

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL  
HILTON PRINCESS**

**SUSTENTADO POR:  
JESAIAS DAVID TOVAR ESCOTO  
21341017**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE:  
LICENCIADO EN RELACIONES INTERNACIONALES**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS**

**HONDURAS, C.A.**

**ABRIL, 2020**

## Índice General

Índice de Tablas y Figuras.....	V
Agradecimiento.....	VII
Resumen Ejecutivo .....	VIII
Introducción.....	X
<b>1. CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
1.1. Objetivos de la Práctica Profesional.....	1
1.1.1. Objetivo general.....	1
1.1.2. Objetivos específicos.....	1
1.2. Generalidades de la Empresa .....	1
1.2.1. Reseña histórica .....	1
1.2.2. Misión.....	3
1.2.3. Visión .....	3
1.2.4. Valores.....	3
1.2.5. Organigrama .....	4
<b>2. CAPÍTULO II.....</b>	<b>5</b>
2.1. El área administrativa. ....	5
2.1.1. Organización de documentos.....	5
2.1.2. Detalles de facturas .....	5
2.1.3. Facturación .....	6
2.1.4. Registro de órdenes de compra.....	6
<b>3. CAPÍTULO III.....</b>	<b>8</b>
3.1. PROPUESTAS DE MEJORA .....	8
3.1.1. Propuesta 1: Aplicación para los eventos.....	8
3.1.2. Propuesta 2: Gestión de eventos y sus protocolos .....	12

4. CAPÍTULO IV .....	15
4.1. Conclusiones .....	15
4.2. Recomendaciones .....	16
4.2.1. Recomendaciones para la empresa.....	16
4.2.2. Recomendaciones para la institución. ....	16
4.2.3. Recomendaciones para los estudiantes.....	17
Bibliografía.....	18
Glosario .....	19
Anexos.....	21

## Índice de Tablas y Figuras

Ilustración 1. Organigrama Premiun & Confort S. A. de C. V. ....	4
Ilustración 2. Hilton Honors. ....	21
Ilustración 3. Prototipo de la aplicación #1 .....	22
Ilustración 4. Prototipo de la aplicación #2.....	23
Ilustración 5. Prototipo de la aplicación #3.....	24
Ilustración 6. Prototipo de la aplicación #4.....	25
Ilustración 7. Prototipo de la aplicación #5.....	26
Ilustración 8. Prototipo de la aplicación #6.....	27
Ilustración 9. Prototipo de la aplicación #7.....	28
Ilustración 10. Prototipo de la aplicación #8.....	29
Ilustración 11. Cuestionario.....	30
Ilustración 12. Costo de la aplicación.....	31

## **Dedicatoria**

Este proyecto se lo dedico a Mi Padre Celestial, a Cristo Jesús y al Espíritu Santo ya que durante toda mi vida me ha mostrado el camino ideal para traer a vida a todo aquello que se me ha hecho imposible realizar en mis propias fuerzas, dándome toda la paz necesaria para lograr cada una de las actividades que se me han dado en el camino de la vida. Por otorgarme la oportunidad de ser adiestrado por mis padres que dentro de mi vida me han demostrado todo el deseo de que pueda lograr todo lo que planeo de una manera exitosa. De igual manera teniendo el privilegio de que ellos siempre estuvieran presentes en cada una de las dificultades que se me han dado en el transcurso de la vida, al igual brindándome el apoyo económico en la fase final de mi formación profesional.

**Jesaias Tovar.**

## **Agradecimiento**

Agradeciendo primeramente al Padre, al Hijo y El Espíritu Santo por darme la sabiduría, la fortaleza, la destreza, la habilidad y la consistencia para poder superar todos los problemas que se han dado en el transcurso de la vida.

Agradeciendo especialmente a Hilton Princess por ofrecerme la oportunidad de realizar la práctica profesional y por facilitarme la información necesaria para terminar el informe.

A mis catedráticos por brindarme todo el conocimiento y el adiestramiento necesario de las diferentes metodologías para desarrollarme exitosamente en el ámbito profesional.

A mis familiares y amistades que han estado siempre brindándome el apoyo y consejo necesario para culminar con el objetivo inicial de culminar mis estudios superiores.

A UNITEC por proveerme con los maestros indicados, la información necesaria, el adiestramiento y el lugar para desarrollarme de una manera ideal para lograr esta meta.

**Jesaias Tovar.**

## Resumen Ejecutivo

La empresa hotelera Premiun & Confort S. A. de C. V. tiene como enfoque brindarle una excelente estadía al huésped, para que pueda realizar sus actividades planeadas sin ningún inconveniente, ofreciendo de esta manera comodidad en todos los aspectos necesarios brindándole la oportunidad de relajarse en la piscina, gimnasio, etc. Durante un año, desde principios del año 2019 hasta principios del año 2020, se realizó una remodelación para brindar al huésped un lugar agradable donde hospedarse, aunque en algunos casos sacrificando la tranquilidad del huésped. La inversión hotelera en Honduras beneficia a que el turismo en el país pueda incrementar. Dándole la oportunidad a que los extranjeros puedan seguir invirtiendo en el país para generar más empleos, considerando que atraerá a más personas a que puedan conocer la cultura hondureña. (La Prensa, 2020)

Además de atender al huésped, el hotel tiene personal que se encarga de administrar, estructurar y recopilar datos (verificación de la contabilidad, compra, ventas, etc.) para que de esta manera los servicios que se están realizando en el hotel tengan un efecto preponderante, por lo cual el papel que realizan los administradores como los auditores es importante para que la empresa pueda brindar el servicio según los criterios establecidos por los dueños.

Al ver el desarrollo del trabajo de un auditor este debe conocer las diferentes certificaciones de calidad, así mismo usar parámetros con el objetivo de efectuar de manera adecuada su trabajo. Se establecen indicadores de calidad para determinar qué datos tienen cierta valoración a beneficio y cuáles son las que perjudicarían. (RAE, 2020)

Hay dos tipos de auditoría, se conocen como internas y externas. En las auditorías internas se desarrolla un trabajo enfocado en revisar cada una de las cuentas financieras y operaciones de una empresa y al encontrar un error se busca corregirlo de manera inmediata para no verse afectado dentro de la auditoría externa. En la auditoría externa lo que se busca evaluar es un periodo determinado de los reportes financieros y expresar lo que la empresa necesita mejorar en caso de que no haya desarrollado bien su trabajo. Al establecer ciertos principios para que se cumpla un desarrollo ideal dentro de la organización, se requieren

sacrificios en determinadas áreas, por lo tanto, la colaboración es esencial para que su ejecución se haga lo antes posible.

La importancia de la industria hotelera en Honduras ha sido proveer las mismas comodidades que se dan en los hoteles a nivel internacional, para que de esa manera los extranjeros al hospedarse en el país puedan sentirse como en casa. Al momento que el huésped observa el lugar donde permanecerá en su estadía se da cuenta de que utilizan una excelente metodología de organización, luego proveerá una opinión especial de como lo han atendido, dando a conocer a todos los que puedan observar los comentarios en línea del trabajo que están realizando, indicando que es el adecuado.

Al presentar una propuesta de mejora en el departamento de eventos, se debe considerar los diferentes procesos que se llevan a cabo para poder organizar cualquier tipo de evento dentro del hotel, al momento de desempeñar dicha labor se debe llevar un registro de las actividades que ya están reservadas para que las personas tengan la fecha que pueden optar para realizar su actividad, de esta manera se debe respetar diferentes reglas estipuladas por parte del hotel para que el evento se realice de manera formal, por lo tanto el contrato establecido, debe brindarle al cliente las instrucciones necesarias para que pueda realizar su actividad según el orden estipulado por el hotel.

La propuesta está enfocada en brindarle al cliente cierta flexibilidad para que al momento de realizar el evento pueda realizarlo a través de la aplicación, dándole cierto periodo de gracia para realizar los cambios deseados y que de esa manera el evento este como se desea y por lo tanto incrementar la satisfacción de los clientes.



## Introducción

En el mercado competitivo de los hoteles, quienes obtienen mayores ganancias son aquellos que proveen a los huéspedes las mejores comodidades. Al generar distinción en el ámbito en el que están presentes los huéspedes, por medio de la calidad, ubicación, diseño, prestigio y excelente administración se dejara un legado que perdurara sobre la mente del consumidor. (RAE, 2020)

Considerando que el periodo de práctica profesional que se realizó desde enero hasta marzo del 2020, se desempeñaron diferentes labores dentro del área administrativa: revisión de facturas de cada uno de los centros de consumos, registro de diarios contables de ingresos, distribución de propinas, cuadro de impuestos, revisión de reportes de ingresos, revisión de ajustes, revisión de saldos de clientes, arqueo de caja, toma de inventarios e ingresos de inventarios.

En el capítulo I se presenta la descripción de los objetivos de la práctica profesional, así como la historia de la empresa. En el capítulo II se describen las actividades realizadas dentro de las diferentes áreas de trabajo realizadas en la práctica profesional. En el capítulo III se busca presentar las diferentes propuestas de mejora en base a las áreas de oportunidades que tiene la empresa. En el capítulo IV se presentan las conclusiones y recomendaciones de las diferentes actividades realizadas dentro de la empresa.

## **1. CAPÍTULO I.**

En el siguiente capítulo se describen los objetivos de la práctica profesional, proveyendo propuestas que se le brindara al Hotel Hilton Princess.

### **1.1. Objetivos de la Práctica Profesional**

#### **1.1.1. Objetivo general**

Aplicar los conocimientos adquiridos en los años de estudio de la Licenciatura en Relaciones Internacionales proporcionando propuestas de mejora que ayuden a mejorar el servicio al cliente.

#### **1.1.2. Objetivos específicos**

Indicar recomendaciones específicas a la empresa basadas en los conocimientos adquiridos durante el periodo universitario.

Proporcionar a través de capacitación los procesos protocolarios necesarios para la gestión de un evento diplomático.

Proveer a la empresa la idea de adaptar la aplicación de Hilton Honors utilizada en otros países para generar una ventaja monetaria.

### **1.2. Generalidades de la Empresa**

#### **1.2.1. Reseña histórica**

Imperial Hospitality Management, es la empresa consultora y asesora en el área hotelera y de servicios. Siendo hoy el líder en la región, inició su primer proyecto en el año de 1991 y en el mes de marzo de 1993 inaugura el primer Hotel Princess de la cadena, denominado Hotel Princess Reforma de Guatemala.

Basado en el éxito del Hotel Princess de Guatemala y siguiendo su visión de expansión, el imperial Hotel & Resort abre en noviembre de 1997 el Hotel Princess Zona Rosa, en el corazón de la zona más exclusiva de San Salvador, El Salvador. Llenos de entusiasmo y confiando en el desarrollo centroamericano, en diciembre de 1998 se inaugura el Hotel Princess de Managua, Nicaragua, situado en el área de mayor influencia comercial

y turística de la ciudad de Managua. Cinco meses después abre sus puertas el Hotel Hilton Princess de San Pedro Sula, arrancando operaciones el 24 de mayo 1999.

Conrad Nicholson Hilton nació en San Antonio, Nuevo México, y fue educado allí. Desde pequeño había estado interesado en el mundo de los negocios. Cuentan sus biógrafos que su padre lo enviaba a recibir a los pasajeros de tren que llegaban a pasar la noche en su pueblo, para guiarlos al pequeño hostel que la familia Hilton había construido en el condado de Socorro (Nuevo México), para que consumieran algo en el almacén familiar.

En sus tempranos 20 años ya comenzaría a despuntar esa personalidad sobresaliente y carismática de todos los líderes, y comenzó a destacarse: fue representante republicano en la primera legislatura del recién formado estado de Nuevo México.

En 1917, cuando Estados Unidos entró en la Primera Guerra Mundial, Hilton se enlistó para formar parte del ejército. Mientras Conrad estaba en el ejército, recibe la terrible noticia de la muerte de su padre, más tarde haciéndose cargo de la economía familiar. Tras el fracaso en varios negocios (entre ellos, la creación de un banco), Hilton comenzó con el negocio hotelero con la compra del Mobley Hotel en Cisco, Texas, en 1919. Ese mismo año continuó la compra de numerosos hoteles en Texas, muchos de ellos, adquiridos a precios módicos por el mal estado y la decadencia en la que estaban. Pero el ojo sagaz de este hombre que llevaba los negocios en la sangre decidió seguir apostando a este rubro, con la confianza ciega en que el crecimiento tan ansiado llegaría pronto. Y así fue: el primer gran éxito lo tuvo en el hotel que él mismo construyó, el Dallas Hilton (Ahora llamado Hotel Índigo) el cual abrió sus puertas en 1925. Seguido por el hotel Abilene Hilton en 1927, Waco Hilton en 1928 y El Pasó Hilton en 1930. Su primer hotel fuera de Texas fue La Posada de Albuquerque, que fue construido en 1939 en Albuquerque, Nuevo México.

El tiempo pasó y el negocio siguió creciendo a pasos agigantados. Con una increíble visión de negocios, Conrad creó Hilton Hotels Corporation en 1946, seguido por Hilton International Company en 1948. La compañía se expandió con servicios al viajero tales como el uso de tarjetas de crédito, alquileres de autos y demás. Durante la gran depresión Hilton fue forzado a bancarrota y perdió varios de sus hoteles de los que, sin embargo, continuó como gerente. Más tarde, los hoteles que perdió fueron recomprados nuevamente por Hilton, y su fortuna siguió creciendo.

En el periodo de postguerra de 1950 hasta 1960, la expansión mundial de los hoteles Hilton facilitaron, tanto los negocios de corporaciones estadounidenses en el extranjero como al turismo dentro de los Estados Unidos. Al mismo tiempo esto promulgó cierto estándar mundial para los alojamientos. La saga de Hilton marcó un hito en la historia: fue la primera cadena hotelera internacional. En 1966 Conrad Hilton fue sucedido en la presidencia de la cadena hotelera por su hijo Barrón y fue electo director.

Conrad Hilton murió de causas naturales el 3 de enero de 1979 en Santa Mónica, California a la edad de 91 años. A lo largo de su vida pudo ver crecer agigantadamente el negocio al cual había dedicado todo su esfuerzo desde joven, asegurando de esta manera seguir creciendo en manos de sus descendientes. (Premiun & Confort S. A. de C. V, 2020)

### **1.2.2. Misión**

Ser la compañía más hospitalaria del mundo al crear experiencias sentidas para los huéspedes, oportunidades significativas para los miembros del equipo, alto valor para los propietarios y un impacto positivo en las comunidades. (Premiun & Confort S. A. de C. V, 2020)

### **1.2.3. Visión**

Llenar la Tierra con la luz y la calidez de la hospitalidad al ofrecer experiencias excepcionales en todos los hoteles, a todos los huéspedes, en todo momento. (Premiun & Confort S. A. de C. V, 2020)

### **1.2.4. Valores**

Hospitalidad: ofrecer experiencias excepcionales a nuestros huéspedes es nuestra pasión.

Integridad: hacemos lo correcto siempre.

Liderazgo: somos líderes en nuestra industria y en nuestras comunidades.

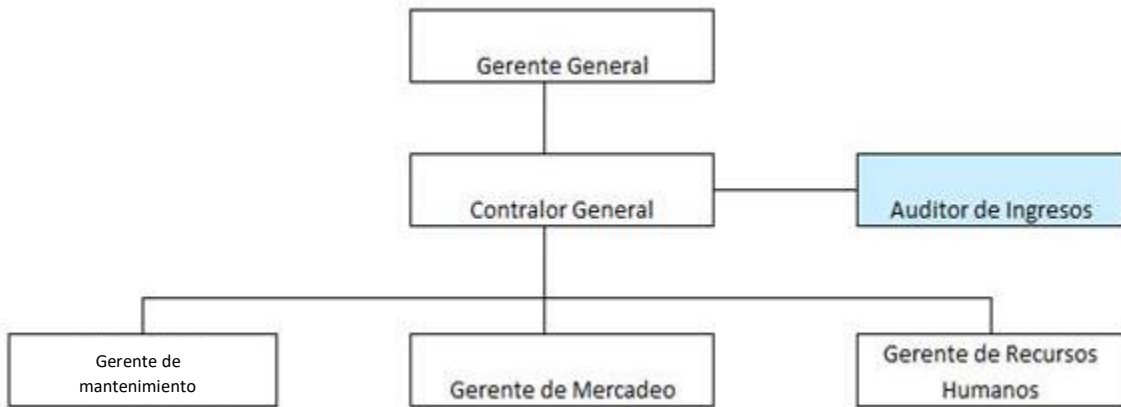
Trabajo en equipo: trabajamos en equipo en todo lo que hacemos.

Pertenencia: somos responsables de nuestros actos y de las decisiones que tomamos.

Ahora: trabajamos con un gran sentido de urgencia y disciplina. (Premiun & Confort S. A. de C. V., 2020)

### 1.2.5. Organigrama

*Ilustración 1. Organigrama Premiun & Confort S. A. de C. V.*



Fuente: (Premiun & Confort S. A. de C. V., 2020)

## 2. CAPÍTULO II.

En este capítulo se describen las actividades y tareas realizadas habitualmente en orden de importancia durante la práctica profesional en el área administrativa de Premium & Confort S. A. de C. V.

### 2.1. Actividades área administrativa.

El área de oficina administrativa está conformada por la gerencia general, contralor, contadora, auditor de ingresos, cuentas por cobrar, caja general, mercadeo, banquetes y eventos.

#### 2.1.1. Organización de documentos

En el área de contabilidad se realizaron diferentes actividades las cuales involucraban los siguientes procesos: los reportes o detalles de facturas de las áreas de recepción y restaurante colocándolos en correlativos correspondientes a sus determinadas fechas, y categorizadas por meses. En el correlativo debe estar organizado del primero hasta el último día del mes reflejando el día más reciente como el más accesible en la parte superior. (RAE, 2020)

#### 2.1.2. Detalles de facturas

Al entregar el informe de revisión de cuentas de banquetes al jefe para realizar los cambios hechos por el auditor, se trabajó en la organización de los documentos de la orden de compra en un archivo para luego ser colocado dentro del sistema de registro.

Al observar el error en las facturas anuladas se visitaba el área donde se generó para que de esa manera se pudiera corregir. En la semana del 27 de enero el detalle de factura de parte de recepción mostraba un error, al final la recepcionista realizó la corrección, dentro del sistema, reflejando luego que estaba actualizado. El balance general se archiva con las facturas de restaurante para que el auditor pueda encontrar todo lo que el sistema refleja.

Los lunes de cada semana normalmente se presentan las facturas del restaurante y recepción para auditoría del fin de semana incluyendo las del día viernes. Al encontrar un error dentro de lo que se está facturando, la revisión se realiza en base a la verificación del número de la factura que esté representado con el total de lo que se está facturando, si alguna información de las facturas presenta errores, se obtiene una copia y se presenta al área debida.

Todos los procesos que se realizan en el área de administración enfocados en el ámbito de contabilidad se deben de archivar para poder presentar documentos oficiales a la DEI con el sentido de proporcionar todo el proceso en ámbito legal.

### **2.1.3. Facturación**

La verificación del estado de resultados tiene como objetivo saber la condición financiera de la empresa, una vez que se puedan clasificar estas categorías se debe cuadrar dentro de lo que la empresa solicita, por lo tanto, si hace falta una cantidad en específico se debe de reflejar dentro de la carga del impuesto, ya que el sistema Oracle (plataforma virtual que provee la facilidad a los empleados de registrar diferentes actividades financieras) que está afiliado con Opera (sistema operativo basado en Windows que facilita las disponibilidad de guardar datos en la nube a través de servidores) confirma lo que está pasando en contabilidad. En la entrega de cheque se identifica la factura que se está cancelando para que quede registrado en el archivo, de esta manera se determina el pago realizado a los proveedores, dejando la deuda que se tenía con ese proveedor cancelada y aceptando este la cantidad monetaria que se le tenía prometido por brindar los servicios requeridos por el hotel.

Al observar un listado de los productos con sus códigos da la claridad necesaria para que puedan ser colocados en el orden estipulado en los estantes. Normalmente dentro de los estantes lo que se colocan son productos de comida que están empaquetados, además existe una sección de papelería, etc. Es interesante ver que dentro del área de inventario se encuentran diferentes bodegas como ser la de carnes, de mariscos y de verduras. En el proceso incorporado dentro de la bodega de inventario se realizó la logística de traslado del producto que se trasladará fuera del hotel.

### **2.1.4. Registro de órdenes de compra**

El objetivo de organizar los correlativos en los estantes de la bodega de administración es para que tengan el espacio necesario para colocar los nuevos correlativos en su lugar. En los espacios se colocan la numeración en base a los años este siendo 2020, 2019, 2018 así consecutivamente hasta llegar al 2009, hay correlativos más antiguos, pero no están ubicados dentro de la bodega, hay muchas cosas fuera de lugar y no le dan espacio a los correlativos. En la organización de los correlativos se puede mencionar que dentro de la bodega existen otros elementos (cuadros, objetos de baño, etc.) que no deberían de estar,

solo deberían permanecer correlativos de las áreas administrativas del hotel, como cheques, facturas, etc. Pero por falta de espacio no se han podido colocar en lugares diferentes. La idea de organización de los correlativos en la bodega principal es para generar espacio necesario en las oficinas administrativas.

Se procedió a conocer el sistema de Microsoft Dynamics con el cual se realizan diferentes procesos de registro en base a las facturas de las órdenes de compra. El proceso de registro de requisas se necesita realizar ya que las cosas que los proveedores registran como entregadas deben de ser vistas por el departamento de contabilidad para que los pagos correspondientes se puedan realizar en determinado periodo de tiempo. Dentro del área de la bodega se pueden ver diferentes productos tales como los que están congelados, así como otros productos que son húmedos, y otros que se encuentran en áreas secas.

Al movilizar diferentes utensilios de la bodega de inventario hacia la bodega correspondiente se hace para no contaminar los objetos que deben de estar aparte de los productos de cocina. Permitiendo que cada uno de los objetos puedan ser buscados de manera fácil según el proceso indicado de requisición.

Uno de los objetivos más importantes fue proveer a la contadora la conciliación contable en referencia a los descuentos del día, que tiene como fin presentarlo a través de un documento para que la auditoría interna o externa se pueda realizar, al comparar esta actividad con las demás la diferencia indica específicamente cuales son los descuentos hechos al día en base a los empleados o clientes y esto solo es recopilar la información en la base de datos provista por Oracle. La mayoría de las demás actividades son revisión de información y almacenarla en correlativos. La actividad de la conciliación solo se realizó para entender cómo se manejan algunos descuentos para empleados y clientes.



### **3. CAPÍTULO III**

#### **3.1. PROPUESTAS DE MEJORA**

##### **3.1.1. Propuesta 1: Aplicación para los eventos**

###### **3.1.1.1. Antecedentes**

Al organizar un evento en el hotel se realizan diferentes actividades internas necesarias para el acomodamiento de las personas y organización de procesos requeridos para el evento. El paso inicial es informarle a la persona interesada que el día que desea realizar el evento pueda tener disponibilidad y que la cantidad de personas que asistirán puedan ser acomodadas dentro de las instalaciones sin ningún problema, parte del protocolo de la realización del evento es que pueda tener claro la persona que desea realizar el evento que necesitara para que se pueda cumplir con su desarrollo, esto teniéndolo en cuenta que debe de realizarse con ocho días de anticipación, para que todo pueda estar preparado de manera interna dentro del hotel, los tipos de eventos que se pueden realizar son sociales o ejecutivos.

El ejecutivo de banquetes es el encargado de atender esa solicitud del potencial cliente, brindándole toda la información necesaria para que la decisión sea tomada en un breve periodo de tiempo. Pero en determinadas ocasiones las personas que están decididas a realizar determinado evento en el hotel tienen cambios que desean realizar a último momento lo que ocasiona retrasos o inconvenientes para que se pueda cumplir lo que en realidad están tratando de realizar a último momento. Uno de los mayores retos que tiene el ejecutivo de banquetes es lograr que los clientes realicen la confirmación de la cantidad de invitados 8 días antes de la realización del evento. Ya que el ejecutivo de banquetes debe de encargarse de que las diferentes áreas del hotel estén al día con todo lo que el cliente ha solicitado para el evento y si se hace un cambio a último momento retrasaría todo lo que se ha planeado.

Algunos problemas surgen al momento de realizar un evento social (bodas, quince años, cumpleaños, primera comunión, etc.) ya que los clientes no tienen claro o se les olvida la garantía en dinero que deben dejar para que se le asigne el salón sujeto al pedido y que no se les cargue luego por penalidad. El porcentaje de los clientes que tienen este tipo de problemas no está definido, pero la información se obtuvo a través de la entrevista que se le hizo al ejecutivo de banquetes.

Algunos clientes no tienen claro cuáles son los porcentajes de impuestos que se le cobran una vez que se les incluye la confirmación de lo que cuesta el evento. Otra de las circunstancias que se presentan en algunas ocasiones radica en que los clientes no tienen claro cuál es el porcentaje de los impuestos para la realización del evento. Al hablar de los porcentajes de pago de impuestos que debe realizar el cliente una vez que finaliza el evento, son dos el 18% de las bebidas alcohólicas y 15% de la comida. Muchas veces las personas se enfocan más en realizar el evento y no en el pago que se estará haciendo al final, lo único que se requiere para que la persona pueda continuar realizando la planeación del evento es el dinero de reserva que son diez mil lempiras. Al hablar de casos con cuentas pendientes, muchas veces los clientes al momento de realizar el pago total se encuentran con cierta dificultad de entender lo que en realidad le estaban mostrando desde un inicio al momento de realizar el evento, por lo tanto, el empleado del hotel debe explicar y asegurarse que el cliente comprenda cómo se calcula el total de la factura. Por lo tanto, es necesario incluir explicaciones dentro del proceso de pago para que los clientes con el tiempo se den cuenta de que en realidad lo que se les está planteando eso será en base al precio final, que existirá un compromiso de cero alteraciones por parte del hotel, para que el cliente se pueda sentir cómodo con los precios que se les está ofreciendo. En la entrevista realizada al ejecutivo de banquetes mostro que gran parte de la organización de un evento se enfoca en cubrir la necesidad del cliente, pero que dentro de la responsabilidad del cliente se encuentra la verificación de lo que está estipulado en el contrato en base a las instrucciones de cuáles son las limitantes de un evento.

### **3.1.1.2. Descripción de la propuesta**

La propuesta tiene como objetivo brindarle la facilidad al cliente de reservar un evento a través de una aplicación móvil. Ofreciéndole la oportunidad de ver dentro de ella un calendario con un año de anticipación de los eventos que se están por realizar. El calendario mostrará fechas visibles con disponibilidad de reservar y las que estén reservadas no estarán visibles. De esta manera si el cliente ve la disponibilidad de un determinado periodo de tiempo dentro del calendario, podrá realizar su reservación, eligiendo que tipo de evento se realizará, mostrándole a qué hora comenzará, cuantas personas asistirán al evento y que tipo de degustaciones preferirán, dándole de manera inmediata el precio y que tipo de depósito se tendrá que realizar para la confirmación de la reservación.

El costo de la aplicación varía entre mil a tres mil euros, la cotización se obtuvo del precio estandarizado a nivel internacional del costo de crear una aplicación, pero si la empresa desea adaptar la aplicación utilizada en otros países se estarían ahorrando ese dinero, generando de esa manera la facilidad de generar dinero de forma remota, considerando que en promedio la cantidad de clientes mensuales que llegan a realizar las reservaciones de manera presencial es de cuarenta, dando la facilidad a que clientes del extranjero puedan realizar las reservaciones de banquetes o eventos sin necesidad de estar presencialmente en el lugar. (Premiun & Confort S. A. de C. V., 2020)

De esa manera la persona encargada de organizar el evento tendrá un enfoque específico para que el evento pueda realizarse de manera exitosa. Al presentar este tipo de aplicaciones al público en general le darán la oportunidad al cliente de que pueda estar verificando las instrucciones de manera notificada para que le recuerde cuáles son las restricciones que se les está proponiendo para que el evento pueda realizarse de la manera que más prefiere. Dentro de la aplicación habrá diferentes modalidades donde podrán sugerir diferentes cambios para que el cliente pueda quedar satisfecho y la idea de promover un evento con la formalidad necesaria, siempre teniendo en cuenta las restricciones necesarias para que se pueda cumplir con el desarrollo interno de las diferentes áreas de banquete para su elaboración indicada en el evento.

El procedimiento es bastante sencillo de realizar:

- Primero la persona debe de registrarse con un correo electrónico.
- Luego obtiene acceso a verificar y escoger las fechas disponibles en un calendario.
- Elegir qué tipo de banquete y evento desea tener, dándole las condiciones generales para el evento, explicando cuales son las opciones escogidas anteriormente por el cliente.
- Especificando la cantidad de dinero que debe de invertir, para que ya al finalizar pueda escoger cualquier forma de pago disponible, confirmándole a través del correo electrónico que fue hecho la reservación satisfactoriamente.

La propuesta es poder plantear dentro de la aplicación cuáles son los precios principales para realizar un evento a determinadas fechas, que exista una explicación de los impuestos que se les cobrará, dándole claridad al cliente de cuál será el monto final después

de que el evento se haya realizado, en este sentido en la aplicación se logrará ver toda la información necesaria para realizar el evento, que si existe duda de lo que se está haciendo a través de la aplicación podrán realizar una llamada y no habrá inconveniente para que los puedan atender y explicar todo lo necesario dentro del pago final. Los costos de realizar la aplicación van de la mano con la intención que la empresa tenga en que se pueda realizar la propuesta, la cantidad que se requiere para realizar una aplicación se encuentran entre cien a mil dólares, pero los recursos están en su línea hotelera para que puedan desarrollarla sin la necesidad de invertir en un creador de aplicaciones. La calculadora muestra una cotización con los valores en tiempo real en base a lo que el cliente desea tener en su evento, dándole la oportunidad de desarrollar la reservación al gusto del evento.

La disponibilidad de los recursos puede ser adquiridos por parte de línea hotelera ya que es de una sede internacional, si no tienen los recursos locales puedan solicitar la ayuda para que de esa manera la aplicación se pueda desarrollar de una manera inmediata.

### **3.1.1.3. Impacto de la propuesta**

El impacto que tendrá la propuesta será en base al tiempo que invierten los clientes en llegar al hotel para poder reservar un evento, la claridad necesaria del dinero que tendrán que invertir y además tendrán la disponibilidad de proveer servicio remoto a los clientes que no se encuentran en el país, dando un mayor crecimiento al promedio mensual de cuarenta personas, otorgando de esta manera más entradas monetarias por el beneficio de la adaptación de una aplicación o página web para las reservaciones de banquetes o eventos. Tendrán en sus manos una herramienta que les provea con la posibilidad de ver inmediatamente todo lo necesario, sin tener que movilizarse al lugar donde tienen planeado realizar el evento. Así como los empleados de la empresa tendrán la disponibilidad de tiempo para enfocarse en ofrecerle lo mejor al cliente preparando los eventos y banquetes reservados a través de la aplicación. (Premiun & Confort S. A. de C. V., 2020)

Parte de ello simplificara el proceso de realizar las reservaciones vía teléfono, si el cliente no está conforme o tiene dudas de lo que debe realizar a través de la aplicación podrá siempre hacerlo con el asesor indicado de reservar ese tipo de eventos. En el momento de la reservación existirá la opción de que el cliente pueda escoger entre realizar de manera individual la reservación. La reducción de tiempo de las actividades será de horas a minutos,

ya que los clientes tendrán la disponibilidad de realizar la gestión de los eventos a través de la aplicación que les mostrará cada detalle de manera simplificada, recorriendo las instrucciones del contrato para que el cliente no tenga desconciertos luego de que finalice el evento.

El impacto que se brinda dentro de la propuesta planteada es que el cliente tendrá todas las dudas despejadas antes de tiempo para que al momento del cobro final no tengan inconvenientes con el pago, generando de esta manera sobre el cliente una confianza ideal para que pueda realizar otros eventos sin ningún problema, generando sobre el cliente una satisfacción necesaria, dándole a conocer a todos aquellos conocidos el procedimiento y experiencia indicados para que puedan optar a realizar otros eventos dentro del hotel. En todo sentido lo que se busca presentar a los clientes es una idea de principios de servicio de calidad que dejara presentes un excelente servicio con el deseo que el cliente pueda volver. Esto se logrará cuantificar a través de la aplicación, llevando una estadística de los comentarios de como los clientes fueron asistidos a través de esta, se mostrará para el hotel un gráfico de las áreas de oportunidad que deberían de considerar mejorar para que este sea mejor reconocido, llegando alcanzar niveles competitivos en el área donde se encuentre. Habrá una sección de calificación donde el cliente podrá colocar su opinión y destacar en calificación cada una de las diferentes actividades en la cual el hotel les brindó la ayuda indicada para que el evento fuera realizado de la manera esperada, de esa manera la atención recibida del empleado al cliente se fomentara para que pueda realizarse la labor de una manera sin igual.

### **3.1.2. Propuesta 2: Gestión de eventos y sus protocolos**

#### **3.1.2.1. Antecedentes**

Los eventos que se desarrollan por parte de las organizaciones internacionales o embajadas necesitan seguir un protocolo específico para su cumplimiento, por lo tanto el hotel entrena a sus empleados a través de la universidad de Hilton, pero eso no los prepara de manera exacta para desenvolverse como las organizaciones lo desean. (Premiun & Confort S. A. de C. V., 2020)

Es importante considerar que los eventos deben de estar bien programados para que tengan una excelente presentación ante las personas que están por atenderlo. Es necesario incluir normas de protocolo para que cualquier tipo de evento pueda ser gestionado de la

mejor manera; siguiendo las medidas necesarias para la elaboración y colocación de los diferentes objetos que formaran parte del evento. Al entender las medidas o reglas básicas del protocolo que se deben de seguir en un evento, como el lugar y horario, cantidad de los invitados, programa de actos, inventario de los elementos, la persona responsable del evento, tipo de comidas, convocación de los invitados y conclusión del acto, podrán presentar un excelente evento al cliente.

### **3.1.2.2. Descripción de la propuesta**

La idea es proveer una capacitación directa y específica a cada uno de los empleados con los protocolos que las organizaciones internacionales o embajadas requieren. Con esto no existirá intermediario por medio de las sedes que lo soliciten sino que los empleados podrán estar preparados en todo momento ya que la capacitación será constante durante el año. (Premiun & Confort S. A. de C. V., 2020)

La propuesta consiste en integrar un procedimiento de protocolos para una satisfactoria ejecución, esto genera una mejor imagen al hotel, mostrándole al cliente la posibilidad de seguir trabajando en el futuro sin importar el tipo de evento. Por lo tanto, al desarrollar un evento es necesario que el empleado y el cliente puedan dejar entendido los diferentes procedimientos que se deben de cumplir para el desarrollo de lo que se está planeado hacer, de esta manera se podrá realizar sin ningún inconveniente. Pero siempre existen algunas excepciones dentro de dichos trabajos, el hotel debe de recordar que cada caso es diferente, por lo tanto, la flexibilidad de cambiar ciertos aspectos dentro de los protocolos será necesarios para que se puedan mantener fuertes relaciones con los clientes.

La propuesta esta descrita en anexos, la capacitación la puede desarrollar un especialista en el área de protocolos, la presentación dura normalmente una hora, el entrenamiento ira específicamente al personal de banquetes y eventos. El costo es de 50 a 70 dólares.

### **3.1.2.3. Impacto de la propuesta**

El impacto de la propuesta proveerá todos los recursos necesarios para que los empleados desarrollen sus labores conforme a los sistemas protocolarios de cada una de las sedes que lo requieran. Dándole la libertad a las sedes de generar toda la confianza necesaria para que los eventos puedan realizarse según sus metodologías, implementando y facilitando

una comunicación reestructurada para comprometer al empleado a desarrollar todo lo que sus clientes desean. (Premiun & Confort S. A. de C. V., 2020)

Los casos donde se deben de hacer excepciones para que los eventos se puedan desarrollar fuera de lo planeado incluyen cosas como más o menos cuántas personas participarán de un evento, más o menos personal de lo esperado, eliminación de las penalidades por pasarse de la hora, cobros extras por más o menos personal, cobros extras por alimentos y bebidas. El hotel debe de considerar los casos y entender que cada evento es diferente que no siempre lo que se estipula desde un inicio presenta un desarrollo preciso.

Al presentar ciertas flexibilidades demuestra que el empleados y cliente pueden trabajar en conjunto para que se pueda desarrollar dicha actividad de la mejor manera, por lo tanto el cliente debe de entender que hay protocolos que se deben de seguir como la hora de la entrada y salida, cantidad de comida, personal para el evento, gestión del desarrollo del evento, cantidad de los objetos que se necesitan para desarrollar un evento, tipo de comidas, la hora en que los invitados deben de hacerse presentes y la conclusión del evento. Si las diferentes formas de flexibilidad se darán al cliente para que el evento se pueda desarrollar de la mejor manera, pero el cliente debe entender que todo debe de seguir un reglamento para que el evento pueda tener éxito en todo lo que se plantea.

Si ambas partes se hacen presentes en dichas actividades mejorara el desarrollo del evento, si cada una de las partes entienden que es necesario cumplir con ciertos reglamentos y flexibilidades por lo tanto presentaran un evento ideal, si ambas partes pueden entenderse generara un alto desempeño en futuras actividades que se tengan planeadas realizar en el hotel. Determinando una alta conexión con el cliente presentara mayor atracción a negocios.

## 4. CAPÍTULO IV

### 4.1. Conclusiones

Considerando los conocimientos que se obtuvieron durante el periodo de aprendizaje en la Licenciatura en Relaciones Internacionales, proporcionaron todos los conocimientos necesarios para desarrollarse adecuadamente en el departamento administrativo del hotel, brindando toda la ayuda necesaria para indicar que medidas de protocolo son necesarias para la gestión de eventos, dándole sugerencias a través del informe que la prioridad en el cliente es importante y que el empleado debe entender que al desarrollar un evento debe de priorizar lo que el cliente necesita.

Formando parte de la asistencia constante en el departamento administrativo se proveyó conocimientos obtenidos en estas clases análisis contable, gerencia financiera, finanzas internacionales, gestión de eventos y protocolo y administración de empresas internacionales. Cada uno de los procedimientos realizados como asistente permitió que el hotel mantuviera su desempeño sin la necesidad de requerir de un entrenamiento extra, por lo que las labores propuestas constantemente mantuvieron su desarrollo sin ningún inconveniente.

Los eventos deben de estar bien organizados para que se puedan registrar como un éxito por lo que es necesario que los protocolos en la gestión de ello puedan estar siempre presente en los empleados para que puedan favorecer al cliente presentándole cuales son las limitantes y permisos que tienen para cumplir, con el deseo de que ellos puedan volver a negociar con el hotel. Además, al proponer una aplicación para que los clientes puedan reservar banquetes o eventos de manera simplificada se les dará con claridad todas las instrucciones a través de un contrato. Dándole la oportunidad al hotel de mantener las entradas monetarias en constante crecimiento a causa del desempeño por medio de una base remota, sin necesidad de desarrollarlas de manera presencial.

Considerando el conocimiento adquirido en las diferentes áreas administrativas del hotel, así como el manejo adecuado de las finanzas, siguiendo con los pagos realizados a los proveedores y observando la disponibilidad del dinero por medio de dólares o lempiras, se puede determinar que es necesario que cada uno de los empleados puedan lograr realizar las tareas necesarias que forman parte de su labor, para que la empresa pueda seguir creciendo.



Si los empleados no trabajan en un solo sentir para que el hotel pueda mantener renombre a nivel regional, no se podrá lograr el objetivo principal que es brindarle el mejor servicio al huésped y a sus demás clientes.

## **4.2. Recomendaciones**

### **4.2.1. Recomendaciones para la empresa.**

Algunas de las recomendaciones que se le brinda a la empresa es que puedan tener el hábito del reciclaje ya que siendo una empresa de renombre a nivel internacional debe de ser el líder en brindar un desempeño adecuado dentro de su proceso de recopilación de desechos, para que de esa manera puedan obtener un beneficio acerca de ello.

Además, al momento de realizar remodelaciones al interno del hotel se deben de buscar realizarlas en horas donde el huésped no se siente incómodo, de esa manera se pueda generar un proceso de aislamiento para que pueda generar menos ruido sobre las instalaciones y afecte la calidad del servicio. Durante la práctica profesional pude notar las remodelaciones y estas finalizaron en el periodo de las primeras semanas de febrero, aunque en algunas ocasiones después de esas fechas se mantuvieron realizando ciertos arreglos por ciertos inconvenientes que ocurrieron en ciertas habitaciones, donde la llave de un baño fue rota ocasionando inundación en la habitación y de esa manera perjudicando cierta área de las oficinas administrativas.

Otra de las recomendaciones es brindar el aseo necesario en el pasillo principal a la entrada del hotel por parte del personal administrativo, ya que las cortinas de aire acumulan polvo del exterior y permite que con el tiempo pueda afectar la salud de los empleados.

### **4.2.2. Recomendaciones para la institución.**

Se le recomienda a la universidad proveerle a los practicantes una cantidad necesaria de lugares donde pueden aplicar para realizar sus prácticas profesionales, gestionando de alguna forma cierta oportunidad para que los alumnos puedan realizar prácticas profesionales remuneradas al menos con un salario mínimo. Dándole un incentivo al practicante para quedarse realizando sus labores dentro de la empresa.

Se le recomienda a la universidad brindarles a los alumnos por egresar una idea de cuál sería el salario que estarían obteniendo al quedarse laborando sobre determinada

empresa, dándole de esa manera al estudiante la oportunidad de poder ser más competitivo al momento de realizar su práctica profesional.

#### **4.2.3. Recomendaciones para los estudiantes.**

Algunas de las recomendaciones para los estudiantes es que estos puedan realizar con anticipación su reserva de la práctica profesional en la institución que desean, ya que en la mayoría de los lugares donde se solicite realizar la practica toma bastante tiempo para que puedan responder, al menos estar preparándose con seis meses de anticipación su carta o curricular para que los puedan aceptar.

## Bibliografía

- Auditoría. (2020). *Auditoría*. Recuperado de [dle.rae.es/](http://dle.rae.es/)
- Auditoría externa o pública. (2020). *Auditoría externa o pública*. Recuperado de [dle.rae.es/](http://dle.rae.es/)
- Auditoría interna. (2020). *Auditoría interna*. Recuperado de [dle.rae.es/](http://dle.rae.es/)
- Balance. (2020). *Balance*. Recuperado de [dle.rae.es/](http://dle.rae.es/)
- Conciliación bancaria. (2020). *Conciliación bancaria*. Recuperado de [glosario.servidor-alicante.com/](http://glosario.servidor-alicante.com/)
- Correlativo(s). (2020). *Correlativo(s)*. Recuperado de [dle.rae.es/](http://dle.rae.es/)
- Cuenta de pérdidas y ganancias. (2020). *Cuenta de pérdidas y ganancias*. Recuperado de [dle.rae.es/](http://dle.rae.es/)
- Cuentas por cobrar o cuentas a cobrar. (2020). *Cuentas por cobrar o cuentas a cobrar*. Recuperado de [economia.gob.ar/](http://economia.gob.ar/)
- Cuentas por pagar. (2020). *Cuentas por pagar*. Recuperado de [www.encyclopediaeconomica.com](http://www.encyclopediaeconomica.com)
- Entrada(s). (2020). *Entrada(s)*. Recuperado de [dle.rae.es/](http://dle.rae.es/)
- Estado de flujos de efectivo. (2020). *Estado de flujos de efectivo*. Recuperado de [dle.rae.es/](http://dle.rae.es/)
- Estados financieros. (2020). *Estado de flujos de efectivo*. Recuperado de [dle.rae.es/](http://dle.rae.es/)
- Organigrama. (2020). *Organigrama*. Recuperado de Premiun & Confort S. A. de C. V.
- Misión. (2020). *Misión*. Recuperado de Premiun & Confort S. A. de C. V.
- Visión. (2020). *Visión*. Recuperado de Premiun & Confort S. A. de C. V.
- Valores. (2020). *Valores*. Recuperado de Premiun & Confort S. A. de C. V.
- Reseña histórica. (2020). *Reseña histórica*. Recuperado de Premiun & Confort S. A. de C. V.
- Hilton Honors. (2020). *Hilton Honors*. Recuperado de Premiun & Confort S. A. de C. V.
- Ilustraciones. (2020). *Ilustraciones*. Recuperado de Premiun & Confort S. A. de C. V.
- Hilton Princess San Pedro Sula. (2020). *Ilustraciones*. Recuperado de [hiltonhotels.com/](http://hiltonhotels.com/)
- Costo de una aplicación móvil. (2020). *Costo de una aplicación móvil*. Recuperado de [yeeply.com](http://yeeply.com)
- Gestión de eventos y protocolos. (2020). *Apéndice I*. Recuperado de [academia.edu/](http://academia.edu/)
- La Prensa. (2020). *Gestión Hotelera*. Recuperado de [laprensa.hn/](http://laprensa.hn/)

Salida(s). (2020). *Salida(s)*. Recuperado de [dle.rae.es/](http://dle.rae.es/)

Gestión en conferencias o reuniones internacionales. (2020). *Apéndice I*. Recuperado de <http://www.scm.oas.org/>.

## **Glosario**

**Auditoría:** Revisión sistemática de una actividad o de una situación para evaluar el cumplimiento de las reglas o criterios objetivos a que aquellas deben someterse. (RAE, 2020)

**Auditoría externa o publica:** auditoría realizada por un organismo público especializado, como en América la contraloría y en España la Intervención General del Estado y Tribunal de Cuentas. (RAE, 2020)

**Auditoría interna:** auditoría de una empresa llevada a cabo por sus empleados. (RAE, 2020)

**Balance:** análisis del activo y el pasivo para determinar el estado económico de una empresa o entidad. (RAE, 2020)

**Conciliación bancaria:** proceso sistemático de comparación entre los ajustes contable de una cuenta corriente realizada por el banco y la cuenta de bancos correspondientes en la contabilidad de una empresa, con una explicación de las diferencias encontradas. (*Diccionario Contable Colombia, 2020*)

**Correlativo:** dicho de dos o más personas o cosas: que tienen entre si correlación o sucesión inmediata. (RAE, 2020)

**Cuenta de pérdidas y ganancias:** documento contable que recoge el resultado del ejercicio de una entidad mercantil separando los ingresos y los gastos imputables al mismo y distinguiendo los resultados de explotación de los que no lo sean. (RAE, 2020)

**Cuentas por cobrar o cuentas a cobrar:** derechos de cobro a terceros, provenientes de la potestad del Estado de establecer gravámenes y de la actividad principal en los organismos de la Administración Nacional, cuya percepción se prevé dentro de los doce meses de su devengamiento. (*Economia.gob.ar, 2020*)

**Cuentas por pagar:** deudas que posee una empresa a sus acreedores y proveedores como resultado de la adquisición de bienes y servicios. (*Enciclopedia Económica, 2020*)

Entrada(s): cantidad que se entrega como primer pago para la compra de algo. *(RAE, 2020)*

Estado de flujos de efectivo: documento contable integrante de las cuentas anuales que debe informar, ordenando y agrupando por categorías o tipos de actividades, todos los cobros y pagos que se realizan por la empresa, con el fin de poner de manifiesto el flujo de tesorería que se he realizado durante un ejercicio. *(RAE, 2020)*

Estados financieros: denominación que comprende los siguientes documentos mercantiles: balance; cuenta de resultados; estado de cambios en el patrimonio neto que muestre todos los cambios habidos en el patrimonio neto, o bien los cambios en el patrimonio neto diferentes de los procedentes de las transacciones con los propietarios del mismo, cuando actúen como tales; estado de flujos de efectivo; y notas en las que se incluirá un resumen de las políticas contables más significativas y otras notas explicativas. *(RAE, 2020)*

Salida(s): partida de data o de descargo en una cuenta. *(RAE, 2020)*

## Anexos

Ilustración 2. Hilton Honors.

ESTADO DE CUENTA HILTON HONOR...						
Archivo Inicio Insertar Disposición de p Fórmulas Datos Revisar Vista Programador Ayuda ¿Qué des Compartir						
FECHA	NOMBRE DEL HUESPED	#CERTI	Valor Dolares	Valor pagado	Diferencia	
31-dic-19	BRESCIA ALEXIS	46463635	\$ 35.70		\$ -35.70	
12-ene-20	HUGO VILLAFRANCA	47578469	\$ 71.40		\$ -71.40	
11-ene-20	DOUGLAS SYKES	47621243	\$ 35.70		\$ -35.70	
17-ene-20	NASRI HANDAL	47247328	\$ 105.06		\$ -105.06	
15-ene-20	DAVID BONNEY	46661083	\$ 35.70		\$ -35.70	
16-ene-20	GEORGE WILLIAMS	45891038	\$ 28.18		\$ -28.18	
29-ene-20	RONY RODRIGUEZ	48002008	\$ 35.70	\$ 35.70	\$ -	
01-feb-20	ALBERTO LIZONDRO	48004653	\$ 71.40	\$ 71.40	\$ -	
31-ene-20	RONY RODRIGUEZ	48060961	\$ 35.70	\$ 35.70	\$ -	
01-feb-20	ALBERTO LIZONDRO	48004653	\$ 35.70	\$ 35.70	\$ -	
02-feb-20	WILLIAM GALVEZ	47714985	\$ 35.70	\$ 35.70	\$ -	
09-feb-20	RYAN CROSE	47837408	\$ 71.40	\$ 71.40	\$ -	
08-feb-20	JOSE LUIS RIVERA SAGASTUME	48262286	\$ 26.78	\$ 26.78	\$ -	
08-feb-20	CLEMENT GRASLAND	48291893	\$ 35.70	\$ 35.70	\$ -	
13-feb-20	EMILIO NASSER	48227999	\$ 35.70	\$ 35.70	\$ -	
14-feb-20	LIDIA SEHER	47433204	\$ 35.70	\$ 35.70	\$ -	
14-feb-20	LIDIA SEHER	47433205	\$ 35.70	\$ 35.70	\$ -	
14-feb-20	DOUGLAS BOCOCK	48362929	\$ 35.70	\$ 35.70	\$ -	
20-feb-20	EMILIANO AROSEMENA	48307621	\$ 235.46	\$ 235.46	\$ -	
20-feb-20	JOSE A CARDENAS	48583635	\$ 35.70	\$ 35.70	\$ -	
22-feb-20	JAVIER NAVAS	48497540	\$ 37.74	\$ 37.74	\$ -	
23-feb-20	DAWN DAVIS	48448652	\$ 59.50	\$ 59.50	\$ -	
26-feb-20	AIDA VILLALOBOS	48404943	\$ 31.94	\$ 31.94	\$ -	
26-feb-20	JORGE CASANOVA	48493510	\$ 35.70	\$ 35.70	\$ -	
28-feb-20	JUAN ELIAS FLEFIL LARACH	48671248	\$ 152.94	\$ 152.94	\$ -	
					\$ -311.74	
		<b>Sub Total</b>	<b>\$ 1,391.60</b>	<b>\$ 1,079.86</b>	<b>\$ 311.74</b>	

Ruben Dario Gomez  
[rgomez@hiltonprincess.com](mailto:rgomez@hiltonprincess.com)  
 Mov. 9985-4166

16-12-2019 31-12-2019 ENERO 2020 FEBI ... 70%

Fuente: (Premiun & Confort S. A. de C. V., 2020)

Ilustración 3. Prototipo de la aplicación #1



Fuente: Propia (2020)

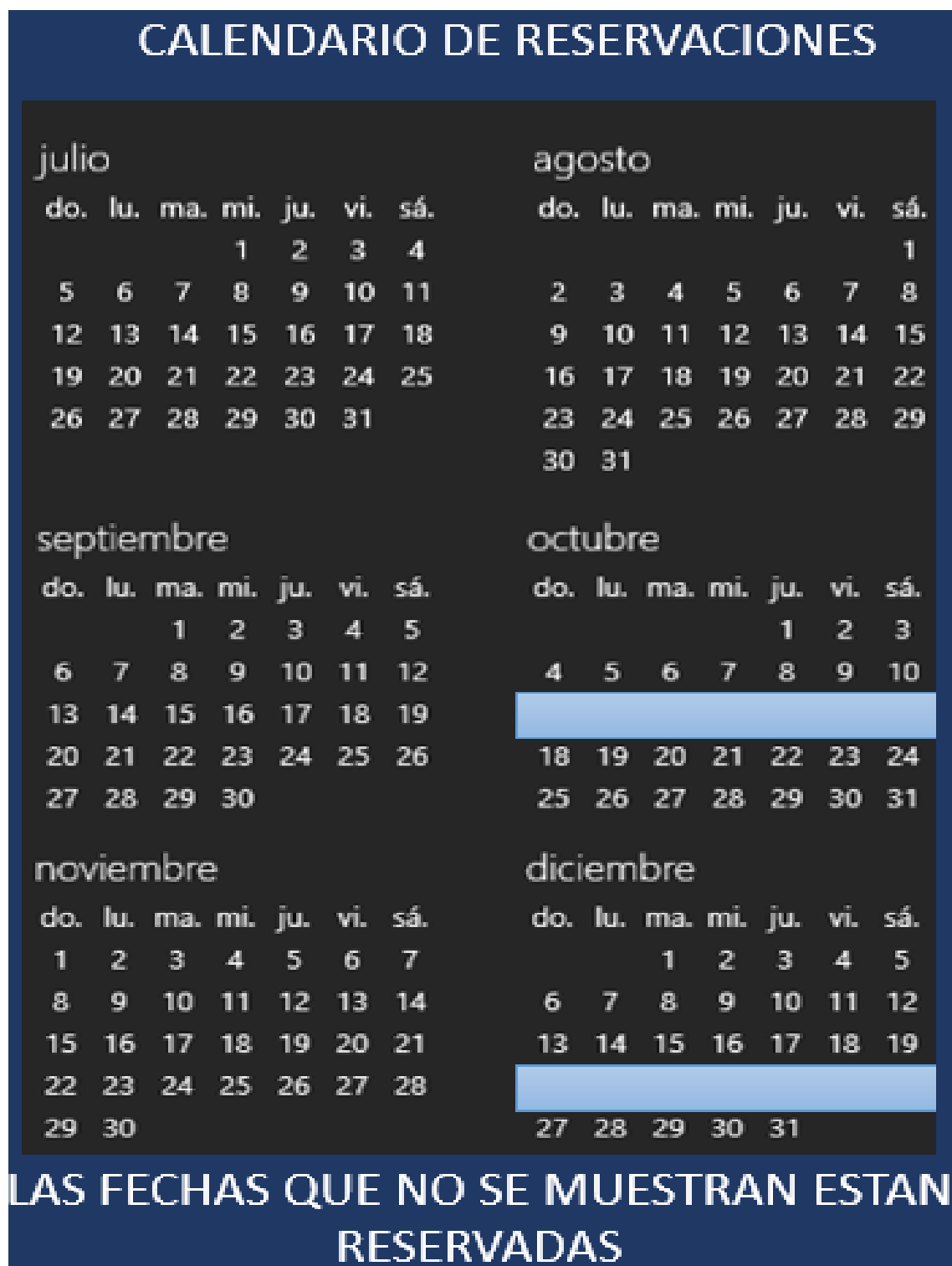
*Ilustración 4. Prototipo de la aplicación #2*



*Fuente: Propia (2020)*



Ilustración 5. Prototipo de la aplicación #3



Fuente: Propia (2020)

Ilustración 6. Prototipo de la aplicación #4

julio							agosto						
do.	lu.	ma.	mi.	ju.	vi.	sá.	do.	lu.	ma.	mi.	ju.	vi.	sá.
			1	2	3	4							1
5	6	7	8	9	10	11	2	3	4	5	6	7	8
12	13	14	15	16	17	18	9	10	11	12	13	14	15
19	20	21	22	23	24	25	16	17	18	19	20	21	22
26	27	28	29	30	31		23	24	25	26	27	28	29
							30	31					
septiembre							octubre						
do.	lu.	ma.	mi.	ju.	vi.	sá.	do.	lu.	ma.	mi.	ju.	vi.	sá.
		1	2	3	4	5					1	2	3
6	7	8	9	10	11	12	4	5	6	7	8	9	10
13	14	15	16	17	18	19							
20	21	22	23	24	25	26	18	19	20	21	22	23	24
27	28	29	30				25	26	27	28	29	30	31
noviembre							diciembre						
do.	lu.	ma.	mi.	ju.	vi.	sá.	do.	lu.	ma.	mi.	ju.	vi.	sá.
1	2	3	4	5	6	7			1	2	3	4	5
8	9	10	11	12	13	14	6	7	8	9	10	11	12
15	16	17	18	19	20	21	13	14	15	16	17	18	19
22	23	24	25	26	27	28							
29	30						27	28	29	30	31		

Fuente: Propia (2020)

Ilustración 7. Prototipo de la aplicación #5

## DEBE DE CONFIRMAR LO SOLICITADO PARA CONTINUAR CON LA RESERVACION

03:00 PM-06:00 PM
Evento 1
40
L 0

**PARA RESERVAR EL EVENTO DEBE HACER UN ANTICIPO DE LPS 10,000.00 Y EL RESTANTE SE DEBE PAGAR POR COMPLETO 8 DIAS ANTES DEL EVENTO EN EFECTIVO O TARJETA.**  
**NOTA: DECORACION, MUSICA, PASTEL Y LICORES SON POR CUENTA DEL CLIENTE.**  
**NOTA: Servicio de audiovisuales tiene un costo adicional o puede ser traído por el cliente. Uso de internet tiene un costo de \$7.00 más 13% ISV por dispositivos.**  
**CUENTAS BANCARIAS DEL HOTEL HILTON PRINCESS**  
 200-350-170 BAC Credomatic en Lempiras  
 200-190-202 BAC Credomatic en Dólares  
 21-101-528378 en Banco Ficocha  
 233-110-80220 Banco Atlántida  
 Todas las cuentas a cheque a nombre de PREMIUM & CONFORT S.A. DE C.V.

Hora	Qty	Descripción	Precio Unitario	Total
04:00 PM	40	Menu Tardes de Te (A SUGERENCIA DEL CHEF) 1 Coktel de Bienvenida ( limonada Fresse con cherys) 3 Bopitas Calientes 3 Bopitas Frias 3 Bopitas Dulces CAFE, TE FRIO O LECHE	L 200.00	L 8,000.00
Notas:				

Hora	Qty	Descripción	Precio Unitario	Total
Mesas redondas de 10 personas por mesa Manteleria blanca o beige de cortesía, Mesa para pastel y mesa para regalos de cortesía. Decoracion y musica core por cuenta aparte del cliente. Servicios de audiovisuales tienen un costo adicional o pueden ser traídos por el Cliente. Servicio de internet tiene un costo extra de \$ 7.00 más 13% impuesto.				

Hora	Qty	Descripción	Precio Unitario	Total
Manteleria blanca o beige de cortesía, Mesa para pastel y mesa para regalos de cortesía. Decoracion y musica core por cuenta aparte del cliente. Servicios de audiovisuales tienen un costo adicional o pueden ser traídos por el Cliente. Servicio de internet tiene un costo extra de \$ 7.00 más 13% impuesto.				

Hora	Qty	Descripción	Precio Unitario	Total
	3	Cargo por Mesero	L 400.00	L 1,200.00
	40	Renta de fundas de silla	L 20.00	L 800.00

Fuente: Propia (2020)

Ilustración 8. Prototipo de la aplicación #6

## PARA PODER CONTINUAR CON LA RESERVACION DEL EVENTO DEBE LEER LOS TERMINOS Y CONDICIONES ESTIPULADOS EN EL CONTRATO

### CONDICIONES GENERALES PARA EVENTOS

#### 1. RESERVA:

Las reservas realizadas de mayo a final de su mes de inicio de ser reservadas y no que puede ser cancelada o modificada programada antes o después.

- Las reservas realizadas en su contrato deben de ser pagadas ya que a haber cualquier cancelación puede afectar la programación, calidad, preparación o puntualidad en que se le de el servicio y altera su calidad.
- El tiempo de reserva de servicio asegurado para el evento está estipulado en el contrato. El costo de los materiales se hará en cargo de \$10.00 por mesón, \$20.00 por cupón, \$20.00 botones y \$20.00 por valor por foto adicional. (Caso de haber adicional según disponibilidad)

#### 2. ALIMENTOS Y BEBIDAS:

Se podrá efectuar únicamente una reserva hasta el 75% de personas justificadas. 75 días antes del evento y no aplica para bebidas en el mesón. En caso de que la cantidad de personas sea considerablemente se asegura el costo según el número de personas justificadas y según según el tipo de comida que se le nombre mensualmente de acuerdo.

- Como promedio, el total de personas con un 75% adicional a la cantidad (bebidas y comidas) y de consumo de alcohol a diferentes momentos.
- Si la asistencia al día del evento supera el 75% adicional a lo ya justificada. El total de reservas de bebidas de valor el mesón de \$10.00 mensuales y el tiempo de servicio. El precio promedio mensual y se hará en cargo del 75% adicional a partir del mesón de reserva por persona.
- Solo permitido el ingreso de alimentos y bebidas. En casos especiales solo aplica para los con cargo de bebidas y platos de comida.
- La reserva económica deberá de ingresar al total 75 días antes de la realización del evento por el tipo de carga y de bebidas de bebidas de bebidas cada una y acompañada por inventario y tickets original y copia para así poder aplicar los ingresos.
- No se aplicará el ingreso de pago y copia para ningún mesón.
- El total de la facturación de alimentos y bebidas pagados en los eventos, debe de ser un total de \$10.00 al día del evento.

#### 3. MONTAJE DE SALONES E INGRESO DE MATERIALES (PROVEEDORES, EQUIPO, INSTRUMENTOS, AUDIOVISUALES ETC.):

Se otorga un IVA de 7 días antes del comienzo de su evento para montaje y desmontaje del mismo. Este tiempo se tendrá en cuenta adicional para eventos sociales y deportivos. En los meses de agosto a la disponibilidad.

- El total deberá de ser el pago para computos, impresiones, ediciones, etc. que llegarán al día del evento, (computos, ediciones, impresiones de prensa, tarjetas, folletos, etc.). No tiene intención de agregar a la documentación por parte de terceros. Únicamente permitido el ingreso de alimentos y bebidas por los proveedores y proveedores.
- No se puede pagar, hacer, cargar ni ingreso de los puntos de venta de los eventos. Las salidas informativas, así como los efectos de los eventos deben ser autorizados previamente por el departamento de seguridad y mantenimiento de todo.
- El total de la facturación de proveedores y equipo audiovisual pagado en los salones. Tener en cuenta el equipo a utilizar en el mesón.
- Los equipos y materiales a ser utilizados para la realización del evento deberán ser autorizados a ingresar y salir del total por el personal de seguridad. El ingreso de dicho equipo deberá de ser por la cantidad de carga, solo para el total y deberá ser de manera inventariada en original y copia para así poder aplicar el proceso de ingreso. Para la salida se hará el mismo proceso.
- Para proveedores deberá de ingresar el equipo hasta el costo asegurado para el evento y tener el propio equipo de desmontaje. Aplica también para la salida.
- Cualquier proveedor autorizado por su compañía y persona física de compra por las partes. (Inventarios, recibidos tanto para el ingreso y salida de materiales, así como de computación y presentaciones). Con poder hacer uso de los salones, según sea para los meses de agosto.
- Se deberá de leer de todo en los siguientes casos:
  - 1) En caso de asistencia al evento mayor al asegurado para montaje, recepción, recepción, etc.
  - 2) En caso de asistencia al evento mayor al asegurado para recepción de invitados y proveedores (montaje, desmontaje, etc.)
  - 3) En caso de asistencia de recepción y no tener el consumo de alimentos y bebidas.

#### 4. RESERVA Y CANCELACIÓN:

- El cliente se hace responsable por todo tipo de daño ocasionado a terceros y según por cualquier proveedor.
- El cliente se hace responsable por todo tipo de daño ocasionado a terceros y según por cualquier proveedor.
- El cliente se hace responsable por la cantidad de personas, tipo de carga de recepción de invitados, comidas y bebidas pagados en el mesón. Responsabilidad total del propietario. El total de reservas que los proveedores en los meses de agosto, debe de ser de acuerdo a la programación de los eventos y de acuerdo a la programación de los eventos.
- Se aplicará el cargo al contrato de evento reservado para el evento y según sea de acuerdo a la programación, recepción, recepción, recepción, etc. El cargo será referido por el departamento de ingresos y salida de los salones.

#### 5. CONFIRMACIÓN DE EVENTO Y FORMA DE PAGO:

- Para reserva de número de personas confirmadas para el evento se requiere un depósito de \$10,000.00, el cual en caso de cancelación del evento se será reembolsado.
- Cuando relacionado con el mesón. Para confirmar evento deberá enviar copia de la reserva y valor de compra y nombre de PROMAN & COMPANY, S.A. DE C.V. y según el tipo de carga. El total de la facturación de evento se hará y deberá de ser correspondiente en la fecha acordada. De modo que cuando anterior al día del evento se cancela o se modifica el contrato, según sea el caso reservado y el personal de seguridad de los salones y comedores.
- Si el evento no está relacionado con el mesón. Para confirmar evento deberá realizar un depósito por 75% del total del mesón y según sea de acuerdo a la programación. 75 días antes de la realización del mismo. Cuando anterior al día del evento, debe de ser cancelado o modificado.
- En otros casos:
  - Si para la fecha del evento se le hubiera programado el total del mesón, recibiendo el mesón de compra por cualquier forma de pago, así como el mesón y el total del mesón y el ingreso de los salones, recibiendo en calidad de prestación.

#### 6. IMPOSIBILIDAD:

- El cliente y el cliente debe de estar al tanto de cualquier circunstancia que lo haga legal o imposible de efectuar o de ser la realización del total, incluyendo antes de Dios, guerra, desastres naturales, epidemias, huelgas, desastres, etc. de acuerdo a la legislación de la Federación de México. El contrato puede ser terminado solamente por las causas antes mencionadas, por escrito por una de las partes y por el cliente.

Fuente: Propia (2020)

Ilustración 9. Prototipo de la aplicación #7

**UNA VEZ ENTENDIDO TODO LO QUE SE HA ESTABLECIDO DENTRO DE ESTA RESERVACION PUEDE PASAR A REALIZAR SU CONFIRMACION, DONDE SE LE ENVIARA LOS DETALLES A SU CORREO ELECTRONICO**

DESCRIPCION	TOTAL
Alimentos	8,000.00
Bebidas	0.00
Audio Visual	0.00
Renta de salon	0.00
Miscelaneos	2,000.00
Servicio	800.00
Impuestos	1,500.00
Total	L. 12,300.00

**PRECIOS :**  
Estos precios tienen vigencia de 3 días hábiles a partir de la fecha de elaboración de la propuesta.

**FACTURAR A NOMBRE DE:**  
Si requiere de crédito fiscal favor de proporcionar datos de la empresa con copia de RTN al momento de solicitar el servicio.

**ACEPTO HABER LEIDO DETENIDAMENTE LA PRESENTE PROPUESTA Y CONDICIONES GENERALES PARA EVENTOS ADJUNTO, ESTANDO DE ACUERDO CON TODOS LOS DETALLES Y CONDICIONES**

Fuente: Propia (2020)

*Ilustración 10. Prototipo de la aplicación #8*



*Fuente: Propia (2020)*

*Ilustración 11. Cuestionario.*

**Cuestionario para el departamento de banquetes y eventos**

1. ¿Cuál es el método que utilizan para atraer clientes que puedan realizar eventos en el hotel?
2. ¿Qué dificultades tienen al momento de identificar un cliente potencial?
3. ¿Brindan beneficios diferentes a los clientes frecuentes?
4. ¿Cuáles son algunas dificultades que se presentan dentro de la gestión de un evento?
5. ¿Con cuánto tiempo de anticipación se necesita reservar un evento?
6. ¿Para realizar la reservación es necesario dar un anticipo?
7. ¿Cuál es la cantidad de tiempo en promedio que les lleva organizar un evento?
8. ¿Cómo cree que se puede mejorar el proceso de reservación de eventos?
9. ¿De qué manera cree que la tecnología puede facilitar los procesos del área?
10. ¿Cree necesario incorporar una aplicación que les facilite el proceso de reservación de un evento? Si o no, explique.

*Fuente: Propia (2020)*

Ilustración 12. Costo de la aplicación.



The image is a screenshot of a webpage from Yeeply. At the top left is the Yeeply logo. Below the logo are three navigation tabs: 'CÓMO FUNCIONA', 'POR QUÉ YEEPLY', and 'PROFESIONALES'. The main content area has a light green background and contains the following text:

## ¿Cuánto crees que cuesta una aplicación móvil?

La respuesta que damos a esta pregunta suele ser siempre la misma: **el precio de una aplicación móvil puede ser desde 1.000 € hasta 120.000 €** (¡o más!). Todo depende de las especificaciones de la app.

*En definitiva, no existe un precio único para el desarrollo de una aplicación.*

Para explicar este baremo tan amplio de precio, podríamos comparar una app con un coche. Sabemos que **los precios varían mucho dependiendo de una serie de factores**, como la calidad, el modelo, las opciones o el tamaño. Para que te puedas hacer una idea, el coste de crear una app para Android, por ejemplo, suele ser más bajo que para una de iOS.

*Fuente: Yeeply (2020)*



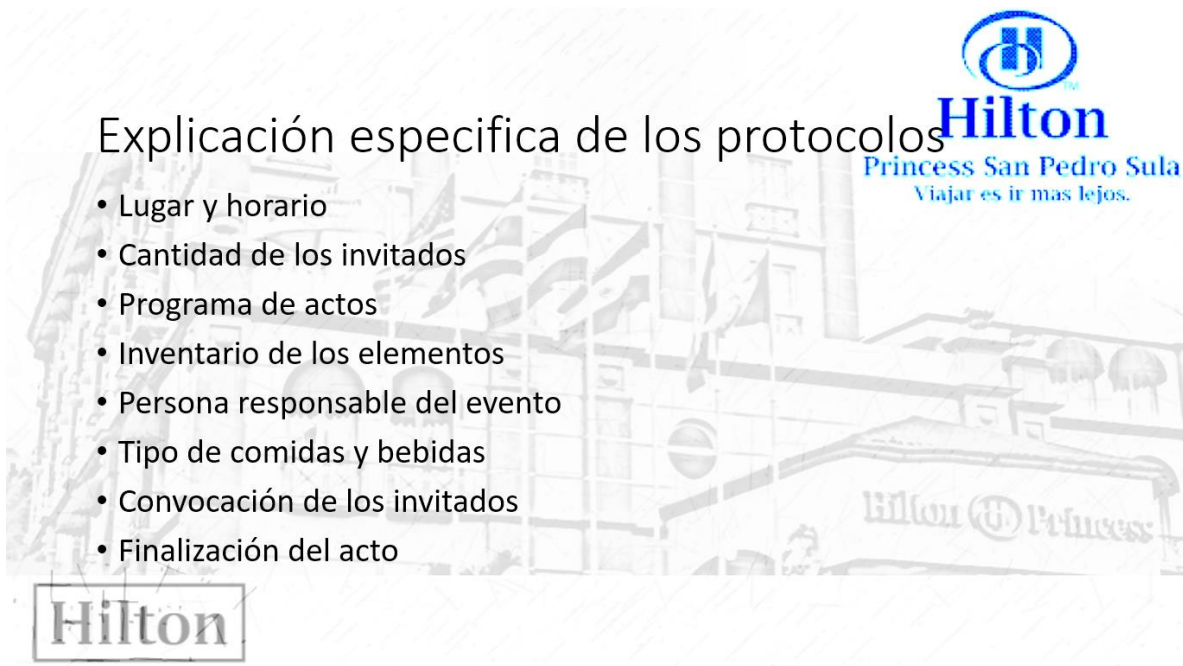
## Apéndice I



*Fuente: Propia (2020)*



*Fuente: Propia (2020)*



**Hilton**  
Princess San Pedro Sula  
Viajar es ir mas lejos.

## Explicación específica de los protocolos

- Lugar y horario
- Cantidad de los invitados
- Programa de actos
- Inventario de los elementos
- Persona responsable del evento
- Tipo de comidas y bebidas
- Convocación de los invitados
- Finalización del acto

**Hilton**

*Fuente: Propia (2020)*



**Hilton**  
Princess San Pedro Sula  
Viajar es ir mas lejos.

## Asegurarse que el cliente comprenda la propuesta

- Deben de recordarle al cliente las reglas del protocolo.
- Al menos enviar notificaciones para que puedan repasar los clientes.
- Hacerles entender que deben estar a tiempo.
- Presentar interés al tipo de problema que tenga el cliente.

**Hilton**

*Fuente: Propia (2020)*



**Hilton**  
Princess San Pedro Sula  
Viajar es ir mas lejos.

## Constante recordatorio de las reglas

- Son necesarios los reglamentos.
- El tiempo y la hora son esencial.
- Los días que se llevaran a cabo.
- Cuantas horas estarán en el evento.
- Personal.
- Espacio.
- Comida y bebidas.
- Organización del evento.

**Hilton**

*Fuente: Propia (2020)*



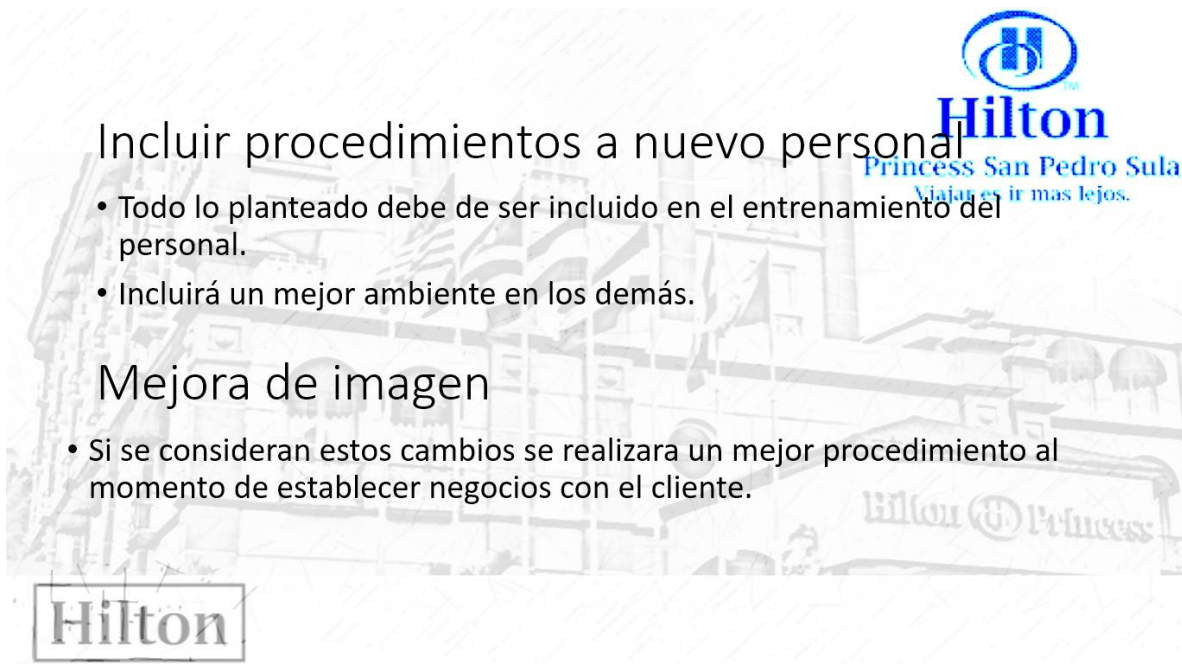
**Hilton**  
Princess San Pedro Sula  
Viajar es ir mas lejos.

## Verificación de sus cumplimientos

- Se debe de llevar un registro de lo que se hace.
- Constante monitoreo.
- Verificar si se cumple.
- Repetir si es necesario.

**Hilton**

*Fuente: Propia (2020)*



**Incluir procedimientos a nuevo personal**

- Todo lo planteado debe de ser incluido en el entrenamiento del personal.
- Incluirá un mejor ambiente en los demás.

**Mejora de imagen**

- Si se consideran estos cambios se realizara un mejor procedimiento al momento de establecer negocios con el cliente.

**Hilton**

*Fuente: Propia (2020)*



**Desarrollo ideal**

- El desarrollo de cada uno de estos procedimientos presentara toda la imagen necesaria para concluir con un evento ideal.

**Hilton**

*Fuente: Propia (2020)*





## Alto desempeño

- Al realizar las labores que puedan entender al cliente se lograra lo principal que su satisfacción.

## Flexibilidad instantánea

- Si el cliente por alguna razón no tiene la forma de comunicarse para poder agregar algo al evento y lo hace en ultimo instante no deberían de existir penalidades.



*Fuente: Propia (2020)*




## Lugar y horario

- El cliente debe tener claro que se deben de respetar estos protocolos para que el evento tenga éxito.

## Cantidad de los invitados

- Los invitados en algunos casos tienden a fallar o agregarse por lo tanto debe de existir flexibilidad.



*Fuente: Propia (2020)*



Princess San Pedro Sula  
Viajar es ir mas lejos.

## Programa de actos


- Es necesario que el moderador se haga presente en todo momento, de igual manera es esencial que este pueda estar preparado.

## Inventario de los elementos

- Se debe recordar cuales son las cosas esenciales para realizar un evento, este pueda variar considerando la ocasión.



*Fuente: Propia (2020)*




## Persona responsable del evento


- La personas que esta como cabeza que el evento se lleve a cabo debe estar atento a cualquier percance.

## Tipo de comidas y bebidas

- Dependiendo de la ocasión será necesario incluir determinada cantidad de comida, el tipo y con que frecuencia al igual que las bebidas.



*Fuente: Propia (2020)*




## Convocación de los invitados

- La hora que deben de estar los invitados se debe considerar en todo momento para poder realizar un evento organizado.

## Finalización del acto

- Es importante que al finalizar el evento puedan llevarse a cabo las actividades requeridas para que todo quede en orden.



*Fuente: Propia (2020)*



  
**Hilton**

Princess San Pedro Sula  
Viajar es ir mas lejos.

## Conclusiones

- Por lo tanto el cliente debe de estar consciente de la situación.
- Se debe de considerar al personal para que el evento se pueda desarrollar.
- Al mantener la flexibilidad el cliente mantiene la relación.
- Desarrollando todos los procedimientos obtendrán excelente resultados.



*Fuente: Propia (2020)*



*Fuente: Hilton Princess San Pedro Sula (2020)*





*Fuente: OAS (2020)*



*Fuente: OAS (2020)*