



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



ADECUACION EN EL AREA DE BAR

ALDO D JESUS FLOREZ PALMA

2019227054

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

RAFAEL TAPIA

Tutor de practicas

ELIZABETH SALCEDO

Tutor empresarial

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA DE TECNOLOGIA EN EMPRESAS TURISTICAS Y HOTELERAS
CIUDAD DE SANTA MARTA MAGDALENA
2023

Contenido

Introducción.....	3
Aspectos legales, Económicos y Organizacionales..	Error! Bookmark not defined.
Identificación de la Empresa.....	5
Filosofía Empresarial.....	6
Misión.....	6
Visión.....	6
Políticas De La EmpresaPolíticas De Seguridad y Salud En El Trabajo.	7
Políticas de prevención de consumo de alcohol y sustancia psicoactivas.....	9
Políticas de Sostenibilidad.....	11
Reseña Histórica	13
Organigrama	15
Funciones desempeñadas.....	16
Propuesta.....	18
Objetivo general.....	20
Objetivos específicos.....	20
Referen teteorico.....	20
Plan de accion.....	21
Resultados a obtener	22
Autoevaluacion.....	22
Recomendaciones generales.....	23
Conclusion.....	23

1. INTRODUCCIÓN

¿Por qué el área de Bar puede jugar un papel importante en el hotelería? En el mundo hotelero, muchos prestadores del servicio de alojamiento se enfocan en generar todos sus ingresos por este medio. En la actualidad en el mercado hotelero la competencia es cada vez más difícil donde cada vez nacen nuevos hoteles que brindan no solo el servicio de alojamiento si no una experiencia diferente en un mercado que actualmente las personas buscan vivir una experiencia más allá del servicio de alojamiento.

Con el paso del tiempo el área de alimentos y bebidas en el mundo hotelero se ha convertido en una de las mejores al momento de hablar de rentabilidad generando un porcentaje importante en utilidades.

Aquí es donde los servicios de alimentos y bebidas comienzan a jugar un papel importante. Un buen servicio de alimentos y bebidas, en este caso el área del bar, puede ser esa experiencia diferente y atractiva para huéspedes o futuros clientes, siendo esta una forma de sobresalir en el duro mercado del turismo y hotelero.

Sin embargo, hay muchos factores que juegan un papel importante para brindar una buena experiencia, uno de esos factores y quizás el más importante para comenzar a ejercer el servicio de bar, es la implementación de una buena adecuación de los espacios de trabajo, comercialización de los productos e higiene basados en las reglamentaciones rigurosas ya existente.

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

2.1) ASPECTOS LEGALES, ECONÓMICOS Y ORGANIZACIONALES

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

Está conformada en un modelo organizacional burocrático y centralizado, donde predomina la jerarquía en la cadena de mando y la división de las responsabilidades. Su estructura organizacional es encabezada por el Gerente, sigue en la cadena de mando la administradora quien es el canal directo entre el área contable, gestión de calidad y SST, dentro de la labor administrativa esta la dirección de toda la parte operativa del establecimiento, entre ellos, las áreas de alimentos y bebidas, camareras y recepción.

NOMBRE.

Hostal Tunido

RAZÓN SOCIAL.

INVERSIONES DU FOUR S.A.S

CULTURA

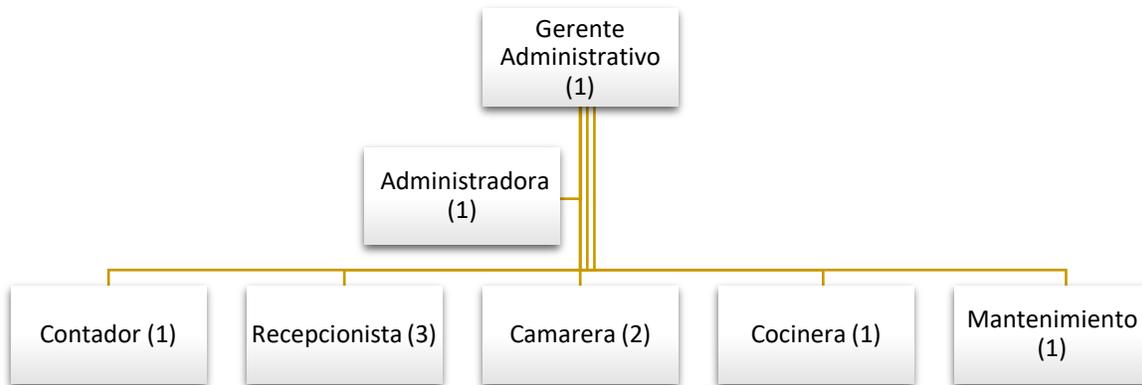
Tunido hostel posee una cultura organizacional donde sus principales valores y aspectos son:

- Responsabilidad
- Honestidad
- Lealtad
- Excelencia
- Empatía

DIRECCIONAMIENTO.

Plantear estrategias que conlleven a la recuperación económica del sector hotelero, posteriormente al virus del COVID-19 durante el año 2020. Según el informe por el ministro de comercio, Industria y turismo **“En 2020, la tasa de ocupación de alojamiento fue de 30%, cayendo 18,8 puntos porcentuales frente 2019.)** con ello se evidencia una pérdida en los ingresos económicos, importante seguir promoviendo a la ciudad como destino turístico, en medio del avance de la vacunación para mejor confianza al momento de ofrecer un servicio estándar.

ORGANIGRAMA



NUMERO DE TRABAJADORES: Pose una planta de diez trabajadores, siete de ellos en la parte operativa, entre ellas el área de recepción, camareras, cocina y mantenimiento. Por otra parte, en el área contable y administrativa está conformada por tres trabajadores.

2.2) FILOSOFÍA INSTITUCIONAL.

HISTORIA.

Tunido es un moderno y espacioso hostel que resucitó de una antigua casa de estilo colonial ubicada en el Centro Histórico de la ciudad más antigua de Colombia, Santa Marta.

El hostel está ubicado en el centro histórico detrás de la Iglesia San Francisco, la iglesia más antigua de Santa Marta, a pocas cuerdas del Parque de los Novios, la Catedral principal de la ciudad, la playa y el puerto, los museos y los bares y restaurantes más famosos.

Los autobuses públicos a Minca, Tayrona, Palomino y Riohacha están a solo unos minutos a pie. Taganga, Rodadero, Bahía Concha y Playa Blanca también son fácilmente accesibles en autobús público.

Cuenta con una pared antigua tipo colonial de Tunido. Madera carroto / mamey reciclada. Escalera en concreto y acero; e incluso en Tunido se sirve desayuno y café italiano. Sin duda alguna es un gran espacio para compartir con tu familia.

Brinda grandes platillos saludables tales como el ceviche vegano de la casa, también honra a Colombia brindando un delicioso café 100% de la Sierra Nevada; tiene espacios donde puedes admirar y disfrutar del ambiente verde tropical.

MISIÓN.

Hostal Tunido se compromete a ser un hostel 100% sostenible con el medio ambiente, reconocemos la importancia de la preservación de los recursos naturales, la responsabilidad social y la atención al cliente garantizando la alta calidad a través de políticas y planes de mejoramiento continuo.

VISIÓN.

El Hostal Tunido busca para el año 2025 ser un ejemplo que seguir para el sector hotelero respecto a las políticas y estrategias para la preservación del medio ambiente sin descuidar la atención al cliente y la calidad del servicio. así mismo se proyecta para una futura expansión.

PÓLITICAS DE LA EMPRESA.

- Al momento de salir de la habitación debe dejar apagado todos los interruptores eléctricos y equipos en la habitación. En caso de no hacerlo, el hostel podrá acceder y apagar dichos dispositivos.
- Por su seguridad y la de nosotros **NO SE ACEPTAN VISITANTES** en las habitaciones y dormitorios, solo se admite personal externo hasta las 10:00pm. En zonas y áreas sociales del establecimiento.
- No se admiten menores de edad que no vengan acompañados por un adulto responsable.
- Se debe respetar el espacio de los demás huéspedes, así como también el buen trato para los trabajadores del hostel.
- El hostel no se hace responsable de lesiones, daños físicos y/o psicológicos de los huéspedes y tampoco se incurrirá en indemnizaciones de pagos o reparaciones.
- No está permitido fumar dentro de las habitaciones, dormitorios y espacios cerrados del establecimiento.
- Está prohibido el ingreso de sustancias psicoactivas, alcohol, cigarrillos, alimentos, bebidas y otros elementos de consumo.
- No se acepta la venta, transporte, uso y abuso de armas de fuego y elementos cortopunzantes.
- El hostel no se hace responsable de la pérdida de elementos y objetos de valor o dinero.
- En caso de daños, robos y usufructo, al patrimonio del hostel, será cobrado al huésped la suma de compensación equivalente a la inversión en consideración por la administración.

- Todos los miembros, empleados y personal de trabajo del establecimiento, están autorizados para realizar un llamado de atención a los huéspedes y visitantes en caso de observar conductas inadecuadas que atentan con la integridad de los presentes en el establecimiento.

3) INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

3.1.) DESCRIPCIÓN DEL AREA DE TRABAJO.

Área de Recepción y bar

3.2) DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS.

El área de recepción esta encargada de la atención al cliente carga y consulta de la información en la plataforma SIRE – Migración Colombia, realización de check-in y check-out en plataforma de reservaciones (lobby), Facturación electrónica, venta de tours, preparaciones de jugos, cafés y cocteles en el área del bar.

4) PROPUESTA

Con la intención de mejorar el área del bar y obtener como resultado la oportunidad de brindar una grata experiencia a los huéspedes y clientes de paso. Es necesario realizara una remodelación de los espacios del bar trabajando en conjunto con Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 004 y NTS-TS 008, donde el punto de partida es implementar una división metálica o en madera entre los espacios de trabajo del bar y el área de trabajo de la cocina.

Por otra parte, dotar el área del bar con los implementos necesarios como cristalería y utensilios de coctelería en acero inoxidable, no menos importante, la contratación de un personal experto con buen manejo de higiene y manipulación de alimentos, que cuente con la capacidad de realizar cocteles clásicos entre otras bebidas demandadas en el bar y brindar un excelente servicio al cliente.

Por último, implementar estrategias de ventas directas e indirecta que puedan aumentar las ventas de bebidas alcohólicas y no alcohólicas, en este caso realizando combos con los platillos que ofrece el servicio de restaurante, agregando bebidas incluidas en ciertos platillos. Muchos restaurantes de cadena como Mc Donalds, Salvator's, KFC, entre otros, implementan estas estrategias para aumentar sus ventas.

Las personas a la hora de comer algún platillo les nace la necesidad de tomar una bebida, y por otra parte buscan economizar al momento hacer alguna compra, por

esta razón, muchas personas tienden buscar y comprar las mejores ofertas que incluya una bebida o promociones como el 2 por 1, que se convierte en promociones muy atractiva para los comensales que quieren ahorrar un poco de dinero.

NOMBRE DE LA PROPUESTA.

Tropical Light Bar

4.2 DIAGNÓSTICO.

El área de Bar se encuentra excluida, presentando poco movimiento en ventas de bebidas alcohólicas como cocteles, cervezas y no alcohólicas como jugos naturales y todo tipo de bebidas con café.

Por otra parte, presenta un área poco agradable sin ambientación, decoración y falta de implementos entre ellos utensilios de coctelería, cristalería, sillas bar y un profesional en esta área que se encargue exclusivamente en hacer cocteles y otros tipos de bebidas.

Siguiendo con lo anterior, la infraestructura no se encuentra adecuada para un buen servicio, donde hay muchos objetos como mesa que generan un volumen óptico del espacio. Por último, no está claramente limitado el área de trabajo del bar con el área de trabajo de la cocina generando un aspecto poco profesional del bar.

4.3 PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Debido a lo mencionado anteriormente, se refleja poco interés de visitantes y huéspedes en adquirir el servicio de Bar. En muchas ocasiones los huéspedes prefieren ir a bares y discotecas aledañas al hostel en busca de este servicio.

De esta manera se puede identificar la problemática en el servicio de bar que presenta el hostel frecuentemente, perdiendo posibles consumidores que fácilmente pueden adquirir todos los tipos de productos que brinda el bar sin necesidad de dirigirse a otros lugares en busca de este servicio.

5. JUSTIFICACIÓN

Debido a la problemática de pocas ventas y errónea adecuación del Bar en Tunido Hostel, es importante trabajar en estos aspectos mencionados que tiene el potencial de llegar ser un factor importante generando utilidades monetarias a largo plazo, donde estas serían fundamental en temas de competitividad en la industria del turismo, gastronomía y en proyectos de expansión.

Los bares y gastrobares últimamente juegan un papel importante en el turismo, muchos turistas buscan nuevas experiencias culturales y gastronómicas, pero otras personas en ocasiones prefieren un lugar donde puedan tomarse unos “tragos”

como colegialmente se dice en la región caribeña, aquí es donde muchos prestadores de servicio como bares y discotecas entran a competir en la industria del turismo.

Sin embargo, muchos turistas prefieren un Bar con espacios cálidos y sin mucho ruido para tomar cocteles, unas copas de vino o un café en una tarde con amigos. Esta es una población que difícilmente puede encontrar un bar con estas características, de esta necesidad Tunido Hostel puede brindar esta experiencia si se trabaja en las problemáticas anteriormente mencionadas.

6.OBJETIVO GENERAL

Rediseñar el área de trabajo del bar y su espacio de comercialización con espacios agradables y un servicio de calidad, con el fin de mejorar la experiencia del cliente.

6.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implementar en los espacios diseños contemporáneos y atractivos que genere a los huéspedes la necesidad de consumir una bebida.
- Diseñar actividades recreativas y promocionales que puedan captar la atención de nuevos clientes.
- Mejorar la puntuación del servicio en las OTAS, con el fin de incrementar los porcentajes en ventas y reservas.

REFERENTES TEÓRICOS

La norma **NTS-USNA 008** ha sido “Elaborada para categorizar establecimientos de la industria gastronómica, con el fin de que éstos presten el servicio de acuerdo con estándares internacionales, salvaguardando además los derechos de los usuarios de estos servicios”. (**Fontur,2009**)

Esta norma será el punto de partida para comenzar cualquiera actividad gastronómica, como la apertura de restaurantes, gastrobares y bares. Por esta razón es importante comenzar el trabajo de adecuación del bar del Hostel Tunido de la mano de esta norma que guiara todo el proceso.

Seguido de lo anterior, la norma **NTS-USNA 007** tiene como objetivo “Establecer los requisitos sanitarios que se deben cumplir en los establecimientos de la industria gastronómica para garantizar la inocuidad de los alimentos, durante la recepción de

materia prima, procesamiento, almacenamiento, transporte comercialización, con el fin de proteger la salud del consumidor.” **(Fontur,2005)**

Esta norma después del proceso de adecuación por la norma NTS-USNA 008, se integrará en todo el proceso de producción, será un trabajo en conjunto y capacitación regulada con las personas responsable de esta área, con el fin de garantizar la salud de futuros consumidores como lo exige la norma.

Según **(Miyagi, 2001, p. 6)** “Para que el producto o servicio sea exitoso se debe partir de un concepto claro del producto, es decir, que posea características y atributos deseables, distinguibles de otros similares; que esté claramente enfocado hacia una audiencia meta (esto es, segmentación de mercado), y que la comunicación de sus beneficios sea atractiva para los potenciales clientes.

Lo anterior será fundamental para la elaboración de productos como cocteles, pero principalmente en la integración de combos y promociones que pueda ofrecer el bar o en mejor de los casos el área de restaurante y bar trabajen en conjunto para elaboración de combos que permitan atraer más a los consumidores

A continuación, estos autores expresaron en materia de gestión de la calidad lo siguiente: “una gestión estratégica de la calidad significa dirigir un proceso de producción y mejorar constantemente todos los procedimientos internos, para responder de manera permanente a las necesidades y deseos de clientes” **(Klaassen, Wiersna y Giappiconi, 1999, p.35).**

(Juran y Gryna, p.161)” La calidad del servicio es particularmente difícil de definir, medir, controlar y comunicar. Por ello, en el marketing de servicios, la calidad del servicio es fundamental para el éxito de una empresa” En el año 1993, Juran y Gryna escriben “la calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades del consumidor”

6. RESULTADOS A OBTENER

La expectativa de este trabajo es llegar a obtener una bar totalmente adecuado y competitivo en el mercado de bares, gastrobares de la ciudad de Santa Marta, con la capacidad posicionándose con el paso del tiempo en el mercado local, con el fin de llegar a ser un hostel que brinde una experiencia no solo por el servicio de alojamiento, si no una experiencia en el servicio de bar y entretenimiento a huéspedes y consumidores externos.

Finalmente, se espera obtener mayores ventas de bebidas alcohólicas y no alcohólicas que a su vez genere una rentabilidad del 30% junto al área de restaurantes, por la implementación de combos y promociones en el menú.

7. PLAN DE ACCION

El plan de acción se realizará por medio de un cronograma de actividades donde se estipulará fecha y procesos a realizar en el siguiente orden:

1) Creación del diseño del bar: Este será el punto de partida, trabajando de la mano de un profesional en creación de diseño de acuerdo con el estilo y cultura del hostel, teniendo en cuenta las reglamentaciones de la NTS-TS 008 y las características a mejorar mencionadas anteriormente entre ella la división del área de trabajo del bar con el área de la cocina utilizando una división de madera similar a la imagen a continuación.

Figura 1

Estilo Neotiki



Nota. Adaptado de Estilo Neotiki de apoyo {Fotografía}, por Tuoagency, 2019 (<https://www.tuoagency.com/cuaderno-de-inspiracion/estilo-neotiki-restaurante>)

2) Trabajo de obras: Para la realización de los trabajos de obras se escogerá la fecha con poca ocupación que serán las más oportunas y no causar molestias a los huéspedes, se insertara la iluminación necesaria y la división del bar con la cocina implementando una estructura en madera con aproximadamente de un metro ochenta de ancho por dos metros y medio de alto.

3) Compras de decoración e implementos de bar:

Se realizará compras de implementos básicos de bar requeridos en la NTS-TS 008 entre ellos accesorios de coctelería, tapetes de bar, shaker, hielero y delantales. De igual manera será necesario la compras luces led y diseños decorativos con el fin de crear un espacio perfecto para consumidor.

Figura 2
Accesorios para bar



Nota. Accesorios para bar de apoyo {Fotografía}, por Pallomaro, 2017(<https://pallomaro.com/chef-supplies/accesorios-y-soluciones-profesionales-para-bar/#comments>)

4) Contratación del personal: Se realizará por medio de una convocatoria, la persona elegida se encargará específicamente de esta área, tendrá la responsabilidad de realizar la compra de licores y utensilios básicos para el buen funcionamiento del bar.

5) Promoción e inauguración del bar: Para finalizar se realizará un trabajo promocionando el bar y su nueva apertura por medio de las redes sociales como Facebook e Instagram creando reels y flyers anunciando dicha apertura.

Por otra parte, extenderemos la invitación a hostales aliados, los cuales su staff tendrán descuentos en diferentes productos del bar. Esta iniciativa permitirá que los hostales aliados recomienden a sus hospedes el bar y restaurante de Tunido hostel.

Actividades	Enero	Febrero	Marzo
Diseño de remodelación	29 y 31 de enero de 2023		
Trabajo de obras		15 al 20 de febrero de 2023	
Compras de implementos de bar y decoración		25 de febrero de 2023	
Compra de licores y cristalería		26 de febrero de 2023	
Contratación del personal y capacitación			1 al 10 de marzo de 2023
Promoción y divulgación de inauguración del bar			10 de marzo De 2023
Inauguración del Bar			18 de marzo 2023

Presupuesto necesario

Con este plan de acción se estima una inversión de cinco millones de pesos (5.000.000) que se distribuirá de la siguiente manera:

- Diseño del bar (1.500.000)
- Materiales de construcción y mano de obra (1.000.000).
- Implementos de bar (300.000)
- Decoración (200.000)
- Cristalería (200.000)
- Compra de bebidas alcohólicas (1.000.000)
- Inauguración (800.000)
-

No.	Inversión	Precio	Proveedores
1	Diseño del bar	\$ 1.500.000	
2	Materiales de reparación	\$ 1.000.000	Constructor
3	Implementaría de bar	300.000	Mercado libre
4	Decoración	200.000	Home Center
5	Cristalería	200.000	Gigante del hogar
6	Compra de bebidas alcohólicas	\$1,000,000	Tony Express
7	Inauguración	800.000	
	Total	\$ 5.000.000	

8. AUTOEVALUACIÓN

A lo largo de este proceso de prácticas profesionales, me enfrenté a múltiples situaciones que frecuentemente pasan en el mundo laboral en la parte operativa en hotelería, unas buenas y quizás otras no tan buenas, pero de esto se trata este proceso de prácticas. Estas situaciones o experiencias se convirtieron en conocimientos que solo puedes obtener viviendo esta la realidad del mundo turístico y hotelero.

Considero que mi crecimiento profesional fue destacado, con el paso del tiempo descubrí y desarrollé nuevas habilidades, destreza y conocimiento que serán fundamental en un futuro profesional.

Tuve la oportunidad de compartir e intercambiar conocimientos, experiencias e idiomas con muchas personas extranjeras que llegaban de paso, sin duda esto fue lo mejor durante este proceso.

9. RECOMENDACIONES GENERALES

Desde mi criterio, Tunido hostel es una compañía con diversas cosas destacables, pero con ciertas cosas que se pueden mejorar. Principalmente quiero enfatizar en su estructura organizacional.

Con el trascurso de del tiempo, presencie la falta de orden organizacional que se presenta el hostel generando mala comunicación y poca eficiencia, debido por el cambio del personal, exactamente en el área de recepción que frecuentemente es cambiado, esto generando inconsistencia y colocando en riesgos la calidad del servicio.

En mi opinión, es necesario incorporar un plantel mínimo de dos trabajadores fijos, capacitados en esta área, que solo tenga la responsabilidad de brindar un buen servicio ya que sin duda la recepción es fundamental siendo este departamento la “imagen de los hoteles”.

10. BIBLIOGRAFIA

NTS-USNA 008 Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC, 2018) Apartado 14237 Bogotá, D.C.

<https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=4219da00-adc5-469c-babc-9974bc17217e>

NTS-USNA 007 Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC, 2005) Apartado 14237 Bogotá.

https://fontur.com.co/sites/default/files/2020-11/NTS_USNA007.pdf

Estrategias de precios efectivas para cadenas de comida rápida en Lima Metropolitana. (10 de abril de 2017)

Autores: Huaylinos Briceño, Lesly Pamela Peche Huamán, Susana Ramos Díaz, Víctor Javier Vílchez Campos, Carla Isabel

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621967/huaylinos_bl.pdf?sequence=5

Manual de procedimientos para la mejora de gestión del área de alimentos y bebidas del hotel Poseidón. (MAYO 2018)

Autor: Cusme Cevallos Richard Fernando

<https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/731/1/TT80.pdf>

11. CONCLUSIONES.

De acuerdo a la problemática planteada anteriormente, se puede apreciar la importancia que puede llegar a tener un bar correctamente adecuado y atractivo para los huéspedes o posibles consumidores externos, de esta manera se logra cubrir la necesidad de muchos huéspedes que quieren tomar un coctel o quizás un café sin salir de su lugar de hospedaje, y no solo eso, también la rentabilidad que puede generar si se trabaja de manera ordenada y adecuada implementando todas las normas sectoriales mencionadas anteriormente que estandarizan y regulan toda actividad de bares y restaurantes.