



**Trabajo de Prácticas Profesionales como
Opción de Grado**



**ACCESO AL USO ANTICIPADO DE LAS INSTALACIONES DEL HOTEL
DECAMERÓN GALEÓN**

HERNÁN DARÍO MORELO GUZMAN

CÓDIGO: 2019127045

Trabajo de grado para optar por el título de Tecnólogo en Gestión Hotelera y Turística.

PAOLA SOFIA NARVAEZ

Tutor de prácticas profesionales

DAMIAN GARCÍA MURILLO

Tutor empresarial

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN HOTELERA Y
TURÍSTICA SANTA MARTA**

2022

INDICE

- **INTRODUCCIÓN**
- **GENERALIDADES DE LA EMPRESA**
 - ASPECTOS LEGALES, ECONOMICOS Y ORGANIZACIONALES
 - ORGANIGRAMA
 - FILOSOFÍA INSTITUCIONAL
 - HISTORIA
 - MISIÓN
 - VISIÓN
- **INFORMACION DEL TRABAJO REALIZADO**
 - DESCRIPCIÓN DEL AREA DE TRABAJO
 - DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES ASIGNADAS
- **PROPUESTA**
 - NOMBRE DE LA PROPUESTA
 - DIAGNOSTICO
 - PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA
- **JUSTIFICACIÓN**
- **OBJETIVO GENERAL**
 - OBJETIVOS ESPECIFICOS
- **REFERENTES TEORICOS**
- **PLAN DE ACCIÓN**
- **RESULTADOS OBTENIDOS**
- **AUTOEVALUACIÓN**
- **RECOMENDACIONES GENERALES**
- **CONCLUSIONES**
- **BIBLIOGRAFÍA**
- **ANEXOS**

INTRODUCCION

El hotel Decameron se ha destacado como uno de los hoteles con mayor trayectoria y reconocimiento a nivel mundial en el sector turístico y hotelero; Gracias a la innovación que representa un hotel que mantiene el concepto del todo incluido y es uno de los precursores del turismo sostenible. Si embargo, hay situaciones que ponen en juego la integridad y calidad del servicio que prestan los establecimientos comerciales de cualquier índole, y en el caso de Hoteles Decameron, esta situación fue la Pandemia del Covid-19. Esta pandemia obligó a los hoteles a cerrar sus puertas para recibir visitantes; Y, al reabrir sus puertas, se habían aplicado restricciones a las cuales tuvo que adaptarse para permanecer activo.

2) GENERALIDADES DE LA EMPRESA

2.1) ASPECTOS LEGALES, ECONOMICOS Y ORGANIZACIONALES

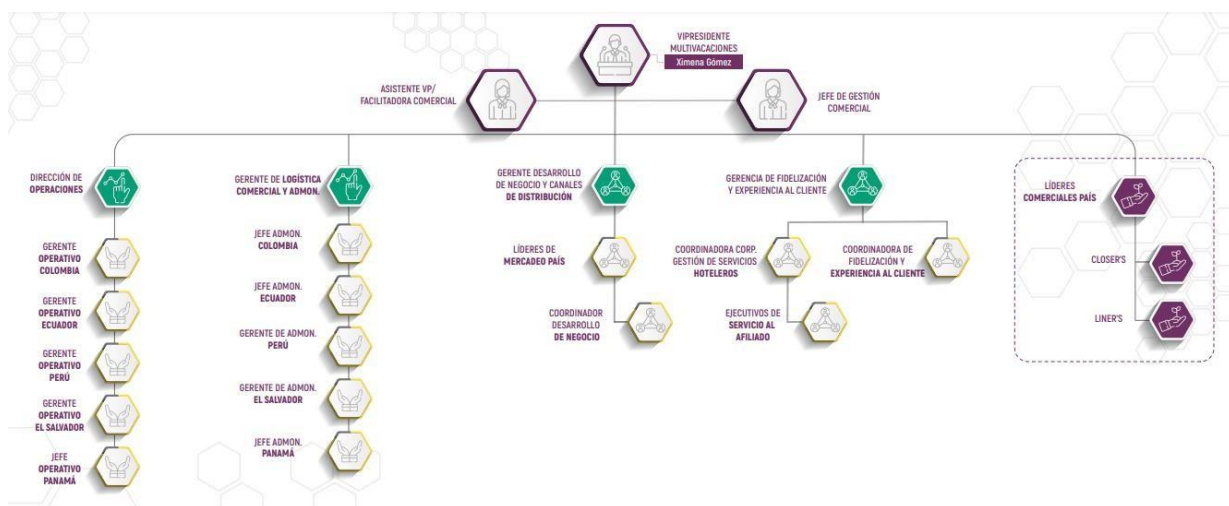
RAZÓN SOCIAL: HOTELES DECAMERON COLOMBIA S.A.S.

SIGLA: HODECOL S.A.S.

NIT: 806000179-3

DOMICILIO PRINCIPAL: CARTAGENA, BOLIVAR, COLOMBIA

ORGANIGRAMA:



2.2) FILOSOFIA INSTITUCIONAL.

Somos Decamerón, una cadena hotelera con presencia internacional, Líderes del turismo Todo Incluido en América y el Caribe que se ha dedicado a divertir, entretener, desestresar y alegrar la vida de cada persona que se acerca a tomar nuestros servicios.

HISTORIA:

Transcurría el año 1987 cuando a tierras colombianas, más exactamente a Cartagena, llega el señor Lucio García con una propuesta innovadora a nivel de turismo: el Todo Incluido. Es en ese año cuando se funda el Hotel Don Blas, ofreciendo un excelente servicio a un costo asequible para el mercado colombiano.

No pasó mucho tiempo cuando la expansión de la propuesta del Todo Incluido se hizo realidad con la apertura del hotel Decameron San Luis en San Andrés, el Decameron Galeón en Santa Marta y el Decameron Isla Palma cerca a Cartagena.

Por mencionar algunos de los hoteles, encontramos el Hotel Decameron Galeón fundado en 1991 y Decameron Marazul en 1995, Decameron Los Cocos en 1996, Decameron Maryland, Decameron Aquarium y Decameron Isleño en 1998. A partir del año 2000 se establece el concepto Royal y nuestro primer hotel que ofrece esta categoría es el Royal Decameron Golf, Beach Resort & Villas de Panamá. El concepto Royal permitió dar renombre a nuestros hoteles ya que cuentan con la mejor infraestructura y ofrecen servicios Todo Incluido ilimitado de estándares internacionales, ejemplo de ello son Decameron Barú en Colombia, Royal Decameron Mompiche en Ecuador, Royal Decameron Punta Sal en Perú, Royal Decameron Los Cabos en México y nuestros más recientes proyectos de playa: Royal Decameron Índigo en Haití y Royal Decameron Cornwall en Jamaica.

MISION:

Nuestra misión es servir con pasión para hacer felices a nuestros clientes, creando experiencias vacacionales inolvidables y accesibles.

VISIÓN:

Nuestra visión es ser líderes en el turismo todo incluido en América Latina y el Caribe. Ser la organización donde todos queremos estar.

3) INFORMACION DEL TRABAJO REALIZADO 3.1.)

DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO.

Las actividades prácticas se realizan en un caunter con vista abierta dentro del Lobby del hotel Decameron Galeón, nos ubicamos cerca de la recepción como punto estratégico para abordar a los afiliados que se hospedarán y brindarles la información preliminar acerca de su estadía. En el lugar asignado para realizar las actividades prácticas se cuenta con los elementos necesarios para mantener los cuidados de bioseguridad.

MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO
MULTIVACACIONES	GESTIÓN DE OPERACIONES	GESTIÓN DE FIDELIZACIÓN

3.2) DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS.

El siguiente contenido es extraído del manual del Ejecutivo de servicio al Afiliado; Función que ejerzo:

“Diariamente en las mañanas el ejecutivo de servicio al afiliado descarga las reservas confirmadas del día en los aplicativos establecidos para el negocio (instructivo mvd-gop-gfi-in-1 “gestión del ejecutivo de servicio en el sistema”), valida y reporta las novedades por medio del formato mvd-gop-gfi-fo-2 “reporte participación hotelera”, el cual debe ser enviado por correo electrónico al proceso de gestión de reservas con copia al coordinador corporativo de gestión servicios hoteleros. Adicional, informa las reservas con grupos o convenciones de particulares y da copia a los gerentes de cada hotel, jefes de mercadeo multivacaciones y gerente de desarrollo de negocio y gestión de canales.

Los días miércoles en la mañana, el(la) ejecutivo(a) de servicio debe descargar el reporte general de reservas en estado “confirmadas” (semanalmente de domingo a lunes o viceversa) en el aplicativo establecido para el negocio (instructivo mvd-gop-gfi-in-1 “gestión del ejecutivo de servicio en el sistema”), reporta las novedades por medio de correo electrónico a gestión de reservas con copia al coordinador corporativo de gestión servicios hoteleros del rooming list, certificados de invitado y tarjetas de asistencia al viajero.

Es deber del ejecutivo de servicios descargar a diario en el aplicativo establecido para el negocio (instructivo mvd- gop-gfi-in-1 “gestión del ejecutivo de servicio en el sistema”), el reporte de los contratos aptos para renovar, enviarlo al gerente y jefes de área del hotel, esto con el fin de ser atendidos de manera preferencial.

Diariamente, con un día de antelación a la fecha de ingreso, el ejecutivo de servicio gestiona las solicitudes especiales de los afiliados (comentarios de tipo hodeline de acuerdo al anexo mvd-gop-gfi-an-1 “tipificación de comentarios gestión hotelera”) con el área del hotel correspondiente y registra en el aplicativo establecido para el negocio los comentarios de las gestiones realizadas al afiliado durante su estadía, máximo dos días después del check-out."

4) PROPUESTA

4.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA.

Acceso al uso anticipado de las instalaciones del hotel Decamerón Galeón.

4.2 DIAGNÓSTICO.

En la actualidad los usos anticipados de las instalaciones se encuentran totalmente suspendidos en el hotel Decamerón, esto significa que los huéspedes no pueden ingresar al hotel antes de las 3 pm, que es el horario establecido para check in, causando molestia desde su llegada a un gran número significativo de clientes, ya que llegan desde temprano al hotel, pero no pueden hacer uso del mismo hasta la hora indicada anteriormente.

4.3 PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Desde hace más de 30 años, que es tiempo de funcionamiento del hotel Decameron Galeón, los clientes podían llegar en cualquier momento del día de la fecha de su ingreso, y podían dejar los equipajes guardados con los botones, le colocaban sus brazaletes que los identificaba como huéspedes y empezaban hacer uso de las instalaciones como piscinas, playa, silleterías, hacer uso de las bebidas en los bares, y de la alimentación como desayuno, almuerzo, snack; y a las 3 pm recibían la llave de la habitación.

El 21 marzo de 2020 se cierra el hotel a causa de la pandemia covid-19, sin embargo, el 24 de septiembre de 2020 es decir 06 meses más tarde se realiza la reapertura del hotel, pero en estos momentos en línea con los protocolos de bioseguridad y unos aforos máximos permitidos en el hotel como en los restaurantes, piscinas, playa, show nocturnos, entre otros, a pesar de ellos los clientes podían seguir llegando antes de las 3 pm y podían hacer uso de las instalaciones, luego de 12 meses de haberse reaperturado el hotel el área comercial de los hoteles decameron emiten un comunicado donde indican que quedan suspendidos tanto los usos anticipados como los usos posteriores en los hoteles decameron, argumentando que estos lineamientos son en dirección a los protocolos de bioseguridad y para poder mantener los aforos y así evitar aglomeraciones, además de ellos el lema es brindarle garantía y seguridad a los clientes y trabajadores de los hoteles, ya que muchas familias después de la pandemia tenían temor de salir de vacaciones, y de esta forma decirles que en decameron su salud es muy importante y que con todas las medidas sencillamente tendrán una experiencia memorable en los hoteles decameron que elijan.

La situación que se presenta es que la gran mayoría de clientes llegan al hotel en horas de la mañana ya que no logran coordinar los tiquetes aéreos, terrestre para llegar a la hora del check in, muchos de estos clientes vienen de varias horas de viaje, algunos vienen con niños, mujeres en estado de gestación, personas de la tercera edad, con movilidad reducida o alguna discapacidad física, el hotel no cuenta con un espacio físico donde estas personas puedan esperar cómodamente hasta la hora del ingreso.

a ello le sumamos que el hotel está a 17 kilómetros de la ciudad de Santa Marta, para desplazarse deben tomar un taxi, incurrir en gastos

que muchas veces no están presupuestados ya que vienen a un hotel todo incluido que previamente han pagado, además ellos vienen con la intención de apenas lleguen al hotel tomarse un coctel, ir a la playa porque muchos incluso no conocen el mar, otros de ir a la playa, en fin, pero al llegar se encuentran con la sorpresa de que no pueden ingresar, muchos manifiestan que al momento de la compra de la reserva no se les informó, que ellos ya han viajado a otros decameron y han venido al galeón y no había pasado esto, al explicarle el tema de los protocolos contra argumentan que ya ha pasado más de un año y el esquema de vacunación ha aumentado de hecho viajan con el carnet de vacunación donde consta que por lo menos ya tienen la primera dosis, la situación se engrandece cuando a las 3 pm que el horario establecido para el check in se les permite el ingreso a todas personas que vienen alojarse, el lobby es un lugar muy pequeños y a veces de manera simultánea ingresan más de 200 personas, en ese momento pierden los protocolos de bioseguridad, hay aglomeraciones, no hay aforos, clientes molestos porque no los atienden, porque mucha gente, porque se les indica que no se les permite el ingreso antes de las 3 pm, para evitar aglomeraciones y a las 3 pm es cuando hay aglomeraciones, esto hace que haya inconformidad por partes de clientes desde el momento de

la llegada y desde ahí todos los servicios le parecen malos, y la experiencia en hoteles decameron no alcanza las expectativas de los clientes y los comentarios en las redes sociales son negativos y le hacen mucho daño al buen nombre de la compañía. Y seguramente muchos no volverán a usar los hoteles decameron.

5. JUSTIFICACION

A raíz de la reactivación económica después de la pandemia del Covid-19, se llevó a cabo la implementación de protocolos de bioseguridad que permiten la correcta funcionalidad de los establecimientos comerciales, protegiendo a su vez a los consumidores ante cualquier amenaza de contagio de este virus.

Por esta razón, diversas cadenas hoteleras han tenido que adaptar su portafolio de servicios a las nuevas exigencias higiénicas y ambientales que trae consigo la reactivación del sector turístico y hotelero luego de la pandemia del Covid-19. Gracias a estos cambios es posible el funcionamiento regular de este componente de la economía nacional protegiendo a su vez, la salud y seguridad de las personas que hacen uso de este servicio.

Sin embargo, toda innovación requiere de un sacrificio y, para muchas personas, este sacrificio se traduce en la desmejora del servicio que estaban acostumbrados a recibir; ya que muchos hoteles han limitado componentes primordiales en la prestación de su servicio y, debido a esta mala gestión, la calidad y el factor diferenciador han ido en constante decadencia.

Debilidad: El hotel Galeón tiene una infraestructura de más de 50 años, y si le adicionamos lo del tema del ingreso a partir de las 3 pm, muchos buscaran otras opciones de hoteles para vacacionar, que ofrezcan una mejor experiencia en cuanto al servicio.

Hoteles Decameron se ha consagrado como una de las cadenas hoteleras más prosperas de América Latina, siendo pionera en la implementación del modelo de “Todo Incluido”, lo que le ha dado un factor diferenciador entre la competencia.

Oportunidad: Hoteles Decameron es una cadena hotelera con más de 34 años de experiencia y es una compañía líder en latino américa con el concepto todo incluido, ofreciendo estrategia de servicio en cuanto al tema del ingreso seguramente se logrará obtener clientes fidelizados y se mantendrá y se asegurará una alta ocupación hotelera.

Debido a la imagen que ha proyectado Decameron a lo largo de su historia, es fácil entender que hay diversidad de personas que se inclinan por experimentar la experiencia que promete Decameron.

Fortaleza: Muchos clientes llegan con la expectativa de conocer ese famosísimo concepto todo incluido ilimitado, clientes que antes visitaban otras cadenas hoteleras, es el momento áureo para atraerlos con el buen servicio y convertirlos ahora en clientes Decameron.

Frecuentemente los visitantes del hotel manifiestan su descontento con el servicio que reciben, señalando que ha ido desmejorando; Sin embargo, ésta problemática se ha desarrollado desde que se implementó la normativa de bioseguridad, la cual limita en cierta forma la capacidad del hotel.

Amenaza: Los clientes por medio de las redes sociales, en las encuestas de satisfacción y de manera personal manifiestan su total desacuerdo con el tema del ingreso, y dicen que no vuelven más al hotel ni lo recomendarían, posiblemente al mediano plazo irá bajando la ocupación hotelera.

6. OBJETIVO GENERAL

Crear una estrategia para el recibimiento de los clientes en el cual no se genere aglomeraciones y que, a su vez, cumpla con los aforos máximos permitidos por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y el Ministerio de Salud. Esto con el fin de mitigar las quejas y reclamos de los huéspedes sobre el ingreso al hotel y los contratiempos que se puedan generar a raíz del mismo, ya que las personas que ingresan al hotel han identificado este factor como el desmejorante de la experiencia que reciben en su estadía.

6.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Permitir que los clientes realicen el registro de los datos a través de una plataforma antes de la llegada al hotel, y de esta manera el check in sea, más ágil y así evitar que los clientes se desesperen porque tengan que hacer fila para el ingreso.

2. Lograr que clientes puedan ingresar de manera fraccionada durante todo el día y no necesariamente a las 3 pm, de esta manera no habrá aglomeraciones en la recepción y habrá mayor agilidad en el ingreso al hotel.

7. REFERENTES TEÓRICOS

La ley 2068 del 31 de diciembre de 2020 “tiene por objeto fomentar la sostenibilidad e implementar mecanismos para la conservación, protección y aprovechamiento de los destinos y atractivos turísticos, así como fortalecer la formalización y la competitividad del sector y promover la recuperación de la industria turística, a través de la creación de incentivos, el fortalecimiento de la calidad y la adopción de medidas para impulsar la transformación y las oportunidades del sector”. En esta ley podemos ver cómo el congreso de la república de Colombia apoya el fortalecimiento y recuperación del sector turístico.

Pero luego, en el artículo 2 de la misma ley nos dice que “Es deber de los destinos de los administradores de atractivos turísticos y de los prestadores de servicios turísticos, propender, conforme al artículo 13 de la Constitución Política, por la eliminación de las barreras espaciales, de entorno físico, comunicativas actitudinales y de servicio que impidan el acceso, uso y disfrute de la actividad turística de manera segura y confortables, y por la implementación de los postulados del diseño universal y los ajustes razonables que aseguren la experiencia turística para todas las personas, especialmente para las personas con algún tipo de discapacidad y/o necesidades particulares de accesibilidad Incentivando la equiparación de oportunidades y condiciones". Basándonos en esto, podemos afirmar que es deber de los comensales y administradores de atractivos turísticos brindar accesibilidad, seguridad y comodidad a las personas involucradas en el proceso turístico.

8. PLAN DE ACCIÓN

La estrategia consiste en tener un aforo máximo permitido, para poder asegurarle un buen servicio a los huéspedes, tener contralado los aforos, evitando aglomeraciones, garantizarles los protocolos de bioseguridad, por ellos creemos conveniente llevar una estadística de cuantos huéspedes realizan el check out en horas de la mañana antes del horario oficial del check out, por temas de itinerarios de vuelos o transporte o cualquier otro motivo, aquellos huéspedes que compran y salen a los diferentes tour y excursiones a los diferentes sitios turísticos de la ciudad, y los huéspedes que salen por su cuenta a realizar otras series de actividades y de acuerdo al número de personas que no estarán disfrutando de las instalaciones y servicios del hotel que fueron incluido en el conteo de las personas que amanecieron en el hotel, permitirle a ese mismo número de personas que puedan ingresar antes de las 3 de la tarde, de esta manera no estaríamos afectando el aforo, y además ingresarían en diferentes horas y así a la hora del check in no habría tantas aglomeraciones y se atendería de manera personalizada a todos los que van llegando, brindándoles información detallada de todos los servicios que ofrece el hotel para que así aprovechen todos los espacios y actividades dispuestas para lograr una experiencia memorable en su estancia en el hotel.

9. RESULTADOS OBTENIDOS

Lograremos satisfacer y sobrepasar las expectativas de nuestros clientes, tendremos huéspedes felices, cumpliremos la promesa de valor ofrecida al momento de la venta de reserva hotelera, evitaremos aglomeraciones al momento del ingreso, y sobre todo seguiremos manteniendo los protocolos de bioseguridad que es un valor agregado en nuestro hotel ya que eso es lo que los huéspedes buscan al momento de elegir un hotel para vacacionar.

10. AUTOEVALUACION

El realizar esta investigación, ha sido por mucho, una experiencia enriquecedora en diversos aspectos, ya que el hotel Decamerón Galeón es el lugar donde realizo mis actividades laborales; Y he evidenciado directamente los aspectos que he mencionado y que he recopilado con la finalidad de mejorar la calidad del servicio que prestamos a nuestros huéspedes.

11. RECOMENDACIONES GENERALES

Buscar estar a la vanguardia con las estrategias que implementan hoteles de la competencia; ya que esto puede ser un punto positivo o en contra en el que radicará la elegibilidad del Hotel como destino de preferencia por el segmento turístico – vacacional del mercado hotelero.

Con la implementación de nuevas estrategias de ingreso lograremos darle visibilidad al hotel por sobre la competencia; ya que, a pesar de la pausa que supuso el cierre a causa de la pandemia, el hotel Galeón sigue siendo uno de los destinos elegidos por gran porcentaje de persona; Lo cual hace preeminente la supresión de desmejoras del servicio que sirven de causales para la generación de experiencias y comentarios detractores.

12. CONCLUSIONES

El hotel Decameron se ha destacado como uno de los hoteles con más trayectoria y reconocimiento a nivel de latino América en el entorno turístico y hotelero; Debido a la innovación que representa un hotel que preserva el término "Todo incluido y que se convirtió en uno de los precursores del turismo sustentable. En sus años dentro del mercado marcó un antes y un después en la calidad del servicio hotelero que manejaban las cadenas hoteleras de su época, y precisamente esa innovación, condujo a convertir esta compañía como una de las más prósperas de américa latina.

Sostenemos lo señalado en el escrito: Es de vital importancia para el hotel, reestructurar su estrategia de ingreso de visitantes, centrando su atención su salud y bienestar; (protocolos de bioseguridad) Pero sin desmejorar el servicio que ha prestado por años y, el cual es la razón de que sea elegido entre otros miles de destinos turísticos con el fin de vacacionar y darse un descanso fuera de la rutina.

Finalmente, y, como uno de los responsables de brindar servicios hoteleros, espero que el hotel mejore significativamente en cada aspecto que quizás está deficiente y esperamos que nuestros clientes encuentren en este lugar una opción que resalte por su amabilidad, hospitalidad, gastronomía, pasión y calidad en cada uno de los aspectos involucrados en la experiencia de nuestros visitantes. Decameron es una empresa que cree fervientemente en que siempre se puede mejorar y, por esta razón, deseo que estas problemáticas sean abordadas muy pronto y que no olviden la promesa de valor del hotel: “Ser anfitriones de las mejores experiencias a través del mejor servicio, la sorpresa y la diversión”.

13. BIBLIOGRAFÍA

Función Pública. (04 de enero de 2021). *Gestor normativo*. Ley 2068 de 2020 (Modificación ley general de turismo).

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=172558>

- MinTurismo. (12 de marzo de 2020). *Mincit*. Circular externa 0000012 (Directrices para la contención de la infección respiratoria aguda por el nuevo Coronavirus COVID-19 en el entorno hotelero). <https://www.mincit.gov.co/minturismo/caja-de-herramientas/medidas-para-hoteles-covid-19/circular-externa-12-del-12-de-marzo-de-2020.aspx>

14. ANEXOS



Imagen del centro de convenciones del hotel Decameron Galeón, lugar habilitado como salón de espera hasta el ingreso.



Imagen de la recepción del hotel Decameron Galeón.