



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



ALOJAMIENTO BLEISURE

MARIA ALEJANDRA OYUELA PORTILLA

2019227031

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

EDWIN HERNÁNDEZ

Tutor de prácticas profesionales

MARÍA CAMILA MEJÍA

Tutor empresarial

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
EMPRESARIALES
TECNOLOGIA EN GESTION HOTELERA Y TURISTICA
SANTA MARTA - MAGDALENA
2022

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION	3
2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	4
3. INFORMACION DEL TRABAJO REALIZADO	9
4. PROPUESTA	12
5. JUSTIFICACION	15
6. OBJETIVO GENERAL	16
7. REFERENTES TEÓRICOS	17
8. PLAN DE ACCIÓN	18
9. RESULTADOS OBTENIDOS	20
10. AUTOEVALUACION	21
11. RECOMENDACIONES GENERALES	21
12. CONCLUSIONES.	22
13. BIBLIOGRAFÍA	22
14. ANEXOS	22

1. INTRODUCCION

Hostal es un tipo de alojamiento turístico cuyo uso se ha popularizado debido a la gran cantidad de viajantes jóvenes que buscan hospedajes más económicos que los tradicionales hoteles. El hostal es definido por los departamentos de turismo hispanohablantes como **alojamientos de categoría inferior a los hoteles, pero superior a las pensiones**. Los hostales se caracterizan por tener los servicios mínimos de aseo en las habitaciones, limpieza general, calefacción o refrigeración y ofrecen servicios complementarios. Ofrecen habitaciones privadas y habitaciones compartidas, también realizan eventos y recreaciones para distraer a los huéspedes y ponerlos en ambiente

Muchas veces aparecen huéspedes explicando que estarán en x ciudad por un lapso de tiempo largo por motivos laborales y desean un servicio de alojamiento con coworking. La idea de este proyecto de práctica se basa en implementar un servicio de alojamiento BLEISURE, este término es la unión de las palabras Business y Leisure, las cuales significan negocio y ocio, este servicio ofrecerá alojamiento en habitación privada con coworking incluido.

La finalidad de este servicio es que el huésped pueda laborar tranquilamente y después disfrutar de las instalaciones del hostal para relajarse y disfrutar de otro ambiente distinto al laboral.

2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

2.1) ASPECTOS LEGALES, ECONÓMICOS Y ORGANIZACIONALES

Empresa: CASA AVELINA

Razón Social: Gran Elite S.A.S

El hostel casa Avelina es un hostel enfocado en ayudar a acabar con la contaminación hacia el medio ambiente, busca aportar su granito de arena para no dañarlo más de lo que esta, utilizando paneles solares, asociándose con empresas recicladoras para darles los productos desechables u aprovechables, sus habitaciones tienen nombres de flores y pájaros, son amantes a la naturaleza y el medio ambiente.

CULTURA ORGANIZACIONAL:

En el hostel Casa Avelina se da una cultura organizacional que valora el trabajo en equipo y celebra los pequeños logros de cada trabajador, se ve el compañerismo y el interés de las jefas en el bienestar de sus trabajadores. Se caracteriza por el respeto y responsabilidad con el que se debe tratar a los huéspedes, es por ello que cada vez que alguno se va agradece por el buen trato que se le dio dando a expresar que se sintió como en casa, ya que entre los valores esta la familiaridad que se le debe dar a los huéspedes.

DINAMICAS:

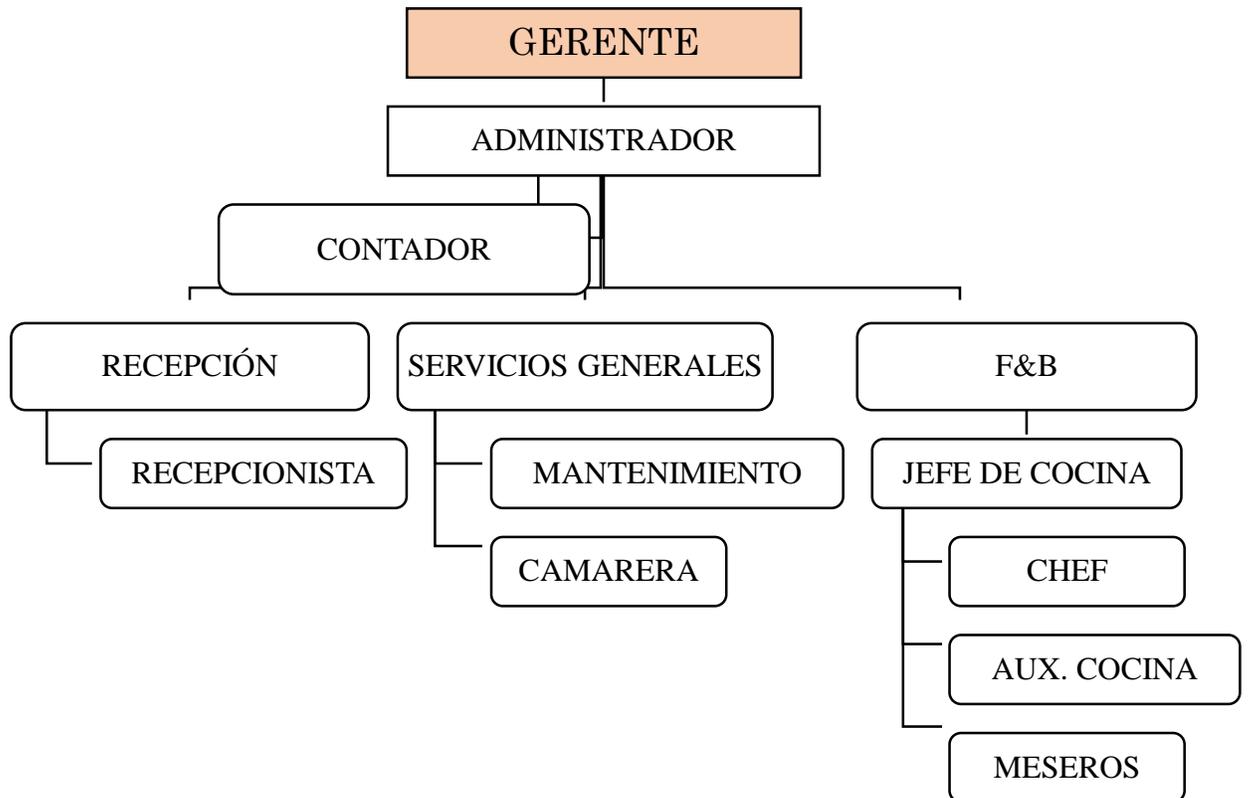
En el hostel se realizan diferentes eventos para la entretención de los huéspedes, se han realizado clases de baile para enseñarle a los extranjeros a bailar la música característica de la regio caribe colombiana, también se han realizado juegos para que los huéspedes interactúen entre ellos mismos y se conozcan, en fechas especiales como lo es Halloween se han realizado fiestas de disfraces etc, todo con el objetivo de entretener a los huéspedes y que su estadía en Casa Avelina sea inolvidable.



NUMERO DE TRABAJADORES

12 trabajadores

ORGANIGRAMA:



2.2) FILOSOFIA INSTITUCIONAL.

HISTORIA

Casa Avelina Hostal nace de la idea de una familia de crear un espacio direccionado al ámbito turístico y enfocado al servicio y disfrute de quienes lo visitan. El nombre Avelina significa “Ave pequeña” y fue escogido para rendir homenaje a nuestra riqueza natural, pues Colombia es el país con mayor diversidad de aves del mundo, por eso es consciente de nuestra responsabilidad con el medio ambiente y tiene más de 30 paneles solares que brindan un gran porcentaje de la energía que usan.

MISIÓN

Nuestra misión es superar las expectativas de los huéspedes que nos visiten, viajeros, tanto extranjeros como colombianos, interesados en conocer lo mejor de Santa Marta y sus alrededores. Con el mejor equipo, siendo respetuosos con el medio ambiente y con la comunidad en general, queremos promover el intercambio cultural y social de manera divertida, ofreciendo gran variedad de espacios, actividades y eventos, que buscan crear un ambiente caluroso, cultural y local para brindar un hospedaje de alta calidad y entretenido.

VISIÓN

Queremos ser los mejores 'hosts' de Santa Marta, con la más alta calidad en alojamiento y una gran oferta de actividades y espacios de entretenimiento. Igualmente, queremos ser promotores de la cultura local y cuidado del medio ambiente, así como del bienestar de nuestros empleados, quienes se sentirán inspirados y brindarán el más amable servicio que hará que nuestros visitantes no se quieran ir.

POLITICAS DEL HOSTAL

- El Check in en el hostel es a las 3:00pm, el check out es a las 12:00 pm.
- El Aire acondicionado se enciende de 7:00pm hasta las 9:00 am (dormitorios compartidos)
- Prohibido el ingreso de alcohol al hostel. En caso de ingreso tendrá un cobro de 60.000 COP x/und
- La piscina está abierta de 8:00 am a 10:00 pm.
- Check out tarde (se cobrará el 30% del valor de la noche)
- Prohibido portar, consumir o vender sustancias psicoactivas
- Solo se debe usar la cama que le fue asignada. Usar otra cama, sabana o almohada tendrá un costo adicional de 30.000 COP (Dormitorios compartidos)
- Artículo 17, Ley 679 de 2001. Hostal Casa Avelina informa a los huéspedes que en Colombia la explotación sexual a menores es un delito criminal y civil y será castigado según lo diga la ley.

- Nos reservamos el derecho de admisión.
- Está prohibido fumar en cualquier zona del hostel
- El alquiler de toallas tiene un precio de 5.000 COP (dormitorios compartidos).En caso de pérdida tendrá un recargo de 60.000
- El hostel no se hace responsable por pérdida o robo de objetos personales.
- Se debe pagar el total de la reserva al hacer el check in. No se hacen reembolsos.
- Prohibido el ingreso de menores de 18 años sin un adulto responsable.

3. INFORMACION DEL TRABAJO REALIZADO

3.1.) DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO.

Check in, Check out, información turística del destino y venta de tours.

Contestar teléfono y correos electrónicos.

Gestión de reservas, manejo de extranet (Booking, AirBnB)

Manejo de software de recepción (LobbyPMS)

Reporte diario de migración Colombia

Ser mesera en el restaurante Avelina

Realización de cocteles y jugos naturales

3.2) DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS.

Check in y check out: registro a los huéspedes cuando ingresan al hostel con la hoja de registro y después los ingreso al sistema son sus datos.

Cuando ya ha culminado su estancia en el hostel les recibo la llave de la habitación donde se hospedaron, los despido y les hago check out en el sistema imprimiendo la remisión y grapándosela a la hoja de registro.

Información al turista del destino:

Brindarle la información adecuada a los turistas de cualquier destino al que se dirija en la ciudad de Santa Marta, como llegar, explicarles cómo utilizar el transporte público etc.

Ventas de tours:

Ofrecerles a los huéspedes los diferentes tours de las diferentes agencias asociadas al hostel.

Contestar teléfono y correos electrónicos:

Contestar los mensajes de WhatsApp, Instagram y Facebook donde escriben para preguntar sobre hospedaje, pasadía y restaurante.

También se deben responder los mensajes de booking que llegan al correo de gamil sobre peticiones de los huéspedes.

Gestión de reservas, manejo de extranet (Booking, AirBnB):

Se debe hacer un seguimiento de las personas interesadas en reservar, pedirles la información correcta para enviarle los precios exactos y si es una reserva de muchas personas se debe enviar la información a la administradora para que ella les haga la cotización y yo enviársela al huésped por correo o WhatsApp.

Se deben contestar los mensajes de los huéspedes en booking y estar pendiente de los comentarios que ellos dejan sobre el hostel.

Manejo de software de recepción (LobbyPMS):

En el software Lobby debo registrar a los huéspedes, registrar pagos, agregar consumos, trasladar cargos, crear reservas, hacer check out, check in.

Reporte diario de migración Colombia:

Se debe descargar el reporte diario de migración de la plataforma Lobby, y después enviarlo a SIRE.

Ser mesera en el restaurante Avelina:

Atender a los huéspedes y personas particulares que llegaran al hostel a desayunar, almorzar o cenar, llevándoles la comida a la mesa, las bebidas, recoger los platillos etc.

Preparación de cocteles y jugos naturales:

En el bar se venden cocteles, jugos y bebidas de la nevera como gaseosas, cervezas etc, mi labor era preparar algunos cocteles, jugos o vender las bebidas de la nevera a los huéspedes o clientes particulares que visitaran el hostel.

4. PROPUESTA

4.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA.

ALOJAMIENTO BLEISURE

El **viajero de negocios** ya no quiere sólo alojarse en el hotel y asistir a reuniones. Ahora quiere aprovechar sus pequeños ratos libres para practicar deporte, visitar la ciudad o disfrutar de la gastronomía típica del lugar. E incluso cada vez más este tipo de clientes alarga su estancia unos días para poder aprovechar al máximo el **ocio** de la ciudad que ha visitado. Justo de este nuevo hábito ha aparecido la variante de hostel *bleisure*, que no es otra cosa que un hostel en el que se unen *business and leisure* (negocios y ocio).

4.2 DIAGNÓSTICO.

Actualmente no existen hostales que implemente este tipo de alojamiento, solo se ve en hoteles, por lo cual ponerlo en práctica sería algo nuevo e innovador, ya que los hostales son más acogedores y familiares que los hoteles, puede que muchos huéspedes prefieran hospedarse en un hostel con alojamiento BLEISURE que en un hotel. La tendencia bleisure va en

crecimiento acelerado en el mundo, ya que los viajeros de negocios agregan unos días adicionales al comienzo o al final de sus viajes. Estos días se usan para explorar mejor el destino, relajarse y recargar energías, o simplemente tener uno o dos días más para ponerse al día con el trabajo.

Si bien- en el pasado esto no sucedía. De acuerdo al Bleisure Report publicado en 2014 por la consultora Bridge Street Hospitality, el 60% de los viajes de negocios incluyeron un componente de ocio de algún tipo, lo que demuestra que la tendencia no solo está creciendo, sino que las compañías también la están adoptando y promoviendo activamente.

Según un estudio realizado por Expedia el turista 'bleisure' se caracteriza por ser un viajero frecuente. El 38% viaja cada dos meses y suele hacerlo solo, aunque en ocasiones aprovecha para traer a su pareja y/o familia. Estos viajeros buscan un equilibrio entre trabajo y placer para conseguir armonía entre la realización profesional y la satisfacción personal. Los viajeros Bleisure están entre 25 y 35 años, corresponden a la generación 'millennial' y tiene el doble de posibilidades de viajar por motivos laborales que los 'babyboomers'. Además, se destacan por su carácter flexible. En cuanto a los destinos y estancias. Es una buena oportunidad de ingreso por alojamiento ya que las empresas a las que pertenezcan estos huéspedes están dispuestas a pagar lo solicitado por el hostal y se sabe que es un dinero más seguro que vendrá de una empresa seria que no pondrá trabas para pagar la larga estancia del huésped.

4.3 PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El problema está en que los hostales no ofrecen este tipo de alojamiento, hay huéspedes que prefieren alojarse en hostales que en hoteles ya que es un ambiente más familiar, más acogedor, la solución es que casa avelina innove ofreciendo este tipo de alojamiento ya que sería el primer hostel en ofrecerlo, se incrementaría sus ingresos al hacer contratos con empresas que le pagaran el hospedaje de un lapso de tiempo largo para su empleado. Según un estudio realizado por el Observatorio del Mercado Premium y Productos de Prestigio del IE, las **compras** son una de las actividades preferidas para este tipo de turista, quien tiende a realizarlas en la ciudad y no en el aeropuerto. Por otro lado, la **gastronomía** es un factor a potenciar incluso dentro de los hostales para este tipo de turistas. De nuevo el hotel Intercontinental Madrid destaca en este sentido ofreciendo a sus clientes **experiencias exclusivas** también en cuanto a su paladar. Por ejemplo, ofrece un brunch especial para este tipo de turista los domingos. También crea menús diseñados exclusivamente para ellos, entre otras acciones. Por su parte, el hotel Only You Atocha centra su valor añadido en el **deporte**. Por eso, ofrece entrenadores personales a aquellos huéspedes que se alojan en su hotel por negocios. Como hemos podido ver, algunos hoteles incluso tratan de manera exclusiva a sus huéspedes alojados por negocios. De esta manera, les ofrecen un plus, un aporte de valor para que quieran alargar su estancia. Saben que no serán un turista más, puesto que ellos son **viajeros bleisure**.

5. JUSTIFICACION

El presente informe de practica se trata del planteamiento de un servicio de alojamiento que se podría implementar en el hostel Casa Avelina, la idea surge por qué los otros hostales no ofrecen alojamiento Bleisure, es una buena oportunidad para hacer contratos con empresas que desean que sus empleados se hospeden por un lapso largo de tiempo en el hostel casa Avelina, este también se hará reconocido por ofrecer este tipo de alojamiento, y va a sobresalir ante los demás hostales.

Es sencillo desarrollar el alojamiento Bleisure, la idea es crear el plan donde se ofrece el servicio de coworking con un buen precio, y donde se explica que el huésped podrá después disfrutar de las instalaciones del hostel como lo es la piscina, el billar, la sala de tv, también disfrutar de los eventos que se realicen allí, y de los deliciosos platillos que se ofrecen en el restaurante, hacerle la publicidad adecuada por medio de las diferentes plataformas y redes sociales como lo son booking, hostelword, Instagram, Facebook, etc.

6. OBJETIVO GENERAL

Al implementar este tipo de alojamiento se proyecta que el hostel sea innovador y único ante los huéspedes, la idea es garantizar la facilidad de trabajo y disfrute de aquellas personas que nos visitan por cuestiones laborales, sobresalir ante los competidores.

6.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Máximo 3 Objetivos Específicos.

Objetivos más puntuales que se logran en caso de implementar la propuesta.

- Brindarle la mejor comodidad al huésped para que pueda laborar y después disfrutar del hostel tranquilamente.
- Que el hostel sea reconocido por implementar este tipo de alojamiento, para que las empresas recurran a casa avelina a la hora de querer enviar a uno de sus trabajadores a laborar en santa marta.
- Obtener excelentes ingresos al implementar este tipo de alojamiento ya que son por temporadas largas de las cuales pagan empresas responsables.

7. REFERENTES TEÓRICOS

El alojamiento Bleisure ocurre cuando los viajeros mezclan sus viajes de negocios con tiempo libre. Lo describen como una forma de convertir un viaje laboral en placentero. Su composición viene de la unión de las palabras en inglés Business y Leisure.

El mundo laboral está cambiando. Los horarios flexibles y la opción del teletrabajo están cada vez más presentes en el mundo laboral. Cada vez hay más empleados que pueden organizar su tiempo de manera más flexible y disfrutar del descanso cuando más lo necesitan. Una mayor flexibilidad que se ve reflejada también en los viajes de negocios.

Atrás quedan esos viajes de negocios en los que no se podía disfrutar del destino. Una nueva tendencia turística para que los viajeros disfruten mucho más de su tiempo libre cuando viajan a una ciudad por trabajo.

Sin embargo, el bleisure travel es mucho más que realizar un viaje por trabajo y tener tiempo libre. Esta tendencia va mucho más allá. Bleisure travel significa disfrutar del tiempo libre durante los viajes por trabajo como si de un viaje de ocio se tratara.

Esta nueva combinación de trabajo y ocio tiene múltiples ventajas tanto para las empresas como para los empleados, por eso es una práctica realmente atractiva y exitosa.

Para los empleados es una forma económica de viajar, descubrir el mundo y ganar experiencias. Además de sentirse más realizados en el trabajo y la posibilidad de compartir el viaje con seres queridos.

Para las empresas que apliquen el Bleisure travel, en sus viajes corporativos, tendrán empleados satisfechos y más felices, aumentando así el nivel de motivación, compromiso con la empresa y la fidelidad de sus empleados.

Todas estas ventajas se convierten en mayor productividad y en una mejora en las negociaciones con los clientes de la empresa.

8. PLAN DE ACCIÓN

Este servicio de alojamiento es para un público específico, se trata de aquellos miembros de empresas que deban ir a Santa Marta por motivos laborales y estén buscando donde hospedarse, es aquí donde se da a conocer el hostel Casa Avelina al ofrecer el alojamiento Bleisure el cual es negocio+ocio.

Este alojamiento incluye: habitación privada, coworking, alimentación completa para que el huésped pruebe los distintos platillos famosos en la región caribe colombiana y los del restaurante Avelina, actividades a realizar que le programara el hostel a los huéspedes los fines de semana para que se distraigan de la rutina laboral y pueda hacer cosas diferentes, todo esto en un mismo paquete.

La idea es hacer el contrato directamente con la empresa donde trabaja el huésped, que esta deposite el dinero por adelantado y después de ahí se le brindara la mejor atención a su trabajador en el hostel Casa Avelina.

La forma de hacer viral este servicio de alojamiento es haciéndole publicidad en las distintas plataformas que se utilizan normalmente para reservar en hostales, como lo son booking, hostelworld y también en las redes sociales como lo son Instagram, Facebook, Whatsapp, dándole prioridad al público empresarial.

A continuación, mostrare los folletos donde se puede dar a conocer este tipo de alojamiento que incluye la información para que contacten al hostel.





Te ofrecemos alojamiento con coworking incluido para que después de cumplir con tu jornada laboral puedas disfrutar de nuestras instalaciones para recrearte y distraer tu mente.

El servicio incluye:
coworking



Alimentación completa



Habitación privada



Actividades a realizar los fds.



9. RESULTADOS OBTENIDOS

Se espera que el hostel tome en cuenta esta propuesta de alojamiento

Blisure, ya que es un paquete nuevo a ofrecer que puede que tenga éxito.

10. AUTOEVALUACION

Personalmente me siento agradecida con el hostel Casa Avelina por brindarme la oportunidad de hacer parte de ellos esos 6 meses aprendí mucho tanto personal como laboralmente.

En lo personal aprendí a desenvolverme más y a dejar la pena, a ser más responsable conmigo misma y con los deberes que debía realizar en el hostel, crecí un poco más como persona, me siento más madura gracias a las responsabilidades que se me otorgaron en el hostel.

En lo laboral aprendí a cómo tratar a los clientes, a ser paciente, a obedecer y entender a mis superiores cuando daban consejos de cómo realizar las actividades, tengo experiencia en cómo utilizar la plataforma lobby para la realización de pagos y registro de huéspedes haciendo check in y check out, también tengo experiencia realizando cocteles y jugos naturales.

En conclusión, hacer parte de Casa Avelina fue una buena experiencia y me siento agradecida por el apoyo brindado.

11. RECOMENDACIONES GENERALES

Mi recomendación para el hostel Casa Avelina es mejorar la comunicación, muchas veces se cometieron errores en el bar o recepción por falta de comunicación.

En la parte de recepción, que a la hora de registrar a los huéspedes todo sea sistematizado para evitar el uso y acumulación de tanto papel.

12. CONCLUSIONES.

Esta idea de alojamiento puede ser bastante útil para el hostel Casa Avelina si se llega a ejecutar ya que serían contratos con empresas para huéspedes que se quedarán por bastante tiempo en el hostel.

También es una idea innovadora que hará sobresalir el hostel ante la competencia y con la cual se generaran buenos ingresos seguros para el hostel. Se espera se tenga en cuenta la idea.

13. BIBLIOGRAFÍA

<https://www.intur.com/blog/bleisure-turismo-negocios-ocio.html>

<https://www.revfine.com/es/viajes-bleisure/>

<https://www.ghlhoteles.com/blog/experiencias/bleisure-otra-tendencia-de-viaje/#:~:text=Ocurre%20cuando%20los%20viajeros%20mezclan,en%20ingl%C3%A9s%20Business%20y%20Leisure>

14. ANEXOS

