



GUISELLA PAOLA PONZON DIAZ

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

FALCULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES

Programa de Tecnología en Gestión Hotelera y Turística

Santa Marta, Colombia

2018



INFORME FINAL DE PRÁCTICAS

GUISELLA PAOLA PONZON DIAZ

TRABAJO PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR AL TÍTULO

DE:

TECNOLOGO EN GESTION HOTELERA Y TURISTICA

ESP. JAMES POLO

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS

PROGRAMA DE TECNOLOGIA EN GESTION HOETELERA Y TURISTICA

SANTA MARTA, COLOMBIA

2019

1. TABLA DE CONTENIDO

3. INTRODUCCION	4
4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	5
4.1. ASPECTOS LEGALES, ECONOMICOS Y ORGANIZACIONALES	5
4.2. FILOSOFIA INSTITUCIONAL	6
Historia.....	6
Misión.....	8
Visión	8
Políticas.....	8
5. INFORMACION DEL TRABAJO REALIZADO	9
5.1. DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO.	9
5.2. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS.....	10
6. AUTOEVALUACION.....	11
7. CONCLUSIONES.	11
8. RECOMENDACIONES GENERALES	12

2. TABLA DE FIGURAS

ILUSTRACIÓN 1 ORGANIGRAMA DE LA CADENA ESTELAR (DESCARGADA DE LA PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD)	5
ILUSTRACIÓN 2 ORGANIGRAMA HOTEL ESTELAR SANTAMAR Y CENTRO DE CONVENCIONES (DESCARGADA DE LA PAGINA WEB DE LA ENTIDAD).....	6

3. INTRODUCCION

El presente informe es una recopilación de las practicas universitarias de mi carrera Tecnología en gestión Hotelera y Turística y la experiencia de esta en el área de recepción, esta se realizó en uno de los hoteles destacados de la ciudad y es el hotel Estelar Santamar. La primera fase de las prácticas fue reconocer y adquirir todo el conocimiento posible del hotel y su sistema operativo, saber implementar el protocolo de un recepcionista y manejar las diferentes situaciones que se presente.

Pude poner en prácticas los conocimientos adquiridos durante mi proceso teórico en la universidad en el área de recepción, el principal reto inicio con adquirir y saber manejar la empatía del recepcionista con el huésped ya que esta área es la primera donde el huésped tiene contacto con el hotel y sobre todo es su primera impresión hacia el lugar donde decidió tener su estadía durante su tiempo vacacional o laboral. El principal reto fue familiarizarse y saber manejar el sistema de Opera el cual es el sistema operativo del hotel, el cual es manejado para el proceso de check in, check out, cambio de habitaciones, manejar pagos, etc. y sobre todo es el centro del información del hotel con el huésped y de los empleados con ellos. En este proceso pude adquirir conocimientos extras de mi carrera que son del área administrativa de recepción estos son: realizar el horario de los empleados de recepción, verificar las comisiones de los canales electrónicos como por ejemplo Booking.

Esta área permite fortalecer bien el proceso de manejo al cliente en todos los aspectos, ya que el huésped llega a él para obtener todo el conocimiento posible ya sea en la parte del hotel o fuera de este. Esta permite que se fortalezca el área turística, la mayor de las personas que se alojan llegan a este departamento para obtener conocimiento de la ciudad donde se encuentra alojada, de sus restaurantes, lugares turísticos o simplemente orientarse para llegar al destino que desean. Puedo decir que salgo con los conocimientos más importantes de un recepcionista en el hotel, porque pude manejar, presenciar y poner en prácticas todos los procesos que se necesita para ser un buen recepcionista, me siento capaz de enfrentarme futuramente con un empleo y saber manejarlo lo mejor posible.

4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

4.1. ASPECTOS LEGALES, ECONOMICOS Y ORGANIZACIONALES

Datos de la institución

Nombre: Hotel Estelar Santamar y Centro de Convenciones.

NIT No: 890304099-3

Dirección: Kilometro 8 vía pozos colorados.

Horario de atención: lunes a viernes de 8am a 12m y de 2pm a 6pm

Línea única de atención: (5)4328181.

Web: <http://www.estelarsantamar.com>

Sector: Privado.

Gerente: Francisco Coronado.

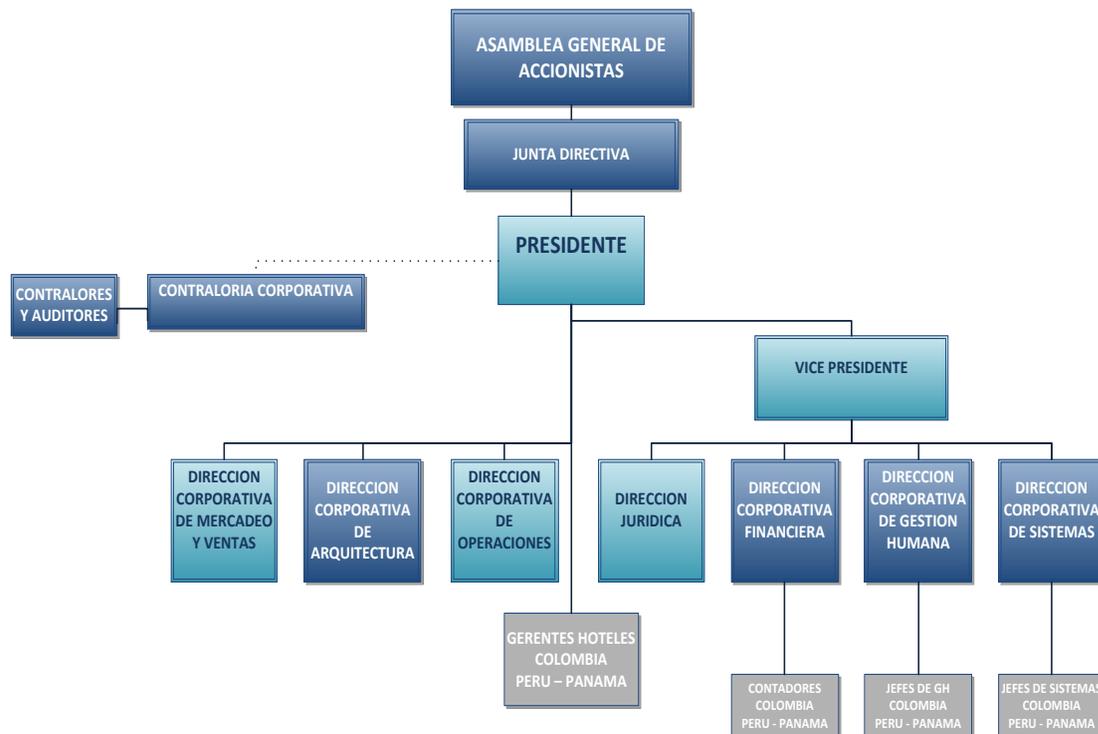


Ilustración 1 Organigrama de la Cadena Estelar (Descargada de la página web de la entidad)



Ilustración 2 Organigrama Hotel Estelar Santamar y Centro de Convenciones (Descargada de la Pagina Web de la Entidad).

Se refiere a la estructura organizacional de la empresa, Nombre, Razón Social, cultura, dinámicas, políticas. Direccionamiento, Organigrama, Número de trabajadores.

4.2. FILOSOFIA INSTITUCIONAL.

Historia

Hoteles Estelar S.A es una compañía especializada en la administración y operación de hoteles en Colombia, actualmente cuenta con 29 hoteles de los cuales 25 están Colombia, 3 están en Perú y 1 está en Panamá; adicionalmente posee inversiones en el Hotel Hilton de Cartagena. Es una empresa fundada en el año 1968, en la ciudad de Cali Colombia, pertenece a Corficolombiana entidad privada que ofrece soluciones financieras a las principales empresas del país y a su vez hace parte del grupo Aval.

Desde el año 1985 hasta el año 1993, el Hotel Santamar y Centro de Convenciones, estuvo administrado por las cadenas hoteleras: Forte Travelodge Y Asohoteles Ltda., seguía siendo el dueño la Corporación Nacional De Turismo. En el año de 1993 se construyeron las torres de las habitaciones bajo la coordinación de Ingeniero Jairo Somoza. En 1995 el contrato de arrendamiento se da por terminado y comienza el proceso licitatorio para iniciar la venta del negocio. En el año 1995, cuando el gobierno nacional con el tema del neoliberalismo y apertura económica privatizo algunas y vendió a los entes particulares otras; la Corporación

Nacional De Turismo organismo estatal vendió el Hotel, al grupo de constructores, Arquitectos y financieros denominados Fiduciaria Santander de la ciudad de Bucaramanga, el 30 de junio de 1995.

Los actuales dueños del hotel vincularon y dieron la operación del Hotel Santamar y del Centro de Convenciones a la cadena de hoteles Howard Johnson, franquicia internacional de los Estados Unidos que inicio su operación el 01 de octubre de 1995 hasta el 30 de septiembre de 1997. A partir del 01 de octubre de 1997 – continuo la operación del hotel la cadena de hoteles Dann Ltda., hasta el 28 de febrero de 1999. En el tiempo de Hoteles Dann estuvo acentuado la crisis del país, atentados terroristas por la guerrilla y las llamadas pescas milagrosas, etc., y realmente el turismo tanto internacional como nacional estuvo afectado, y el hotel entro en una gran crisis que condujo a que la cadena de Hoteles Dann se fuera de Santa Marta.

Para el 01 de marzo de 1999, los dueños La Fiduciaria Santander, tomaron la operación del hotel y crearon una representación legal denominada: Promotora Y Comercializadora Turística Santamar S.A o Promotora Santamar S.A, NIT. 804.005.698-1. EL Hotel Santamar entro en crisis financiera y hacia el año 2002, se acogió a la Ley 550 de 1999 “Reestructuración y reactivación económica de las entidades territoriales” durante 15 años y actualmente están cancelando pasivos que desde el año 1999 no se cancelaron por este fenómeno. En el año 2002, entro como accionista del hotel con un 50.3% de acciones, la Corporación Financiera de Colombia- Corficolombiana, la cual ha invertido capital y donde el hotel ha tenido modificaciones en toda la infraestructura, en las habitaciones, locaciones, e imagen corporativa.

En el año 2.006, la Cadena de Hoteles Estelar S.A, después de hacer un estudio de mercadeo, propuso a la Junta Directiva de la Promotora Santamar S.A Operar al Hotel Santamar. Concediéndole la operación a esta prestigiosa cadena. El 01 de noviembre de 2.006 Hoteles Estelar S.A, comenzó la apertura y desde entonces es reconocido como Estelar Santamar Hotel Y Centro De Convenciones.

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.

Visión

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.

Políticas

Políticas de calidad: En cada uno de los 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, cumpliendo con altos estándares de calidad, a través del desarrollo integral del recurso humano y el mejoramiento continuo de nuestros procesos.

Política ambiental: En cada uno de los hoteles de la Organización Estelar, nos comprometemos a preservar el medio ambiente donde estamos ubicados, cumpliendo con los requisitos legales ambientales aplicables, implementando medidas de prevención y control para minimizar el impacto ambiental, optimizando el uso de los recursos naturales, concientizando a nuestro cliente interno, externo, huéspedes y proveedores.

Políticas de salud ocupacional: El programa de SALUD OCUPACIONAL busca el bienestar integral de nuestro trabajador, brindando a todos sus funcionarios un medio laboral seguro y con ello el logro de la excelencia en la presentación de nuestro servicio.

Hoteles Estelar S.A. adopta todas las medidas necesarias para garantizar un mantenimiento y mejoramiento de las condiciones de salud de todos los funcionarios, evitando o minimizando la exposición a los factores de riesgo que puedan afectar su estado de salud.

Políticas de seguridad informática: Controlar todos los dispositivos que comprenden los sistemas informáticos, los servicios previstos, datos y programas que ellos contienen para evitar la destrucción o cambios accidentales e intencionales de los recursos del Sistema.

5. INFORMACION DEL TRABAJO REALIZADO

5.1. DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO.

Mis practicas fueron desarrolladas en el área de recepción del hotel Estelar, este departamento es la cara amigable del hotel hacia el huésped, ya que es la primera persona que tiene contacto directo con el huésped, esta área es la encargada de dar la información al huésped sobre lo que va a encontrar en el hotel, aparte que es la parte centro del huésped con el hotel o la ciudad en donde se encuentra alojado. Un recepcionista también es un guía para el huésped razón por la cual tiene que ser una persona preparada con conocimientos turísticos y hoteleros. Un huésped acude a esta área para tener información del hotel, pero a su vez consultar por lugares turísticos de la ciudad, lugares para cambiar dólar, por droguerías, por transporte, etc.

El área de recepción a parte de recibir a los huéspedes también puede entre sus funciones realizar una reserva, puede hacer cambios de habitaciones, buscar solución a los problemas que se presente en una habitación, entre otras cosas, es un área multifacética ya que el huésped puede encontrar información, soluciones a su problemas. Un recepcionista es una persona preparada para enfrentarse con todo tipo de personas e inconvenientes y tener la capacidad y rapidez para poder solucionar y satisfacer a esa persona que confió en este hotel para hospedarse y al cual pago para tener una satisfacción completa. Al momento del check in y hasta el

momento del check out el huésped debe salir con sus expectativas cumplidas y esto permite que retorne de nuevo al hotel.

5.2. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS.

Check in: Momento en que recibía a huésped para registrarlo durante la estancia en el hotel

Check out: Momento en que recibía el pago del huésped de los consumos durante su estancia en el hotel y esté terminada su estancia en él.

Cambio de habitación: este lo realizaba cuando la habitación presentaba alguna novedad que no permitía que el huésped permaneciera en ella.

Archivar: se realiza todos los días con los registros de los huéspedes que salen del hotel, este permite tener organizado los registros y da más facilidad de buscar un registro que se necesite.

Reportar: este se realiza cuando el recepcionista recibe la llamada de alguna novedad, como por ejemplo: el huésped necesita amenites, toallas, ayuda con el aire o tv, aseo diario, etc.

Verificar comisiones: Este se me presento en dos posibilidades y es donde verificaba todas la reserva realizabas en booking para certificaba que las comisiones fueran las que se presentaban en el documento.

Brindar información: ya sea de hotel o de la ciudad, ya que el huésped siempre se acerca a recepción para aclarar alguna duda que se le presente durante la estancia en el hotel.

Fueron muchas las actividades que realice durante mis 6 meses de prácticas, algunas de ella fuera de mi trabajo como recepcionista, cuando el hotel estaba lleno y se ameritaban manos extras tuve la opción de ser botones: como en entregar habitaciones o guardar equipaje.

6. AUTOEVALUACION

Los conocimientos alcanzados durante mis 6 meses de prácticas fueron muchos, reforcé todos los conocimientos adquiridos en la universidad, me siento capaz de asumir un trabajo ya sea en el departamento de recepción o cualquier departamento del hotel. Obtuve conocimientos administrativos durante mis prácticas y sobre todo logre el manejo del sistema de ópera, que es uno de los sistemas más usados en la hotelería. El manejo de los diferentes huéspedes es una de las virtudes de los recepcionista y esta practicas me tocaron diferentes situaciones que me dieron el conocimiento de saber manejar y solucionar diferentes situaciones que se presentan durante a estadía de un huésped en el hotel.

En mi autoevaluación me doy un 10 porque tuve todos los conocimientos que necesito para emplear en mi futuro trabajo y poder brindar los conocimientos que adquirí en mi estancia de universidad y prácticas.

7. CONCLUSIONES.

Las prácticas universitarias nos sirven para obtener conocimientos y prepararnos para nuestro futuro como profesionales, los estudiantes salimos preparados para cualquier trabajo que se nos presente en nuestra carrera ya que salimos con la experiencia de cualquier trabajador. Fueron 6 meses de mucho aprendizaje, conocimientos y experiencias que me formaron como un buen empleado o futuro empleado para cualquier dependencia donde se presente laboral. Además que tuve la posibilidad de estar en un hotel reconocido y demandado turísticamente en la ciudad.

Mis temores fueron superados porque me enfrente a diferentes situaciones y a personas que me favorecieron como persona, Hoteles Estelar Santamar me brindó la oportunidad de formarme como buena empleada y me enseñó lo bueno y lo malo de la hotelería por ende me siento preparada para mi futuro como trabajadora y para aportar los conocimientos que obtuve durante mi aprendizaje como estudiante.

8. RECOMENDACIONES GENERALES

Durante mi tiempo de práctica pude observar que la plataforma de internet no maneja la información de rango de edad donde los niños empiezan a pagar una tarifa de alojamiento, dando al cliente una mala información hacia lo que está comprando, estas plataformas publican que los niños vienen gratis en el alojamiento con su padres hasta que estos cumple 17 años u otros que los niños a partir de los 11 años ya son un adicional y vienen pagando alojamiento y con el desayuno incluido por esta razón el cliente al llegar al hotel y le dan esta información al momento del check in muestran se inconformidad, ya que ellos viene con una idea errónea de estas plataformas.

Hoteles estelar Santamar tienen como política que los niños a partir de los 12 años de edad ya cuenta como adulto y por esta razón ya tiene que pagar alojamiento y este le incluye el desayuno en su tarifa, pero las plataformas de internet no manejan esta misma información, en cambio hacen publicidades que le generar mas compras a ellos sin importar la mala imagen que le está generando al producto que está vendiendo al cliente, por llamarlo así, este deberían tener un contacto directo con el hotel el cual deba manejar o estar pendiente que los información a este sea correcta y claras para las clientes que van a comprar ese servicio.

Por medio de este error el hotel ha presentado controversia con los clientes el cual se lleva una mala imagen por un mal manejo de marketing, mi recomendación hacia este error es que el hotel revise las plataformas que promocionan y venden el hotel para que puedan manejar las mismas políticas, ya que una publicidad engañosa genera inconformidad y por ende los clientes se llevan una mala imagen del hotel, generando así perdidas de clientes que podrían regresar si este no hubiera tenido este percance hacia lo que compro y a su vez no se llevara una mala impresión de ese lugar que presta un buen servicio pero es promocionado y vendidos por plataformas que no manejan o especifican sus políticas de alojamiento que él tiene establecido.