1. CREACIÓN DE SERVICIO COMPLEMENTARIO DE ALIMENTACION PARA EL HOTEL CASA D 'MER

Tutor:

JAMES POLO

Elaborado por:

TANIA YINETH DE ARMAS PANEFLEK
Estudiante de octavo semestre

Programa de Tecnología en Gestión Hotelera y Turística
Facultad de Ciencias Empresariales
Universidad del Magdalena

SANTA MARTA D.T.C.H.

INDICE

1. Introducción ……1
1.1 Creación de servicio complementario de alimentación para **el Hotel Casa D'mer** ……1
2. Contextualización del escenario de prácticas…….....2
   - Generalidades de la empresa……..... 2

3. Diagnostico……...3
4. Objetivos generales y específicos ……4
5. Referentes Teóricos …….....5
6. Propuesta ……..6
7. Plan de acción……7
8. Actividades realizadas ……..8
9. Presentación y análisis crítico de resultados ……9
10. Referencias bibliográficas……10

1. INTRODUCCIÓN

Durante el periodo de tiempo de 6 meses, realicé mis prácticas en el **Hotel Casa D´mer** ubicado en Taganga donde puse en práctica mis conocimientos obtenidos durante mi carrera de tecnología en gestión hotelera y turística, Donde mi labor fundamental era el área de recepción allí realizaba diferentes funciones como: la atención al cliente, realización de check-in y check-out, manejo de ingresos y egresos, facturación, manejo de páginas.

En este lapso de tiempo pude enriquecerme más en cuanto a funciones en hoteles, no solo en recepción si no en general en cuanto a la administración de un hotel, como se puede solucionar inconvenientes y salir de ellos de la manera más adecuada, el trato que se debe de tener con los huéspedes siempre con respeto, ya que ellos son la parte fundamental en el hotel.

CREACIÓN DE SERVICIO COMPLEMENTARIO DE ALIMENTACION PARA EL HOTEL CASA D ‘MER

2. Contextualización del Escenario de Prácticas

El **hotel Casa D´ mer** es un establecimiento que se dedica a la prestación de servicios turísticos, este se ha encargado de ofrecer el servicio de alojamiento durante más de (7) siete años en la ciudad de Santa Marta (Distrito Turístico Cultural e Histórico) precisamente en el corregimiento de Taganga, destacándose por brindar un servicio de calidad a cada uno de sus huéspedes, lo que hace que su función principal sea brindar a todos los turistas que adquieran el servicio de alojamiento un servicio innovador para así generar recordación en cada uno de ellos.

Para brindar este servicio de calidad e innovador el **hotel Casa D´ mer** cuenta con un recurso humano capacitado en el área hotelera y además cuenta con servicios complementarios como: área de piscina y recreación, zonas de descanso, lavandería y cocina. La calidad y la capacidad con la que cuenta el personal humano de este hotel en conjunto con los servicios complementarios hacen que día a día más huéspedes elijan el **hotel Casa D´ mer** como su primera opción para el alojamiento.

En la empresa **Casa D' mer S.A.S,** y en especial en el establecimiento de alojamiento y hospedaje HOTEL CASA D'MER TAGANGA, se es consciente de que se hace parte del crecimiento y desarrollo de la zona donde se presta nuestros servicios, por lo cual, desde los inicios en el año 2010 se ha desarrollado pequeñas acciones tendientes a promover el desarrollo de las organizaciones de base y con ello contribuir a que la huella se reduzca y ante todo sea ecológicamente sostenible, responsable y consciente.

El compromiso con el medio ambiente y el uso responsable de los recursos a disposición inicia desde la concientización del personal, proveedores y clientes respecto de la importancia que representa hacer buen uso de ellos.

Conscientes de generar un impacto positivo en la comunidad se promueve las iniciativas locales, su idiosincrasia, cultura y gastronomía. Pieza fundamental dentro de toda la organización y parte integral de la presente política de sostenibilidad es el abierto y firme rechazo a los abusos y la Explotación Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes en viajes y turismo ya que estamos comprometidos con un turismo sano y sin drogas.

Todas las pequeñas acciones que se desarrollan tienen como fundamento mejorar constantemente en la calidad del servicio ofrecido, ya que al estar basadas en una política de sostenibilidad generaran en todo el entorno una mejora paulatina pero constante. Es por esto que la política de sostenibilidad se basa en 3 principios fundamentales: la promoción sociocultural, la disminución de los impactos ambientales y el acompañamiento y socialización de iniciativas económicas locales.

falta recorrido para lograr ser 100% sostenibles, pero se está en la senda que contribuirá a la recuperación del planeta, poco a poco se ira implementando más y mejores alternativas y prácticas medioambientales, por lo pronto y para contribuir a minimizar el impacto ambiental que la actividad puede causar en el entorno, se ha decidido aplicar las siguientes medidas y acciones en pro de contribuir en la protección de nuestro planeta.

MISION: Brindar servicio de alojamiento temporal y planes de vacaciones, con la mayor claridad y eficiencia, teniendo como prioridad la atención y comodidad del cliente, aplicando políticas de sostenibilidad ambiental, social, ecológica propendiendo por un ambiente sano con responsabilidad social.

VISION: para el año 2025 **el Hotel casa D´mer** será reconocido como el mejor hotel a nivel nacional e internacional, por su calidad y eficiencia en atención y servicios.

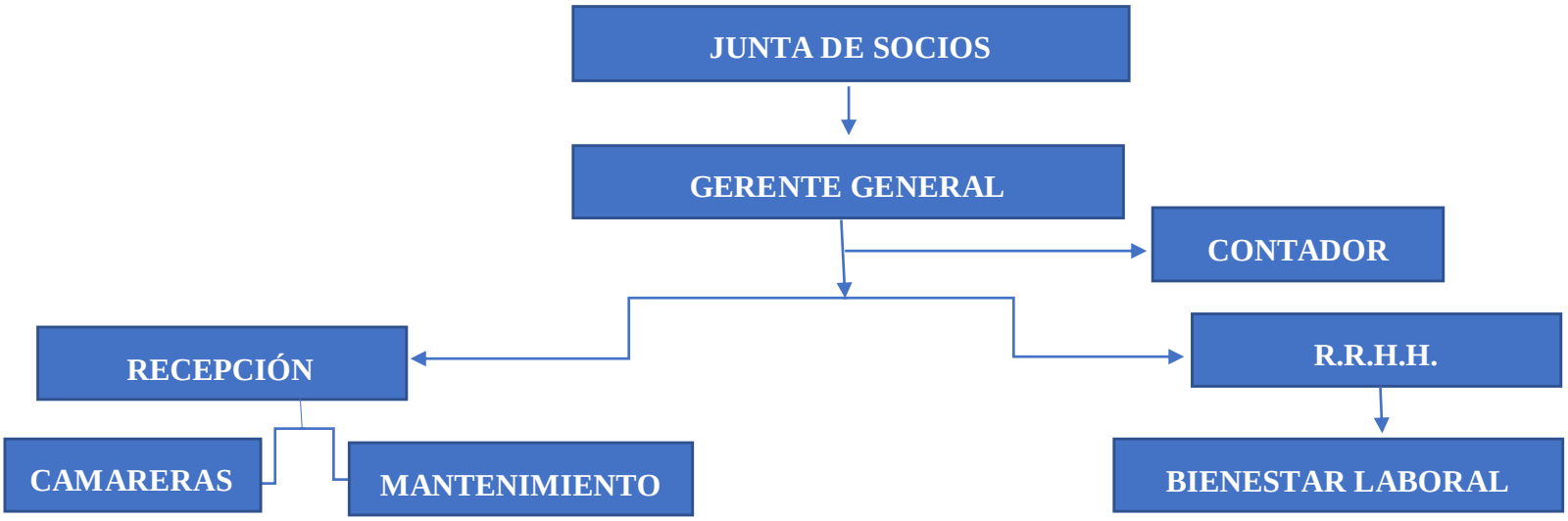
GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Razón social: Hotel Casa D' mer S.A.S.

Estatuto jurídico de la organización: El **Hotel Casa D' mer,** es una organización privada, que está constituida como una **Sociedad Anónima Simplificada (SAS)** que se identifica por ser una empresa prestadora de servicios turísticos, la cual fue fundada por los señores Patricia Merino y Miguel Daleman a quienes se les atribuye el nombre de la empresa.

Objetivos de la organización: El objetivo principal de esta organización es promover el desarrollo de las organizaciones de base y con ello contribuir a que nuestra huella se reduzca y ante todo sea ecológicamente sostenible, responsable y consciente. Nuestro compromiso con el medio ambiente y el uso responsable de los recursos a disposición inicia desde la concientización a nuestro personal, proveedores y clientes respecto de la importancia que representa hacer buen uso de ellos.

Estructura: Organigrama **Hotel Casa D' mer**



Caracterización de la fuerza de trabajo: El **Hotel Casa D' mer** cuenta con un personal humano de 6 personas de las cuales 4 tienen contrato a término definido y 2 están contratadas de manera temporal.

Documentos oficiales de la organización: En el **Hotel Casa D' mer** se manejan la siguiente política:

- ✓ **Política de sostenibilidad:** se basa en 3 principios fundamentales: la promoción sociocultural, la disminución de los impactos ambientales y el acompañamiento y socialización de iniciativas económicas locales.

3. DIAGNÓSTICO

El **Hotel casa D'mer** siempre se ha caracterizado por ofrecer servicios de alta calidad, teniendo en cuenta cada una de las dudas y necesidades de los huéspedes más, sin embargo, se ha visto que este presenta una falla en cuanto a la oferta del servicio complementario de alimentación. Dicha falla nos ha brindado las bases necesarias para la elaboración de este trabajo, que tiene como propuesta o finalidad la creación de un nuevo servicio, para hacer frente a esta problemática que presenta este hotel.

Durante la labor realizada en el área seleccionada como escenario de prácticas, se logró evidenciar que en el **Hotel casa D'mer** no ofrecen servicio de restaurante en las horas comprendidas desde 10:00 am en adelante, también se puede notar que es exactamente en ese lapso de tiempo comprendido desde las 11:00 hasta las 2:00 pm donde los huéspedes tienen la necesidad de recibir o comprar el servicio de alimentación.

Frente a esta problemática el hotel ha optado por brindarle a los huéspedes que pregunten por el servicio de alimentación después de las 10:00 am, información acerca de los restaurantes confiables que se pueden encontrar en el corregimiento de Taganga y por general se recomiendan los que sean conocidos y tengan cercanía a la ubicación del hotel.

4. OBJETIVO GENERAL

- ✓ Implementar un nuevo servicio complementario de alimentación para el **hotel Casa mer**.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Elaborar un estudio financiero para definir el valor total de la inversión a realizar.
- Analizar las normas en cuanto a manipulación de alimentos para verificar su aplicabilidad en el hotel
- Realizar encuestas a los huéspedes para identificar la necesidad de este nuevo servicio.
- Verificación de la zona donde se creará el restaurante.

5. REFERENTES TEORICOS

POR: **ELENA MORENO**

20 MARZO 2017

Los restaurantes no son conocidos por una tasa de éxito abrumadora, y por lo tanto es doblemente importante que el plan esté exquisitamente preparado y siempre listo para presentarlo ante una posible fuente de financiación. Un plan de negocios es especialmente útil para los nuevos en la industria de la alimentación y la restauración. A medida que investigas acerca de los factores que podrían alterar el funcionamiento del negocio, puedes encontrar problemas que no había considerado previamente, como licencias, códigos de salud y leyes fiscales de todo tipo.

Si estás totalmente convencido de que abrir un establecimiento de comidas es el plan que necesitas (o el sueño de tu vida), ya tienes buena parte del impulso necesario; ahora, trabajar en un plan podría hacerte conseguir mejorar la tasa de éxito de los restaurantes.

La gente asume erróneamente que su restaurante va a tocar, antes o después, la cima del triunfo en la ciudad, y van a amasar una fortuna más pronto que tarde. Soñar con el cuento de la lechera es bastante común: la realidad es que la mayoría de las personas no se dan cuenta de lo caro que es comenzar y mantener un restaurante.

Hay tantos factores a considerar, incluyendo la variación en el coste de los alimentos, la nómina de los empleados y los impuestos, que muchos propietarios de negocios se ven rápidamente superados. Al final, un plan de negocios es esencial para cualquiera que esté pensando en abrir un restaurante.

Un plan de estas características bien planteado permite planificar el negocio sobre el papel, predecir lo mejor posible los gastos de una puesta en marcha, fijar el presupuesto anual y hacer una predicción de las ventas que se van a conseguir. Aunque un plan de negocios puede ser lento de completar, el resultado final te ayudará a hacerte una idea clara de cuáles son los pases estratégicos a seguir para lograr el éxito

deseado, en base a una serie de factores lo más objetivos y documentados posibles. Un plan de negocios también puede ayudar a reducir algunos riesgos: por ejemplo, podrías descubrir competencia más fuerte de la que estabas considerando. Si llegas a esta clase de conclusiones antes, sin dejar que esta información sea imprevista, hacer los cambios necesarios para adaptarte no te supondrá apenas gastos.

La otra gran razón para crear un plan de negocios se debe a la necesidad de convencer a un banco o a un fondo de que podrás devolver los préstamos. Al entregar la solicitud es necesario demostrar que sabes a ciencia cierta a dónde te diriges, lo que estás haciendo y qué vas a hacer para conseguir ventas aceptables. Los ejecutivos que entregan una gran suma de dinero no quieren oírte divagar sobre una idea y todo lo que confías en ella, quieren programas lo más estrictamente explicados. Los números son los que realmente te otorgarán el sello de fiabilidad para demostrar que estás a punto de abrir un negocio rentable.

La creación de un plan de negocios es muy parecida a hacer los deberes. Implica una buena dosis de investigación, de escritura y de edición. Para ayudarte a crear un plan de negocios potente que convencerá a cualquiera que esté dispuesto a poner su dinero en manos de un emprendedor, puedes tomar una buena ventaja asesorándote en agencias financieras locales, que te informen de las tasas a pagar o de los datos demográficos del lugar donde vas a implantar tu negocio.

aspectos que inspiraron a la decisión de montar un restaurante de comida fusión en Bogotá. Uno de los principales es el constante interés de los involucrados desde hace bastante tiempo en las comidas italiana y colombiana principalmente, reconociendo los exquisitos 21 sabores de los platos argentinos, brasileros, entre otros.

Además, la pasión por cocinar diversos platos y combinar sabores ha sido una inspiración constante que generó la idea del negocio como tal y que, gracias a la ayuda de familiares y conocidos, quienes tienen experiencia en el campo de la gastronomía, se ha ido forjando poco a poco, creando pasión y amor por ese tema.

La oportunidad de negocio consiste entonces en un restaurante de comida fusión especializado en combinar platos italianos con los latinos más representativos, aprovechando el sinfín de platillos de comida fusión que se pueden lograr de las diferentes culturas. Además, hay que tener en cuenta que en la ciudad de Bogotá no existe ningún restaurante de cocina fusión enfocado en combinar estas culturas específicas, por lo que hay un nicho de mercado que no ha sido explotado y que resulta muy atractivo para los clientes potenciales.

Formulación del problema

¿Cómo diseñar un plan de negocios para crear, montar y comercializar un restaurante de comida fusión, enfocado en mezclar platos latinos con italianos, en el sector de Usaquén de la ciudad de Bogotá, de modo que genere fidelidad y empatía con los clientes, proporcionando asimismo platos únicos con los mejores niveles de calidad y el más alto valor agregado?

Justificación del Proyecto

El plan de negocios muestra una ventana de oportunidades muy interesantes para la creación, montaje y posterior comercialización del restaurante descrito en el proyecto por varias razones. Para comenzar, se debe tener en cuenta que en el mercado de restaurantes de comida Fusión, no se ha presentado alguna propuesta enfocada a mezclar las comidas de las culturas latina e italiana, razón por la cual existe una nueva "cultura gastronómica" que aún no ha sido descubierta ni explotada por otros empresarios. En cuanto a la viabilidad del negocio se puede ver que hay una gran oportunidad de crear y explotar este nicho de mercado, dado que el objetivo principal de esta propuesta nueva y original consiste en atraer y mantener a los cientos de personas que, constantemente, buscan nuevos sabores y sensaciones. Por otra parte, se cuentan con los recursos suficientes y se puede ver que la zona de Usaquén es muy buena ya que no cuenta con muchos restaurantes y menos de este tipo de comidas como lo es la fusión entre latina e italiana.

Otro aspecto a tener en cuenta es que, al mezclar los mejores platos de estas culturas, se logra un nivel de diferenciación considerable frente a los demás competidores, ya que, como se mencionó anteriormente, no existe ninguna propuesta de restaurante con estas características específicas. La diferenciación frente a la competencia estará dada por la combinación de un inigualable nivel de calidad y sabor en cada uno de los platos, excelente servicio en todo momento y un ambiente completamente encantador.

Todos estos aspectos tienen como objetivo final la satisfacción completa de cada cliente y haciendo de su estadía una experiencia inolvidable. Por otro lado, el restaurante generará una fuente de empleo para cerca de 15 personas inicialmente entre meseros, cajeros, chefs, ayudantes de cocina, personal de aseo y de seguridad, entre otros. Este es un punto muy importante ya que el negocio traerá beneficios para la sociedad, mediante la creación de nuevos empleos bien remunerados y de calidad, lo cual en el largo plazo aportará para impulsar el desarrollo de la ciudad. La innovación en el producto es otra cualidad que aporta este negocio. Mediante la creación de estos nuevos platos se amplía el menú de comidas en la ciudad, brindando opciones distintas a las personas y también creando competencia sana que dará como resultado final el beneficio de los clientes quienes disfrutaran cada vez formas distintas de comidas con buena calidad.

Para definir el concepto es importante conocer la competencia y las tendencias gastronómicas nacionales e internacionales.

Los conceptos le permiten hacerle saber a sus clientes qué esperar del restaurante con anticipación y le dan un poco de estructura a su operación. Algunos de los conceptos de restaurante más populares son: mariscos, restaurantes especializados en carnes, restaurantes familiares, restaurantes informales y restaurantes étnicos (comida mexicana, china, árabe, etc.,).

Este punto debe relacionarse con la arquitectura, decoración y ambientación del lugar, para ofrecerle al cliente un lugar armonioso y confortable.

Proyecta la inversión total, punto de equilibrio, ganancias esperadas, así como el tiempo de recuperación para seleccionar las fuentes de financiamiento.

Para saber cuánto dinero necesita para abrir un restaurante depende de su tipo, la instalación, cuánto equipo necesita, si compra nuevo o usado, su inventario, sus costos de mercadotecnia y la cantidad de efectivo que necesita tener a la mano hasta que la empresa empieza a generarlo.

- Por medio de sus propios recursos: Válgase de sus ahorros y si es necesario venda aquellas cosas que le son menos útiles o úselas como garantía para obtener un préstamo.

-Recurra a amigos y Familiares: Acérquese a amigos y parientes que crean en usted, quieran y puedan ayudarlo; y recuerde hacer todo por escrito, pero también asegúrese de que quienes le presten pueden permitirse el riesgo de invertir en su empresa.

*Consiga socios: Busque quien tenga recursos financieros y quiera trabajar con usted en la empresa, o a quien desee invertir pero que no tiene interés en hacer el trabajo. Así también en este caso, es recomendable hacerlo todo a través de un contrato en donde claramente se defina sus respectivas responsabilidades y obligaciones.

Se debe estar muy informado sobre este tipo de cuestiones, ya que muchas veces el desconocimiento de éstos puede perjudicar seriamente a la operación del negocio. Entre estos requisitos están los sociales (vecinos del área), políticos, culturales, ecológicos y los legales como impuestos, uso de suelo, venta de bebidas alcohólicas, anuncio externo, etc. Dichos términos varían considerablemente dependiendo de la localización.
Ya listo el estudio de factibilidad y rentabilidad, es preciso diseñar los menús de alimentos, bebidas y vinos, a ofrecer, con ello de obtiene ya una conceptualización del restaurante, de igual forma ya se puede proceder a diseñar los Planos y las dimensiones de sus áreas. Es esencial comenzar por la cocina.

La tendencia mundial hoy en día está enfocada hacia el cambio, la innovación, los nuevos retos, es por esto que las personas cada día se vuelven más críticas y más exigentes a la hora de escoger un sitio de esparcimiento, diversión, distracción. Ya no solo buscan mejores precios sino un mayor valor agregado que les brinde más beneficios y satisfacciones. Hoy en día ya no solo los hombres son quienes trabajan, también lo hacen las mujeres por lo cual no hay tiempo para preparar la comida y comer en casa, el tiempo por lo tanto se ha convertido en un factor importante y limitante.

.

Según el periódico el país advierte que la obesidad es la principal causa de enfermedad en el país según las Cifras de la Fundación Colombiana de Obesidad (Funcobes), arrojan que uno de cada dos colombianos presenta exceso de peso, teniendo como especial foco la población femenina, ya que ellas presentan el 55,2% de los casos, frente a los de los hombres, que representan el 45,6%. Según Raúl Morín, presidente de la Academia Mexicana para el Estudio de la Obesidad (Ameo), aseguró que la publicidad en los medios, tiene mucho que ver en la manera como la gente asume su nutrición y sus hábitos. Morín, expresó que en esta ocasión el Congreso de Obesidad, hizo especial advertencia en ese aspecto, pues especialmente los niños estás expuestos a publicidad que los induce al consumo excesivo de alimentos considerados como "chatarra".

Según él, casi el 94% de los anuncios televisivos son de este tipo de comidas en horarios pico, lo cual está marcando cambios de hábitos en la población. Los especialistas concuerdan sobre los aspectos que pueden incrementar el riego de sufrir obesidad: malos hábitos de alimentación, exceso en el consumo de elementos calóricos e hipercalóricos y aumento en el consumo de comidas rápidas, ricas en carbohidratos y grasas. Todo acompañado por otro factor importante, que es la disminución en la actividad física. "Por ejemplo, la excesiva movilidad en los automóviles, desplazando la caminata; así como la falta de seguridad en zonas públicas. Además, en los niños, internet les quita mucho tiempo, que podría ser utilizado haciendo actividades aeróbicas", explicó Escobar, Sebastián. Advierten que la obesidad es el principal problema de salud pública del país. Periódico el País consultado Agosto 9, 2013 - . disponible.

Estas son cifras preocupantes, se debe a un mercado que lo único que ofrece es comida "chatarra" con muy poco contenido nutricional. Al asistir a un centro comercial se puede apreciar que en las plazoletas de comidas no se encuentran restaurantes que ofrezcan un menú balanceado y equilibrado, también, se aprecia en los centros comerciales y en las calles de Cali las personas que consumen diariamente los "corrientazos" consiste en comidas que no cuenta con un menú saludable y balanceado que les proporcione a sus clientes un bienestar para su salud.

Por: Andrea Estefanía López

16 marzo 2018

Este modelo de negocio viene tomando fuerza en los últimos años donde los dueños o gerentes de los hoteles deciden abrir las puertas de sus restaurantes para que no solo los huéspedes disfruten de sus propuestas gastronómicas, sino que cualquier tipo de comensal pueda venir a visitarlo. O incluso, alquilan un espacio dentro del hotel para que las personas desarrollen su propia propuesta de negocio restaurantero.

Pero, ¿cuáles son los beneficios y los retos de este modelo de negocio para que muchas personas decidan implementarlo?

Tener un restaurante dentro de un hotel es mucho más rentable que tener un establecimiento aparte porque el hecho de que esté implícito en un espacio como estos, implica que varios huéspedes van a querer ir a comer allí porque es un servicio adicional que se le da al cliente. Entonces, esto genera mayor seguridad al propietario o gerente del restaurante u hotel, porque siempre van a tener clientela fija.

Además, el concepto de la gastronomía de los hoteles se está renovando y están innovando en la experiencia que le ofrecen al comensal. De esta manera esperan cautivar la atención de más personas y que esta propuesta se vuelva exitosa.

Conozca a continuación algunas de las propuestas que están realizando algunos hoteles con sus restaurantes:

Restaurante La Ventana (Hotel Hilton)

El servicio es el elemento más importante para este restaurante porque buscan ofrecerle a los comensales una experiencia única que los fidelice a su negocio.

Además se diferencian con los demás por la historia que le colocan a cada platillo que va desde la escogencia del proveedor y los productos, hasta la creación de cada plato que es único.

En el 2018, esperan seguir innovando en aspectos como la carta, la decoración y las vajillas; a a la vez que buscan diversificar su oferta realizando brunch y abriendo espacios como 'the girls night out' y uno para eventos con vista a los cerros en el piso 15 donde todas las semanas se realizará una noche loca para que la gente tome unas cosas y disfrute con sus amigos.

Así la experiencia cada vez, se vuelve más completa con un excelente servicio.

Restaurante El Mirador (Hotel Opera)

Para este restaurante, la innovación es fundamental para captar la atención de los comensales. Por eso mezclan herramientas como el neuromarketing, la administración, gestión y negocios, mercadeo, entre otros; para saber cuales son las necesidades y gustos del público objetivo con el fin de innovar en ello.

El concepto que maneja el chef Luis Miguel Rangel en El Mirador es Street Food saludable combinado con cocina popular. Sus creaciones las realiza por medio del método de Food Pairing que le permite modificar e innovar su carta al ayudarle a realizar mezclas de ingredientes para que sean más llamativas al cliente.

En el 2018, van a desarrollar un área que se llama I+D donde van van a utilizar todas las herramientas para crear platos renovados con los que los clientes siempre experimenten cosas nuevas y agradables.

Ahora, el chef está investigando nuevos procesos de cocción e ingredientes de la costa, sur de Colombia y la zona andina, para traer a sus preparaciones las raíces de Guatavita, Guasca, entre otros. Finalmente, para él, si no hay innovación, no hay rentabilidad.

Restaurante Circo (Hotel Marriott)

En 2017 abrieron dos restaurantes Circo Terraza , uno en el Cali Marriott y otro en el Bogotá Marriott. Restaurantes como este abren bajo el concepto Place to Be.

“Es una estrategia que busca que el hotel se sienta vivo, que no sea aburrido y tenga accesibilidad al público local. Hemos desarrollado conceptos sencillos, populares y a precios económicos. No queremos ser mejores sino diferentes”, asegura Fernando Fernández, gerente general de Marriott Bogotá.

Esta iniciativa no solamente considera a los restaurantes como establecimientos gastronómicos dentro de la oferta de la ciudad, sino también como espacios disponibles para público general y corporativo que desee realizar allí sus eventos.

“Entendemos los centros de consumo como una estrategia de largo plazo para posicionarse más allá de los cuartos, que son los más fácil y lo más rentable; pero no siempre lo más fácil garantiza el éxito. The Place to Be es una decisión estratégica pero no financiera”, agrega Rodolfo Schierloh, gerente general del JW Marriott.

Place to Be fue portada de Revista La Barra en la Edición 95.

Restaurante Cien gramos (Hotel Click Clack)

El restaurante Cien gramos ha sido conocido por el concepto de sus platos que pesan exactamente eso: cien gramos. El hotel busca dar de qué hablar con su nuevo concepto De Picos Pardos donde lo absurdo le abre paso a una noche que inspirará conversaciones jugosas, encuentros inesperados y provocará los gustos más exigentes.

Aprovechando la riqueza del espacio, se rescataron elementos que hacen alegoría a la carnicería tradicional, los mercadillos típicos españoles donde todo gira en torno del placer del comer y compartir. Es una puesta en escena que atacará los sentidos ofreciendo una experiencia donde se podrá compartir en un innovador concepto de charcutería con un ambiente cálido y agradable.
El Hotel Click Clack apoyará el talento local invitando artistas locales proponiendo una diversa oferta de

música en vivo que contará con los distintos géneros del jazz, funk y soul que sorprenderá a sus comensales cada jueves; además de presentarse en formato de jam que les permitirá acercarse al público.

La gastronomía en Hoteles Dann es un viaje por los sabores del mundo, condensados en cartas diseñadas para el pleno goce de los amantes de la buena mesa. Detrás de cada uno de los restaurantes se encuentra un gran equipo de chefs y cocineros que encuentran en la cocina, un espacio apasionante de creación en el que se cuida hasta el más mínimo detalle en la selección de alimentos, en la preparación y en el servicio. Los ambientes de los restaurantes de Hoteles Dann complementan la experiencia de sobria elegancia, ideal desde para tranquilos desayunos hasta para una animada velada de celebración. Su concepto refinado es sello de marca de la cadena, que evoluciona cada día con nuevas tendencias y con propuestas que no son inolvidables, como los restaurantes giratorios en Hotel Dann Carlton Barranquilla y Medellín. En todos los destinos Hoteles Dann son referencia obligada de la mejor carta internacional fusionada con lo mejor de los sabores locales.

6. PROPUESTA

Durante el desarrollo de este trabajo se logró identificar una necesidad por parte de los huéspedes en cuanto al servicio de alimentación. Por medio de la elaboración de este trabajo se propone implementar un servicio de restaurante en el cual, se ofrecería almuerzos tipos: plato a la carta y platos típicos de la región caribe buscando ofrecer un servicio más completo y satisfactorio mejorando los servicios complementarios de alimentación, debido a que actualmente el **hotel Casa D´ mer** no cuenta con el servicio de restaurante. Por tal motivo este trabajo tiene como finalidad crear un restaurante en este hotel que además de satisfacer la necesidad de los huéspedes, también generara unos ingresos adicionales es para este mismo.

Debido a que en **el Hotel casa D'mer** cuenta actualmente con una pequeña cocina, con una gran parte de utensilios que son utilizados para la preparación de los desayunos, que estos van incluidos en las tarifas total de alojamiento . Buscando darles uso para el restaurante y a su vez podemos aprovechar al máximo y con una mínima inversión darle inicio a este proyecto.

Para sustentar esta propuesta realizaremos las siguientes acciones:

1. Se va a realizar un análisis de los restaurantes que se encuentren en la zona que ofrezcan el servicio de alimentación.
2. Se va analizar los diferentes menús que se ofrecen en los restaurantes de los alrededores, con el fin de mirar que mejores opciones podemos ofrecer.
3. Se verificará el nivel de insatisfacción de los huéspedes por la falta de este restaurante en el Hotel
4. Se analizará la infraestructura del hotel para mirar si es posible la implementación y la creación del restaurante.
5. Se analizarán las normas legales para manipulación de alimentos y puesto en marcha este restaurante.
6. Se realizará un análisis de costos y precios para así tener una escala de lo que se necesita de inversión para la creación del restaurante.
7. Verificación de utensilios del Hotel usados para los desayunos.

7. PLAN DE ACCION

Fase	Propuesta	Responsable	Fecha Inicio	Fecha culminación	Objetivo
1	-Análisis de restaurantes en las zonas que ofrezcan el servicio de alimentación.	**Tania De armas**	**11/06/2018**	**13/06/2018**	Analizar cuantos restaurantes prestan este servicio
2	-Se va analizar los diferentes menús que se ofrecen en los restaurantes de los alrededores	**Tania De armas**	**20/06/2018**	**26/06/2018**	Mirar que mejores opciones de platos se pueden ofrecer.
3	-Se verificará el nivel de insatisfacción de los huéspedes por la falta de este restaurante en el Hotel	**Tania De armas**	**03/07/2018**	**07/07/2018**	Brindarles un servicio más completo.
4	-Se analizará la infraestructura del hotel	**Tania De armas**	**12/07/2018**	**13/07/2018**	Mirar si es posible la creación del restaurante.
5	-Se analizarán las normas legales	**Tania De armas**	**20/07/2018**	**25/07/2018**	Que el restaurante este en regla.
6	-Se realizará un análisis de costos y precios	**Tania De armas**	**26/07/2018**	**28/07/2018**	Tener una escala con el porcentaje de inversión.
7	Verificación de utensilios ya usados para los desayunos.	**Tania De armas**	**28/07/2018**	**29/07/2018**	Reducir costos.

8. ACTIVIDADES REALIZADAS

1. Se realizo una investigación en diferentes hoteles Ubicados en Taganga alrededor **del Hotel Casa D'mer,** los cuales cuentan con un servicio de restaurantes, como lo son:

   - ✓ Hotel Bahía Taganga
   - ✓ Hotel san Marcos
   - ✓ Hotel ballena Azul
   - ✓ Hotel Kikuxtah
   - ✓ Hotel ocean Taganga

2. Se realizo una verificación de los diferentes menús que ofrecían entre estos se encontraban:

   - ✓ Comidas del mar: Langostas, Arroz de camarón, Pescados
   - ✓ Comidas Rápidas: Hamburguesas, Pizzas, Salchipapas
   - ✓ Comidas corrientes: Carne o pollo, arroz blanco, ensalada, patacón

3. Se realizaron diferentes encuestas a los huéspedes para observar si ellos creen que este restaurante se debería implementar, lo cual fueron libres de elegir que opción les parecía mejor en cuanto a tipos de platos y si estos platos deberían de estar incluidos en el alojamiento.

MODELO DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

ENCUESTA "CREACION DE RESTAURANTE"

Nombre _____ **País** _____

- **Seleccione con una (x) la respuesta de su preferencia**

1. ¿Cree usted que el hotel necesita ofrecer un servicio de restaurante para las horas del almuerzo?
   - **SI**
   - **NO**

2. ¿Qué tipos de comida les gustaría que ofreciera este restaurante?
   - **Típicas colombiana**
   - **Típicas de la región**
   - **Cocina internacional**
   - **Platos a la carta**

3. ¿Le gustaría que estos platos estén incluidos en la tarifa del alojamiento?
   - **SI**
   - **NO**

¿Por qué? _____

_____

ENCUESTAS REALIZADAS A LOS HUESPEDES

ENCUESTA "CREACION DE RESTAURANTE"

Nombre Julian garcia **País** Argentina

- **Seleccione con una (x) la respuesta de su preferencia**

1. Cree usted que el hotel necesita ofrecer un servicio de restaurante para las horas del almuerzo?
   - X **SI**
   - **NO**

2. Que tipos de comida les gustaría que ofreciera este restaurante?
   - **Típicas colombiana**
   - X **Típicas de la región**
   - **Cocina internacional**
   - **Platos a la carta**

3. Le gustaría que estos platos estén incluidos en la tarifa del alojamiento?
   - **SI**
   - X **NO**

¿Por qué? Quiero tambien ver otras opciones y no un solo restaurante

SURVEY "CREATION OF RESTAURANT"

Name Sabine Mensinu **Country** Holland

• Select with a (x) the answer of your preference

1. Do you think the hotel needs to offer a restaurant service for lunch times?

• YES

•DO NOT

2. What types of food would you like this restaurant to offer?

• Typical Colombian

• Typical of the region

•International kitchen

• Carte dishes

3. Would you like these dishes to be included in the accommodation rate?

• YES

•DO NOT

¿Why? Most tourist are out all day they lunch Some where else

ENCUESTA "CREACION DE RESTAURANTE"

Nombre Juliana de Rosti **País** Argentina

- **Seleccione con una (x) la respuesta de su preferencia**

1. Cree usted que el hotel necesita ofrecer un servicio de restaurante para las horas del almuerzo?
   - X **SI**
   - **NO**

2. Que tipos de comida les gustaría que ofreciera este restaurante?
   - **Típicas colombiana**
   - **Típicas de la región**
   - **Cocina internacional**
   - X **Platos a la carta**

3. Le gustaría que estos platos estén incluidos en la tarifa del alojamiento?
   - **SI**
   - X **NO**

¿Por qué? Es Mejor cancelar las cuotas por aparte dependiendo el tipo de comida

ENCUESTA "CREACION DE RESTAURANTE"

Nombre Eliana Saavedra **País** Colombia

- **Seleccione con una (x) la respuesta de su preferencia**

1. Cree usted que el hotel necesita ofrecer un servicio de restaurante para las horas del almuerzo?
   - X
   - **NO**

2. Que tipos de comida les gustaría que ofreciera este restaurante?
   - **Típicas colombiana**
   - **Típicas de la región**
   - **Cocina internacional**
   - X **Platos a la carta**

3. Le gustaría que estos platos estén incluidos en la tarifa del alojamiento?
   - **SI**
   - X **NO**

¿Por qué? Porque me gustaría que fueran cuentas aparte.

SURVEY "CREATION OF RESTAURANT"

Name Eduvin Voiser **Country** Suizo

• Select with a (x) the answer of your preference

1. Do you think the hotel needs to offer a restaurant service for lunch times?

• **YES** X

•**DO NOT**

2. What types of food would you like this restaurant to offer?

• **Typical Colombian**

• **Typical of the region**

•**International kitchen** X

• **Carte dishes**

3. Would you like these dishes to be included in the accommodation rate?

• YES X

•DO NOT

¿Why? _____

4. Se analizo la infraestructura del Hotel y se pudo verificar que si se puede crear el restaurante ubicado en la segunda planta, donde actualmente son tomados los desayunos, se puede observar que hay diferentes mesas y sillas que podrán ser utilizadas para el restaurante, aparte de esto se logra evidenciar que hay muy buena ventilación en esta zona y además tiene muy buena vista para tomar los desayunos.

5. Se hizo un respectivo análisis de las normas legales que necesita el restaurante, se pudo verificar por medio del Hotel que estos tienen incluida en la razón social la preparación de alimentos y los documentos que necesitaría el restaurante el hotel ya los está cancelando y por ente en cuanto a reglamentación con estos documentos se podría implementar el restaurante los siguientes documentos para la creación del restaurante son:

   Requisitos obligatorios según el decreto 1879 de 2008

- ✓ Matricula mercantil vigente
- ✓ Registro nacional
- ✓ Concepto sanitario
- ✓ Uso de suelo
- ✓ Concepto técnico de seguridad humana y protección contra incendios
- ✓ Inscripciones en el RUT
- ✓ Inscribirse en el RIT
- ✓ Certificado de manipulación de alimentos
- ✓ Impuesto de industria y comercio

Por ente solo se necesitaría los conceptos sanitarios como son los de manipulación de

Alimentos y estos no tienen costo alguno.

6. Lista de precios y costos

Para la creación de este restaurante necesitamos tener un costo total de la inversión y los materiales que se necesitan para dicha creación.

Para esto es importante reducir costos y por eso se ha realizado un análisis de los utensilios que ya se tienen en la parte de cocina, estos son usados para los desayunos, también se verifico los equipos electrodomésticos que ya están y los equipos pesados.

Por otra parte, en recursos humanos se necesitarían:

1 mesera	Salario mínimo: de **737.717 pesos**
2 cocineras	999.000 al mes
1 aseadora	Salario mínimo: de **737.717 pesos**
TOTAL, DE VALOR POR LOS TRABAJADORES	**3,475,434**

Los siguientes utensilios, equipos electrodomésticos y equipos pesados son los que se necesitan comprar, son los siguientes:

UTENSILIOS	**PRECIOS**
2und/ollas a presión 10 litros	210.000/und x 2 : 420.000
2 planchas para asar	46.900/und x 2 : 93.800
Cucharones Kit Especial x 12	Precio final: 55.999
2 calderos imusa 8 libras	60.000 /und x2 : 120.000
2 ollas grandes Kit especial x 2	Precio final: 64.999
TOTAL UTENSILIOS	**754,800**
EQUIPOS ELECTRODOMESTICOS	**PRECIOS**
1 horno microondas 20 lt	Precio final:185.900/und
1 licuadora vaso vidrio	Precio final 134.900/und
3 abre latas kit Especial	Precio final: 19.999
1 sartén eléctrico	Precio final: 98.500/und
TOTAL ELECTRODOMESTICOS	**439,300**
EQUIPOS PESADOS	**PRECIOS**
Congelador 2 puertas	914.900/und
TOTAL EQUIPOS PESADOS	**914.900**
TOTAL INVERSION	**2,109,000**

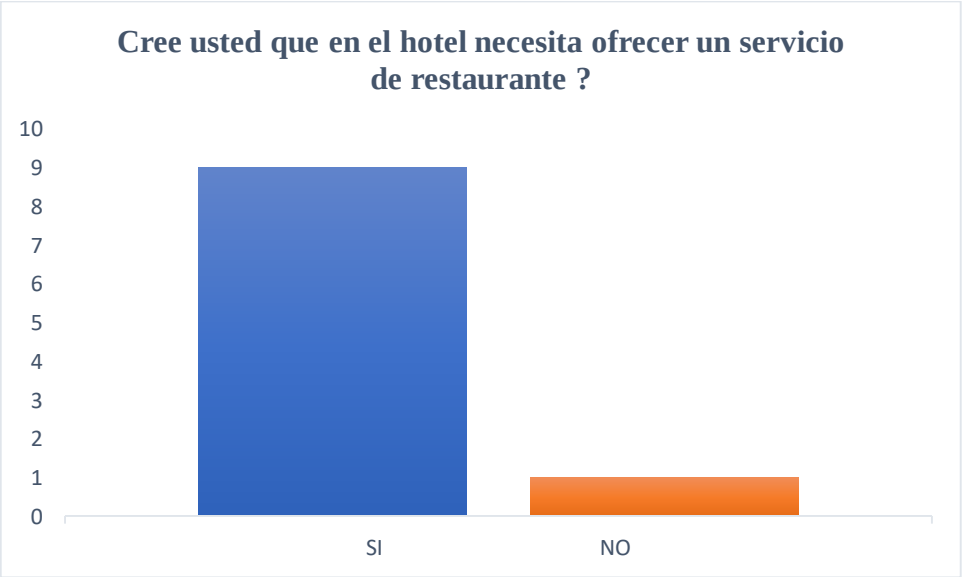
7. Utensilios y equipos ya disponibles en el hotel:
    - Lozas (vasos, platos, cucharas, cubiertos)
    - Sartenes (diferentes tamaños)
    - Exprimidor
    - Cafetera
    - Cucharones
    - Estufa
    - Nevera

9. PRESENTACION Y ANALISIS CRITICO DE RESULTADOS

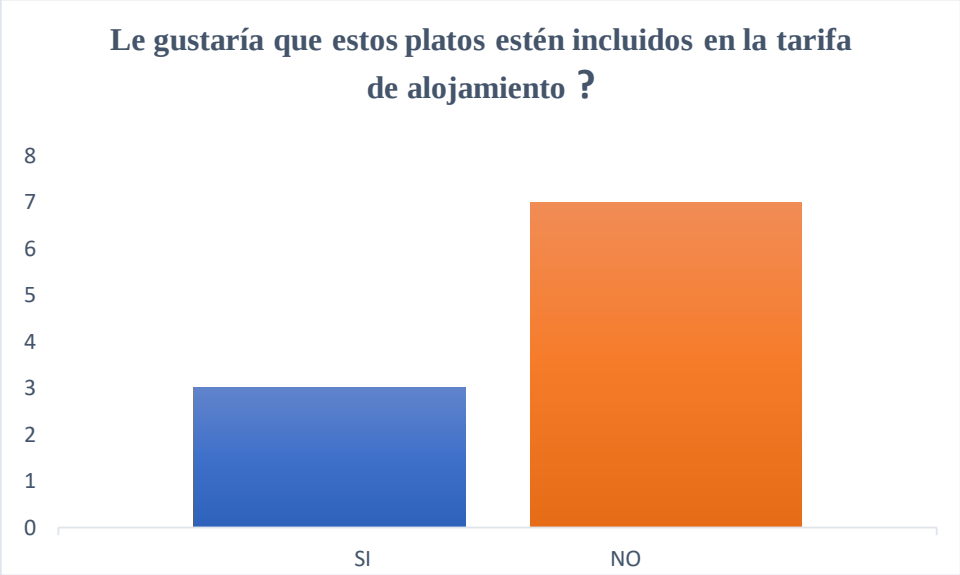
1. Se analizaron los diferentes hoteles los cuales cuentan con el servicio de restaurante, estos se encuentran alrededor del Hotel Casa D´mer, generando un impacto positivo en los huéspedes al facilitarles su tiempo de alojamiento, concluyendo que es VIABLE la creación de este.

2. Se analizaron los restaurantes de los alrededores y se tendrá en cuenta los diferentes menús, que se pudieron observar tomando de referencias estos para la futura creación de una carta con las opciones de comidas más pedidas y favoritas de los huéspedes, como lo son las especialidades del mar, asados y comidas corrientes concluyendo que es VIABLE la elaboración de buenas opciones de platos.

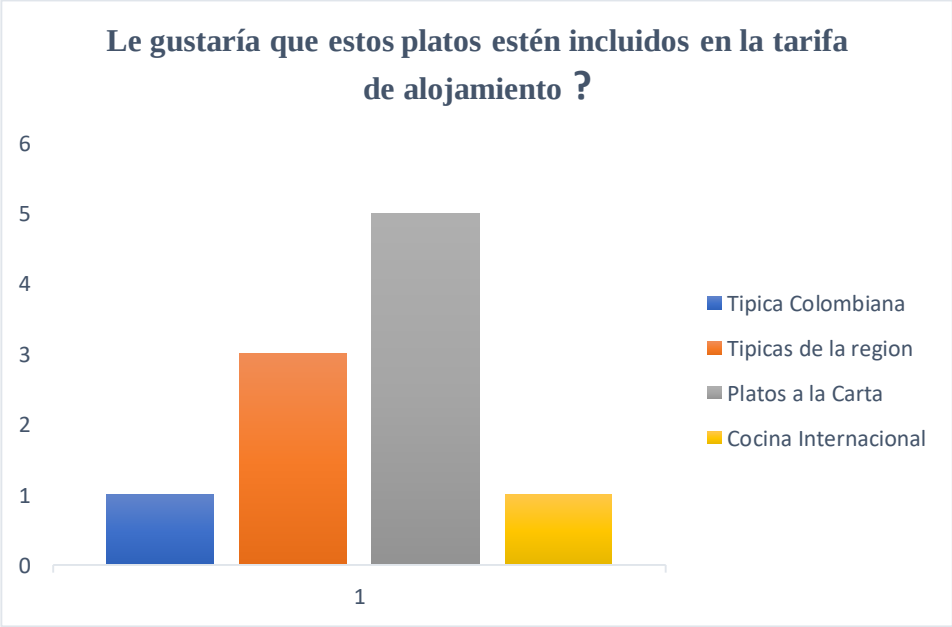
3. Se realizaron encuestas a los huéspedes para analizar si es necesario el restaurante o no, por lo cual la cual la gran mayoría respondió que si es necesario para facilitar su estadía y la otra manifestó que no lo es.



La siguiente pregunta fue que si desearían que estos estuvieran incluidos en la tarifa por lo cual manifestaron que NO, por lo que ellos quisieran pagarlo aparte dependiendo del plato que escojan y el valor.



En esta se les pregunto qué tipo de comida querían, por lo cual gano la comida tipo a la carta la cual se ofrecerá las especialidades del mar, que esta son las más buscada y otras opciones, se puede observar que es VIABLE y totalmente necesario el restaurante.



4. Se analizaron la infraestructura del Hotel y la cocina y se pudo observar que, si es VIABLE la puesta de este restaurante, ya que se pueden aprovechar los espacios que el hotel tiene a su disposición como: la cocina, y la zona de atención de huéspedes para usar el servicio.

5. Se analizaron las normas legales que debe de tener este restaurante por ente el hotel por tener incluida la razón social que cuenta con el servicio de cafetería y preparación de alimentos, eliminado los costos de los documentos que ya se pagan actualmente, solo necesitando los conceptos sanitarios que estos no tienen un costo alguno, concluyendo que es VIABLE ya que se redujeron los costos en esta parte de documentación siendo una gran ventaja para la implementación de este.

6. Se realizo el análisis y se observó que hay que realizar una inversión de 3,475,434 que representa los costos de la parte del salario de los empleados que se necesitan en el restaurante , por otro lado el valor de 2,109,000 mil por la parte de los utensilios , equipos electrodomésticos y equipos pesados, reduciendo los costos observando que el hotel ya cuenta con algunos de estos, en la parte de documentación esta salvo a pagarse ya que el hotel lo está cancelando actualmente el hotel por la razón social , por ente el costo total de la inversión seria de : 5,584,434 millones observando que es VIABLE ya que el costo es accesible y con esta inversión se generara mayores ingresos a futuros.

7. Se verificaron los utensilios y equipos que ya se tienen en la parte de cocina y se pudo observar que ya se cuenta con una gran parte de estos utensilios, reduciendo el costo de la inversión siendo este un factor VIABLE para la creación del restaurante.

10. BIBLIOGRAFIA

http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis85.pdf

http://www.portafolio.com.co/port_secc_online/porta_econ_online/2007-05-11/ARTICULO-WEBNOTA_INTERIOR_PORTA-3505975.html

http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/5173/T12.06%20M762p.pdf?sequence=1

http://www.trabajo.com.mx/creacion_de_un_restaurante.htm

https://cegaho.wordpress.com/2016/08/17/restaurantes-la-importancia-de-crear-un-distintivo-turistico-de-calidad/

http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis136.pdf

http://red.uao.edu.co/bitstream/10614/6642/1/T04728.pdf

https://revistalabarra.com/noticias/boom-los-restaurantes-en-hoteles/