Diseño de la APP como herramienta innovadora que facilita los procesos de Check in/ Check

out (CICO) en los usuarios del Hotel San Marcos- Taganga

Estudiantes:

Catalina Mercedes Costa Munera

Jessica Paola Escalante Castro

Ilsemer Macderick Brito Manjarres

Diplomado en Gerencia de Servicio Integral

Programa de Administración de empresas turísticas y hoteleras

Facultad de ciencias empresariales y económicas

Universidad del Magdalena

2022

Tabla de contenido

Introducción……4

Justificación…….4-5

Objetivo general……..5

Objetivos específicos……..5

Marco de referencia……6

Antecedentes……...6-7

Marco teórico……..7-8

Descripción de la empresa……..8-9

Descripción de los productos……10

Requisitos Legales y Reglamentarios……..10-11

Diagnostico…….11

Propuesta modelo de Gerencia de servicios……11-12-13

Diseño de la aplicación……..14-15

Gestión de Riesgo……16-17

Gestión financiera……18-19

Gestión humana……20-21-

22-23

Transformación digital……..23-24-25

Diseño de experiencias……..25-26

Conclusiones……..26-27

Bibliografía……...27-28

Anexos……..28

Gestión de la APP como herramienta innovadora que facilita los procesos de Check in/ Check out (CICO) en los usuarios del Hotel San Marcos- Taganga.

Introducción

En la actualidad, el mundo enfrenta un desafío de salud y seguridad complejo en el cual el contacto físico se ve arraigado con medidas de bioseguridad. Además, la tecnología ha evolucionado de tal manera que día a día se presentan nuevas formas de realizar procesos del diario a vivir, como, por ejemplo, compras, ventas, viajes, educación, trabajo, entre otros. Al llegar la pandemia por la covid-19 en el año 2020, la población mundial ha tenido que adaptar nuevas formas de vivir para evitar los contagios masivos, es así como el desarrollo tecnológico ha sido parte fundamental para salvaguardar la salud y seguridad de las personas.

Es importante crear nuevas expectativas y generar confianza a las personas es necesarios tomar acciones en el servicio turístico y hotelero a través de nuevas tecnologías que ofrezcan un mejor servicio, hacer seguimiento a las nuevas tendencias del mercado e impulsar la tecnología como herramienta fundamental entre los prestadores de servicios y los clientes, además fortalecer objetivos claros para un turismo más responsable, inclusivo e innovador. Es por esto que las aplicaciones móviles se han convertido en la necesidad de estar conectados con el mundo y obtener servicios y productos mediante un teléfono móvil o una computadora.

Justificación

El uso de las páginas webs y aplicaciones móviles agilizan en gran parte los procesos operativos, como, por ejemplo, las aerolíneas adoptaron el Check in 24 horas antes del

vuelo de los viajeros garantizando sus asientos y su hora de vuelo. La industria turística y hotelera no debe ser ajeno a estas medidas, el proceso de servucción es fundamental ya que se vinculan todos los procesos del servicio y sus recursos; la interacción entre el personal, el cliente y el soporte material permite complementar el servicio y así obtener respuestas satisfactorias.

La APP involucra una serie de acciones que preparan ambas partes para llegada de los clientes a los hoteles, si bien puede ser una herramienta ya existente para un seleccionado número de clientes, la idea es que todos los servicios de alojamientos cuenten con esta herramienta móvil para todo tipo de clientes. Esta aplicación tendría en cuenta la hora de llegada de los huéspedes, el tipo de habitación, alimentación incluida y una recopilación de datos personales. Esto ayudaría a una preparación previa por parte de los hoteles a la llegada de los clientes del día evitando así el máximo contacto y aglomeración en el departamento de recepción.

Objetivo General

Diseñar una APP que pueda agilizar los procesos en la recepción al momento de la llegada de los usuarios al Hotel San Marcos, Taganga con respecto al Check in y Check out (CICO).

Objetivos específicos

- Generar una base de datos segura y confiable de los clientes que permita conocer las necesidades y requerimientos del huésped antes de su llegada.
- Agilizar el proceso de entrega de las habitaciones a los huéspedes, al momento de ingresar al Hotel San Marcos Taganga.

- Innovar los servicios del Hotel San Marcos, Taganga para incrementar la preferencia de los turistas.

Marco de Referencia

El check in online ofrece grandes oportunidades tanto para los usuarios como para los prestadores de servicio hotelero y se adapta a la realidad actual. La nueva normalidad afronta un gran reto con la reactivación turística ya que ha transformada la forma de viajar y disfrutar de los destinos. El distanciamiento, la bioseguridad y las medidas de higiene han cambiado el contexto de los hoteles a corto y largo plazo, por esto es importante que se digitalicen ciertos procesos que eviten el contacto físico para ofrecer más seguridad y mejor servicio a los clientes.

La tecnología se suma como un plus al sector hotelero, es un componente esencial para el futuro de la industria porque brinda soluciones y recuperación en la actualidad siendo el check in de gran importancia ya que es el primer contacto con el usuario, el check out agiliza la despedida, las recomendaciones y resultados de la estancia siendo estos procesos prioridad en el sector. Una vez el usuario llega a su destino tiene que identificarse y recibir información vital de su estancia como horarios, opciones de restaurante y actividades. Cumplir con las medidas de seguridad y salud digitalizando los procesos se evitan aglomeraciones y retrasos.

Antecedentes

El check in y check out (CICO) normalmente se realiza en la recepción del hotel, es un proceso de suma importancia en la gestión hotelera. Sin embargo, ciertas veces es tardado

el proceso en cuanto a la entrada y salida de los usuarios. Con el desarrollo tecnológico el check in online se ha convertido en una útil herramienta en el sector hotelero.

Usualmente la hora de CICO se realiza entre las 12h y las 15h, la cuestión es que muchas veces los huéspedes que entran y salen se encuentran en la misma hora y lugar ocasionando un tráfico considerable de personas retrasando los procesos operativos y generando filas sumando los grupos. El proceso es revisar los documentos de las personas, números de reservas, comentarios, fotocopias e información general del hotel, el check in online se convierte en una alternativa para agilizar todo el proceso y aumentar la productividad de los procesos operativos y prestar un servicio de mejor calidad.

Hoteles de cadenas internacionales como Marriott, ofrece herramientas digitales a los huéspedes que facilitan la comunicación entre ellos y los hoteles compartiendo su hora de llegada, preferencia de habitaciones, número de personas, entre otros datos que facilitan el proceso de check in una vez el huésped llega a su destino. El usuario es guiado en el sitio web para completar un formulario digital que luego es revisado por los recepcionistas preparándose para la llegada de este.

Por otro lado, el hotel Best Western PLUS Premium Inn, una de las formas para facilitar el proceso CICO es una página FAQ en el sitio web del hotel. La idea es recolectar la mayor información posible que evite problemas y retrasos.

Marco Teórico

La competitividad hotelera ha estado evolucionando con el paso del tiempo, hoy en día la conexión con los usuarios es importante por medio de la tecnología ya que son estrategias agiles y flexibles para el marcar la diferencia en el mercado. Según, Pereira & Coutinho

(2007) los viajes de negocios comenzaron con el auge de estar más conectados con el lugar de destino, sumando a esto las personas que viajan por ocio y la facilidad de viajar y conectarse por medio de las redes sociales. Es por esto, Holanda & Nascimento (2012) la exigencia al momento de viajar obligaron a los establecimientos a agregar valor a sus servicios y el recibimiento a estos cambio totalmente. Las inversiones en los hoteles crecieron y proporcionaron un servicio más actualizado para promocionar y atraer más personas.

En la industria hotelera la tecnología ha influido en los nuevos procesos que se llevan a cabo en el día a día de la operación y administración de los establecimientos, la demanda cada día está más conectada por medio de Smartphone, computadores, iPad y trablets en su vida cotidiana. Según Kotler et al. (2006) Cada persona posee una manera diferente de comportarse ante un servicio o producto al momento de ser consumido con el fin de satisfacer sus necesidades y expectativas, es por esto que es importante que los hospedajes deben relacionar esas conexiones tecnológicas para identificar la percepción de cada consumidor sobre el servicio y producto y como se puede utilizar toda la información a favor del mismo.

Descripción de la Empresa

ORGANIZACIÓN DE HOTELERIA Y TURISMO CAMACO S.A.S.

San Marcos Hoteles

MISION

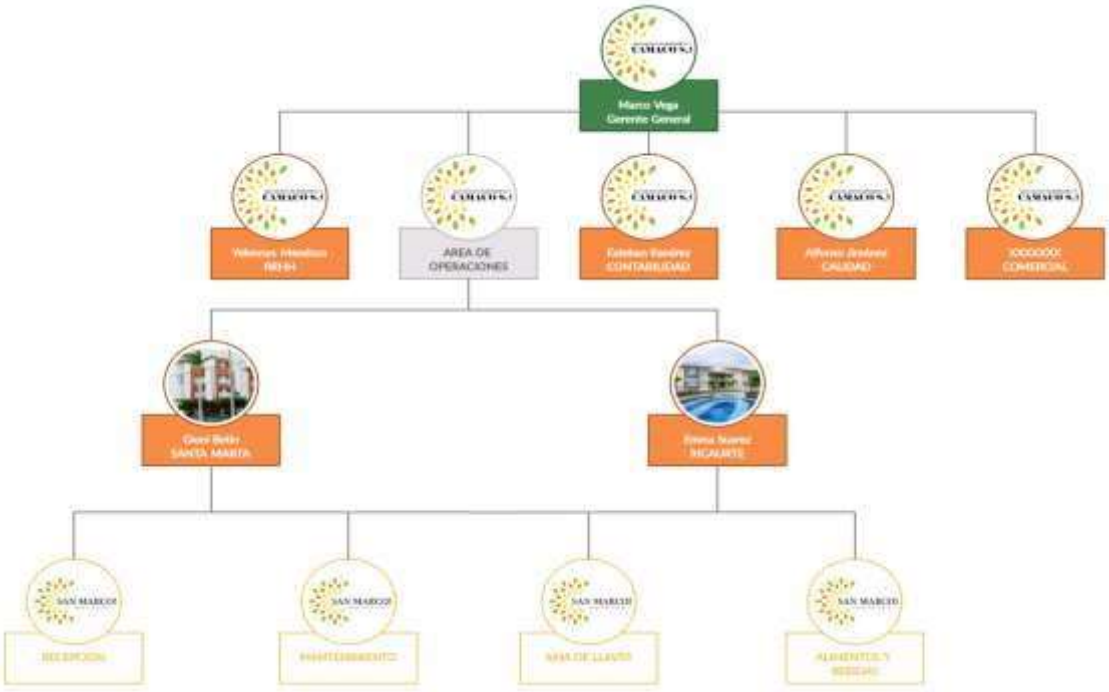
Brindarles a nuestros huéspedes una estadía acogedora a través de un ambiente cálido y positivo, enfocándonos en sus necesidades y cuidando cada detalle, en el que el lujo no se

limita en la arquitectura ni la decoración, sino por la calidad del servicio. Al mismo tiempo, deseamos generar un impacto constructivo en la comunidad y en la vida de nuestros colaboradores.

VISION

Ofrecer soluciones turísticas integrales que se sean sinónimo de calidad e innovación.

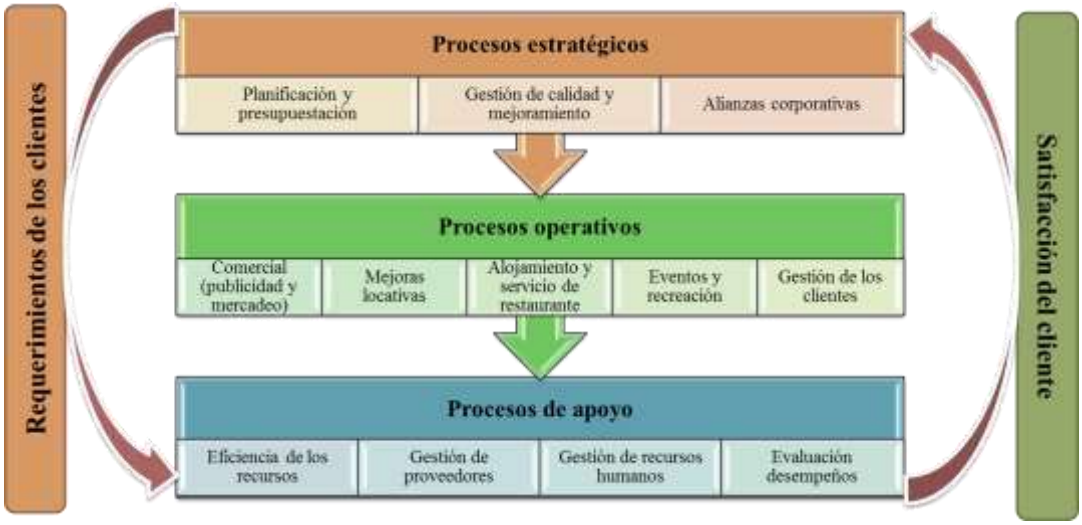
Organigrama de la empresa:



Descripción de productos y/o servicios:

Prestación de servicios de alojamiento, gastronomía y servicios especiales para los turistas y visitantes particulares nacionales y de tipo empresarial para eventos.

Mapa de Procesos Organización de Hotelería Y Turismo Camaco S.A.S



Requisitos Legales y Reglamentarios

Dentro de los requisitos legales y reglamentarios relacionados con los servicios relacionados de la Organización de Hotelería y Turismo Camaco SAS se tiene:

Se encuentran registrados o inscritos en el Registro Nacional de Turismo todos los hoteles de acuerdo a cada lugar en que se encuentran.

- Se encuentra registrado en la Asociación Hotelera y Turística de Colombia " COTELCO"
- Se rige bajo la Ley 300 de 1996 por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones que fueron modificadas por la Ley 1101 de 2006.

- Decreto 504 de 1997 en donde se reglamenta el Registro Nacional de Turismo de que tratan los artículos 61 y 62 de la Ley 300 de 1996.
- Decreto Nacional 2074 de 2003 donde se modifica el Decreto 504 de 1997.
- Decreto 2590 de 2009 por el cual se reglamentan las Leyes 300 de 1996 y 1101 de 2006.
- Se acogerá a la Resolución de 2005 por la cual se reglamenta la categorización por estrellas de los establecimientos hoteleros o de hospedaje que prestan sus servicios en Colombia.

Diagnóstico

Actualmente el Proceso de check in se desarrolla de manera manual, al momento de que el huésped ingresa al hotel se le hace una bienvenida identificando el nombre del recepcionista que lo está atendiendo y el hotel que ingreso ya que son varias sedes, posteriormente, se le pregunta por qué medio hicieron la reserva. Identificado el método de reserva se le solicita los documentos de identificación ya sea cédulas de ciudadanía, registro civil y en caso de extranjeros pasaporte o DNI, se llena el registro hotelero con los datos que brindan los documentos, también se les pregunta dirección de vivienda, número de teléfono, de donde vienen y hacia donde se dirigen y al final se le pide al cliente que firme el registro, después de esto, se procede a cobrarle según las indicaciones de la reserva, el pago lo pueden hacer por distintos medios como transferencia a Nequi o Banco de Bogotá, pago por tarjeta y/o en efectivo, luego, se le dan las indicaciones del hotel que cuenta con una cocina comunitario, una terraza con vista al mar, el horario de entrega de la habitación y por último se le entrega la llave de la habitación y se le indica en donde se encuentra esta.

Propuesta modelo de Gerencia de servicios

Definición de la propuesta

La propuesta de este proyecto nace porque se ha detectado una oportunidad de negocio debido a la ausencia del comercio electrónico en el sector turístico, debido a que son pocas las empresas turísticas que cuentan con una aplicación en la App Store y/o Play Store, de acuerdo a lo anterior se deduce lo siguiente:

Existe un desaprovechamiento de la tecnología en el sector turístico Déficit

de impulso para el comercio tecnológico.

A través de esta oportunidad de negocio se podrá aprovechar la tecnología para poder diseñar una aplicación móvil sin duda mejorará los procesos de Check in y Check out (CICO) del hotel San Marcos Taganga en la ciudad de Santa Marta. Esta aplicación es de vital importancia ya que promueve al hotel diferenciarse entre la competencia y mejora los servicios con una mayor calidad para cumplir con las expectativas de los usuarios. La aplicación será una herramienta que facilitara los procesos con una previa preparación del staff para que al momento de recibir a los usuarios se tenga un conocimiento del cliente y así brindarles un servicio mucho más satisfactorio, se basa en un sistema de chequeo previo en donde el huésped deberá suministrar sus datos esenciales para todo registro como, por ejemplo, nombres, nacionalidad, contactos, correo electrónico y hora de llegada, también contará con datos básicos del hotel como sus horarios de servicios. Los usuarios pueden descargar la APP por medio de su teléfono móvil o visitar un link suministrado por el mismo hotel al momento de realizar la reserva, estos pueden realizar e check in móvil hasta 48 horas antes de su llegada suministrando su confirmación de reserva a través de sus datos personales; una vez ya estando en el hotel, el recepcionista puede corroborar la información y suministrar los servicios adicionales que ofrece el hotel como la terraza y el servicio de restaurante también como sitios de interés cerca al hotel. Al finalizar su estancia pueden

realizar el registro de salida de su reserva por la aplicación calificando el servicio prestado, dejar un comentario, sugerencia o queja.

Con la implementación de esta aplicación móvil y aplicando las nuevas tecnologías se espera obtener los siguientes resultados:

Impulsar la aplicación móvil para que los usuarios del Hotel San Marcos frecuenten su uso.

Posicionar la compañía presentando un aprovechamiento de la tecnología para facilitar procesos.

Esta aplicación tiene como objetivo garantizarles a los usuarios la oportunidad de crear un perfil para poder tener acceso a la información general del hotel y de sus reservas en particular. A continuación, se muestra el modo de uso por parte del usuario:

Registrarse a través de un enlace que se genera después de realizar la reserva.

Completar los datos personales y de contacto.

Subir archivos a la aplicación (Documentos de identificación requeridos por parte del hotel).

Gestionar la reserva y/o solicitar modificaciones en las reservas. (Términos y Condiciones)

Encontrar la información del hotel para el buen uso de las instalaciones al momento de su llegada.

Diseño de la Aplicación

Imagen 1Logo App

Imagen 2 Proceso registro e ingreso del usuario

Imagen 3 Perfil del usuario

Imagen 4 Menú de reservas del usuario

Al momento de crear el perfil en la aplicación, el usuario puede actualizar según su reserva los datos y métodos de pagos, además puede realizar solicitudes al hotel, como por ejemplo, camas o personas adicionales, información de interés acerca del hotel o la ciudad.

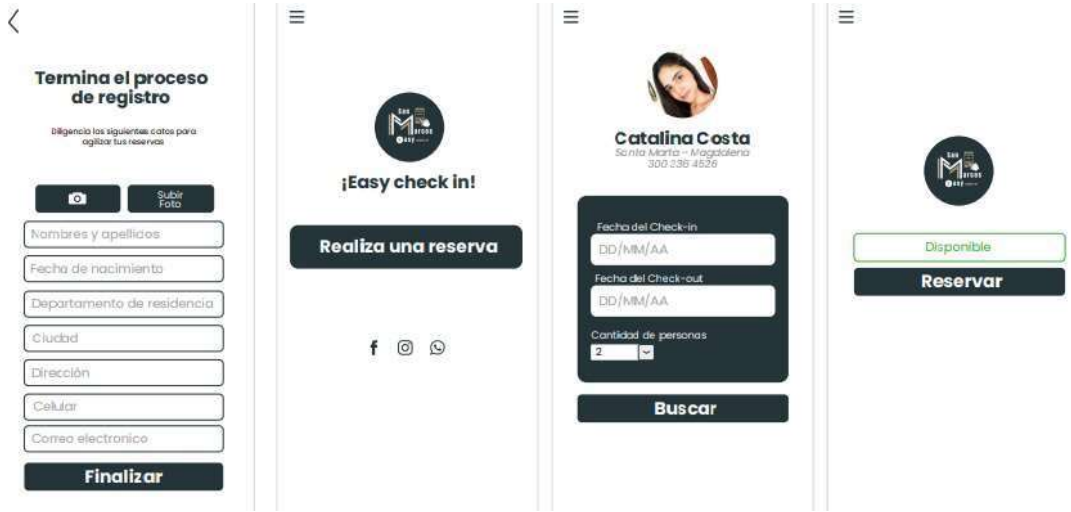


Imagen 5 Proceso de registro y reserva

Imagen 6 Pago de reserva y descarga

Gestión del Riesgo

La evaluación de riesgos es importante ya que busca identificar y clasificar los riesgos presentes en el entorno de la organización, además de valorar los puntos clave en dicha matriz para la prevención de los daños y consecuencias que pueden causar la incorrecta gestión del recurso y las estrategias, a continuación, una lista de riesgos a tener en cuenta y las posibles causas y consecuencias que pueden suceder.

IDENTIFICACION DEL RIESGO				
Actividad/Proceso	RIESGO	TIPO / CLASIFICACIÓN	GENERADO POR/ CAUSADO POR / FUENTE	POSIBLE CONSECUENCIA/ EFECTO NO DESEADO
Prestación de servicios de alojamiento y restaurante	Habitacion con el aseo incompleto, aseo deficiente de las areas, alimentos en mal estado, deficiencia en los recursos operativos.	Operativos	Experiencias negativas de los clientes, perdidas esconomicas, entregas tardías	Afectación de la reputación del hotel, malos comentarios en las redes sociales
Gestión de recursos humanos	Colaboradores desmotivados, falta de compromiso, no capacitar al personal de manera adecuada	Afectación de producto y/o servicio	Incorrecta gestión del recurso humano, desmotivación la	Falta de conocimiento, Falta de expecatativas y comunicación, ausencia de un plan de acción de capacitación

Gestión financiera

La administración financiera en la hotelería es de vital importancia para el éxito de la organización, se debe centrar en los esfuerzos y objetivos a lograr, es necesario enfocarse en las finanzas para obtener resultados óptimos y reducir gastos sin afectar la calidad de los servicios. Es importante tener conocimiento de los gastos de cada departamento y determinar las inversiones necesarias logar ganancias y automatizar los procesos del hotel, el departamento de contabilidad puede generar estrategias y planes en cuanto a los costos, aportar decisiones y priorizar procesos.

Marco Logico						
Objetivos	¿Cómo? - Metodo	Recursos Fisicos	Recursos Economicos	Recurso Humanos	Tiempo	Actividad
Generar una base de datos segura y confiable de los clientes que permita conocer las necesidades y requerimientos del huesped antes, durante y despues de su estancia en el hotel.	Contratando un experto en programacion informatica	Equipo de computo,	20.000.000	Ingeniero Sistemas	Dos Meses	Diseño de la aplicación para la implementacion del web check in
						Programción de la app
Agilizar el proceso de entrega de las habitaciones a los huespedes, al momento de ingreso y salida del Hotel San Marcos.	Asignando las habitaciones en la app gracias al web check in en donde los huespedes ya sabrán cual es su habitacion e informacion general. Mismo procedimiento agilizará el web check out.	Telefono celular y tablet	3.000.000	Ingeniero Sistemas	Un mes	Implementación de la app
						Enlaces de conexión con los usuarias
Innovar los servicios del Hotel San Marcos, Taganga para incrementar la preferencia de los turistas.	Una vez lanzada la aplicación y pagina web se realizara el lanzamiento de esta a traves de las redes sociales, sobre todo Instagram. Publicidad pagada con paginas que tienen mas de 101k seguidores	Equipo de diseño y tecnologia	2.000.000	Social Media Manager	3 meses	Pautas publicitarias
				Redes sociales		Diseño de publicaciones

Imagen 7 Objetivos a desarrollar mediante el presupuesto de inversión

Actualmente, la tecnología está a la vanguardia de la hotelería siendo el componente principal para conectarse con cada uno de los usuarios, conocer sus preferencias, sus gustos y expectativas de cada destino, al utilizar software avanzados los procesos son más sencillos y dinámicos. Es por esto que, la aplicación móvil para realizar el proceso CICO requiere de una inversión para lograr todos los objetivos, se asiste de forma oportuna a cada cliente y se gestiona su reserva con más detalle. A continuación, un presupuesto de inversión para desarrollar la app.

Se espera desarrollar los objetivos en base a un presupuesto de inversión en el cual se tenga en cuenta la participación activa en las redes sociales, así como en el equipo humano especializado en sistemas y programación, las herramientas necesarias para alcanzar los objetivos también entran en el presupuesto como equipos de cómputo y celulares que faciliten el dinamismo de las promociones digitales y contacto con los usuarios por medio de las redes sociales.

Meses de diseño, programacion y pruebas de la APP	4
Meses de publicidad y marketing(temporadas altas)	3
Meses estrategias de promoción (temporadas altas)	
Tiempo total	7

1	Fase			$ 10.710.000
2	Fase			$ 4.590.000
3	Fase			$ 6.633.300
	Total Proyecto			$ 23.933.300

1. Diseño

Diseño, programacion y pruebas de la APP

	Concepto del Gasto	Valor Unitario	Cantidad	Valor Total
1	Honorarios programador	$3.400.000	1	$ 3.400.000
2	Computador para diseño y programacion de app	$4.500.000	1	$ 4.500.000
3	Suscripcion en la Play Store	$100.000	1	$ 100.000
4	Suscripcion en la App Store IOS	$400.000	1	$ 400.000
5	Instalacion de internet	$250.000	1	$ 250.000
6	Mensualidad internet	$130.000	2	$ 260.000
7	Smartphone	$1.800.000	1	$ 1.800.000
	Sub total			$ 10.710.000

2. Desarrollo

Publicidad y marketing

	Concepto del Gasto	Valor Unitario	Cantidad	Valor Total
1	Agencia de marketing	$3.150.000	1	$ 3.150.000
2	Presupuesto pauta publicitaria	$300.000	3	$ 900.000
3	Suscripcion CRM	$180.000	3	$ 540.000
	Sub total			$ 4.590.000

3. Avances

Estrategias de promoción

	Concepto del Gasto	Valor Unitario	Cantidad	Valor Total
1	Honorarios asesor servicio al cliente	$1.591.650	2	$ 3.183.300
3	Honorarios programador App	$3.400.000	1	$ 3.400.000
4	Computador	$1.800.000	1	$ 1.800.000
5	Telefono fijo	$250.000	1	$ 250.000
	Sub total			$ 6.633.300

Imagen 8 Presupuesto final para el desarrollo de la App

El capital humano también hace parte de la inversión de la app ya que es el principal contacto con los clientes, se debe tener personal capacitado para manejar las redes y la aplicación móvil, deben realizar seguimientos a las tareas y funciones de la app mejorando la productividad del hotel.

EMPLEADO 1			SALARIO	1.000.000	
			VALOR HORA	4.167	
Adiccional	factor	Tipo de Hora	numero de hora	valor hora	total
25%	1,25	H.E.D.O	15	5.208,33	78.125
75%	1,75	H.E.N.O	5	7.291,67	36.458
100%	2	H.E.D.F	4	8.333,33	33.333
150%	2,5	H.E.N.F	1	10.416,67	10.417
35%	0,35	RECARGO NOCTURNO	46	1.458,33	67.083
75%	0,75	RECARGO NOCTURNO	2	3.125,00	6.250
					231.667

SALARIO	1.000.000
COMPROBANTE DE NOMINA	
SALARIO	1.000.000
AUX. TRANSPORTE	117.172
H EXTRAS	231.667
TOTAL DEV	1.348.839
SALUD	49.267
PENSION	49.267
OTROS	-
TOTAL DEV	98.533
NETO	**1.250.305**

EMPLEADO 3			SALARIO	1.500.000	
			VALOR HORA	6.250	
Adiccional	factor	Tipo de Hora	NUMERO DE HORAS	valor hora	total
25%	1,25	H.E.D.O	15	7.812,50	117.188
75%	1,75	H.E.N.O	5	10.937,50	54.688
100%	2	H.E.D.F	4	12.500,00	50.000
150%	2,5	H.E.N.F	1	15.625,00	15.625
35%	0,35	RECARGO NOCTURNO	46	2.187,50	100.625
75%	0,75	RECARGO NOCTURNO	2	4.687,50	9.375
					347.500

SALARIO	1.500.000
COMPROBANTE DE NOMINA	
SALARIO	1.500.000
AU TRANSPORTE	117.172
H EXTRAS	347.500
TOTAL DEV	1.964.672
SALUD	73.900
PENSION	73.900
OTROS	-
TOTAL DEV	147.800
NETO	**1.816.872**

Imagen 9 Pago de nómina a empleados según su salario

Gestión Humana

Es válido reconocer que el capital humano constituye el recurso más valioso para una empresa, es por esto que se ha realizado un análisis en donde se ha identificado las necesidades actuales y futuras del proyecto para ofrecer soluciones y precisar las herramientas necesarias para resolverlas.

Por lo tanto, realizar un plan de gestión humana es fundamental para que los junto con los colaboradores se tengan buenos resultados y beneficios para la empresa misma. Al identificar las necesidades se llegó a la conclusión de realizar un plan de capacitación el cual irá enfocado en la Gestión de la Calidad en atención al cliente y refuerzo de las herramientas digitales para el buen manejo y conocimiento de la aplicación que será implementada en el Hotel San Marcos, Taganga y va a ser dirigido a todos los colabores y personal de la organización.

Se considera que la capacitación es un proceso educacional que se debe realizar estratégicamente en una empresa para que el personal vinculado adquiera una amplia gama de conocimiento y habilidades especificas relacionadas al trabajo; esto con el fin de modificar sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto que ocupa o el ambiente laboral. Así mismo, la capacitación constituye un factor muy importante para que el colaborador pueda brindar el mejor aporte en el puesto asignado, ya que esto requiere de un proceso constante que busca, claramente, la eficiencia y alta productividad en el desarrollo de las actividades vinculadas mejorando y elevando el rendimiento de cada uno de los participantes.

Dentro de un plan de capacitación se debe tener en cuenta los beneficios que este brinda dentro de la organización, los identificados en este proyecto son los siguientes: • Aumento de la motivación del empleado.

• Mejora en la satisfacción y moral del trabajo.

• La intensificación de la capacidad para adaptarse e innovar.

• Aumento de la productividad.

• Mejora en la retención del empleado y reducción de la rotación del personal.

El Plan de Capacitación tendrá el siguiente alcance:

Línea o Campo: Sector Turístico Área: Hotelera Aspecto: Personal Hotelero Delimitación

Espacial: Esta capacitación se realizará con el personal hotelero que labora en el Hotel San Marcos, Taganga.

Delimitación Temporal: El plan de capacitación está programado para ser ejecutado en el segundo semestre del año 2022.

Dirigido a: Todo el personal que labora en el Hotel San Marcos. El principal motivo por el cual se considera importante establecer este plan de capacitación enfocado en el manejo de las herramientas ofimáticas y digitales, es debido a que, en la actualidad, se ha visto un gran avance en las mismas al facilitar distintas actividades que el ser humano debe emplear manualmente. Es por esto, que al implementar una aplicación móvil en una organización es necesario que los funcionarios sepan manejar, así maximizan el conocimiento y mejoran sus destrezas, habilidades y actitudes.

Contenido del Plan de Capacitación

El contenido de este plan de capacitación va enfocado en distintos temas que van a ayudar a los colaboradores a perfeccionar sus habilidades blandas y duras en el lugar de trabajo teniendo en cuenta el objetivo de la organización. A través de un breve análisis y proyección se pensó en un contenido integral que sirva para desarrollar ciertas aptitudes y actitudes que pueda diferenciar el hotel del resto.

Habilidades blandas	Habilidades duras
Estrategias de Servicio: Calidad y Orientación al Cliente	Manejo de Herramientas Digitales
Inteligencia Emocional	Administración de Base de Datos
	Manejo de Herramientas Digitales - Conociendo la APP

Imagen 10 Habilidades para trabajar el plan de capacitación

Plan de Capacitación en las Colaboradores del Hotel San Marcos Taganga

"ENFASIS EN GESTION DE LA CALIDAD EN ATENCION AL CLIENTE Y REFUERZO DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES PARA EL BUEN MANEJO Y CONOCIMIENTO DE LA APP"

Formacion y Desarrollo de:	Tema	Dirigido a		
		Directivo	Administrativo	Operacional
Habilidades Blandas	Estrategias de Servicio: Calidad y Orientacion al Cliente	1	3	4
Habilidades Duras	Manejo de Herramientas Digitales	1	7	4
Habilidades Duras	Administracion de Base de Datos	1	1	4
Habilidades Duras	Manejo de Herramientas Digitales – Conociendo la APP	1	7	5
Habilidades Blandas	Inteligencia Emocional	1	7	5
Total Personas Capacitadas	52	5	25	22

Cronograma	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Estrategias de Servicio: Calidad y Orientacion al Cliente																								
Manejo de Herramientas Digitales																								
Administracion de Base de Datos																								
Manejo de Herramientas Digitales – Conociendo la APP																								
Inteligencia Emocional																								

Imagen 11 Plan de Capacitación Hotel San Marcos Taganga

Transformación Digital

La transformación digital en las empresas se relaciona con la adaptación y los esfuerzos para reunir nuevas formas de conectarse con el público, las nuevas tecnologías, procesos y culturas son el objetivo principal, es de gran importancia mejorar las experiencias de los usuarios, innovar y ser más rápidos y eficaces ya que la tecnología transforma gran parte de las experiencias y la industria.

Para esta adaptación se crea una página web que facilita el proceso de reservación de alojamiento, está brinda la disponibilidad y precios para las diferentes opciones de habitación, información general del hotel y experiencias dentro de él, también se crea un folleto informativo el cual brinda información vital de la zona de ubicación y las ventajas de reservar en el hotel, por último se comparte un vídeo con imágenes llamativas del alojamiento, sus alrededores y contactos para realizar las reservas de forma directa.

Este proceso de transformación digital es un cambio constante a las nuevas tendencias de la industria de la hotelería, involucra nuevas tecnologías y firmas de trabajar para obtener más usuarios y fidelización.

Imagen 10 Folleto informativo Hotel San Marcos Taganga

11.6. Diseño de Experiencias

Crear experiencias para los usuarios es el objetivo principal de este proyecto, crear empatía a grandes rasgos siendo la capacidad de toda persona para ponerse en el lugar de otra, la capacidad de entender las situación y sentimientos de los usuarios, tener la conexión con los usuarios es importante para la sensibilidad y sentir lo que ellos puedan sentir, escuchar al cliente es el punto clave analizar sus expectativas y tener en cuenta sus gestos, miradas y tonos de voz. Es por esto que se crea un mapa de empatía para analizar todos los puntos importantes al momento de crear una experiencia única a los usuarios.

¿Qué piensa y siente?

- **Familias que planean un viaje familiar en sus vacaciones**
- **Quieren conocer el mar**
- **Busca hospedarse en un lugar que está cerca al mar**

¿Que ve?

- **Fotos de sus amigos conociendo el destino**
- **Viendo en redes sociales influenciadores que recomiendan el destino**

¿Que dice y hace?

- **Programa sus vacaciones para viajar a Taganga**
- **Revisa los hoteles que se acomodan al precio según su presupuesto y comodidad**
- **Organiza las actividades que puede hacer en Taganga**

¿Qué oye?

- A sus amigos recomendándole que conozcan Taganga
- A familiares o grupos de amigos proponiendo que lo acompañen en su viaje

Esfuerzos • **No quiere hospedarse en un mal hotel** • **Que el hotel al que haya reservado sea diferente al que vio en internet (estructura)** • **Que el hotel no cuente con algún servicio pero que en la página de oficial lo incluya** • **Al momento de llegar no le entreguen la habitación que reservo**	Resultados • Cumplir con las expectativas de viaje • Que pueda realizar todas las actividades que pueda hacer en Taganga

12. Conclusiones

Se puede decir que el diseño de aplicación es una herramienta que se alinea con la tendencia para incrementar la productividad y eficiencia de los procesos del hotel en especial el de check-in y check-out (CICO). La implementación de este concepto innovador ayudara a que los usuarios tengan una atención más ágil y certera ayudando a reducir los tiempos de espera en el lobby y mejorando la circulación de personas en el área de recepción. Esta herramienta ayudara a los procesos de mejora continua del hotel enfocados en los usuarios.

Bibliografía

Ballina Ballina, Francisco Javier de la. *Marketing turístico aplicado.* Madrid: ESIC Editorial, 2018.

Bernal Peralta, Jorge, Luis Espinoza Villalobos, Ernesto Leo Rossi, Luis Quiñones Baraybar, and Giomar Moscoso Zegarra. "Factores Que Influyen En El Uso de Las Aplicaciones Móviles En Instituciones Financieras Mediante Smartphone y Su Comparación Entre Las Ciudades de Arica (Chile) y Tacna (Perú)." *3C tecnología* 7, no. 2 (2018): 48–61.

Gértrudix-Barrio, Manuel, Mario Rajas Fernández, and Sergio Álvarez-García. "Open Data en aplicaciones móviles : nuevos modelos para la información de servicio." *Fonseca (Salamanca),* no. 12 (2016): 117–131.

Kotler, P. & Keller, K. L. (2006) "Administración de marketing". Pearson Prentice Hall, São Paulo

Pereira, F. F. & Coutinho, H. R. M. (2007) "Hotelaria: da era antiga aos dias atuais". Revista Eletrônica Aboré 3. Disponível em: <http://docplayer.com.br/545208-Hotelaria-daera-antiga-aos-diasatuais.html>.

Serna, Sebastián, César Jesús Pardo Calvache. *Diseño de interfaces en aplicaciones móviles*. Primera edición. Bogotá: Ediciones de la U, 2017.

Velásquez, Sandra Milena, Doris Elena Monsalve Sossa, Mauricio Eduardo Zapata, Marta

Ester Gómez Adasme, and Juan Pablo Ríos. “Pruebas a aplicaciones móviles: avances y retos.” *Lampsakos* 21, no. 21 (2019): 39–50.

14. Anexos

Video promocional: https://www.youtube.com/watch?v=I7kEZ0kchJY

Página web: https://grupo5diplomado22.wixsite.com/website

Video Escenarios de Experiencia al Cliente:

https://www.youtube.com/watch?v=csnJnXPIad8

Video Sustentación: https://www.youtube.com/watch?v=KIFxjNs_oUI