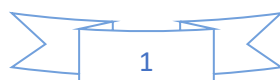


**HOTEL SONESTA
DE LA CADENA HOTELERA GHIL**

**MARIA FERNANDA
TORRES BAUTISTA**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES
TECNOLOGIA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA
GIRARDOT, CUNDINAMARCA
2025**



**HOTEL SONESTA
DE LA CADENA HOTELERA GHL**

**MARIA FERNANDA
TORRES BAUTISTA**

**INFORME PRESENTADO COMO REQUISITO PARA EL EXAMEN FINAL DE PASANTÍA
DOCENTE DIANA MARÍA LOZANO**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES
TECNOLOGIA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA
GIRARDOT, CUNDINAMARCA
2025**

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVOS
 - 2.1 OBJETIVO GENERAL
 - 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS
3. JUSTIFICACIÓN
4. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA
 - 4.1 MISIÓN
 - 4.2 VISIÓN
 - 4.3 VALORES CORPORATIVOS
5. PROCESO ADMINISTRATIVO
 - 5.1 PLANEACIÓN
 - 5.2. ORGANIZACIÓN
 - 5.3 DIRECCION
 - 5.4 CONTROL
6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
7. ANALISIS MATRIZ DOFA
8. MANUAL DE FUNCIONES
9. PRODUCTOS Y SERVICIOS
10. EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS
11. GLOSARIO
12. CONCLUSIONES
13. RECOMENDACIONES
14. BIBLIOGRAFÍA

1. INTRODUCCIÓN

Agradezco inmensamente a todo el cuerpo formativo de la Universidad de Cundinamarca, Seccional Girardot. Por compartir cada uno de sus conocimientos y experiencias a un grupo de estudiantes de la ciudad de Girardot y municipios aledaños, especialmente a quien presenta hoy este informe final de su etapa universitaria, María Fernanda Torres Bautista.

Aprecio con todo mi corazón a la Universidad de Cundinamarca y al programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera, porque me brindó muchas cosas importantes, educación teórica y salidas académicas, eventos sociales, capacitaciones, espacios empresariales y apoyo socioeconómico.

Me siento orgullosa de adquirir prontamente el título universitario y estoy segura de que cada una de las asignaturas se desarrollara con total propósito dentro de la vida laboral.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Aplicar los conocimientos adquiridos dentro del pensum académico: Fundamentos de empresa, patrimonio cultural (material e inmaterial), inventario turístico, matemáticas, constitución y política, Cocina, contabilidad...

Para fortalecer y desarrollar nuevas habilidades blandas y profesionales en los espacios operativos y administrativos.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Escuchar activamente las instrucciones y tareas asignadas por los jefes inmediatos (de la empresa asignada para realizar las pasantías profesionales) para ejecutar actividades eficientemente.
- Interactuar de forma respetuosa y profesional con los integrantes de la empresa.
- Adquirir toda la experiencia posible en base a cada uno de los altos estándares de calidad de las áreas que componen la empresa (procedimientos, normatividad y estrategias de crecimiento y diferenciación).

3. JUSTIFICACIÓN


Pasantías Internacionales para el programa de Hotelería y Turismo.

Yo, Fernanda Torres, he escogido realizar mis pasantías fuera del país con el propósito de ampliar mi visión (objetivos) dentro de la industria del Turismo como así mismo fortalecer mis conocimientos. Cuando nos arriesgamos a vivir experiencias nuevas, siempre existen altas de posibilidades de crecer profesional y humanamente intercambiando metodologías laborales para mejorar procesos, eliminar o mejorar. Y para concluir, las pasantías, son un eje fundamental en la vida de un universitario el cual está dando su último paso teórico y que próximamente empezara un nuevo camino.

4. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

4.1 MISIÓN

EXPECTATIVAS



OBJETIVO DE GESTIÓN

La visión consigna el logro de la organización a mediano y largo plazo.

La visión debe estar orientada al mercado, expresar de forma explícita el objetivo y tiempo en que se quiere obtener.

La definición de visión está asociada al mismo alcance de **COMPETITIVIDAD** en el sentido de definir un objeto que representa una cierta posición, reconocimiento o logro financiero, una ventaja que marque la diferencia.

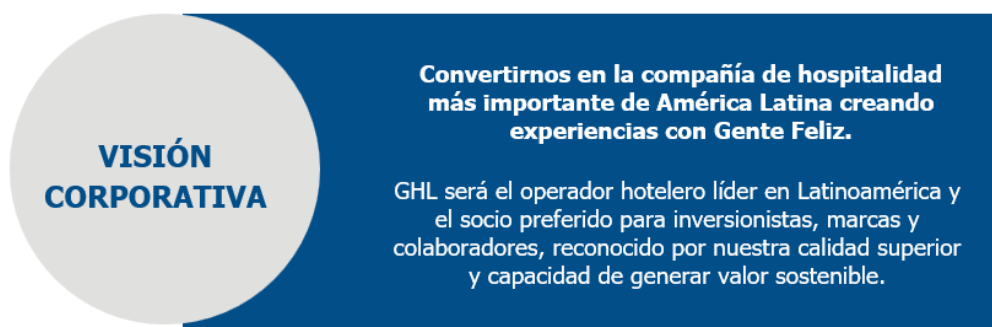
MISIÓN

La alta concepción que **SENTIMOS** del noble ejercicio de la **HOSPITALIDAD** nos **COMPROMETE** a buscar la **eficiencia** en el servicio, brindando las más apropiadas **SOLUCIONES** (alojamiento, alimentos, comunicación, recreación y otras soluciones) a las necesidades de nuestros huéspedes.

NOS COMPROMETEMOS A:

- Brindar un servicio que responda a las necesidades del huésped para satisfacerlas de manera proactiva excediendo sus expectativas 
- Lograr el mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo, nivel de vida y desarrollo para que nuestros **COLABORADORES** dispongan de niveles óptimos de competencia profesional y desempeño 
- Generar niveles de productividad apropiados que garanticen los resultados que esperan los inversionistas. 
- Lograr el menor impacto en el medio ambiente 

4.2 VISIÓN



VISIÓN CORPORATIVA

Convertirnos en la compañía de hospitalidad más importante de América Latina creando experiencias con Gente Feliz.

GHL será el operador hotelero líder en Latinoamérica y el socio preferido para inversionistas, marcas y colaboradores, reconocido por nuestra calidad superior y capacidad de generar valor sostenible.

4.3 VALORES CORPORATIVOS

- **Importancia máxima al huésped como propósito común:** en GHL estamos obligados a corregir toda norma, procedimiento o actitud que genere un mal servicio. Las opiniones sugerencias o reclamos son información valiosa para el mejoramiento del servicio y serán atendidos con prontitud y eficiencia.
- **Trabajo en equipo:** en GHL alcanzamos las metas de la organización mediante la identificación de todos sus integrantes con sus objetivos y valores, interactuando coordinadamente en un ambiente de apoyo, compañerismo y respeto para lograr así la óptima prestación de nuestros servicios.
- **Desarrollo del Talento Humano:** en GHL valoramos, reconocemos y potencializamos las competencias personales y profesionales de nuestros colaboradores a través del aprendizaje continuo y la creación de condiciones de trabajo que mejoren su calidad de vida. Estimulamos las acciones tendientes a mejorar continuamente el clima laboral de nuestra organización.

CÓDIGO DE ETICA & CONDUCTA

Nuestro Código de Ética & Conducta Empresarial, ratifica nuestro compromiso por promover el cumplimiento de las normas éticas, las leyes, el respeto por los derechos humanos, la igualdad y la diversidad y es aplicable a todos nuestros colaboradores sin distinción o limitación alguna. De igual forma, promovemos y compartimos este sentir de Compañía con nuestros proveedores, contratistas, clientes, inversionistas y con cualquier persona natural o jurídica con quien hagamos algún negocio o alianza.

5. PROCESO ADMINISTRATIVO

5.1 PLANEACIÓN

5.2 ORGANIZACIÓN

5.3 DIRECCIÓN

5.4 CONTROL

Nuestros Objetivos:

- Crecer eficientemente en habitaciones.
- Ser reconocidos por nuestra excelencia en la operación.
- Ofrecer a los inversionistas los mejores retornos del mercado.
- Crecer y expandir nuestra presencia de manera rentable.
- Proteger nuestro portafolio actual.
- Mantener el liderazgo en satisfacción del huésped en Latinoamérica.
- Ser los mejores empleadores de la región.
- Generar cada vez mayor confianza con nuestros inversionistas.
- Contar con una tecnología robusta y dinámica, que optimice la venta y mejore la experiencia de nuestros huéspedes y colaboradores.
- Ser sostenibles con el medio ambiente y participar en las soluciones de los grandes retos que enfrentan nuestras comunidades.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Dentro del esquema de desarrollo organizacional de GHL Hoteles la **MISIÓN & VISIÓN** representan los **objetivos estratégicos** que deben traducir las expectativas de los inversionistas, huéspedes y colaboradores, básicamente.

¿QUE ESPERAN LOS HUÉSPEDES?

En Reservas, Recepción y Botones

- Optima conectividad al solicitar y confirmar reservas por teléfono, online (canales electrónicos) o correo electrónico.
- Transporte seguro y rápido del aeropuerto al hotel.
- Recibimiento cálido por parte de los botones.
- Asistencia en la manipulación del equipaje.
- Mínima espera en el mostrador para ser atendido.
- Atención cálida y rápida en la recepción, respeto de las reservas y tarifas y chequeo rápido de las garantías.
- Información de los servicios del hotel y actividades de entretenimiento de la ciudad.
- Impecable presentación personal.

En el Servicio de Habitaciones

- Aseo y desinfección impecable.
- Atención esmerada de las camareras.
- Sensación de amplitud y comodidad.
- Iluminación adecuada.
- Temperatura adecuada y sin olores desagradables.
- Tranquilidad y silencio.
- Arreglo de la habitación a tiempo.
- Decoración agradable.
- Televisión internacional y pantalla amplia.
- Minibar surtido a la temperatura adecuada.
- Atención inmediata a las solicitudes.

- Baño cómodo, desinfectado, impecable y buenos amenities.
- Ducha generosa y de buena presión.
- Lencería de buena calidad, buen tamaño, suficiente y pulcra.
- Cama cómoda y de buena altura.
- Escritorio cómodo para trabajar.
- Seguridad a las pertenencias y acceso a la habitación.
- Tarifa de habitación competitiva.
- Tiempo de respuesta de los ascensores.
- Comunicación telefónica local y larga distancia.
- HSIA – acceso inmediato a Internet de alta velocidad.
- Buena vista de la habitación.
- Detección de humo y rociadores para protección y control de incendios.

En Comunicaciones y Centro de Negocios

- Extremo cuidado con los mensajes.
- HSIA – acceso inmediato a Internet de alta velocidad.
- Excelente atención desde Guest Service.
- Facilidad de comunicación de larga distancia.
- Rapidez y calidad de las fotocopias.
- Facilitación de impresoras y conexión a internet.
- Servicio en la elaboración de documentos.
- Exactitud en la hora de despertada.

En el Servicio de Alimentos y Bebidas

- **Room Service:** rapidez en el servicio, seguridad sanitaria, diversidad de productos, atención esmerada y sensación de seguridad.
- **Restaurante:** aseo, seguridad sanitaria, rapidez en el servicio, variedad, calidad en el producto, precio aceptable, atención esmerada y sensación de seguridad.

- **Bar:** ambientación, servicio personalizado, atención esmerada y sensación de seguridad.
- **Eventos:** respuesta rápida en cotizaciones, calidad de producto, (sabor, temperatura y presentación), precio cómodo, atención personalizada, rapidez en el servicio y sensación de seguridad. Disponibilidad de salones con buena temperatura, sonido, iluminación y ayudas audiovisuales.

En Fitness Center

- Posibilidad de hacer ejercicio – gimnasio.
- Posibilidad de descansar y disfrutar de baño turco, sauna y jacuzzi.
- Atención personalizada y excelente aseo y desinfección.

6. ESTRUCTURAL ORGANIZACIONAL




9. PRODUCTOS Y SERVICIOS

➤ Alojamiento:

Habitaciones: King Estándar, Full Doble, Junior Suite, Suite y Suite Presidencial.

➤ Eventos: Corporativos y Sociales.

Oferta de Salones: Gran Salón Guayacán, Salón Catleya, Salón Villonaco, Salón Pakarina, Salón Romerillo




ENTRADA 25 MAY 2025 > SALIDA 26 MAY 2025

1 HABITACIÓN 2 0

CÓDIGO PRO

RESERVAR


TODOS CORPORATIVO SOCIAL



Gran Salón Guayacán

Capacidad máxima de 400 personas, ideal para todo tipo de reuniones sociales y/o corporativas, con iluminación natural y artificial, y servicios de tecnología (wifi, equipo audiovisual, aire acondicionado) para una óptima conexión en tus eventos.


COTIZAR



Salón Catleya

Salón de reuniones con ocupación de máximo 300 personas, perfecto para reuniones sociales o empresariales, equipado con los medios de comunicación y audiovisuales adecuados para el desarrollo óptimo de tus eventos. Adicional cuenta con luz natural y aire acondicionado para tu comodidad.

COTIZAR



Salón Villonaco

Espacio con una espectacular vista a la ciudad, perfecto para 200 personas con silletería completa para la comodidad de los asistentes, iluminación natural y artificial perfecta para el éxito de tus eventos sociales y/o corporativos. A su vez se encuentra acondicionado con equipo audiovisual de alta tecnología.

COTIZAR



Salón Pakarina

Para un evento corporativo de máximo 15 personas, este salón es el espacio ideal, cuenta con iluminación natural y artificial y equipo de alta tecnología que garantizan conexión completa durante el tiempo necesario.

COTIZAR



Salón Romerillo

Espacio privado adecuado con luz natural y artificial con ocupación máxima para 15 personas, ideal para tus eventos sociales y corporativos. Dotados de equipo audiovisual y mobiliario para tu comodidad.

COTIZAR

➤ Restaurante



➤ Salas de Co-working

➤ Gimnasio

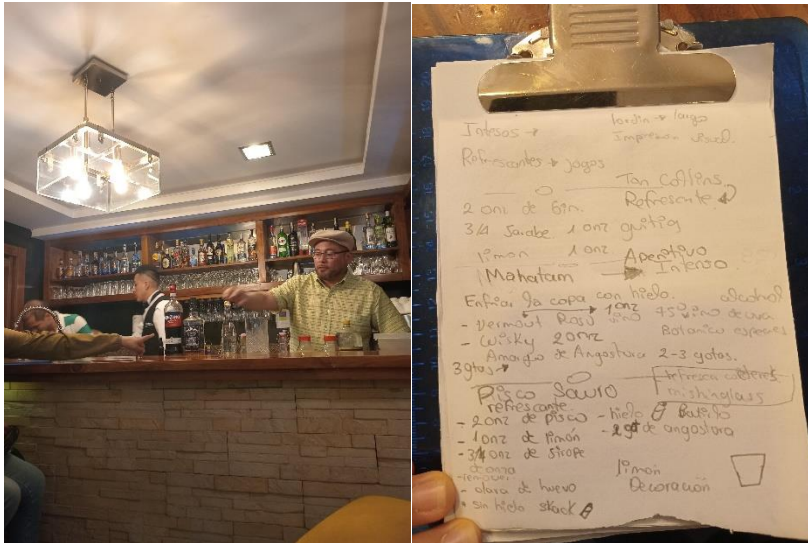


➤ Piscina temperada y turno hidromasaje

10. EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

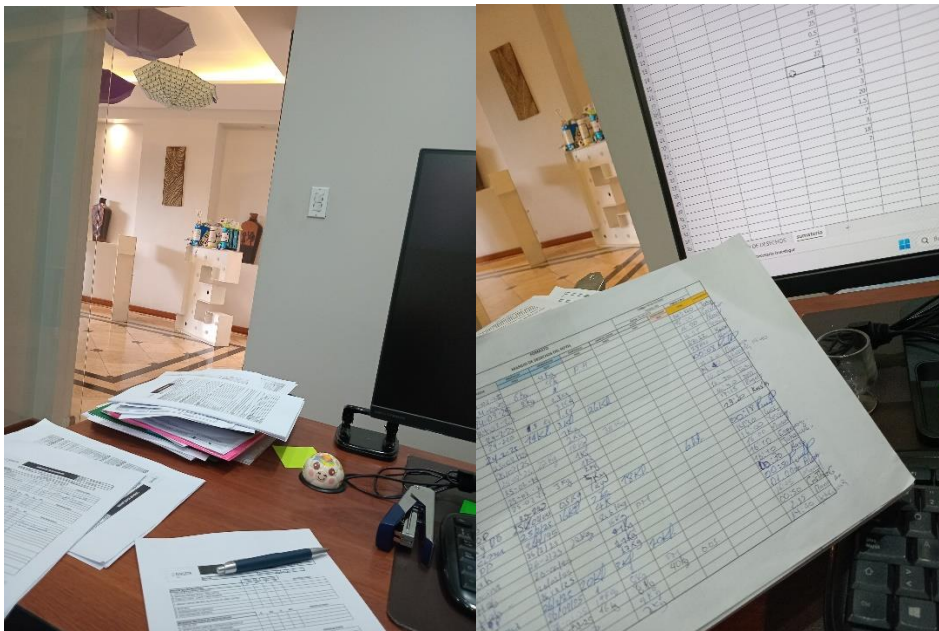
Iniciamos el desarrollo de las pasantías con una clase de coctelería.

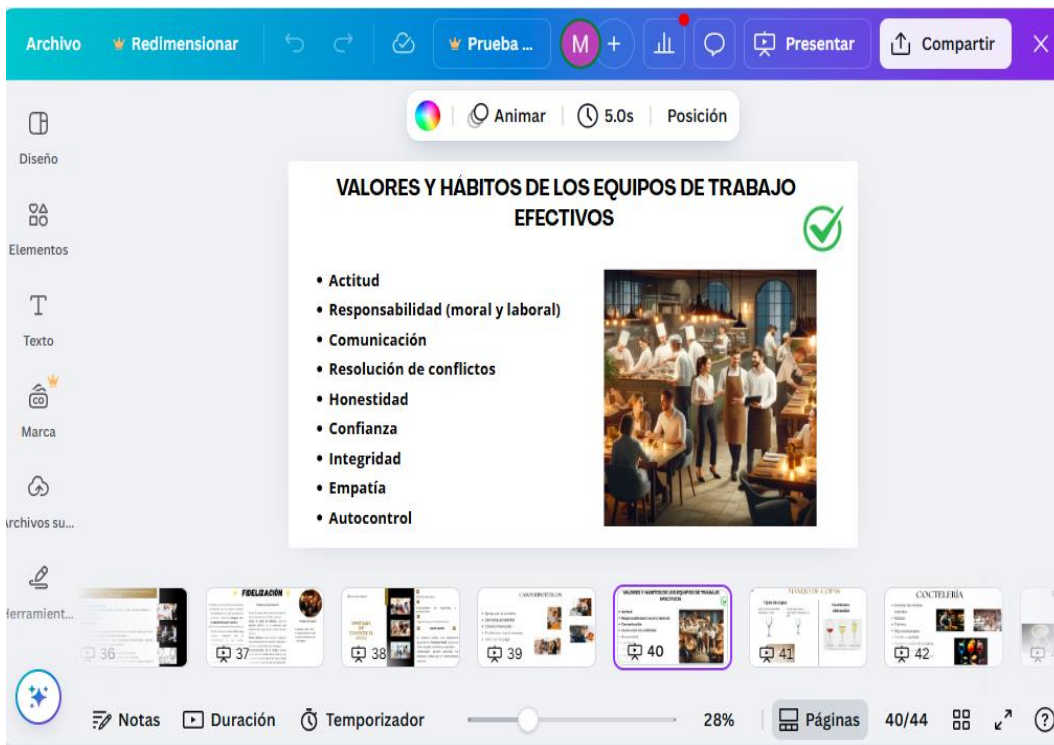
(18-03-2025)



Apoyo administrativo-departamento de A y B

Sacar la totalidad de horas trabajadas (bisemanal) de los colaboradores eventuales





**ASISTENCIA A LA CAPACITACION CONTROL DE INCENDIOS USANDO DIFERENTES
EXTINTORES Y METODOS**



APOYO COMO “mesera y fotógrafa” DE DIFERENTES EVENTOS:

Catering-graduados en la UTPL y día de la madre, acompañada de la coordinada Yajaira Cuenca, capitán de meseros Raúl Espinoza y chef colombiano William Fonseca.

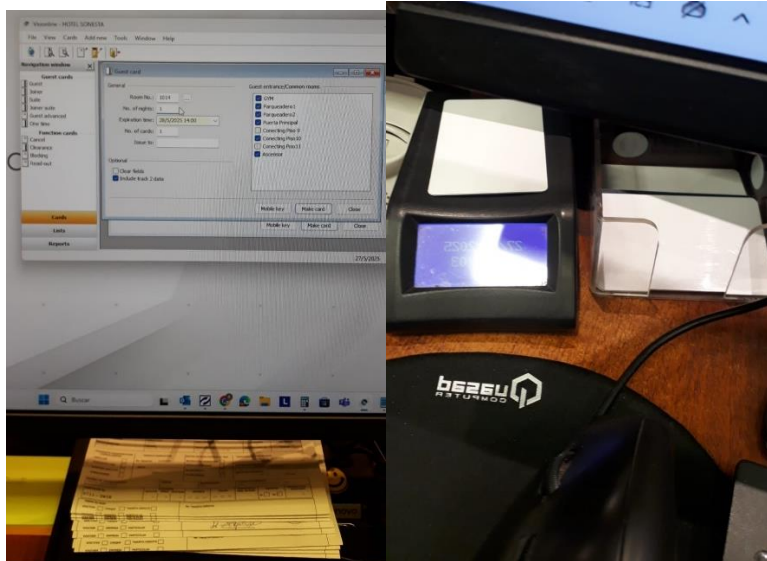


Apoyo en Recepción

Respuestas efectivas a los chats de WhatsApp, llamadas telefónicas, apoyo a botones...



PROCESO DE "CORTAR LLAVES PARA HABITACIONES"



INTEGRACIÓN SOCIAL EN EL AMBIENTE LABORAL



11. GLOSARIO

Amenities: En el contexto hotelero y de servicios inmobiliarios, "amenities" se refiere a los servicios y comodidades adicionales que se ofrecen para mejorar la experiencia de los usuarios. Estos pueden incluir desde productos de aseo personal (como jabones y champú) hasta instalaciones más extensas como gimnasios, piscinas o zonas de entretenimiento. En esencia, son aquellos elementos que añaden valor y comodidad a una propiedad o servicio.

Cadena Hotelera GHL: GHL Hoteles es una cadena hotelera latinoamericana que opera y administra una amplia variedad de hoteles en diferentes países. Son conocidos por sus estándares de calidad, excelente servicio al cliente y la huella social que dejan en los destinos donde están presentes. La cadena ofrece una variedad de hoteles, incluyendo opciones de lujo, negocios y resorts.

Competitividad: La competitividad en el sector hotelero se refiere a la capacidad de un hotel para diferenciar su oferta y superar a la competencia, generando una

ventaja que le permita atraer y retener clientes. Esto implica tener precios competitivos, servicios de alta calidad, una ubicación estratégica, una marca reconocible y una gestión eficiente.

Código de Ética y Conducta Empresarial: El Código de Ética y Conducta Empresarial para GHL, al igual que los de otras empresas, es un documento que define los principios y valores que guían la conducta de los empleados y otros actores en las relaciones de la empresa. Su propósito es asegurar un comportamiento ético y responsable, tanto internamente como en las relaciones con proveedores, clientes y la sociedad en general.

Estándares de Calidad: Los estándares de calidad son reglas, directrices o criterios que definen el nivel de calidad esperado para un producto, servicio o proceso. Estos estándares sirven para asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios sean adecuados para su propósito y que se cumplan las expectativas de los clientes.

Fundamentos de Empresa: En la carrera de hotelería, los "Fundamentos de Empresa" se refieren a la base de conocimientos y habilidades necesarias para comprender y gestionar eficientemente una empresa hotelera. Esto incluye la administración, el marketing, las finanzas, las operaciones y el servicio al cliente, así como la adaptación a las nuevas tecnologías y tendencias del sector.

Fitness Center: En la industria hotelera, un fitness center, o gimnasio, es un espacio diseñado y equipado para que los huéspedes puedan realizar actividades físicas y mantener su rutina de ejercicios mientras se encuentran alojados en el hotel. Se ofrece como un servicio adicional que mejora la experiencia del huésped y puede ser un factor decisivo a la hora de elegir un hotel.

Guest Service: En la industria hotelera, el "guest service" (servicio al huésped) se refiere a todos los servicios y atención que un hotel ofrece a sus huéspedes para garantizar que su estancia sea cómoda, agradable y satisfactoria. Va más allá de la simple atención al cliente y se centra en crear una experiencia memorable y personalizada para cada huésped.

Habilidades blandas: Las habilidades blandas, o "soft skills" en inglés, son competencias personales y sociales que facilitan las relaciones humanas y permiten desempeñarse con éxito en diferentes ámbitos, especialmente en el

laboral. Son características y aptitudes que influyen en la forma en que una persona interactúa y se comporta en situaciones sociales y profesionales.

Hotel Sonesta Loja: Es un exclusivo hotel de lujo que se destaca por su seguridad y tranquilidad. Se encuentra ubicado a 3 minutos del centro de la ciudad, este alojamiento es la opción perfecta tanto para viajes de negocios como para vacaciones por su cercanía a las principales zonas de interés.

Este hotel 5 estrellas presenta un diseño exclusivo hecho para el bienestar de nuestros huéspedes. Disponemos de 73 confortables habitaciones y entre ellas una lujosa suite presidencial; una amplia oferta gastronómica, desayuno buffet, piscina climatizada, hidromasaje, parqueadero cubierto, salones para eventos con capacidad máxima para 500 personas, fitness center, y wifi sin costo adicional. Todo lo anterior con la mejor atención personalizada.

Hospitalidad: En hotelería, la hospitalidad se refiere a la práctica de acoger y agasajar a los huéspedes con amabilidad y cortesía, creando una experiencia agradable y satisfactoria para ellos. Implica ir más allá de simplemente ofrecer un servicio, para lograr una conexión genuina con los huéspedes, haciéndolos sentir bienvenidos y valorados.

Inventario Turístico: En la carrera de hotelería, el inventario turístico se refiere a un registro sistemático y detallado de los recursos turísticos disponibles en un área específica, como Loja. Este inventario incluye tanto atractivos naturales (paisajes, flora, fauna, etc.) como atractivos culturales (lugares históricos, tradiciones, gastronomía, etc.). Sirve como una herramienta para la gestión turística, permitiendo identificar, clasificar, valorar y priorizar los recursos turísticos para su desarrollo y promoción.

Tecnología Robusta: La tecnología robusta se refiere a dispositivos y sistemas diseñados para funcionar de manera confiable en entornos exigentes, como aquellos con altas temperaturas, polvo, humedad, vibraciones o impactos. Estos dispositivos suelen estar contruidos con materiales más resistentes y cuentan con características de protección adicionales para soportar estas condiciones.

12. CONCLUSIONES

Estoy llena de orgullo por haber realizado mi Pasantía Profesional en el exterior, ha sido mi mejor decisión y experiencia dentro de mi carrera Universitaria. Creo firmemente que llegare muy lejos dentro de la industria hotelera.

Gracias a la Universidad de Cundinamarca por brindarme tantos aprendizajes, experiencias, crecimiento personal y miles de sonrisas.

13. RECOMIENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA: La definición de cada una de las palabras del glosario han sido tomadas de Google (IA)

