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

# DESARROLLO DE ÁREA DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS Y ACTIVIDADES EN LOS HOTELES SENDA HOTELS

**Autor: KATY MILENA RANGEL AYALA**

**Código: 2015127114**

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

**PEDRO LUIS NAVARRO HERNANDEZ**

**Tutor de prácticas profesionales**

**MARYURIS MORENO NARVAEZ**

**Tutor empresarial**

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA**

**FACULTAD DDE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONOMICAS**

**TECNOLOGIA EN GESTION HOTELERA Y TURISTICA**

**SANTA MARTA-MAGDALENA**

**2022**

## Contenido

INTRODUCCION ..... 3
GENERALIDADES DE LA EMPRESA ..... 4
ASPECTOS LEGALES, ECONOMICOS Y ORGANIZACIONALES ..... 4
FILOSOFÍA INSTITUCIONAL ..... 7
INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO ..... 9
DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO ..... 9
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS ..... 10
PROPUESTA ..... 12
NOMBRE DE LA PROPUESTA. ..... 12
DIAGNÓSTICO ..... 12
JUSTIFICACION ..... 14
OBJETIVO GENERAL ..... 15
OBJETIVOS ESPECÍFICOS ..... 15
REFERENTES TEÓRICOS ..... 16
PLAN DE ACCIÓN ..... 21
RESULTADOS OBTENIDOS ..... 22
AUTOEVALUACION ..... 33
RECOMENDACIONES GENERALES ..... 34
CONCLUSIONES. ..... 35
BIBLIOGRAFÍA ..... 35
ANEXOS ..... 36

# INTRODUCCIÓN

En el siguiente trabajo de prácticas se hablará de SENDA HOTELS, una cadena de hoteles ubicados vía a Santa Marta a Riohacha, los cuales se encuentran bajo la dirección de LAS PLEYADES COMERCIALIZADORA INTERNACIONAL LTDA. Esta organización cuenta con servicios de agencia de viajes que opera nacional e internacional, adicional tienen otros hoteles en el pueblo de Minca.

Senda Hotels se caracteriza principalmente por su excelente servicio al cliente, comodidad en sus instalaciones y un ambiente de tranquilidad para sus huéspedes. Sus dueños son de nacionalidad española, mostrando con sus orígenes un manejo diferente en muchas de sus operaciones a diferencia de las que se maneja en el país, se debe resaltar que Senda Hotels no opera con hoteles propios estos son solo administrados, los dueños los dan en arriendo a la comercializadora y ella se encarga de operarlos, disponiendo de personal para la organización administrativa, operacional, reservas y servicios adicionales.

Se encuentra poca información de ellos en internet, pero no desmerita su popularidad en el gremio hotelero como por residentes de Santa Marta y varias zonas del país, recibiendo buenos puntajes en sitios de reservas.

Por tanto, evidenciando que son hoteles en crecimiento y con excelente reconocimiento, se desea que con este trabajo opten por una nueva alternativa sin salirse de sus ideologías como son el manejo de la tranquilidad y cuidado del medio ambiente, brindando al servicio de eventos nuevas oportunidades para los hoteles y la región donde se encuentran.

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

ASPECTOS LEGALES, ECONÓMICOS Y ORGANIZACIONALES

**NOMBRE**

Cadena de hoteles llamados SENDA HOTELS que se encuentran bajo la dirección de Las Pléyades Comercializadora Internacional Ltda.

**RAZÓN SOCIAL**

La empresa Las Pléyades Comercializadora Internacional Ltda. se encuentra situada en el departamento de MAGDALENA, en la localidad SANTA MARTA y su dirección postal es CALLE 15 3 74 OF 302 ED FINANCIERO, SANTA MARTA, MAGDALENA.

Las Pléyades Comercializadora Internacional Ltda. está constituida como una SOCIEDAD LIMITADA.

La actividad a la que se dedica la empresa Las Pléyades Comercializadora Internacional Ltda. es Otros servicios de reserva y actividades relacionadas.

HOTELES BOUTIQUE

PARQUE TAYRONA Y PALOMINO

Ubicados entre el majestuoso parque Tayrona sector el Zaino, la playa los Naranjos, la desembocadura del Río piedras y nuestra más reciente adquisición en las espectaculares playas de Palomino. Les presentamos nuestros 5 exclusivos hoteles boutique de hermosa arquitectura integrados con paisajes naturales de ensueño. En

nuestros hoteles nos encargamos de brindarles un servicio profesional y hospitalario que los hará sentir como en casa.

**CULTURA**

Los hoteles están enfocados en enfocados en el buen servicio al cliente que desde que lleguen hasta que salgan de los hoteles sean atendidos con la mayor cordialidad y disposición.

**DINÁMICA**

Los hoteles se enfocan en el trabajo en equipo tanto por área como en general para lograr una dinámica colectiva y todos estén conectamos, esto hace que al momento de presentarse reformas y corrección todos están al tanto y trabajan en equipo.

No solo se presenta dentro de cada hotel sino también hay dinamismo entre todos los hoteles y esto lo perciben mucho los huéspedes.

**POLÍTICAS**

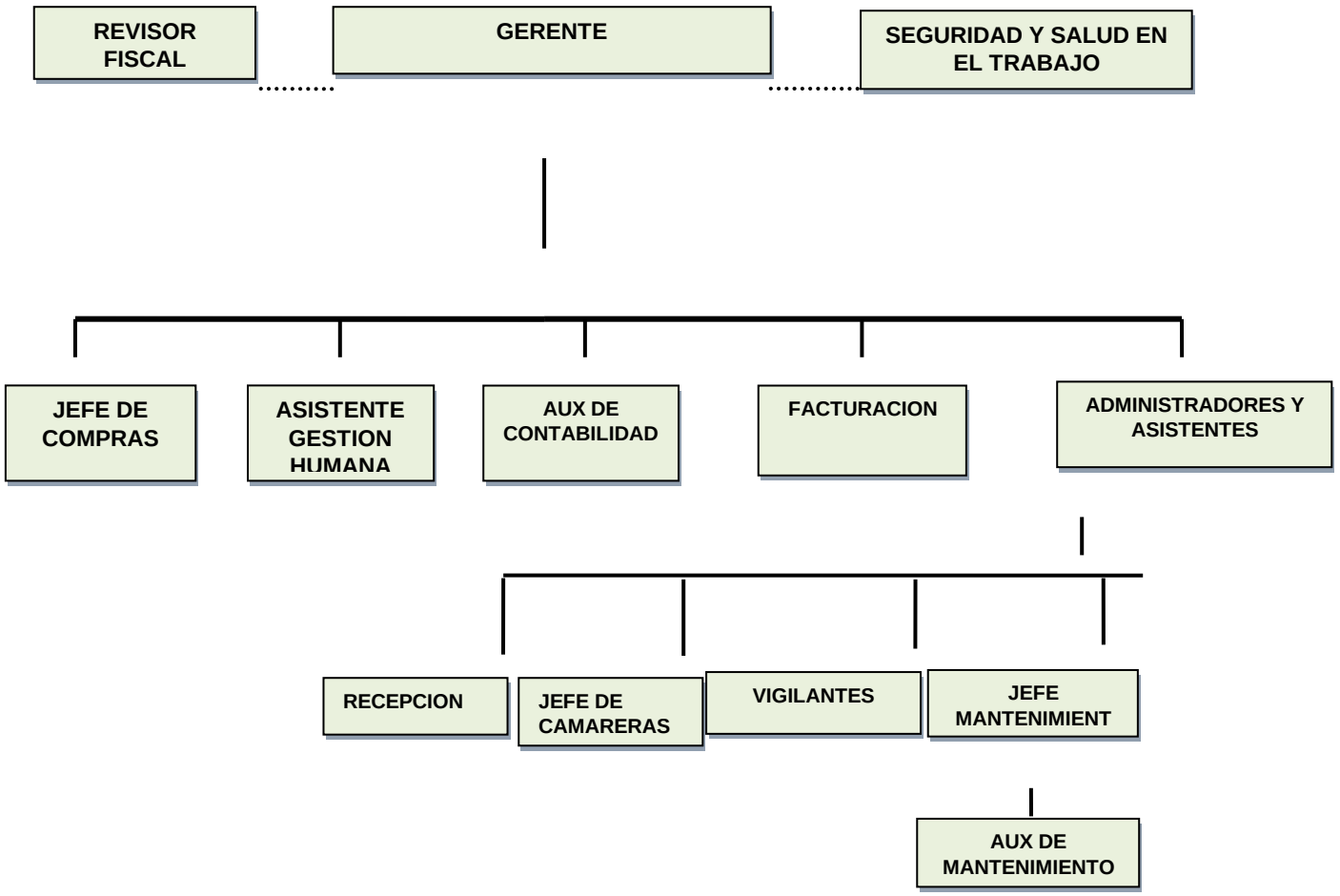
- Senda Hotels está en contra de la explotación de niños, niñas y adolescentes.
- Mantener un ambiente agradable para los trabajadores.
- Se pide respetar los entornos naturales.
- Los hoteles no permiten el uso de productos que produzcan fuego como velas, fogatas, incensio o materiales inflamables.
- El ingreso de cualquier equipo de música no es permitido ya que se debe respetar el entorno de tranquilidad de los hoteles.
- No se permite el ingreso de mascotas

- El ingreso de bebidas externas será consumido dentro de las cabañas y habitaciones no serán llevadas a áreas comunes de los hoteles

**NUMERO DE TRABAJADORES**

A su vez la empresa cuenta con 138 trabajadores entre las pléyades y luz del bosque que esta última se encuentra bajo la administración de las Pléyades.

**ORGANIGRAMA LAS PLEYADES COMERCIALIZADORA INTERNACIONAL**



FILOSOFÍA INSTITUCIONAL.

**¿QUIÉNES SON?**

Son una cadena de hoteles boutique ubicados en el área del Parque Tayrona.

Nuestros hoteles tienen ubicaciones muy especiales debido a que están integrados con la naturaleza a través de una arquitectura natural y sofisticada llena de encanto.

Nuestros hoteles son de pocas habitaciones porque buscamos una atención personalizada al cliente para hacerlos sentir como en casa. Nuestra vocación de atención al huésped es nuestro valor más importante.

Cada hotel tiene su propio Restaurante y Bar. Intentamos brindar un plus con una comida de calidad, fresca y de cercanía.

Tenemos un equipo de chefs ambiciosos y creativos que intentan siempre sorprender al comensal.

Tiene en su línea de hoteles 7 hoteles entre la región del Zaino a Palomino

- Senda Casa Tayrona los Naranjos
- Senda Koguiwa
- Senda Maloka Barlovento
- Senda Cabañas Barlovento
- Senda Casa Lina
- Senda Watapuy
- Senda Casa Boutique Koguiwa

Todos cuentan con los servicios de restaurante, spa, piscina, Lobby y ya sea rio o mar cerca.

**VISIÓN**

Nuestro objetivo es claro ser los mejores hoteles Boutique de toda Colombia. Pretendemos que los clientes nos recuerden como su mejor experiencia hotelera en Colombia.

**MISIÓN**

Queremos llegar a nuestro objetivo a través de 3 pilares:

– Instalaciones: La arquitectura de nuestros hoteles es moderna, sofisticada e integrada en la naturaleza, en lugares especiales por su alta belleza natural.
– Restaurantes: Tenemos un gran equipo de chefs y cocineros, creativos, que hacen que la experiencia gastronómica sea total y única.
Parte de nuestro éxito radica en seguir incorporando grandes talentos de la cocina a nuestro equipo para hacer la experiencia totalmente inolvidable.
– Personal: Gran equipo humano, muy entrenado y seleccionado para hacer de perfectos anfitriones, a través de un servicio formal y cercano para conseguir que los clientes simplemente se sientan especiales.
Conseguimos este equipo humano entre la propia comunidad donde estamos, y los tratamos de forma especial para que la experiencia tanto de clientes como del equipo esté conectada.

# INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

## DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

Las practicas se realizaron en el área de recepción, el lugar de trabajo dependía del horario y del descanso de la recepcionista de planta en ese hotel, las actividades solo se realizaba entre las recepciones de Koguiwa, Casa Lina, Maloka y Cabañas Barlovento.

En Koguiwa se manejan dos recepcionistas, allí hay 27 cabañas, la recepción se localiza en la primera Maloka en el ingreso al hotel frente al lobby de bienvenida, ubicado en el Km 30 vía a Riohacha antes del parque Tayrona. Maloka y Cabañas barlovento la recepción es pequeña, cuenta entre 15 cabañas y habitaciones que están retiradas de la recepción, tiene una recepcionista apoyada por las meseras de turno que ayudan a entregar las habitaciones, se ubica dentro de la finca los Naranjos en el Km 33 vía Riohacha, por último, Casa Lina cuenta con una oficina amplia de una sola recepcionista su estilo hogareño con 6 cabañas y una habitación en un segundo piso, es diferente a los demás hoteles, ubicándose sobre el Km 69 vía a Riohacha.

Los sistemas que se manejan son: Lobby Hotel Software, Siigo Facturación Electrónica, Excel, Word, Booking y Gmail.

# DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS

En las actividades diarias se iniciaba realizando reportes manuales para las meseras y camareras, detallando nombres de los huéspedes que seguían en el hotel quien salía e ingresaba como reserva, que habitaciones o cabañas eran aseo, check-out o check-in, estos reportes son directrices para la organización de jornada y distribución de labores para camareras y meseras, por esto es la primera labor al ingresar al turno, luego se organizan las hojas de los check-in e imprimir de ser necesario, luego se debe ingresar a la plataforma de lobby, Siigo y Booking para ser utilizados durante el turno, después se organizan los check-out grapando las comandas dejadas del turno del día anterior por las meseras, se rectifica manualmente si las cuentas están bien realizadas, al terminar se dirige al restaurante para dar un recorrido a los huéspedes que se encuentren desayunado preguntando como durmieron, si tuvieron algún inconveniente por la noche, que van a hacer en el día y recordarles si realizan check-out la hora de salida, si lo solicitan se organizan traslados, se agendan horas de masaje o información de lugares para visitar. terminando las labores de ingreso se responde Booking, correos pendientes y WhatsApp, ocasionalmente en el día se reciben llamadas. ya organizado todo se abre caja menor con el conteo del dinero para la preparación de la hora del check-out.

Durante el check-in se informa del horario de restaurante, piscina, como llegar al rio o al mar, que necesitan para llevar y llegar al parque, hora del check-in y check-out, claves de wifi, registrarlos en la plataforma del hotel, donde hacer las reservas para

restaurante, spa y demás servicios del hotel, a medida que se da la información se les solicita pasaportes o cedulas, datos como celular, dirección y correo, para registrarlos en sistema y realizar la factura electrónica, luego acceden al restaurante para la bienvenida que brinda el hotel, recepción ingresa los datos a lobby y a una carpeta donde se guardan los documentos dados para ir acumulando las facturas de consumos que los huéspedes tengan durante su estadía.

A las 12:00 pm hora de check-out y a medida que lo solicitan los huéspedes que van saliendo se les entrega sus facturas de consumos para revisión y cancelación, manualmente se calcula la cuenta y se cobra se en efectivo o tarjeta. Al digitalizar las facturas se ingresa a Siigo con los datos entregados en el ingreso y las facturas de consumos, este procedimiento se maneja cuidadosamente ya que son enviadas a la Dian.

Apoyado con la información del registro y las facturas electrónicas, se debe llevar un Excel de seguro con los datos que solicitan y otro Excel para detallar los pagos realizados con tarjeta, al terminar el turno estos dos formatos se deben enviar vía Gmail al área de contabilidad y aseguradora.

Para cerrar la jornada laboral se organiza un sobre donde deben estar las facturas del día tanto de pago de huéspedes como pago a proveedores y demás papeles que estén por enviar al área administrativa, además se relaciona un correo a contabilidad con fotos de las facturas de ese día, se hace un conteo de dinero y cierre de caja menor, todo se deja desconectado y apagado.

PROPUESTA

NOMBRE DE LA PROPUESTA

**DESARROLLO DEL ÁREA DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS Y ACTIVIDADES EN LOS HOTELES SENDA HOTELS.**

DIAGNÓSTICO

Desde el área de recepción se manejan muchas solicitudes especiales, como son las decoraciones para fechas importantes, al organizar estos arreglos se evidencia poco equipamiento para armar y decorar, todo debe ser comprado con antelación de la llegada de la reserva, evidenciando que el hotel no cuenta con el servicio de eventos, adicionando que los huéspedes lo notan y dejan la sugerencia.

Los hoteles tienen espacios para realizar eventos de todo tipo, muestra de esto se han organizado retiros de yoga, bodas, propuestas de matrimonio y todo ha sido organizado por externos o los mismos huéspedes.

Identificando esta falencia desde el punto hotelero, se ve que esta área puede llegar a desarrollar una nueva estrategia y dinámica para los hoteles bajo el logo de SENDA HOTELS.

*PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA*

Esta propuesta de mejora surge tras la identificación de sugerencias realizadas por los huéspedes, en el constante interés de organizar eventos como: Cenas románticas, pedidas de manos, cumpleaños, despedida de soltera, sesiones fotográficas, retiros espirituales y organización de bodas. Los huéspedes siempre visualizan las áreas comunes y sus espacios abiertos para realizar sus eventos, identificando esta actividad como una idea potencial para Senda Hotels.

La idea principal es organizar paquetes donde se especifica la información qué incluye, la descripción de los costos, tipo de montaje, horario, lugar donde se va a realizar.

Cenas románticas o de cumpleaños: Tienen opción de ubicarse en el restaurante, lobby o en un balcón con vistas al rio, por peticiones especiales se pueden organizar en la habitación o en la terraza de esta, se pregunta por algún cambio en los paquetes que se exponen, por ejemplo, color de las flores, bombas, sabor de torta, diseño de globos o los pedidos de adiciones. Se es muy específico en la hora que se realizan las actividades ya que deben coordinar con los horarios de restaurante.

Solicitudes de Secciones para fotografías: Se le otorga un pasa día donde pueden organizarse dentro del hotel, solo se solicita no incomodar a los demás huéspedes. Las únicas secciones permitidas son: De moda, documental, aéreas, de paisajes, nocturnas, para bodas, para cumpleaños.

Retiros de yoga: Se ofrece el alojamiento, desayuno, almuerzo, cena, las clases espirituales y obsequios. Se realizan planes grupales por días.

Bodas: Solo se ofrecen en el hotel casa Lina ya que es el único con el espacio suficiente para estas recepciones, agregando alojamiento, comidas y el evento.

Para la realización de bodas o retiros de yoga será más complejo ya que se requerirán de más planeación, la idea es dejar un esquema organizado que solo sea ir probando y modificando a medida que se solicitan los eventos, cabe resaltar que las decoraciones en las habitaciones se realizan, pero lo primordial es complementarlos con las cenas románticas siendo más elaboradas y personificadas.

Uno de los grandes retos de este trabajo no es desarrollar y llevar a cabo lo planteado. Es mostrar a sus dueños que este sector puede dejar rentabilidad y ser sustentable, además que se puede realizar sin dañar el entorno natural y cambiar sus políticas de no música dentro del hotel, siendo este es uno de los impedimentos de no realizar eventos. Planteando el enfoque de este trabajo el cual va dirigido a, no dañar sino a mejorar y adaptarse a esta nueva ideología, otro reto es lograr que se realicen los eventos sin dejar de vender alojamiento ni el servicio de restaurante, y la idea principal es hacer que todos los servicios del hotel sean utilizados por este sector que va a ingresar.

## JUSTIFICACION

Senda Hotels es una línea de hoteles que crece de manera rápida en el sector del parque Tayrona y palomino, esta empresa se proyecta en brindar todos los

servicios, donde se satisfagan todas las necesidades de los huéspedes sin recurrir a ofertas externas.

Siendo una falencia en el servicio de eventos y teniendo un mayor interés por parte de sus huéspedes, inspiro a mejorarlo y potenciarlo, se busca que con el desarrollo de estas actividades en las instalaciones de los hoteles se pueda acceder a otro del sector turístico.

Mostrando un interés en el entorno natural, la tranquilidad y la preservación del medio ambiente, el valor de este proyecto es respetar estos conceptos el cual indica que se pueden hacer grandes eventos sin perjudicar lo anterior.

Lo ya mencionado se desea plasmar en un portafolio que tendrá la información general de los eventos que se ofrecerán, cuáles son las restricciones y sus políticas.

## OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Procedimiento para la organización de eventos y actividades en los hoteles en Senda Hotels

## OBJETIVOS ESPECÍFICO

- Inventario de los sitios dentro de los hoteles para la organización de los eventos y las actividades
- Identificación de los servicios a prestar en los hoteles Senda
- Solicitudes de reservas de los eventos.

# REFERENTES TEÓRICOS

Los servicios turísticos y el manejo de eventos son de renovación constante, por esto “El mundo de los eventos brinda posibilidades infinitas, abre caminos, tendencias y modas que permiten, en algunos casos, rescatar la nostalgia o aplicar la tecnología que se renueva diaria mente es necesario determinar claramente cuál es el objetivo de evento” (Jimena Sánchez, Rosario, 2013, p. 18).

Para ejemplificar se mostrarán varios artículos que ayudarán con diferentes puntos de vistas para lograr los objetivos de este trabajo de prácticas.

Marta Martos Molina (2013) nos dice que, en las últimas décadas, hemos sido testigos de la competencia feroz entre ciudades por acoger grandes eventos, como olimpiadas o exposiciones multitudinarias. No obstante, no siempre es aconsejable apostar por el turismo de eventos. Cuando la toma de decisiones con respecto al evento en cuestión no se basa en un serio compromiso con los objetivos estratégicos de la ciudad, su celebración no repercute positivamente en el territorio. Acoger un gran evento puede suponer perjuicios económicos, sociales y culturales, por lo que una cuidadosa planificación resulta indispensable. Igualmente, Galmés Cerezo, María, and Juan Salvador Victoria, Mas (2012), ellos nos dan a conocer un sector de desarrollo contemporáneo con la era actual de la tecnología evidenciando que en la última década se ha producido un importante desarrollo de la organización de eventos dentro de la estrategia de comunicación de marketing de las empresas. Esta tendencia está relacionada, por supuesto, con el hecho de que han demostrado ser

una herramienta eficaz, pero no eficaz de cualquier manera, sino al modo en que el marketing (el público) actual parece que lo está demandando: a través de experiencias que llevan a la emoción, a la relación, al sentimiento, al pensamiento y a la actuación con las marcas, las empresas o sus productos. Las Comunicaciones Integradas de Marketing (IMC) tienen por tanto en la organización de eventos una herramienta capaz de aportar valor a las marcas a partir de la relación experiencial con ellas.

Otros eventos que se toman muy en cuenta son los eventos deportivos ya que estos pueden beneficiar a una ciudad o país entero donde se desarrollan, Juan Antonio Carreño Clemente (2020), en ese mismo contexto, el turismo deportivo se ha convertido en los últimos años en uno de los productos turísticos con mayor demanda en los mercados emisores y con un importante potencial de desarrollo en las Islas Canarias. Entre los subproductos de este mercado destaca el de la organización de eventos. Ellos presentan un documento con los principales resultados relacionados con la investigación que se realizó en el mes de mayo del año 2012 durante la celebración del Ironman de Lanzarote con el objetivo primordial de conocer el impacto sobre la actividad turística y la organización de estas macro pruebas deportivas. Para ello se realizaron entrevistas a participantes y público que revelaron datos acerca de los perfiles de este tipo de turistas, así como de la comercialización, compra y comunicación de este tipo de productos.

Conectado con esta idea de eventos deportivos Pablo Luque Valle, Antonio Baena-Extremera, and Antonio Granero-Gallegos. (2011), demuestran que más que solo deporte también podemos ayudar al medio ambiente y adaptarnos al nuevo sistema de turismo. En las últimas décadas han aumentado las prácticas deportivas en el

medio natural. Estas actividades, transformadas en forma de ocio, turismo, competición e incluso, como recurso empresarial de zonas rurales, benefician a unos y perjudican a otros. El objetivo de estos trabajos, son basado en una revisión documental, ha si ofrecer un esquema general de pautas sostenibles para la realización de eventos deportivos en la naturaleza, buscando una reducción del impacto ambiental dentro de una práctica sostenible. Por último, se presentan unas posibles líneas de investigación desde la relación entre deporte y medio ambiente, destacando la necesidad de aumentar las investigaciones con relación al impacto ambiental de estas actividades.

El turismo despierta muchos lineamientos en la investigación y Batista Canino, Rosa María, and Adriana Fumi Chim Miki (2016) se encargan con este artículo presentar una síntesis de la evolución teórica del constructo competición y su reflejo en la investigación turística. El objetivo es analizar cómo se está conduciendo la construcción de un cuerpo de literatura en este tópico, particularmente aplicado al sector turístico, así como cuál es la agenda futura de investigación para este constructo. La metodología utilizada es una revisión teórica sistematizada apoyada en técnicas de bibliometría. La competición es la incorporación de la competencia en relaciones de cooperación generando la formación de redes Inter organizativas que buscan beneficios mutuos. En turismo, estas redes generalmente están constituidas por múltiples empresas que cooperan para formar un mercado y compiten para el reparto de este. Los resultados de esta revisión teórica indican que la competición es un comportamiento intrínseco y natural al destino turístico. También indican que la trayectoria evolutiva de la investigación en competición posee similitud con el recorrido que ha pasado la construcción del paradigma de

competencia-competitividad-competitividad turística. Así, lo que parece cada vez más claro es que la competición sigue una trayectoria hacia la competitividad, lo que supone la necesidad de crear modelos de medición de la capacidad de competición para los destinos turísticos. El artículo finaliza presentando una agenda futura de investigación para este concepto en el turismo, a fin de que se contribuya a formar un nuevo paradigma para el análisis de destinos turísticos que considere la perspectiva relacional como una importante fuente de ventaja competitiva.

A partir de esto, logramos ver que no solo un área esta involucrada en las actividades turísticas y los desarrollos de eventos, si no que pueden involucrase estrategias antiguas y modernas un ejemplo de esto es Perú como nos dice Laredo Chávez, Vitalia Elizabeth, Arturo Narciso Valentín Rodríguez, Leonidas Manuel Arteaga Valencia, and Nathaly Isis Mendoza Araujo (2020), Perú es un país multicultural con una amplia lista de celebraciones culturales y sociales que evidencian el fervor de sus habitantes y las costumbres de sus comunidades. Dentro de las celebraciones, se encuentran los eventos sociales realizados en compañía de familiares y amigos. En este sentido, la industria de eventos es un mercado interesante para desarrollar modelos de negocio. El presente proyecto ofrece una solución innovadora, exponencial y sostenible para transformar la experiencia de usuarios interesados en celebrar eventos sociales en Lima Metropolitana. Es una propuesta innovadora porque incorpora la tecnología como medio para crear una comunidad virtual donde usuarios y proveedores puedan interactuar con información centralizada y confiable, de forma ágil, 24 horas al día. Es exponencial ya que se tiene una baja inversión en activos propios frente a un crecimiento de ventas de más del 60% del primer al quinto año. Es sostenible por el impacto

positivo que genera en el entorno, en el primer año se busca mejorar la competitividad de 12,000 MiPymes relacionadas al sector. Asimismo, se demuestra viabilidad financiera al tener una TIR de 182% y VAN de S/1’120,964 en cinco años. La estructura del documento tiene cuatro secciones. La primera, aborda el contexto, descripción del problema y sustento científico. La segunda parte, contiene el análisis y aporte de la literatura, tanto al problema como a la solución. La tercera, describe la propuesta de valor y sus componentes claves para la implementación. Finalmente, la cuarta sección resume las principales conclusiones y recomendaciones del proyecto.

Igualmente, Durieux Zucco, Fabrícia, Fernanda de Souza Farias, and Christian Daniel Falaster (2019), nos muestra que las investigaciones académicas sobre imagen de eventos han crecido en los últimos años. El conjunto de percepciones que un individuo tiene respecto de un evento puede ser interpretado como la imagen de este. Este artículo se propuso analizar la imagen de la “Fiesta de São João” realizada en la ciudad de Campiña Grande según la percepción del visitante del evento. Se buscó investigar las relaciones entre las variables que forman la perspectiva del visitante y comprender cuál de las seis dimensiones de la imagen de un evento tiene mayor poder de explicación para la satisfacción del visitante. Esta investigación cuantitativa, de carácter exploratorio y descriptivo, utiliza el método científico y las técnicas de investigación bibliográfica y survey. A partir de estas técnicas de investigación se establecieron dos etapas, la primera contempló el relevamiento bibliográfico realizado en las bases de datos y revistas científicas; y la segunda, el estudio de campo realizado en el Parque do Povo. Se entrevistaron 516 individuos durante siete días en la edición 2014 de la Fiesta de São João. El análisis de los

datos se realizó a partir de técnicas estadísticas descriptivas (frecuencia, media, moda, mediana y desvío patrón) y multivariadas (correlación de Pearson y regresión logística). Entre los principales resultados, la dimensión “beneficio” fue la mejor evaluada por los visitantes y las “instalaciones” obtuvieron las peores medias. Finalmente, los resultados presentados demuestran gran relevancia para los organizadores del evento, pues además de evaluar el perfil y la satisfacción de los visitantes, abordan aspectos de la imagen de la fiesta como un todo.

Por consiguiente, demostrar que la realización de eventos va más allá de organizar y crear un evento social es fácil solo se mide los ingresos económicos de una ciudad cuando realizan un mundial o un reinado de belleza, pero llevar este sector a otros campos tanto de investigación como de cuidado de medio ambiente es más difícil y no se logra hallar muchos proyectos que hayan logrado desarrollar y llevarse a cabo.

## PLAN DE ACCIÓN

Para lograr cumplir los objetivos expuestos se desarrolló un paso a paso que ayudara a cumplir la meta propuesta y así poder mostrar la eficiencia del método planteado.

| ACTIVIDADES | MES 1 | MES 2 | MES 3 | MES 4 | MES 5 | MES 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Diagnostico | | | | | | |
| Inventario de los sitios a utilizar | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Compras de materiales para los eventos | | | | | | |
| Capacitación del personal encargado de los eventos | | | | | | |
| Exposición del nuevo servicio que se ofrece | | | | | | |
| Tiempo de ofrecimiento al publico | | | | | | |
| Evaluación del incremento del servicio | | | | | | |
| Informe final | | | | | | |

RESULTADOS OBTENIDOS

- Diseñar un procedimiento para la organización de eventos y actividades en los hoteles en Senda Hotels

| | |
|---|---|
| **OBJETIVO:** | El objetivo del proyecto es proponer nuevas ideas que ayuden a mejorar el servicio de eventos dentro de los hoteles de la cadena Senda, creando experiencias a los huéspedes que los eligen sobre otros hoteles, de igual manera buscar un equilibrio entre lo económico, social y el cuidado del medio ambiente. Desarrollando estrategias para actividades organizacionales que son solicitadas con frecuencia, este proyecto debe aportar un amplio portafolio de opciones para organizar eventos al gusto de los clientes que lo soliciten. |
| **ALCANCE:** | Mostrar un conjunto de nuevos servicios dentro de la organización de eventos, que ayudaran a estos hoteles con una nueva estrategia de mercado frente al turismo regional y nacional logrando una consolidación en 2 años.<br><br>Destacamos que estos eventos serán en pequeña escala, debido a su exclusividad y personalización, el procedimiento inicia al realizar la reserva y posteriormente finaliza con el registro de salida de los huéspedes en la recepción, Los diferentes eventos se podrán organizar en 5 de sus hoteles que son; Koguiwa, Watapuy, Casa Tayrona, Casa Lina, Maloka y cabañas Barlovento.<br><br>Las políticas de reserva solicitaran que los eventos se lleven bajo el cuidado del medio ambiente y no ruido dentro de las instalaciones de los hoteles. |
| **LÍDER DE PROCEDIMIENTO:** | El encargado de verificar que todos los eventos se estén llevando a cabo de acuerdo con lo acordado con el huésped serán los del área de recepción, quienes coordinaran a las meseras y el área de cocina. De estar en contacto con los huéspedes y realizara las solicitudes correspondientes para que los eventos se organicen. |

| **DEFINICIONES** |
|---|
| Eventos, hotel, huésped, organización, portafolio de actividades, reservas. |

| **REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO** |
|---|
| • Tener un software para la agenda de eventos<br>• Compra de insumos para la organización de eventos<br>• Adecuación de las áreas a utilizar<br>• Contar con presupuesto. |

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTO DE REFERENCIA |
|---|---|---|
| 1. Verificar disponibilidad | Recepción y Reservas | Página web del hotel |
| 2. Bridar información de los eventos que se brindan en el hotel dependiendo su solicitud de evento | Recepción y Reservas | Portafolio con las actividades organizadas |
| 3. Agendar fecha, hora y lugar del evento | Recepción y Reservas | Software de reservas |
| 4. Realizar Cotización | Recepción y Reservas | Formato de Excel del hotel |
| 5. Enviar cotización al huésped con información de lo incluido y los requisitos del evento | Recepción y Reservas | Gmail o correo |
| 6. Pedir aprobación del área contable | Recepción y Reservas | Gmail o correo |
| 7. Enviar cotización final | Recepción y Reservas | Gmail o correo |
| 8. Solicitar abono del 60% de la reserva | Recepción y Reservas | Gmail o correo |
| 9. Verificar ingreso del dinero y confirmar al huésped | Recepción y Reservas | Gmail o correo |
| 10. Agendar el evento ya confirmado | Recepción y Reservas | Software de reservas |
| 11. Inventariar los insumos que se necesitaran y pedir si hace falta | Recepción y Reservas | Formato de Excel |
| 12. Informar al área de mesas y Cocina, la reserva del evento con las indicaciones | Recepción y Reservas | App de operaciones |
| 13. Contactar al huésped 5 días antes de evento para rectificar y ultimar los detalles | Recepción y Reservas | Gmail o correo |

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTO DE REFERENCIA |
|---|---|---|
| 14. Solicitar un día antes el pago del 40% restante | Recepción y Reservas | Gmail o correo |
| 15. Organizar en las horas de la mañana con las áreas encargadas el procedimiento de la reserva. | Recepción | Formato de Excel |

| SISTEMAS DE INFORMACIÓN | | | |
|---|---|---|---|
| **SISTEMA DE INFORMACIÓN** | **DESCRIPCIÓN** | **FRECUENCIA** | **UBICACIÓN** |
| BOOKITIT tm | Bookitit es un sistema de reservas online con multitud de funcionalidades que puede mejorar significativamente la gestión de su negocio, sea del sector que sea.<br><br>Precisamente, una de las principales ventajas que tiene Bookitit es su versatilidad y adaptabilidad. | Diario | URL |

| ELABORÓ | |
|---|---|
| **NOMBRES Y APELLIDOS** | **CARGO** |
| Katy Milena Rangel Ayala | Recepcionista |
| | |
| | |
| | |
| **REVISÓ** | |
| **NOMBRES Y APELLIDOS** | **CARGO** |
| | |
| | |

| APROBÓ (GESTOR RESPONSABLE DEL PROCESO) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **NOMBRES Y APELLIDOS** | **CARGO** | **FECHA** | | |
| | | **AAAA** | **MM** | **DD** |
| | | | | |

- Inventario de sitios para la organización de los eventos y las actividades

INVENTARIO DE SITIOS PARA REALIZACION DE EVENTOS EN SENDA

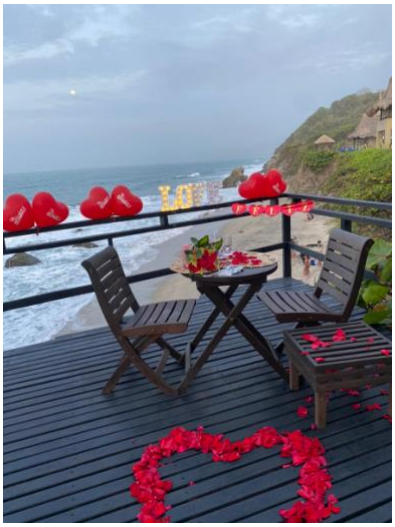
**Nombre del encargado:** Kathy Rangel
**Área de cargo:** Recepcion
**Fecha** 27/12/2021
**Hora:** 08:00 am -12:00 pm

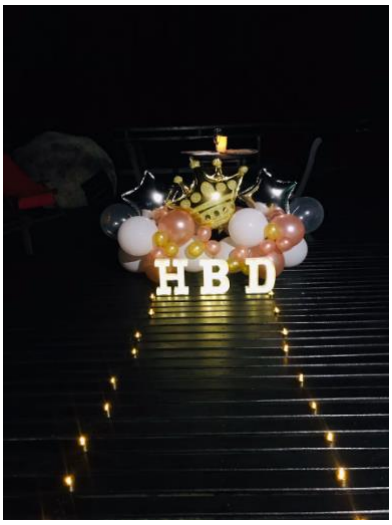
| AREAS | Koguiwa | | Casa Tayrona | | Watapuy | | Casa Lina | | Maloka y cabañas Barlovento | | Sugerencias |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Restaurante | ✔ | | ✔ | | ✔ | | ✔ | | ✔ | | Mantener una mesa y cuatro sillas reservadas |
| Lobby | ✔ | | ✔ | | ✔ | | | ✖ | | ✖ | Mejorar la iluminación |
| Balcón Vista al rio | ✔ | | | ✖ | | ✖ | | ✖ | ✔ | | Mejorar la iluminación y pintar |
| Balcón vista al mar | | ✖ | ✔ | | | ✖ | | ✖ | ✖ | | Instalar sistema electrico |
| Espacio abierto con césped | ✔ | | ✔ | | ✔ | | ✔ | | ✔ | | Instalar canecas para los residuos |
| Espacio abierto en la playa | | ✖ | | ✖ | | ✖ | ✔ | | ✖ | | Instalar canecas para los residuos y iluminación |
| Espacios abiertos | ✔ | | ✔ | | ✔ | | ✔ | | ✔ | | Plantar mas plantas de jardin |

- Identificación de los servicios de eventos a prestar en los hoteles senda

Realización de bodas

Pedida de mano

 Cenas románticas



Cenas de cumpleaños

Cena romántica con vistas al mar

Cena romántica en balcón de la cabaña

Cena romántica con vistas al rio

Pedida de matrimonio

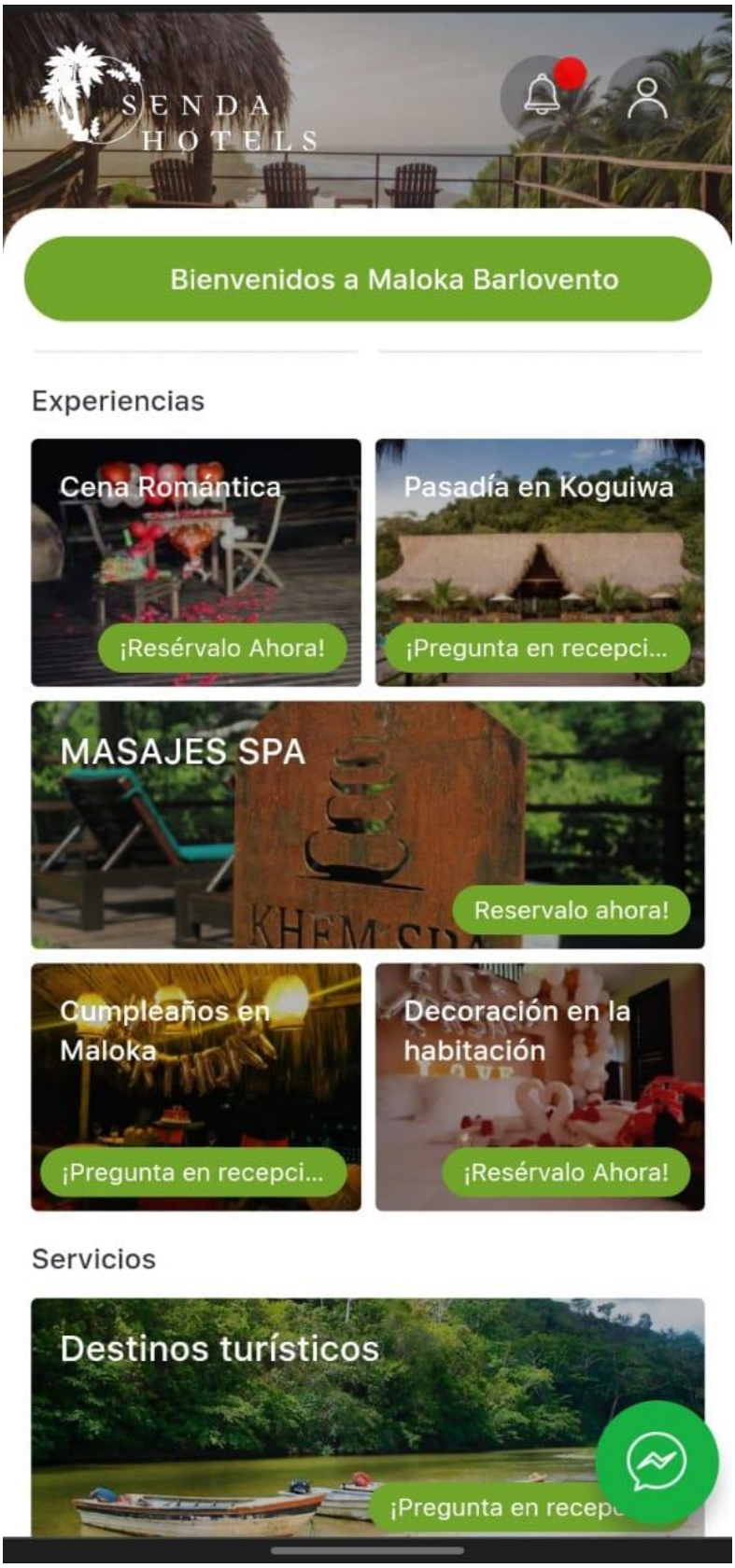
Celebración de día especial

Celebración de cumpleaños en restaurante

Decoración de cumpleaños en la habitación

Decoración romántica en la cabaña

- Solicitudes de reservas de los eventos


SENDA
HOTELS
Bienvenidos a Maloka Barlovento
Experiencias
Cena Romántica
¡Resérvalo Ahora!
Pasadía en Koguiwa
¡Pregunta en recepci...
MASAJES SPA
Reservalo ahora!
Cumpleaños en Maloka
¡Pregunta en recepci...
Decoración en la habitación
¡Resérvalo Ahora!
Servicios
Destinos turísticos
¡Pregunta en recep

# AUTOEVALUACION

La vida laboral no es fácil, en nuestra carrera nos enseñan las diferentes áreas que podemos encontrar al enfrentarnos al mercado laboral, pero no nos indican lo difícil que puede llegar a ser la convivencia, tratar con personas que siempre quieren colocar sus intereses primero que el bien común resulta ser más difícil que sacar cuentas o sonreír al cliente, otra parte difícil de manejar cuando solo se un egresado es en dar su opinión o ideas, en la universidad enseña en expresar puntos de vista y que estas sean tomadas en cuenta, en lo empresarial no es así de fácil.

Se puede resaltar que todo no es malo, aprendí a desenvolverme en el servicio al cliente, que personal mente es un logro importante, dado que mi personalidad es un poco reacia a esta labor, también logré conocer personas de todos los lugares del país, extranjeros, idiomas y personalidades. Llegando a un crecimiento personal que no creía conseguir, logrando metas que me había propuesto anterior mente y no había podido realizar por desinterés. Adquirí conocimientos en el ámbito laboral, que en un aula de clases no aprendes y sé que esto me ayudara más adelante para futuros empleos.

Esta experiencia debería tener la todos los estudiantes antes de graduarse, se adquiere lo básico de las labores y se aprende a desenvolverte en ambientes no habituales a los suyos.

La experiencia en las practicas no estuvo ni bien y ni mal, solo se adquirió la experiencia básica en cuanto al ambiente laboral, hubieron situaciones donde sabía más de procesos que los encargados, no entregaban las directrices apropiadas para situaciones no habituales y al cometer algún error no mostraban el manejo adecuado para hacer corregirte, se muestra siempre esa ideología arcaica del "cliente siempre tiene la razón" , pasando por encima de tus principios para satisfacer los del cliente, lo que más me gusto de esta experiencia es que logre hacer y manejar situaciones por mí misma que antes no podría hacer.

## RECOMENDACIONES GENERALES

Los hoteles Senda tienen poco tiempo en el mercado turístico, de allí se evidencia su poca organización interna y estrategias frente al mercado. Durante el tiempo de prácticas se logró identificar la falta de planes de marketing para el hotel y brindar nuevos servicios.

Dado esto se recomienda que el hotel debe implementar:

- Organización acorde a la actualidad.
- Creación de sistematización para reservas.
- Manejo adecuado de los residuos sólidos.
- Implementación de cuidados del medio ambiente en todas sus áreas y servicios.
- Mejoramiento en el ambiente laboral.
- Implementación de la responsabilidad social empresarial.

- Capacitación de los empleados.

## CONCLUSIONES.

Senda Hotels no tenía un interés en que un practicante de la universidad del Magdalena realizara prácticas laborales con ellos, gracias a la persistencia y empeño se logró mostrar el por qué se quería, siendo un hotel nuevo y poco organizado, permitiría adquirí conocimientos y a idear planes de mejoras los cuales ayudaría a crecer como hotelero, los grandes hoteles ya tienen su plan de organización establecido y no sería fácil mostrar habilidades, este entorno permitió exponer los conocimientos adquiridos durante la formación y desenvolverse bien en nuevas situaciones, logrando llevarse mucho conocimiento del entorno que se desea trabajar.

Se llevo a innovar un servicio que no se tomaba en cuenta, dejando una base para seguir desarrollando, permitiendo demostrar que si era rentable sin salir de sus políticas y brindado a los huéspedes diferentes servicios en el hotel.

## BIBLIOGRAFÍA

SENDA HOTELS. (2022). HOTELES SENDA Exclusivos Hoteles En El Sector Del Parque Tayrona. 2022, de Senda Hotels Sitio web: https://sendahotels.com/es/quienes-somos/

el ECOnomista América y Colombia. (2021). Las Pléyades Comercializadora Internacional Ltda Otros servicios de reserva y actividades relacionadas, SANTA MARTA. 2021, de empresite Sitio web: https://empresite.eleconomistaamerica.co/PLEYADES-COMERCIALIZADORA-INTERNACIONAL-LTDA.html

ANEXOS

HBD

LOVE

HBD