



Universidad  
Autónoma de  
Bucaramanga



# IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE ACCIÓN PARA LA MEJORA DE PROCESOS RELACIONADOS CON EL ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL HOTEL DANN CARLTON BUCARAMANGA

**HOTEL DANN CARLTON BUCARAMANGA**

**Gabriela Alejandra Arguello Hernández**

**ID: U00122984**

**Cohorte: XXX**

**Director Académico: José Julián Lizcano Dallos**

**Directora Empresarial: Ludy Marian Hernández Duarte**

**Director Metodológico: Oscar Mauricio Lizcano Moreno**

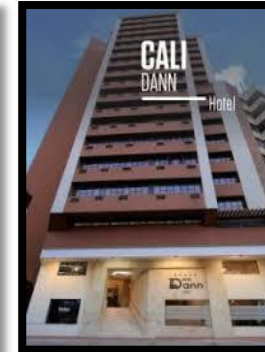
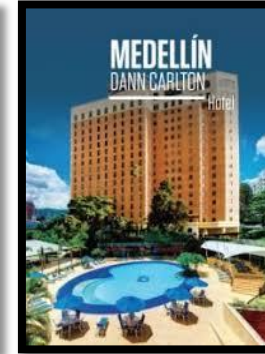
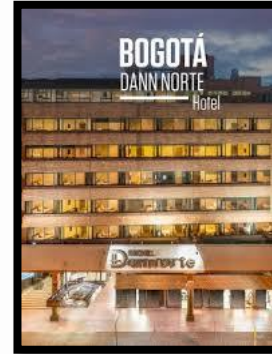
**Práctica: 202163**

# QUIEN SOMOS HOTELES DANN

- Hoteles Dann es la cadena hotelera colombiana de más recordación y confianza. En la actualidad, cuenta con 14 hoteles con más de 1.500 habitaciones, en 8 destinos en Colombia y 1 en Ecuador, ofreciendo dos líneas: Dann Carlton caracterizada por su lujo y confort y Dann Tradicional, diseñada para viajeros que gustan de lo mejor, con tarifas increíbles.



BUCARAMANGA



## HISTORIA HOTELES DANN CARLTON

Lo que hoy se conoce como la cadena hotelera Hoteles Dann, fue establecida por la señora Gutta Knorpell de Spiwak y su hijo Boris Spiwak, que empezaron con la construcción del primer establecimiento hotelero en 1968 en la ciudad de Bogotá, durante la visita del Papa Pablo VI a Colombia. Años después, gracias a la llegada de miles de peregrinos nacionales y extranjeros, al país, hizo que empresarios colombianos decidieran invertir en la construcción del Hotel Dann ya que la capital no contaba sino con un único hotel grande en el centro.



Posteriormente, con la empresa estructurada, se toma la decisión de construir más establecimientos de la cadena hotelera, como el Hotel Dann Carlton de Bucaramanga en la década de los 90, siendo el primer hotel cinco estrellas de la ciudad, que ofrece distintos espacios con características como el buen gusto, la elegancia y el confort, para garantizar una experiencia inolvidable (Cadena Hoteles Dann, 2020). En la actualidad, la cadena hotelera cuenta con 14 hoteles en nueve destinos diferentes, siendo uno de ellos el Hotel Dann Carlton Quito en Ecuador, con el cual incursionaron en el mercado internacional, logrando posicionarlo en el mercado ecuatoriano como una cadena sólida y con mayor empuje a nivel internacional. (Ver ilustración 1. Cadena Hoteles Dann). Así pues, para lograr esto, la cadena hotelera tuvo que estandarizar cierta cantidad de procesos administrativos y operacionales, de tal manera que puedan garantizar una experiencia única en cada hotel Dann.





# HOTEL DANN CARLTON BUCARAMANGA

- Primer hotel 5 estrellas en Bucaramanga, ofrece un espacio en el que el buen gusto, la elegancia y el confort conviven para garantizarle una experiencia inolvidable. Su moderna arquitectura y su diseño te invitan a disfrutar de un exclusivo hotel con la mejor ubicación en Bucaramanga.

Cuenta con:

- 135 habitaciones.
- 7 salones de Eventos con capacidad hasta 300 personas en el Salón principal.
- 2 restaurantes (CITY VIEW TAIKINSA)
- 1 Café Dann Carlton.
- Zonas húmedas( jacuzzi, sauna, turco, piscina).
- Gimnasio
- Spa- Peluquería



BUCARAMANGA

# NUESTROS SERVICIOS



**ALOJAMIENTO  
HOTEL**



**ALIMENTOS Y  
BEBIDAS**



**ELIXIA SPA**



**EVENTOS**



BUARAMANGA



LA VIDA ES UN LUJO  
BUCARAMANGA

# MISION

En Hoteles Dann estamos comprometidos con el bienestar de nuestros huéspedes y clientes, creando experiencias inolvidables con la más alta percepción de valor, que superen sus expectativas en un entorno de hospitalidad, amabilidad y excelencia, para crear fidelidad y posicionándonos como la mejor cadena hotelera donde hagamos presencia. Para Generar rentabilidad, velar por los intereses de la comunidad y trabajar con un equipo competente y altamente motivado que encuentre una mejor calidad de vida y respeto a la diversidad.





# ALIMENTOS Y BEBIDAS

## Restaurante City view:

- ▣ Abierto Todos los Días: 4:00 am - 11:00 pm
- ▣ Horario De Desayunos: 4:00 am - 10:00 am

**Desayunos huéspedes:** Horario de Desayunos: 4:00 am - 10:00 am

**Room Service:** 24 Horas

## Restaurante Taikinsa

- ▣ Abierto de lunes a sábado de 11:30 am - 03:00 pm y de 06:00 pm - 11:00 pm.

## Dann Carlton Café-Bar

- ▣ Abierto de lunes a viernes de 06:00am - 11:00 pm, días domingos de 11:00 am - 9:00 pm.







# EN PANDEMIA

- ▣ Restaurante City view:  
Abierto Todos los Días: 12:00 pm - 11:00 pm.
- ▣ Desayunos huéspedes: Horario de Desayunos: 6:00 am - 10:00 am (a la carta, y directamente a la mesa sin exposición previa en el Café-Bar, primer piso).
- ▣ Room Service: 6:00 am – 11:00 pm.
- ▣ Restaurante Taikinsa: Cerrado temporalmente.
- ▣ Dann Carlton Café-Bar  
Abierto de lunes a domingo de 06:00am - 9:00 pm.

# OBJETIVO GENERAL

- Implementar un plan de acción para la gestión de los procesos del área de alimentos y bebidas del Hotel Dann Carlton de Bucaramanga para el 2021, a través de la estandarización de procesos, buscando la disminución de costos y la mejora en el servicio al cliente.



BUCARAMANGA

# OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1. Diagnosticar el estado actual de los procesos del área de alimentos y bebidas, mediante un análisis de fuentes primarias, identificando los elementos que influyen en la administración.
- 2. Formular la estrategia para la mejora de los elementos identificados, con respecto a la atención al cliente y los costos del área, a través del diseño de un plan de acción.
- 3. Identificar los puntos de mejora de las estrategias propuestas, aplicando pruebas piloto en los procesos del área de alimentos y bebidas, para ajustar las alternativas de solución a las necesidades reales.
- 4. Evaluar el plan de acción, analizando el impacto de su implementación, a través de la proyección de indicadores de seguimiento cuantitativos y una evaluación cualitativa en el área.



## TIPO DE ESTUDIO/ ENFOQUE Y DISEÑO

- Enfoque mixto: ya que este permite realizar análisis de datos y procesos de recolección de información tanto cualitativos como cuantitativos
- Carácter descriptivo, correlacional y explicativo: debido a una recolección de información, evaluación e impacto
- Investigación aplicada: contexto real.





## TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

- Fuentes primarias:
- Entrevistas semiestructuradas
- Revisión de documentos y datos históricos de la compañía
- La observación es un método ayudará a verificar Y encontrar las problemáticas.
- Prueba piloto



DANN  
CARLTON  
HOTEL  
★ ★ ★ ★ ★

BUCARAMANGA




# CAPACITACIONES

- Hábitos saludables
- Prevención del covid
- Desayunos y servicio
- Decoración de planes
- Manejo de caja en inventarios
- Manejo de la carta de CityView
- BPM



The screenshot shows the website for the 'Manual para Manipuladores de Alimentos' course. At the top, there are logos for the Organización Panamericana de la Salud (OPS) and the Organización Mundial de la Salud (OMS), along with the text 'CAMPUS VIRTUAL DE SALUD PÚBLICA'. Navigation links include 'Español | English | Português', 'INICIO', 'ACERCA DE', 'MESA DE AYUDA', 'CREAR CUENTA', and 'INICIAR SESIÓN'. The main content area features a large illustration of two chefs in white uniforms standing next to a large open book titled 'MANUAL PARA MANIPULADORES DE ALIMENTOS'. Below the illustration is a navigation menu with 'INTRODUCCIÓN', 'PROGRAMA DEL CURSO', 'MÓDULO 1', 'MÓDULO 2', 'MÓDULO 3', and 'MANUALES'. To the right of the illustration, the title 'Capacitación Virtual para Manipuladores de Alimentos' is displayed in orange, followed by an 'Introducción' section. The introduction text states: 'Las enfermedades transmitidas por alimentos (ETA's) son una causa importante de enfermedades en todo el mundo, causadas por la ingestión de alimentos contaminados por microorganismos o productos químicos. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), se estima que 1.8 millones de personas mueren a causa de enfermedades diarreicas cada año, con un 70% de transmisión alimentaria. Los peligros causales de las ETA's pueden provenir de las diferentes etapas que existen a lo largo de la cadena alimentaria (desde la producción primaria hasta la mesa). Una vez que este alimento llega al consumidor puede ocurrir un impacto en la salud pública y un severo daño económico a los establecimientos dedicados a su preparación y venta.'

# FORMATOS DE COCINA

	<b>CONTROL DE TEMPERATURA DE CUARTOS FRÍOS Y NEVERAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	FR-AYB-062
		<b>VERSIÓN</b>	4
		<b>EDICIÓN</b>	11/2021
		<b>PÁGINA</b>	Página 1 de 1

NEVERA/CUARTO. No. \_\_\_\_\_


MES				OBSERVACIONES
	DIA	8:00 a. m.	2:00 p. m	
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

	<b>LISTA DE MERCADO</b>				<b>CÓDIGO</b>	FR-AYB-061		
					<b>VERSIÓN</b>	6		
					<b>EDICIÓN</b>	11/2021		
					<b>PÁGINA</b>	1 DE 1		
PRODUCTO	UND	C.S	C.R	PRODUCTO	UND	C.S	C.R	
AGUACATE	UND			MANDARINA SAPOTE	Kg			
AHUYAMA	Kg			MANGO	Kg			
AJO	Kg			MANZANA ROJA	UND			
ALBAHACA	MATA			MANZANA VERDE	UND			
APIO EN RAMA	Kg			MANZANILLA	MATA			
ARRACACHA	Kg			MARACUYÁ	Kg			
BANANO	UND			MAZORCA	UND			
BERENJENA	KG			MELÓN	Kg			
BRÓCOLI	Kg			MENTA	MATA			
CALABACÍN AMARILLO	Kg			MIEL DE ABEJAS	BLLA			
CALABACÍN VERDE	Kg			MORA	Kg			
CANELA	LB			NARANJA	Kg			
CEBOLLA CABEZON	kg			NARANJA TANGEL	Kg			
CEBOLLA LARGA	Kg			ORÉGANO	MATA			
CEBOLLA PUERRO	Kg			PAPA CRIOLLA	Kg			
CEBOLLA ROJA	Kg			PAPA PASTUSA	BTO			
CIDRON	MATA			PAPAYA	Kg			
CILANTRO	MATA			PATILLA	Kg			
CIRUELA	Kg			PEPINO	Kg			
COLIFLOR	Kg			PERA	UND			
DURAZNO	Kg			PEREJIL CRESPO	MATA			
ESPINACA	Kg			PEREJIL LISO	MATA			
EUCALIPTO	MATA			PIMENTÓN	Kg			
FRESA	Kg			PIMIENTA PEPA	LB			
FRESCO SALPICÓN	CJ			PIÑA	UND			
FRÍJOL ROJO	LB			PITAHAYA	Kg			
GENJIBRE	Kg			PLATANO MADURO	Kg			
GRANADILLA	UND			PLATANO VERDE	Kg			
GUANABANA	Kg			QUINUA	LB			





# FORMATOS DE COCINA

	PROGRAMACIÓN ACTIVIDADES LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN COCINAS														CÓDIGO	FR-AYB-057																					
															VERSIÓN	4																					
															EDICIÓN	11/2021																					
															PÁGINA	Página 1 de 1																					
<b>MES</b>																																					
ACTIVIDAD	SEM	SEMANA 1							REALIZÓ	VERIFICÓ	SEMANA 2							REALIZÓ	VERIFICÓ	SEMANA 3							REALIZÓ	VERIFICÓ	SEMANA 4							REALIZÓ	VERIFICÓ
	Día	L	M	M	J	V	S	D			L	M	M	J	V	S	D			L	M	M	J	V	S	D			L	M	M	J	V	S	D		
<b>COCINA PRINCIPAL</b>																																					
Campanas extracto	FECHA																																				
Equipos cocina caliente	FECHA																																				
Infraestructura:	FECHA																																				
Maquinaria especializada:	FECHA																																				
<b>COCINA DE APOYO</b>																																					
Campanas extractoras	FECHA																																				
Equipos cocina caliente	FECHA																																				
Infraestructura:	FECHA																																				
Comedor de personal	FECHA																																				





# CARTA CITY VIEW



**HOTEL DANN CARLTON**  
BUCARAMANGA

**RECETARIO**  
**CITYVIEW**

**ENTRADAS**



BUCARAMANGA





# CARTA CITY VIEW

## ENSALADA DE CAMARONES

### DESCRIPCION:

Camarones marinados en **salsicba** sobre mézclum de lechugas, naranja y aguacate.

### INGREDIENTES

- LECHUGAS MIXTAS 30 gr
- CAMARON 100 gr
- AGUACATE 100 gr
- AJI PICANTE 10 gr
- NARANJA 30 gr
- ACOTE OLIVA EXTRAMELO gr
- SAL YODADA 1 gr
- PIMIENTA NEGRA 1 gr

## ALITAS EN SALSA BBQ

### DESCRIPCION:

Alas de Pollo en Salsa BBQ con palitos de aplo y zanahoria, sobre lechugas frescas acompañadas con papa de la casa.

### INGREDIENTES

- ALAS DE POLLO 280 gr
- SALSA BBQ 1000 gr
- PAPA PASTUSA 100 gr
- APLD 20 gr
- ZANAHORIA 20 gr
- SAL YODADA 1 gr
- PIMIENTA NEGRA 1 gr

## CERDO CROCANTE

### DESCRIPCION:

Tocino crocante, puré de zanahoria, sandia, maní y salsa **teriyaki**.

### INGREDIENTES

- TOCINO DE CERDO 150 gr
- ZANAHORIA 20 gr
- CREMA DE LECHES 10 gr
- MOSTAZA DUJON 5 gr
- TERIYAKI DE NARAJUYA 50g
- PATILLA 80 gr
- MANI 5 gr
- SAL YODADA 1 gr
- PIMIENTA NEGRA 1 gr

## CEVICHE MIXTO DE CAMARONES Y ROBALO DEL

### DESCRIPCION:

Mezcla de camarones, robalo del pacifico, pepino fresco, salsa de pimlento, cebolla morada, mango templado a la parrilla, aguacate y chips.

### INGREDIENTES

- ROBALO DEL PACIFICO 50 gr
- CAMARON 50 gr
- CEBOLLA CASCORNA 40 gr
- PIMIENTO 50 gr
- MANGO TOMMY 50 gr
- PEPIÑO 20 gr
- ARRACACHA 20 gr
- AGUACATE 30 gr
- LIMON 4 gr
- CILANTRO 5 gr
- ACOTE OLIVA EXTRAMELO 50 gr
- SAL YODADA 1 gr
- PIMIENTA NEGRA 1 gr



# CONCLUSIONES

- Todavía tiene procesos que se pueden optimizar, de tal manera que se puedan obtener mejores resultados internos y externos.
- Es importante hacer un buen análisis previo de las causas de los problemas a la hora de establecer estrategias de mejora que se puedan implementar.
- Comunicación interna.
- Importancia de un registro consolidado de quejas y reclamos, así como de indicadores de los mismos.
- Es importante reforzar las estrategias de seguimiento a través de la actualización y estandarización de procesos.



# RECOMENDACIONES

- Seguir con la ejecución de las actividades planteadas en el plan de acción.
- Continuar con las capacitaciones
- Estandarización de las recetas de los otros puntos de venta
- Recetarios de los demás puntos de venta
- Metodología de organización de las brigadas de limpieza en la cocina.



DANN  
CARLTON  
HOTEL  
★ ★ ★ ★ ★

BUCARAMANGA

*¡Gracias!*

