



**TRABAJO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES  
COMO OPCIÓN DE GRADO**



**REACTIVACIÓN DEL SERVICIO DE RESTAURANTE E  
IMPLEMENTACION DEL PISCOLABIS**

Franklin Eduardo Ulloa Velásquez

Código: 2019127051

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

**EDWIN ELIECER HERNÁNDEZ ROCHA**

**JONH CARRILLO**

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PROGRAMA TECNOLOGÍA EN GESTIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA  
SANTA MARTA  
2022**

## CONTENIDO

Introducción.....	3
Aspectos legales, Económicos y Organizacionales .....	5
Reseña Histórica .....	7
Organigrama .....	8
Filosofía Empresarial .....	9
Misión .....	9
Visión .....	9
Funciones desempeñadas.....	14
Propuesta.....	15
Diagnostico .....	16
Identificacion del problea .....	17
Justificacion .....	19
objetivo general.....	21
Objetivos especificos.....	21
Referente teorico.....	22
Plan de accion.....	22
Autoevaluacion.....	25
Recomendaciones generales.....	26
Conclusion.....	27

## **INTRODUCCION**

Este proyecto de investigación se propone abarcar el tema de la restauración en cuanto al servicio de restaurante dentro del Hotel miami SM y abarcar todos los campos que pueden llevar consigo al momento de hacer realidad dicha restauración.

Al indagar y hablar de la comida típica de nuestra región es importante el mencionar que estas han representado un gran porcentaje de importancia en cuanto a la idiosincrasia del lugar, que siendo así además la muestra de las alteraciones o cambios de una población específica y que han logrado con el pasar de los años manifestarse por medio de la preparación de los alimentos y en la forma en los que estos han venido siendo primordiales de generación en generación. Es por ello que hoy día Santa Marta ha sido un puerto paradisiaco e influenciado por todos los sabores del caribe colombiano, como también por las cocinas españolas, indígenas y africanas, todo esto a llevado consigo a que años anteriores la ciudad empezara atraer extranjeros como también nuevos comensales locales apostando consigo un puesto de comida local que fuese novedoso.

Fue allí que el Hotel miami busco incursionar buscando una identidad culinaria regional para poder vender lo propio y así mismo enaltecer y resaltar todas aquellas preparaciones ancestrales e ingredientes de nuestro Caribe Colombiano para conquistar paladares y llevar consigo a cada cliente una experiencia única.

A principios del año 2020 la perspectiva económica que se veía de Colombia no era la mejor, puesto que el pronóstico que se veía del país nos mencionaba que los ingresos del país se verían grandemente afectados por la deceleración en cuanto a la economía mundial y que eran impactados duramente por el bajo precio del petróleo, aun así, todo este

panorama económico logro terminar de desmoronarse con la llegada del covid-19 que llevo para empeorar todos los pronósticos económicos. Hubo muchos sectores que se vieron grandemente afectados tanto a nivel mundial como nacional, dentro de ellos está el turismo, como el cierre de restaurantes, centros comerciales, hoteles entre otros...

Los resultados del siguiente proyecto partirá de las diferentes estructuras y partes que componen dicho trabajo, llevando consigo los estudios del planteamiento de problema, el plan de acción, diagnostico, como la justificación de todo ello, por consecuente se hará uso de los instrumentos como lo es el análisis de artículos y entrevistas que nos permitirá llevar a cabo el recolectar toda la información necesaria para poder rediseñar una nueva propuesta de valor y que ayude así mismo a la reactivación para el sector gastronómico dentro del hotel Miami SM.

## **1) GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

**RAZÓN SOCIAL:** HOTEL MIAMI SM S.A.S NIT: 900602685-3

**REPRESENTANTE LEGAL:** ALBERTO MARIO VIVES CABALLERO

**CEDULA DE CIUDADANIA:** 85.155.830.

**DIRECCION:** Calle 17 No. 3- 100;

**BARRIO:** CENTRO

**CIUDAD:** SANTA MARTA –MAGDALENA

**TELEFONOS:** 4231172

**CELULAR:** 3004531336; 3013638690

**CORREO ELECTRONICO:** [gerencia@hotelmiamism.com](mailto:gerencia@hotelmiamism.com)

### **NUMEROS DE TRABAJADORES:**

Actualmente esta empresa cuenta con una cantidad de empleados de 16 personas laborando en el hotel.

### **Portafolio de servicios ¿Quiénes somos?**

Hotel miami es un hotel histórico fundado en 1924 que se caracteriza por su central ubicación y por brindar un servicio de hospedaje cálido y personalizado.

**Habitaciones** Contamos con 35 habitaciones privadas. Todas con aire acondicionado baño interno desayuno incluido, tv y wifi.

## **SERVICIO DE ALOJAMIENTO**

### **Habitación doble 1 cama doble / 2 camas semidobles**

100.000 COP (Baja) 145.000 COP (Alta)

### **Habitación triple: 1 cama doble y una semi o tres camas semidobles**

145.000 COP (Baja) 190.000 COP (Alta)

### **Habitación cuádruple**

2 camas doble o 1 doble y 2 semis

190.000 COP (Baja) 235.000 COP (Alta)

## **SALÓN DE EVENTOS**

Contamos con un salón para eventos sociales y/o corporativos de hasta 150 personas.

Además, trabajamos a la mano con los mejores proveedores de servicios de eventos de la ciudad. Precio: 1.200.000 COP incluye 150 sillas plásticas y locutoras, estación de agua y café, ayudas audiovisuales wifi y aire-acondicionado.

## **MIAMI ROOFTOP**

Disfruta de la mejor vista en la ciudad de santa marta, donde podrás apreciar la catedral más antigua de América latina y del centro histórico de la ciudad.

## **SERVICIO DE TRANSPORTE TRASLADO:**

Aéreo puerto internacional simón bolívar de santa marta, transporte al parque Tayrona, Taganga y más destino.

## **UBICACIÓN**

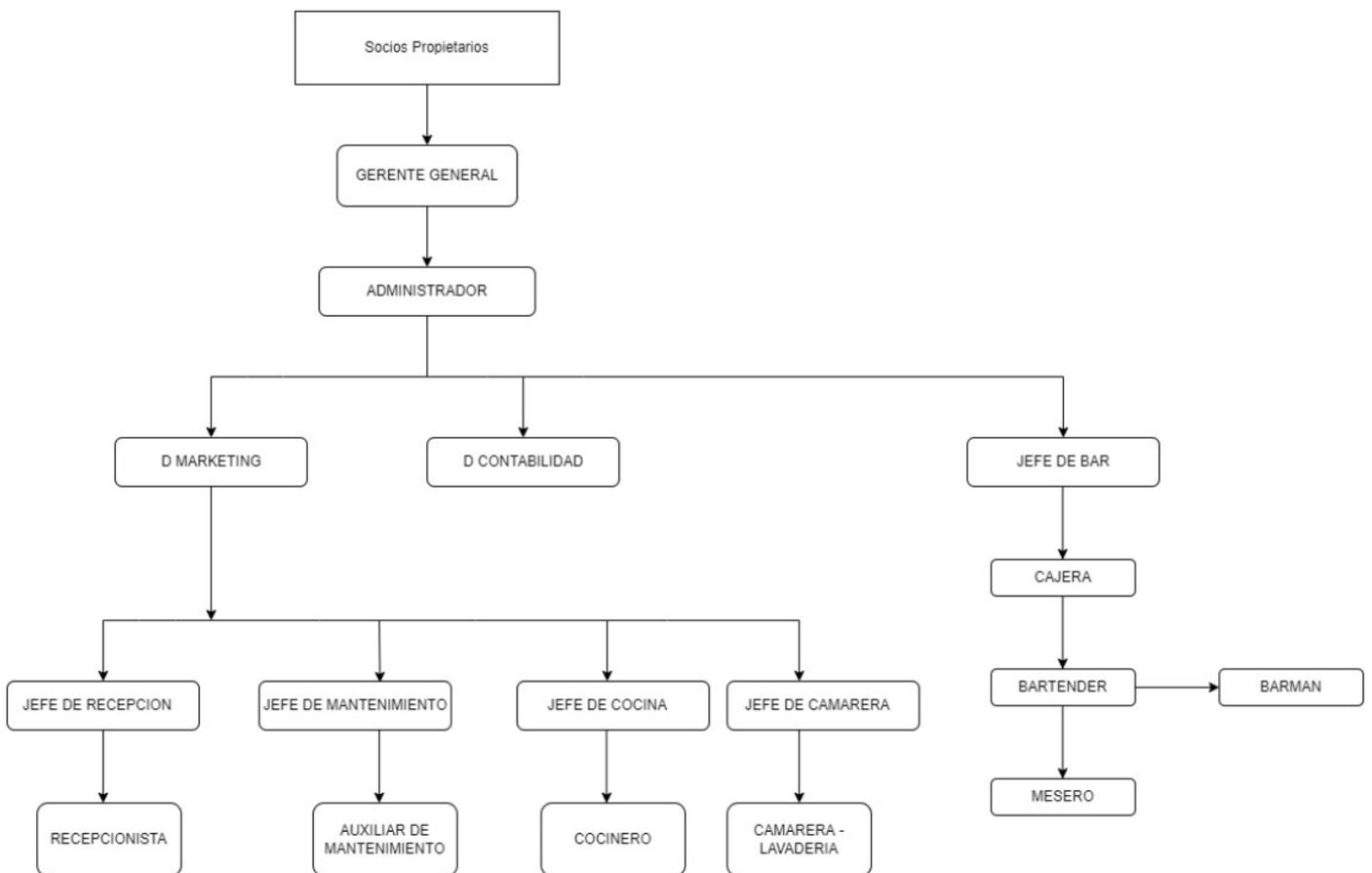
Estamos ubicados a menos de 50 metros de la catedral más antigua de América del sur a dos minutos caminando encontraras la bahía de santa marta, a dos minutos caminando encontraras el parque de los novios.

## **RESEÑA HISTÓRICA**

Ubicado en un magnífico edificio de los 1920s, el Hotel Miami SM tiene una categoría propia. Su impresionante fachada da paso a un interior de techo alto con baldosas de cerámica que nos hablan de la espectacular década de los 20. Muy bien situado en el barrio histórico de Santa Marta, este espléndido hotel alberga 35 amplias habitaciones cada una con baño privado. La luz natural del sol se puede ver pasar a través de las ventanas hacia el piso que bañan toda la habitación con tonos brillantes y espacios abiertos. Decoraciones clásicas llenan cada habitación que está equipada con LED TV, Aire Acondicionado, Wi-Fi y Mini-Bar. Los servicios del hotel incluyen servicio de lavandería, información de viajes, restaurante y una amplia sala común donde los huéspedes pueden socializar con otros viajeros. Alojarse en el Hotel Miami SM le dará tratamiento a un fácil acceso al centro de la ciudad de Santa Marta y su hermoso puerto natural. A poca distancia se encuentran las playas de la ciudad donde podrá relajarse y disfrutar de la mejor gastronomía local.

## ORGANIGRAMA

Dicho organigrama fue realizado por la gerencia general de Hotel Miami SM y junto a su grupo directivo que lo componen y seguido a ello podemos observar las líneas conductuales que redirigen a cada área



## **2.2) FILOSOFIA EMPRESARIAL.**

**MISIÓN:** El hotel miami es una empresa privada que se dedica a la prestación de servicio hoteleros y realización de eventos, la cual se destaca por ofrecer una atención personalizada, amable y de calidad, desarrollando servicios que garantizan una excelente experiencia en nuestro cliente. De la mano de un talento humano calificado estamos comprometidos con el constante desarrollo y mejora continua, con miras a brindar un servicio integral y acorde a los principios de la FAMILIA MIAMI.

**VISIÓN:** El HOTEL MIAMI espera posicionarse en el año 2026, tanto a nivel local y nacional, como una empresa líder en experiencias innovadores, en hospedajes confortables y en ser un reconocido lugar de eventos en la ciudad de santa marta y la costa caribe.

### **POLÍTICA DE LA EMPRESA:**

**FORMAS DE PAGO:** Todas las reservas que ingresan al hotel Miami deben tener definida la garantía antes de la llegada del huésped.

**EN EFECTIVO O TRANSFERENCIAS:** Cuenta de ahorros Bancolombia No.781-955-20-444, a nombre de HOTEL MIAMI SM. NIT 900602685-3, Si el pago se realiza en USD, deberá liquidarse a la tasa de cambio definida por nuestro departamento contable.

**CRÉDITO EMPRESARIAL:** En caso de tener crédito aprobado en el hotel respectivo el plazo para la cancelación de nuestras facturas este será el definido por el área de Crédito y Cartera. Si desea tramitar una línea de crédito con el Hotel debe solicitarle a su ejecutivo(a) de ventas e iniciar dicho trámite que tardará hasta 5 días hábiles.

**TARJETAS DE CRÉDITO PRESENCIAL:** Visa, MasterCard, American Express.

**PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD:** Con el fin de salvaguardar la integridad, seguridad, salud de nuestros visitantes y colaboradores es obligatorio el cumplimiento del protocolo de bioseguridad establecido por el Hotel Miami SM.

**EXENCIÓN DE IMPUESTOS:** De acuerdo a la modificación de la Ley General de Turismo Reducción transitoria del impuesto al consumo a 0 % y exención del IVA para servicios de hotelería y turismo hasta el 31 de diciembre de 2021.

**CONFIRMACIÓN DE RESERVAS:** Las reservas deberán ser solicitadas, por escrito vía email a [info@hotelmiamism.com](mailto:info@hotelmiamism.com) o al WhatsApp 3004531336 indicando: Fecha/Hora de llegada y de salida, nombre completo e identificación del huésped.

**GARANTÍA DE RESERVAS:** Su reserva estará confirmada solo con el 50% del pago total de alojamiento cinco días antes de la llegada del pasajero. Al realizar la solicitud nuestro departamento de reservas, dará un plazo mínimo para garantizar la reserva con el pago de la primera noche, en caso de tener crédito con el hotel deberá enviar el Boucher de garantía bajo el plazo emitido por el área de reservas.

**HORARIOS DE CHECK IN/CHECK OUT:** Check In 15:00 | Check Out 13:00.

Con el fin de agilizar el proceso de registro y evitar las aglomeraciones, sugerimos que, con la reserva, nos hagan llegar copia del documento de identidad de las personas que se alojaran, correo electrónico y la dirección de domicilio para así adelantar el ingreso, por último, es importante que nos hagan saber la hora estimada de arribo al Hotel Miami SM.

### **CANCELACIÓN DE RESERVAS**

**INDIVIDUALES:** Las reservas individuales deben ser canceladas por escrito mínimo 48 horas antes de la llegada del huésped, de lo contrario se cobrará el valor de la primera noche de alojamiento.

**RESERVAS DE GRUPOS:** Se consideran grupos las reservas de más de 10 habitaciones en bloque estas tienen políticas y condiciones diferentes a las reservas individuales; referirse a “Políticas de Grupos eventos Hotel Miami”.

**NO SHOW:** Todo huésped con reserva confirmada que no llegue al hotel el día previsto, se considera No Show y deberá cancelar al hotel el 100% del valor de la primera noche. La reserva se garantiza hasta las 12 de la noche del día de llegada; Si el huésped llega después de esta hora se debe informar previamente o al momento de solicitar la reserva; El sistema automáticamente cancela la reserva y en el caso que ésta necesite ser reactivada, se deberá solicitar una nueva reserva, que estará sujeta a la disponibilidad del Hotel.

**NO CHECK OUT:** El No Check-out se determina cuando un huésped no libera la habitación en la fecha y hora establecida en su reserva. Como política general, el huésped debe entregar la habitación al vencimiento del contrato de hospedaje. No entregar la habitación, tendrá un cobro adicional del 50% de la tarifa pactada, siempre y cuando el hotel tenga disponibilidad, de lo contrario el huésped deberá entregar la habitación.

**POLÍTICA DE COBRO DE NO SHOW:** En caso de no ocupar la habitación y no haber anulado la reserva antes de las 12h00 del día de la llegada, el que garantiza su reserva con tarjeta de crédito o la compañía que garantiza la reserva mediante Carta, asumirá el costo de la habitación, por el valor de la primera noche.

**POLÍTICA DE GRUPOS Y EVENTOS:**

- 60 días antes de la fecha de llegada o evento, se deberá tener el depósito por el 50% del valor total de la cotización.
- 15 días antes del día de llegada o evento, se deberá tener el 100% del valor total de la cotización en los servicios contratados.
- Si cancela entre 31 y 60 días previos al día del Check in o evento se cobrará el 90% del valor total de la cotización.
- Si cancela entre 16 y 30 días previos al día del Check in o evento se cobrará el 95% del valor total de la cotización.
- Si cancela 15 días previos al Check in o evento se cobrará el 100% del total de la cotización. 4 \*En caso de no recibir los pagos en las fechas definidas, el hotel se

reserva el derecho de cancelar dicho contrato y de guardar como compensación los depósitos recibidos hasta ese momento.

**POLÍTICA DE NIÑOS:** Niños de 7 años en adelante deberán pagar la tarifa indicada, Niños menores de 7 años, tienen alojamiento de cortesía en las camas existentes en la habitación de sus padres, máximo 2 por habitación. Cancelando los consumos por noche.

**IMPORTANTE:** Todas las personas que se van alojar en el Hotel Miami SM deben presentar su documento de identidad. Para el caso de los nacionales (Cédula de ciudadanía para mayores de edad, tarjeta de identidad o registro civil para niños, si el menor de edad no hace parte de su núcleo familiar, es importante presentar el permiso firmado por los padres y autenticado autorizando su alojamiento.). Para el caso de extranjeros deben presentar su pasaporte. El abuso y la Explotación Sexual, de los menores de edad, está penalizado, de acuerdo a las disposiciones Legales vigentes. No está permitido el ingreso de mascotas. De ante mano les agradecemos por elegirnos como su hotel de preferencia en la ciudad de Santa Marta. Reiteramos nuestro deseo de trabajar juntos y construir relaciones comerciales duraderas y beneficiosas para ambas partes.

## **DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO.**

Brindar la atención necesaria al personal interno y externo en todos los requerimientos de información y a si mismo mantener el control en la recepción de correspondencia como además de brindar apoyo en actividades administrativas encomendadas para el logro y consecución de los objetivos Institucionales.

## **DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS.**

- Recepción de llamadas telefónicas directamente desde la recepción.
- Registro de reservas de huéspedes hoteleros.
- Anexar y organizar el archivo de reservas.
- Elaboración de pre-registros para huéspedes.
- Servicio de botones.
- Atender solicitudes de los huéspedes y darle la solución respectiva.
- Limpieza e higiene de la recepción

## **PROPUESTA**

### **REACTIVACIÓN DEL SERVICIO DE RESTAURANTE E IMPLEMENTACIÓN DEL PISCOLABIS**

La gastronomía dentro del hotel aparte de ser de los principales atractivos para los turistas también es lo que complementa el destino, siendo esto una parte fundamental y esencial en la cadena de valor turística. Dicho todo esto, la oferta gastronómica del Hotel miami afectaba directamente el comportamiento de la afluencia de turistas, y teniendo en cuenta ello y siendo el departamento de alimentos y bebidas una pieza fundamental dentro de un hotel, esto conllevaría una gran responsabilidad al momento de satisfacer una de las mayores demandas mas importantes de los huéspedes, este departamento es de los principales que conforman la constitución dentro de un hotel, llevando a si mismo a representar un gran segmento de alto valor al momento de conocer la satisfacción de los clientes, es por ello que mi propuesta va enfocada en el área gastronómica en el que se busca principalmente la reactivación del servicio de restaurante en el Hotel Miami, llevando consigo mismo el mejoramiento del mismo e implementando nuevas medidas como el servicio del pisco labis dentro de las instalaciones.

Tener estos dos factores hará que el hotel se beneficie grandemente, tanto la reactivación del restaurante como implementar el servicio del pisco labis dando cabida a una gran mejoría.

## **DIAGNÓSTICO.**

El presente proyecto fue llevado a cabo en las instalaciones del Hotel Miami SM, que como bien se sabe es una organización hotelera que lleva muchos años prestando sus servicios a diferentes personas tanto del interior como el exterior del país.

con la llegada de los competidores y la competencia que hay hoy día en la ciudad de Santa Marta se pretende el llevar acabo un diagnóstico situacional que nos permita saber a ciencia cierta cuales son los puntos y aspectos que se deben mejorar en cuanto a la calidad de los servicios prestados por el hotel, con el fin de poder lograr captar a nuevos posibles clientes y así mismo poder mantener a los que son clientes hoy día. El lograr tener claro y llevar a cabo la realización del diagnóstico beneficiará de un modo u otro de gran manera en cuanto a la potencia del hotel y al finalizar dicha investigación se tendrá un diagnóstico actual de la situación en la cual se encuentra en estos momentos y en base a ello se podrá mejorar la calidad en cuanto a los servicios que son prestados a los huéspedes, dado que una parte fundamental para el hotel es procurar satisfacer de un modo u otro a los huéspedes y buscar mejorar día a día el servicio dado que esto beneficiaria al momento de acaparar un poco el mercado y a su vez atraer nuevos tipos de clientes al hotel.

La realización de este diagnóstico también nos permitirá llevar a cabo aportes que ayudaran en cuanto a la toma de decisiones por parte de la administración y así determinar el rumbo que tomara el hotel y a su vez misma brindando mecanismos y alternativas para recolectar las diferentes opiniones, quejas o sugerencia por parte de nuestros clientes que a su vez se tendrá muy en cuenta para poder llevar a cabo una mejoría en el servicio que brinda el hotel.

Al momento de llevar a cabo el diagnóstico situacional aparte de mostrar la situación actual que vive el hotel ayudara a identificar y conocer cuáles son las exigencias y problemáticas reales de los clientes para así mismo atacar esos puntos débiles y obtener una satisfacción total, además que dicho diagnóstico revelara en qué situación se encuentran los empleados del hotel, conociendo sus necesidades y así mismo conocer a ciencia cierta en que les falta capacitación o en qué aspectos pueden mejorar para poder sacar provecho al máximo de los servicios prestados por su parte.

## **IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

Con este planteamiento se busca principalmente hablar sobre los antecedentes, causas y todos los síntomas que componen dicho proyecto, por un lado, se mencionan los objetivos que se pretenden lograr al igual que los beneficios que nos conllevara dentro de las instalaciones.

El objetivo primordial de este proyecto fue recopilar toda la información necesaria y así mismo poder analizar la información histórica que la compone para tener una idea más clara sobre la reactivación del servicio del restaurante e implementación del servicio del piscobaris que se busca implementar dentro del hotel, la cultura organizacional y otros elementos me fueron de gran ayuda al momento de hacer la realización de los manuales propuestos para todo este proyecto, posteriormente a ello se buscó información útil sobre el servicio de restaurante y bar aplicado en los diferentes hoteles que nos rodea para tener una idea más clara de lo que quería implementar como lo que incluiría el aplicar este.

El Hotel Miami SM comenzó a operar hace muchos años en la ciudad de Santa Marta, pero que claramente con el transcurrir de los años se ha notado dicho problema que tiene al no

haber reactivado el servicio del restaurante y a su vez implementar algún otro servicio como lo es el piscobar.

A mediados del año 2019 el Hotel Miami da paso a implementar el servicio del restaurante, buscando así como objetivo primordial el buscar incrementar las ventas y que los huéspedes tuvieran una mejor experiencia dentro de las instalaciones del hotel, pero para que el hotel Miami pudiera empezar a operar, obviamente tenía que conocer principalmente tanto los costos como los gastos del restaurante, pero con el pasar de los meses no se llegó a imponer o implementar una guía que permitiera dar seguimiento para controlar mes tras mes si realmente hubo algún aumento o no y a su vez llevar a cabo un análisis o diagnóstico del porqué de todo ello, por otro lado la imposición de confinamientos para contener la propagación del COVID 19 en el que se vieron afectados todos los restaurantes de todo los países y el turismo en general hizo que el restaurante tuviera una decaída grande en cuanto a sus ventas y a su vez verse obligados a cerrar completamente.

Para poder llevar a cabo la solución de este problema se busca es la reactivación del restaurante dando apertura al rooftop que se encuentra en el último piso donde su vista es maravillosa dando vista hacia la catedral de Santa Marta y por otro lado hacia al mar, aparte que sería un sitio estratégico para poder aplicar este servicio dando así paso a dar una mejor experiencia hacia los huéspedes y brindando a su vez un servicio completo.

## **JUSTIFICACION**

**¿QUE LLEVO A MI PROPUESTA?** Esta propuesta generalmente se dio por estar al tanto de las necesidades de los huéspedes, como también pensando en su seguridad y comodidad dentro del hotel Miami.

**¿PORQUE ESTA PROPUESTA?** La idea principal de implementar esta propuesta es el lograr una mayor ganancia para el Hotel Miami, como también lograr que nuestros visitantes cuenten con un servicio más completo, ahorrando tiempo y energía de los huéspedes las cuales pueden gozar en el hotel mientras disfrutan de nuestro menú Píscolabis mientras admiran de una maravillosa vista que ofrece nuestro hotel específicamente en el Rooftop y el mejor servicio y trato de todos nuestros trabajadores, logrando gran satisfacción en cada uno de nuestros visitantes.

**¿PARA QUÉ?** Al implementar esta propuesta generara ganancias tanto por parte del hotel tanto de económica como de reconocimiento en la ciudad, mientras que por el lado de nuestros visitantes, se ofrecerá un servicio el cual se podrá aprovechar, dentro del mismo hotel durante su estadía, el cual permitirá la seguridad y tranquilidad de todas las personas las cuales quieran visitarnos y disfrutar de nuestro nuevo ambiente más amigable y sociable entre los mismos huéspedes, brindando un servicio agradable y placentero.

**¿CÓMO?** Principalmente esta propuesta debe hacerse conocer por medios digitales por todas nuestras plataformas de redes sociales, usando Facebook e Instagram son las dos redes sociales por excelencia para desarrollar una estrategia de marketing online en el sector turístico. La mayor parte de los usuarios usan Facebook e Instagram para subir fotos personales, interactuar con las marcas, dejar comentarios o compartir historias que les

llegan. Así que aprovecha esto para llegar a tu público con contenido de valor que les entretenga, les divierta y les parezca interesante, una web atractiva, una organización de contenidos clara y utilizar fotografías de calidad para mostrar el nuevo servicio que se implementara. Para que así, los habitantes de nuestra ciudad lo conozcan, divulguen y compartan sobre nuestro nuevo servicio. El cual contara con excelentes precios los cuales estarán al alcance de todos nuestros visitantes, como también fidelizar al cliente es ofreciendo una excelente atención antes de la venta, durante y después. Y una de las herramientas efectivas para esto es el chat online. Podemos incluir en la web un chat online como Facebook, WhatsApp e Instagram para que el cliente pueda resolver sus dudas de forma inmediata. Muestras gratuitas o promociones especiales. Si lo que queremos es dar visibilidad al bar del hotel y generar ventas, una buena idea sería por ejemplo invitar a una tapa de comida cuando alguien pida una bebida o jugar con la oferta del 2 x 1 para atraer la atención. También realizar la difusión de nuestro nuevo menú de piscolabis dentro de hotel Miami con todos nuestros huéspedes para que así, disfruten de nuestro gran menú con las mejores vistas y atardeceres de la ciudad.

## **OBJETIVO GENERAL**

Analizar la situación en cuanto a la prestación de servicio en el sector de restaurante dentro del hotel miami que se vio afectada durante la emergencia sanitaria en el año 2020 por el COVID 19 y así mismo identificar y determinar el impacto económico que ha traído consigo. Y con todos estos datos y estudios poder llevar a cabo una reactivación con unas mejoras en cuanto a la satisfacción y experiencia para nuestros clientes.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Proponer estrategias que den solución y que aporten a la reactivación del sector gastronómico dentro del Hotel Miami.
- Diseñar un menú de comidas que sean típicas de nuestra ciudad Santa Marta.
- Brindar y satisfacer las necesidades del cliente dando así un gran servicio de calidad, ajustándose a las necesidades de los clientes.
- Llegar a implementar el piscofabis como una estrategia de ventas para así mismo generar más ingresos.
- Implementar estrategias que permitan fortalecer el crecimiento del hotel.

## **5. REFERENTES TEÓRICOS**

El enfoque de esta investigación esta fijada en la administración científica debido a que se logra llevar acabo las investigaciones experimentales que van orientadas hacia la reactivación y el rendimiento del hotel, esta teoría la aplicaremos al plan de mejoramiento empresarial puesto que es importante el rendimiento en el hotel y que con el transcurrir del tiempo todo esto debe tener un crecimiento significativo, el aplicar el método científico al problema global que abarca el hotel en estos momentos va con el fin de poder formular nuevas estrategias y crear mecanismos eficientes que ayuden a una mejor experiencia con los huéspedes, es por ello que los trabajadores deben estar entrenados científicamente para así mismo lograr con las estrategias y a su vez crear una atmosfera cordial entre los empleados y la gerencia

## **PLAN DE ACCIÓN**

Mi propuesta está enfocada principalmente en el área de alimentos y bebidas, en el que se busca la restauración y así mismo el mejoramiento en cuanto a la eficiencia de dicho departamento.

El hotel Miami cuenta con un Rooftop en el último piso donde principalmente lo que podemos destacar de dicho lugar es la mejor vista de la ciudad de santa marta, donde se puede apreciar la catedral más antigua de América latina y del centro histórico de la ciudad.

Dicho lugar cuenta con un amplio espacio para una capacidad de unas 80 personas y es una opción primordial para establecer el servicio de restaurante y piscobabis.

Este proceso se llevaría a cabo mediante un menú para cada servicio como veremos a continuación.

## **MENÚ DEL RESTAURANTE**

### **ENTRADAS:**

- Crema de Ahuyama
- Sopa de pollo
- Sopa de hueso carnudo
- Sopa de lentejas

### **PLATO FUERTE:**

- Arroz blanco, ensalada fresca, pollo con vegetales, plátano
- Arroz verde, ensalada fría, carne en posta, patacones
- Arroz de zanahoria, albóndigas, ensalada de papa, patacón o plátano
- Arroz de cebolla, salpicón, ensalada, plátano
- Arroz blanco ensalada, mojarra frita, patacones
- Arroz blanco, ensalada, lomo de cerdo, carne o pechuga a la plancha, plátano

### **BEBIDAS NATURALES**

- Lulo
- Mora
- Corozo
- Panela

### **POSTRE:**

- Flan de caramelo, 3 leches

## MENÚ PISCOLABIS

- Sándwich de jamón y queso con jugo natural, jugo hit o gaseosa
- Pastelito de pollo con jugo natural, jugo hit o gaseosa
- Ensalada de frutas con jugo natural, jugo hit o gaseosa
- Dedito de queso con jugo natural, jugo hit o gaseosa

El llegar hacer uso de este lugar para el servicio del restaurante e implementando el pisco labis haría que el hotel miami tuviera un crecimiento grandemente en el área gastronómica.



Figura 1.

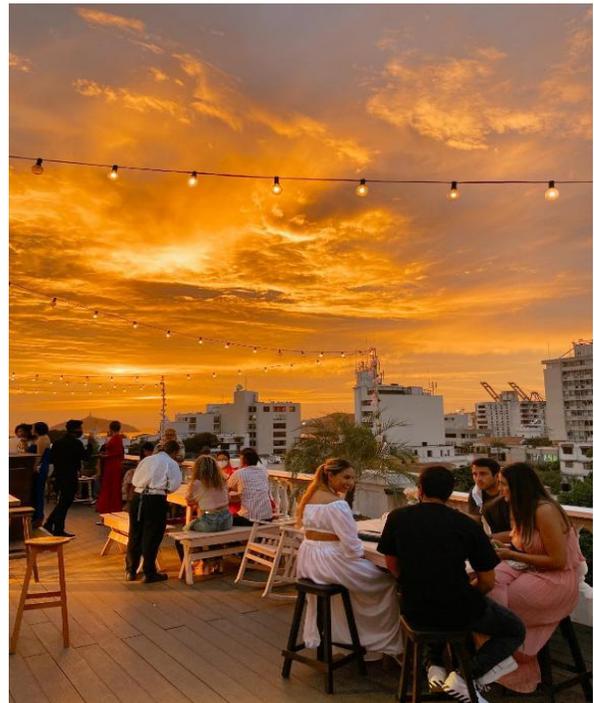


Figura 2.

## **AUTOEVALUACION**

Durante todo mi proceso de practicas siempre tuve en mente el brindar de mi el mejor servicio, fueron muchos los objetivos que me propuse desde un inicio al igual que adquirir todo el conocimiento posible y el recabar información sobre todo lo relacionado con la hotelería, los conocimientos que adquirí junto con su organización y estructura me fueron de mucho útil dado que me permitió conocer en primera persona como funciona un hotel y todo este conocimiento me ayudo grandemente para el trabajo de fin de grado que me encuentro realizando.

Las practicas que realice en el Hotel Miami SM no solo me sirvieron para enseñarme como realmente se trabaja en una oficina o recepción, si no que me permitió el aprender mucho de las personas que se hospedaban, el yo estar siempre en contacto con las distintas personas que nos visitaban y de los distintos departamentos o países que llegaban, logro enriquecerme mucho a nivel profesional.

De antemano sabia que el realizar las practicas en el Hotel Miami SM aprendería mucho y que a partir de ahí el hacer las practicas en dicho hotel me abriría muchas puertas para un futuro.

Para concluir, en cuanto a los conocimientos disciplinares que logre llegar adquirir a lo largo de estos 6 meses de practica puedo decir que logre cumplir con mis metas y expectativas, en cuanto conocimientos profesionales puedo decir con certeza que he aprendido a planificar, dirigir, organizar y coordinar, dando esto cabida a mi formación teórica con mi experiencia en las practicas

## RECOMENDACIONES GENERALES

En cuanto a las recomendaciones generales hay varios ítems que puede tomar en cuenta como lo son:

1. Buscar el mejoramiento del hotel siempre con técnicas que nos ayuden a evaluar y comparar tanto los servicios como los procesos de otros hoteles que tengan implementado el servicio de alimentos y bebidas.
2. Se recomienda al igual actualizar la pagina web <https://www.hotelmiamism.com/> en donde las imágenes e información dadas por el hotel es algo antigua, esto con el fin de mantener actualizado la información y dar una mejor presentación del hotel.
3. Darle un mejoramiento en algunas habitaciones del tercer piso dado que están algo deterioradas en cuanto al ruido de las puertas al momento de cerrar, las paredes algunas con humedad al igual que los baños un poco viejos por su fachada
4. El reconsiderar el tema de instalar un ascensor dentro de las instalaciones dado que muchas veces se hospedan señores de la tercera edad que se les dificulta el tema del traslado y es casi que imposible que se desplacen hasta el tercer o cuarto piso dependiendo la disponibilidad, todo esto conllevando a su vez que el hotel tenga un decrecimiento significativo en cuanto a las ventas.

## **CONCLUSIONES.**

El haber podido realizar mis prácticas en el Hotel Miami SM me permitió conocer más a profundidad el ámbito hotelero y todas sus diversas maneras que se posee al momento de poder ofertar los servicios a los clientes, por otro parte pude desarrollar y utilizar los conocimientos que obtuve a lo largo de mi ciclo tecnológico en la Universidad del Magdalena.

Aprendí muchas cosas en cuanto a la forma de trabajo del hotel, como lo fue su organización y la forma en la que cada área es operada por cada empleado asignado en su labor al igual lo importante que es el trabajar en equipo, el haber podido realizar mis prácticas en estas instalaciones me enriqueció grandemente personalmente como también profesional.

En cuanto a mi experiencia con los huéspedes tuve gratas sorpresas y maravillosos recuerdos con personas que nos visitaban desde diferentes partes del mundo, también pude observar que los huéspedes se encontraban realmente satisfechos con el trato que les brindábamos a cada uno del hotel pero que aun así se sugeriría que se le mantuviera haciendo seguimiento a todos esos pequeños detalles que hacen falta por corregir para así mismo poder lograr y llevar a cabo una completa satisfacción.

Por otro lado, la experiencia que mantuve con mis compañeros de trabajo en la organización pude observar que realmente si se sienten a gusto laburando dentro de las instalaciones del hotel.