recayeron en diferentes cuestiones, pensamientos, ideas y opiniones basadas en aspectos económicos actuales y para futuro de la empresa en cuestión; manteniendo siempre como base las tres principales sugerencias que se sostienen. Los anteriores consideraron como respuesta final, plena consideración hacia la primera idea propuesta a realizarse, la cual tiene como eje la realización y el manejo de un futuro restaurante en su propio hotel, ostentando de menús propios y diferentes, a la par de enfatizar en el mercado actual alimenticio, de manera que estos puedan obtener mejores ganancias y mayor visibilidad en base a la zona principal del corregimiento de Taganga, aunque debe tomarse en cuenta que esta idea requiere ser examinada y materializarse a largo

plazo. En mi opinión si hablamos de una debida realización rápida y actual, los anteriores desean empezar a efectuar la administración de su próximo restaurante en base a la segunda propuesta encontrada en el plan de acción, la cual considera hacer uso de manejo del servicio alimenticio parcial, lo que a juzgar por sus palabras les permitiría dar un primer paso hacia el mundo nutritivo, en donde se medie cierta cantidad de alimentos, servicio y tiempo, teniendo como resultado el ofrecimiento de desayuno y almuerzo como menú único e inicial. Los jefes y administradores de este negocio esperan arduamente que este proceso le encamine satisfactoriamente a la apropiación de un restaurante personal y particular.

10. AUTOEVALUACION

Mi experiencia de realización de prácticas en el hotel Techos Azules ha sido satisfactoria, en estos meses he tenido la oportunidad de poner en práctica ciertas habilidades las cuales fueron instruidas en la universidad, así mismo, conocer el mundo laboral del sector hotelero siendo parte del área de recepción del hotel.

Gracias a esto pude adquirir experiencias y nuevos conocimientos, como: mejorar mis capacidades comunicativas, obtener mayor fluidez en el idioma inglés, aprender a trabajar bajo presión, emplear el software hotelero lobbypms, conocer más a fondo varias OTAs como Booking o Price Travel, habilidades en ventas y gestionar a los visitantes.

11.RECOMENDACIONES GENERALES

Se recomienda:

- Colocar avisos en las habitaciones acerca de los horarios que se manejan en el hotel y así evitar malentendidos.
- Ampliar el menú de los desayunos.
- Instalar vallas protectoras en la piscina.
- Poner códigos QR para transferencias bancarias o conexión a Wi-Fi
- Estar abiertos a nuevas ofertas de proveedores.
- Colocar cajas fuertes en las habitaciones, así mismo, colocar armarios para que los huéspedes puedan organizarse mejor.

12.CONCLUSIONES.

Como conclusión en torno a la realización de este proyecto, se puede visualizar al Hostal Techos Azules como un gran negocio, el cual se encuentra abierto para recibir y ejecutar idas destinadas al mejoramiento de su administración, capital, y estructura. La elaboración de la percepción a realizar un restaurante de comidas y bebidas dentro de este hostel se percibe como una gran oportunidad para lograr un mejor desempeño en torno a la administración, ingresos, y divulgación del negocio en cuestión. A su vez, este proyecto también se enfoca en mediar y solucionar las necesidades de los consumidores, permitiendo que estos puedan contemplar una diversificación completa del menú alimenticio hotelero, a la par de mejoras en la calidad y servicio de este hostel. Se puede inferir mediante este proceso

de investigación, que el Departamento de comidas y bebidas del sector turístico cobra gran importancia en la actualidad, debido a que la alimentación es un tópico recurrente y necesario para todo viajero en cuestión, haciendo de este campo uno de los principales y necesarios a la hora de tomar decisiones en todo el ámbito hotelero correspondiente.

13. BIBLIOGRAFÍA

- Barragán del Río, L. (2010). *Hotelería*. México, Mexico: Instituto Politécnico Nacional. Recuperado de <https://elibro-net.biblioteca.unimagdalena.edu.co/es/ereader/unimagdalena/73953?page=12>.
- Feijoó, J. L. y María Claudia, D. (2018). *Alimentos y bebidas: su gerenciamiento en hoteles y restaurantes* (2a. ed.). Buenos Aires, Argentina: Ugerman Editor. Recuperado de <https://elibro-net.biblioteca.unimagdalena.edu.co/es/ereader/unimagdalena/78925?page=30>.
- Sales Melo, F. V., de Azevedo Barbosa, M. D. L., Alencar de Farias, S., Rebouças da Silva Melo, S., & Oliveira Damascena, E. (2012). ¿ Prefieren los turistas hospedarse en hoteles cuyos restaurantes adoptan practicas de sustentabilidad?. *Estudios y perspectivas en turismo*, 21(5), 1159-1173.
- Pozo Aguilar, J. F. D. (2012). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo: promoción turística local e información al visitante* (UF0049). IC Editorial. <https://elibro-net.biblioteca.unimagdalena.edu.co/es/lc/unimagdalena/titulos/54276>
- Narcís Martí Fabregó (2022). *El director de calidad en empresas de alojamiento y restauración: Diseño, planificación, implementación, supervisión y control práctico del servicio*. Recuperado de <https://books.google.com.co/books?id=jNOdEAAQBAJ&lpg=PA116&dq=satisfaccion%20de%20huesped&hl=es&pg=PR4#v=onepage&q=satisfaccion%20de%20huesped&f=false>
- Sitio Oficial de Turismo de la República de Colombia (Colombia Co). *El encanto de 6 restaurantes en hoteles con una experiencia gastronómica única*. <https://colombia.travel/es/encanto/el-encanto-de-6-restaurantes-en-hoteles-con-una-experiencia>

14. ANEXOS

Estado Actual



Estado Esperado





