



Universidad de
CUNDINAMARCA

PASANTÍA

INTERNACIONAL EN EL

SONESTA HOTEL

LOJA, ECUADOR

Estudiante:

Maria Fernanda Torres Bautista

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 VALORESCORPORATIVOS
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. INTRODUCCION

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

La decisión de realizar las pasantías fuera del país se tomó con el propósito de ampliar la visión (objetivos) dentro de las industrias del Turismo y la Hotelería como así, mismo mejorar el desenvolvimiento personal.

Porque, ese hecho tan valioso de lanzarse a vivir experiencias que marcan las diferentes etapas del ser humano, siempre brindará un sinfín de emociones, metodologías nuevas las cuales pueden resultar más efectivas que las que ya, conocemos.

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 de competitividad, logros y fracasos.

4. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA



4.1 MISIÓN

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.

EXPECTATIVAS



4. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

4.1 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. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA



4.2 VISIÓN

VISIÓN CORPORATIVA

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

GHIL 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 ÉTICA & 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: SONESTA HOTEL

- 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

SONESTA HOTEL



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

- Óptima 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.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



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.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



➤ **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.

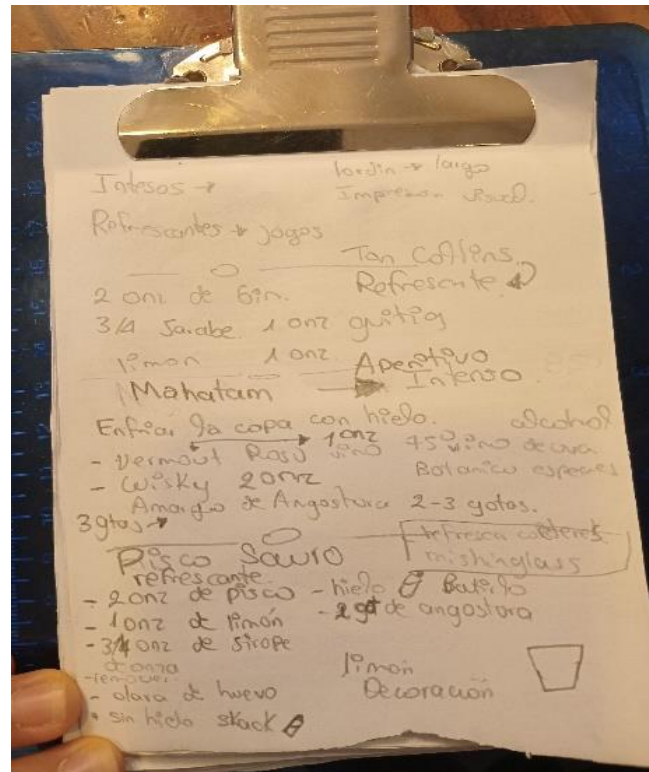
9. PRODUCTOS Y SERVICIOS

- **Alojamiento:**
- Habitaciones: King Estándar, Full Doble, Junior Suite, Suite y Suite Presidencial.
- **Restaurante**
- **Eventos: Corporativos y Sociales.**
- Oferta de Salones: Gran Salón Guayacán, Salón Catleya, Salón Villonaco, Salón Pakarina, Salón Romerillo
- **Parqueaderos Gratuitos**
- **Piscina climatizada**
- **Gimnasio**

10. EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

(18-03-2025)

Actividad: El 18 de marzo del 2025 el hotel me recibió con una clase de coctelería impartida por el bartener Victor Zamora, clase en la cual prepare los siguientes cocteles en compañía del equipo de Mesa y Bar: Manhattan, Pisco Sour, Tom collins, Margarita entre otros.

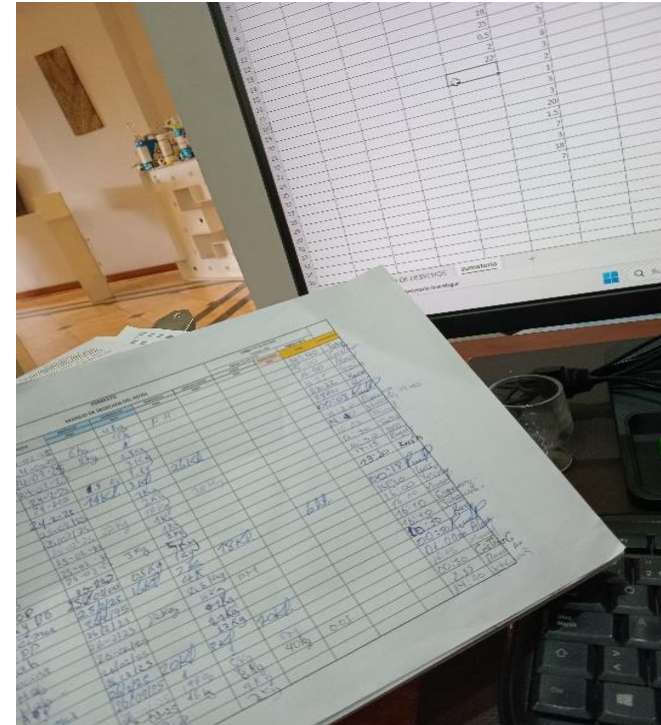
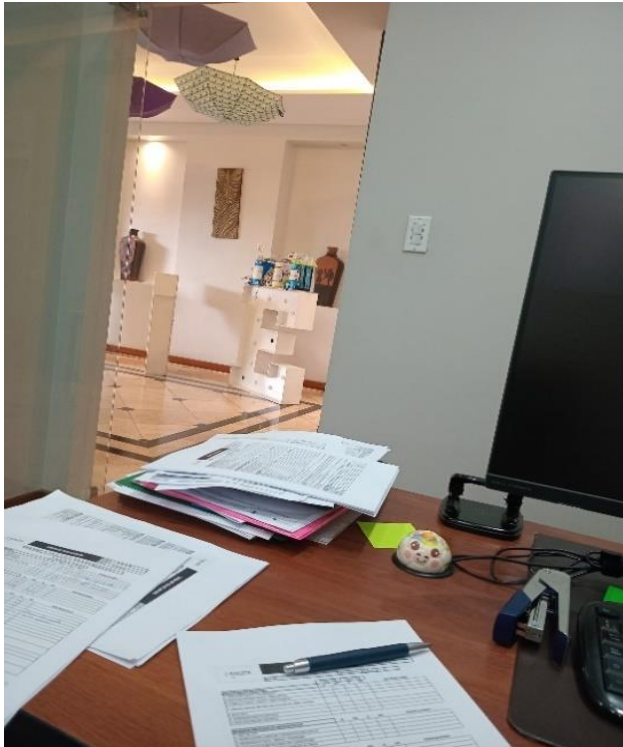


Fuente: Maria Fernanda Torres

10. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



Actividad: Agregar las horas trabajadas de los colaboradores eventuales a la base de datos del Jefe de Alimentos y Bebidas (Wilson Manotoa)

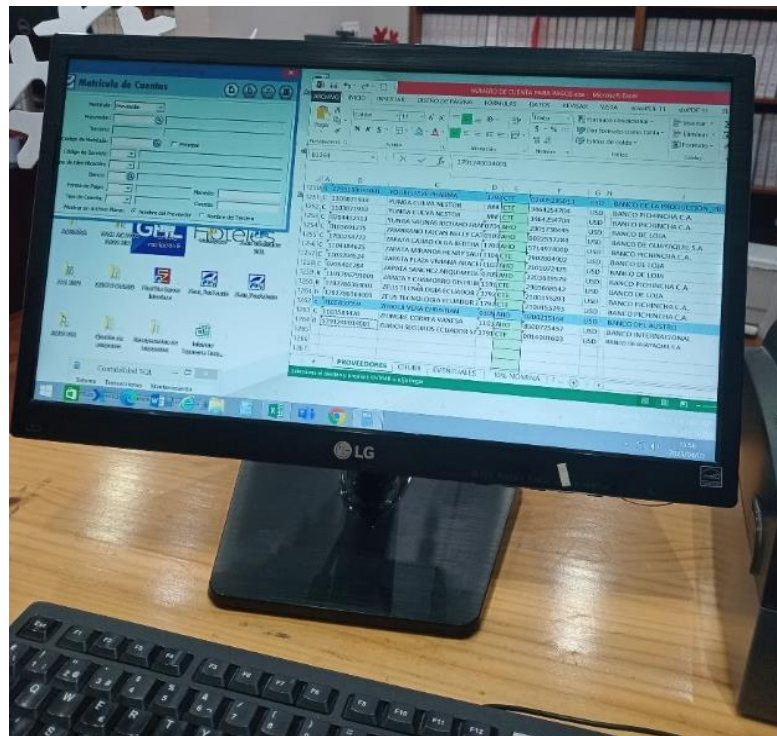


Fuente: Maria Fernanda Torres

10. EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



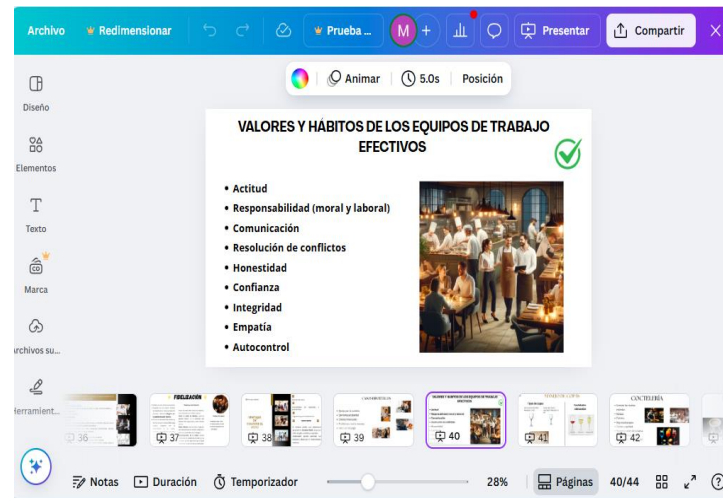
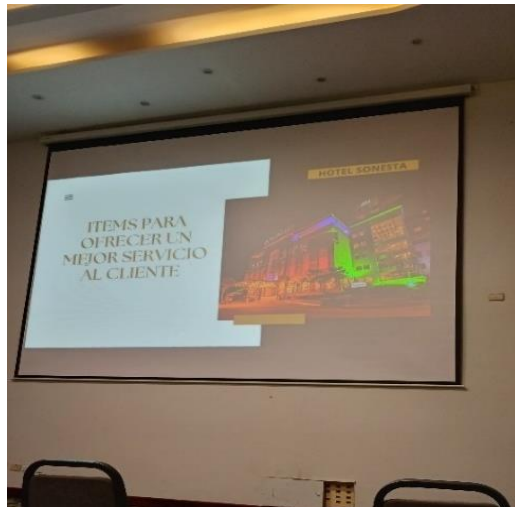
Actividad: Apoyar al área de Contraloría: Actualización: De la información laboral (dirección, tipo de cuenta y números de cuenta, activo o inactivo) de cada uno de los proveedores del hotel en la base de datos del programa “Zeus Contabilidad”



Fuente: Maria Fernanda Torres

10. EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

Actividad: Diseñar y presentar la capacitación “Items para ofrecer un mejor servicio” a los colaboradores eventuales del departamento de A y B. Enfatizando en temas como: Montaje de salones, estándares de calidad, fidelización de clientes, valores y hábitos de los equipos de trabajo efectivos...



Fuente: Fotografías tomadas por la Sñra. Alexía Mejía
(colaboradora)

10. EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



Universidad de
CUNDINAMARCA

Actividad: Asistencia a la capacitación (impartida por el cuerpo de bomberos de la ciudad de Loja, Ecuador) “control de incendios usando diferentes extintores y métodos” en esta capacitación aprendimos sobre “diferentes reacciones y movimientos que se deben aplicar en situaciones de riesgo tanto personales como de terceros.



Fuente: Fotografías tomadas por el Sr. Julio Rojas (colaborador del departamento de Botones y Seguridad)



10. EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

Actividad: Apoyo como “mesera y fotógrafa” de diferentes eventos:

- Durante mis horas laboradas en el área de A y B apoyé eventos como:
- Catering de graduados de la UTPL (Universidad Técnica Particular de Loja), acompañada de la coordinada Yajaira cuenca, capitán de meseros Raúl Espinoza y el chef colombiano William Fonseca.
- Día de la madre.
- Bodas matrimoniales.
- Bautizos
- Capacitaciones empresariales.



**Fuente: Maria
Fernanda Torres**

10. EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

Actividad: Todo el mes de mayo estuve en los departamentos de Recepción y Calidad, realizando diferentes actividades

- Procesos de Check-In y Check-out.
- Entrega y recepción de encomiendas.
- Respuestas efectivas a los chats de WhatsApp, llamadas telefónicas y correos electrónicos
- Apoyo al equipo de Botones: Entrega y recepción de equipaje, acompañamiento a huéspedes hacia las habitaciones, limpieza...
- Proceso de “cortar llaves”



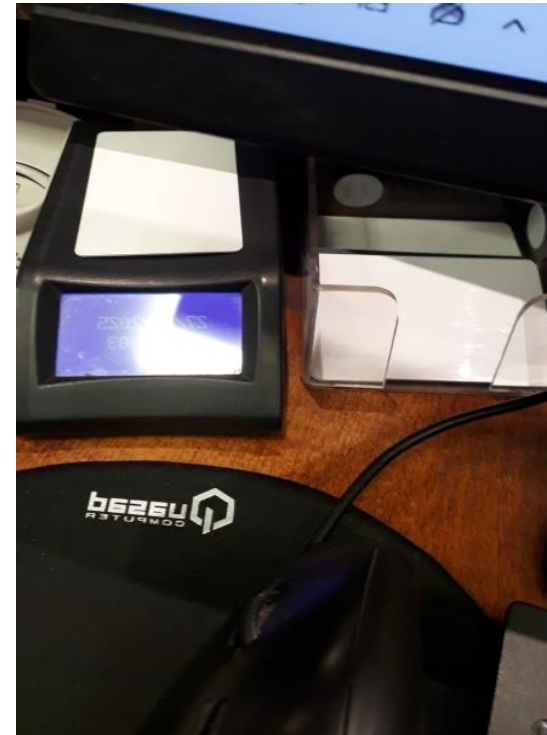
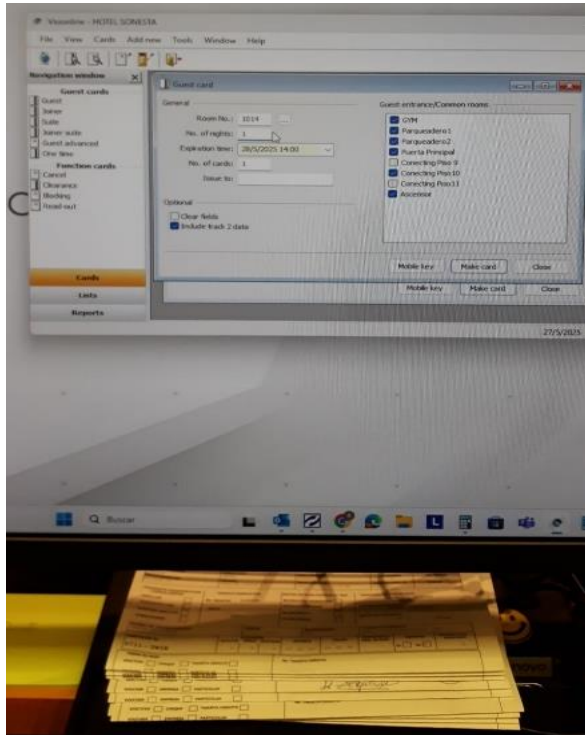
**Fuente: Lorena Alvear
(repcionista)**



10. EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



Actividad: Proceso de “cortar llaves para habitaciones”



Fuente: Ma. Fernanda Torres

10. EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



Universidad de
CUNDINAMARCA

Actividad: Buen ambiente laboral e integración por parte de todo equipo del hotel



Fuente: Ma. Fernanda Torres

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.

11. GLOSARIO

- **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.

11. GLOSARIO

- ▶ **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.

11. GLOSARIO



- **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.

Fuente: <https://www.hosteltur.com/files/web/templates/term/wikitur.pdf>

11. CONCLUSIONES

Es un orgullo muy grande haber realizado la Pasantía Profesional en el exterior, ha sido la mejor decisión y experiencia dentro del proceso Universitario. Y seguramente, esta etapa de aprendizaje y practica fortalecerá el proceso productivo dentro de la industria turística-hotelera. Gracias a la Universidad de Cundinamarca por brindar tantos aprendizajes, experiencias, crecimiento personal y miles de sonrisas.

Para disfrutar de la etapa productiva es importante crear una perspectiva de crecimiento y fortalecimiento para las habilidades técnicas y blandas. Procurando siempre dar lo mejor de sí mismos (tomando iniciativas, aportando y aplicando conocimientos a las actividades cotidianas y sorpresivas) aceptar y analizar diferentes métodos de trabajo los cuales permiten mejorar cualquier gestión, crear estrategias comerciales y eliminar métodos poco prácticos y efectivos

RECOMIENDACIONES



La decisión de realizar las pasantías en el exterior es realmente reconfortante, porque llena el alma, amplía la visión y fortalece las habilidades blandas, obligándonos a salir de la zona de confort (donde ya no está la familia ni los amigos presentes con los cuales solemos desarrollar actividades de esparcimiento y solucionar los inconvenientes del diario vivir).

Y así, crear nuevas amistades, fortalecer el crecimiento personal cuidándose a sí mismo y tomando la responsabilidad total de las decisiones propias tanto negativas como positivas.

El Sonesta Hotel, es un establecimiento totalmente abierto a cualquier estudiante que desee conocer a profundidad cada uno de los procesos hoteleros, ya que sus instalaciones y áreas son muy visitadas y movidas (salones, recepción, cocina, restaurante, contraloría, talento humano, ama de llaves).

Y el equipo del hotel siempre estuvo presto a enseñar con paciencia y dedicación.

Seguramente, todos los pasantes académicos que visiten el Sonesta Hotel de Loja, Ecuador saldrán llenos de experiencia, ganas de mejorar y siempre apuntar a los mejores hoteles y agencias de viajes.



BIBLIOGRAFÍA:

<https://www.hosteltur.com/files/web/templates/term/wikitur.pdf>