



**USO DE GOOGLE DRIVE PARA SEGUIMIENTO DE
HOSPEDAJE Y REGISTRO DE TOURS EN HOSTAL CASA
AVELINA**



NICOLÁS DAVID MARTÍNEZ MIER

2019227019

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

EDWIN HERNÁNDEZ ROCHA

Tutor de prácticas profesionales

MARÍA CAMILA MEJÍA

Tutor empresarial

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS

TECNOLOGÍA EN GESTIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA

SANTA MARTA

2022



**USO DE GOOGLE DRIVE PARA SEGUIMIENTO DE
HOSPEDAJE Y REGISTRO DE TOURS EN HOSTAL CASA
AVELINA**



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	5
<u>2.1.</u> Aspectos legales, económicos y organizacionales.	5
<u>2.2.</u> Filosofía institucional	8
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO	10
<u>3.1.</u> Descripción del área de trabajo	11
<u>3.2.</u> Descripción de las actividades asignadas.	11
4. PROPUESTA.....	12
<u>4.1.</u> Nombre de la propuesta.....	12
<u>4.2.</u> Diagnóstico.....	13
<u>4.3.</u> Planteamiento o identificación del problema	13
5. JUSTIFICACIÓN.....	14
6. OBJETIVO GENERAL	15
<u>6.1.</u> Objetivos específicos.....	15
7. REFERENTES TEÓRICOS.....	15



**USO DE GOOGLE DRIVE PARA SEGUIMIENTO DE
HOSPEDAJE Y REGISTRO DE TOURS EN HOSTAL CASA
AVELINA**



8. PLAN DE ACCIÓN.....	20
9. RESULTADOS OBTENIDOS.....	22
10. AUTOEVALUACIÓN.....	23
11. RECOMENDACIONES GENERALES	24
12. CONCLUSIONES.....	25
13. BIBLIOGRAFÍA.....	26
14. ANEXOS	28



**USO DE GOOGLE DRIVE PARA SEGUIMIENTO DE
HOSPEDAJE Y REGISTRO DE TOURS EN HOSTAL CASA
AVELINA**



1) INTRODUCCION

Casa Avelina Hostel, ubicado a sólo 10 minutos del centro histórico de la ciudad de Santa Marta, exactamente en la Avenida Libertador #14-52, es un espacio donde se ofrece los servicios de alojamiento, pasadía y de restaurante. A sus tres años de servicio al público, el hostel se ha posicionado como uno de los más conocidos y mejores sitios de la ciudad, donde la combinación del ambiente cálido y espacios sociales que ofrecen, los deliciosos platos de comida hechos con ingredientes locales y la buena atención, hacen del sitio el punto perfecto para vivir una experiencia inigualable, donde se realice igualmente el intercambio cultural entre las personas.

El hostel siempre se ha presentado con una visión clara y simple: brindar calidez y eficacia en el servicio que ofrece, enfocándose totalmente en las necesidades del huésped o cliente. Su objetivo es llevado a cabo con buenas prácticas estratégicas y un buen equipo que tiene sentido de pertenencia y que colabora en la satisfacción de tales necesidades. El superar todas las expectativas de los visitantes locales, colombianos y extranjeros, es la meta que se traza el Hostel Casa Avelina cada vez que se realiza una nueva reserva de cualquier tipo, ya sea de alojamiento, pasadía o de restaurante.

Por consiguiente, el Hostel Casa Avelina es el centro de este informe, donde se tratarán temas como: Su historia, dinámicas y políticas, además se abordarán temas relacionados a la propuesta de mejoramiento realizada con el objetivo de atraer más público al sitio y analizar detalladamente



**USO DE GOOGLE DRIVE PARA SEGUIMIENTO DE
HOSPEDAJE Y REGISTRO DE TOURS EN HOSTAL CASA
AVELINA**



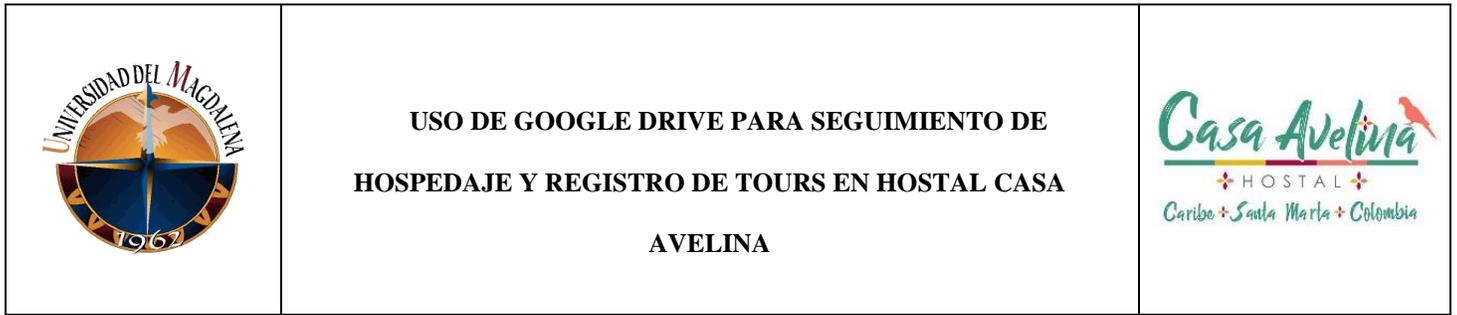
ciertos componentes organizacionales y administrativos en las reservas de hospedaje realizadas y ventas de tours con agencias aliadas al hostel.

2) GENERALIDADES DE LA EMPRESA

2.1) ASPECTOS LEGALES, ECONOMICOS Y ORGANIZACIONALES

CASA AVELINA HOSTAL ofrece al público los servicios de alojamiento, pasadía y restaurante. Con respecto al área de alojamiento, el hostel cuenta con un total de 14 habitaciones. El visitante puede escoger alojarse ya sea en habitaciones privadas o compartidas, siempre y cuando exista disponibilidad en el sitio. Cada uno de los tipos de habitación que posee el hostel, tiene diferentes precios a la venta y condiciones. Si los visitantes no desean alojarse, existe otra opción que pueden optar para disfrutar de las instalaciones y descansar en un sitio diferente, y es el del pasadía. En un horario determinado en el día, pueden usar las áreas sociales del hostel, consumir algún alimento o bebida en el bar y almorzar. Igualmente, el restaurante abre sus puertas no sólo al servicio de los huéspedes, sino para la organización de eventos y para los visitantes que deseen cenar a la carta, en la cual se encuentran las famosas pizzas con ingredientes locales y frescos, pastas, opciones vegetarianas, etc.

El hostel no sólo ofrece alternativas para las personas que quieran descansar o consumir en el restaurante, también cuenta con un servicio de Coworking, para aquellos que necesiten un espacio para trabajar, tener reuniones virtuales o físicas, dar o recibir clases, etc. Este servicio es tanto para huéspedes como para visitantes externos.



- | | | |
|---|--|--|
|  Restaurant /
Restaurante |  Laundry Services /
Servicio de Lavandería |  Breakfast /
Desayuno |
|  Bar /
Bar |  Adapted Accesses /
Accesos Adaptados |  T.V. /
T.V. |
|  Coffee /
Café |  Parking /
Parqueadero |  24 Hours Reception /
Recepción 24 Horas |
|  Pub /
Pub |  Event Halls /
Salones para Eventos |  Wifi Internet Connection /
Conexión Wifi a Internet |
|  Swimming Pool /
Piscina |  Playroom /
Salón de Juegos | |

Figura 1: Servicios ofrecidos en el Hostal Casa Avelina

Desde sus inicios, Casa Avelina Hostal se ha preocupado por ser un espacio responsable en todos los ámbitos, desde el servicio que ofrece hasta la concientización del personal de trabajo. Además de tener sentido de pertenencia al usar ingredientes locales y frescos para la preparación de sus platos, su estructura hace énfasis en la cultura local, por ejemplo, el estilo que posee es una combinación entre lo clásico y lo moderno, sin mencionar los containers adaptados como habitaciones y pintados en grafiti por un artista de la ciudad.

Del mismo modo, Casa Avelina es consciente del aporte que se debe realizar a nuestro entorno, por lo que se mantiene los mejores estándares en el manejo eficiente de recursos, disposición de residuos y, en general, con una cultura responsable con el medio ambiente. De hecho, el sitio cuenta con más de 50 paneles solares que brindan un gran porcentaje de la energía



**USO DE GOOGLE DRIVE PARA SEGUIMIENTO DE
HOSPEDAJE Y REGISTRO DE TOURS EN HOSTAL CASA
AVELINA**



que usan, además de la realización de capacitaciones a su personal de trabajo, con el fin de un uso eficaz y sustentable, de los recursos y de las instalaciones.

Actualmente y a fecha de agosto de 2022, el Hostal Casa Avelina posee un total de 12 trabajadores de planta, los cuales están divididos en los departamentos de gerencia, administración, contabilidad, recepción, servicios y generales y Alimentos y Bebidas (F&B). La toma de decisiones se extiende desde el nivel superior de autoridad, estableciéndose la cadena de mando, es decir, gerencia o administración asigna todas las actividades o responsabilidades a cada departamento. Cada uno de ellos, ya sea el de recepción o de servicios generales deben realizar dichas tareas asignadas y, a la final, enviar un reporte e informar de lo más relevante. El encargado de cada departamento puede tomar decisiones o crear nuevas ideas claramente con autorización, con el fin de optimizar el tiempo, teniendo iniciativa, lo cual es un punto a favor para seguir creciendo dentro del hostal.

Casa Avelina Hostal se visiona hacia el futuro, transformando y basándose en estrategias que combinen tanto el servicio que ofrecen de alojamiento como el de alimentos y bebidas, fortaleciéndose ambas partes e impulsando importantes eficiencias de costos. Otra estrategia está enfocada en llevar a la creación de reservas a su punto máximo, a través de publicidad en redes y eventos que funcionen como “portavoz”, con el fin de llegar a la mayor cantidad de público, tanto nacional como internacional.



USO DE GOOGLE DRIVE PARA SEGUIMIENTO DE
HOSPEDAJE Y REGISTRO DE TOURS EN HOSTAL CASA
AVELINA

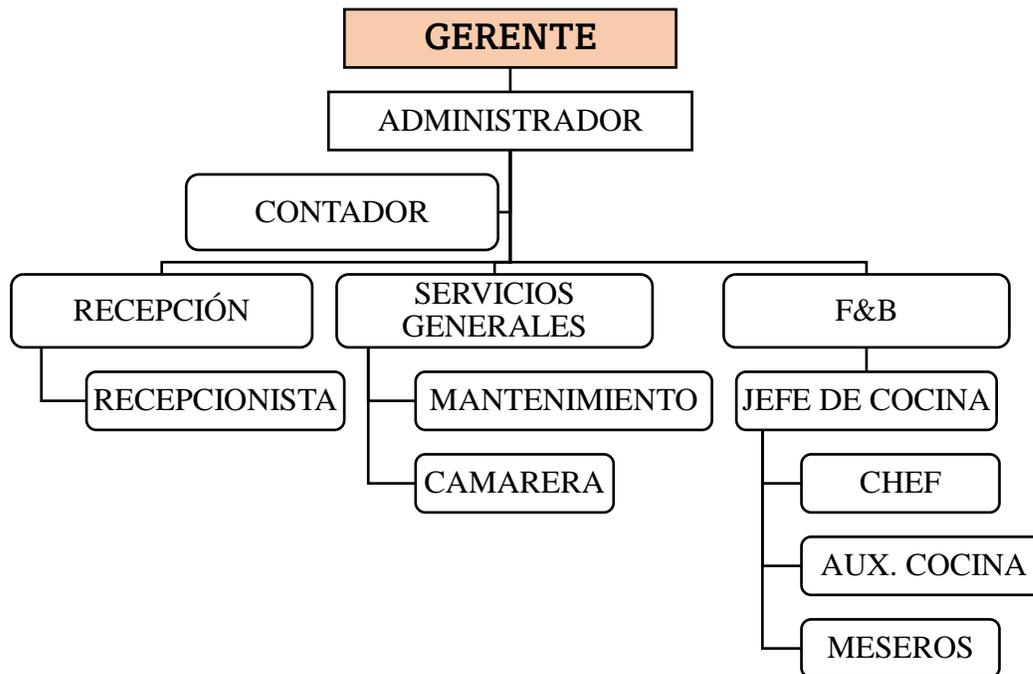


Figura 2: Organigrama - Hostal Casa Avelina

2.2) FILOSOFIA INSTITUCIONAL.

Casa Avelina Hostal nace de la idea de una familia de crear un espacio direccionado al ámbito turístico y enfocado al servicio y ocio de las personas locales o que visiten la ciudad de Santa Marta, deseando un lugar acogedor y relajante. 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 lo que son conscientes de su responsabilidad con el medio ambiente.

MISIÓN



**USO DE GOOGLE DRIVE PARA SEGUIMIENTO DE
HOSPEDAJE Y REGISTRO DE TOURS EN HOSTAL CASA
AVELINA**



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.

POLÍTICAS

- ❖ CHECK IN: 3:00PM
- ❖ CHECK OUT: 12PM
- ❖ Los aires acondicionados para los dormitorios compartidos funcionan en el horario de 7PM a 9AM
- ❖ Está prohibido el ingreso de alcohol al hostel. En caso de ingreso, tendrá un cobro de \$60.000 COP.



**USO DE GOOGLE DRIVE PARA SEGUIMIENTO DE
HOSPEDAJE Y REGISTRO DE TOURS EN HOSTAL CASA
AVELINA**



- ❖ El uso de la piscina funciona en el horario de 8AM a 10PM
- ❖ CHECK OUT Tarde (30% del valor de la noche)
- ❖ Está prohibido portar, consumir o vender sustancias psicoactivas.
- ❖ El huésped sólo puede usar la cama que le fue asignada. Usar otra cama, sábana o almohada tendrá un costo adicional de \$30.000 COP (Dormitorios compartidos)
- ❖ En Colombia, la explotación sexual a menores es un delito criminal y civil y será castigado según lo diga la ley (Artículo 17, ley 679 del 2001).
- ❖ El hostel se reserva el derecho de admisión.
- ❖ Está prohibido fumar en cualquier zona del hostel
- ❖ Alquiler de toallas: \$5.000COP (Dormitorios compartidos). En caso de pérdida, tendrá un recargo de \$60.000COP.
- ❖ 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 adulto responsable.
- ❖ Los datos personales que el visitante suministre al hostel serán tratados mediante el uso y mantenimiento de medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas a fin de impedir que terceros no autorizados accedan a los mismos (Ley 1581 de 2012, decreto Reglamentario 1377 de 2013 y política de Protección de Datos Personales de Casa Avelina)

3) INFORMACION DEL TRABAJO REALIZADO



**USO DE GOOGLE DRIVE PARA SEGUIMIENTO DE
HOSPEDAJE Y REGISTRO DE TOURS EN HOSTAL CASA
AVELINA**



3.1.) DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO

El Hostal Casa Avelina ofrece los servicios de alojamiento, pasadía y restaurante. Cada una de las áreas relacionados en esos servicios deben estar en constante comunicación, con el fin de que no se presente ningún inconveniente o se maneje información tergiversada. Las reservas nuevas deben ser manejadas ya sea por el área de recepción o de F&B. Se incluyen las demás áreas como gerencia, administración u otra, si por cualquier situación, se debe acudir a la persona encargada para autorizar una decisión mayor. El área de trabajo de cada integrante del personal debe estar aseada y equipada con las herramientas adecuadas para poder realizar cada una de las actividades asignadas.

3.2) DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS

En el proceso como practicante en el Hostal Casa Avelina, las actividades asignadas fueron en el área de Recepción en el rol de Recepcionista. Además, realizaba turnos ocasionales en el área de F&B, desempeñando algunas funciones en el bar y como mesero. La jornada laboral estipulada era de 6 horas diarias y 36 horas semanales, cumpliendo un horario establecido por el área de Administración, tiempo en donde desarrollaría las siguientes funciones:

En el área de **recepción:**

- ❖ Realizar los procesos de Check-in y Check-out



**USO DE GOOGLE DRIVE PARA SEGUIMIENTO DE
HOSPEDAJE Y REGISTRO DE TOURS EN HOSTAL CASA
AVELINA**



- ❖ Contestar los canales de atención al cliente (Celular, WhatsApp, Instagram, Messenger, correo electrónico, Booking.com, Airbnb, Walk in)
- ❖ Realizar reservas de hospedaje, pasadía, restaurante, coworking
- ❖ Manejar software de alojamiento: LobbyPms
- ❖ Recibir pagos en efectivo, datáfono y transferencias bancarias
- ❖ Brindar información a los huéspedes y visitantes sobre tours, sitios turísticos, direcciones, etc
- ❖ Atender las solicitudes de los huéspedes y brindar soluciones inmediatas
- ❖ Enviar informes de cierre de caja y de turno

En el área de **F&B:**

- ❖ Realizar el inventario inicial y final de los productos existentes
- ❖ Llevar control de la caja
- ❖ Preparar bebidas como jugos y cocteles
- ❖ Recibir pagos en efectivo, datáfonos y transferencias bancarias
- ❖ Cumplir el rol de mesero

4) PROPUESTA

4.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA

“USO DE GOOGLE DRIVE PARA SEGUIMIENTO DE HOSPEDAJE Y REGISTRO DE TOURS EN HOSTAL CASA AVELINA”



**USO DE GOOGLE DRIVE PARA SEGUIMIENTO DE
HOSPEDAJE Y REGISTRO DE TOURS EN HOSTAL CASA
AVELINA**



4.2 DIAGNÓSTICO.

Las reservas realizadas en el Hostal Casa Avelina son tomadas por los clientes a través de muchos canales de venta: Redes sociales, página web, llamadas telefónicas, Walk in, etc. Cada uno de ellos las realizan con un abono para guardar su cupo y no perder la disponibilidad en la fecha determinada, pero existe otro tipo de clientes que en realidad se encuentran bastante interesados en reservar en el hostal, escriben a través de redes o llaman para informarse sobre precios y disponibilidad, pero por alguna situación, no realizan la reserva. Entonces, este tipo de público estaría pasándose a llamar “Posibles clientes”.

Igualmente, en la venta de algún tour o servicio ofrecido por agencias aliadas al hostal se percibe el mismo efecto. En el hostal, los huéspedes y visitantes tienen a simple vista un stand con servicios externos que pueden tomar, ya sea un tour, rentar una motocicleta, tomar un servicio de buceo, etc, y muchos desean optar por alguno, sin embargo, para ambos casos se deben tener en cuenta muchos factores.

4.3 PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Con el paso de los años, el Hostal Casa Avelina ha venido implementando estrategias de marketing, con el fin de atraer más público y, a medida que se van conociendo más a nivel local, nacional e internacional, tales estrategias se deben potenciar, adaptándose a las nuevas tendencias y nuevo público. Plataformas o metabuscadores de viajes como Booking.com, Hostelworld.com y Expedia, de las cuales llegan al hostal una alta cantidad de reservas, ayudan en gran medida a la



**USO DE GOOGLE DRIVE PARA SEGUIMIENTO DE
HOSPEDAJE Y REGISTRO DE TOURS EN HOSTAL CASA
AVELINA**



consolidación del lugar, sin embargo, el contacto directo con el hostel lo realizan las personas que escriben a través de las redes o llaman, con el fin de obtener información sobre precios, disponibilidad y lo que ofrece el sitio como tal.

Muchos interesados cotizan para una gran cantidad de personas, pero dejan de responder o ya no se encuentran interesados. Mientras, existen otro tipo de público al cual, el saber y cuándo dirigirse influye mucho en la realización de una reserva, ya que en un momento determinado cotizan para hospedarse, dejan de escribir y, posteriormente, el hostel les escribe o llama nuevamente para saber si aún desean tomarla; aumentando el entusiasmo o las ganas de hacerlo (Esto sucedió un par de veces en el tiempo como practicante).

Por lo tanto, se plantea la creación de la base de datos a través de un documento de Google Drive, con la cual se les daría seguimiento a esas personas interesadas en hospedarse en el hostel. Esto con el fin de llevar un registro ordenado de las reservas, de toda la información suministrada por las personas y tanto las áreas de Recepción, Gerencia y Administración tengan conocimiento visible de lo que se está ofreciendo al público. Igualmente, en la misma base de datos se tendría un registro ordenado de los huéspedes o personas que tomaron un tour o un servicio con una empresa o agencia aliada al hostel.

5. JUSTIFICACION

El desarrollo del presente informe está ligado al fortalecimiento de las estrategias como la base para atraer más público a hospedarse en el Hostel Casa Avelina, esto mediante la propuesta



**USO DE GOOGLE DRIVE PARA SEGUIMIENTO DE
HOSPEDAJE Y REGISTRO DE TOURS EN HOSTAL CASA
AVELINA**



planteada y la experiencia obtenida durante el tiempo de prácticas en el lugar. Se desarrollaron igualmente competencias de trabajo en equipo al crear este mecanismo propuesto, ya que en el proceso, se pudo evidenciar nuevos conocimientos organizacionales de calidad y métodos eficaces para obtener mejores resultados, tanto en la creación de nuevas reservas como en el registro detallado de huéspedes que optaron por un servicio con una agencia aliada al hostel.

6. OBJETIVO GENERAL

Estudiar los componentes y factores relacionados al alojamiento, que se presentan dentro del Hostal Casa Avelina, con el objetivo de poder visualizar e interpretar planes estratégico y demás factores que hagan que nuevo público se hospede dentro del sitio.

6.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Conocer el esquema de seguimiento a personas o posibles clientes que demuestren interés en hospedarse en el Hostal Casa Avelina.
- ❖ Identificar los factores que hacen que los clientes hagan o no posible una reserva en el hostel.
- ❖ Llevar a cabo un registro y análisis detallado de los huéspedes que tomaron un servicio ofrecido por agencias aliadas al hostel.

7. REFERENTES TEÓRICOS

Para el desarrollo y ejecución de la propuesta planteada en este informe, se deben conocer varios aspectos que llevan a los clientes a reservar en algún lugar determinado:



**USO DE GOOGLE DRIVE PARA SEGUIMIENTO DE
HOSPEDAJE Y REGISTRO DE TOURS EN HOSTAL CASA
AVELINA**



"Nos enfrentamos a consumidores cada vez más exigentes que no dejan nada al azar y, sobre todo, que buscan la inmediatez." (Pxsol, 2020).

El seguimiento a clientes potenciales es una estrategia demasiado importante en un establecimiento de servicios turísticos. Este proceso es llamado Prospección y es simplemente la interacción entre un cliente potencial con la marca o lugar de interés. El principal objetivo de la prospección es convertir las consultas en ventas. Muchos clientes interesados consultan en un lugar sobre disponibilidad, precios, servicios incluidos, etc, y posteriormente no reservan por cualquier situación. Hay muchos factores por el cual ellos han optado por otra opción al reservar, como tiempos de respuestas lentos, información equivocada, mensajes poco personalizados, entre otros motivos. Existen 4 pasos para realizar un adecuado seguimiento de clientes potenciales y el flujo de reservas sea mayor:

- ❖ **Establecer un plan:** Trazar un conjunto de pasos con anterioridad es necesario para desenvolverse adecuadamente a la hora de interactuar con el cliente potencial, lo cual puede llevar a transformar esa consulta en venta. La persona encargada debe hacerse ciertas preguntas para poder responder oportunamente, tales como: ¿Cómo se manejarán las consultas?, ¿Qué lenguaje se determinará en la comunicación?, ¿Qué contenido se enviará y en qué momentos del seguimiento?, ¿Qué mensaje deberíamos enviar si no hay disponibilidad?, etc.



**USO DE GOOGLE DRIVE PARA SEGUIMIENTO DE
HOSPEDAJE Y REGISTRO DE TOURS EN HOSTAL CASA
AVELINA**



- ❖ **Automatizar correos y respuestas:** Actualmente, es necesario que los establecimientos cuenten con un sistema que ayude a realizar acciones de manera eficiente, como, la generación de enunciados, preguntas y respuestas automáticas y rápidas. La persona encargada de realizar estos procesos debe tener claro que un cliente que ha consultado en ese establecimiento ya ha realizado el mismo pedido en otros alojamientos y espera una respuesta. La rapidez y la calidad será el factor fundamental y diferenciador que hará que el cliente elija tal establecimiento.
- ❖ **Mantener el entusiasmo:** El objetivo del establecimiento es generar interés en el cliente; generar expectativas positivas mediante datos o imágenes relevantes que hagan aumentar las ganas de reservar en tal establecimiento. Algunas recomendaciones para elevar el entusiasmo de ese cliente potencial son:
 - Enviar toda la información necesaria relacionada al servicio que se ofrece.
 - Destacar las mejores características que posee el establecimiento y qué lo diferencia de la competencia
 - Compartir imágenes y vídeos acerca de la marca o del establecimiento
 - Enviar mensajes personalizados cargados de emociones
- ❖ **Analizar:** Estar al tanto de los datos es la clave para generar más reservas. Cada decisión comercial que se tome debe estar fundamentada en datos. En este caso, se comienza a analizar toda la información enviada al público, y la marca o establecimiento se hacen las siguientes preguntas: ¿qué correos son los más efectivos, qué mensajes rinden mejor, qué



USO DE GOOGLE DRIVE PARA SEGUIMIENTO DE
HOSPEDAJE Y REGISTRO DE TOURS EN HOSTAL CASA
AVELINA



tipo de videos o fotos tienen mejor respuesta, qué tipo de información le resulta relevante a los huéspedes potenciales? Esto con el fin de alcanzar la mayor cantidad de reservas y de público.

“Una estrategia de seguimiento puede ser responsable de hasta el 75% del éxito de un hotel”
(Barry S, 2022).

Las estrategias de seguimiento bien hechas pueden convencer al cliente potencial de que siga adelante con la reserva y aumentar no solo las reservas en general, sino las reservas “Directas”. Es un beneficio en doble para la marca o el establecimiento que ofrece esos servicios, sin embargo, existen las llamadas reservas “Complejas”, donde la compra no siempre se realiza en el primer contacto entre cliente y establecimiento. Hay varios factores que hacen que la reserva de un hotel sea una decisión compleja, como:

- ❖ Depender de otras **personas** para tomar la decisión
- ❖ Comprobar el **presupuesto** para ver qué está al alcance
- ❖ Evaluar las **opciones** en función de la propiedad y las comodidades

“Cuanto más grande sea la solicitud (con más ingresos potenciales), se debe invertir más esfuerzo en el seguimiento de la misma. Un consejo es utilizar seguimientos automatizados con solicitudes regulares y personalizar los seguimientos a propuestas más atractivas” (Anjos M, 2022). Muchos establecimientos de servicios turísticos como los hoteles u hostales manejan



**USO DE GOOGLE DRIVE PARA SEGUIMIENTO DE
HOSPEDAJE Y REGISTRO DE TOURS EN HOSTAL CASA
AVELINA**



diferentes tipos de cotizaciones, las cuales deben hacerle el adecuado seguimiento: Cotizaciones de grupos / Cotizaciones de eventos / Cotizaciones individuales.

El personal encargado de realizar el seguimiento a los clientes potenciales debe ponerse a toda la disposición de ellos y personalizar tal seguimiento dependerá igualmente de la realización de una reserva, ya que añadirá valor al contacto que se tiene con el cliente, lo cual apreciarán. Se deben dar datos de interés del lugar, dependiendo de la información que otorgue el cliente. Por ejemplo:

- ❖ A una familia con niños le encantará conocer las actividades del hotel para sus pequeños.
- ❖ Una pareja apreciará que le envíen paquetes especiales con alimentación y que hagan más especial su estadía.
- ❖ Una invitación para una sesión de fotos en Instagram también puede aumentar la emoción y el compromiso de algunos viajeros.
- ❖ La realización de eventos dentro del establecimiento también puede llamar la atención de los clientes potenciales.

“La estrategia aquí es dar información personalizada para el momento especial en tu hotel. Ve más allá de lo viejo y aburrido: ¿Recibió nuestro correo electrónico con la cotización de la habitación?” (Asksuite, 2022).

Además de eso, los casos de éxito o experiencias de visitantes o huéspedes son un factor que influye grandemente en la realización de una reserva. Cada aspecto llevado a cabo de manera



**USO DE GOOGLE DRIVE PARA SEGUIMIENTO DE
HOSPEDAJE Y REGISTRO DE TOURS EN HOSTAL CASA
AVELINA**



eficaz y en el momento indicado, tendrá su reacción positiva o negativa en el éxito de una reserva en un establecimiento.

8. PLAN DE ACCIÓN

Tanto para el seguimiento de hospedaje como para el registro de huéspedes que tomen un tour o servicio de una agencia aliada, se estará usando 2 documentos diferentes de Google Drive. Ambos documentos serán visibles para las áreas de Recepción, Gerencia y Administración.

Con respecto al **seguimiento de hospedaje**, cada reserva será dividida por colores, los cuales cada uno tendrá un objetivo, donde el verde representará la realización de la reserva; el amarillo que está en proceso y se le está realizando seguimiento; y el rojo representará la no realización de la reserva por parte de la persona que cotizó con el hostel.

El documento en Google Drive debe tener la siguiente información:

- ❖ Fecha de solicitud
- ❖ Nombre, teléfono, e-mail de la persona interesada en hospedaje
- ❖ Número de personas o PAX
- ❖ Tipo de alojamiento (Privado y/o compartido)
- ❖ Tipo de Alimentación (si incluye)
- ❖ Fecha de reserva (Check-in y Check-out)
- ❖ Número de noches
- ❖ Canal de venta (WhatsApp, Instagram, Página web, Walk in, etc)



USO DE GOOGLE DRIVE PARA SEGUIMIENTO DE
HOSPEDAJE Y REGISTRO DE TOURS EN HOSTAL CASA
AVELINA



- ❖ Persona responsable de la reserva o quien realizó la cotización (Recepcionistas)
- ❖ Estado de la reserva (Confirmada / En proceso / Rechazada)
- ❖ Seguimiento a la reserva

F. solicitud	Nombre	Teléfono	E-mail	Pax	Tipo de alojamiento	Alimentación	Check in	Check out	N° de noches	C. de venta	Responsable	Información importante	Estado de reserva
2 Junio	Maria Diaz	3106901134	maridiaz1635@gmail.com	5	Privada	Ninguna	14/06/2022	15/06/2022	1	WhatsApp	Nicolás Martínez	2 perros	Confirmada
11 junio	Victor Gomez	3206449086	victicog98@hotmail.com	30	Compartidas	Desayuno	15/10/2022	17/10/2022	2	WhatsApp	Dayanna Cerpa	Congreso	En proceso
15 Junio	Ariana Miller	3186460934	arison3456@gmail.com	20	Compartidas	Almuerzo-Desayuno Cena-Desayuno	28/09/2022	29/09/2022 03/10/2022	1	WhatsApp	Nicolás Martínez		Rechazada

Figura 3: Vistazo al documento de seguimiento de hospedaje – Hostal Casa Avelina

Referente al **registro de huéspedes o visitantes** que tomen un tour o servicio de una agencia aliada al hostel, la organización será por agencia o empresa; cada una de ellas está asociada al hostel y de la cual, el recepcionista de turno o persona encargada podrá brindarle toda la información adecuada al huésped o visitante, con el fin de decidir tomar tal servicio y el hostel poder registrarlo en la base de datos, mirando así información como el número de personas de cierto país que más toman un servicio o el tour preferido por los huéspedes, etc.

Cada hoja en este documento debe tener la siguiente información:



**USO DE GOOGLE DRIVE PARA SEGUIMIENTO DE
HOSPEDAJE Y REGISTRO DE TOURS EN HOSTAL CASA
AVELINA**



- ❖ Fecha de solicitud
- ❖ Número de reserva en la plataforma del hostel (LobbyPms)
- ❖ Destino de interés del huésped
- ❖ Nombre del huésped, nacionalidad y teléfono del huésped
- ❖ Idioma que necesita el huésped
- ❖ Fecha de reserva
- ❖ Persona que recibe la reserva

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	F. solicitud	N° de reserva	Destino	Nombre	Nacionalidad	Teléfono	Idioma	Fecha de reserva	Responsable reserva
2	25/05/22	2190	Ciudad Perdida	Selena Gomez	Estados Unidos	656454545	Inglés	26/05/22	María Oyuela
3	26/05/22	2205	Ciudad Perdida	Ariana Gomez	México	5238487474	Español	27/05/22	Nicolás Martínez
4	26/05/22	2202	Ciudad Perdida	Thom Berg	Países Bajos	3434454455	Inglés	01/06/22	Dayanna Cerpa
5	26/05/22	2190	Ciudad Perdida	Anitta de Macedo	Brasil	5784584885	Español	02/06/22	María Oyuela
6	26/05/22	2195	Cabo de la vela	Luis Gómez	Colombia	3206613442	Español	28/05/22	Nicolás Martínez
7	26/05/22	2203	Ciudad Perdida	Taylor Swift	Estados Unidos	5739493994	Inglés	29/05/22	Dayanna Cerpa
8	12/06/22	2303	Punta Gallinas	Ana Casas	Chile	5459454994	Español	14/06/22	Nicolás Martínez
9	14/06/22	2309	Ciudad Perdida	Elizabeth Olsen	Estados Unidos	1259495355	Inglés	15/06/22	Nicolás Martínez

Figura 4: Vistazo al documento de registro de Tours ofrecidos por agencias aliadas al Hostel Casa Avelina.

9. RESULTADOS OBTENIDOS



**USO DE GOOGLE DRIVE PARA SEGUIMIENTO DE
HOSPEDAJE Y REGISTRO DE TOURS EN HOSTAL CASA
AVELINA**



La implementación de la propuesta fue autorizada por el Hostal Casa Avelina, donde el seguimiento de hospedaje a través del documento en Google Drive comenzó a realizarse en épocas de temporada alta y donde se estaban llevando a cabo a través de la redes sociales un conjunto de promociones (publicidad) para hospedarse en el hostal, lo cual aumentó el número de “Posibles clientes”, quienes a través de canales de venta como Messenger, WhatsApp e Instagram demostraron bastante interés en reservar en el sitio. Hubo un gran flujo de personas que reservaron, a otros se les hizo seguimiento con el fin de hacer posible la reserva y a otras personas que no conocían el lugar en la ciudad, decidieron conocerlo físicamente, teniendo una mejor perspectiva de lo que se muestra en redes.

El área encargada en realizar el adecuado seguimiento ha sido Recepción y se espera que los resultados sigan mejorando, alcanzando así una mayor cantidad de reservas de alojamiento y de público. El cumplimiento de los objetivos planteados en este trabajo se ha efectuado y con respecto al registro de los huéspedes que toman un servicio de una agencia aliada al hostal, se espera que se ejecute al cabo de unos meses.

10. AUTOEVALUACION

Pese a ser mi primera experiencia en el campo de la hotelería, me siento muy satisfecho con el trabajo que realicé en el Hostal Casa Avelina. Cada uno de los objetivos que me tracé al comenzar este proceso fueron cumplidos, pude poner en práctica todos los conocimientos adquiridos como estudiante de Tecnología en Gestión hotelera y turística en la Universidad del Magdalena, crecí



**USO DE GOOGLE DRIVE PARA SEGUIMIENTO DE
HOSPEDAJE Y REGISTRO DE TOURS EN HOSTAL CASA
AVELINA**



como persona al colocarme en el lugar de algún huésped o visitante que se le haya presentado algún inconveniente, y haber podido encontrar los recursos para solucionarlo; mis conocimientos en el idioma inglés se fortalecieron y el miedo al hablarlo con personas nativas desapareció; reforcé mi capacidad de trabajo en equipo y alguno de mis saberes; me enfrenté a situaciones en la que se manejó altos grados de estrés, pero todo fluyó de la mejor manera al buscar una solución inmediata y eficaz.

El apoyo de mis compañeros y personal del hostel, como el de la administradora (tutora empresarial), la recepcionista de planta o el jefe de A&B, fue sumamente importante en la realización de mis actividades, ya que aprendí mucho de sus conocimientos y experiencias. Tanto en el área de Recepción como en el de F&B, en las cuales estuve desempeñándome, la obtención de saberes y experiencias fue gratificante, además del trabajo en equipo que se hizo visible durante todo mi recorrido como practicante en el lugar.

Sin duda alguna, me siento muy agradecido con el Hostal Casa Avelina por haberme brindado la oportunidad de comenzar a crear mi camino en el sector turístico y por creer en todos mis conocimientos, además de haberme permitido aprender tanto en cada ámbito organizacional. Sé que de ahora en adelante, esta experiencia la recordaré y apreciaré con mucha nostalgia y alegría, ya que sé por parte de comentarios de muchas personas, realicé mis actividades con éxito, empatía y de la mejor manera, y eso me va a enriquecer siempre como trabajador y como persona.

11. RECOMENDACIONES GENERALES



**USO DE GOOGLE DRIVE PARA SEGUIMIENTO DE
HOSPEDAJE Y REGISTRO DE TOURS EN HOSTAL CASA
AVELINA**



El turismo es un sector cambiante y al pasar los años, se vuelve más exigente. La adaptación e implementación de herramientas modernas debe influir positivamente en un servicio de calidad brindado por un establecimiento de servicios turísticos y hoteleros. Hoteles, hostales, agencias de viaje, etc, deben permitirse invertir en estos mecanismos nuevos y que sean competentes en el mercado. Para el Hostal Casa Avelina, el flujo de personas será mayor a medida que sea más conocido a nivel local, nacional e internacional y se necesitará de todo el esfuerzo de cada área del hostel, donde lo más importante que se refleje sea la comunicación, esto con el fin de que ninguna información llegue de improvisto o sea tergiversada en cada área del hostel.

12. CONCLUSIONES.

Como resultado del trabajo realizado como practicante para implementar un proyecto de mejoramiento y adquirir experiencia en el Hostal Casa Avelina, es posible concluir que el eje central de su servicio es la calidad e innovación. La satisfacción de las necesidades de los huéspedes y visitantes de manera eficaz es lo más importante en el servicio que ofrecen, ya sea de alojamiento, restaurante o de cualquier otro tipo. Cada decisión tomada dentro del lugar es revisada y analizada, pasando por un proceso que ayuda a mejorar la eficiencia en la generación de información. Igualmente, la interacción respetuosa entre el personal del hostel y los huéspedes/visitantes ayuda a crear un ambiente más cómodo y cálido para todos. Cada uno de ellos quiere sentirse como en su hogar, por lo que se debe mantener y fortalecer el aspecto de la



**USO DE GOOGLE DRIVE PARA SEGUIMIENTO DE
HOSPEDAJE Y REGISTRO DE TOURS EN HOSTAL CASA
AVELINA**



familiaridad, para que ellos se sientan a gusto con el sitio que eligieron y que todo fluya de manera natural y real, que puede ser un factor diferenciador entre la competencia.

A través del seguimiento de hospedaje y el registro de los huéspedes que tomaron algún servicio de una agencia aliada al hostel, se tendrá aún más organización, reestructurándose mucho de los factores que anteriormente se venían usando en la creación de nuevas reservas. Se tendrá un control y análisis de la información suministrada por las personas que optaron por reservar en el hostel, entre tantos otros de la competencia local. Se podrán implementar nuevas estrategias para llegar a la mayor cantidad de público y que las personas consideren a Casa Avelina el sitio más atractivo de la ciudad de Santa Marta.

13. BIBLIOGRAFÍA

- ❖ *Casa Avelina Hostel*. Disponible en <https://hostalcasaavelina.com/>
- ❖ *@casaavelina*. Disponible en <https://instagram.com/casaavelina?igshid=YmMyMTA2M2Y=>
- ❖ Vera, S. (2020). *SEGUIMIENTO DE HUÉSPEDES POTENCIALES: 4 PASOS PARA CONCRETAR MÁS RESERVAS*. Disponible en <https://www.pxsol.com/blog/seguimiento-de-hu%C3%A9spedes-potenciales-4-pasos-para-concretar-m%C3%A1s-reservas>
- ❖ Anjos, M. (2022). *Follow up de reservas de hoteles: ¿Por qué deberías invertir en esta estrategia de ventas?* Disponible en <https://asksuite.com/es/blog/follow-up-reservas->



**USO DE GOOGLE DRIVE PARA SEGUIMIENTO DE
HOSPEDAJE Y REGISTRO DE TOURS EN HOSTAL CASA
AVELINA**



[hoteles/#:~:text=Es%20importante%20se%20B%20que%20los,convertir%20c
on%20%20C3%A9xito%20m%20C3%A1s%20reservas.](#)

- ❖ Allison, N (2021). *¿Por qué la información de los huéspedes es crucial para la hotelería?* Disponible en <https://www.revinate.com/blog/por-que-la-informacion-de-los-huespedes-es-crucial-para-la-hoteleria/>
- ❖ Navas, M (2021). *El turismo como actividad cambiante y su adaptación a los nuevos tiempos de pandemia.* Disponible en <https://www.entornoturistico.com/el-turismo-como-actividad-cambiante-y-su-adaptacion-a-los-nuevos-tiempos-de-pandemia/>



USO DE GOOGLE DRIVE PARA SEGUIMIENTO DE
HOSPEDAJE Y REGISTRO DE TOURS EN HOSTAL CASA
AVELINA



14. ANEXOS

- ❖ Logo y personal del Hostal Casa Avelina





USO DE GOOGLE DRIVE PARA SEGUIMIENTO DE
HOSPEDAJE Y REGISTRO DE TOURS EN HOSTAL CASA
AVELINA



❖ Áreas sociales e instalaciones





USO DE GOOGLE DRIVE PARA SEGUIMIENTO DE
HOSPEDAJE Y REGISTRO DE TOURS EN HOSTAL CASA
AVELINA





**USO DE GOOGLE DRIVE PARA SEGUIMIENTO DE
HOSPEDAJE Y REGISTRO DE TOURS EN HOSTAL CASA
AVELINA**



❖ Habitaciones (Privadas y Compartidas)



Espacios diseñados para una experiencia excepcional.

14 habitaciones de 3 tipos.

Cinco habitaciones privadas (2, 3, 4 y 5 personas) con baño interno, aire acondicionado y TV.



Dos habitaciones con camarotes (8 y 10 camas), con baño interno, aire acondicionado, locker, luz, USB y cortina individual.

Siete habitaciones en contenedor (4 camas) con baño externo, aire acondicionado, locker, luz, USB y cortina individual.





USO DE GOOGLE DRIVE PARA SEGUIMIENTO DE
HOSPEDAJE Y REGISTRO DE TOURS EN HOSTAL CASA
AVELINA



❖ Eventos

