



Reingeniería en el Área de Recepción que Genere Fidelización a los Usuarios Del Hotel Mar Azul

Joao Alfonso Celedon Vera, Natalia Alcira Manga Mercado y Valentina Nieto Correa

Universidad Del Magdalena

Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas

Tecnología en Gestión Hotelera y Turística

Diplomado de Gerencia de Servicio Integral

Santa Marta, Magdalena

2021-1



Tabla de Contenido

| | |
|---|----|
| Tabla de Contenido | 2 |
| 1. Introducción..... | 3 |
| 2. Justificación. | 4 |
| 3. Objetivo General..... | 5 |
| 4. Objetivos Específicos | 5 |
| 5. Marco de Referencia. | 6 |
| 5.1. Antecedentes..... | 6 |
| 5.2. Marco Teórico..... | 6 |
| 6. Descripción de la Empresa. | 8 |
| 7. Diagnóstico..... | 9 |
| 8. Propuesta Modelo de Gerencia de Servicios. | 10 |
| 8.1. Definición de la Propuesta. | 11 |
| 8.1.1. Desarrollo de la propuesta. | 12 |
| 8.1.2. ¿Qué abordara en la capacitación del módulo de Recepción de Zeus® Hoteles? | 13 |
| 8.1.2.1. Reservas. | 13 |
| 8.1.2.2. Recepción y caja. | 16 |
| 8.1.2.3. Auditoria. | 18 |
| 8.1.3. Manejo del software. | 20 |
| 8.1.4. Cronograma de capacitaciones. | 21 |
| Tabla 1. | 21 |
| 8.2. Gestión de Riesgos. | 22 |
| 8.2.1. Matriz de riesgo. | 22 |
| 8.3. Gestión Financiera. | 23 |
| 8.3.1. Cotizaciones para la implementación del software Zeus. | 23 |
| 8.3.2. Ventajas de Zeus con otros softwares. | 24 |
| 8.4. Gestión Humana. | 24 |
| 8.4.1. Descripción de puesto..... | 24 |
| Tabla 1 | 24 |
| Tabla 2 | 26 |
| Tabla 3 | 27 |
| 8.4.2. los protocolos de bioseguridad..... | 29 |
| 8.4.2.1. lavado de mano. | 29 |
| 8.4.2.2. Desinfección con alcohol glicerinado..... | 29 |



| | |
|--|----|
| 8.4.2.3. Distanciamiento físico. | 29 |
| 8.4.2.4. Elemento de protección personal (EPP). | 29 |
| 8.5. Transformación Digital. | 30 |
| 8.5.1. Página web. | 30 |
| 8.5.2. Red social creada. | 30 |
| 8.6. Línea Turística. | 30 |
| 8.7. Conclusión. | 32 |
| 8.8. Bibliografía. | 33 |

1. Introducción.

El presente proyecto de grado trata de la reingeniería en el área de recepción que genere fidelización a los clientes del hotel Mar Azul.

Con el principal objetivo de alcanzar una excelencia en atención al cliente y mayor funcionalidad de esta área.

A nivel específico pretendemos demostrar que es posible realizar esta reingeniería del área que maneja un constante contacto con los clientes. Este cambio brindará mejoría general de toda la recepción que llevará de la mano también la fidelización en los clientes, nuestro propósito es ofrecer un valor agregado y una calidad en su servicio.

Pretendemos implementar distintas herramientas que puedan ir mucho más allá de una propuesta de fidelización si no generar un mejor ambiente laboral para los empleados del hotel, teniendo como referencia que los empleados son el reflejo de la empresa. Los empleados felices duplicarán sus esfuerzos, se involucrarán más en el éxito de su empresa y desarrollarán lealtad hacia él.



Finalmente, nuestra propuesta quiere brindar una solución para aquellos errores notables del área teniendo en cuenta que la organización no posee grandes recursos monetarios para llevar a cabo una reingeniería en todo el hotel. De esta manera entonces, tomamos la recepción que es uno de los departamentos más productivos del hotel y que además juega un papel muy importante y fundamental en las relaciones con el resto de los departamentos, en este proyecto de grado se pone a la actividad de la fidelización para los clientes del Hotel Mar Azul bajo la mirada de un buen servicio, eficiencia y hospitalidad.

2. Justificación.

Dentro del ámbito hotelero los clientes son la razón de ser del servicio por lo tanto el brindar una atención oportuna y eficaz a los mismos se convierte en un punto de inflexión para que estos opten por escoger un hotel u otro. La optimización en cuanto al software se convierte en una herramienta eficaz en el área de recepción puesto que le permite al recepcionista de forma instantánea brindar información referente a los servicios que el hotel puede ofrecer, como también los adquiridos por el cliente. En ese sentido pretendemos a través del sistema hotelero Zeus mejorar el área de recepción y atención al cliente sistematizando los datos, ya que actualmente este trabajo se realiza manualmente. Con la implementación de esta plataforma se busca que el departamento de recepción adquiera un nuevo sistema de gestión, el cual ayudara a prestar un mejor servicio, de forma rápida y sencilla, facilitando así los procesos a los diferentes departamentos del hotel. También esta enfatizado en la parte sostenible ya que se remplazará el uso excesivo de papel por un sistema innovador y eficaz.



Al implementar el sistema Zeus, tendría un impacto positivo en la economía de nuestro hotel ya que por medio del software se estará facilitando el tiempo de espera de los usuarios en la recepción del hotel y al ser un servicio innovador los usuarios querrán visitar nuestras instalaciones y al mismo tiempo nos posicionarán junto a otros hoteles del sector que también cuenten con Zeus y gracias a esto ayudara a la económica del sector turístico ya que nuestro hotel además de estar ubicado a dos cuerdas de la playa en la que ofrecen diferentes servicios turísticos desde una gran variedad de restaurantes hasta visitas al acuario, también tendremos convenios con algunos prestadores de servicios turísticos para que los usuarios puedan disfrutar de grandes experiencias.

3. Objetivo General.

Optimizar los procesos en el área de recepción del hotel mar azul a través del software hotelero Zeus.

4. Objetivos Específicos.

- Establecer capacitaciones al personal de recepción para el manejo de software Zeus hoteles.
- Emplear el uso del software Zeus en el hotel para optimizar el servicio brindado en la recepción.
- Examinar el funcionamiento del software Zeus en el hotel.
- Producir ingresos adicionales al hotel ofreciendo servicios complementarios que atraigan a los usuarios.



5. Marco de Referencia.

5.1. Antecedentes.

(Estudio de casos que se encuentren iguales o parecidos al proyecto que planteamos).

Tour Vacation, es una empresa, que, tras sufrir constantes etapas de cambio en su organización y un amplio crecimiento en su operación, se ha prevenido al cambio, tanto en aspectos financieros como en aspectos operacionales; este hecho marca el inicio de la implementación de innovadoras tecnologías, no solo en su infraestructura, sino que también en los softwares que usan para la gestión y administración de toda la operación de la empresa. Teniendo en cuenta el acelerado crecimiento en la operación de la empresa, se implementó un nuevo software, que integra los módulos que anteriormente usaban, “reservas y facturación” de una herramienta llamada Zeus, todo con el fin de optimizar, centralizar y brindar escalabilidad a todos los procesos, en un solo aplicativo y así poder brindar integridad y seguridad a la información que maneja la organización; para que toda esta implementación se pueda ver reflejada de forma correcta este proyecto pretende presentar una serie de pruebas al software, que muestren una idea certera de la funcionalidad del aplicativo en plena operación.

5.2. Marco Teórico.

- Departamento de Recepción: Es llamado el corazón del negocio hotelero. En rasgos generales, es el lugar desde donde se controla el número de habitaciones disponibles, se registra a los huéspedes, se realizan reservas y se asignan las habitaciones.
- Fidelización: La fidelización es un concepto de marketing que designa la lealtad de un cliente a una marca, producto o servicio concretos, que compra o a los que recurre de



forma continua o periódica. La fidelización se basa en convertir cada venta en el principio de la siguiente.

- Hotel: Establecimiento de hostelería que ocupa un edificio total o parcialmente con uso exclusivo de sus servicios (entradas, ascensores, escaleras, etc.) y que ofrece alojamiento y servicio de comedor.
- Rodadero: El Rodadero es un balneario de la ciudad de Santa Marta, a orillas del mar Caribe en Colombia. Se encuentra en la comuna de Gaira – Rodadero.
- Recepción: Acción de recibir.
- Recepcionista: El recepcionista de hotel es una de las figuras más importantes cuando pensamos en hospedaje. Es ese profesional quien hará el primer y último contacto con el cliente, además de dar el soporte necesario durante toda la estancia
- Reingeniería: La reingeniería es establecer secuencias en interacciones nuevas en procesos administrativos y regulatorios. Es un análisis y rediseño radical de la economía y de la concepción de los negocios para lograr mejoras significativas en medidas como en costos, calidad, servicio y rapidez.
- Santa Marta: Es una ciudad ubicada en el mar Caribe, en el departamento de Magdalena en el norte de Colombia. Es un puerto ajetreado que también fue el primer asentamiento español en Colombia.
- Software: Se conoce como software, logicial o soporte lógico al sistema formal de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas.



- Zeus Hotelero: Es un software de gestión que permite controlar de forma rápida y sencilla todas las áreas operativas de un hotel, con solución integral puede tener el control de toda la operación y administración del lugar de una manera eficiente, sin reprocesar información

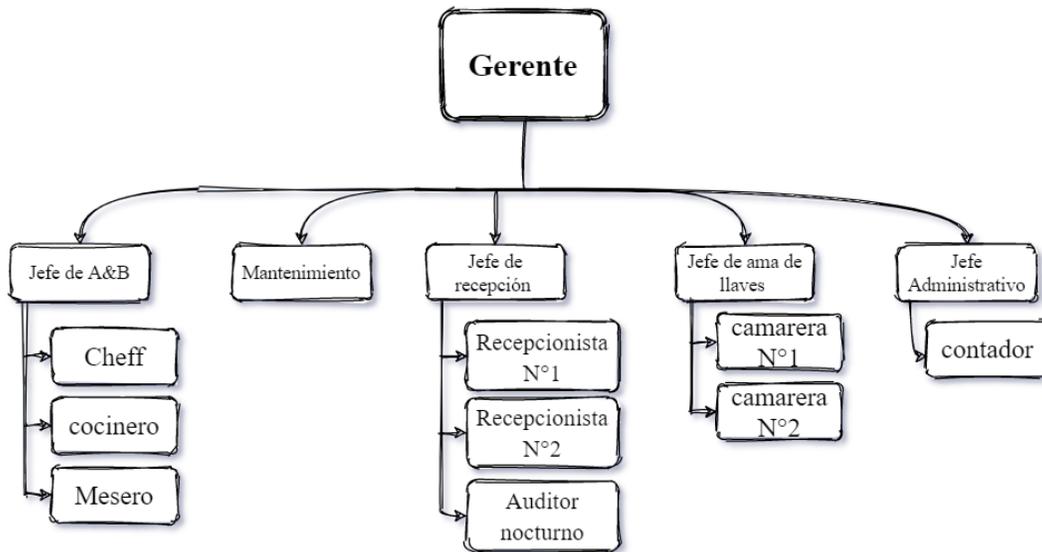
6. Descripción de la Empresa.

- Nombre: Hotel Mar Azul Inn
- Descripción de servicios: Esta propiedad está a 3 minutos a pie de la playa. El Hotel Mar Azul Inn, situado a solo 800 metros de la playa de El Rodadero, ofrece habitaciones con aire acondicionado, aparcamiento gratuito y conexión inalámbrica a internet gratuita en las zonas comunes. El centro histórico de Santa Marta se encuentra a 15 minutos en coche. Las habitaciones del Hotel Mar Azul Inn presentan una decoración funcional y disponen de baño privado y TV de pantalla plana con canales por cable. Se proporcionan toallas y ropa de cama. El Hotel Mar Azul Inn sirve un desayuno gratuito todas las mañanas. Encontrará restaurantes, bares y tiendas a 5 minutos a pie. El Museo y Acuario Marino de Rodadero se encuentra a menos de 500 metros del hotel. El aeropuerto Simón Bolívar está a 10 km.
- Tamaño: Pyme
- Sector empresarial: Turismo
- Filosofía empresarial: Nuestra filosofía está estrechamente relacionada con servir a las personas. Una fuerte filosofía basada en el servicio, demostrada de forma consistente



por los proveedores del servicio, guía al personal en sus esfuerzos por lograr la satisfacción del cliente y, finalmente, el éxito del negocio.

- Organigrama



- Análisis de la estructura organizacional con énfasis en la gerencia y su gestión
- Misión: Garantizar un servicio de alojamiento personalizado con calidad, comodidad y seguridad en un entorno estrictamente familiar, siempre con el objetivo del bienestar y las necesidades de nuestros huéspedes, que se quedan por razones de tratamiento médico, de ocio o de trabajo.
- Visión: Para el año 2025 ser uno de los mejores hoteles del sector del rodadero

7. Diagnóstico.

Actualmente en el hotel mar azul se evidencia que en el área de recepción se presentan múltiples inconvenientes al momento del registro y la atención al cliente, estos problemas se



pueden evidenciar debido a que el establecimiento no cuenta con un software, teniendo como consecuencia:

1. Aglomeración de personas en el lobby.
2. Demora al momento del registro de los huéspedes.
3. Descoordinación con los otros departamentos del hotel.

Por otro lado, el software reduce el uso excesivo de papelería, con esto ayuda a reducir los costos y estar acorde con las políticas de sostenibilidad.

8. Propuesta Modelo de Gerencia de Servicios.

La propuesta reingeniería en el área de recepción que genere fidelización a los usuarios del hotel mar azul está enfocada en la línea de hotelería y turismo, esta permite el desarrollo de innovación dentro del hotel porque se llevará a cabo una nueva estrategia la cual se basa en la implementación del software Zeus que permitirá a la gerencia realizar una mejor gestión al momento de evaluar los ingresos, el número de huéspedes y toda la operación del hotel, ya que actualmente en el hotel todos estos procesos se realizan de forma manual. También optimizaría los tiempos de espera de los huéspedes puesto que por medio de Zeus a la hora de realizar el registro al ser una plataforma digital permite que la digitalización de los datos sea de una manera más rápida y eficiente a comparación del registro que estaba anteriormente, el cual era en formato de papel y así los clientes se sientan satisfechos, porque podrán acceder de forma oportuna a los servicios del hotel así creando una fidelización a nuestros huéspedes debido a la rapidez y eficacia de nuestro servicio.



Por otro lado, el software dará información más precisa y controlada de las necesidades de cada departamento aportando un mejor ambiente laboral y mayor coordinación entre estos, y se reemplazará el uso de papel por un sistema amable con el medio ambiente.

Como también dentro de la estrategia de fidelización sumado a la implementación del software en aras de fortalecer este proceso se brindará como beneficios asociados descuentos con los servidores turísticos de la zona (previo convenio con los mismo).

En el hotel con referente al tema de bioseguridad se cumple con la resolución 666 de 2020 por medio de la cual se adopta el protocolo general de la bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del COVID-19 aunque hay normativas que se actualizaron este año en la que no es obligatoria algunas medidas como tomar la temperatura, nuestro hotel se sigue rigiendo por la antigua resolución para que nuestros usuarios se sientan confiados y seguros en su estadía en el hotel.

8.1. Definición de la Propuesta.

Para el desarrollo de nuestra propuesta “Reingeniería en el área de recepción que genere fidelización a los usuarios del hotel mar azul” en primera instancia el hotel contratará los servicios de Zeus Tecnología para capacitar el personal encargado de manipular la plataforma, el grupo a capacitar está comprendido por cuatro personas, dos receptionistas, auditor nocturno y el jefe de recepción, la capacitación se realizará de manera virtual, la fecha de realización será del 05/07/21 hasta el 23/07/21, los empleados se capacitaran en las instalaciones del hotel en los horarios establecidos.



En segunda instancia una vez capacitado el personal se procederá a la adquisición del software hotelero Zeus por parte de hotel, para posteriormente utilizarlo.

En tercera instancia se evaluará el avance, beneficio y eficacia alcanzada con la implementación de la plataforma, pretendemos alcanzar la excelencia del servicio a través de una relación estrecha con nuestros clientes.

8.1.1. Desarrollo de la propuesta.

Para iniciar el desarrollo de nuestra propuesta, le daremos una corta introducción acerca del software Zeus® Hoteles, es un software de gestión que permitirá controlar de forma rápida y sencilla todas las áreas operativas de la empresa, se podrá controlar toda la operación del hotel mediante el Rack Interactivo ya que está centralizada en la operación básica del Hotel. (Reservas Check-in, pagos, facturación, estados de habitaciones, mantenimiento y bloqueos de habitaciones), este software no solo está enfocado en la recepción, también apoyará a otras áreas del hotel como lo son: mantenimiento y ama de llaves.

Esta imagen representa lo que Zeus ofrece



Tomada de. (hoteles en línea)



8.1.2. ¿Qué abordara en la capacitación del módulo de Recepción de Zeus® Hoteles?

El registro, los folios, el titular y acompañantes, planos de habitaciones, atributos, control de depósitos, cambio e intercambio de habitaciones, cargos a habitaciones, pasadías, multicajeros, caja de cambios, cargos manuales, enrutamiento de cargos, cargos por fuera de plan facturación, CheckOut, prestamos de elementos, y objetos olvidados.

Zeus está diseñado para que pueda ser parametrizado según las características del Hotel; en todos los módulos Zeus permite búsquedas de información en forma rápida para que los usuarios tengan todo lo que necesiten a la mano. El software ZEUS incluye los módulos estándares de: parámetros generales, reservas, recepción y caja, auditoria, ama de llaves, mantenimiento, tarificador telefónico y seguridad.

8.1.2.1. Reservas.

Es el módulo de ZEUS que brinda las herramientas necesarias para realizar las reservaciones de habitaciones, tanto a nivel individual como de grupos, además dispone de facilidades para la elaboración de reservas. Este módulo permite realizar entre otros, depósitos a las reservas, así como los procesos de devoluciones, transferencias y aplicaciones de estos.



Reservas Individuales y Grupales

| Línea | Llegada | Salida | Tipo | Acomodación | Cant | Adulto | Niño | Adic | Valor |
|-------|------------|------------|------|-------------|------|--------|------|------|---------|
| 1 | 2010.12.17 | 2010.12.18 | SP | SUPERIOR DO | 1 | 2 | 0 | 0 | 300,000 |
| 2 | 2010.12.19 | 2010.12.20 | SP | SUPERIOR DO | 1 | 2 | 0 | 0 | 300,000 |

| Descripción del Cargo | Valor | Ann | Par | ApN | ApHa | Mult |
|-----------------------|-------|-----|-----|-----|------|------|
| ALOJAMIENTO | 0.00 | 5 | 999 | 0 | 1 | 5 |
| DESAYUNO | 0.00 | 5 | 999 | 1 | 1 | 5 |

Nota. Pestañas de reserva y reserva en grupo

En las dos imágenes se puede hacer todo lo que se muestra a continuación, pero con la diferencia de que en la ilustración de la parte derecha es reservaciones en grupos

- Reservas de una o varias habitaciones con llegadas y salidas distintas.
- Programación de reservas.
- Ayudas para localización de reservas por múltiples variables.
- Ayudas gráficas hasta 30 días de disponibilidad por tipo de habitación.
- Manejo de Planes, en donde se define el Paquete que incluye especificando de manera flexible cuando se debe aplicar, cuantas veces, tarifas por días de semana, adultos, niños, temporada, etc.
- Manejo de Grupos: Cotización, preparación y organización para lograr Check in rápidos.
Reservas Remotas.
- Lista de huéspedes de grupos.



- Asignación de preferencias de habitaciones.
- Actualización de datos de huéspedes.
- Observaciones para los recepcionistas.

Tomado de. (SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA ZEUS.)

Liquidador de planes Individuales y Grupales

Liquidador de Planes

Liquidación: **BUENO** Desde una Reserva / Desde un Registro

Plan: **PLAN MATRIMONIO**

Reserva: **000117** (BARLETTA GABRIEL) Dto Paquete: 0,00 Incluir Titular

| Habitaciones | Huéspedes | | | | | | | | |
|--------------|-----------|-------------|------|---------|-------|-------------|-----------|-------|---------|
| Línea | Tipo | Acomodación | Plan | Adultos | Niños | Adicionales | Categoría | Clase | Fec. E |
| 1 | ST | DO | MAT | 1 | 0 | 0 | | | 2010.11 |
| | | | MAT | 1 | 0 | 0 | | | 2010.11 |

Cargos acumulados por fecha

| Línea | Fecha | Valor |
|-------|------------|------------|
| 1 | 2010.11.17 | 200,000.00 |
| 1 | 2010.11.18 | 200,000.00 |
| 1 | 2010.11.19 | 200,000.00 |
| 1 | 2010.11.20 | 200,000.00 |

SubTotal: 800,000.00
IVA: 80,000.00
SERVICIO: 0.00
Total: 880,000.00

Cargos detallados por fecha

| Línea | Clase | Cargo | Descripción | Valor | IVA |
|-------|-------|-------|-------------|------------|-----------|
| 1 | M | 1 | ALOJAMIENTO | 800,000.00 | 80,000.00 |
| 1 | M | 6 | DESAYUNO | 6.00 | 6.00 |

Preparación de Grupos

Código: **000016** GRUPO TECNOQUIMICAS Reserva: 000764
Encargado: LUZ DEY CERON Follo Maestro: 001066

| Nombre | PreReg | Tipo | N |
|------------------------|--------|------|---|
| RAMA JABO | 000765 | ST | |
| GARCIA SANDRA MILEHA | 000765 | SP | |
| GIRALDO ALVARO | 000770 | ST | |
| LARA LUIS JOSE | 000767 | SP | |
| MEDINA GLORIA | 000771 | ST | |
| RAMOS CONSTANZA | 000768 | SP | |
| VELASQUEZ CLAUDIA MARA | 000772 | SP | |

| Línea | Tipo | Acomodación | Cant | Prep | Lingada |
|-------|-------|-------------|------|------|------------|
| 1 | SUPE | GENCILLA | 3 | 3 | 2011.03.01 |
| 2 | SUITE | GENCILLA | 3 | 3 | 2011.03.01 |
| 4 | SUPE | GENCILLA | 1 | 1 | 2011.03.01 |

Personas Preparadas

| Línea | Preregistro | Habitación |
|-------|-------------|------------|
| | | |

Nota. En la imagen de la parte izquierda de la hoja llamada liquidador de planes se puede hacer:

- Actualización de cargos a planes.
- Manejo de Planes, en donde se define el Paquete que incluye especificando de manera flexible cuando se debe aplicar, cuantas veces, tarifas por días de semana, adultos, niños, temporada, etc.

En la imagen de la derecha de la hoja llamada preparación de grupos se puede hacer:

- Manejo de Grupos: Cotización, preparación y organización para lograr Check in rápidos.



- Lista de huéspedes de grupos

Tomado de. (SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA ZEUS.)

8.1.2.2. Recepción y caja.

Mediante este módulo se realizan todos los movimientos necesarios desde el ingreso del huésped al hotel hasta su salida. Entre estos podemos mencionar: el registro de huéspedes (Check in), los cargos a folios, la transferencia de cargos, los cambios de habitación, los abonos, el CheckOut de huéspedes, etc. El módulo de recepción, además de contar con opciones como las antes mencionadas, cuenta con un completo menú de consultas e informes que permiten conocer al detalle el estado de los movimientos realizados y la aplicación de depósitos a folios.

Registro y CheckOut

Registro

Registro No. [001370] Plan [ESP] PLAN ESPECIAL
Reserva No. [] Grupo []

General Titulares Habo. Registradas Habo. Reservadas Grupos Consulta

Datos Generales del Registro

Identificación [] CEDULA DE CIUDAD Expedición []
Nombre [] Tipo [Asiduo]
Dirección [] Teléfono []
Ciudad [] Nación [COL] COLOMBIA
Empresa [] Oficio []
E-Mail [] Visitas [1]
F. de Nacimiento [/ /] Registro Familiar [] Llegada [2011/04/04] Salida [2011/04/05]
Crédito [] Limite [0] Comisionable Agencias [] Octo Paqt [0.00]
Tarifa [Local] Descuento [] %
Preferencia []
 Ocultar tarifa en el registro hotelero

Checkout Huéspedes

Habitación [101] CALDERON LINARES JOHN Folio [001370] Tipo Folio [H]
Preferencia [] Plan [ESP] Factura []

Empresa [ASOCIACION COLOMBIANA DE CIENCIA Y TEC]

| Folio | Nombre | Est | Ida | Saldo | F/Llegada | F/Salida | Detalle | F/Checko |
|--------|-----------------------|-----|-----|-----------|---------------|---------------|---------|----------|
| 001370 | CALDERON LINARES JOHN | 31 | T | 25,000.00 | 2011.04.04.12 | 2011.04.05.12 | | Si |

Saldo Total 35,000.00 / US 20.59

Pagos | Checkout

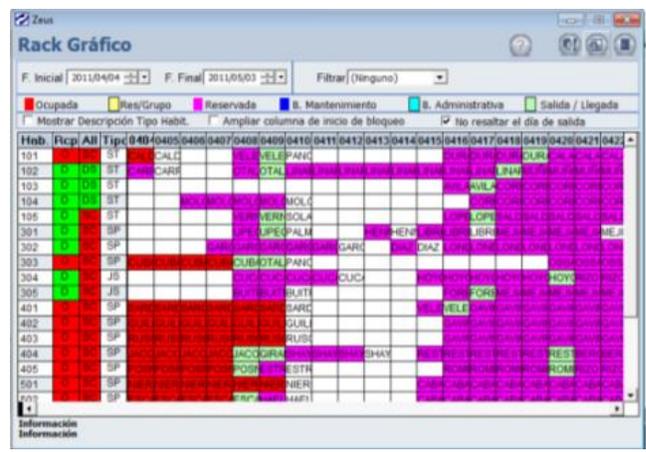
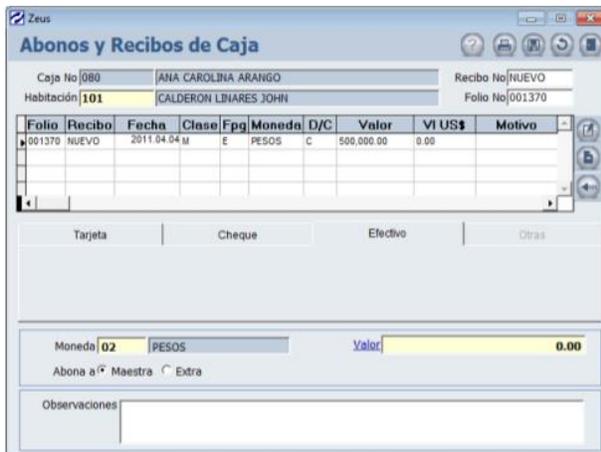
Folio [001370] Pagar Cuenta [Ambas] Saldo en PESOS [35,000.00] Saldo en Dólares [20.59] Bloqueado []
Forma de Pago [Tarjeta de Crédito] Valor a Pagar [35,000.00]
Clase de Tarjeta [] Tarjeta No. [] Autorización [] Vencimiento [] Voucher # []
Moneda [02] PESOS D/A a Reportar [] 3182

Nota. Funciones de las opciones de registro y CheckOut



- En la imagen de la parte izquierda de la hoja se puede hacer el registro del usuario. (Check in).
 - En la imagen de la parte derecha de la hoja se puede hacer proceso donde el huésped hace entrega de la habitación al hotel. (CheckOut).
- Tomado de. (SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA ZEUS.)

Abono y Recibo de Caja y Rack Grafico



Nota. En la imagen de la parte izquierda de la hoja llamada abono y recibo de caja se puede hacer lo siguiente:

- Pagos a folios.
- Facturación. (Incluye SAF - Disponible desde oct. 1998).
- Ajustes a Folios de días previos.
- Cambio de divisas. Distribución de depósitos.
- Actualizaciones en folios cerrados.



- Transferencia de folios.
- Cargo a folios.
- Transferencias cuentas maestras / extras.
- Devoluciones Abonos y pagos.

En la imagen de la derecha de la hoja llamada Rack Grafico se puede hacer lo siguiente:

- El Uso de Planos para ver estado de habitaciones según ama de llaves, recepción, etc., distribución, etc.
- Organización del Hotel.
- Cambio de habitación.
- Ubicación de huéspedes
- Intercambio de habitaciones.

Tomado de. (SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA ZEUS.)

8.1.2.3. Auditoria.

Todos los procesos y transacciones realizadas en un hotel durante el día convergen, al final de este, en otra serie de procesos que tienen como finalidad realizar una revisión exhaustiva que permita corregir los posibles errores o inconsistencias que se hayan podido presentar. Para estas labores de revisión ZEUS cuenta con el módulo de Auditoria, el cual cuenta con las herramientas necesarias para una revisión rápida y precisa de los datos.

Inconsistencias, Auditorias de folios, Aplicación general de cargos y Presupuesto informe de gerencia



Inconsistencias

| C/W | Concepto | Registro | Probado | Sex | Nombre | Tipo |
|-----|---|----------|---------|-----|------------------------|------|
| E | TARIFAS CON CAMBIO TEMPORADA | 000000 | ERROR | 0 | TARIFAS CON CAMBIO TEM | |
| W | # DE PERSONAS CHECKIN NO COINCIDEN CON CLASE DE HAB | 000002 | 003 | 0 | | |
| W | ACOMPANANTE CHECKIN/HAB CHECKOUT | 000003 | 301 | 0 | FIGUEROA RODRIGUEZ LAI | |
| W | ACOMPANANTE CHECKIN/HAB CHECKOUT | 000004 | 111 | 0 | CASTRO PÉTRO | |
| W | ACOMPANANTE CHECKIN/HAB CHECKOUT | 000006 | 111 | 0 | CASTRO PÉTRO | |
| W | ACOMPANANTE CHECKIN/HAB CHECKOUT | 000006 | 111 | 0 | CASTRO PÉTRO | |
| W | ACOMPANANTE CHECKIN/HAB CHECKOUT | 000006 | 111 | 0 | CASTRO PÉTRO | |
| W | UPGRADE DE HABITACIONES | 000002 | 003 | 0 | | |
| W | UPGRADE DE HABITACIONES | 000003 | 301 | 0 | | |
| W | UPGRADE DE HABITACIONES | 000009 | 207 | 0 | | |
| W | PERIÓ CERRADO CON SALDO** | 000009 | 000009 | 0 | CASTRO PÉTRO | W |
| W | PERIÓ CERRADO CON SALDO** | 000011 | 000011 | 0 | CASTRO PÉTRO | W |
| W | # DE PERS CHECK-IN <-> AMA DE LLAVES | 000003 | 301 | 0 | | |

Descripción del Error o Inconsistencia

Solución del Error o Inconsistencia

Labell

Aplicación General de Cargos

Proceso de Aplicación de Cargos de Habitaciones, Generación de Estadísticas y Cambio de Fecha

- Mediante esta opción podrá realizar el proceso de aplicación de cargos a las habitaciones que se encuentran registradas, tomando como base los datos suministrados por el proceso de generación de cargos, el cual deberá ejecutarse previo a este.
- Recuerde que este proceso además de aplicar cargos, genera las estadísticas y otros datos de mucha importancia.
- Es muy importante que recuerde el asegurarse de que todos los usuarios estén fuera del sistema antes de ejecutar esta opción.
- Aplique cargos una vez esté seguro que todo está correcto, dado que este proceso no es reversible.

Haga clic en siguiente o en el botón Quedar para iniciar el proceso.

Siguiente > Cancelar

Auditoría de Folios

Folio Habitación F.Llegada F.Salida Plan Check-In Ad Ni Adi Check-Out Ad Ni Adi En Casa Ad Ni Adi

Tipo: [Acomodación] Check-In: [Usuario]

Tarifa Plana: 0.00 Tarifa S/Plan: 0.00 Vir Adicional: 0.00 Reserva: 0 Registro: 0

Cargos General Cargos DB y CR Cargos por Fecha Cargo de IVA Total por Cargo

Datos de la cabecera

| Tipo | Estado Bloqueo | Movimiento DB | Movimiento CR | Saldo Actual |
|------|----------------|---------------|---------------|--------------|
| | | 0 | 0 | 0 |

Detalle

| Fecha | Cgo | Motivo | Tiquete | M/E/D/C | Valor | Valor US/iva | Usuario | F |
|-------|-----|--------|---------|---------|-------|--------------|---------|---|
| | | | | | | | | |

Movimiento DB: 0.0000 Movimiento CR: 0.0000 Saldo: 0.0000

Ambas Maestra Extra No Refrescar

Presupuesto Informe de Gerencia

Año: 2006

| Concepto | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo |
|-------------------------------|-------|---------|-------|-------|------|
| Seguimiento no Delinido | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL Habitaciones Ocupadas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ocupadas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| House Use | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Complementary | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Bloqueadas por Mantenimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Bloqueadas por Administración | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL Bloqueadas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Desocupadas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total Habitaciones | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Individuales | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Grupos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Seguimiento no Delinido | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL Huéspedes | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| House Use | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Complementarias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Nota. Las Funciones de las imágenes mostradas anterior tienen la función de:

- Generar cargos a folios según planes y tarifas.
- Reportes de auditoría.
- Generación de estadísticas.
- Generación de movimientos contables del día.
- Back ups Automáticos por el sistema.
- Inconsistencias.
- Datos incompletos check in.



- Reservas no shows.
- Actualización de estadía/tarifa/plan.
- Consulta de registros.
- Cambiar tarifas de registros.
- Cambio tarifas / temporadas.
- Auditoria de folios.
- Anulación de facturas.
- Transferencia entre folios.
- Transferencia entre cuantas maestras y extras.
- Aplicación de bonos.
- Actualización en folios cerrados.

8.1.3. Manejo del software.

Zeus® Hoteles aborda en su totalidad todas las áreas de una organización, en nuestro trabajo solamente abordaremos el área de recepción, por lo tanto, utilizaremos los módulos anteriormente nombrados; reservas, auditorias, recepción y caja, para el desarrollo de nuestra reingeniería, áreas del hotel como mantenimiento y ama de llaves también se verían beneficiadas de este proyecto. En el desarrollo de la reingeniería, la plataforma Zeus® Hoteles nos permite controlar de forma rápida y sencilla el área operativa de recepción, centralizando toda la operación básica del hotel en el Rack Interactivo, con la implementación de esta herramienta se hará una transformación a todos los procesos que anteriormente se realizaban



manuales, con esta variación pretendemos organizar el departamento con una gestión vanguardista que le permita al hotel crecer competitivamente dentro del sector del Rodadero.

8.1.4. Cronograma de capacitaciones.

Las capacitaciones serán teórico-prácticas y se desarrollarán de manera virtual de la siguiente manera:

Tabla 1.

Cronograma de Capacitaciones.

| Fechas | Horas | Actividad |
|-------------------|---------------------|---|
| 05/07/21-06/07/21 | 08:00 am - 10:00 am | Introducción al programa Zeus hotel. |
| 07/07/21-08/07/21 | 14:00 pm - 17:00 pm | Módulo I - Reservas. |
| 09/07/21-12/07/21 | 16:00 pm - 19:00 pm | Módulo II - Recepción y Caja. |
| 13/07/21-14/07/21 | 09:00 am - 12:00 pm | Módulo III - Auditorias (únicamente auditor). |
| 15/07/21-16/07/21 | 08:00 am - 9:00 am | Practica del módulo I. |
| 19/07/21-20/07/21 | 13:00 pm - 16:00 pm | Practica del módulo II. |
| 22/07/21-23/07/21 | 16:00 pm - 19:00 pm | Practica del módulo III. |

Nota. Este horario puede ser modificable



8.2. Gestión de Riesgos.

8.2.1. Matriz de riesgo.

| Actividad/Proceso | RIESGO | TIPO / CLASIFICACIÓN | GENERADO POR/ CAUSADO POR / FUENTE | POSIBLE CONSECUENCIA/ EFECTO NO DESEADO | PROBABILIDAD (De 1 a 5) | CONSECUENCIA (De 1 a 5) | resultado | NIVEL DEL RIESGO | INVERSIÓN |
|--|---|---------------------------|---|--|-------------------------|-------------------------|-----------|------------------|-----------|
| Analisis de procesos existentes en pro de la implementacion del sistema Zeus | Poca organización a nivel operativo en el area de recepcion al momento de entregar las habitaciones | De Tecnologia | Poco nivel de inversion, pocos ingresos economicos (ocupación del hotel) | Prestacion de un servicio regular por la poca organización al carecer de un software | 1 | 1 | 1 | Muy Bajo | 1 |
| Capacitacion del personal escogido para la manipulacion del software | Que la informacion en la capacitacion no sea clara y concisa | Operativos | La falta de atencion y compromiso de los trabajadores al momento de recibir la informacion de la capacitacion | No tegan el conocimiento necesario para manipular el software | 2 | 2 | 4 | Bajo | 2 |
| Desarrollo de Capacitaciones | Poca asistencia, Fallas en el internet, fallas en el fluido electrico | De tecnologia | mal funcionamiento de las empresas encargadas de suministrar este servicio | No se adquiera el conocimiento | 2 | 3 | 6 | Bajo | 2 |
| Compra de el software Zeus | Que no cumpla con las especificaciones requeridas | Financieros | el proveedor no cumpla con lo que se le pidio | Aumento no deseado en el flujo de gasto del hotel | 2 | 1 | 2 | Muy Bajo | 1 |
| Implementacion del software | Daños o desconfiguracion del software | Operativos | Mala instalacion del software | Retrazos en el proceso de la adaptacion del sistema | 1 | 2 | 2 | Muy Bajo | 1 |
| Adaptacion al sistema Zeus (inducción) | No ser aceptado o tomado en cuenta por los trabajadores | Gestión del cambio | Adaptacion de nuevos metodos o procesos a rutina de trabajo habitual. | Resistencia al cambio por parte de los trabajadores | 1 | 1 | 1 | Muy Bajo | 1 |
| Evaluacion del nuevo proceso (software Zeus) | Poca adaptabilidad y generacion de confianza | De exposicion de personas | Poco tiempo de uso y experiencia con el mismo | No ser aceptado e incluido por parte de los clientes y personal del hotel | 2 | 2 | 4 | Bajo | 2 |

Enlace para ver la Matriz Completa ([Anexo a la Matriz](#))



8.3. Gestión Financiera.

8.3.1. Cotizaciones para la implementación del software Zeus.

| Reingeniería en el Área de Recepción que Genere Fidelización a los Usuarios Del Hotel Mar Azul | | | | |
|--|---|--------------------|--------------------|--------------------|
| Tiempo Estimado del Proyecto | | | | |
| Detalles | | | semanas | |
| Semanas de capacitaciones | | | 4 | |
| Implementación del software Zeus | | | 4 | |
| Estrategia de mejora de servicios complementarios | | | 4 | |
| Tiempo total | | | 12 | |
| Fases del proyecto | | | | |
| 1 | Fase uno capacitaciones | | | \$2.390.000 |
| 2 | Fase dos Implementación del software Zeus | | | \$4.300.000 |
| 3 | Fase tres Estrategia de mejora de servicios complementarios | | | \$2.135.580 |
| Valor total del proyecto | | | \$8.825.580 | |
| 1. Capacitaciones | | | | |
| | Concepto del Gasto | Valor Unitario | Cantidad | Valor Total |
| 1 | Honorarios de capacitador del software Zeus | \$200.000 | 4,0 | \$800.000 |
| 2 | Alquiler de computadoras con el software | \$150.000 | 3 | \$450.000 |
| 3 | Refrigerios | \$5.000 | 28 | \$140.000 |
| 4 | Kit de bioseguridad | \$150.000 | 4 | \$600.000 |
| 5 | Salón | \$400.000 | 1 | \$400.000 |
| | Sub total | \$905.000 | | \$2.390.000 |
| 2. Implementación del software Zeus | | | | |
| | Concepto del Gasto | Valor Unitario | Cantidad | Valor Total |
| 1 | Compra de computadoras | \$1.700.000 | 2 | \$3.400.000 |
| 2 | Salario de ingeniero de sistema por prestación de servicio | \$600.000 | 1 | \$600.000 |
| 3 | kit de bioseguridad | \$150.000 | 1 | \$150.000 |
| 4 | Alquiler del software Zeus | \$150.000 | 1 | \$150.000 |
| | Sub total | \$2.600.000 | | \$4.300.000 |
| 3. servicios complementarios | | | | |
| | Concepto del Gasto | Valor Unitario | Cantidad | Valor Total |
| 1 | Aumento de megas del servicio de internet | \$174.000 | 1 | \$174.000 |
| 2 | Diseño de los folletos físicos y virtuales | \$50.000 | 2 | \$100.000 |
| 3 | Folletos | \$1.000 | 200 | \$200.000 |
| 4 | Community manager | \$1.661.580 | 1 | \$1.661.580 |
| | Sub total | \$1.886.580 | | \$2.135.580 |



8.3.2. Ventajas de Zeus con otros softwares.

| Opera | Zeus | Lobby |
|---|--|--|
| Exige muchísima mejor conectividad en el hotel para su funcionalidad | La conectividad (sea lenta o rápida) no afecta la funcionalidad del software | El software es débil, aunque la conectividad sea excelente, (incluso puede demorar días en reanudar sus funciones) |
| La atención es dentro de los horarios estipulados | Atención continua las 24hrs, y 365 días. | La atención no es inmediata, ni eficaz. Pasa de un asesor a otro, depende su necesidad. |
| Los reportes de actividades se notifican al cambio de turno entre los recepcionistas | Reporta con eficiencia los movimientos que se realicen en el día | La información se reporta a la administración un día después (ej: pagos, reservas, entre otros.) |
| El hotel deberá pagar una cuota mensual asociada al servicio de soporte, actualizaciones, creación de nuevos usuarios y adaptaciones. | El software se adquiere mediante un pago único inicial y deberá pagarse anualmente | El software es mucho más accesible que cualquier software, su pago deberá ser mensual |

8.4. Gestión Humana.

8.4.1. Descripción de puesto.

Tabla 1

Descripción de puesto de trabajo de un recepcionista

| Cargo | Recepcionista |
|---|---------------|
| Objetivo principal del cargo | |
| Los recepcionistas de hotel son los profesionales que reciben a los huéspedes a su llegada al hotel. Acogen y reciben a los huéspedes del hotel, comprobando su identidad mediante un sistema informatizado. Entregan las llaves a los clientes y les indican cómo llegar a sus habitaciones. | |
| Principales atribuciones y responsabilidades | |
| 1. Ofrecer información turística sobre los puntos de interés de su localidad y alrededores, excursiones, restaurantes, actividades con niños, medios de transporte disponibles, etc. | |
| 2. Recibir y acoger a los huéspedes a su llegada. Su misión es dar la bienvenida a los clientes y ofrecerles el primer punto de contacto con el hotel. | |



| | | |
|---|---|--|
| 3. Mantener el registro de 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 gastos adicionales (uso del minibar, llamadas telefónicas internacionales, etc.) en la factura | | |
| 4. Gestionar las reservas y cancelaciones de las habitaciones realizadas por teléfono, por internet o por correo electrónico | | |
| 5. Actualizar las citas en el calendario, así como mantener al día las reuniones y agendas necesarias. | | |
| 6. Mantener la seguridad siguiendo los procesos y el control de acceso (monitorizándolo a través de pantallas, pidiendo autorizaciones, etc.) | | |
| Competencias requeridas | | Características personales requeridas para el cargo |
| Aptitudes para las lenguas extranjeras. | | Educado. |
| Aptitudes para trabajar con equipos de la oficina. | | Excelente habilidad de comunicación y servicio al cliente. |
| Aptitudes para manejar efectivo. | | Buena organización |
| Formación | | Cursos |
| Mínima | Grado en Gestión Turística | Atención al cliente |
| Deseable | Tecnólogo en gestión hotelera y turística | Curso de sistema operativo Zeus u otro tipo de sistema |
| Conocimientos especificados | | |
| Mínimo | Conocimiento del mercado turístico | |
| Deseable | Que sepa utilizar herramientas del computador (Excel, Word, etc.) | |
| Idioma | | Nivel de conocimiento |
| Mínimo | Ingles | Básico |
| Deseable | Inglés, francés, entre otros... | Alto |
| Experiencia | | Características |
| Mínimo | 6 meses | Cualquier cargo que tenga contacto con el cliente |
| Deseable | 1 año | En el cargo de recepcionista |



Nota. Se evaluó las competencias más importantes que el recepcionista debe que tener al momento de aspirar a este cargo

Tabla 2

Descripción de puesto de un gerente

| Cargo | Gerente |
|---|--|
| Objetivo principal del cargo | |
| El gerente del hotel debe ser capaz de dirigir a los empleados para que funcionen bien como equipo. Por todo ello, el candidato ideal debe ser una persona que trabaje bien en equipo y un líder eficaz, capaz de dar ejemplo y de fomentar un ambiente de cooperación. | |
| Principales atribuciones y responsabilidades | |
| 1. Se encargará de planificar y supervisar las actividades de una amplia plantilla de empleados para garantizar que el negocio vaya óptimamente y sea rentable. | |
| 2. Comunicarse y lidiar con clientes, otros Gerentes y empleados utilizando un lenguaje claro, profesional y respetuoso en todo momento, asegurando el buen funcionamiento del hotel. | |
| 3. Darle la bienvenida personalmente a huéspedes o clientes V.I.P. | |
| 4. Responder preguntas relativas a las políticas y servicios del hotel; además, ocuparse de las quejas o reclamos de los clientes para poder ofrecer un servicio superior, con el fin de convertirse en el mejor establecimiento hotelero. | |
| 5. Proveer el mejor servicio al cliente y satisfacer las necesidades del huésped mejorando su experiencia en general. | |
| 6. Monitorear al personal del hotel y establecer sus responsabilidades. | |
| Competencias requeridas | Características personales requeridas para el cargo |
| Aptitudes para las lenguas extranjeras. | Educado. |
| Aptitudes para trabajar con equipos de la oficina. | Dotes de liderazgo |
| Aptitudes para manejar efectivo. | Buena organización |



| Formación | | Cursos |
|------------------------------------|---|--------------------------------|
| Mínima | Tecnólogo en gestión hotelera y turística | Finanzas |
| Deseable | Administrador en gestión turística y hotelera | Dirección y gestión de hoteles |
| Conocimientos especificados | | |
| Mínimo | Conocimiento del mercado turístico | |
| Deseable | Conocimiento de todas las mejores prácticas de Gestión Hotelera y leyes y directrices pertinentes | |
| | Idioma | Nivel de conocimiento |
| Mínimo | Inglés | Alto |
| Deseable | Inglés, francés, entre otros... | Alto |
| | Experiencia | Características |
| Mínimo | 1 años | Asistente de gerente |
| Deseable | 1 año | En el cargo de gerente |

Nota: Se evaluó las destrezas que debe tener el/la gerente para aspirar al cargo.

Tabla 3

Descripción de puesto de un jefe de recepción

| Cargo | Jefe de recepción |
|---|-------------------|
| Objetivo principal del cargo | |
| La misión fundamental del Gerente de Recepción es organizar, dirigir y controlar el área de recepción, gestionar la oferta de habitaciones, teniendo en cuenta las reservas, entradas, salidas, facturación y situaciones especiales (cambios, overbooking, no shows, etc.) y optimizar los recursos materiales y humanos de los que dispone con el objetivo de ofrecer mejor calidad de servicio al cliente, más satisfacción a los trabajadores y la máxima ocupación y producción del hotel. | |
| Principales atribuciones y responsabilidades | |
| 1. Garantizar que la recepción esté limpia y tenga todo el material y los artículos de papelería necesarios (p. ej., bolígrafos, formularios y folletos informativos). | |
| | |



| | | |
|--|---|--|
| 2. Formar, supervisar y apoyar al personal de oficina, incluyendo recepcionistas, guardias de seguridad y agentes del centro de atención telefónica. | | |
| 3. Ocuparse de quejas y solicitudes de los clientes. | | |
| 4. Programar turnos. | | |
| 5. Mantener el registro de gastos y costes de oficina actualizado. | | |
| 6. Garantizar que los requisitos de seguridad y las políticas de la compañía se cumplen. | | |
| Competencias requeridas | | Características personales requeridas para el cargo |
| Aptitudes para las lenguas extranjeras. | | Educado. |
| Aptitudes para trabajar con equipos de la oficina. | | Dotes de liderazgo |
| Aptitudes para manejar efectivo. | | Buena organización |
| Formación | | Cursos |
| Mínima | Tecnólogo en gestión hotelera y turística | Curso superior de jefe de recepción |
| Deseable | Administrador en gestión turística y hotelera | Curso de gestión y dirección en departamento de recepción |
| Conocimientos especificados | | |
| Mínimo | Conocimiento acerca del área de recepción. | |
| Deseable | Experiencia dirigiendo el área de recepción. | |
| | Idioma | Nivel de conocimiento |
| Mínimo | Inglés | Alto |
| Deseable | Inglés, francés, entre otros... | Medio |
| | Experiencia | Características |
| Mínimo | 6 meses | En la dirección del área de recepción. |



| | | |
|----------|--------|-------------------------------|
| Deseable | 1 años | En el cargo de recepcionista. |
|----------|--------|-------------------------------|

8.4.2. los protocolos de bioseguridad.

8.4.2.1. lavado de mano.

La higiene de las manos es la medida 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

8.4.2.2. Desinfección con alcohol glicerinado.

El alcohol glicerinado debe ser utilizado por todos los clientes, proveedores y público en general que requiera ingresar a las instalaciones de la empresa. Todos los empleados deben utilizar el alcohol glicerinado al momento del ingreso y salida de la empresa inmediatamente después del lavado de manos y luego de haber tenido algún contacto con objetos (billetes, monedas, esferos, paquetes, etc.) o con otras personas.

8.4.2.3. Distanciamiento físico.

El distanciamiento físico significa mantener un espacio de 1,5 metros de distancia de otras personas y entre sus compañeros evitando contacto directo.

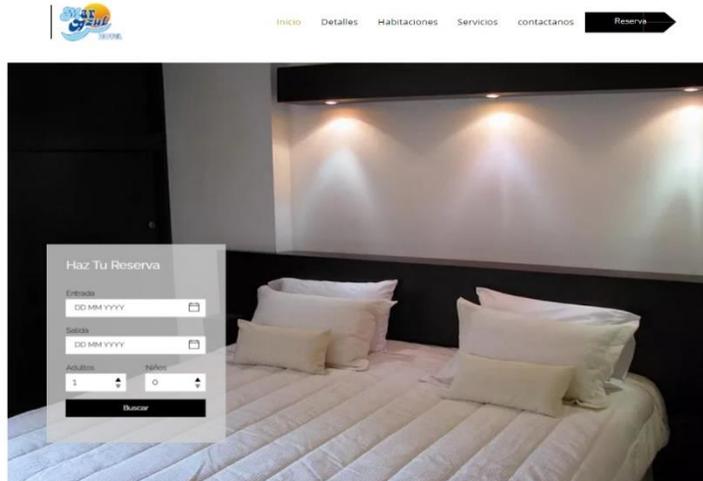
8.4.2.4. Elemento de protección personal (EPP).

Tapabocas ajuste nasal reutilizable, Caretas, Gafas de protección personal, Guantes de nitrilo



8.5. Transformación Digital.

8.5.1. Página web.



Enlace del diseño de la página web: <https://HotelMarAzul.com/my-site-5>

8.5.2. Red social creada.



Enlace de la red social creada: <https://www.instagram.com/hotelmarazulinn/>

8.6. Línea Turística.

Aquel día que no olvidaré, fue uno de los más importantes de mi vida. Decidí ir a el Hotel mar azul, el cual está ubicado en el sector del rodadero en la ciudad de Santa Marta.

Tomé esa decisión porque me dijeron que...



Describe los deseos y expectativas que tendrías como cliente.

Me dijeron que era uno de los mejores hoteles del sector del rodadero, el personal que trabaja es muy amable y la atención es rápida y efectiva.

Segundo paso. Primera impresión

| Ví | Escuché | Sentí |
|-------------------------|---|---|
| Vi la fachada del hotel | En las afueras del hotel se escuchó el canto de los pájaros y el sonido de las fuertes brisas | Sentí una felicidad de estar en un lugar diferente y poder disfrutar las vacaciones en un lugar recomendado |

Al llegar al hotel...

Impacto de llegada

Tercer paso. Continuidad, Mientras esperaba para realizar mi registro

| Ví | Escuché | Sentí |
|---|---|--|
| Vi la recepción con un estilo decorativo clásico y despejada. | Escuche la música de ambientación de la recepción y al recepcionista realizándome unas breves preguntas | Alegría porque el proceso de registro fue rápido y podría ir a conocer la habitación en la que me hospedaría |

Cuando abro la puerta de la habitación

| Ví | Escuché | Sentí |
|-------------------------------|--|--|
| Vi una habitación comfortable | No se escuchó nada, había un silencio de paz. el lugar perfecto para descansar | Tranquilidad de que no me podían molestar. |

Algo se respiraba en el aire, el ambiente emitía cierta energía que me provocó...

| Estado de ánimo |
|---|
| Alegría ya que gracias al servicio rápido en el registro pude llegar a mi habitación a descansar y planificar mis siguientes días |

Cuarto paso. Impacto de salida

Al realizar el check out del hotel sentí una satisfacción ya que mis vacaciones salieron mejor de lo que esperaba, me fui feliz y con muchas ganas de volver con mi familia para que disfruten del buen servicio, la amabilidad del personal que caracteriza a este hotel, y disfrutar todas las actividades que hay para realizar alrededor de este.



Quinto paso. Recomendación

Les sugerí a mis amigos que se hospedaran en este hotel ya que esta cerca de la playa, las habitaciones son bonitas y cómodas, tienen un servicio en la recepción super rápido y eficaz, lo cual permite que después de tantas horas de vuelo llegues a tu habitación a descansar lo mas pronto posible .

Sexto paso. Propuesta de valor

Ahora escriban cuál es la propuesta de transformación que ofrece la organización a sus interlocutores.

Nuestra propuesta de valor consiste realizar un reingeniería en la recepción del hotel mar azul por medio de la optimización de los procesos de espera de los usuarios a la hora de realizar su check in, para que estos puedan tener acceso a sus habitaciones lo más pronto posible y puedan disfrutar de sus vacaciones por medio de información brindada en la recepción del hotel acerca de las actividades que se pueden realizar en la zona del rodadero, entre estas actividades están la visita a los acuarios, las actividades acuáticas, visitas a las diferentes playas de sector y actividades extremas. Junto con esta información nos ofrecen un precio preferencial por si queremos disfrutar de algunos de estos servicios solo tenemos que acercarnos y presentar la manilla del hotel, lo cual me pareció excelente ya que aparte de mostrarnos los diferentes servicios turísticos del sector estos se podrían disfrutar a un menor precio gracias a que nos alojamos en el hotel Mar Azul.

8.7. Conclusión.

Lo expuesto anteriormente permite concluir que la implementación del software Zeus hoteles, permitirá al hotel mar azul inn brindarle un servicio de calidad, rápido y que genere lo que más nos hemos enfocado en el desarrollo de este trabajo: fidelización de los clientes. En el desarrollo de la investigación del software encontramos muchísimas ventajas y muy pocas desventajas en cuanto a otros softwares hoteleros que existen, cumpliendo esto con todos los objetivos expuestos anteriormente en el trabajo. Por lo tanto, el aporte de esta herramienta en el hotel desencadenará muchas ventajas para el hospedaje, los clientes y los trabajadores.

En conclusión, cada actividad, módulo, e investigaciones que hicimos para el desarrollo de este trabajo, ha sido una ficha muy importante que nos ayudó desde el principio, a realizar el aporte



que queríamos dejarle al hotel: una reingeniería en el área de recepción que genere fidelización a los clientes del hotel mar azul.

8.8. Bibliografía.

Zeus en línea. Tomado de: <http://zeusenlinea.com/public/zeusHoteles.aspx>

J. Florez. AUDITORIA HOTELERA. Tomado de: <https://prezi.com/uespti-vyobv/auditoria->

Recepcionista de hotel – educaweb.com. Tomado de:

<https://www.educaweb.com/profesion/recepcionista-hotel-130/>

Funciones del jefe de Recepción en un Hotel. Tomado de: <https://www.fp->

[santagema.es/funciones-del-jefe-de-recepcion-en-un-hotel/](https://www.fp-santagema.es/funciones-del-jefe-de-recepcion-en-un-hotel/)