

**SISTEMATIZACION EN LA GESTION DE FOLIOS Y CONSULTAS EN EL
HOTEL MANDALAS HOUSE BY DOT BOUTIQUE**

DAYANA MARCELA CHAVARRIA GERALDINO

Código:2017227065

Trabajo de grado para optar por el título de profesional que se le otorga

ANA CECILIA SALGADO

Tutor empresarial

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS TURISTICA Y HOTELERAS

SANTA MARTA

2022

CONTENIDO

1. Introducción	3
2. Generalidades De La Empresa.....	4
2.1. Aspectos Legales, Económicos Y Organizacionales.....	4
2.2. Filosofía Institucional	5
2.2.1. Identidad	5
2.2.2. Concepto	5
2.2.3. Políticas de la empresa.....	5
3. Información Del Trabajo Realizado.....	9
3.1. Descripción Del área De Trabajo.....	9
3.2. Descripción Del área Las Actividades Asignadas.....	9
4. Propuesta.....	11
4.1. Nombre de la Propuesta.....	11
4.2. Diagnóstico.....	11
4.3. Planteamiento o Identificación del Problema.....	12
5. Justificación.....	13
6. Objetivo General.....	13
6.1. Objetivos Específicos.....	13
7. Referentes Teóricos	14
8. Plan De Acción	16
9. Resultados Obtenidos.....	33
10. Autoevaluación	34
11. Recomendaciones Generales	35
12. Conclusiones.....	36
13. Bibliografía	37

1. Introducción

En el sector turístico y hotelero hay infinidad de herramientas que facilitan la interacción de clientes y colaboradores, una de ellas es una extranet, las cuales se usan para compartir información con usuarios externos, permitiendo el acceso de información en tiempo actual y brindando la posibilidad de descargar información como facturas, revisar folios, lista de contactos y de consultas para realizar email marketing, listas de difusión, entre otras. El equipo de Hotel Mandala's al pertenecer a la cadena de Dot hotels se les brinda acceso a una extranet con varios sistemas como instrumentos para llevar control de la información recibida diariamente en el hotel, a esta tienen acceso el personal de Dot como lo es la community manager y equipo de soporte, y por parte del hotel gerencia, administración y la parte operativa del hotel.

Sin embargo, después de analizar la gestión de tareas y función de estos sistemas en el hotel se ve la presencia de un bajo aprovechamiento del PMS y gestión de folios, estos son unas de las muchas herramientas que ofrece este sistema el cual tiene reciente implementación, esta activación permitiría la agilidad en tareas diarias y cotidianas en el departamento de recepción y reservas del hotel, siendo este un hotel boutique de 7 habitaciones donde las tareas y obligaciones se comparten entre colaboradores, es importante y fundamental que la información este cargada en la extranet, principalmente la gestión de reservas, PMS y gestión de folios.

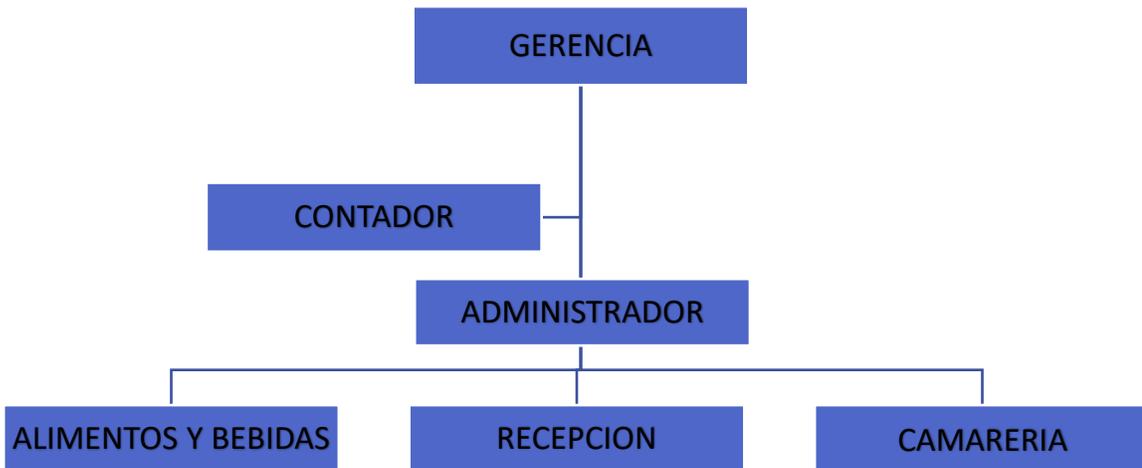
En este orden de ideas, el objetivo principal de este trabajo es potencializar todas estas funciones, explorarlas, conocerlas y familiarizarse, centrándonos primeramente en el PMS y gestión de folios, pero sin dejar de conocer la función de reservas que facilitan el check in y check out y previamente la revisión de los folios.

2. Generalidades De La Empresa

2.1. Aspectos Legales, Económicos y Organizacionales

Nombre de la empresa	Hotel mandala's house by Dot boutique
Razón social	INVERSIONES KA'IKAT S.A.S
NIT	900491227
Antigüedad operacional	2 Años
Número de empleados	4
Actividad económica	5511-Alojamiento en hoteles

Organigrama:



Fuente: Elaboración propia

El Hotel Mandala House By Dot Boutique cuenta con un equipo de trabajo cuyas acciones están encaminadas siempre a la satisfacción integral del cliente, brindando un servicio personalizado, en un entorno hospitalario y amable, a través de procesos y prácticas de calidad lo que permite la fidelización de nuestros clientes y garantiza la mejora

continúa para un crecimiento sostenible de la empresa, sus accionistas y el de todos sus colaboradores. (INVERSIONES KA'IKAT S.A.S.)

2.2. FILOSOFIA INSTITUCIONAL

2.2.1. ¿QUIENES SON?: El Hotel Boutique Mandala's House ofrece un ambiente íntimo y exclusivo con una propuesta de servicio personalizada. Su energía vital se canaliza a través de siete vórtices llamados chakras, de donde nace la propuesta de 7 confortables suites. En cada una de ellas a través de símbolos, colores, olores y texturas ofrecen a sus huéspedes un ambiente de armonía, bienestar y paz para alcanzar una conexión profunda con su ser. (INVERSIONES KA'IKAT S.A.S.)

2.2.2. CONCEPTO: su concepto surge de la inspiración que les proveen las sabias culturas ancestrales de nuestra región y las milenarias culturas de Oriente. Cada detalle que presenta el hotel, ha sido concebido para armonizar la energía vital que recorre cada uno de los cuerpos. (INVERSIONES KA'IKAT S.A.S.)

2.2.3 POLITICAS DE LA EMPRESA

POLÍTICA DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN: Conscientes de la importancia de mantener un desarrollo turístico sostenible, y asumidos los principios adoptados específicamente en la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002. El establecimiento Hotel Mandala House dará prioridad a la contratación de proveedores locales con criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas sostenibles. También rechaza la explotación laboral infantil y cualquier tipo de discriminación o exclusión de las poblaciones vulnerables.

Adicionalmente se compromete con la comunidad de Santa Marta para darle prioridad a la contratación de colaboradores locales a nivel operativo, administrativo o gerencial, en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable. (INVERSIONES KA'IKAT S.A.S.)

POLÍTICA PARA EL MANEJO DEL PATRIMONIO CULTURAL Y LOS BIENES DE INTERES CULTURAL:

Teniendo en cuenta la Ley 397 de 1997 “ Ley General de Cultura” y su artículo 4º: “Definición de patrimonio cultural de la Nación. Modificado por el art. 1, Ley 1185 de 2008. El patrimonio cultural de la Nación está constituido por todos los bienes y valores culturales que son expresión de la nacionalidad colombiana, tales como la tradición, las costumbres y los hábitos, así como el conjunto de bienes inmateriales y materiales, muebles e inmuebles, que poseen un especial interés histórico, artístico, estético, plástico, arquitectónico, urbano, arqueológico, ambiental, ecológico, lingüístico, sonoro, musical, audiovisual, fílmico, científico, testimonial, documental, literario, bibliográfico museológico, antropológico y las manifestaciones, los productos y las representaciones de la cultura popular.

“El establecimiento Hotel Mandala House consciente del patrimonio cultural de la región, está comprometido a participar o brindar apoyo en actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural y Bienes de Interés Cultural BIC. Adicionalmente, promueve de manera respetuosa y dentro de la legalidad la visita turística a lugares de importancia cultural con los que cuenta región, todo con la finalidad defomentar el crecimiento económico y mejorar la calidad de vida de todos los habitantes del territorio nacional.

También el establecimiento se compromete a informar a sus clientes y colaboradores el Artículo 15 de la Ley 397 de 1997:

“De las faltas contra el patrimonio cultural de la Nación. Modificado por el art. 10, Ley 1185 de 2008. Las personas que vulneren el deber constitucional de proteger el patrimonio cultural de la Nación, incurrirán en las siguientes faltas

1. Si la falta constituye hecho punible por la destrucción o daño de los bienes de interés cultural, o por su explotación ilegal, de conformidad con lo establecido en los

Artículos 242, 246, 349, 370, 371 y 372 del Código Penal, es obligación colocar la respectiva denuncia penal y, si hubiere flagrancia, colocar inmediatamente al retenido a órdenes de la autoridad de policía más cercana, sin perjuicio de imponer las sanciones patrimoniales aquí previstas.

2. Si la falta consiste en la construcción, ampliación, modificación, reparación o demolición de un bien de interés cultural, sin la respectiva licencia, se impondrán las sanciones previstas en el Artículo 66 de la ley 9a. de 1989, aumentadas en un ciento por ciento (100%).

3. Si la falta consiste en a movilización de un bien mueble de interés cultural sin autorización de la autoridad que lo declara como tal, se impondrá una multa de cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

4. Si la falta consistiere en adelantar exploraciones o excavaciones no autorizadas de bienes arqueológicos, se impondrá multa de doscientos 200 a cuatrocientos 400 salarios mínimos legales mensuales vigentes.

5. Si la falta contra un bien de interés cultural fuere realizada por un servidor público, ella será tenida por falta gravísima, de conformidad con el Artículo 25 de la ley 200 de 1995.

Finalmente es importante destacar que la región cuenta con diferentes grupos étnicos que habitan en los alrededores del municipio, más específicamente en la Sierra Nevada de Santa Marta que aún conservan su lengua, cosmovisión y costumbres, por ende, el establecimiento consciente de este valor cultural dará prioridad en la promoción o contratación de proveedores locales y legales que realicen actividades turísticas sostenibles y comercio justo en estos territorios. (INVERSIONES KA'IKAT S.A.S.)

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD: Conscientes de la importancia de mantener un desarrollo turístico sostenible, y asumidos los principios adoptados específicamente en la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002, el Hotel MANDALA HOUSE se compromete a

llevar a cabo una gestión sostenible de sus actividades mediante la adopción de compromisos orientados a prevenir, eliminar o reducir el impacto de nuestras instalaciones y actividades, tanto internas como externas, así como optimizar la sostenibilidad del Hotel Mandala House , mejorando su comportamiento con el entorno.

En ese mismo sentido, el hotel Mandala House ha adoptado la siguiente política de turismo sostenible, mediante la cual se compromete a cumplir los requisitos establecidos en la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002, que incluye, entre otras cosas, los requerimientos legales que regulan los efectos generados por la actividad turística. Así mismo, no comprometemos a motivar y formar a nuestro personal con acciones formativas y de concientización sobre los principios del turismo sostenible, a promover las buenas prácticas medioambientales en el entorno, participar en actividades externas, e informar tanto interna como externamente los avances y actuaciones medioambientales de la empresa.

También el HOTEL MANDALA HOUSE se compromete contra la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA) y contra cualquier tipo de discriminación.

Uno de nuestros principales objetivos es perfeccionar la gestión sostenible, asumiendo los compromisos de mejora continua en todos los ámbitos de la sostenibilidad: social, económico y ambiental, así como en la satisfacción del cliente. Para ello, se someterán los proyectos de futuras ampliaciones de las instalaciones o actividades a criterios de sostenibilidad y eficiencia en el uso los recursos. (INVERSIONES KA'IKAT S.A.S.)

3. Información Del Trabajo Realizado

3.1. Descripción Del Área De Trabajo

El hotel Mandala's House está conformado por el área de gerencia que lo conforman los socios propietarios del hotel, están encargados principalmente de la parte del Revenue y de contabilidad junto con la persona responsable, supervisan las principales actividades del hotel que son: alojamiento, alimentos y bebidas, y bienestar.

La persona encargada de la administración del hotel es Ana Cecilia Salgado, persona responsable de todo el proceso administrativo del hotel entre sus funciones están: supervisión a áreas operativas, compras, cotizaciones, contabilidad, gestión de pagos, gestión de cobros, programar horarios y manejo de caja menor, otras tareas las releva a la practicante, algunas de estas tareas son: ingreso de compras a inventario, control de comandas, facturación, ingreso de pagos, transferencias y voucher a contabilidad.

3.2. Descripción De Las Actividades Asignadas

En el área administrativa del hotel Mandalas house se llevan a cabo procesos de compra, contabilidad, inventarios, facturación y atención al cliente.

El área de compras está a cargo de administración, posterior a esto las compras se deben ingresar a una macro para previamente ser descargadas por medio de las ventas de cocina

El área de contabilidad es supervisada por una persona externa, cuentan con un documento maestro donde el área administrativa hace el registro de todos los ingresos de efectivo, documentos como recibos, voucher y otros soportes de pagos de bancos; estos divididos por rubros entre alojamiento, restaurante, bar y otros servicios que incluyen spa, pasadías y minibar.

La Facturación es el proceso en el cual todos los ingresos que entran a contabilidad pasan a ser ingresados ante la Dian, se recolectan los datos de los huéspedes como persona natural o persona jurídica para proceder a registrarlos y emitir sus facturas.

Atención al cliente es la parte de cara al público, en esta tarea se encargan de responder llamadas, correos electrónicos, hacer cotizaciones de reservas, cenas y servicios adicionales como masajes y pasadías, además de agendar reuniones con clientes.

Departamento de recepción y reservas, como tareas principales esta hacer check in y check out, la supervisión de habitaciones previo a la entrega de habitaciones y posterior a esta, además hacerles seguimiento a reservas por medio de Otas, canal directo, reporte de no shows, gestión de cancelaciones y de pagos.

4. Propuesta

4.1. Nombre De La Propuesta

Optimización del PMS Y CRM de Dot hotels para la gestión sistematizada de folios, facturación y consultas en el Hotel Mandala's House by dot boutique

4.2 Diagnostico

Hotel Mandalas House by dot boutique pertenece a una cadena llamada Dot hotels, la cual ofrece una extranet que dispone de diversos sistemas de reservas y herramientas, entre ellas las más indispensables en la industria hotelera como lo son el PMS y CRM, son sistemas amplios que facilitan procesos, la primera estimula la gestión de folios, registro de información de huéspedes que son indispensables para la facturación, también facilita el correcto funcionamiento de los registros de entradas y salidas de huéspedes mostrando de una manera sintetizada y global los folios abiertos y el resumen de los registros de check in y check out de manera diaria.

Por otra parte, tenemos el CRM que ayuda a propiciar la gestión de consultas, esta permite responder solicitudes, consultas y mensajes de huéspedes por medio de la extranet y que a su vez todos tengan acceso a la información recibida y suministrada.

Sin embargo, por la reciente implementación del software y poca exploración del sistema no se han abarcado completamente las herramientas que este comprende lo cual ocasiona que se sigan llevando procesos de forma manual, razón por la cual en muchas ocasiones no todos los colaboradores hablan un lenguaje laboral global y tienden a haber confusiones o retrasos en algunos procesos como lo son check out, cierre de folios o facturación, esto debido a que información como datos personales y consumos de huéspedes no está grabada en el sistema.

4.3 Planteamiento o Identificación Del Problema

Se pudo observar que las herramientas del software no están siendo a cabalidad utilizadas, el software hotelero cuenta con plano de ocupación, plano de reservas, estado de habitaciones, facturas, caja diaria y gestión de folios, además de herramientas adicionales para revisar información diaria del hotel y reservas, en la gestión de folios permite revisar cuales se encuentran abiertos y los que tienen consumos pendientes, se identificó que en los folios no se cargan los consumos de los huéspedes y muchas veces las comandas físicas tienen el nombre de la suite pero no de la persona o viceversa, ocasionando esto confusión puesto que pueden haber comandas antiguas que no se han cerrado o sellado como canceladas y haber la posibilidad de hacerle sobre cargo a los huéspedes o por el contrario, dejarles de cobrar algún consumo por la insuficiente información que se presta. Adicionalmente, al no saldar los folios se ocasiona que el sistema no permita realizar check out y haya retrasos en los futuros ingresos de huéspedes, llegando así a la conclusión que con sistemas de reservas e información física se pueden presentar perdidas de información que se minimizarían al ingresar inmediatamente al sistema estos cargos, asimismo se podría reducir el tiempo en los procesos, puesto que la información sin sistematizar ocasiona retrasos por la obligación de ir a las otras áreas a buscar las comandas y confirmar que no haya ningún consumo a nombre del huésped.

Por medio de estas herramientas se pueden nutrir cada una de las reservas y así alimentar la base de datos de los clientes para que a su vez el CRM abarque más información y se consiga persuadir a más clientes, este último se sustenta de datos que se ingresen al momento del check in y conjuntamente se guarde el historial de mensajes intercambiados, pero para esto es importante que las consultas sean respondidas por la extranet, de este modo el personal puede acceder a las consultas y

agilizar tiempo de respuestas, procedimiento que no se está llevando de esta forma sino por medio del celular corporativo causando perdida de algunos mensajes.

5. Justificación

Lo que llevó a presentar esta propuesta fue la visualización de poder facilitar tareas y principalmente globalizar la información a todo el personal del hotel por medio de la extranet con la carga de información de huéspedes como lo son: datos de contacto, mensajes, consultas, cotizaciones, abonos de reservas y saldos con su debida descripción instantáneamente se haga el consumo por cada departamento, puesto que a pesar de ser un hotel pequeño se pudo observar déficit al momento del check out para el cobro, proceso que se puede facilitar cargando esa información al PMS debidamente detallada, ejemplificada y puntualizada y de esta manera el check out se realice en menos tiempo y con apoyo a la información registrada de huéspedes se realice el cierre de folios y se realice facturación.

6. Objetivo General

Establecer un plan de mejoramiento en los procesos de gestión de folios por medio de PMS y consultas junto al CRM en el hotel mandala's house by dot boutique

6.1. Objetivo Especifico

- Conseguir que se cree un canal de información global para la empresa y colaboradores de manera virtual por medio de la plataforma
- Facilitar tareas que dependen de la información ingresada al sistema como inventarios, cobros, tiempo de respuestas, cotizaciones y tiempo de check out.
- Alimentar la base de datos y contactos del hotel por medio del CRM y al ingreso de información puntual en el sistema que facilite el marketing, ventas y publicidad.

7. Referentes Teóricos

Para Atienza Sobrino, V (2012) El turismo, uno de los principales sectores económicos de nuestro país, ha ido incorporando paulatinamente en los últimos años las nuevas tecnologías a sus organizaciones, a través de herramientas para la promoción de sus servicios en Internet, a través de páginas web y publicación de anuncios, pero principalmente con herramientas para la gestión y control de la empresa, indispensables para afrontar la alta competitividad del mercado actual y poder ofrecer los niveles de calidad exigidos por los clientes. Estas herramientas de gestión, que se conocen como sistemas informáticos de gestión hotelera (SIGH), han evolucionado y se han adaptado a los avances que se han producido en el hardware y el software (p. 259).

Segun Atienza Sobrino, V (2012), Cada una de las categorías de los SIGH, Front Office y Back Office, se divide en los siguientes módulos:

Módulos de Front Office

Los programas que conforman el Front Office del sistema permiten el ingreso, control y análisis de la información generada por los huéspedes del hotel desde la petición de habitación, siguiendo con el registro del huésped y finalizando con el cierre de la cuenta.

Módulo de reservas

Las operaciones del módulo de reservas permiten reservar un espacio por un tiempo y para unos servicios para una o varias personas dentro del hotel, de forma ágil y con garantías para el usuario. Esto se hace controlando toda la información referente a la ocupación y disponibilidad de habitaciones, como aquellas habitaciones que están fuera de servicio, o con pre-registro, reservas garantizadas, confirmadas o no confirmadas, etc.

Módulo de recepción

Este módulo permite controlar y actualizar la ocupación del hotel y la disponibilidad de habitaciones, así como la correcta aplicación de tarifas. El registro de

huéspedes en el hotel puede realizarse mediante una reserva previa o a través de una entrada directa (walk in) y la asignación de la habitación puede ser previa al registro (pre-asignación) o en el momento de efectuarse este.

Módulo de caja recepción

Este módulo permite el control de las cuentas de los huéspedes del hotel con el registro de cada una de las transacciones o movimientos a cuentas de los huéspedes. En el caso de los grupos se pueden manejar cuentas extras para cada uno de los componentes del grupo y el encadenamiento de estas a una cuenta maestra.

Módulo de gobernanta

Este menú le proporciona a la gobernanta las herramientas para planificar y controlar las actividades sobre las habitaciones, integrándose de forma automática con las otras áreas del hotel involucradas como recepción y caja (p.266-267)

Estos referentes nos llevan a analizar que las nuevas tecnologías sirven ampliamente para llevar un control de la información de la empresa mediante herramientas como lo son los módulos anteriormente mencionados, que facilitan registrar movimientos, transacciones, tarifas, estado de habitaciones, estado de consultas, disponibilidad y que se lleve a su vez de una manera integral con las otras áreas involucradas.

8. Plan De Acción

Se presenta a continuación el plan a ejecutar para dar solución a las problemáticas encontradas con los sistemas/herramientas en el Hotel Mandalas House by dot boutique, se pretende dar una guía para mejorar el proceso de gestión de folios mostrando el paso a paso de cargue de información y consumos, por otra parte, con apoyo en un Excel se planea sintetizar la información de huéspedes y de habitaciones que suministra la extranet en el CRM

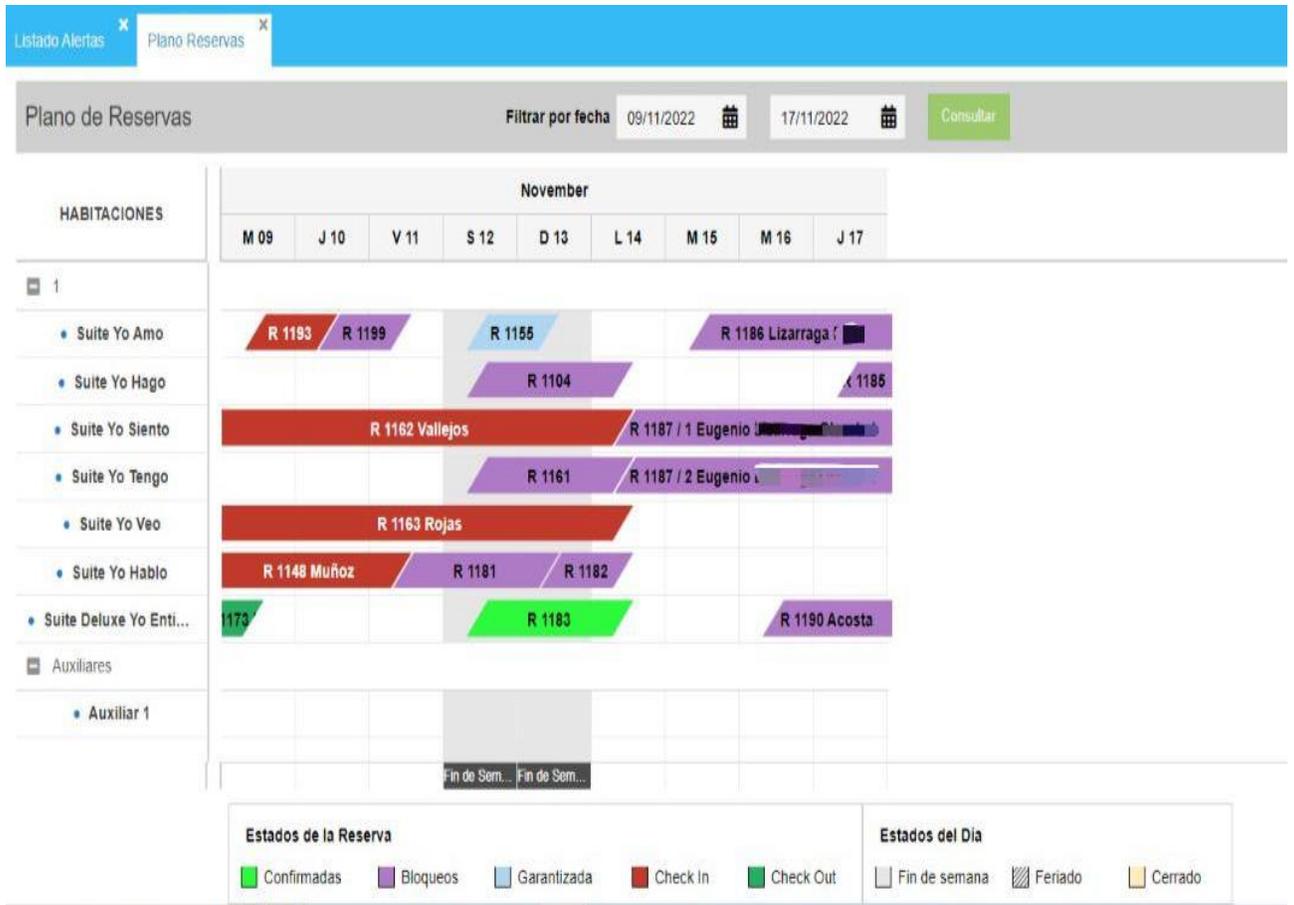
PASO A PASO PARA EL MEJORAMIENTO DE GESTION DE FOLIOS Y EXPLORACION DE PMS Y CRM

Primeramente, se va a dejar evidencia de las principales herramientas del sistema con bajo uso y a resaltar la función de cada una de ellas para el mejoramiento del departamento de recepción y reservas

1. Plano de ocupación: el plano de ocupación permite ingresar un rango de fechas y ver el número de habitaciones vendidas, es una herramienta muy útil para verificar que no haya overbooking puesto que se puede ver si el número de habitaciones que aparecen como ocupadas es mayor que el disponible total

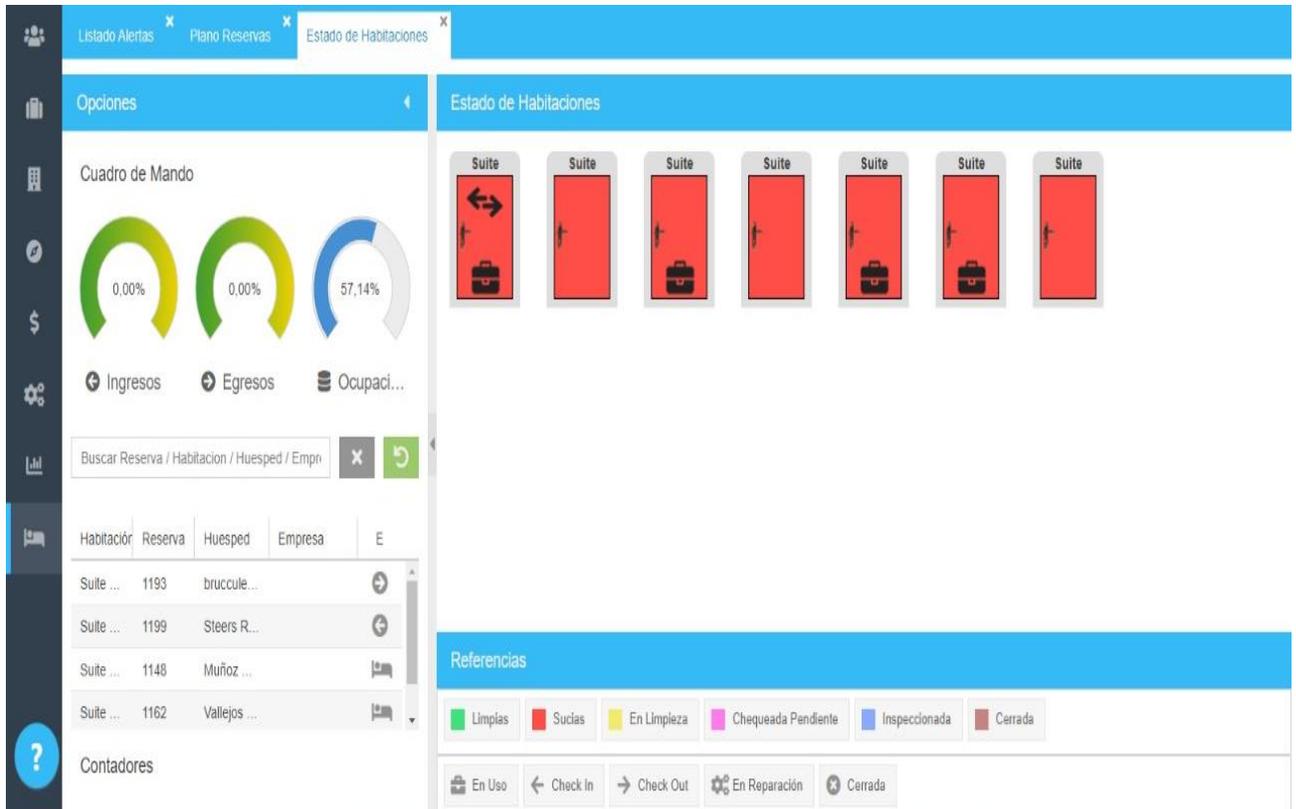
Ítems	Noviembre							
	Jun 10	Vie 11	Sáb 12	Dom 13	Lun 14	Mar 15	Mié 16	Jue 17
Habitaciones Habilitadas								
Total Habilitadas	7	7	7	7	7	7	7	7
Cantidad Reservadas								
Total Reservadas	4	3	7	6	2	3	4	5
Cantidad Restantes								
Habitaciones Disponibles	3	4	0	1	5	4	3	2
Total Disponibles	3	4	0	1	5	4	3	2
Porcentaje Ocupación								
Ocupación (%)	57,14	42,86	100,00	85,71	28,57	42,86	57,14	71,43
Total Porcentaje Ocupación	57,14	42,86	100,00	85,71	28,57	42,86	57,14	71,43
Más Información								
Total Productos	3	4	0	1	5	4	3	2

- Plano de reservas: esta herramienta permite visualizar con colores específicos el estado de las reservas, este plano actualizado ayuda a la parte contable a identificar que reservas tienen anticipos al momento de hacer Check in o hacer cierre de mes, también permite identificar que suites están bloqueadas y a cuáles se les ha dado ingreso y salida.



- Estado de habitaciones: el estado de habitaciones permite dar una guía a camarería, en la cual se puede registrar habitaciones limpias, salidas, limpieza, y las que se encuentran cerradas por fuera de uso o bloqueo, como se puede observar en el siguiente recuadro, esta actualización no se está llevando sistematizadamente, sino en físico, esta herramienta al actualizarla diariamente permitiría que recepción y camarería siempre estén conectados a la información idóneamente, también permite

ver que habitaciones están por check out y cuales tienen ingreso, facilitando el reporte diario de recepción a camarería para limpieza.



Para esto, se plantea que el siguiente formato se llene diariamente el cual va a mayor semejanza al del sistema, este permitirá pasar el reporte a Dot antes de la hora del check out para así registrar esta información al sistema y facilitar los ingresos de huéspedes y entrega de habitaciones.

Adicional, facilitara la venta de habitaciones a último minuto en el turno siguiente que es el nocturno, dado que el responsable no tiene la relación tan detallada de cuales suites están disponibles al recibir el puesto, esto le permite ingresar a este sistema y saber cuáles puede vender y cuáles no, evitando sobreventas, o vender una suite que tiene algún chequeo pendiente, se aclara esto puesto que al momento de entregar turno algunos detalles se pueden pasar por alto.

Esta herramienta permite conocer que habitaciones están listas para entregar, cuales están pendientes por reparar, vacantes libres, entre otras.

FORMATO DE HABITACIONES



FECHA: _____

NOMBRE DE QUIEN REALIZA: _____

HABITACION	ESTADO
YO AMO	
YO HAGO	
YO SIENTO	
YO TENGO	
YO VEO	
YO HABLO	
YO ENTIENDO	

VL: VACANTE LIMPIA

CP: CHEQUEO PENDIENTE (ENTRADA)

C: CERRADA

O: OCUPADA

R: RESERVA

CH: CHEQUEADA

S: SALIDA

Fuente: Elaboracion propia

4. Gestión de folios

Para la gestión de folios es importante empezar por el Registro de huéspedes en el sistema desde el momento de la entrada puesto que esto llevara a que haya más claridad al momento de cargar los consumos. Se deben completar datos como como numero de celular, dirección, número y tipo de documento para más adelante facturar ante la Dian.

Apellido:	Kelos	Nombres:	fabian	Email:	fabiankelos@gmail.com
Dirección:	calle 11 #2A-08	Ciudad:	Santa Marta	Nacionalidad:	Colombia
sexo:	F ▼	Idioma:	Español ▼	Tel.fijo:	
				Tel.movil:	573005600388

La herramienta de gestión de folios luce de la siguiente manera, esta herramienta muestra que reservas tienen saldo en contra o a favor, permitiendo que al momento del check out todos los consumos estén cargados y puedan ser cobrados

The screenshot shows the 'Listado Gestion de Folios' interface. At the top, there are navigation tabs: Listado Alertas, Plano Reservas, Estado de Habitaciones, Listado Facturas, Listado de Cajas, and Listado Gestion de Folios. Below the tabs are search filters: 'Folios por Fecha de Ingreso' with 'Desde' and 'Hasta' date pickers, 'Con Saldo' checked, 'Reservas Alojadas' checked, 'Nombre Huesped' text input, 'Empresa' dropdown, and 'A Facturar' unchecked. There are 'Consultar' and 'Restablecer' buttons. Below the filters is a table titled 'Listado Gestion de Folios' with the following data:

Nº Folio	Nº Reserva	Descripción	Alojamiento	A y B	Extras	Importe	Saldo	Saldo Por Facturar	Estado	Asignacion
379710	1148	William I	2081219.5000	0.0000	0.0000	COL\$ 208121...	COL\$ 169999.50	COL\$ 2081219.50	Check In	Suite Yo Hablo
382748	1163	Javier	1066506.0000	0.0000	0.0000	COL\$ 106650...	COL\$ -111784...	COL\$ 1066506.00	Check In	Suite Yo Veo
382752	1162	Solange	922161.0000	0.0000	0.0000	COL\$ 922161.00	COL\$ -966549...	COL\$ 922161.00	Check In	Suite Yo Siento
383731	1193	Giulla	241122.9600	0.0000	0.0000	COL\$ 241122.96	COL\$ 0.96	COL\$ 241122.96	Check In	Suite Yo Amo

En primera instancia, abarcar el listado de productos el cual es bastante amplio el cual se compone de cargos de alojamiento como early check in, late check out, adicionales, son los más utilizados, también hay cargos de alimentos y bebidas con un despliegue bastante amplio

The screenshot shows a list of products with the following data:

Late Check Out	Alojamiento	COL\$ 0,00	Late Check Out
Media Pension	Alojamiento	COL\$ 0,00	Media Pension
Minibar	Alimentos y Bebidas	COL\$ 0,00	
Pago Recibido	Alojamiento	COL\$ 0,00	Pago Recibido
Pension Completa	Alojamiento	COL\$ 0,00	Pension Completa
Recargo Reserva	Alojamiento	COL\$ 0,00	Recargo Reserva
Servicio de Restaurante	Alimentos y Bebidas	COL\$ 0,00	
Servicios de Spa	Alojamiento	COL\$ 0,00	Adicionales Reserva
TAX	Alojamiento	COL\$ 0,00	
Tax Free	Alojamiento	COL\$ 0,00	Tax Free

Productos					
Nombre ↑	Departamento	Valor	Tipo Folio	Acciones	
Adicionales Reserva	Alojamiento	COL\$ 0,00	Adicionales Reserva		
Alimentos y Bebidas	Alimentos y Bebidas	COL\$ 0,00			
Alojamiento	Alojamiento	COL\$ 0,00	Alojamiento		
Anticipo Recibido	Alojamiento	COL\$ 0,00	Anticipo Pagos		
Bar	Alimentos y Bebidas	COL\$ 0,00			
Bebidas Alcoholicas	Alimentos y Bebidas	COL\$ 0,00			
Cargos Reserva	Alojamiento	COL\$ 0,00	Cargos Reserva		
Cargos Telefonicos	Alojamiento	COL\$ 0,00	Cargos Telefonicos		
Desayuno continental	Alimentos y Bebidas	COL\$ 100000,00			
Descuento Reserva	Alojamiento	COL\$ 0,00	Descuento Reserva		
Early Check In	Alojamiento	COL\$ 0,00	Early Check In		

Paso a paso para agregar un consumo al folio

1. Se dirige hacia el PMS y selecciona gestión de folios

Fecha Salida: Check Out Hoy: Desde: 09/11/2022

N° Reserva: Etiquetas Estado: C. Sin anticipo, C. Anticipo, Registrada, Pendiente de Autorización, C

Apellido: Empresa:

Todos: Hotel: Hotel Mandalas House by DOT Boutique Origen:

Reservas

	F.Reserva ↓	F.Llegada	F.Salida	Asignacion	Origen	Empre
P.M.S	09/11/2022	18/11/2022	20/11/2022	Suite Yo Veo	Booking.com	
	09/11/2022	10/11/2022	11/11/2022	Suite Yo Amo	Booking.com	
	09/11/2022	09/11/2022	10/11/2022		Booking.com	
	09/11/2022	30/12/2022	01/01/2023	Suite Yo Amo/Suit...	Booking.com	
	09/11/2022	02/12/2022	05/12/2022	Suite Yo Hago	Motor de reservas propio	
	08/11/2022	31/12/2022	01/01/2023	Suite Yo Hago	Booking.com	
	08/11/2022	22/11/2022	25/11/2022	Suite Yo Amo	Booking.com	
	08/11/2022	09/11/2022	10/11/2022	Suite Yo Amo	Expedia.com	
	08/11/2022	13/11/2022	14/11/2022		Booking.com	
	08/11/2022	01/12/2022	05/12/2022	Suite Yo Amo	Booking.com	

of 40 | > >> | Registros por página 10

2. Selecciona la reserva que desea cargar, en este recuadro aparecen las reservas con folios abiertos

Listado Gestion de Folios

N° Folio	N° Reserva	Descripción	Alojamiento	A y B	Extras	Importe	Saldo	Saldo Por Facturar	Estado	Asignacion
379710	1148	William I	2081219.5000	0.0000	0.0000	COL\$ 208121...	COL\$ 169999.50	COL\$ 2081219.50	Check In	Suite Yo Hablo
382748	1163	Javier	1066506.0000	0.0000	0.0000	COL\$ 106650...	COL\$ -111784...	COL\$ 1066506.00	Check In	Suite Yo Veo
382752	1162	Solange	922161.0000	0.0000	0.0000	COL\$ 922161.00	COL\$ -966549...	COL\$ 922161.00	Check In	Suite Yo Siento
383731	1193	Giulia	241122.9600	0.0000	0.0000	COL\$ 241122.96	COL\$ 0.96	COL\$ 241122.96	Check In	Suite Yo Amo

3. Selecciona la reserva que desea cargar, ingresa y en la parte inferior de la reserva va a observar este recuadro, procede a hacer click del lado derecho en “Agregar”, movimiento de folio es para agregar un consumo, anticipo para agregar un pago y alojamiento restante para saldar un pendiente de la reserva.

En este caso, seleccionara hacia movimiento de folio

Folio Huésped Traslados Recordatorios

Factorar Buscar Folio

1 + Agregar

2 Movimiento Folio

Descripción	Departamento	Fecha	Cant.	Importe	Sub-Total	Acciones
Suite Yo Amo - Giulia Saldo: COL\$ -0.04 (Actualizado al 2022-11-09)						
<input type="checkbox"/> Alojamiento -- Suite Yo Amo. Fecha...	Alojamiento	09/11/2022	1	COL\$ 241122,96	COL\$ 241122,96	COL\$ 241122,96 X
<input type="checkbox"/> Pago Reserva 1193 /	Alojamiento	09/11/2022	1	COL\$ -241122...	COL\$ -241122...	COL\$ -241122... X Cecilia Ana
<input type="checkbox"/> Pago para reserva	Alojamiento	10/11/2022	1	COL\$ -1,00	COL\$ -1,00	COL\$ -1,00 X Cecilia Ana

2. esta opción abrirá una ventana con los siguientes datos a completar:

Departamento: Producto:

Cantidad: Importe:

Descripción: Se anexara el siguiente formato al principio del texto: (Nombre Producto --)

Restante: 250

Usuario: Cecilia Ana

Agregar <F6> Agregar y Cerrar <F7> Cancelar <ESC>

3. departamento, en esta opción muestra dos posibles a elegir: alojamiento y alimentos y bebidas, en esta ocasión se seleccionara alimentos y bebidas

Departamento: Producto:

Cantidad: Importe:

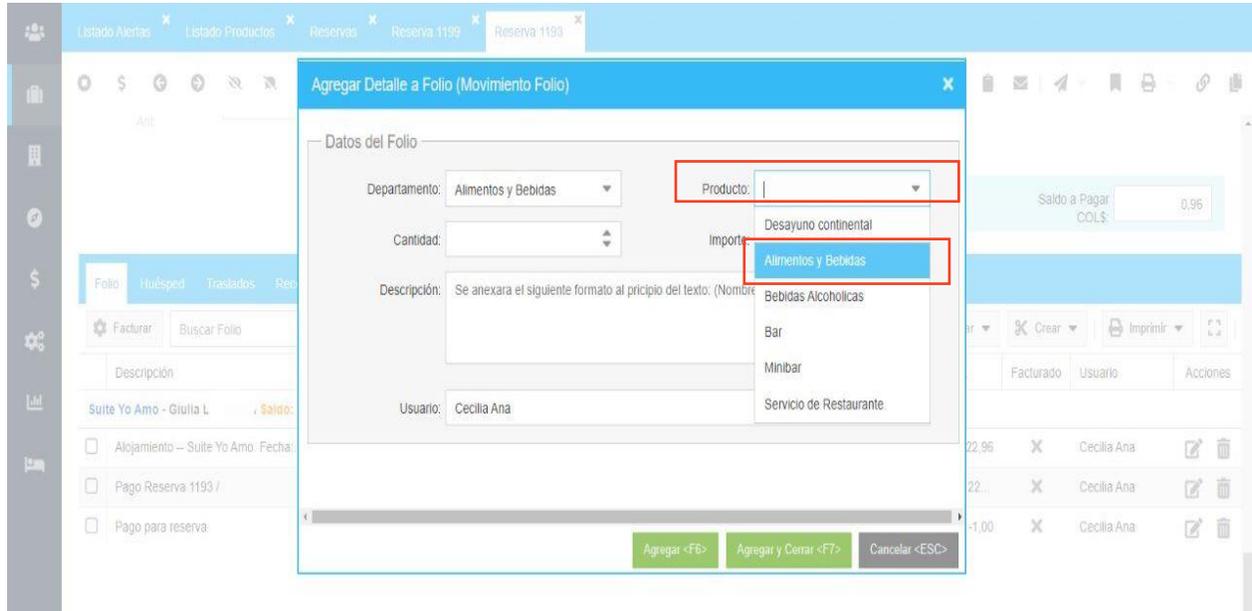
Descripción: Se anexara el siguiente formato al principio del texto: (Nombre Producto --)

Restante: 250

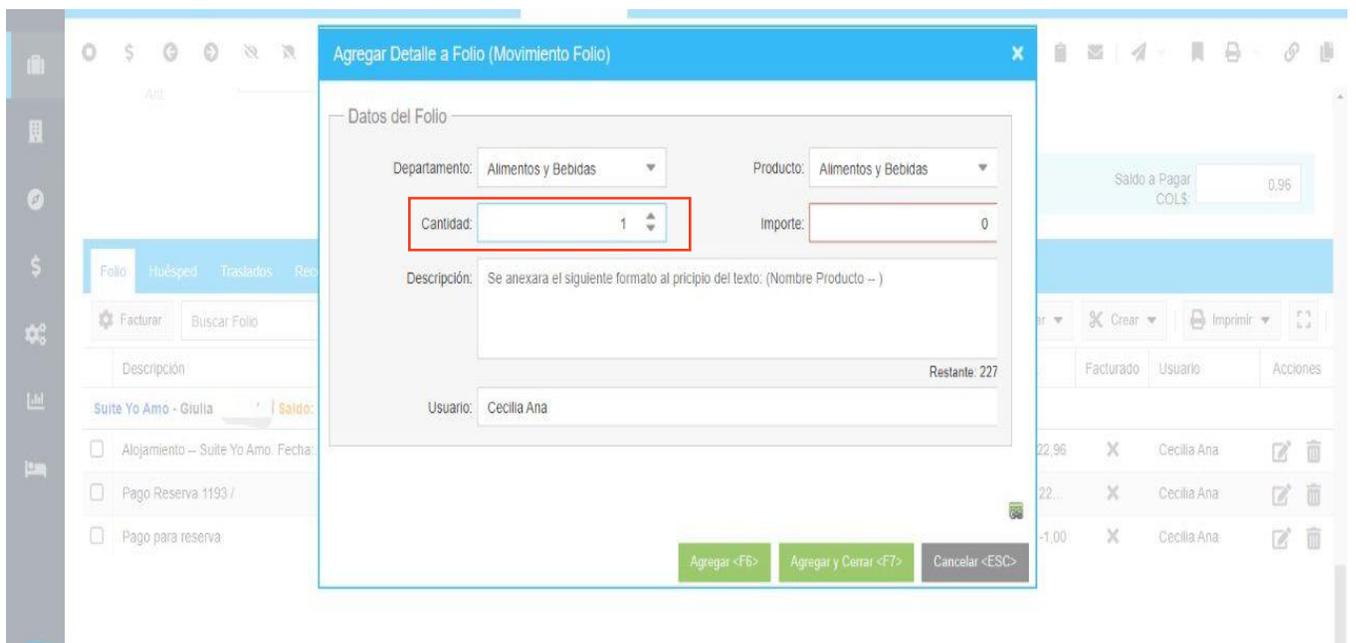
Usuario: Cecilia Ana

Agregar <F6> Agregar y Cerrar <F7> Cancelar <ESC>

4. Al lado de esta se encuentra la opción “productos” aquí se encontrará una larga lista anteriormente ejemplificada, se seleccionará alimentos y bebidas



5. El siguiente es cantidad, en este caso será “1”



6. Después de agregar cantidad, se procede a agregar el importe que es el valor del producto, además se coloca en la descripción el nombre del producto para que esto quede de evidencia y pueda ayudar a hacer inventario de ventas, para finalizar se guarda en agregar y el consumo quedara registrado en el folio del huésped.

The screenshot displays a software interface for a hotel management system. The main window is titled "Agregar Detalle a Folio (Movimiento Folio)". It features several input fields and buttons:

- Departamento:** Alimentos y Bebidas
- Producto:** Alimentos y Bebidas
- Cantidad:** 1
- Importe:** 52000 (highlighted with a red box and labeled '1')
- Descripción:** bowl de salmón (highlighted with a red box and labeled '2')
- Usuario:** Cecilia Ana
- Restante:** 212

At the bottom of the modal, there are three buttons: "Agregar <F6>" (highlighted with a red box and labeled '3'), "Agregar y Corrar <F7>", and "Cancelar <ESC>".

In the background, a list of folios is visible, including "Suite Yo Amo - Giulia" and "Alojamiento - Suite Yo Amo". A "Saldo a Pagar" field shows a value of 0,96.

Estrategias A Implementar en el CRM

El CRM es el encargado de las relaciones con los clientes, este tiene una herramienta de consultas la cual actualmente no está siendo sistematizada y causa que no haya una relación global de la información, esta herramienta arroja los mensajes que se han enviado vía WhatsApp, pero solo muestra los mensajes entrantes y no los salientes, para que muestren los mensajes de ambos lados se debe responder desde la extranet esas consultas, para lo cual se expone la siguiente guía práctica para saber cómo hacerlo

1. selecciona CRM y presiona consultas

The screenshot shows a CRM interface with a dark sidebar menu on the left. The menu items are: C.R.M (highlighted with a red box and a red '1'), Alertas, Consultas (highlighted with a red box and a red '2'), Plantillas, and Contactos. The main content area has search filters for 'Desde' and 'Hasta' dates, 'Apellido', 'Estado', 'Etiquetas', 'Email', 'Tel.Fijo', 'Movil', and 'Origen'. There are also checkboxes for 'Todos Hoteles' and 'Todos Usuarios', and a dropdown for 'Alojamiento'. A 'Buscar' button is on the right. Below the filters is a table with the following data:

Nro.Consulta	Contacto	F.Inicial	F. Ult. Mensaje ↓	F.Llegada	Estado	Origen	Empresa	Usuario
716	Reservas_H...	22/10/2021	17/11/2022 14:57:26		Contacto In...	Mail (contact...		Nirtza, Mand...
720	Hotel Manda...	23/10/2021	17/11/2022 13:55:18		Contacto In...	Mail (contact...		Ana, Cecilia
1275	?_?Page_Se...	10/11/2022	10/11/2022 20:38:45		Contacto In...	Mail (contact...		---
1068	5732192222...	04/05/2022	10/11/2022 13:33:50		Contacto In...	WhatsApp (...		Ana, Cecilia
140	Macroelectri...	13/07/2021	10/11/2022 12:33:48		Contacto In...	WhatsApp (...		Ana, Cecilia

At the bottom of the interface, there is a pagination control showing 'Page 1 of 8' and 'Registros por página 10'. A status bar at the bottom right indicates 'Displaying 1 - 10 of 73'.

2. se desplegará la siguiente ventana, en la cual se pueden seleccionar las más recientes según la fecha de último mensaje

En la parte superior izquierda hay unos botones que permiten guardar la consulta y priorizarla con el siguiente orden:

Pasar a presupuestada: guardar como una consulta resuelta

Concretada: reserva exitosa

Cancela falta de disponibilidad: consulta no aceptada por falta de disponibilidad en fechas consultadas

Cancela falta respuesta: consulta cancelada por exceder el tiempo de espera

No es consulta: se guarda de esta manera para aquellas consultas que no tengan relación con cotizaciones de alojamiento o alimentos y bebidas.



Es importante marcar los mensajes con estos ítems para priorizar las más importantes o urgentes de respuestas

4. se procede a buscar en la parte derecha superior el ítem de mensaje para responder

Hotel Mandalas House by DOT Boutique

Hotel: Hotel Mandalas House by DOT Boutique | Asunto: | Producto: Suite Yo Hago (STOYH) (0)

Fecha Inicial: 03/11/2022 22:49:12 | Origen: WhatsApp | Empresa: |

Fecha Llegada: 17/11/2022 | Fecha Salida: 18/11/2022 | Etiquetas: |

Adultos: 1 | Menores: 0 | Cant.Noches: 1 | Estado: Contacto Inicial

Datos del Contacto

Apellido: Kelos | Nombres: fabian | Email: fabiankelos@gmail.com

Dirección: calle 11 #2A-08 | Ciudad: Santa Marta | Nacionalidad: Colombia

sexo: F | Idioma: Español | Tel.fijo: | Tel.movil: 573005600388

Cotizaciones

<input type="checkbox"/>	F. Creada	Hotel	F. Check In	No...	F. Check Out	Habit.	Adul...	Men...	Total	Observaciones	Acción

Recordatorios y Vencimientos

Tipo	Fecha	F Creación	Ejecutado	Activo	Acción

Seguimiento

5. Esta opción abrirá la siguiente ventana, en la cual se observa el último mensaje enviado por el cliente junto a otras opciones como adjuntar archivos, en este caso se adjunta una factura y enviar

Destinatario: Kelos | Enviar a: Whatsapp (573005600399) (Kelos) | Rte: contacto@hotelmandalahouse.com

CC: | CCO: |

Asunto: Hotel Mandalas House by DOT Boutique - Consulta 1263

Mensaje Original: Claro q si

Buenas tardes sr Kelos, procedo a enviarle la cotizacion solicitada quedamos atentos,
con cariño: hotel mandala's house by dot boutique

Adjuntar Archivos PDF-900491227-MAHO1471.pdf

Enviar | Cancelar

6. a estos mensajes se les puede hacer un seguimiento desplazándonos hacia la parte inferior de la consulta que se esté agilizando, especificando mensajes entrantes ← y salientes →

The screenshot shows a web application interface for 'Hotel Mandalas House by DOT Boutique'. At the top, there is a search bar and a user profile 'Cecilia Ana'. Below the search bar, there are several tabs for 'Consultas', 'Consulta: 716', and 'Consulta: 1263'. The main content area is titled 'Seguimiento' and contains a table with the following data:

Fecha	Datos
09/11/2022 18:33:57	Kelos, ←
09/11/2022 18:33:55	Kelos, ←
	Muchas gracias

De esta manera se lleva seguimiento de las consultas y todos los que tengan acceso a la plataforma podrán ver respuestas y entrada de mensajes, facilitando así el tiempo de respuesta.

para complementar esta herramienta, es importante además que en CRM se almacena toda la base de datos del hotel para hacer campañas de publicidad y contactar a huéspedes en casos especiales o necesarios.

para finalizar, el listado de contactos de la plataforma arroja depende de la información ingresada y que sea corregida en casos de que registren correos electrónicos con dominio de las Otas, es recomendable editar esto y guardar personal

se procede a dar click en “contactos”

The screenshot shows the DOT Hotels CRM interface. The left sidebar contains a menu with the following items: C.R.M., Alertas, Consultas, Plantillas, and **Contactos** (highlighted with a red box). The main area displays a search form for 'Hotel Mandalas House by DOT Boutique' with various filters and a 'Buscar' button. Below the search form is a table of reservations with columns: Nro R..., Pasajero, F.Reserva, F.Llegada, F.Salida, Asignacion, Origen, Empresa, Estado, F.venc.Anti..., Total, Saldo, and Usuario. The table contains several rows of reservation data.

Esta opcion desplegara la siguiente pantalla, en la parte superior derecha se encuentra el boton descargar

The screenshot shows the DOT Hotels CRM interface with the 'Contactos' screen active. The left sidebar contains a menu with the following items: Listado Alertas, Reservas, Consultas, Plantillas, and **Contactos** (selected). The main area displays a search form for 'Contactos' with various filters and a 'Buscar' button. Below the search form is a table of contacts with columns: Id Contacto, DOT Rewards, Tipo, Nro. Doc., Contacto..., Mail, Ciudad, and Tel.Movil. The table contains several rows of contact data. In the top right corner of the table, there is a download icon (a downward arrow) highlighted with a red box and a red arrow pointing to it.

Con la información que arroja el sistema en el excel, se procede a organizar y clasificar el siguiente orden en el archivo, es importante irlo actualizando periódicamente y editar los datos de los existentes, para llevarlo de una manera organizada se plantea el siguiente formato en el cual solo será copiar los correos o números de celular según se requiera.

N	NOMBRE HUESPED	NUMERO DE CELULAR	CORREO ELECTRONICO
1	Luis Martinez Ospino	3245672390	luisalfonso8@gmail.com
2	Juliana Granados Ramirez	3176890456	julirmt@hotmail.com
3	Paola Suescun Polo	3009876897	suescunpao@yahoo.com
4	Cristina Piedrahita Gutierrez	3216789078	cpgggutierrez@hotmail.com
5	Leonardo Padilla Mendoza	19732226787	leonardomendoza19@gmail.com
6	Cristopher Smith	19729087987	crismith5678@gmail.com
7	Carlos Redondo Perez	3019087654	electrodomesticosibarra@gmail.com

Fuente: Elaboración propia

Con esta herramienta de recolección de datos se busca una síntesis de información para posteriormente acceder a esta según los casos que se requiera.

9. Resultados Obtenidos

Los resultados esperados al terminar la implementación de la guía práctica y sistematización de los folios y consultas, es que haya más orden y comunicación entre los colaboradores y los directivos del hotel, hay personas externas que sirven de apoyo al hotel y al tener esta información sistematizada no tendrán gran duda sobre los procesos llevados diariamente. Con cada una de estas herramientas que ofrece el sistema se espera que haya más practicidad al realizar las tareas y se haga uso de esta extranet que permite llevar el orden total de las operaciones realizadas, de igual manera que más adelante permita la facilitación de otras tareas cuando se requiera en el hotel sintetizando tiempo de esperas y respuestas para los huéspedes o interesados en adquirir los servicios del hotel, la idea es que cualquier persona responda desde su red cotizaciones, consultas y no solamente los que estén de cara al hotel en ese momento en recepción.

10. Autoevaluación

Durante las practicas académicas el estudiante pudo adquirir distintos conocimientos en procesos administrativos los cuales no había tenido oportunidad de explorar en la realidad laboral, puesto que fue la primera experiencia trabajando con una empresa constituida legalmente, esto cambia la visión totalmente como estudiante ya que durante lo largo de las practicas se presentaron situaciones las cuales se aprendieron a resolver y a conocer gracias a la experiencia que cuentan en el sector hotelero, se tuvo la oportunidad de responsabilizar con el área administrativa de la cual se despliegan múltiples funciones y responsabilidades, como lo son contabilidad, reservas, manejo de estas y personal.

Por otra parte, agradecer puesto el hotel mandalas house by dot boutique le brindó la oportunidad de aprender día a día y la posibilidad de asistir a reuniones con gerencia donde se reunían con Dot y áreas administrativas, reuniones que daban lugar a la recolección de saberes y el refuerzo de temas contables, operativos y gerenciales, espacios que ayudaron a relacionarse mucho más con este sistema, el revenue y los objetivos de ventas que tenían mes a mes, sobre todo a enfocar metas para cumplir expectativas planteadas.

11. Recomendación Generales

Se recomienda al hotel adaptarse a los nuevos procesos sugeridos para la eficiente realización de tareas y la alimentación de la extranet tan completa que tienen que les ayudara a llevar un mayor orden en los departamentos y además facilitara muchas tareas y evitara a su vez que haya desinformación entre los colaboradores.

Al hotel hacerle reconocimiento puesto a pesar ser un hotel pequeño todos los empleados tienen un conocimiento mínimo sobre la extranet, cualidad la cual pueden aprovechar y fortalecer esos conocimientos para aplicarlos en las otras áreas como camarería y cocina, lo que dé lugar a que siempre la información actual esté disponible en el sistema hotelero.

12. Conclusiones

Para concluir, enfatizar que este trabajo está hecho con el fin de la familiarización con el sistema, resaltar además que el equipo de Dot ofrece un gran apoyo al hotel con estas herramientas y su persona de soporte la cual pueden aprovechar, el hotel ha hecho una exploración de las herramientas más utilizadas o comunes como el listado de reservas, salidas y entradas, dejando un poco al lado las muchas otras que tiene, pero sin dejar de aclarar de que es un sistema nuevo para ellos que apenas están explorando y amoldándose a este, con esta guía el personal se puede familiarizar con las herramientas expuestas y más adelante crearan dudas y curiosidades para explorar este sistema que permite hacer muchas tareas de forma sistematizada e instantáneas.

De igual manera este trabajo busca la forma de fortalecer la comunicación entre áreas y así reducir tiempos en los procesos y garantizar su excelencia.

13. Bibliografía

- Atienza Sobrino, V. (2012). Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento: recepción en alojamientos (UFOO48). Malaga, Spain: IC Editorial.
<https://elibro-net.biblioteca.unimagdalena.edu.co/es/ereader/unimagdalena/54301?page=265>.
- Hotel Mandalas House by Dot Boutique. (n.d). Suites. [Suites | Hotel Mandala's House by DOT Boutique \(hotelmandalahouse.com\)](#)
- Hotel Mandalas House by Dot Boutique. (n.d). Inicio. [Hotel Mandala's House by DOT Boutique | Santa Marta \(hotelmandalahouse.com\)](#)