Plan De Trabajo Práctica Empresarial

Andrea Camila Gutiérrez Vesga

Profesora: María Del Pilar Gutiérrez

Fesc

Administración Turística y Hotelera

Prácticas Empresariales

2021

**Resumen**

Escriba el resumen en un solo párrafo SIN SANGRÍA. Este es un documento de Word que puede ser usado como plantilla para dar formato a su tesis o disertación. El límite de palabras varía de acuerdo a la finalidad del documento, pero, por lo general, van desde las 150 a 350 palabras. No exceda el límite de palabras.**Tabla de Contenidos**

[1 Introduccion 1](#_Toc410628920)

[2 Reseña de la empresa 2](#_Toc410628925)

[3 Delimitaciones del are de trabajo de la empresa 3](#_Toc410628929)

[4 Funciones 4](#_Toc410628930)

1. **Introducción**

No se agrega el título “Introducción” a esta página, porque se supone que todos los trabajos con Normas APA tienen la una página como introducción. La introducción de un documento es la parte destinada a presentar el problema específico de estudio y describir la estrategia de investigación.

Defina por qué merece la pena realizar la investigación; y si esta, ayuda a resolver una nueva problemática en el área de estudio, o si tiene un alcance distinto en cuanto a la formulación teórica.

Aborde el problema partiendo de los hallazgos y conclusiones de anteriores trabajos. Demuestre la continuidad lógica entre el trabajo actual y los anteriores. Desarrolle el tema con la claridad y amplitud suficientes para llegar al público más amplio posible.

Explique el enfoque utilizado para resolver la problemática de investigación. Defina una hipótesis o realice preguntas fundamentales para el propósito de investigación.

1. **Reséña de la empresa**

El Hotel Bolívar ha estado abierto en Cúcuta desde el 16 de noviembre de 1970. Inicia operaciones bajo la denominación de “MOTEL BOLIVAR”, que en la industria hotelera es la contracción de dos palabras MOTOR y HOTEL en donde viajeros con vehículo se hospedaban y por quedar para ese entonces a las afueras de la ciudad.

El proyecto fue asumido financieramente por los hermanos Ronderos, de los cuales Pablo fue su primer gerente y a quien correspondió la organización de una nueva casa de huéspedes, estimulado por el auge comercial en la bonanza de un mercado alimentado por la fuerte divisa venezolana.

La primera etapa la conformaron sólo 37 cabañas, siendo una novedad por su diseño, comodidad y los modernos elementos introducidos en su decoración; luego, para su ampliación, se construyeron por etapas: 39 cabañas, después 27, posteriormente 18 y finalmente 14 cabañas. Actualmente, el hotel tiene a disposición de sus clientes 127 cabañas.

El 1 de diciembre de 1987 comenzó para el Hotel una nueva etapa, fue comprado por la Compañía Internacional CELUISMA la cual tiene sede en Madrid España y esta a su vez es propietaria de CASECA S.A. (Casinos y Servicios del Caribe S.A.) que es la razón social actual del hotel Bolívar. En ese entonces se modificó la denominación de “Motel” a la de “Hotel”, cambio en el que se insistió publicitariamente para evitar equívocos y borrar huellas que serían incomodas en el nuevo esquema organizacional.

Con 128 habitaciones, el salón de convenciones más grande de la ciudad, tres piscinas, un restaurante, cafetería, zonas de parqueo, áreas para programas festivos al aire libre, bar y una administración sistematizada, el Hotel Bolívar reúne condiciones de verdadero confort y garantiza a sus huéspedes un ambiente de seguridad y comodidad.

1. **Delimitaciones del are de trabajo de la empresa**

**EL ORGANIGRAMA LO TENGO GUARDADO EN EL PC DE LA OFICINA VENTAS.**

**ESTRATEGIAS MATRIZ DAFO-FODA**

|  |  |
| --- | --- |
| Debilidades  * FALTA DE COMUNICACIÓN ENTRE LOS EMPLEADOS Y EMPLEADOR * MALA UBICACIÓN * COSTOSO EL MANTENIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA * PROBLEMAS DE DEMANDAS POR EPOCAS FUERTES DEL COVID * MALAS EXPERIENCIAS Y ROCES ENTRE LAS MISMAS AREAS * ESTA JUNTO A LAS DISCOTECAS MAS RECURRIDAS DE LA CIUDAD DE CUCUTA (RUIDO) | Fortalezas  * ESTA JUNTO A LAS DISCOTECAS MAS RECURRIDAS DE LA CIUDAD DE CUCUTA * ESPACIO ABIERTO, CAMPESTRE * PERTENECE A UNA CADENA HOTELERA * PERSONAL CAPACITADO * BUENAS INSTALACIONES * PRECIOS ADECUADOS EN LOS PLANES * ALTA CAPACIDAD PARA SATISFACER EL MERCADO NACIONAL |
| Amenazas LA EMPRESA CUENTA CON UN SINDICATO QUE  OBSTACULIZA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES  DE LA ORGANIZACIÓN, UNA CONVENCION COLECTIVA MUY COSTOSA QUE LIMITA LA ADMINISTRACION DEL HOTEL | Oportunidades  * PROMOCION Y POSICIONAMIENTO DE CATALOGO DE SERVICIOS QUE OFRECE EL HOTEL FARANDA BOLIVAR * POR MEDIO DE LAS RELACIONES PUBLICAS SE LOGRA OBTENER BENEFICIOS QUE APORTAN A LA ORGANIZACIÓN * TIENE LA VENTAJA DE PODER CUBRIR EVENTOS QUE BENEFICIEN LA ORGANIZACION |

|  |  |
| --- | --- |
| Estrategias OFENSIVAS  * PREMIAR A LOS CLIENTES FIELES CON OFERTAS ESPECIALES EN HOSPEDAJE Y ALIMENTACIÓN * MODERNIZAR LAS INSTALACIONES DEL HOTEL PARA ASI TENER UN AMBIENTE MAS MODERNO Y ELEGANTE * ACTUALIZAR LA PAGINA WEB DEL HOTEL * CREAR LA OPCION DE HACER RESERVAS EN LINEA, ADEMAS DE TENER MAS PRESENCIA EN REDES SOCIALES | Estrategias DEFENSIVAS  * ESTABLECER PROPUESTAS DIFERENCIADORAS DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS PARA CAPTAR Y SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES, A UN NIVEL ECONOMICO * BUSCAR FINANCIACION A HOTELES PARA HACER FRENTE A LAS NECESIDADES DE LOS VLIENTES * OFRECER LA GASTRONOMIA DEL HOTEL, A CLIENTES QUE NO SEAN DEL HOTEL |
| Estrategias REORIENTACIÓN  * FORTALECER CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL DEL HOTEL * CAMPAÑAS DE ATRACCION DE NUEVOS CLIENTE * MERCADEAR EL SERVICIO DE LA PISCINA DEL HOTEL PARA CLIENTES QUE NO SEAN HUESPEDES | Estrategias SUPERVIVENCIA  * IDEAR UNA ESTRATEGIA ADECUADA PARA QUE TODO EL PERSONAL CONTRIBUYA CON LA SEGURIDAD DEL HOTEL * INVOLUCRAR A LOS COLABORADORES EN EL COMPROMISO DE CONTRIBUIR AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS * INVESTIGAR LO QUE VALORAN LOS CLIENTES DEL HOTEL Y ASEGURARSE QUE LOS COLABORADORES ESTEN AL TANTO |

# Funciones

|  |
| --- |
| **MERCADEO Y VENTAS** |
| * Fijar metas * Realizar un seguimiento de los indicadores de rendimiento * Planificar estrategias de ventas * Brindar atención al cliente * Promocionar a la empresa * Contactar directamente a los clientes |

Me encuentro de cargo en el área de ventas el hotel bolívar junto a la gerente, El área de ventas se encarga de organizar y dar seguimiento a las solicitudes de renta de servicios a clientes de manera individual o grupal, en la toma de las cotizaciones, llamadas, agencia de citas, generación de negocios

Mi jefe a cargo es la Sra. Sandra Reyes Prada

Cargo de **Gerencia hotel bolívar**

Como propuesta de mejora del **área de ventas** del hotel bolívar veo pertinente primero que todo contratar a la personas adecuadas para el cargo; actualmente en el área de ventas se encuentra laborando la gerente del hotel, la sra Sandra reyes, y yo colaborando como practicante, cosa que no debería de estar ocurriendo, lo coherente y la buena toma de decisión de un líder debería ser tener el personal capacitado para el funcionamiento correcto de cada área de trabajo, sin necesidad de obligación al tener que hacerse cargo de los demás puestos, y llegar a colapsar por estrés por tener que responder por un área que normalmente no le pertenece, es un fallo para mi en la parte de ventas, ya que está el lugar o por lo menos dos lugares vacantes a ocupar, y que la gerente tranquilamente pueda subir a su oficina y seguir con sus actividades de gerencia.

Mejoraría demasiada esta área con dos personas al cargo, capacitadas en ventas y mercadeo, es un trabajo amañador, pero requiere tiempo, concentración, ser pila, saber vender y atender al cliente.

Y segundo, como propuesta también en esta área veo necesario crear una especia de historial de clientes en Excel o algún programa con sus respectivos eventos, analizar que hubo en años anteriores, en que se falló, en que se mejoró, que se ofrecía que de pronto ya no, que precios se manejaban, ahora están de acuerdo con los costos? ¿O de pronto ya no hay la misma capacidad porque no les parece factible el aumento del valor? Llamar al cliente, preguntarle su opinión acerca del evento realizado, buscar la forma de ser tan servicial que la persona diga: en el hotel bolívar la calidad de eventos y atención al cliente es espectacular y sin duda los volvería a escoger para mis reuniones y/o celebraciones. Son datos que veo importantes tener claros para ofrecer siempre lo mejor sin que los clientes más frecuentes o nuevos tomen la decisión de abandonar el hotel.

Como propuesta de mejora en **general al hotel bolívar**, veo demasiadas, pero la que más me parece necesaria son sus instalaciones y empleados, el hotel Bolívar es un hotel acogedor, un hotel muy familiar, campestre, perfecto para esas personas que quieren salir un poco de lo común y adentrarse a un espacio de más desconexión con lo tradicional; pero, así como se considera un buen hotel y un hotel que “se vende solo”, también es un hotel que necesita demasiada atención, inversión, dedicación.

Sus instalaciones están bien pero al pasar de los años ya son habitaciones y espacios que están muy dejados, se podría invertir para mejorar la calidad de la recepción, la cara del hotel, reunirse y decir, bueno; veo oportuno invertir en la infraestructura del frente del hotel, cambiar sus pisos, sus paredes dañadas o peladas, hacer que cuando el huésped llegue lo primero que vea sea impresión de un lugar tan lindo y desea tomarse fotos en cualquier rincón de este espacio, cuando he ido a hoteles me he llevado esa bonita impresión de quererle sacar la foto hasta de la mesa, porque me parece algo que al cliente le gusta y que acá se debería de preocupar más por lo que el cliente desea del hotel y dejar un poco eso a un lado de no querer por ningún motivo sacar dinero, la propuesta de mejora es velar por insistir y preocuparse más por vender el hotel con ayudas, darle más publicidad llamativa a los eventos, a las habitaciones decoradas o sin decoración, abrir y ampliar el restaurante de tal forma que no solo de ingresos para el hotel los eventos o huéspedes, sino que personas externas deseen entrar y adquirir de los servicios y de las deliciosas comidas que preparan, INVERTIR es lo correcto para generar excelentes cambios en esta instalación.

En cuanto a los trabajadores, la comunicación y lazos no es buena, hay demasiados roces entre áreas, entre personas, todos critican entre todos, son muy raras las personas que se logren llevar bien teniendo solo una cara, es necesario solucionar problemas de la mejor manera, buscar espacios para la comunicación de disgustos o malos ratos que se estén presentando, realizar actividades de integración entre el personal, preocuparse porque el personal vea este hotel como un lugar de trabajo sano y no un campo de batalla para ver quien hace mejor que o quien “METE LA PATA”, integración en eventos específicos como Halloween, navidad, día de los niños, poder organizar algo para las familias de los trabajadores para el esparcimiento y despeje, en todo el sentido de la palabra, buscar la mejor solución o lo que este a alcance de intentar renovar el espacio de trabajo y crear un ambiente tranquilo y sin tensión

BIBLIOGRAFIA