

**INFORME FINAL DE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL  
HOTEL SAN JOSE PLAZA BUCARAMANGA/SANTANDER**

**KIMBERLY JULIANA PABON JAIMES  
1.095.823.567**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
PAMPLONA  
2018**

**INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL  
HOTEL SAN JOSE PLAZA BUCARAMANGA/SANTANDER**

**KIMBERLY JULIANA PABON JAIMES  
1.095.823.567**

**Informe presentado como requisito para obtener el título de Administrador  
de Empresas**

**Supervisor De Práctica**

**Luis Manuel Palomino**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
PAMPLONA  
2018**

Nota de Aceptación

---

---

---

---

Jurado

---

Jurado

---

Jurado

## **AGRADECIMIENTOS.**

Son muchas las personas a quienes debo agradecerles por su apoyo, que me brindaron a lo largo de mi carrera profesional en la universidad de Pamplona.

A Dios por darme la oportunidad de ser profesional, porque me dio fuerzas y sabiduría en los momentos más difíciles de este proceso académico, por dar en mi luz y entendimiento para culminar de manera exitosa esta meta.

A la Universidad De Pamplona en general la cual llevo en el corazón, con respeto y admiración, ya que nos abrió las puertas del conocimiento y nos brindó las herramientas necesarias para ser profesionales íntegros para la sociedad.

Al Hotel San José Plaza y en el especial la Sra. Sonia Gelvez, por darme la oportunidad de realizar las prácticas profesionales.

A mis padres Alberto Pabón y Rosana Jaimes quienes me dieron la vida e hicieron de mí una persona íntegra con principios y valores morales. Gracias por el gran sacrificio que hicieron para que yo estudiara y fuera una profesional.

A mis tíos y abuelos por ser un apoyo incondicional en los momentos difíciles y ser una motivación para salir adelante y cumplir con cada meta que me propongo.

Y por último doy gracias al profesor Luis Manuel Palomino por su apoyo y comprensión en mi trabajo de grado, dado que me compartió sus conocimientos y afianzó los míos para la realización de este proyecto.

## **DEDICATORIA**

A Dios Por haberme permitido llegar a cumplir esta meta, por llenarme de bendiciones en cada momento y mantenerme con salud para lograr cada uno de mis objetivos propuestos, además de su infinito amor.

A mi padre Alberto Pabón y mi madre Roxana Jaimes por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me dan y por permitirme ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor y comprensión en los momentos más difíciles.

A mi hermana mis tíos y abuelos por haber compartir conmigo los momentos más importante de mi vida y por apoyarme cuando más lo necesitaba.

A mis amigos, con los que he compartido buenos momentos únicos y agradables en mi vida y me han enseñado que lo más importante es tener una amistad sincera, por el apoyo y las risas en los momentos difíciles dentro de este proceso académico.

## TABLA DE CONTENIDO

1. INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL HOTEL SAN JOSE PLAZA BUCARAMANGA, SANTANDER.....	12
1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS .....	12
1.2.1 QUIENES SOMOS.....	12
1.2.2. MISIÓN.....	12
1.2.3. VISIÓN.....	13
1.2.4 VALORES .....	13
1.2.5 POLITICAS.....	14
1.2.6 SERVICIOS .....	16
1.2.6.1 SERVICIOS ADICIONALES .....	20
1.3 DIAGNOSTICO AREAS ADMINISTRATIVAS DE LA EMPRESA DIAGNOSTICO.....	23
1.3.2 DIR. ADMINISTRATIVO.....	23
1.3.3 FINANZAS Y CONTROL.....	24
1.3.4 COMPRAS Y OPERACIONES.....	26
1.3.5 JEFE DE RECEPCIÓN .....	29
1.3.6 TESORERÍA.....	31
1.3.7 AUDITOR .....	32
1.4 MATRIZ DOFA.....	34
1.5 DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO .....	38
1.5.1 AREA DE MARKETING COMERCIAL .....	38
1.6 FUNCIONES ASIGNADAS DURANTE LA PRÁCTICA .....	39
1.7 ESTRUCTURACION DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	46
1.7.1 TITULO .....	46
1.7.2 OBJETIVO GENERAL .....	46
1.7.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	46
2. DESARROLLO PROPUESTA DE MOJORAMIENTO .....	48
2.1 TITULO.....	48
2.1.2 DISEÑAR UNA CARTA EXCLUSIVA CON EL MENÚ DE EVENTOS ESPECIALES REALIZADOS EN EL RESTAURANTE TERRAZA. ....	49
2.1.3 ACTUALIZAR LOS COSTOS DE INSUMOS DE LAS OPCIONES DE MENÚ Y ESTIMAR LA UTILIDAD DEL PRODUCTO. ....	54
2.1.4 CREAR UNA PÁGINA EN FACEBOOK DIRECTA DEL RESTAURANTE TERRAZA PARA REALIZAR PUBLICIDAD MÁS FRECUENTE. ....	55
3. EVIDENCIAS.....	56

CONCLUSIONES .....	59
RECOMENDACIONES .....	60
ALCANCES DE LA PRÁCTICA .....	61
BIBLIOGRAFIA.....	62
ANEXOS.....	63

### **TABLA DE TABLAS**

TABLA 1: MATRIZ DOFA .....	34
TABLA 2: CRONOGRAMA DE PRÁCTICAS EMPRESARIALES.....	47
TABLA 3: COSTOS DE INSUMOS DE PAQUETES DE EVENTOS. ....	54
TABLA 4: EJEMPLO.....	55

### **TABLA DE FIGURAS**

FIGURA 2: ORGANIGRAMA .....	22
FIGURA 1 LOGO DEL HOTEL SAN JOSÉ PLAZA .....	22
FIGURA 3: RESTAURANTE TERRAZA (HOTEL SAN JOSÉ PLAZA) .....	48
FIGURA 4: ELABORACIÓN DE LA PÁGINA EN FACEBOOK.....	55
FIGURA 5: ACTIVIDAD REALIZADA EN EL RESTAURANTE TERRAZA (EVIDENCIAS).....	57
FIGURA 6: EVIDENCIAS.....	58

## INTRODUCCION

La práctica profesional de la facultad de ciencias económicas y empresariales de la Universidad de Pamplona nace como componente fundamental en la formación de los futuros profesionales, por medio de convenios establecidos entre la Universidad y las empresas a nivel nacional ya sea del sector público o privado, donde se da la oportunidad a los estudiantes en calidad de practicante para fortalecer los conocimientos adquiridos a lo largo de su proceso de formación para desempeñar en las diferentes áreas administrativas de la empresa.

Por lo tanto las prácticas empresariales, se ven como un escenario dinámico y provechoso, para la comunidad estudiantil en general, ya que los conocimientos adquiridos en el proceso académico se perfeccionan poniendo en práctica la solución de problemas reales que tiene la empresa u organización, creando procesos de mejoramiento para la misma.

Los establecimientos de alojamiento en Colombia según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se entiende por establecimiento hotelero o de hospedaje, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje, el cual es un contrato de arrendamiento, de carácter comercial y de adhesión, que una empresa dedicada a ésta actividad celebra con el propósito principal de prestar alojamiento a otra persona denominada huésped.



En el presente informe, se especifica un diagnóstico de cada una de las áreas administrativas del Hotel San José Plaza, lugar donde se llevó a cabo las prácticas empresariales, de igual manera se desarrolló un plan de mejoramiento para el año 2018, teniendo como objetivo principal y diseñar un plan de gestión para posicionar en el mercado del año actual; impulsando el restaurante terraza como opción para celebración de eventos especiales creando planes asequibles para la comunidad del área metropolitana.

## JUSTIFICACIÓN

El plan de gestión como estrategia empresarial se realiza con el objetivo de posicionar el mercado o incrementar las utilidades del hotel San José Plaza por medio del restaurante Terraza; con el fin de aprovechar su espacio amplio y su vista panorámica a la ciudad, por estar ubicado en el séptimo del hotel y centro de Bucaramanga.

La idea principal es fortalecer la herramientas de innovación con respecto a las necesidades de los clientes que hoy en día se demanda en este sector y que no se basa en simplemente una cena cotidiana en un restaurante, lo que desea actualmente las persona es tener un valor agregado para celebraciones de fechas especiales que dejen un bonito recuerdo de la fecha especial.

Por otra parte el restaurante Terraza del Hotel San José Plaza tiene personal fijo disponible en los tres turnos diarios con capacidad para atender 300 personas al día lo que quiere decir que si podemos hacer factible el proyecto sin aumentar los gastos de personal hasta que sobrepase la cantidad.

Dentro de las estrategias empresariales se toma en consideración el déficit financiero que tiene el hotel en la actualidad ya que acredita muchas deudas en bancos de la ciudad y la idea con este proyecto es:

- Aumenta la rentabilidad de la empresa
- Ayuda a solucionar problemas y mejorar la competitividad en el sector.
- lograr con eficiencia y rentabilidad cumplir con la visión del hotel.
- Aprovechar la mano de obra en un 100%

Los beneficios para los trabajadores:

- Adquieren nuevos conocimientos, destrezas y habilidades.
- Facilita la integración social del trabajador.
- Mejora el nivel de eficiencia en su área.
- Ayuda a la persona a solucionar problemas y tomar decisiones.

## **ABSTRACT**

This report of undergraduate work was carried out in order to put into practice the knowledge acquired through a strategic management plan, the elaboration of this plan aims at increasing sales from the Terraza restaurant located on the seventh floor of San José Plaza hotel at the time of monitoring each one of the strategies designated after developing the matrix of internal and external factors evaluation; in this way, focus an appreciation on the benefits that can bring the implementation of it.

However, it seeks to enhance innovation proposals that lead to a genuine improvement, in order to increase the profits of the hotel and the Terraza restaurant as well, bearing in mind that it is an optional spot that generates as a result higher expense and low profitability.

## **RESUMEN**

El presente informe de trabajo de grado se realizó con el fin de poner en práctica en su transcurso de pasante los conocimientos adquiridos por medio de un plan de gestión estratégico creado con la finalidad de posicionar el mercado del restaurante terraza ubicado en el séptimo piso del hotel san José plaza, realizando seguimiento de cada una de las estrategias que se designan luego de hacer la matriz de evaluación de factores internos y externos; de esta manera enfocar una estimación sobre los beneficios que puede traer la implementación del mismo.

Donde se busca fortalecer propuestas de innovación que lleven a un mejoramiento continuo del mismo, con el fin de aumentar las utilidades del hotel, enfocándose principalmente en el restaurante terraza, teniendo en cuenta que es uno de los puntos que genera mayor gasto y poca rentabilidad.

## **1. INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL HOTEL SAN JOSE PLAZA BUCARAMANGA, SANTANDER**

### **1.1 RESEA HISTORICA HOTEL SAN JOSE PLAZA**

El HOTEL SAN JOSÉ PLAZA, está estratégicamente localizado en la Carrera 17C # 55 – 40 en el corazón de Ciudad de Bucaramanga - Colombia.

Se encuentra cerca de zonas empresariales, clínicas y centros comerciales como El San José Centro Comercial, que está ubicado en los tres primeros pisos del mismo edificio, El Centro Comercial La Isla, Centro comercial Cacique, y el Centro Comercial Mega Mall, a pocos minutos de la Gobernación de Santander, Alcaldía y Palacio de Justicia.

### **1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS**

#### **1.2.1 Quienes somos**

Somos una empresa de servicios hoteleros con un invaluable recurso humano, excelente infraestructura y total compromiso direccionado a garantizar a nuestros clientes la mayor confiabilidad y satisfacción en la prestación ya sea por turismo o negocios.

#### **1.2.2. Misión**

Somos prestadores de servicios hoteleros de calidad en la ciudad, Nuestra infraestructura, atención personalizada y compromiso con la calidad, permiten garantizar a nuestros usuarios estadías y eventos memorables.

Para ello contamos con estándares de servicio definidas como: Orientación al cliente, mejora continua y espíritu social.

### 1.2.3. Visión

Para el 2019 ser líderes en la industria de la hospitalidad, dentro del grupo de hoteles del mismo nivel, proporcionando servicios de alta calidad y creando permanentemente un desarrollo integral con nuestro equipo humano.

### 1.2.4 Valores

- **Compromiso:** Sentir como propios los objetivos de la organización, así como apoyar e instrumentar decisiones, mostrándose comprometido por completo con el logro de los objetivos comunes. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.
- **Ética:** Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando en todo momento las políticas organizacionales.
- **Prudencia:** Sensatez y moderación en todos los actos, en la aplicación de normas y políticas de la organización sabiendo discernir lo bueno y lo malo para la empresa, para el personal y para sí mismo, así como en el trato con los clientes internos y/o externos. Implica también que piensa y actúa con sentido común.
- **Autocontrol:** Dominio de sí mismo, es la capacidad de mantener controladas las propias emociones y evitar reacciones negativas ante provocaciones, oposición u hostilidad de otros o cuando se trabaja en condiciones de estrés. Implica saber actuar antes circunstancias alternas con el cliente interno y/o externo.
- **Integridad:** Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar siempre con honestidad incluso en negociaciones difíciles con clientes externos. Implica de mismo modo que las acciones sean coherentes con lo que se dice.

- **Colaboración con el medio ambiente:** Utilizar dentro de las posibilidades técnicas y de mercado, tecnologías limpias que garanticen la conservación del ecosistema, y por tanto, abstenerse de utilizar indebidamente productos, procesos y tecnologías que de manera comprobada lesionen el medio ambiente.
- **Servicio al cliente** Satisfacer y buscar superar las expectativas de los clientes internos y externos mediante una respuesta a todas sus inquietudes generando un ambiente de tranquilidad, confianza mutua y fidelidad.
- **Respeto:** Hace referencia a reconocer y aceptar el valor de los demás, sus derechos y su dignidad.
- **Temple:** Serenidad y dominio en todas las circunstancias, Implica otras competencias como prudencia y fortaleza. Es la capacidad para justificar o explicar los problemas surgidos, los fracasos o los acontecimientos negativos. Es decir que implica seguir adelante en medio de circunstancias adversas.

## **1.2.5 POLITICAS**

### **1.2.5.1 Política de sostenibilidad**

En el HOTEL SAN JOSE PLAZA estamos comprometidos con el desarrollo sostenible, identificando y eliminando todos los puntos de riesgo y contaminación generados por nuestra empresa y comunidad, para lograr reducir la huella ambiental y proteger la biodiversidad. Nuestro compromiso es Crear conciencia social involucrando a los grupos de interés con las actividades de divulgación, que buscan mejorar nuestra cultura ambiental. Daremos a conocer a nuestros visitantes las raíces culturales, gastronómicas y demás sitios turísticos de nuestra región.

### **1.2.5.2 Política de responsabilidad social**

Para El HOTEL SAN JOSE PLAZA es un compromiso la responsabilidad social empresarial (RSE), Aplicando lineamientos de turismo responsable en la gestión de sus actividades, en el recurso humano, clientes, proveedores, ámbito socio

cultural y ambiental. Estableciendo su compromiso en base a los siguientes principios:

- Comportamientos éticos en todas las áreas de su organización
- Innovación permanente, entendida como la preocupación por mejorar nuestros productos y servicios de una manera sostenible, rentable y respetuosa con las personas y el medio ambiente.
- Entorno laboral óptimo que favorezca el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades, la pluralidad y diversidad funcional en el trabajo
- Orientación a la calidad y al mejoramiento en el servicio como una forma de agradecer a nuestros clientes la confianza que depositan en nosotros.
- Preocupación por el desarrollo económico, humano y social de las comunidades
- Compromiso por la preservación medioambiental y el respeto a la fauna y flora con el convencimiento de que la economía sostenible es el camino a seguir.
- Cumplir con la normatividad nacional vigente aplicable a la organización.

#### **1.2.5.3 Política de tratamiento de datos**

La recogida y tratamiento automatizado de sus datos personales tiene como finalidad las siguientes: Gestión de clientes en todo lo relacionado con los servicios y alojamiento en nuestro hotel. En caso de remitirnos su "curriculum vitae" la finalidad será el estudio de los distintos "currículo" para que por nuestro departamento de recursos humanos se proceda a la selección de personal que reúna el perfil idóneo para incorporarse a la empresa. Usted consiente a que sus datos sean de esta forma tratados y no siendo utilizados para otros usos.

Así mismo, por la presente, usted consiente de sus datos sean tratados con fines proporcionales y de marketing incluyendo dichas acciones él envió de

comunicaciones comerciales electrónicas para el conjunto de productos y servicios que ofrecemos así como otros afines al sector hotelero, viajes, gastronomía y ocio.

#### **1.2.5.4 Protección de flora y fauna**

El Hotel San José Plaza la ley 17 de 1981 (convenio sobre el comercio internacional de especies amenazadas de fauna y flora silvestres) con la que comprometen a no participar y vigilar que se cumpla dentro de las instalaciones, contando con la participación de cada uno de nuestros colaboradores

#### **1.2.5.4 Explotación sexual infantil**

El Hotel San José Plaza apoya la ley 679 de 2001 (Explotación sexual de niños y niñas y adolescentes (ESCNNA) Previendo y contrarrestando la explotación sexual y la pornografía y el turismo sexual con menores de edad y minimización el impacto que ocasiona en las comunidades.

### **1.2.6 SERVICIOS**

#### **HABITACIONES**

- 42 Habitaciones estándar sencillas
- 20 Habitaciones estándar dobles
- 13 Habitaciones estándar Superior
- 9 Habitaciones estándar de Lujo

#### **Estándar sencilla**

Habitación externa con vista a la calle, luz natural, diseño moderno, dotada con todo lo necesario para hacer de su estadía un lo más agradable posible.

En esta habitación encontrará:

- TV LCD de 32 pulgadas.
- Cama de 1.40 x 1.90 mt.
- Duvet y sábanas de 300 hilos.



- Menú de almohadas
- Amenities (champú, jabón, gorro de baño, costurero)
- Closet.
- Escritorio y Silla.
- Aire Acondicionado Mini Split.
- Mini bar.
- Caja de seguridad.
- Secador de cabello.

### **Habitación Estándar doble**

Habitación externa con luz natural, espaciosa, diseño moderno, dotada con los elementos necesarios para que su estadía se placentera.

- En esta habitación encontrará:
- TV LCD de 32 pulgadas.
- Cama de 1.40 x 1.90 mt.
- Duvet y sábanas de 300 hilos.
- Amenities (champú, jabón, gorro de baño, costurero)
- Closet.
- Escritorio y Silla.
- Aire Acondicionado Mini Split.
- Mini bar.
- Caja de seguridad.
- Secador de cabello.

### **Habitación Estándar twin**

Habitación interna, con ventana hacía la parte de atrás del edificio, o si la prefiere con ventana interna hacia el pasillo y diseño moderno.

En esta habitación encontrará:

- TV LCD de 32 pulgadas.
- Dos Camas de 1.00m x 1.90 mt.
- Duvet y sábanas de 300 hilos.
- Amenities (champú, jabón, gorro de baño, costurero)
- Closet.
- Escritorio y Silla.
- Aire Acondicionado Mini Split.
- Mini bar.
- Caja de seguridad.
- Secador de cabello.

### **Estándar superior**

Amplia y confortable habitación interna, con diseño moderno, completamente dotada para hacer de su estadía un momento de verdad.

En esta habitación encontrará:

- TV LCD de 32 pulgadas.
- Cama de 2.00 x 2.00 mt.
- Duvet y sábanas de 300 hilos.
- Amenities (champú, jabón, gorro de baño, costurero)
- Closet.
- Escritorio y Silla.
- Aire Acondicionado Mini Split.
- Mini bar.
- Caja de seguridad.
- Secador de cabello

### **Estándar de lujo**

Amplia y confortable habitación interna, con un diseño especial para que su estadía sea realmente placentera, completamente dotada para que pueda disfrutar el estar fuera de casa.

En esta habitación encontrará:

- TV LCD de 32 pulgadas.
- Cama de 2.00 x 2.00 mt.
- Duvet y sábanas de 300 hilos.
- Sofá.
- Jacuzzi Doble, con hidro masaje.
- Amenities (champú, jabón, gorro de baño, costurero)
- Closet.
- Escritorio y Silla.
- Aire Acondicionado Mini Split.
- Minibar.
- Caja de seguridad.
- Secador de cabello.



Internet Gratuito



Check in 3 pm/Check out 1 pm - Desayuno buffet de cortesía.



Medio de pago; efectivo, tarjeta de crédito, tarjeta no presencial.



Room Service de 6:30am a 9:00am.



Espacio libre de humo.



Parqueadero gratuito - llamadas locales ilimitadas.

### **1.2.6.1 SERVICIOS ADICIONALES**

- **Capilla**

Para complementar su experiencia al estar fuera de casa, el HOTEL SAN JOSÉ PLAZA, le ofrece un espacio único para acercarse a Dios y encontrar paz y tranquilidad.

Horario de misas: lunes a sábado 12:00 medio día

- **Centro de negocios**

En nuestro centro de negocios, usted encontrara las herramientas que necesita para que su proyecto empresarial, contamos con 4 estaciones completamente dotadas de equipos de avanzada tecnología, destinado a satisfacer a nuestros clientes. Este servicio es totalmente gratuito para nuestros huéspedes.

- **Gimnasio**

En nuestro gimnasio encontrará un espacio dotado con los aparatos adecuados para realizar actividad física necesaria.

- **Centro comercial**

El edificio cuenta con tres pisos de almacenes donde encontrará opciones de vestuario, calzado, juguetería y decoración allí podrá realizar sus compras o encontrar el detalle para esa persona especial que te está esperando en casa.

- **Salones**

Nuestros salones, le permiten disponer de un espacio adecuado para atender a sus clientes, y realizar desde la comodidad del hotel todas sus actividades laborales.

La capacidad y diseño, ofrecen a nuestros clientes el espacio ideal para desarrollar sus juntas, eventos sociales o empresariales y demás actividades que requiera.

Pensando en su tranquilidad, usted también puede contar con el equipo audiovisual y de amplificación que necesite para organizar con éxito su reunión.

### **Salón Barichara**

- Ubicado en el primer piso del hotel.
- Auditorio: 100 personas
- Escuela: 60
- Tipo U: 50
- Imperial: 40

### **Salón Ricaurte**

- Ubicado en el sexto (6to) piso del hotel.
- Auditorio: 80 personas
- Escuela: 45
- Tipo U: 35
- Imperial: 30

### **Salón Don Bosco**

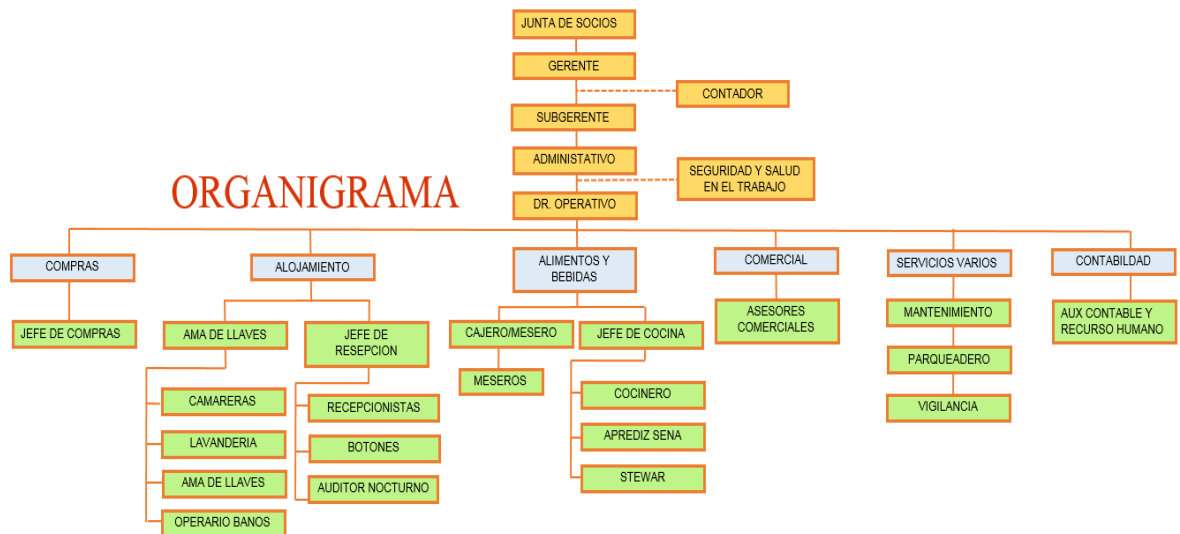
- Auditorio: 100 personas
- Escuela: 60
- Tipo U: 50
- Imperial: 30

Figura 1 logo del hotel san José plaza



Fuente: Hotel San José Plaza

Figura 2: Organigrama



Fuente: Hotel San José Plaza

## **1.3 DIAGNOSTICO AREAS ADMINISTRATIVAS DE LA EMPRESA DIAGNOSTICO**

### **1.3.2 Dir. administrativo**

Garantizar la permanencia, crecimiento, proyección y posicionamiento de la organización en el mercado, a través del mejoramiento continuo de nuestros procesos, planeando, dirigiendo, controlando y evaluando efectivamente la gestión total de la empresa, y asegurando la satisfacción del cliente.

- **Educación:** Profesional en Carreras Administrativas o Ingenierías.
- **Habilidades:** Rapidez/precisión visual y auditiva, facilidad en el uso de técnicas y herramientas gerenciales.
- **Experiencia:** Tres años en cargos similares.

#### **Funciones:**

Mantener el liderazgo en el mercado, observando oportunidades con clientes potenciales y gestionando la consecución de nuevos contratos con clientes actuales, representando correctamente a la empresa y garantizando la permanencia, crecimiento, proyección y posicionamiento de la misma, a través del mejoramiento continuo de los procesos, planeando, dirigiendo, controlando y evaluando efectivamente la gestión total de la empresa, y asegurando la satisfacción del cliente.

- Acudir a audiencias del Representante Legal en los temas que sean de su alcance.
- Actuar como Representante Legal del Hotel ante terceros, así como autoridades de orden administrativo y judicial.
- Supervisar a diario las actividades de los departamentos, manejando siempre una estrategia de trabajo en equipo y recordando el establecimiento de metas para los mismos.

- Asegurar que se establezcan procesos de comunicación apropiados.
- Reclutar, seleccionar y contratar al personal requerido.
- Supervisar contratos celebrados de personal en la empresa.
- Informar permanentemente a la junta de socios de los movimientos financieros de la empresa.
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de la ley, reglamentos, estatutos y resoluciones.
- El director administrativo debe estar capacitándose permanentemente y estar actualizado de las noticias importantes que afecten positiva o negativamente a la empresa.
- Gestionar ante las dependencias públicas, municipio u otros organismos los permisos, licencias, concesiones, convenios y contratos necesarios para la realización de los objetivos de la empresa.
- Orientar al desarrollo de las actividades de la organización.
- Impartir instrucciones y facilitar los recursos requeridos a las personas que laboran en la empresa.
- Ejecutar las decisiones, acuerdos y orientaciones de la Asamblea General de Asociados.
- Realizar las demás funciones inmersas y requeridas para el cumplimiento y logro de la misión del cargo.

### **1.3.3 Finanzas y control**

Garantizar la gestión contable a través de las tareas requeridas para la viabilidad operativa y financiera, evidenciados en la evaluación tributaria, laboral, contable y financiera de los diversos entes internos y externos que interactúan en el desarrollo del objeto social del Hotel.

#### **Competencias Personales**

- Educación: profesional, Técnica o Tecnológica en gestión contable



- Habilidades: Escucha activa y rapidez/ precisión visual y auditiva
- Experiencia: Un año.

**Funciones:**

Garantizar la gestión contable a través de las tareas requeridas para la viabilidad

- operativa y financiera, evidenciados en la evaluación tributaria, laboral, contable y financiera de los diversos entes internos y externos que interactúa en el desarrollo del objeto social del hotel.
- Está pendiente de la fecha de vencimiento de las facturas de pago a proveedores, e informa al tesorero para realizar dichos pagos.
- Liquida pagos de nómina, pagos de aportes, pago de impuestos, pago de turnadores.
- Revisa que los Boucher emitidos en recepción sean los correspondientes con los reportados en el cuadro de caja, así mismo verifica que el efectivo recibido en cada turno del recepcionista concuerde con la caja.
- Está comprometido con la afiliación de los trabajadores a riesgos profesionales, ARL, caja de compensación y demás afiliaciones correspondientes.
- Realiza los registros contables de las facturas de servicios, compra de activos, comisiones, y en general gastos que no influyen en la materia prima de la prestación de servicios; por lo que se hace responsable de la contabilidad del Hotel.
- Archiva las A-Z de inventarios, recibos de caja, notas contables y egresos mes por mes. Así mismo lleva las A-Z de cuentas por cobrar y cuentas por pagar, seguido de un detallado y ordenado archivo de la documentación del Hotel, que consta de documentos de procesos legales, cámaras de comercio, información exógena, estados financieros, servicios públicos,

documentos de contratos del hotel y de prestación de servicios, extractos bancarios, y demás información necesaria para la gestión contable.

- Envía sobre con factura de las cuentas por cobrar a los clientes que tienen crédito con el Hotel.
- Mantiene organizado el archivo de todo el movimiento contable del hotel.
- Es responsable del módulo de contabilidad del Software implementado en el Hotel.
- Crea los clientes y proveedores en el sistema.
- Contabiliza todos los movimientos y pagos del Hotel.
- A final de mes sube interfaces de recepción y restaurante, realiza conciliaciones bancarias, elabora los informes de pérdidas y ganancias, balance general, socios, costos, proveedores, clientes, y en general todos los informes solicitados por gerencia; además realiza correcciones de errores de los módulos restantes, para finalmente empalmar la información de todas las dependencias.
- Realizar las demás funciones inmersas y requeridas para el cumplimiento y logro de la misión del cargo.

#### **1.3.4 Compras y operaciones**

Mantener buenas relaciones con sus proveedores así como establecer negociaciones con los mismos a efectos de que se tengan los insumos de forma oportuna sin retrasos y a precios que le permitan un balance con respecto a sus costos de operación.

- Educación: Carrera técnica o profesional en áreas administrativas.
- Habilidades: Escucha activa, rapidez/precisión visual y auditiva
- Experiencia: 6 meses

## **Funciones:**

Realizar las compras de todos los insumos que requiere el Hotel para llevar a cabo su operación diaria.

- Propone a la gerencia los precios de menús y cartas, revisa y aprueba los menús o sugerencias del día.
- Apoya la calidad del servicio que se ofrece y da sugerencia cuando es necesario.
- Supervisa la calidad y cantidad de los platos o bebidas que se ofrecen a los clientes.
- Verifica y realiza las compras.
- Planifica y coordina con los dirigentes del departamento los nuevos cambios que se vayan a efectuar de comida y bebida.
- Planifica y ayuda todos los servicios especiales de comida en eventos o banquetes.
- Verifica la cantidad y calidad culinaria de las nuevas especialidades que se vayan a ofrecer.
- Revisa los costos y producción de comida y bebida por unidades de venta, establece medidas correctas en caso de desviaciones sobre los costos o producción
- Supervisa el estado de los almacenes de comida y bebida. Estudia y propone a la gerencia las reposiciones anuales (cristalería, loza, plata, etc) en base a los inventarios.
- Encargarse de la adquisición, manejo, almacenamiento, stock y seguridad de los insumos.
- Controlar que las áreas de almacenamiento estén bien ubicadas, limpias y ordenadas.
- Buscar, seleccionar y mantener proveedores competentes.
- Realiza el control de garantías.

- Estudiar la situación en el mercado, precios, flujo y calidad de los productos a adquirir.
- Velar por que se paguen los precios justos por la materia prima sin que ello desmejore la calidad de los mismos.
- Realiza el cierre de inventario mensual que reflejen la situación del área de compras.
- Mantener actualizado el registro de proveedores y las condiciones de venta de cada uno.
- Mantener a gerencia comunicada acerca de las variaciones en los precios de los insumos y productos.
- Apoya el servicio de restaurante.
- Una vez recibidas las mercancías es necesario verificar que cumplan con los requisitos de precio, calidad, cantidad, condiciones de entrega y condiciones de pago.
- Una vez que el departamento de compras se ha suministrado de todos los materiales necesarios, es su obligación proveer a las demás áreas tomando en cuenta: la clase, cantidad y dimensiones de las mismas.
- Es responsable del módulo de compras e inventarios del Hotel, por lo que ingresa al sistema todas las facturas de gastos que influyen en la materia prima de la prestación de servicios.
- Debe baja en el sistema a los equipos que el departamento de mantenimiento le informe.
- A final de mes, sube interfaces de compras, y realiza el informe de fruver y fede papa.
- Realizar las demás funciones inmersas y requeridas para el cumplimiento y logro de la misión del cargo.

### **1.3.5 Jefe de recepción**

Velar por el buen funcionamiento del departamento. Proporcionar todo tipo de información y asistencia a todos los visitantes que llegan a hacer uso de los servicios del hotel, asegurando que se logre la satisfacción total del cliente siguiendo las normas de calidad del hotel, en cuanto a reservas, asistencia e información, solución de problemas e inquietudes y atención de comunicaciones, para ello deben incluirse funciones administrativas de facturación y comerciales.

- Educación: Carrera técnica o profesional en áreas administrativas.
- Habilidades: Escucha activa, rapidez /precisión visual y auditiva
- Experiencia: 6 meses

#### **Funciones:**

Velar por el buen funcionamiento del departamento, satisfaciendo las necesidades de comunicación, atendiendo al público en sus requerimientos de información, ejecutando y controlando las funciones de recepción, incluyendo funciones administrativas de facturación y comerciales; brindando un excelente servicio de atención al cliente, donde prevalezca la cordialidad y amabilidad."

- Siempre controlar y vigilar entrada y salida de visitantes al Hotel
- Atender y controlar el servicio de correspondencia.
- Recibir al huésped, registrarlo y atenderlo durante su estadía.
- "Asignar responsablemente las habitaciones según la disponibilidad, requerimientos y necesidades de los huéspedes."
- Al momento de hacer check out, preparar la cuenta del huésped, cobrar la cuenta, procesar el pago y despedir al huésped.
- Procede responsablemente a reubicar a un huésped cuando no se encuentra a gusto o hay desperfectos en la habitación, e informa a los departamentos correspondientes.

- Mantiene el control en caso de alta afluencia de público
- Recordar realizar a tiempo el servicio de despertador para huéspedes que lo soliciten.
- Atender telecomunicaciones externas e internas.
- Supervisar venta de servicios adicionales (fotocopias, recargas, impresiones, baños ).
- Controlar adecuadamente el uso de celular.
- Identificar siempre los clientes VIP
- Leer y diligenciar la bitácora con acontecimientos del turno.
- Realizar comprobación de efectivo al terminar el turno.
- Digitar menú del día.
- Llevar control de llaves de habitaciones.
- Informar todos los días cuantas personas amanecen para coordinar el desayuno del siguiente día en el restaurante.
- Controlar y revisar los folios abiertos.
- Generar las facturas pendientes del mes anterior por cierre de fecha.
- Realizar quincenalmente la programación de turnos de recepción, botones, auditor y parqueadero.
- Hacer reuniones mensuales con el personal del departamento, con el fin de socializar y solucionar las diferentes situaciones que se presenten.
- Supervisar que las funciones del personal a cargo se esten cumpliendo en su totalidad, teniendo en cuenta las funciones y políticas de la empresa.
- Realizar las demás funciones inmersas y requeridas para el cumplimiento y logro de la misión del cargo.

### **1.3.6 Tesorería**

Dirigir y coordinar el proceso de recaudo de ingresos del Hotel, así como el pago por los diferentes conceptos, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos. Además, coordinar la ejecución, entrega y recibo de los dineros correspondientes efectuados en la empresa.

- Educación: Profesional Técnica o Tecnología en Gestión Contable.
- Habilidades: Escucha activa y rapidez/precisión visual y auditiva
  
- Experiencia: Un año

#### **Funciones:**

- Dirigir y coordinar el proceso de recaudo de ingresos del Hotel, así como el pago por los diferentes conceptos, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos. Además, coordinar la ejecución, entrega y recibo de los dineros correspondientes efectuados en la empresa.
- Recibe diariamente la caja de recepción.
- Verifica que el dinero recibido en los sobres de recepción, concuerden con lo anotado en los libros de movimiento diario.
- Revisa en el sistema los saldos de bancos y consignaciones que estén a nombre del Hotel San José Plaza.
- Revisa movimiento diario de servicio de baños y parqueadero, de lo cual elabora un informe detallado.
- Es el responsable de pagos de nómina, pagos de aportes, pago de impuestos, pago de turnadores, pago de facturas a clientes y proveedores, pago de servicios, y en general todos los pagos necesarios para la funcionalidad del Hotel.
- Es el responsable de dividir los ingresos correctamente, con el fin de repartir los ingresos a socios, inversión y pagos de trabajadores.

- Responsable del manejo del efectivo generado en el Hotel.
- Realizar las demás funciones inmersas y requeridas para el cumplimiento y logro de la misión del cargo.

### **1.3.7 Auditor**

Proporcionar todo tipo de información y asistencia a todos los visitantes que llegan a hacer uso de los servicios del hotel, asegurando que se logre la satisfacción total del cliente siguiendo las normas de calidad del hotel, en cuanto a reservas, asistencia e información, solución de problemas e inquietudes y atención de comunicaciones, para ello deben incluirse funciones administrativas de facturación y comerciales, así mismo hacer revisión de los procesos ejecutados en el transcurso del día.

- Educación: Carrera técnica o profesional en áreas administrativas.
- Habilidades: Escucha activa, rapidez/precisión visual y auditiva.
- Experiencia: 6 meses

#### **Funciones:**

Proporcionar todo tipo de información y asistencia a todos los visitantes que llegan a hacer uso de los servicios del hotel, asegurando que se logre la satisfacción total del cliente siguiendo las normas de calidad del hotel, en cuanto a reservas, asistencia e información, solución de problemas e inquietudes y atención de comunicaciones, para ello deben incluirse funciones administrativas de facturación y comerciales, así mismo hacer revisión de los procesos ejecutados en el transcurso del día.

- Siempre controlar y vigilar entrada y salida de visitantes al Hotel
- Recibir diariamente el periódico de la ciudad y reportar si no fue entregado



- Recordar realizar a tiempo el servicio de despertador para huéspedes que lo soliciten.
- Atender telecomunicaciones externas e internas.
- Supervisar venta de servicios adicionales (fotocopias, minutos, impresiones y fax).
- Controlar adecuadamente el uso de celular.
- Identificar siempre los clientes VIP
- Leer y diligenciar la bitácora con acontecimientos del turno.
- Realizar comprobación de efectivo al terminar el turno.
- Llevar control de llaves de habitaciones.
- Informar todos los días cuantas personas amanecen para coordinar el desayuno del siguiente día en el restaurante.
- Revisar y comparar los registros manuales con los folios del sistema (Verificar que contenga todos los datos) y verificar tarifas.
- Revisar facturación, consecutivos, que contengan nombre, cedula, o NIT si es Empresa, dirección, teléfono, bases e IVA (16%), hipo consumo (8%)
- Hacer cierre detallado y total del datafono, apoyándose con los soportes de la planilla.
- Revisión de recibos de mini bar, lavandería, teléfono, y varios; así mismo hacer revisión de facturación del Restaurante, revisión física de soportes, verificando que no falte ningún consecutivo de comandas o cuentas.
- Revisar planillas de cajero(a) contra libro de sobres.
- Realizar correcciones posibles de cada turno, dejando nota de las inconsistencias evidenciadas, con el fin de aclararlas al siguiente día, reportando el cajero encargado.
- Cargar alojamiento y confirmar la ocupación.
- Imprimir listados de: huéspedes, folios abiertos, movimiento de caja, movimiento diario y de facturación, DIAN, DAS, balance diario, estadísticas.
- Enviar vía e-mail informe a administración y planilla de extranjeros al DAS

- Realizar cierre diario del sistema.
- Es responsabilidad del turno de noche emitir después del cierre un listado para el ama de llaves, de clientes alojados por número de habitación y con fecha de salida.
- Enviar reporte diario vía e-mail a administración y socios de la ocupación en habitaciones y número de huéspedes.
- Realizar las demás funciones inmersas y requeridas para el cumplimiento y logro de la misión del cargo.

#### 1.4 MATRIZ DOFA

Es un método utilizado como instrumento metodológico para identificar acciones viables mediante el cruce de variables, con el fin de conocer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de una empresa en este caso un hotel; para afrontar los cambios en el futuro.

De esta forma se realizó un análisis teniendo en cuenta variables que se pueden medir desde el interior y el exterior de la empresa, con el fin de luego establecer un cruce de variables que permitan mitigar las condiciones desfavorables para la empresa. .

**Tabla 1:** Matriz DOFA

	FOTALEZAS	DEBILIDADES
	1. Infraestructura y espacios físicos aptos para ofrecer un excelente servicio y por lo tanto una percepción positiva de los clientes. 2. Personal profesional y eficiente para cada área administrativa del	1. No hay una Planeación estratégica definida en el hotel, necesitando una mayor fuerza de venta en el restaurante terraza. 2. El hotel no ofrece servicio de piscina para los huéspedes a diferencia de la

<b>MATRIZ FODA</b>	<p>hotel.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. El hotel está ubicado en el corazón y centro de Bucaramanga a tan solo 10 minutos de cualquier punto de la ciudad.</li> <li>4. El hotel cuenta con diez años de experiencia en el sector hotelero.</li> <li>5. Conocimiento del mercado turístico por participar en la feria nacional de Anato.</li> <li>6. Se capacita el personal seguidamente con respecto a temas de interés y por mejorar en el servicio y el bienestar de los empleados.</li> <li>7. La calidad en el servicio de restaurante es excelente por su variedad en la comida e instalaciones adecuadas y amplias.</li> </ol>	<p>competencia directa del sector que si lo tiene.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. El hotel actualmente tiene un déficit financiero por tener altos créditos pendientes con bancos.</li> <li>4. El hotel tiene presupuesto limitado para las compras en especial con los productos de cocina.</li> <li>5. Las tarifas del hotel actualmente son muy altas sobrepasando la competencia directa del sector y de igual manera los precios de la terraza.</li> <li>6. Hay pocos ingresos del restaurante para abastecer los gastos que este tiene.</li> <li>7. Fallas en la conexión inalámbrica de WIFI, y equipos, volviendo algunos procesos más lentos</li> </ol>
<b>APORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS (FO)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DO)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buenas relaciones con entidades públicas y privadas</li> <li>2. Participación en las ferias de turismo Anato y demás</li> <li>3. Afiliación con Cotelco para capacitaciones para mejorar los servicios del hotel.</li> <li>4. Crecimiento en ocupación en altas</li> </ol>	<p><b>F3-07</b> Aprovechar la ubicación y antigüedad del Hotel San José Plaza para crear una base de datos de clientes frecuentes del restaurante y de esta forma realizar promociones y entrega suvenir u obsequios para los mismos.</p> <p><b>F4-01</b> Al tener 10 años de experiencia el hotel</p>	<p><b>D2-04</b> Hacer gestión con grupos de turismo que manejen personas de la tercera edad ya que ellos prefieren el servicio de capilla que de piscina por su edad y preferencias.</p> <p><b>D1-08</b> Gestionar estrategias de venta creando nuevos productos a ofrecer en el</p>

<p>temporadas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Beneficios tributarios al sector hoteleros</li> <li>6. Se podría lograr mejores acuerdos con proveedores.</li> <li>7. Se pueden desarrollar nuevos productos en el restaurante terraza.</li> <li>8. El Hotel San José Plaza es el más central por que conecta al centro comercial la isla.</li> </ol>	<p>prestando servicios de la mejor calidad es más fácil lograr convenios corporativos, empresariales por la confianza se servicio que el hotel tiene en el momento.</p> <p><b>F5-O2</b> Participar en más ferias de turismo a nivel nacional creando una base de datos con información que ayude hacer convenios empresariales ya sea agencias de turismo u Hoteles.</p> <p><b>F6-O3</b> Hacer capacitaciones sobre cada área en seguridad y salud del trabajador ya que los cargos son más operativos que administrativos y tienden a necesitar más precauciones.</p>	<p>restaurante terraza.</p> <p><b>D2-D5</b> Aprovechar los beneficios tributarios ya que reducen impuestos y es una manera de ayudar a gente que no necesita y as también se genera más utilidad por ahorro de esos impuestos.</p> <p><b>D4-A6</b> Hacer inversión donde se comprar productos por cantidad ahorrándose costos ajenos de domicilio y tiempo del comprador</p>
<p><b>AMENAZAS</b></p>	<p><b>ESTRATEGIAS (FA)</b></p>	<p><b>ESTRATEGIAS (DA)</b></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El sector del turismo decae cada vez más en Colombia.</li> <li>2. Hay bastante competencia directa e indirecta en el sector y esto debido a la baja utilidad que representa las ventas.</li> <li>3. Estimulación salarial insuficiente en Colombia genera poca oferta de turistas en la ciudad</li> <li>4. Diversidad de</li> </ol>	<p><b>F3-A1</b> Gestionar ingresos por medio del restaurante ofreciendo otros tipos de productos con un valor agregados para aumentar su consumo.</p> <p><b>F5-A5</b> Innovar con productos diferentes y asequibles en precio aprovechando la variedad de proveedores que tiene nuestro país.</p> <p><b>F6-A8</b> Capacitar el</p>	<p><b>D1-A2</b> Crear una fuerza de venta para el hotel enfocándose en el restaurante terraza; donde se aproveche las instalaciones y personal disponible para llevar a cabo eventos y aumentar las utilidades del mismo sin hacer mayor inversión.</p> <p><b>D2-A3</b> Al bajar las ventas baja la utilidad por lo tanto se debe planificar tarifas asequibles y promociones</p>

<p>proveedores regionales</p> <p>5. Factores climáticos</p> <p>6. Temporadas bajas de ocupación</p> <p>7. Competencia desleal en tarifas.</p> <p>8. Bajo nivel idiomático en el personal del hotel</p> <p>9. Que suban los impuestos hoteleros</p>	<p>personal en idioma básico en ingles por lo tanto ayudara a mejorar el servicio que se ofrece al huésped extranjero.</p> <p><b>F7-A2</b> Actualizar los costos de insumos para un producto terminado y de esta manera buscar alternativas para minimizar los costos en un 15% y de igual manera reducir los precios y por ende aumentas las ventas.</p>	<p>en temporadas bajas para el hotel aprovechado el personal disponible que cubren los eventos.</p> <p><b>D3-A9</b> El hotel al tener déficit financiero debe centrarse en pagar deudas e invertir explicándole a los dueños que haciendo esto habrá más utilidades.</p> <p><b>D4-A4</b> Al contar con poco capital se gasta más tiempo y dinero en la poca inversión que se hace en compras por lo tanto se debe gestionar mejores proveedores con capacidad de pago más extendida.</p>
--	---	--

**Fuente:** PABON JAIMES KIMBERLY JULIANA. Elaboración propia

Realizada la matriz DOFA se logra determinar que dentro de las estrategias más importantes y relevantes para la realización del proyecto y para las áreas de marketing y comercio enfocadas en el restaurante terraza ubicado en el séptimo piso del hotel con las siguientes:

- **F3-07** Aprovechar la ubicación y antigüedad del Hotel San José Plaza para crear una base de datos de clientes frecuentes del restaurante y de esta forma realizar promociones y entrega suvenir u obsequios para los mismos.
- **D1-08** Gestionar estrategias de venta creando nuevos productos a ofrecer en el restaurante terraza.

- **F3-A1** Gestionar ingresos por medio del restaurante ofreciendo otros tipos de productos con un valor agregados para aumentar su consumo.
- **F7-A2** Actualizar los costos de insumos para un producto terminado y de esta manera buscar alternativas para minimizar los costos en un 15% y de igual manera reducir los precios y por ende aumentas las ventas.
- **D1-A2** Crear una fuerza de venta para el hotel enfocándose en el restaurante terraza; donde se aproveche las instalaciones y personal disponible para llevar a cabo eventos y aumentar las utilidades del mismo sin hacer mayor inversión.
- **D2-A3** Al bajar las ventas baja la utilidad por lo tanto se debe planificar tarifas asequibles y promociones en temporadas bajas para el hotel aprovechando el personal disponible que cubren los eventos.

Cabe mencionar que las otras estrategias realizadas no son menos importantes que las expuestas para la realización del proyecto ya que las nombradas anteriormente se adecuan más para el plan de fortalecimiento que se va a realizar en el área comercial para el restaurante del hotel san José plaza.

## **1.5 DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO**

### **1.5.1 Área de marketing comercial**

Lograr metas establecidas en el presupuesto de ventas de la empresa, manteniendo de forma activa las relaciones con los clientes, logrando una fidelización permanente del mismo.

## Competencias Personales

- **Educación:** Carrera técnica o profesional en áreas administrativas.
- **Habilidades:** Escucha activa, rapidez/precisión visual y auditiva
- **Experiencia:** 6 meses

## 1.6 FUNCIONES ASIGNADAS DURANTE LA PRÁCTICA

Lograr metas establecidas en el presupuesto de ventas de la empresa, manteniendo de forma activa las relaciones con los clientes, logrando una fidelización permanente del mismo.

- Elaborar planes de mercadeo.
- Elaborar y ejecutar eventos para fechas especiales: Día de la mujer, día de la secretaria, día de la madre, día del padre, día del amor y la amistad.
- Elaborar presupuesto de ventas con el Dir. Administrativo.
- Revisar mensualmente las ventas, para compararlos con el presupuesto y para tomar decisiones de ser necesario.
- Promover las buenas relaciones entre el hotel y agencias de viajes, minoristas y mayoristas.
- Elaborar y promover ventas de planes, cenas, etc.
- Promover el mercado de grupos y convenciones.
- Realizar bases de datos con las empresas que llaman a solicitar cotizaciones.
- Elaborar junto con el Dir. Administrativo los precios de temporada baja, temporada alta, grupos, agencias de viajes, largas estadías etc.
- Enviar y hacer seguimiento a las cotizaciones a clientes, solicitadas por medio de correo electrónico, correo corporativo, pagina web, llamadas o visitas.
- Mantenerse informado de los eventos, congresos y convenciones que se realizan en la ciudad para generar reservas.

- Realizar como mínimo 5 visitas semanales, llevando registro físico.
- Informar al Dir. Administrativo cuando un evento contrata mesero para que sea programado.
- Toda confirmación de reserva debe tener como garantía una carta enviada por el cliente ya sea física o electrónica con membrete de la empresa y RUT.
- Generar el folio para realizar los cargos de alimentos y bebidas (estos cargos son de responsabilidad del cajero de restaurante, cargo de salones y ayudar al mesero).
- Hacer seguimiento a los eventos desde que inicia hasta que termina.
- Realizar los respectivos cargos solicitados por el cliente: alquiler de salón, ayudas audiovisuales, servicio de meseros y otros servicios solicitados.
- Se realiza y se envía la orden de evento a todos los departamentos: cocina y compras (si tiene alimentos y/o bebidas), recepción, botones, parqueadero, indicando el cronograma a seguir, colocando las diferentes observaciones solicitadas por el cliente y haciendo firmar el recibido.
- Imprimir el nombre de la empresa para colocarlo en el salón reservado para el evento.
- Dar indicaciones necesarias a los meseros de los eventos, especificando tiempos de entrega de alimentos y bebidas solicitadas.
- Realizar un check list antes de dar inicio al evento (se verifica que todo esté en orden de acuerdo a la previa solicitud del cliente).
- Verificar al finalizar el evento, el estado en que fue entregado el salón, si presenta algún daño o pérdida de un equipo deberá ser cobrado.
- Es responsabilidad del asesor comercial el pago total de las facturas, para esto debe hacer firmar las facturas por la persona encargada del evento.
- Enviar cuentas de cobro y/o documentación de créditos para empresas.
- Velar por el buen servicio y atención del cliente durante el evento.



- Realizar al finalizar el evento una pequeña encuesta donde se aclare sugerencias y satisfacción del cliente en el hotel, lo cual deberá ser comunicada a la gerencia por escrito, para su posterior estudio o ejecución.
- Entregar el mismo día al cliente todos los alimentos o bebidas no consumidas durante el evento.
- Hacer seguimiento a los clientes potenciales de la base de datos, clientes nuevos que nos contactaron, clientes que nos compraron, clientes referidos.
- Realizar las demás funciones inmersas y requeridas para el cumplimiento y logro de la misión del cargo.

### **Políticas de cargo**

Cumplir con las políticas establecidas para el cargo, en donde prevalezca la satisfacción del cliente, asegurándose de brindar un buen servicio y demás funciones inmersas del cargo.

- La reserva del evento solo se confirma con un abono del 50% del total al facturar, el cual debe realizarse por cualquier medio de pago.
- A toda reserva de alojamiento se le debe adjuntar el listado de la(s) persona(s) indicando fecha de nacimiento, número de documento y acomodación de la habitación.
- Toda confirmación de eventos debe traer la orden de compra donde se especifique todos los requerimientos solicitados.
- Todo pago realizado por consignación debe mostrarse el soporte del pago.
- No se puede alterar las cláusulas asignadas en la cotización sin previo aviso (hora de inicio - # de refrigerios – # de personas – horario de consumo de alimentos - entre otros).
- El horario de utilización de salones para eventos, sea corporativos o sociales no se puede exceder de las 12 de la noche y tampoco se permite el ingreso de minitekas.

- No se permite el ingreso de mascotas ni alimentos cuando se habla de realizar un evento dentro del hotel, el consumo de bebidas alcohólicas tendrá un costo adicional (descorche).
- Para la confirmación de eventos de grupos donde soliciten alojamiento y ocupación total del hotel, debe realizarse con un mes de anterioridad a la fecha del evento, realizando el pago del 50% del costo total del alojamiento para poder proceder a bloquear las habitaciones.
- . Para alojamiento de grupos superiores a 30 pax se dará un tour conductor, este aplica solo para alojamiento en acomodación triple.
- Todos los departamentos involucrados deben seguir y cumplir las condiciones de la respectiva orden de servicio.
- Para cada evento social, se debe realizar un depósito de 200.000 para cubrir algún daño.
- Todas las cotizaciones enviadas deben tener una copia archivada en la oficina para su verificación, solicitud de aclaración, archivo y contabilización a fin de mes.
- El uso del teléfono celular es exclusivo para trabajo de la empresa, se deben grabar todos los contactos a los que se llamen.
- El porcentaje de pago de comisiones es el siguiente: Alojamiento a empresas corporativas 2% antes de impuestos, sobre el 100% de la tarifa alojamiento de grupos 2% antes de impuestos, sobre el 100% de la tarifa alquiler de salones, ayudas audiovisuales 2% antes de impuestos, no tendrá comisión el servicio de meseros, alimentos y bebidas.
- La solicitud de las comisiones se debe presentar al Dir. Administrativo en un cuadro especificando número de factura, datos de la empresa y valor antes de IVA.
- El incumpliendo de horario y funciones acarreará un llamado de atención por escrito, después de tres llamados de atención su contrato de trabajo se dará por terminado automáticamente

## **Seguridad y salud en el trabajo, y medio ambiente**

Garantizar la implementación y mantenimiento de las medidas de prevención de riesgos para la salud que se adopten en el lugar de trabajo.

- Realizar las labores asignadas en su cargo, cumpliendo con las normas legales establecidas en materia de medicina, higiene, seguridad industrial y medio ambiente; así como tomar las medidas de prevención adoptadas para su propia integridad y para las personas que pueda afectar a causa de sus actos u omisiones en el trabajo y al medio ambiente.
- Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
- Verificar que el personal a su cargo ejecute las labores asignadas, cumpliendo con las normas legales establecidas, tomando las medidas de prevención y adoptando la responsabilidad en sus actos u omisiones en el trabajo.
- Participar en la ejecución, vigilancia y control de las actividades de seguridad y salud en el trabajo, por medio de sus representantes al COPASST.

Aplicar e interiorizar las normas de seguridad.

- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud
- Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Colaborar y velar por el cumplimiento de las obligaciones contraídas por los empleadores en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

- Asistir periódicamente a los programas de promoción y prevención adelantados por las Administradoras de Riesgos Laborales.
- No ingresar ni permitir el ingreso de bebidas alcohólicas, drogas ilegales u otras sustancias no autorizadas a los sitios de trabajo o presentarse bajo los efectos de los mismos.
- Abstenerse de portar armas de fuego o armas corto punzantes que puedan afectar su seguridad y la de los demás; reportar oportunamente, el porte de armas en caso de identificarlo.
- Implementar los controles requeridos y suspender toda actividad que ponga en riesgo la vida y el medio ambiente.
- Asistir y participar en las actividades programadas por el Coordinador del SG-SST, definidas en el plan de entrenamiento, capacitación y desarrollo del SG-SST.
- Mantener los lugares de trabajo limpio y ordenado, localizando los equipos, materiales, señalización, separación de residuos y demás elementos de trabajo en los lugares asignados.
- Reportar al Coordinador del SG-SST, al jefe inmediato o al COPASST, la presencia de condiciones defectuosas o fallas en las instalaciones, maquinas, procesos y operaciones de trabajo.
- Solicitar los elementos de protección personal de acuerdo a los riesgos existentes consignados en la matriz de peligros, reportando el incumplimiento del uso de EPP.
- Identificar y reportar oportunamente las condiciones inseguras, incidentes y accidentes que se presenten en el trabajo para que sean investigados, notificando inmediatamente cualquier accidente y enfermedad asociada con el trabajo para recibir primeros auxilios y/o atención médica oportuna y tratamiento adecuado, utilizando para ella el formato de auto-reporte de condiciones de trabajo y salud; así como participar en los equipos de investigación donde sea requerido, ejecutando las acciones recomendadas en la investigación.

Contribuir al cumplimiento de la misión del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo (COPASST).

- Ejercer el derecho de elegir y ser elegido.

Contribuir al cumplimiento de la misión del Comité de Convivencia Laboral, al elegir libremente sus representantes.

- Ejercer el derecho de elegir y ser elegido.

Generar valor en las actividades del Programa de Protección Ambiental de la Empresa.

- Cumplir y participar activamente con las actividades de los Programas Ambientales: Manejo de Residuos y Optimización de recursos, de acuerdo a las condiciones establecidas.

Garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos en los planes de respuesta a emergencias.

- Conocer sus funciones en caso de emergencia, acorde al procedimiento de preparación y respuesta ante emergencias: rutas de evacuación, puntos de encuentro y la atención de una emergencia ambiental.
- Participar activamente en los simulacros, capacitaciones, conferencias y demás actividades realizadas en el centro de trabajo.

Rendir cuentas en seguridad y salud en el trabajo

- Participar activamente en el desarrollo de la evaluación de desempeño con el fin de evidenciar el cumplimiento de las responsabilidades en seguridad y salud en el trabajo.

## **1.7 ESTRUCTURACION DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO**

### **1.7.1 Titulo**

PLAN DE GESTION COMO ESTRATEGIA EMPRESARIAL PARA POSICIONAR EL MERCADO DEL HOTEL SAN JOSE PLAZA IMPULSANDO EL RESTAURANTE TERRAZA COMO OPCION PARA CELEBRACION DE EVENTOS ESPECIALES.

### **1.7.2 Objetivo General**

Diseñar un plan de gestión para posicionar el mercado del año 2018; impulsando el restaurante terraza como opción para celebraciones de eventos especiales creando planes asequibles para la comunidad del área metropolitana.

### **1.7.3 Objetivos Específicos**

- Diseñar una carta exclusiva con el menú de eventos especiales realizados en el restaurante terraza.
- Actualizar los costos de insumos de las opciones de menú y estimar la utilidad del producto.
- Crear una página en Facebook directa del restaurante Terraza para realizar publicidad más frecuente.
- Innovar en estrategias para aprovechar las instalaciones del restaurante terraza para eventos especiales.

**Tabla 2:** Cronograma de prácticas empresariales

MESES	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS			
ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Firma de la carta de aceptación para realizar mi práctica empresarial en <b>HOTEL SAN JOSE PLAZA</b>		■																		
Legalización de la documentación entre la Universidad de Pamplona y <b>HOTEL SAN JOSE PLAZA</b>			■																	
Inducción y capacitación en el área donde desarrollare mi práctica empresarial			■																	
Observación del área de trabajo y las actividades a desarrollar				■																
Realización de un diagnostico a través de la matriz <b>DOFA</b>			■	■	■	■														
Planteamiento de la propuesta a desarrollar durante la práctica empresarial							■													
Realizar un cronograma de trabajo								■												
Entrega de primer informe de la ejecución de la práctica empresarial										■										
Diseñar el plan de estratégico para impulsar las ventas del restaurante terraza											■									
Creación de carta directa ofrecer sobre planes especiales para eventos												■								
Sacar costos del portafolio diseñado															■					





### **2.1.2 Diseñar una carta exclusiva con el menú de eventos especiales realizados en el restaurante terraza.**

El restaurante del Hotel San José Plaza está abierto al público desde las 06:00am hasta las 10:00pm, el desayuno y el almuerzo tiene flujo constante de clientes; pero en las horas de la noche no se evidencia las ventas deseadas, ocasionando que no se logre cubrir con los gastos de personal que trabaja en el turno 3; (1mesero y 1cocinero) es por esto que la administración no ve las utilidades deseadas; por ello nace la propuesta de aprovechar el restaurante Terraza creando un paquete para celebraciones de eventos especiales como el siguiente:

➤ **Paquete:**

Para dos personas \$80.000

Persona adicional \$25.000

- Mesa decorada depende de la ocasión  
(Pétalos de rosas (si es cena romántica), 2 globos, confeti de letreros, pecera con vela flotante)
- Plato decorado  
(Mini brownie con crema y un mensaje para él o la homenajead)
- Copa de vino o champaña
- Plato fuerte  
(Elije la persona con reserva de la carta de eventos)
- Postre  
(Copa de helado con galleta y cerezas en almíbar)

El restaurante terraza cuenta con 10 opciones de menú en su carta de eventos. El cliente debe reservar un día antes al evento la opción de plato fuerte que desee; el paquete se paga completo por lo tanto todas las opciones de menú están evaluadas en un mismo costo.

El objetivo principal es mejorar y modificar la carta de eventos para los desayunos, almuerzos, cenas y paquetes de eventos.

- Carta de menú eventos antes:

Se observa una hoja en papel ecológico con un membrete de hotel e imágenes blanco y negro donde no se justifica el precio de los productos por la presentación para ofrecer al cliente de manera personal.



- A continuación se hace una carta exclusiva para los eventos con un mejor presentación visual y de igual manera productos.



# MENU

RESTAURANTE

www.hotelsanjoseplaza.com

DESAYUNOS

**BUFET**  
 Jugo de fruta, yogurt, cereal, frutas, caldo,  
 Huevos al gusto, calentado, queso, jamón, pan,  
 arepa blanca, arepa santandereana  
 Mantequilla, mermelada, café o chocolate.  
 P.V. \$14.000

**SANTANDEREANO**  
 Porción de fruta, jugo  
 Caldo de papa con huevo, chatas, ensalada  
 Arepa santandereana, mantequilla, mermelada,  
 café o chocolate.  
 P.V. \$18.000

**AMERICANO**  
 Jugo de fruta ó porción de fruta, huevos al gusto  
 Jamón, queso, pan, mantequilla, mermelada  
 Café o chocolate.  
 P.V. \$9.000

**DESAYUNO TÍPICO**  
 Tamal bufet, pan, arepa,  
 Mantequilla café o chocolate.  
 P.V. \$8.000

**CONTINENTAL**  
 Jugo ó porción de fruta, pan, mantequilla, mermel-  
 ada, café o chocolate.  
 P.V. \$7.000

ALMUEROZ 1 CARNE

\$19.000

**OPCION 1**  
 Sancochito de la casa  
 Churrasquito  
 Croqueta de yuca  
 Ensalada Cesar  
 Jugo ó Gaseosa  
 Postre

**OPCION 2**  
 Crema de espinacas  
 Suprema de pollo a las finas hierbas  
 Papa brava  
 Arroz con maiz tierno  
 Jugo ó gaseosa  
 Postre

**OPCION 3**  
 Sopa de arveja  
 Milanesa de res en salsa napolitana  
 Chips de yuca  
 Vegetales al vapor  
 Jugo ó gaseosa  
 Postre

**OPCION 5**  
 Sopa de apio  
 Rollitos de robalo con espinacas  
 Patacón  
 Ensalda de la casa  
 Jugo ó Gaseosa  
 Postre

**OPCION 6**  
 Crema de verduras  
 Pechuga de pollo en salsa de maracuya  
 Verduras orientales  
 Papa al perejil  
 Jugo ó Gaseosa  
 Postre

**OPCION 7**  
 Crema de ahuyama  
 Pernil de pollo a la jardinera  
 Arroz al perjil  
 Ensalada barichara  
 Jugo ó Gaseosa

**OPCION 8**  
 Sopa de lentejas  
 Pechuga en salsa de champiñones  
 Ensalada pimaveral (agridulce)  
 Papa a la francesa  
 Jugo ó Gaseosa

**OPCION 9**  
 Sopa de verduras  
 Lomo de cerdo en salsa BBQ  
 Arañitas de plátano  
 Ensalada de la casa  
 Jugo o gaseosa

## CENAS

### OPCION 1

Churrasquito  
Papas a la francesa  
Ensalada Cesar  
Jugo ó Gaseosa  
Copa de vino

### OPCION 2

Suprema de pollo a las finas hierbas  
Papa brava  
Ensalada Tropical  
Jugo ó gaseosa  
Copa de vino

### OPCION 3

Milanesa de res en salsa napolitana  
Chips de yuca  
Vegetales al vapor  
Jugo ó gaseosa  
Copa de vino

### OPCION 5

Rollitos de robalo con espinacas  
Arañas de plátano  
Ensalda de la casa  
Jugo ó Gaseosa  
Copa de vino

### OPCION 6

Pechuga de pollo en salsa de maracuya  
Verduras orientales  
Papa al perejil  
Jugo ó Gaseosa  
Copa de vino

### OPCION 7

Pernil de pollo a la jardinera  
Arroz al perjil  
Ensalada barichara  
Jugo ó Gaseosa  
Copa de vino

### OPCION 8

Pechuga en salsa de champiñones  
Ensalada pimaveral (agridulce)  
Papa a la francesa  
Jugo ó Gaseosa  
Copa de vino

### OPCION 9

Lomo de cerdo en salsa BBQ  
Arañitas de plátano  
Ensalada de la casa  
Jugo o gaseosa  
Copa de vino

## ALMUERZO 2 CARNES

\$30.000

### OPCION 1

Robalo en salsa de mandarina  
Pechuga en salsa de champiñones  
Ensalada verde  
Papa a la crema  
Postre  
Gaseosa

### OPCION 2

Carne de res al vino  
Pechuga a la cazadora  
Ensalada Fantasía agridulce  
Timbal de papa  
Postre  
Gaseosa

### OPCION 3

Pechuga rellena de jamón y queso  
Trucha a la navarra  
Chips de plátano  
Postre  
Gaseosa

### OPCION 4

Suprema de pollo en salsa curry  
Lomo de cerdo en salsa frutos rojos  
Soufflé de verduras  
Coqueta de papa  
Postre  
Gaseosa

## CENAS

### OPCION 1

Churrasquito  
Papas a la francesa  
Ensalada Cesar  
Jugo ó Gaseosa  
Copa de vino

### OPCION 2

Suprema de pollo a las finas hierbas  
Papa brava  
Ensalada Tropical  
Jugo ó gaseosa  
Copa de vino

### OPCION 3

Milanesa de res en salsa napolitana  
Chips de yuca  
Vegetales al vapor  
Jugo ó gaseosa  
Copa de vino

### OPCION 5

Rollitos de robalo con espinacas  
Arañas de plátano  
Ensalda de la casa  
Jugo ó Gaseosa  
Copa de vino

### OPCION 6

Pechuga de pollo en salsa de maracuya  
Verduras orientales  
Papa al perejil  
Jugo ó Gaseosa  
Copa de vino

#### OPCION 7

Pernil de pollo a la jardinera  
Arroz al pernil  
Ensalada barichara  
Jugo ó Gaseosa  
Copa de vino

#### OPCION 8

Pechuga en salsa de champiñones  
Ensalada pimaveral (agridulce)  
Papa a la francesa  
Jugo ó Gaseosa  
Copa de vino

#### OPCION 9

Lomo de cerdo en salsa BBQ  
Arañitas de plátano  
Ensalada de la casa  
Jugo o gaseosa  
Copa de vino

#### REFRIGERIOS DE SAL

\$9.000

- Trilogía de Arepa ( Carne/Pollo/Jamón y Queso)
- Crepé de Pollo y Queso con papa chips
- Sándwich Cubano (Variedad de Carnes Frías, verdura y Queso)
- Sándwich Hawaiano
- sándwich de pollo gratinado con papa chips
- Emparedado de Jamón, Queso y Vegetales con papa chips
- Mini Sándwich combinado (2) con papa chips
- Pastel Hojaldrado de pollo y/o carne
- Patacones con hogao / pollo champiñones
- Mini Hamburguesa con papa a la francesa
- Mini Pincho (2und) Con Papa Criolla Pollo, chorizo, Carne.
- Alitas BBQ (3 und ) con papa amarilla
- Wrapps (Jamón Queso/Pollo champiñón queso)

#### ACOMPÑADOS CON GASEOSA

#### REFRIGERIOS FRIOS \$9.000

- Crepes de fruta y helado
- Salpicón con helado
- Pastel Gloria (Bocadillo y Queso) ó (Arequipe y Queso)
- Ensalada de Frutas con crema chantilly
- Brownie con helado
- Repollas Rellenas

#### Paquetes de eventos :

Para dos personas \$80.000  
Persona adicional \$25.000

- Mesa decorada depende de la ocasión  
(Pétalos de rosas (si es cena romántica), 2 globos, confeti de letreteros)
- Plato decorado  
(Mini brownie con crema y un mensaje para él o la homenajeada)
- Copa de vino o champaña
- Plato fuerte  
(Elige la persona con reserva de la carta de eventos)
- Postre  
(Copa de helado con galleta y cerezas en almíbar)



CEL. 3142260222  
CEL. 3168329087

COMERCIAL@HOTELSANJOSEPLAZA.COM  
RESERVAS@HOTELSANJOSEPLAZA.COM

cra. 17C No. 55 - 40  
PBX: 644 5500 Ext. 108  
Bucaramnaga, Colombia

[www.hotelsanjoseplaza.com](http://www.hotelsanjoseplaza.com)

Fuente: Elaboración propia

**2.1.3 Actualizar los costos de insumos de las opciones de menú y estimar la utilidad del producto.**

- Costos de insumos de paquetes de eventos.

**Tabla 3:** Costos de insumos de paquetes de eventos.

Costos de plan especial (2 personas)		
El Paquete incluye		Costo
Mesa Decorada	Pétalos	2.000
	Globos	1.000
	Confeti	2.000
Plato decorado	Brownie	600
	Crema	300
	Glas	300
vino o champaña		3.000
Plato fuerte		30.000
Postre	Helado	2.000
	Galleta	1.000
	Cerezas	330
<b>Costos del Plan</b>		<b>\$42.530</b>

Fuente: Elaboración propia

La rentabilidad es de un 47% ganancias de 37.470 por paquete de pareja.

- Costos de insumos de refrigerios (El producto más vendido por el hotel).

Se da la necesidad de actualizar los costos de los productos para eventos porque no se encontró información del mismo, por lo tanto es necesario para saber si el precio que se cobra por el producto al cliente es el adecuado y de lo contrario modificarlos para mayor movimiento de ventas.

Se realiza costo sobre insumos por producto en base a los precios actuales sobre información del área de compras por las últimas facturas del mismo de allí sacamos cantidad y precio.

**Tabla 4:** Ejemplo

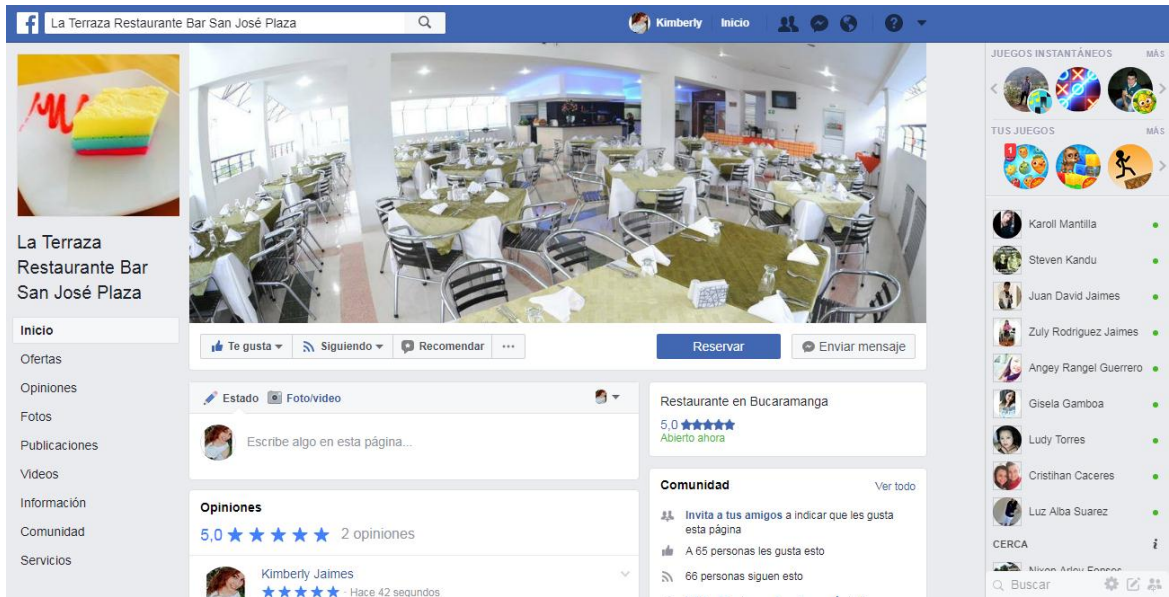
COSTOS REFRIGERIOS 2018				
COSTOS POR REFRIGERIO				
OPCION 1 TRILOGIA DE AREPA (1 CARNE, 1POLLO, 1 JAMON Y QUESO)				
1 REFRIGERIO	INSUMOS	CANTIDAD	PRESENTACION	COSTO TOTAL
	ARINA PAN	99.9	Gr	\$295.2
	QUESO ENTERO	16.66	Gr	\$499
	MANTEQUILLA	99.9	Gr	\$199
	CARNE	100	Gr	\$800
	POLLO	100	Gr	\$775
	JAMON	MEDIA	TAJADA	\$133
	QUESO	MEDIA	TAJADA	\$320
	TARTARA	5	Mlt	\$162
	TOMATE	33.3	Gr	\$108
	CEBOLLA	33.3	Gr	\$33
	GASEOSA	12	Onzas	\$419
<b>TOTAL:</b>				<b>\$3.743.2</b>

Fuente: Elaboración propia

#### 2.1.4 Crear una página en Facebook directa del restaurante Terraza para realizar publicidad más frecuente.

**Figura 4:** elaboración de la página en Facebook

El objetivo principal de crear la página directa del restaurante es para publicar más seguido y en especial el menú para el almuerzo del día y eventos realizados en el restaurante.



Fuente: Elaboración propia

(El Hotel San José Plaza acepta la idea y se hace la página en Facebook)

### 3. EVIDENCIAS

- Mesa decorada para cumpleaños para personas (15 de abril 2018), En donde se reservaron para las 10 personas.



**Figura 5:** Actividad realizada en el restaurante terraza (Evidencias)



Fuente: fotografías propias

Figura 6: Evidencias



## CONCLUSIONES

- Se vio la necesidad de darle una mejor imagen y modificación a la carta para eventos que ofrece el Hotel San José Plaza por lo tanto se crea y una carta exclusiva para el mismo.
- Se crea un paquete para eventos especiales donde viene incluida la decoración con un costo fijo por persona.
- Se actualizan los costos de lo más vendido por los eventos que son los refrigerios viendo la necesidad por su variación de precios con respecto a proveedores.
- Se crea una página en Facebook solo del restaurante del Hotel San José Plaza para hacer publicaciones más constantes sobre las promociones y productos a ofrecer.
- Como estrategia innovadora se realizara en el restaurante una polla mundialista y promociones que aumenten las ventas para los meses de junio y julio.

## RECOMENDACIONES

- Es recomendable actualizar los costos semestralmente de sus productos y servicios; ya que los proveedores tiene variaciones de precios constantemente.
- Darle mayor publicidad al hotel; hay muchas redes de comunicación que no se usan y son muy necesarias para el mundo digital actual en que vivimos hoy en día.
- Los productos que ofrecemos son la cara de la empresa; por lo tanto no se debe dejar a un lado la presentación y la cantidad necesaria de lo que el cliente espera ver.
- Realizar actividades para los empleados siendo un incentivo de motivación y de esta manera tener un mejor trabajo en equipo y una excelente comunicación entro todos.
- Brindar capacitaciones que siempre estén acorde a las necesidades y requerimientos de cada empleado sobre su área específica y de esta manera su trabajo y responsabilidades sean más eficientes.

## **ALCANCES DE LA PRÁCTICA**

Las prácticas se realizaron en el hotel San José Plaza de la Ciudad de Bucaramanga, principalmente en el área de marketing comercial, teniendo como jefe directa a Sonia Gelvez Fernández, Gerente y administradora del hotel.

La experiencia como pasante en el Hotel San José Plaza fue muy enriquecedora para mi camino profesional; permitiéndome afianzar los conocimientos adquiridos en mi carrera demostrando las destrezas y habilidades que tengo como futura administradora de empresas.

Dentro del aprendizaje que tuve, a lo largo de estos 6 meses en el hotel inicialmente entre apoyando el cargo de asesora comercial junto a mi jefe de área Sergio Delgado pero también hice remplazo de la encargada área de compras Angélica Quiñones relacionándome con los costos y proveedores del hotel, fui apoyo en área contable a cargo de lenix decepcionando llamadas de cobros de cartera y es ahí donde veo la importancia de mi carrera ya que tengo capacidades de liderazgo y espíritu emprendedor, creando e innovando estrategias empresariales, en pro del fortalecimiento de la empresa.

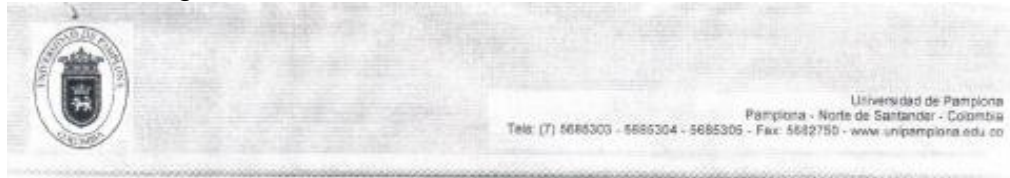
## BIBLIOGRAFIA

- Página web Hotel San José Plaza  
<http://www.hotelsanjoseplaza.com/>
- Departamento administrativo nacional de estadística (DANE)  
<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios/muestra-mensual-de-hoteles-mmh>
- Página Web de COTELCO  
<http://www.cotelco.org/Inicio>
- Página web de booking.com  
[https://www.booking.com/city/co/bucaramanga.es.html?aid=306396;label=bucaramanga-\\*zw\\_qsOrFaO4f\\*REBlaxSgS255700686902:pl:ta:p185:p2:ac:ap1t1:neg:fi:ti:aud-285284111006:kwd-4410165877:lp1003666:li:dec:dm;ws=&gclid=EA1aIQobChMIxP3R7sjq2gIVFzyBCh0DgghHEAAYASAAEgL5AvD\\_BwE](https://www.booking.com/city/co/bucaramanga.es.html?aid=306396;label=bucaramanga-*zw_qsOrFaO4f*REBlaxSgS255700686902:pl:ta:p185:p2:ac:ap1t1:neg:fi:ti:aud-285284111006:kwd-4410165877:lp1003666:li:dec:dm;ws=&gclid=EA1aIQobChMIxP3R7sjq2gIVFzyBCh0DgghHEAAYASAAEgL5AvD_BwE)
- LR la republica  
<https://www.larepublica.co/empresas/los-cinco-retos-a-superar-en-el-sector-hotelero-en-2018-2612186>
- Comida y lugares típicos de Bucaramanga  
<http://www.colombia.travel/es/a-donde-ir/andina/bucaramanga/que-comer>
- Página Web Competencia directa en restaurantes  
<https://www.latorrepub.com/galeria>  
<https://www.facebook.com/La.Terraza.Rumbitas/>  
<https://www.atrapalo.com.co/restaurantes/di-marco-parrilla-bucaramanga-f18580.html>
- Imágenes de ayuda  
[https://www.google.com.co/search?q=restaurantes+decorados+para+fecha+s+especiales&rlz=1C1CHBD\\_esCO786CO786&tbn=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=2ahUKEwie1PrG0uraAhVMoVMKHTJgB7YQsAR6BAgAEGg&biw=1590&bih=772#imgrc=\\_](https://www.google.com.co/search?q=restaurantes+decorados+para+fecha+s+especiales&rlz=1C1CHBD_esCO786CO786&tbn=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=2ahUKEwie1PrG0uraAhVMoVMKHTJgB7YQsAR6BAgAEGg&biw=1590&bih=772#imgrc=_)

4.

# ANEXOS

- Recibido original de la Carta de Presentación.



Pamplona, 05 de febrero de 2018

GA170.90PA00.10-038

Señor  
**SONIA GÉLVEZ FERNÁNDEZ**  
Gerente  
HOTEL SAN JOSÉ PLAZA  
Bucaramanga

Cordial saludo.

Respetuosamente solicito su colaboración, para que **KIMBERLY JULIANA PABÓN JAIMES**, identificada con la Cédula de Ciudadanía No. 1.095.823.567, estudiante del X semestre del Programa de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Pamplona, realice su Práctica Profesional, durante el primer periodo académico del año 2018, en esa Empresa.

Nuestra estudiante, con su capacidad de liderazgo y espíritu emprendedor, desarrolla competencias gerenciales, gestiona el cambio, crea e innova estrategias empresariales, en pro del fortalecimiento del sector productivo de nuestra región y del país. Profesional idóneo, con capacidad de análisis e investigación en el entorno socioeconómico y toma de decisiones.

La práctica cuenta con este Centro de Prácticas, donde se ofrece orientación y se hace seguimiento personalizado al pasante, haciendo participe del proceso a su superior inmediato. Comprende un periodo de 4 a 6 meses, equivalente a un semestre académico, en el horario que según la naturaleza de la labor encomendada requiera, sin exceder los términos de ley.

Manifiesto a Usted, mi sentido de gratitud al contribuir con esta etapa del proceso de formación académica de la estudiante, lo cual redundará en beneficio de la comunidad y particularmente en la visión empresarial que deben tener nuestros egresados.

Información de contacto: correo cenprac@unipamplona.edu.co, telefax (097) 5681761, Universidad de Pamplona.

Atentamente,

  
**ÁLVARO PARADA CARVAJAL**  
Director Centro de Práctica y Asesoría Empresarial





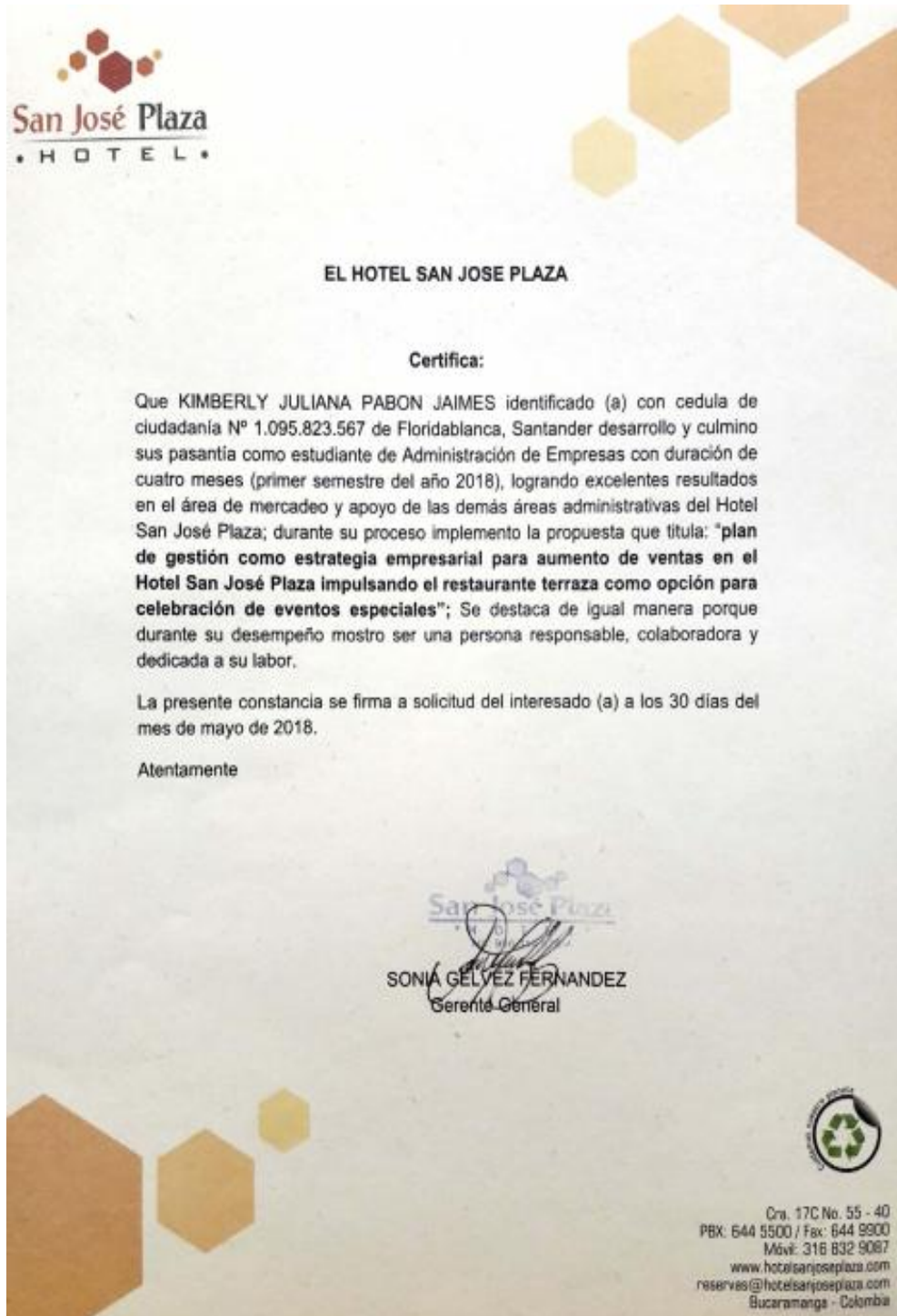
Formando líderes para la construcción de un  
nuevo país en paz



- Carta de Aceptación entregada por la empresa para el ingreso a su Práctica.



- Certificado de la empresa de terminación de práctica.



- Certificado de socialización de propuesta de mejoramiento para el hotel.




- Evaluación diligenciada por la Sr. Sonia Gelvez (Gerente del Hotel San José Plaza)



<b>OBJETIVO:</b>	Evaluar el desempeño del practicante de acuerdo con los objetivos previamente planteados en la empresa con el fin de comprender las acciones que faciliten el cumplimiento de los mismos y logren el desarrollo personal y profesional del estudiante		
<b>ESTUDIANTE:</b>	Kimberly Pabón James	<b>ORGANIZACIÓN:</b>	
<b>PROGRAMA:</b>	Administración de empresas	<b>DEPENDENCIA:</b>	
<b>EVALUADOR:</b>		<b>FECHA:</b>	

CALIFICACIÓN: MUY SOBRESALIENTE (MS)- SOBRESALIENTE (S)-POCO SOBRESALIENTE (PS)- ACEPTABLE(A)					
INDICADORES DE DESEMPEÑO	MS	S	PS	A	CONCEPTO DEL EVALUADOR
<b>ADAPTACIÓN A LA ORGANIZACIÓN</b> Actitud del estudiante para afrontar cambios en los diversos roles que debe asumir de acuerdo con las circunstancias presentadas	X				Es una persona que se adapta con facilidad a cualquier rol
<b>INTEGRACIÓN AL GRUPO DE TRABAJO</b> Facilidad para adaptarse a las orientaciones, comportamientos y necesidades de las personas que componen el equipo.	X				Tiene un excelente trabajo en equipo
<b>INICIATIVA Y APORTES</b> Capacidad para sugerir soluciones prácticas e innovadoras a problemas presentados en la organización.		X			Aporta ideas que han ayudado al mejoramiento de las actividades
<b>RESPONSABILIDAD</b> Asumir positivamente las consecuencias de sus actos.		X			Acepta con buena actitud las sugerencias
<b>CALIDAD DE TRABAJO</b> Oportunidad y efectividad en todas las actividades que realiza.		X			Se compromete con las tareas asignadas
<b>PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA</b> Disposición para presentarse a tiempo en su lugar de trabajo.		X			Es cumplida y puntual
<b>COMUNICACIÓN</b> Capacidad para expresar sus ideas (oral y escrita) en forma clara y precisa, y para interrelacionarse.		X			Tiene muy buena comunicación e interpretación
<b>MADUREZ</b> Grato de autocontrol y serenidad para manejar cualquier tipo de situación.		X			Asume con madurez cualquier observación.
<b>ENTUSIASMO</b> Capacidad para asumir actitudes de manera positiva y optimista.	X				Siempre esta dispuesta a colaborar.
<b>CAPACIDAD DE MEJORAMIENTO</b> Capacidad de revisar constantemente los procesos para dales valor apropiado.	X				Busca opciones de mejora en las actividades realizadas
<b>TRABAJO BAJO PRESIÓN</b> Capacidad de dar solución a diferentes labores en cortos periodos de tiempo.	X				Su actitud y buen servicio le permiten ejercer labores bajo presión con muy buenos resultados
<b>CUALIDADES DEL ESTUDIANTE:</b>	Excelente actitud, humildad, trabajo en equipo, compromiso				
<b>ASPECTOS QUE DEBE MEJORAR EL PRACTICANTE:</b>	Liderazgo		Proactividad		
	Comunicación		Generación de Propuestas		
	Otra, ¿Cuál?				
<b>EL PRACTICANTE CUMPLIO CON SUS ESPERATIVAS:</b>	SI	X	¿Por qué?		
	NO		Aporto conocimiento para el mejoramiento de la empresa		
<b>RECOMENDACIONES Y /O SUGERENCIAS:</b>					
FIRMA EVALUADOR					FIRMA PRACTICANTE

- Autoevaluación diligenciada por Kimberly Juliana Pabón Jaimes (practicante).



**CENPAE**

## REPORTE DE AUTOEVALUACIÓN

Universidad de Pamplona  
 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
 Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial  
 Pamplona (Norte de Santander)  
 Km 1, Via Bucaramanga  
 Tel: (7) 5681761 - www.unipamplona.edu.co  
 cenprac@unipamplona.edu.co

---

**Nombre del Estudiante:** Kimberly Juliana Pabón Jaimes

**Nombre de la Empresa:** Hotel San Jose Plaza

**Dependencia Entidad:** Mercadeo

**Fecha:** 30 05 18

**Programa:** Administración Empr.

**Evaluaror:** Luis Manuel Palomino

---

**OBJETIVO:** Reflexionar en torno de las actitudes y habilidades que pueden dinamizarse durante el semestre de práctica para reafirmar los valores y principios ciudadanos fundamentales.

- 1 Señale el medio por el cual se vinculó usted a la empresa donde desarrolla su Práctica Profesional.
 

1.1. Unipamplona <input type="checkbox"/>	1.2. Familiar <input type="checkbox"/>	1.3. Amistad <input checked="" type="checkbox"/>	1.4. Autogestión <input type="checkbox"/>
1.5. ¿Otro Medio? <input type="checkbox"/>		Especifique ¿Cuál Otro? <input style="width: 100%;" type="text"/>	
- 2 ¿Qué lo motivó a elegir este medio?
- 3 ¿Considera usted que ha cumplido las expectativas que se tenía antes de iniciar el semestre de práctica? SI  NO 

Explique
- 4 ¿Qué tipo de dificultades ha afrontado durante la práctica?
 

4.1. Académicas <input checked="" type="checkbox"/>	4.2. Laborales <input type="checkbox"/>	4.3. Personales <input type="checkbox"/>	4.4. Ninguna <input type="checkbox"/>
---	---	--	---------------------------------------

Explique
- 5 ¿Cree usted que el semestre de práctica es un escenario propicio para la formación en valores humanos? SI  NO
- 6 Señale TRES VALORES que usted haya fortalecido durante este semestre de práctica profesional.
 

6.1. Responsabilidad <input checked="" type="checkbox"/>	6.2. Puntualidad <input type="checkbox"/>	6.3. Compromiso <input checked="" type="checkbox"/>	6.4. Participación <input checked="" type="checkbox"/>
6.5. Sensibilidad Social <input type="checkbox"/>	6.6. Nacionalismo <input type="checkbox"/>	6.7. Creatividad <input type="checkbox"/>	6.8. ¿Otro? <input type="checkbox"/>

¿Cuál?
- 7 Desde el punto de vista del cumplimiento de los objetivos, evalúe su desempeño durante el semestre de práctica y califíquese, en el siguiente cuadro. Utilizando escala de 0.0 a 5.0, con base en las siguientes competencias y sus criterios.
 

COMPETENCIA	NOTA	EXPLIQUE ¿PORQUE?
<b>Ciudadano Autónomo</b> Hombre - Contexto Participación y cumplimiento en todas las actividades de CENPAE.	4.0	Por cuestiones de tiempo laboral fue inconvenientes para entregar informe a tiempo
<b>Científico</b> Hombre - Conocimiento Presentación efectiva y oportuna del trabajo académico	4.0	La presentación de los informes tuvo pocas correcciones por lo tanto considero que ha sido efectivo (conocimiento)
<b>Profesional</b> Hombre - Disciplina Expresa la síntesis de su formación en saberes, actitudes y habilidades, aplicadas al ámbito laboral.	5.0	Los conocimientos que adquirí como practicante fueron enriquecedores para mi vida profesional!
<b>Nota Integral</b>		