

**1. IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO SISTEMA DE CHECK-IN QUE PERMITA
MEJORAR EL SERVICIO DE LOS USUARIOS MEDIANTE EL DISEÑO
ESQUEMÁTICO DE UNA WEB APP QUE OPTIMICE EL TIEMPO DE ESPERA EN LA
RECEPCIÓN DE MÁS HOTELES RODADERO PLAZA**

JENNIFER VANESSA BAUTISTA ARCINIEGAS

LORENA PARTICA PARDO MARTÍNEZ

OLIVA MARCELA ANGARITA MANRIQUE

WILIAM DAVID JIMENEZ

Informe de investigación

Presentado ante el profesor:

Rafael Fernando Tapia Pérez

Como opción de grado en el Diplomado:

Gerencia del servicio Integral

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

2021

TABLA DE CONTENIDO

1. TITULO	1
2. INTRODUCCIÓN	3
3. JUSTIFICACIÓN	6
4. OBJETIVO GENERAL	9
5. OBJETIVO ESPECIFICO	9
6. MARCO DE REFERENCIA	9
7. ANTECEDENTES	9
8. MARCO TEORICO	10
9. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	11
10. DIAGNÓSTICO	12
11. PROPUESTA MODELO DE GERENCIA DE SERVICIOS	13
11.1. DEFINICION DE LA PROPUESTA	13
11.1.1. ELEMENTOS DE LA WEB APP	15
11.1.2. CODIGO QR	15
11.1.3. ELEMENTO EXTERNO.	15
11.1.4. REGISTRO	15
11.1.5. FIRMA	16
11.1.6. VERIFICACION	16
11.1.7. PAGOS	16
11.2. GESTION DEL RIESGO	17
11.3. GESTION FINANCIERA	17
11.4. GESTION HUMANA	19
11.5. TRANSFORMACION DIGITAL	23
11.6. DISEÑO DE EXPERIENCIAS	29
12. CONCLUSIONES	3
13. BIBLIOGRAFIA	3
14. ANEXOS	

2. INTRODUCCIÓN.

La ejecución de proyectos que permitan mejorar la calidad de atención de los clientes en las distintas esferas turísticas tiene un valor formativo muy especial; más aún, en este siglo **donde la tecnología reina en la vida de millones de personas. La acción de mejora, la prevención, la evaluación constante y la actualización, contribuye considerablemente a la cualificación organizada y/o certificación de calidad de muchas empresas, pues sus acciones están dirigidas contantemente al mejoramiento continuo para lograr una satisfacción optima de los usuarios, de acuerdo con el servicio que se preste. De este modo, el servicio turístico, no es la excepción. Viajeros de todo el mundo, a diario se sienten complacidos por los servicios que se les presta, sin embargo, infortunadamente, ello no siempre es así. El estudio de este tipo de situaciones (poca satisfacción o inconformidades) debe ser,**

por lo tanto, una prioridad central en el contexto empresarial, para este caso, el sector turístico. Las grandes cadenas hoteleras, por ejemplo, vienen utilizando sistemas web para estimular el consumo de los servicios que ofrecen. Este tipo de práctica no han de constituirse únicamente en una instancia que permite obtener consumidores, sino medir y evaluar para crecer; tampoco buscar desempeñar únicamente una función transmisora de información para la empresa, por el contrario, debe vivenciarse el mejoramiento citado en la apropiación y/o elaboración de mejoras que permita un crecimiento constante donde es el mismo cliente el mejor ejemplo de deleite como referencia para los demás, cuando consume el servicio o producto.

Este caso toma mayor relevancia, si se sigue el modelo citado el capítulo 9.1.2 “Satisfacción del cliente” en la norma ISO 9001, en el cual se invita a hacer seguimiento contante acerca de la categoría con la cual se cumplen los menesteres que el cliente desea obtener. Para ambos sectores de la economía (empresas y clientes), sentirse altamente satisfechos puede convertirse en una experiencia significativa, de normas formales, cuyo sentido puede ser entendido si se siguen aspectos que vayan a la par de avance político, social, económico y tecnológico que el siglo XXI implica.

Siendo así, el gremio hotelero, por ejemplo, debe propender en brindar a sus consumidores una experiencia acorde a las exigencias del siglo en el cual se está viviendo, dispuesto a afrontar las acaparadas montañas de desafío que son mayor día a día. Así pues, se hace necesario que el actuar de muchos, centre su direccionamiento hacia el desarrollo de la competencia tecnológicas, para lo cual se debe enfocar en métodos adecuados que responda a los requerimientos del mundo actual, sobre todo en esta época de pandemia que ha tocado vivir y que conlleva a tener que reinventarse.

Atendiendo al informe de análisis, perspectivas y vías de recuperación del turismo después de la pandemia global, (2020), se cita: *"en las circunstancias actuales el mayor enemigo es la incertidumbre y es fácil que ésta conduzca a la confusión, la cual, a su vez, puede llevarnos por dos caminos: el de la parálisis (no saber qué hacer) o el de la creatividad (como vía para encontrar nuevos modos de actuación que den respuesta a los desafíos de una situación que, en alguna medida, el drama del covid-19 ha hecho cambiar)"*.

¿Creatividad? ¿Qué gestiones se deben adelantar para atender tal necesidad y los viajeros se sientan seguros? ¿Qué se puede hacer por ejemplo para que una persona realice su Check - in sin llegar a la recepción ni tener contacto con personas para evitar el contagio? A partir de las anteriores reflexiones e interrogantes, se inscribe la siguiente propuesta en la línea de investigación sugerida en el diplomado: Gerencia del servicio integral, ofrecido por la Universidad del Magdalena y dirigido a la facultad de Ciencias económicas, denominada "implementación de un nuevo sistema de check-in que permita mejorar el servicio de los usuarios mediante el diseño esquemático de una web app que optimice el tiempo de espera en la recepción de Más hoteles rodadero plaza;

De este modo, se ubica el compromiso como una de las acciones cuya característica está marcada por la rigurosidad y exigencia, pero sobre todo por la sensibilidad y competencia. A su vez, se otorga una tarea indispensable al sector turístico, ya que, conlleva dentro de sus deberes a reconocer los posibles factores de riesgo, con sus correspondientes escenarios y dotarse de planes de acción integrales (no sólo de promoción) para hacer frente a fortuitas condiciones catastróficas como se viven hoy

día... Allí, toma sentido la propuesta, pues como ya se mencionó, se hace indispensable la aplicación acciones sistemáticas, la evaluación y gestión de contextos en los destinos turísticos cuya finalidad repercute en la prevención a toda costa y en la medida de lo posible.

Siendo así, se está encaminando a plantear posibles soluciones una serie de necesidades de servicio que están marcadas por factores de bioseguridad y para la reactivación económica del hotelaría. El propósito es poder llevar a cabo el diseño de la web app que dé solución a las inconformidades de los usuarios a la hora de registrarse en Más hoteles rodadero plaza, es en sí, brindar con un conjunto de herramientas dentro de una aplicación que optimizará el tiempo de check in para que los clientes puedan hacer su registro on line y logren diligenciar todo el proceso desde este medio. Con lo anterior el usuario se beneficiará a la hora de hacer su registro por medio de la aplicación evitando el tiempo de espera en la recepción, pero, sobre todo, teniendo los mayores cuidados de bioseguridad, al tener un acceso directo a su habitación.

3. JUSTIFICACION.

En el último año cuando se habla de turismo, se coloca en relieve, el pertinente e indiscutible papel que juega la bioseguridad y la importancia de educar a cada uno de los viajeros o turistas frente a futuros comportamientos que se deben asumir de ahora en adelante como parte de la cultura y de la vida misma. (social, comunitario, creativo, político, normativo, etc.). Las políticas para enfrentar la actual pandemia de cientos de países entre sus objetivos plantean querer garantizar que todos los ciudadanos conserven su vida; de ahí que se topen en el día a día con requerimientos necesarios

para vivir y convivir.

De esta manera, el jefe de estado colombiano el pasado 18 de mayo de 2020, presentó ante la opinión pública el sello de bioseguridad que permitiría, según su contenido estimular el sector turístico, estableciendo con ello, los diversos protocolos. En palabras del *Ministerio*:

“El sello de bioseguridad, ‘Check in certificado, covid-19 bioseguro’, es una certificación creada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con el apoyo de ProColombia e Icontec, que tiene como principales objetivos generar confianza entre los viajeros y consumidores, minimizar los riesgos de contagio del virus e incentivar el turismo en el país”.

El hombre desde la antigüedad se ha convertido en un viajero social, soñador, nómada, descubridor y desde su origen, ha utilizado el turismo para expresar la realidad objetiva mediante las formas del pensamiento, el arte, la música y la cultura; lo cual lo convierte en un factor fundamental para el sector económico que esto compete. Sin embargo, a pesar de que el hombre advierte una realidad en su relación con el otro y/o a través de los medios de comunicación, no se puede desconocer que las practicas llevadas a cabo en cultura y cuidado de bioseguridad necesitan mejorar.

Gran cantidad de viajeros y ciudadanos puede que den muestra de un desempeño poco llamativo al enfrentarse a requerimientos nacionales e internacionales o mostrarse disgustados por diversos protocolos, normas, sanciones y demás, que pueden hacer de su viaje una experiencia poco agradable. Es innegable entonces que los métodos que dinamizan estos procesos no pueden dominarse en el simple hecho de aprender una

norma. El cuidado de la vida se constituye en una actividad de reflexión mucha más profunda a lo cual se debe apuntar desde ya.

Frente a la situación planteada, no queda duda, que corresponde desde la investigación o desde la academia misma, enfrentar el reto y buscar estrategias que permitan potenciar las competencias en el ámbito turístico, de manera tal, que puedan los viajeros ver soluciones eficaces. La situación descrita brinda atención especial a lo que se plantea desde la propuesta: implementación de un nuevo sistema de check-in que permita mejorar el servicio de los usuarios mediante el diseño esquemático de una web app y optimice el tiempo de espera en la recepción de Más hoteles rodadero plaza, pues el objetivo primordial gira en torno a potenciar el impacto de las normas de bioseguridad establecido. Por ello, se considera que esta situación debe ser emprendido desde la propuesta planteada, ya que, congrega una serie de circunstancias que lo permiten abordar y que se dan a saber:

La poca cultura ciudadana de niños, jóvenes y adultos en la sociedad colombiana es entendida como un problema real, pues parece ser se desconociera la implicación de no cumplir a cabalidad las normas de distanciamiento, uso correcto de tapabocas, lavar las manos constantemente, etc., no se estaba preparado para ello y se hace caso omiso muchas veces a los decretos reglamentarios. Así mismo, se considera un proyecto factible debido a que, se hace necesario brindar herramientas para mejorar la competencia entre el gremio. Además, si se cuenta con la patente de esta, se puede comercializar.

La utilización de esta herramienta, "insistiendo en la calidad está en el proceso de desarrollo tecnológico", tiene gran relevancia, ya que, se generaría construcción del

conocimiento debido a que habrá grupos de expertos que podrían gestionar su diseño y masiva comercialización, además de verse interesados en la misma. Por último, este aspecto permitirá generar nuevas propuestas de discusión y permitirá a la comunidad académica enriquecer y aportar nuevas experiencias en pro de la calidad de la del turismo y de esa experiencia que todos quisieran vivir como viajeros.

Por ello, esta propuesta tiene como base esencial diseñar una web aplicación que permita y facilite agilizar los procesos de recepción en el hotel, con el fin de optimizar el tiempo y evitar el contacto físico con las demás personas, las aglomeraciones, la manera tediosa de registrarse, y así darle un valor agregado por medio de la personalización del servicio; recibiendo el usuario una excelente atención. Por otro lado, es indispensable la finalidad de controlar el aforo en la llegada de los huéspedes para así promover acciones dentro de los procesos de mejora. Las razones que originan esta idea están referidas al hecho de que hoy en día el mundo atraviesa una época difícil para los seres humanos, con la llegada del covid-19 que aun, no muestra una acción que lo controle.

Es importante entonces plantear una idea netamente digital y tecnológico, dejando atrás la forma tradicional de realizar el registro en el hotel, que en algunos casos es bastante agotador y estresante, más cuando se trata de la llegada de grupos grandes de turismo, en donde se puede demorar el proceso hasta una hora o más. Además, contribuye a una nueva estrategia de turismo, ya que se está ahorrando tiempo y ayudando a cumplir los nuevos estándares, objetivos y políticas de distanciamiento, dando al huésped la opción de entrada directa a las habitaciones sin contacto físico y otorgando una mejor experiencia con un servicio exclusivo.

4. OBJETIVO GENERAL

Implementar un nuevo sistema que permita a los huéspedes gestionar el proceso de check-in a través de una web app, de manera sencilla, ágil y segura. Evitando entrar en contacto con el personal de recepción de Mas Hoteles Rodadero Plaza

5. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Diseñar un modelo esquemático de una web app para que los usuarios de Mas Hoteles Rodadero Plaza realicen un check-in on line
- Aplicar un nuevo sistema en el registro de ingreso para los huéspedes, por medio de la plataforma digital desde cualquier lugar.
- Medir la cantidad de tiempo empleado para el diligenciamiento del proceso con un antes y un después de la aplicación web
- Evaluar la satisfacción de los clientes durante el proceso por medio de un servicio personalizado entregando de forma rápida y en menor tiempo su habitación

6. MARCO DE REFERENCIA.

El sistema hotelero está cambiando y se está digitalizando debido a lo que actualmente pasa en el mundo, las pandemias como lo es el COVID 19 ha hecho que las personas quieran tener el menor contacto físico posible, y también el aceleramiento del tiempo está exigiendo que los procesos sea aún más rápidos y eficaces entonces estos dos

factores crean la necesidad de un check in on line, haciendo un estudio de cuantos hoteles están prestando el servicio de check in on line podemos apreciar lo siguiente:

A nivel internacional los hoteles que prestan el servicio de check in on line son:

Marina bay sands Singapore

Renaissance Toledo Downtown hotel

Sheraton hotel & resorts

Fairmont hotel & resorts

Park plaza hotel & resorts

A diferencia del proyecto que estamos presentando del check in on line en más hotel rodadero plaza, estos hoteles funcionan con el mismo software proveído por assa abloy global solutions "Mobile acces" "contactless hotel check in^[1]" el cual es una empresa que se dedica a crear estos programas para varios entes y funcionan por medio de una llave digital con el celular del usuario y las puertas de los hoteles están programadas con la llave digital, colocando el usuario el celular en la puerta de la habitación dada con anticipación por medio de su check in on line.

En Bulgaria también encontramos el hotel, Premium in hotel & casino el cual tiene una página web para realizar el check in.

A nivel nacional, en Colombia se puede apreciar que los hoteles se están digitalizando de una manera muy rápida y eficiente pero aun el check in on line está en algunos hoteles en prueba piloto como en Medellín el hotel advisory, pero aún en la mayoría de los hoteles no se ha implementado, si se hacen reservas en línea y pagos en línea, pero

el usuario debe de hacer el registro en forma presencial una vez llegue al hotel.

A nivel regional haciendo una serie de llamadas a los hoteles como el Yuldama, el Hilton, Decamerón, para hacer el estudio del check in on line pudimos apreciar y confirmar que si se hacen reservas on line y los pagos pero que aún no tienen un check in on line.

^[1] https://campaigns.assaabloyglobalsolutions.com/en-contactlesshospitality?gclid=Cj0KCQjw5PGFBhC2ARIsAIFIMNdE_SzxsLJJDPaAGYNd8jWv8cUzTIFi8910E9fAaSxg_W0H4z5H9DYaAk8eEALw_wcB

7. ANTECEDENTES.

Una primera herramienta la utiliza Avianca llamada check –in web que sirve para realizar tu registro desde tu smartphone a través de la aplicación de Avianca o desde tu navegador a Avianca.com ingresas tu código de reserva o número de tiquete y completa la información que se solicita. Al finalizar obtendrás tu pase de abordar móvil. No es necesario que lo imprimas pues este se maneja mediante código QR y se escanea en el momento.

Este segundo se relaciona con nuestro proyecto, ya que es un sistema de reservas para hoteles llamado Hotel Advisory ubicado en Medellín Colombia que se encarga de crear páginas web y en su más reciente proyecto que aún está en prueba crearon una página web para registrar el ingreso on line con el fin de vender ese servicio a los demás hoteles a través de un motor de reservas.

El trabajo se enmarcó en un proyecto factible realizado en el exterior del país, una página web del hotel, Best Western PLUS Premium Inn Hotel & Casino, en Bulgaria donde dan todas las informaciones necesarias para el registro en un único portal web.

También coloca disponible alguna plataforma de atención al público online, para aclarar inquietudes del huésped, donde la atención puede ser realizada mediante chats online o vía chatbots.

Por otro lado, encontramos los hoteles Marriott que implementan la tecnología de check-in móvil solo para miembros del programa de fidelidad. es estos casos, el dispositivo inteligente del viajante también se vuelve una llave digital, que puede abrir la puerta del cuarto por medio de Bluetooth. Adicional a esto en algunos Marriot internacional cuenta con máquinas de auto check-in donde estas operan por medio de reconocimiento facial y automáticamente imprimen llave electrónica parecida a una tarjeta de crédito.

8. MARCO TEÓRICO.

Una web app es una aplicación informática diseñada para ser ejecutada en teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos móviles. Este tipo de páginas web permiten al usuario ejecutar un variado conjunto de tareas, de ocio, educativas, de acceso a servicios, etc. Facilitando las gestiones o actividades a desarrollar. En este marco de ideas se pretende mejorar un servicio brindado a los usuarios en Mas Hoteles Rodadero Plaza.

Entendiendo que un servicio al cliente son los diferentes métodos empleados para garantizar que el bien o servicio ofrecido, llegue a sus consumidores y sea empleado de manera correcta. En la actualidad muchas personas acuden a un check-in de forma tradicional, se puede definir un check-in como un proceso realizado en un hotel, aeropuerto o puerto, que consiste en registrar la llegada de una persona, que está

arribando al lugar, donde es encargado el recepcionista; así que usualmente se utiliza para referirse al método por el cual una compañía aérea o un hotel en particular apunta o inscribe oficialmente la llegada de un pasajero, viajero, o turista.

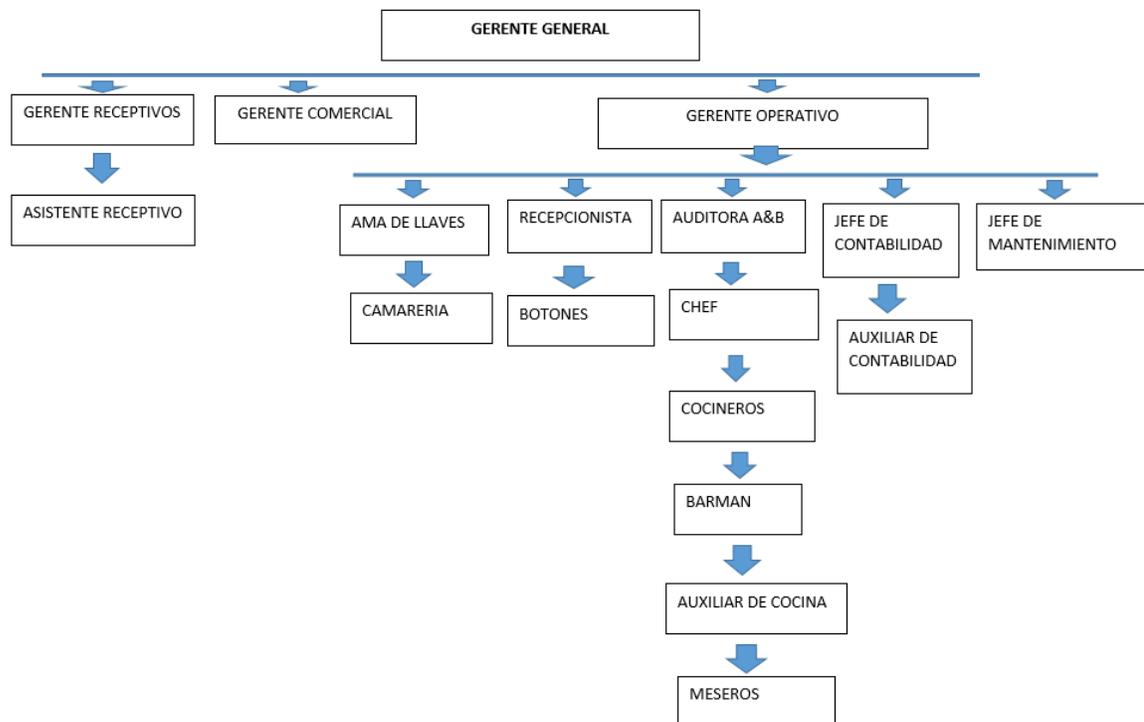
En este caso nos basamos en el hotel que es un edificio planificado y acondicionado para otorgar servicios de alojamiento a las personas. Un área de suma importancia dentro de este establecimiento es el cargo de recepcionista pues es este la primera cara con la que el cliente se encuentra de entrada es quien realiza el proceso de registro de ingreso a los huéspedes, comprobando su identidad mediante un sistema informatizado. Para el sector hotelero es de vital impacto la experiencia de quienes visitan y frecuentan el hotel, una buena referencia por parte de las personas generara una voz a voz, generando un oleaje de comentarios y críticas constructivas o negativas por eso, es que se capacita a todo un personal para brindar y generar una excelente calidad de servicio.

9. DESCRIPCION DE LA EMPRESA.

- Nombre: Mas hoteles rodadero plaza
- Descripción de los servicios: Cuenta con piscina al aire libre, restaurante, bar, conexión WIFI, recepción 24H, tiene 39 habitaciones cada una cuenta con aire acondicionado, TV por cable y baño privado, Se proporciona toallas de habitación, toallas de playa, aseo diario a la habitación gratuito. Tiene un departamento de receptivos que cuenta con servicios de tures dentro y fuera del departamento de la magdalena, city tour y traslados hotel aeropuerto. Está ubicado en el distrito

del rodadero a solo 100 metros de la playa de Gaira y el centro de la ciudad de santa a solo 7 KM. A 900 metros se encuentra el centro comercial arrecife 3 minutos en carro, a 5 minutos caminando se encuentran tiendas de cadena, restaurantes. El aeropuerto Simón Bolívar está a tan solo 8,4 kilómetros

- Sector empresarial turismo:
- Organigrama



10. DIAGNOSTICO. (Situación actual)

Actualmente el problema que se está presentando en Mas Hoteles Rodadero Plaza son las aglomeraciones por parte de los usuarios que llegan a hospedarse día a día, el inconformismo es notable en las personas a la hora de registrarse motivo por el cual se ve ralentizado el servicio y no se está tomando en cuenta el control sobre el aforo

establecido por las autoridades pertinentes.

Por otro lado, se realiza el check in de forma tradicional que tiene un proceso de duración entre 6 a 10 minutos, lo que para los usuarios que están a la espera es muy tedioso y agotador sumándole a esto la alarmante situación ante el coronavirus (COVID - 19).

Así mismo el registro de ingreso al hotel y sus instalaciones se ve alterado en la medida en la que va llegando cada usuario, cada familia a hospedarse, cada vez hay más demanda de personas en el lugar y es inevitable evitar el contacto físico con las personas que provienen de otros lugares del país, ante esta situación es muy relevante tener en cuenta el cuidado de nuestros trabajadores y usuarios por lo que nos vemos obligados a establecer un nuevo método de check in con el cual podamos darle solución a lo expuesto..

11. PROPUESTA DE MODELO DE GERENCIA DE SERVICIO.

Orientado a la línea hotelera (check-in online mediante diseño de un modelo esquemático de web app).

Como bien se sabe actualmente todo se está digitalizando, un smartphone se ha vuelto la herramienta indispensable en las personas, todos los sectores económicos del país y del mundo están entrando y acoplándose a las TIC, el sector hotelero es uno de ellos por eso, al diseñar el modelo esquemático de una web app para la realización de un proceso de mejora en el check-in se está no solo acogiendo a las nuevas tecnologías, si no también, pensando en el cuidado de todos los usuarios y

colaboradores de un hotel, cuando se habla que se está atravesando por una pandemia mundial, la nueva modalidad digital está ayudando a la reactivación económica ya que, sus clientes podrán evitar contacto físico con los trabajadores del establecimiento contribuyendo a los cuidados de bioseguridad que se exigen y se tendrán en cuenta para dicha reactivación, además, de que serán casi nulas todo tipo de aglomeración en el área de recepción que es un punto clave para hospedarse en cualquier hotel.

11.1 DEFINICION Y DESARROLLO DE LA PROPUESTA.

La idea es la implementación de una web app que permita evitar todo tipo de retardos e inconvenientes en la espera, al igual que el contacto físico con la recepción, poder seguir sin ningún contratiempo hacia la habitación, que le permita a la persona esa comunicación entre prestador – usuario, así mismo agilizar todo el trámite por medio de la plataforma antes de que el huésped llegue al hotel. Este proceso traerá beneficios y ayudará a evitar las aglomeraciones en el lobby, facilitando el distanciamiento social y protegiendo la salud tanto del trabajador como la del hospedado.

En estos tiempos donde cada reserva cuenta, el check in online ayudará a diferenciar la marca del hotel y a adaptarse a los protocolos de higiene y distanciamiento, también agilizará la operativa de la recepción y reducirá costos. Hará que la información de los clientes llegue directamente al sistema de reservas y registro de manera automatizada, reduciendo drásticamente el trabajo manual..

Todo el proceso de check in lo podrá hacer desde la web app, cuando el usuario llegue al hotel muestra en su pantalla del teléfono la aprobación de su registro y el número de su habitación y sin ningún contratiempo una vez reciba su llave se dirigirá

inmediatamente a su lugar de descanso.

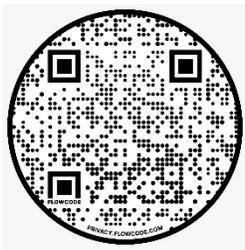
Ahora, ¿cómo puede el usuario enterarse y hacer este proceso? primeramente, desde el momento en el que el huésped ingresa a consultar disponibilidad y precios, hacerle saber que contamos con una web app de check-in online desde la página web del hotel y con mensajes publicitarios desde la misma o desde canales de distribución donde se promociona el hotel mencionando una manera más fácil de registrarse, para los clientes frecuentes se les hará llegar información directamente a sus correos electrónicos y un mensaje vía WhatsApp. Para las personas que llaman al hotel se les dará una información completa sobre esta.

11.1.1 ELEMENTOS DE LA WEB APP

Esta aplicación contara con dos sistemas uno interno administrativo el cual va a ser manipulado por el personal capacitado para su uso y la parte externa el cual es el que va a tener acceso el usuario para su registro en el hotel.

11.1.2 CODIGO QR:

Es la imagen con la cual el usuario va a ingresar a la web app desde su celular,



tabletas o pc.

11.1.3 ELEMENTO EXTERNO:

Son los diferentes ítems que va a llevar la aplicación en donde cada usuario pueda

elegir para su posible registro los cuales serían:

11.1.4 REGISTRO

Del cual se desplegarían varias opciones para que el cliente haga su check in en el hotel, las opciones son: Nombre y Apellido del cliente, numero de cedula en la cual se categorizaría la opción de nacionalidad ya que puede ser cedula de extranjería o nacionalidad, pasaporte si es necesario, correo electrónico, numero de celular, dirección de residencia, Ciudad, departamento, país, numero de reserva, si no tiene hacer una previa en el siguiente enlace <https://checkinrodaderopla.wixsite.com/check-in-online> , todas estas serían pestañas y la opción de agregar otro huésped.

11.1.5 FIRMA

- Consultar contrato o su hoja de registro
- Firmar digitalmente

Aquí los huéspedes pueden consultar su contrato o su hoja de registro y firmar digitalmente.

Los propietarios pueden modificar el contrato fácilmente desde su panel de control.

11.1.6 VERIFICACION

- Escaneo de documentos de identidad para ver su foto

11.1.7 PAGOS

- Pagar online estancia e impuestos turísticos
- Si ya ha hecho pago previo digitar referencia de pago.

Después de los pasos previos, los huéspedes podrán pagar on line, tanto la estancia en el hotel como los impuestos turísticos. Los propietarios pueden seleccionar los pagos obligatorios y los tipos de banco opcionales.

Luego terminado todos los pasos la web app generara un código Qr el cual debe presentar el usuario al llegar al hotel

11.2. GESTION DEL RIESGO

Es de mucha importancia resaltar que se pueden presentar riesgos en la vulneración del software ya que puede padecer ataques cibernéticos, también puede presentar una deficiente gestión en el diseño de la web app y es de suma importancia medir todos estos riesgos para la seguridad de nuestra app web en una matriz de riesgo, también cabe resaltar que todas las consecuencias quedan medidas, en base a los parámetros dados por la misma matriz, de esta forma buscar posibles soluciones y prevención para evitar estos riesgos, a continuación la matriz de riesgo:

IDENTIFICACION DEL RIESGO				ANALISIS				VALORACION			TRATAMIENTO			MONITOREO				
Actividad/Fase	RIESGO	TIPO/ CLASIFICACION	ORIGEN/ CAUSAS/ FUE FONTO	EFECTOS/ CONSECUENCIAS/ IMPACTOS/ DAÑOS	Probabilidad (de 1 a 5)	Importancia (de 1 a 5)	Impacto (de 1 a 5)	Gravedad (de 1 a 5)	Exposición (de 1 a 5)	ACTIVIDADES PLANIFICADAS (de 1 a 5)	Impacto (de 1 a 5)	Gravedad (de 1 a 5)	PLAN DE ACCION/ TRATAMIENTO (de acuerdo con el nivel de riesgo)	ACCION	RESPONSABLE	FECHA DE CIERRE	FECHA DE INICIO	FECHA DE CIERRE
Ver de documentación para hacer a cabo la instalación y función	no contar con documentos necesarios para la implementación de la web app	No cumplir	incapacidad por mala gestión en materia de documentación	no garantizar la implementación de la web app	4	4	4	4	4	incapacidad de documentación	4	4	4	realizar la validación de documentos	personal del proyecto	20 de Julio		
Desarrollo de requerimientos	no contar con requisitos necesarios al momento de diseñar la web app	No cumplir	incapacidad por mala gestión y falta de comunicación del personal	no tener a cabalidad el diseño de la web app	4	4	4	4	4	incapacidad de requisitos en el diseño de la web app	4	4	4	realizar y validar de requisitos para plantear y diseñar según	Clientes de estudio	20 de Julio		
Diseño adecuado	no considerar profesionalidad en la experiencia en diseño de páginas web, apps, softwares	No cumplir	generado por el departamento de diseño	que no se logre un diseño atractivo y adecuado para la web app	4	4	4	4	4	Aplicar un buen proceso de selección de diseño profesional (diseño profesional, diseñador profesional)	4	4	4	Realizar validación de trabajos profesionales realizados	Clientes de proyecto y cliente	20 de Julio		
Diseño adecuado	que no tenga los conocimientos suficientes para realizar una web app, tipo de herramientas, tecnologías, estructuras, etc.	No cumplir	incapacidad por mala comunicación con especialistas en diseño	que no se logre una implementación en las plataformas	3	3	3	3	3	contrata personal especializado en desarrollo web para que ayude en el desarrollo de la web app	3	3	3	Revisar y validar los datos entregados por los especialistas	Clientes de proyecto y cliente	20 de Julio		
Diseño adecuado	que tenga muchos contenidos de difícil implementación	No cumplir	incapacidad por falta de comunicación	que los usuarios no puedan utilizar la web app	3	3	3	3	3	realizar de requisitos a nivel de usuario	3	3	3	realizar y validar los requisitos	Clientes de proyecto y cliente	20 de Julio		
Funcionalidad de la web app	que las funciones para su uso dependan	No cumplir	generado por desarrollo a terceros	que no se realice de forma correcta de la web app	3	3	3	3	3	realizar pruebas para validar	3	3	3	Realizar un análisis de funcionamiento de las pruebas para validar por los especialistas	Clientes de proyecto y cliente	20 de Julio		
Programación de backend	que no puedan ser desarrollados en todas las plataformas operativas	No cumplir	incapacidad por falta de experiencia en programación	que no puedan ser desarrollados en todas las plataformas operativas	3	3	3	3	3	realizar de requisitos a nivel de usuario	3	3	3	Realizar una revisión completa de los diferentes sistemas operativos	Clientes de proyecto y cliente	20 de Julio		
Software escalable	que tenga un alto de seguridad y pueda adaptarse a los cambios	No cumplir	incapacidad por falta de experiencia en programación	que no puedan ser desarrollados en todas las plataformas operativas	3	3	3	3	3	realizar de requisitos a nivel de usuario	3	3	3	realizar una revisión completa de los diferentes sistemas operativos	Clientes de proyecto y cliente	20 de Julio		
Manejo de la información	que no tengan un alto de seguridad y pueda adaptarse a los cambios	No cumplir	incapacidad por falta de experiencia en programación	que no puedan ser desarrollados en todas las plataformas operativas	3	3	3	3	3	realizar de requisitos a nivel de usuario	3	3	3	Realizar una revisión completa de los diferentes sistemas operativos	Clientes de proyecto y cliente	20 de Julio		
protección de la web app contra ciberataques	que no tengan un alto de seguridad y pueda adaptarse a los cambios	No cumplir	incapacidad por falta de experiencia en programación	que no puedan ser desarrollados en todas las plataformas operativas	3	3	3	3	3	realizar de requisitos a nivel de usuario	3	3	3	Realizar una revisión completa de los diferentes sistemas operativos	Clientes de proyecto y cliente	20 de Julio		
personal calificado y capacitado	que el personal no sea capaz de manejar los requerimientos	No cumplir	generado por falta de capacitación en el personal	que el personal no sea capaz de manejar los requerimientos	3	3	3	3	3	realizar de requisitos a nivel de usuario	3	3	3	Realizar un curso de capacitación	Clientes de proyecto y cliente	20 de Julio		
personal calificado y capacitado	que los especialistas no sean capaces de manejar los requerimientos	No cumplir	generado por falta de capacitación en el personal	que el personal no sea capaz de manejar los requerimientos	3	3	3	3	3	realizar de requisitos a nivel de usuario	3	3	3	Realizar un curso de capacitación	Clientes de proyecto y cliente	20 de Julio		
personal calificado y capacitado	que no se puedan realizar los requerimientos	No cumplir	generado por falta de capacitación en el personal	que el personal no sea capaz de manejar los requerimientos	3	3	3	3	3	realizar de requisitos a nivel de usuario	3	3	3	Realizar un curso de capacitación	Clientes de proyecto y cliente	20 de Julio		

11.3. GESTION FINANCIERA

A continuación, se mostrará una explicación detallada con tiempo de duración, valor total del proyecto y sus diferentes fases. Calculando la nómina requerida para la realización del presupuesto.

PRESUPUESTO PROYECTO WEB APP DE CHECK-IN ON LINE				
semanas de estructuración y diseño		4		
Semanas de implementación y ejecución		8		
Semanas de medición y evaluación		8		
Tiempo total		20		
1 Fase uno estructuración			\$10.612.607,00	
2 Fase dos implementación			\$14.963.390,00	
3 Fase tres Análisis			\$9.151.158,00	
Valor total del proyecto			\$34.727.155,00	
1. Diseño				
	Concepto del Gasto	Valor Unitario	Cantidad	
			Valor Total	
1	1 honorarios de desarrollador	\$ 6.074.080	1	\$6.074.080
2	2 Alquiler de estudio	\$ 500.000	1	\$500.000
3	3 Alquiler de equipos de computo	\$ 350.000	2	\$700.000
4	4 insumos	\$ 500.000	1	\$350.001
5	5 auxiliar	\$ 908.526	1	\$908.526
6	6 internet	\$ 120.000	1	\$120.000
7	7 disco duro	\$ 420.000	2	\$840.000
8	8 licencia de programa	\$ 700.000	1	\$700.000
9	9 hojas de calculo	\$ 20.000	1	\$20.000
10	10 diseño de logo	\$50.000	\$1	\$50.000
11	11 kit de bioseguridad	\$200.000	\$1	\$200.000
12	12 refrigerio	\$150.000	\$1	\$150.000
13				
14				
15				
	Sub total			\$10.612.607
2. Implementación				
	Concepto del Gasto	Valor Unitario	Cantidad	Valor Total
1	1 honorarios de ingeniero de sistemas	\$ 4.592.432	2	\$9.184.864
4	4 alquiler equipos de computo	\$ 350.000	2	\$700.000
5	5 insumos	\$ 1.000.000	1	\$1.000.000
6	6 capacitador sobre manejo de web app	\$100.000	\$1	\$100.000
7	7 asesorias	\$200.000	\$2	\$400.000
8	8 red internet banda ancha	\$120.000	\$1	\$120.000
9	9 kit de bioseguridad	\$200.000	\$1	\$200.000
10	10 auxiliar	\$908.526	\$1	\$908.526
11	11 licencia	\$700.000	\$1	\$700.000
12	12 canales de distribución	\$500.000	\$1	\$500.000
13	13 flyers	\$500.000	\$1	\$500.000
14	14 manejo de redes sociales	\$500.000	\$1	\$500.000
15	15 refrigerio	\$150.000	\$1	\$150.000
16				
17				
18				
19				
20				
	Sub total			\$14.963.390
3. Analisis				
	Concepto del Gasto	Valor Unitario	Cantidad	Valor Total
1	1 Recepcionista	\$2.238.726	\$1	\$2.238.726
2	2 ingeniero de sistemas	\$ 4.592.432	\$1	\$4.592.432
3	3 alquiler equipos de computo	\$350.000	\$1	\$350.000
4	4 insumos	\$1.000.000	\$1	\$1.000.000
5	5 alquiler salon para pruebas	\$500.000	\$1	\$500.000
6	6 kit de bioseguridad	\$200.000	\$1	\$200.000
7	7 refrigerio	\$150.000	\$1	\$150.000
8	8 internet banda ancha	\$120.000	\$1	\$120.000
9				
10				
	Sub total			\$9.151.158

11.4. GESTION HUMANA

Para poder realizar nuestro proyecto necesitamos un personal capacitado y que se

adapte a los cambios que esto presentará, teniendo en cuenta las necesidades del hotel y la de los huéspedes o usuarios que tomaran nuestros servicios, a continuación, los cargos más relacionados con la web app.

Empresa	Más hoteles Rodadero Plaza
Marca	Más hoteles
Título del cargo	Recepcionista
Área o sector	Recepción
superior jerárquico	Gerente operativo

Objetivo principal del cargo
Excelente atención, recibir al huésped en su llegada al hotel, registro de las entradas y salidas de los clientes, preparación de recibos y facturas, venta de consumos y ofrecer todos los servicios, dar información importante y ayudar al huésped para brindar una experiencia
Principales atribuciones y responsabilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Acoger y atender al huésped de forma amable, tener conocimiento para poder ofrecer información turística y conocer el área • Responder solicitudes y preguntas e informar sobre los servicios del hotel • Mantener el registro en las entradas y salidas de los huéspedes (check-in y check-out) • En el momento del check-out, preparan la cuenta del cliente, incluyendo los consumos de restaurante, bar, tours, en la factura. • Apoyo y coordinación a otros departamentos del hotel • Resolver problemas o quejas y orientar a los visitantes apropiadamente. • Llevar a cabo tareas de apoyo administrativo como lo son la revisión de documentos, procesar textos, la gestión del correo, la tarea financiera, el archivado y mantenimiento de registros de pagos, facturas, hojas de cálculo y otros documentos.

Competencias requeridas		Características personales requeridas para el cargo
Eficiente		Persona organizada
Capacidad para resolver problemas inoportunos		Excelente habilidad de comunicación y servicio al cliente.
Conocimiento contable		Proactiva
Formación		Cursos
mínima	Técnico en Hotelería	atención al cliente
deseable	Tecnólogo en gestión hotelera y turística	curso de sistema contable de Zeus y sistemas hoteleros
Conocimientos específicos		
mínimo	Conocimiento en el área	
deseable	Conocimiento en paquete de office (Excel, Word, PowerPoint, Publisher) fácil adaptación a programas hoteleros	
	Idioma	Nivel de conocimiento
mínimo	Español	
deseable	ingles	b2
	Experiencia	Características
mínimo	6 meses	En el cargo
deseable	2 años	En el cargo

Empresa	Más hoteles Rodadero Plaza
Marca	Más hoteles
Título del cargo	Gerente de reservas
Área o sector	Reservas
superior jerárquico	

Objetivo principal del cargo	
Administrar entrenar y apoyar eficazmente el departamento central de reservas. Ser responsable de todos los procedimientos de reserva, conducir a los agentes en las reservaciones y asegurar el funcionamiento fluido y profesional del departamento mientras que maximiza los réditos de los recursos.	
Principales atribuciones y responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Implementar procedimientos de reservas y maximizar los coeficientes de conversión para alcanzar los objetivos del departamento. • aprobar las horas de trabajo de los empleados y el calendario en líneas con el presupuesto de acuerdo con las necesidades del negocio. • establecer y liderar alcanzar los objetivos mensuales de los ingresos del departamento de reservas. • implementar y conducir entrenamientos y procedimientos de reservas sobre temas relevantes para mejorar el desempeño supervisar el rendimiento y dar retroalimentación de acuerdo con las normas establecidas. • realizar sesiones informativas diarias con todos los miembros del equipo en tema del día a día. • Revisar y controlar las reservaciones de la habitación asegurando la exactitud de la tarifa el tipo de habitación y la disponibilidad. • Debe asegurar que cancelaciones y no show se cobren según lo acordado. 	
Competencias requeridas	Características personales requeridas para el cargo

Flexibilidad.		Capacidad de venta y el deseo de entrenar técnicas de ventas a los miembros del equipo.
Organización.		habilidades de planificación.
Liderazgo.		Responsable y resiliente.
Formación		Cursos
mínima	Grado en Administración de empresas o Administración de hoteles	Conocimientos de las funcionalidades de interfaz de 2 vías de reservas de CRS y sistemas PMS
deseable	grado en economía grado en Administración de empresas o administración de hoteles	Conocimiento detallado de visualOne, Opera o sistema de PMS similar y Synix CRS
Conocimientos específicos		
mínimo	Familiaridad con los principios financieros y comerciales	
deseable	Elaboración de presupuestos y previsiones	
	Idioma	Nivel de conocimiento
mínimo	Español	
deseable	ingles	b2
	Experiencia	Características
mínimo	2 años	Puesto de gerente: ingreso o reservas, centro de llamadas o gerente de front desk
deseable	5 años	Puesto de gerente: ingreso o reservas, centro de llamadas o gerente de front desk

Empresa	Más hoteles Rodadero Plaza
Marca	Más hoteles
Título del cargo	Gerente operativo
Área o sector	Recepción
superior jerárquico	

Objetivo principal del cargo	
Planificar, dirigir y asegurar el buen manejo de los recursos de la organización con la finalidad de lograr los objetivos trazados. Esta labor involucra un rol determinante en la toma de decisiones, un control riguroso en los procesos y la capacidad de resolución de problemas.	
Principales atribuciones y responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar e implementar estrategias planes y procedimientos comerciales • establecer objetivos integrales de rendimiento y crecimiento • Supervisar las operaciones diarias de la empresa y el trabajo de los ejecutivos • liderar a los trabajadores para fomentar el máximo rendimiento y dedicación • evaluar el desempeño analizando e interpretando datos y métricas • redactar y presentar informes al CEO en todos los asuntos de importancia 	
Competencias requeridas	Características personales requeridas para el cargo
Autoridad	Actitud positiva y resolutiva ante los problemas
neutralidad	Excelentes habilidades interpersonales Para hablar en público

comunicación		Fuerte espíritu de liderazgo
Formación		Cursos
mínima	Grado de administración y dirección de empresas o administración hotelera	Conocimiento práctico de análisis de datos y métricas de desempeño.
deseable	Grado de economía grado de administración y Dirección de Empresas o administración hotelera	Conocimiento infraestructura de TI, empresarial y MS Office.
Conocimientos específicos		
mínimo	Comprensión de funciones comerciales como recursos humanos, finanzas, marketing etc...	
deseable	Competencia demostrable en planificación estratégica y desarrollo empresarial	
	Idioma	Nivel de conocimiento
mínimo	Ingles	B2
deseable	Ingles Frances	B2
	Experiencia	Características
mínimo	2 años	Puesto de gerente operativo
deseable	5 años	Puesto de gerente operativo

PROTOCOLO Y ELEMENTOS DE BIOSEGURIDAD.

La higiene de las manos es la solución más sencilla para realizar prevención de las

infecciones asociadas a la atención en salud. Es por ello que se considera dentro de las normas generales de bioseguridad y es de estricto cumplimiento para todo el personal que labore en el hotel. La frecuencia del lavado de manos del personal es cada media hora también cuando se entra y sale del establecimiento.



Desinfección con alcohol glicerinado, tanto los trabajadores como los huéspedes deben desinfectar sus manos con alcohol glicerinado, usarlo de manera correcta como se muestra en la imagen.

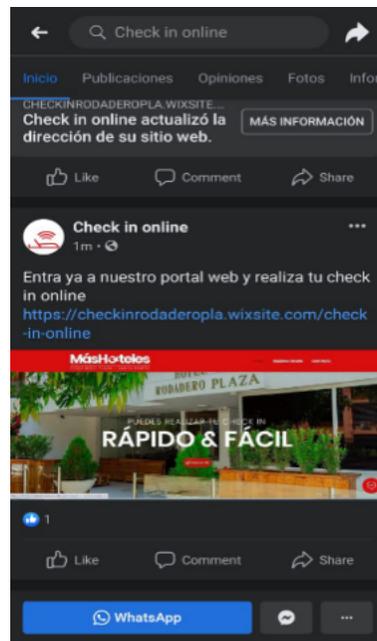
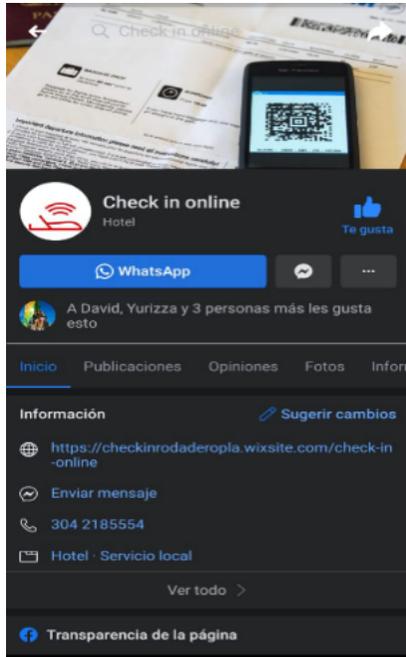


Distanciamiento social de 2 metros entre trabajadores y clientes, para así evitar las aglomeraciones.

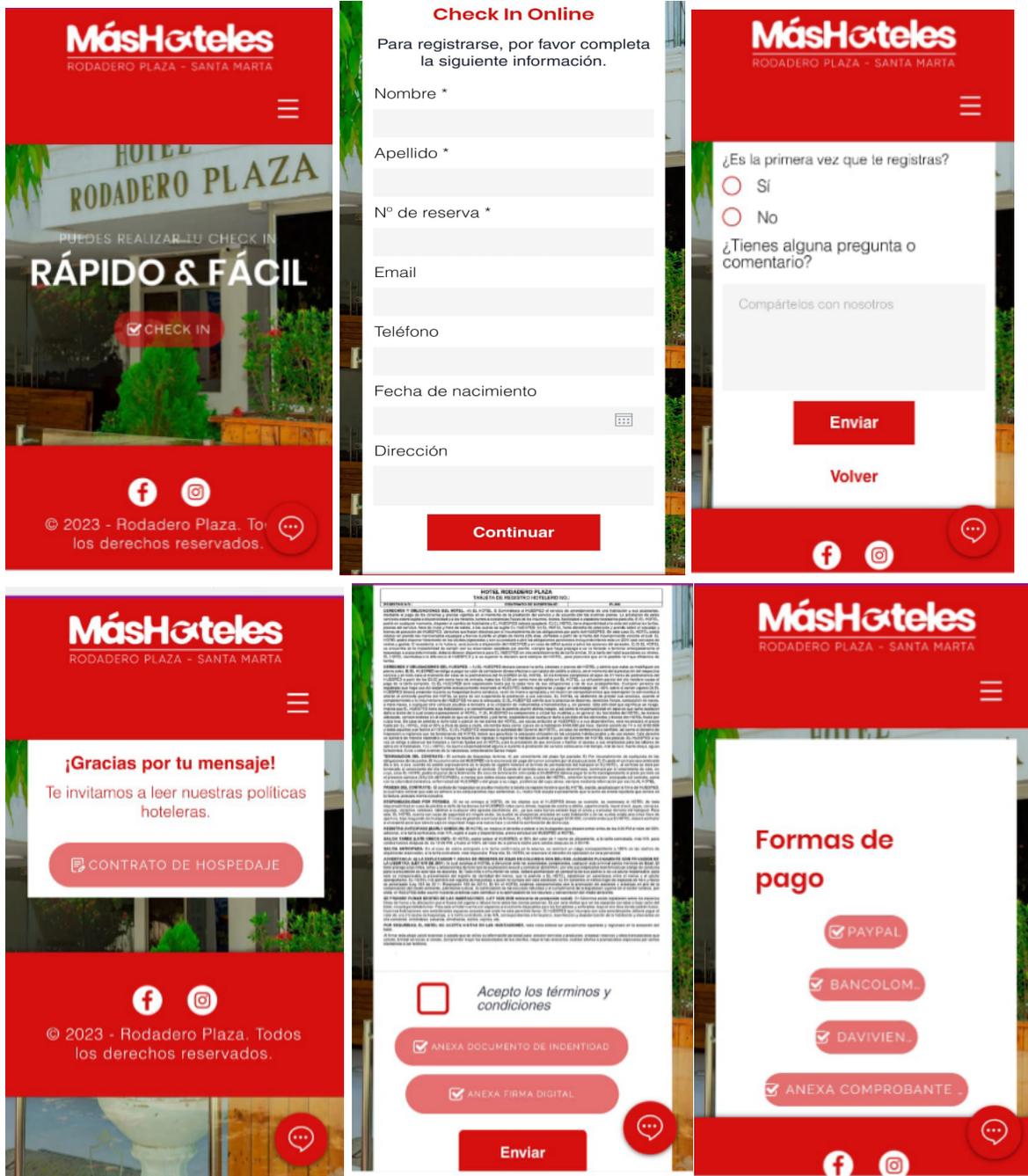
Uso de tapabocas, este debe ser utilizado de manera correcta para la labor de prevención en contra del COVID-19, por encima de la nariz y debajo del mentón, no tocar la parte externa solo la tirilla y no usarlo más de una vez si este no es reutilizable, lavar las manos antes y después de su manipulación.

11.5. TRANSFORMACION DIGITAL

El proceso de Check in online estará publicado en nuestra fan page de Facebook, promocionando todo el proceso, también tendrá a la vista el código Qr y el link para que por medio de nuestra fan page también se pueda acceder a nuestra web app.



Una vez hayas accedido por medio de nuestra fan page, a través del link <https://checkinrodaderopla.wixsite.com/check-in-online>. o por medio del Qr te redireccionará a nuestra web app.



En este orden serán los pasos para realizar tu check in online fácil y rápido

11.6. DISEÑO DE EXPERIENCIAS

Aquel día que no olvidaré, fue uno de los más importantes de mi vida.

Cuando decidí viajar a santa marta y usar la web app de más hoteles rodadero plaza

para realizar mi check-in online

Tomé esa decisión porque me dijeron que...

Describe los deseos y expectativas que tendrías como cliente.
<i>Usar la web app era super fácil y rápida, que la experiencia era única y no tenía que esperar en el lobby para un check-in tradicional</i>

Primera impresión. Al usar la web app

Ví	Escuché	Sentí
<i>Al ver el tutorial de cómo usar la app y entrar en ella, me impacto su sistema muy cómodo y practico</i>	<i>Escuche con atención todos los pasos a seguir, para así realizar mi check-in online</i>	Me sentí segura de realizar mi check-in online

Impacto de llegada

Mientras esperaba en el lobby

Ví	Escuché	Sentí

<p><i>Cuando llegué al hotel vi el lobby bastante despejado en comparación de otros hoteles</i></p>	<p><i>Escuche que solo pedían un código Qr que arrojaba la web app al hacer el check-in online y en cuestión de segundos entregaban la habitación</i></p>	<p><i>Sentí satisfacción y entusiasmo, porque tuve un vuelo largo y no quería esperar mucho, solo llegar a mi habitación y descansar</i></p>
---	---	--

Cuando llego mi turno

Ví	Escuché	Sentí
<p><i>Cuando llego mi turno de ser atendido, que por cierto fue muy rápido, me solicitaron el código que me genero la app al hacer el check-in y verificaron al instante, la recepcionista me dio información clave acerca del hotel y me entrego las llaves</i></p>	<p><i>Escuche a la recepcionista llamar al botones para que me acompañara a la habitación</i></p>	<p><i>Estaba admirada de esta manera innovadora de realizar el check-in</i></p>
<p>Estado de ánimo:</p>		

satisfacción y alegría

Impacto de Salida. *Al hacer el check out del hotel quede muy contenta por su innovación en los procesos y su excelente atención, volvería a más hoteles rodadero plaza.*

Recomendación. *Les sugerí a mis amigos y familiares que reservaran en Más hoteles rodadero plaza, para que experimentaran este nuevo e innovador proceso que de hecho no lo había visto en otro hotel y vivieran la misma experiencia que yo.*

Propuesta de valor. *Nuestro nuevo proceso de check-in online mediante una web app, ofrecerá una experiencia de vida a quienes se hospeden en nuestro hotel, quedando satisfechos con el poco tiempo de espera que se presenta en el lobby, la rapidez y facilidad del proceso, respetando y cumpliendo con los protocolos de bioseguridad para así cuidar de la salud de los usuarios.*

12. CONCLUSIONES

Este proyecto se basó en la necesidad de crear un sistema digital de check in on line para más hoteles rodadero plaza con el fin de evitar las aglomeraciones en el momento de hacer el registro en recepción de la forma habitual, de esta manera vamos a tener un cliente feliz y satisfecho, también tiene el fin de hacer una mejora en el tiempo de espera implementando una web App en donde el usuario dure 30 segundos haciendo su check in y al llegar al hotel solo sea entregarles las llaves y se dirija a su habitación todo esto bajo las estrictas normas de bioseguridad, Podemos concluir que la digitalización de las empresas, de los hoteles, hoy en día es de mucha importancia porque en las redes sociales constantemente se está moviendo el mundo. Es la nueva era digital y

hay que estar preparados para introducirse a la digitalización ofreciéndoles a los usuarios un check in on line.

13. WEBGRAFIA

<https://chekin.com/check-in-online/>

<https://www.profesionalhoreca.com/2015/11/10/guestperience-todos-los-servicios-del-hotel-en-una-app/>

<https://www.isladelencanto.com.co/wp-content/uploads/2019/06/CONTRATO-DE-HOSPEDAJE.pdf>

<https://www.boyaca.gov.co/wp-content/uploads/2020/08/OK-PROTOCOLO-GENERAL-DE-BIOSEGURIDAD-PARA-HOTELES-sin-imagines-1.pdf>

14. ANEXOS

Matriz de riesgo

Video storytelling

Video

Guion

Mapa de empatía