

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	---	---

**QR PARA FEEDBACK ONLINE: UNA ESTRATEGIA PARA LA OPTIMIZACIÓN
DEL SERVICIO AL CLIENTE**

Camelia García Julio

Código: 2019227022

Trabajo de grado para optar al título profesional que se le otorga

Alfredo Violi Pezzano

Tutor Empresarial

Paola Narváez Uribe

Tutor de Prácticas Profesionales

Universidad del Magdalena

Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas

Tecnología en Gestión Turística y Hotelera

Enero de 2023

Santa Marta, Magdalena

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	6
2.	GENERALIDADES DE LA EMPRESA	8
2.1.	Aspectos Organizacionales	9
2.1.1.	<i>Historia</i>	9
2.1.2.	<i>Organigrama</i>	9
2.1.3.	<i>Servicios</i>	10
2.2.	Filosofía Institucional.....	10
2.2.1.	<i>Misión</i>	10
2.2.2.	<i>Visión</i>	10
2.2.3.	<i>Valores Organizacionales</i>	10
2.2.4.	<i>Políticas Empresariales</i>	10
3.	INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO.....	13
3.1.	Descripción del Área de Trabajo.....	13
3.2.	Descripción de las Actividades Asignadas.....	13
4.	PROPUESTA.....	16
4.1.	Nombre de la Propuesta	16
4.2.	Diagnóstico.....	16
4.3.	Planteamiento o Identificación del Problema.....	17
5.	JUSTIFICACIÓN	19
6.	OBJETIVOS	21
6.1.	Objetivo General	21
6.2.	Objetivos Específicos.....	21

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

7.	REFERENTES TEÓRICOS	22
8.	PLAN DE ACCIÓN	24
9.	RESULTADOS ESPERADOS.....	27
10.	AUTOEVALUACIÓN	28
11.	RECOMENDACIONES GENERALES	29
12.	CONCLUSIONES	30
13.	BIBLIOGRAFÍA	31

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	---	---

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Estructura Organizacional de Aité Eco Resort	9
---	---

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	---	---

Índice de Tablas

Tabla 1. Actividades para el diseño e implementación de QR Feedback Online	25
--	----

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

1. INTRODUCCIÓN

La presente es una propuesta titulada “*QR para Feedback Online: Una Estrategia para la Optimización del Servicio al Cliente*” la cual es producto de las prácticas profesionales realizadas en el hotel Aité Eco Resort bajo el cargo de Recepcionista y el cumplimiento funciones asociadas a la recepción del turno de mañana y/o tarde de acuerdo al horario correspondiente y a la realización de Check-In y Check-Out.

En el Hotel Aité Eco Resort actualmente se implementa una estrategia de Feedback en la que los usuarios responden de forma manual a una encuesta en la que se evalúan diversos ítems de interés, la cual es posteriormente transcrita por el personal delegado a un drive y luego direccionada al área administrativa encargada, ocasionando, entre otras cosas, demoras en la recepción de las quejas y/o inconformidades o poca participación en la encuesta.

En los últimos años y debido al fenómeno de la globalización se ha evidenciado un crecimiento acelerado en el sector hotelero en Colombia, por lo que se han implementado estrategias y técnicas que favorezcan la atención de los usuarios, entre ellas el uso de las tecnologías de la información y la comunicación – TIC’s como un instrumento válido para responder de manera ágil a los requerimientos de los clientes y en las actividades de soporte de las empresas, como en este caso el *Feedback* luego del Check-Out (Oliveros Contreras & Martínez, 2017).

Dicho lo anterior, la propuesta tiene como propósito general presentar a los interesados un plan de acción para el diseño e implementación de un QR para Feedback Online que funcione como una estrategia para la optimización del servicio al cliente en el Hotel Aité Eco Resort de Palomino, La Guajira, al ofrecer a los funcionarios de un método útil para conocer rápidamente la experiencia de los clientes, proveer a estos de un medio rápido para la realización del feedback de su estadía y sensibilizar a los implicados en la importancia de utilizar el QR para la mejora continua de la empresa.

La pertinencia del presente proyecto radica en la ausencia de estrategias digitales de evaluación y la necesidad de utilizar nuevas tendencias y garantizar a los usuarios una atención oportuna que responda a sus solicitudes de mejora, así como de fortalecer aquellos procesos con

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

los que se cuenta y que resultan atractivos para los clientes. Para la ejecución del miso se proponen tres fases, a saber, Fase I, caracterizada por la identificación de la necesidad de la empresa, Fase II, determinada por el diseño del Feedback Online, la obtención del QR correspondiente y la realización de una prueba piloto del mismo a fin de identificar falencias y fortalezas y la Fase III, orientada hacia la socialización del formato a todos los responsables o profesionales técnicos que se requieran y la posterior implementación del producto obtenido.

Finalmente, con la implementación de la propuesta se espera contribuir a la mitigación del problema identificado así como poner en marcha acciones que se alineen con los objetivos del Hotel Aité Eco Resort, los valores organizacionales y las políticas de la institución.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

AITÉ ECO RESORT es un hotel ubicado en medio de jardines y vegetación en el mar caribe, cuenta con dos tipos de habitaciones, unas en el pabellón principal con vistas al mar y otras son bungalós con techos de paja y mosquiteros frente al mismo; todas estas son tranquilas y decoradas con influencias del local, tienen ventiladores de techo, algunas cuentan con terrazas o hamacas para garantizar la satisfacción del usuario (AITÉ ECO RESORT, s.f.).

Alguna información detalla sobre el hotel:

Ubicación: Palomino, Guajira Colombia

Establecido en 2014

Numero de restaurantes: 1

Numero de piscinas: 2

Facilidades: Tours, servicio de masajes, servicio de transporte de aeropuerto hotel y viceversa

Número de empleados: 40

Rating: 4 estrellas

Reconocimientos:

- World Luxury Hotel Awards winner 2015
- Certificate of excellence 2019, TripAdvisor
- Trip advisor 2019 4.5 rating (520 customers)
- 2019 Traveler's choice TripAdvisor
- Haute Grandeur Hotel Hotel Awards, 2016 winner
- 2017 Reconocimiento a la excelencia 9.1
- Travel Hospitality Award winner- Beach front hotel of the year 2019- Colombia

Página web: www.aite.com.co

Instagram: @aitecohotel

2.1. Aspectos Organizacionales

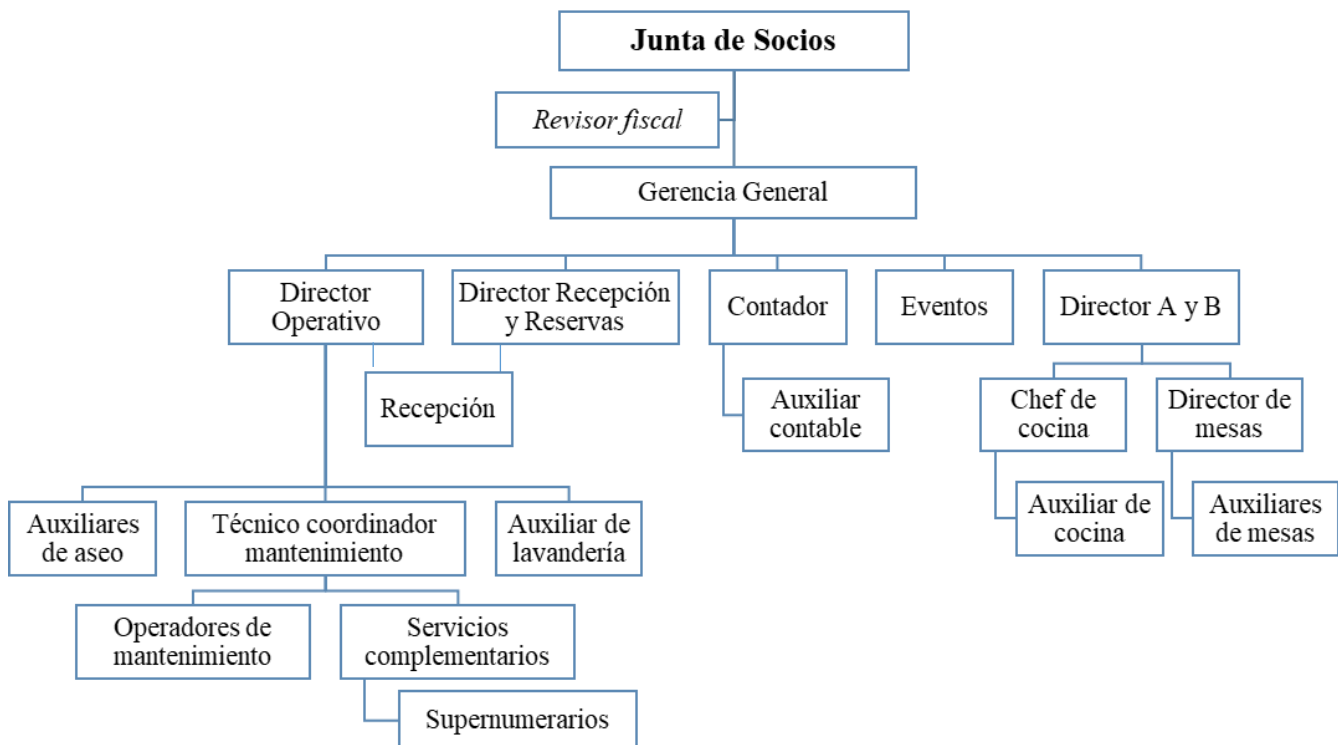
2.1.1. Historia

El origen de Aité Eco Resort se remonta a los años 70 cuando Carlos Samper Will y Martha Herrera de Samper llegaron a la tierra en la que no existía la carretera desde Santa Marta y la única forma de llegar era atravesando caminos desde Riohacha. Por consejo de un amigo, llegaron a las playas de Palomino y cayeron perdidamente enamorados ante el encanto de este espectacular mar Caribe (AITÉ ECO RESORT, s.f.).

Aité Eco Resort ha pasado por varias fases, con el pasar de los años, fueron construidas otras cabañas que permitieron aumentar la capacidad. Se hizo una nueva cocina que permitiera alojar el restaurante Wazalé y también se construyó la piscina de vista infinita al Mar Caribe (AITÉ ECO RESORT, s.f.).

2.1.2. Organigrama

Ilustración 1. Estructura Organizacional de Aité Eco Resort



Fuente: Elaboración propia (2022).

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

2.1.3. Servicios

El Hotel ofrece un portafolio de servicios a sus usuarios entre los que se destacan: I. Restaurante, II. Bar, III. Piscinas y playas privadas, IV. Clases personalizadas de yoga, V. Masajes, VI. Lavandería y VII. Uso de redes wifi.

2.2. Filosofía Institucional

2.2.1. Misión

AITÉ Eco Resort es una oferta turística verde que tiene como objetivo causar el menor impacto posible en el medio ambiente.

2.2.2. Visión

AITÉ Eco Resort busca convertirse en el Eco Resort más sostenible en toda Colombia.

2.2.3. Valores Organizacionales

El Hotel AITÉ Eco Resort organiza sus actividades y procesos en función del cumplimiento y alcance de sus valores organizacionales, a saber: servicio amigable, respeto al medio ambiente y siempre natural.

2.2.4. Políticas Empresariales

En Aité Eco Resort se identifican dos políticas esenciales, a saber:

Responsabilidad Social. A través de la cual el Hotel destina parte de sus utilidades a la Fundación Propalomino creada en honor a Carlos Samper Will y Martha Herrera de Samper, pioneros de Aité Eco Resort, con el propósito de contribuir en la educación de los niños y niñas de Palomino; dentro de los objetivos de esta se destacan (AITÉ ECO RESORT, s.f.):

- I. Apoyar a escuelas de comunidades indígenas para que tengan acceso a educación estatal y a la enseñanza de su propia lengua y cultura
- II. Construir un programa de becas para que NNyA de Palomino accedan a la educación superior
- III. Facilitar el crecimiento educativo y personal de los niños a través de la construcción de una biblioteca
- IV. Iniciar un programa de desarrollo comunitario para beneficiar 120 niños en alianza con la Fundación Fútbol con Corazón

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

- V. Mejorar las condiciones de habitabilidad de los palominenses a través de la formulación y ejecución de proyectos de vivienda y la donación de terrenos para la creación de sitios comunes

Fundación Fútbol Con Corazón. Es un programa de desarrollo comunitario y de formación en liderazgo que busca promover el desarrollo de habilidades para el empoderamiento a través de las metodologías de Fútbol Con Corazón. Con este se busca formar el ser, fomentar el liderazgo asertivo, el servicio comunitario y el buen uso del tiempo libre de 120 NNyA de Palomino para construir agentes de cambio y comunidades autosostenibles (AITÉ ECO RESORT, s.f.).

Responsabilidad Ambiental. El Hotel cuenta con una serie de políticas/estrategias orientadas al cuidado del medio ambiente y a ratificar su compromiso ambiental, entre ellas, tener activa una planta de tratamiento de aguas residuales que posibilita reciclar las aguas negras y grises para regar los jardines y así consumir de forma consciente el agua, estar libre de humo y ruido para reducir la contaminación y respetar el espacio en el que también conviven animales, convertir los residuos orgánicos en abono para jardines, promover el reciclaje, prohibir el plástico de un solo uso, etc. (AITÉ ECO RESORT, s.f.).

Ahora bien, adicional a lo anterior, se identifican las siguientes políticas aplicables tanto para los clientes internos como los externos con el fin de mantener un ambiente cálido y que promueva el bienestar:

- I. Check in 3:00 p.m.
- II. Check out 12:00 p.m.
- III. La piscina funciona desde las 8:00 a.m. hasta las 8:00 p.m., luego de ese horario su uso está prohibido
- IV. Late check out se carga el 50 % de la noche
- V. Lugar 100 % libre de humo
- VI. No se admiten mascotas a las instalaciones
- VII. No se permite el ingreso de niños menores de ocho años a las instalaciones
- VIII. No se permite el uso de speaker en ninguna zona del hotel

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

- IX. Si la reserva se cancela 30 días antes de la fecha no habrá cargo por cancelación, si es 15 días antes se realiza un cargo del 50 % y si es 5 días antes corresponde a un cargo del 100 %
- X. Si se cancela la reserva por motivos de salud se debe presentar un certificado médico que corrobore su condición y/o estado clínico

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

3.1. Descripción del Área de Trabajo

Las prácticas profesionales realizadas en la empresa AITÉ S.A.S. del sector económico hotelero y ubicada en la Vía Palomino – Mingueo Km 2 del departamento de La Guajira, se desarrollaron en el área de Recepción por lo que las funciones asignadas corresponden a tareas y/o procesos administrativos y demás actividades que son designadas por el superior del cargo.

3.2. Descripción de las Actividades Asignadas

3.2.1. Turno de Mañana

Ejecutar actividades varias como encender luces, ventiladores y el computador de manera adecuada, leer bitácora, ingresar al sistema, abrir correo y dar el seguimiento correspondiente a los Mail de reservas y luego los de administración y revisar que no hayan pendientes urgentes

Dar respuesta a las peticiones que hacen los clientes a través de booking.com, Expedia y Whastapp teniendo en cuenta y dándole prioridad a las que tenga fecha más reciente de arribo

Revisar salidas y llegadas, contestar llamadas telefónicas y registrar las mismas en un archivo de Excel, validar reservar y darle prioridad a las fechas más recientes a las más lejanas

Colaborar con requerimientos que el restaurante necesite

Confirmar asignación de habitaciones para los check in e informar a Housekeeping para habilitar las mismas, luego llamar al director operativo, recepcionista o delegado a cargo en su momento para revisarlas.

Cambio y entrega de turno, informar al turno entrante de los pendientes por hacer y de cualquier caso importante o anomalía para saber

Hacer entrega el dinero de caja menor y de pagos recibidos en efectivo por hospedaje o extras en PMS y dejarlos reportados en la hoja de Excel del Drive, carpeta recepción, archivo de caja menor

3.2.2. Turno Tarde

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Actividades administrativas como leer bitácora, contestar y registrar llamadas telefónicas, atender peticiones de clientes, hacer seguimientos a los mails pertinentes, atender pendientes, verificar reservas

Archivar las cuentas de los consumos de restaurante en los folios correspondientes a cada habitación

Avisarle a Kogui 5 y 6 que salen de turno con informe de las habitaciones en casa y de las habitaciones que faltan por llegar

Ayudar con cualquier requerimiento que el restaurante necesite con respecto a la carta o cualquier otra duda

Cerrar programa ICG y apagar computadora al finalizar turno, poner a cargar radios y celulares, apagar luces y cerrar puerta

Cuando el personal de house keeping del “ok” de las habitaciones a entregar, el director operativo, recepción y/o persona delegada revisara personalmente

Hacer el registro de los extranjeros en la página de Inmigración Colombia

Imprimir la hoja de cálculo para reembolso del dinero de caja menor en contabilidad cuando les falte efectivo y dejarla lista para turno de la mañana

Reportarle a Kogui 5 y 6 la ocupación de las habitaciones en casa, entregar a cocina listado de huéspedes en casa para el día siguiente

Revisar ICG para identificar llegadas con sus respectivas anotaciones y salidas del día siguiente, en caso de haber salidas, se debe revisar cuentas y verificar que se haya cargado todo hasta el momento en el sistema

Verificar la disponibilidad de habitaciones para posibles cotizaciones y ventas

Verificar que todas las luces de la salita, salón de juegos, piscina, entrada recepción y parqueadero están encendidas

Verificar que todos los movimientos de dinero de caja menor estén relacionados en la hoja de Excel que se encuentra en el drive, carpeta recepción, archivo caja menor

3.2.3. Check-In

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

I. Recibir a los huéspedes con amabilidad y calidez en la recepción; II. Llamar a kogui 2 o hotelero en turno para asistirlos con su equipaje; III. Llamar a Cocina para pedir la bebida de bienvenida; IV. Pedir identificaciones y registrarlos; V. Socializar y formar el contrato de registro y documento anexo con información del hotel y del seguro hotelero sea positiva o negativa la respuesta; VI. Explicar las políticas y actividades; VII. Acompañar al huésped a su habitación y explicarle sobre cómo funciona y lo que tiene; VIII. Realizar el check in en el sistema y IX. Guardar la hoja de registro en la carpeta de Huéspedes en Casa.

3.2.4. Check-Out

I. Solicitar la llave de la habitación; II. Informar a las lunas sobre la salida y solicitarles el inventario del minibar y accesorios para cargar los consumos requeridos; III. Informar al restaurante sobre la salida y solicitarles los recibos de cuenta pendientes; IV. Verificar si tienen transfer y/o pedir servicio de transporte; V. Entregar al huésped su estado de cuenta para su revisión; VI. Emitir al huésped su factura electrónica; VII. Cargar el pago realizado en el sistema y realizar el check out en el sistema; VIII. Guardar la hoja de registro en la carpeta de check out y IX. Si hay personas extranjeras sacar de migración.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

4. PROPUESTA

4.1. Nombre de la Propuesta

QR para Feedback Online: Una Estrategia para la Optimización del Servicio al Cliente.

4.2. Diagnóstico

El Hotel Aité Eco Resort está caracterizado por ser un lugar a los que cientos de turistas llegan por las cómodas instalaciones y los servicios que ofrece al mercado, por lo que el flujo de clientes es constante lo que ocasiona que las experiencias sean variadas y subjetivas y que a diario se realicen diversos Check-In y Check-Out's.

Teniendo en cuenta lo anterior, para el equipo de trabajo del Hotel es importante conocer la experiencia del huésped, su satisfacción o el cumplimiento de expectativas y si luego de su estadía recomendaría el lugar a otros turistas locales o extranjeros, por lo que al momento del Check-Out se implementa una estrategia de feedback en la que los usuarios que deseen completan de forma manual una encuesta en la que califican doce ítems del 1 al 10, la cual es transcrita por el personal delegado en un Drive y posteriormente direccionada al área administrativa encargada para su uso correspondiente.

Ahora bien, luego de la revisión del portafolito de documentos técnicos con los que cuenta la empresa AITÉ S.A.S. ubicada en el sector hotelero del departamento de La Guajira y la observación de los huéspedes al presentarles la encuesta, se identificó que el Hotel no cuenta con una metodología online que permita a los usuarios nacionales y extranjeros ofrecer de forma práctica y rápida su perspectiva del lugar y su experiencia durante la estadía, de modo que se dificulta a los colaboradores del área administrativa conocer aciertos y/o errores para de inmediato identificar las opciones de mejora posibles a fin de garantizar la satisfacción de nuevos y potenciales clientes o potencializar aquellos servicios que son atractivos y aumentan el nivel de cumplimiento de la organización a sus clientes.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

4.3. Planteamiento o Identificación del Problema

Actualmente debido a los procesos de globalización y al entorno cambiante en el que se encuentran inmersas las empresas productoras de bienes y servicios, es imperante que los actores del mercado ofrezcan los más altos niveles de calidad, por lo que en Colombia existen diversos Tratados de Libre Comercio con los que se busca incorporar sistemas de gestión de calidad con el fin de que las instituciones u organizaciones se conviertan en entes más competitivos que propendan por un mejoramiento continuo y sostenible (Méndez Torres, González Herrán, Hernández Sierra, & De Flaviis, 2017).

En la industria hotelera el servicio, el trato, la atención y el cumplimiento de estándares son elementos esenciales para que los visitantes y/o huéspedes tengan una experiencia exitosa y entreguen un buen *feedback* al Hotel (Manhood, 2017). El término *Feedback* hace referencia a la interacción que se establece entre colaboradores y clientes en la que se comparten las opiniones que tienen los usuarios sobre el servicio ofrecido en determinado tiempo y espacio, así como posibles sugerencias y/o recomendaciones que contribuyen a la mejora continua (Higuerey, 2018).

En el Hotel Aité Eco Resort actualmente se implementa una estrategia de Feedback en la que los usuarios responden de forma manual a una encuesta en la que se evalúan diversos ítems de interés; no obstante, la aplicación de este formulario se realiza de modo convencional y/o tradicional, así que se entrega a los usuarios un formato en una hoja de papel para que lo realicen una vez finalizado el Check-Out el cual es transcrito por el personal encargado para que este pueda ser digitalizado y atendido por el área administrativa correspondiente.

El proceso mencionado ocasiona que el área administrativa no atienda con celeridad aquellos procesos de inconformidad del cliente, lo que a su vez conlleva a la reproducción de feedbacks negativos que podrían tener como consecuencia la disminución del flujo de usuarios que visitan las instalaciones de Aité Eco Resort, así como una deficiente participación de los usuarios en la evaluación. En el contexto empresarial y/o administrativos, la implementación de la aplicación manual de la encuesta conlleva a retrasos en el conocimiento de los reportes de los

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

visitantes e incumplimiento de la política de Responsabilidad Ambiental en la que se promueve el cuidado del medio ambiente.

Dicho lo anterior, surge la presente propuesta la cual está orientada hacia el diseño e implementación de un formato online de feebback el cual pueda ser útil para el seguimiento y control de errores y aciertos en los procesos del Hotel Aité Eco Resort, a fin de garantizar la optimización de servicio al cliente a través de la implementación de mejoras en las actividades que impacten en todos los implicados y se proporcione a los usuarios una experiencia garantizada durante su visita u hospedaje en el Hotel.

De manera adicional, con la herramienta diseñada se pretende permitir a los colaboradores optimizar el tiempo destinado para la transcripción de las encuestas, así como garantizar que la información y/o evaluación de los clientes sea entregada directamente a los interesados.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

5. JUSTIFICACIÓN

El Hotel Aité Eco Resort está caracterizado por tener instalaciones amigables y diseñadas para satisfacer las necesidades y/o demandas que tienen aquellos usuarios que buscan un lugar en el que puedan encontrar la tranquilidad y conectarse con la naturaleza; adicional a lo anterior, el Hotel cuenta políticas entre las que se reconoce un compromiso social y ambiental de alto impacto con el cual buscan contribuir al crecimiento de las comunidades en las que tienen injerencia e influencia, así como al alcance de los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS (AITÉ ECO RESORT, s.f.).

El fenómeno de la globalización ha traído como consecuencia el crecimiento acelerado del sector hotelero en Colombia, así como cambios en la oferta, la demanda, las preferencias de los usuarios y las estrategias y técnicas implementadas para su atención, entre ellas, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación – TIC’s como un instrumento válido para responder de manera ágil a los requerimientos de los clientes y en las actividades de soporte, como en este caso el Feedback luego del Check-Out (Oliveros Contreras & Martínez, 2017).

Así pues, se reconoce que en la actualidad son cada vez mayores las demandas a las cuales se enfrentan las empresas del sector público o privado que brindan productos o servicios a diversos segmentos del mercado, puesto que se debe satisfacer la necesidad de estos a fin de garantizar su satisfacción y la permanencia de las organizaciones en el transcurso del tiempo, por lo que es importante atender a las sugerencias de los clientes tanto internos como externos, de modo que se pueda optimizar el servicio ofrecido, elevar su experiencia y promover la fidelización de estos.

Teniendo en cuenta que las TIC’s se pueden implementar en la cadena de suministro del Hotel Aité Eco Resort y que la digitalización juega una parte importante en la aceleración de la información hacia el consumidor final (De La Espriella Senior & Valderrama Moreno, 2022), a través de su implementación en el proceso de Feedback se hace posible agilizar la evaluación del servicio posventa, de manera que se obtengan los datos necesarios y se utilice la información arrojada de manera beneficiosa para generar, luego del análisis, planes de acción congruentes con los requerimientos, solicitudes y/o recomendaciones de los clientes.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

A nivel interno la implementación de un QR para Feedback Online permite optimizar el tiempo de los trabajadores encargados de transcribir los formatos diligenciados por los visitantes o huéspedes, obtener la información fidedigna al tener directamente las respuestas de los clientes y contribuir al cumplimiento de la política medioambiental la cual está orientada hacia la promoción y el cuidado del medio ambiente.

La pertinencia del presente proyecto radica en la ausencia de estrategias digitales de evaluación y la necesidad de utilizar nuevas tendencias y garantizar a los usuarios una atención oportuna que responda a sus solicitudes de mejora, así como de fortalecer aquellos procesos con los que se cuenta y que resultan atractivos para los clientes. La presente propuesta para su diseño y ejecución requiere de la participación y sensibilización de los profesionales del área y aquellos colaboradores que están a cargo del acompañamiento de los usuarios desde el Check-In hasta el Check-Out, para que desde su acercamiento con los huéspedes fomenten el uso del QR y les den a conocer la importancia de este para la organización.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

6. OBJETIVOS

6.1. Objetivo General

Diseñar e implementar un QR para Feedback Online como una estrategia para la optimización del servicio al cliente en el Hotel Aité Eco Resort de Palomino, La Guajira.

6.2. Objetivos Específicos

Proveer a los funcionarios una estrategia para conocer rápidamente la experiencia de los clientes del Hotel Aité Eco Resort de Palomino, La Guajira

Ofrecer a los clientes una metodología rápida para la realización del feedback de su estadía en el Hotel Aité Eco Resort de Palomino, La Guajira

Fomentar la implementación del QR de Feedback Online para la optimización del servicio al cliente en el Hotel Aité Eco Resort de Palomino, La Guajira

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

7. REFERENTES TEÓRICOS

En el campo de la Hotelería y el Turismo son diversos los referentes teóricos que han realizado aportes para que los expertos, profesionales, tecnólogos y técnicos encargados de brindar los múltiples servicios que ofrecen las empresas del sector, estén altamente cualificados y respondan correctamente a las necesidades de los turistas y/o usuarios de modo que contribuyan a la activación de la economía que caracteriza el entorno hotelero (Gonzalez, 2022).

Ahora bien, dicho lo anterior para el planteamiento de la presente propuesta se tuvieron en cuenta referentes teóricos y conceptuales como:

I. Los planteamientos de algunos autores que divulgaron contenido sobre la importancia de las TIC's en el sector empresarial y particularmente en el sector hotelero, entre ellos Hensdill, 1998, Brown y Stange (2002) y Martínez, Majó y Casadesús (2006) como se citó en Oliveros Contreras y Martínez (2017), quienes aseveran que los hoteles que utilizan las tecnologías suelen ser de mayor categoría pues sus actividades son más eficientes y su servicio es optimizado; no obstante, así como se detallan ventajas los estudios aseguran también que la incorporación de estas estrategias en el ámbito hotelero presenta desventajas como la pérdida de contacto humano y de interacción personal y la inversión requerida puesto que en ocasiones no se obtiene el retorno esperado por algunas empresas (Jo Bitner, 2001).

II. Un estudio realizado por Oliveros Contreras y Martínez en el año 2017 y titulado “*Efecto de las TIC sobre la gestión de las empresas hoteleras afiliadas a Cotelco de Bucaramanga Santander, Colombia*” el cual tuvo como propósito evaluar el efecto que tiene la incorporación de las TIC's en la gestión de los hoteles; los autores señalan que el uso de estas tecnologías facilita los procesos de las organizaciones y mejora su competitividad, puesto que les permite responder de manera más efectiva a sus clientes y ofrecer servicios acordes con las necesidades del mercado, lo que conlleva a una mejora en la calidad e impacta en el nivel de satisfacción de los usuarios (Oliveros Contreras & Martínez, 2017).

III. Una tesis realizada por Ibarra Cáceres en el 2008 y denominada “*La calidad en el servicio al cliente como estrategia competitiva en los dos principales hoteles de la ciudad de Cúcuta-Colombia*”, la cual tuvo como objetivo analizar y evaluar la calidad del servicio que

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

brindan estos hoteles con el fin de diseñar un plan de mejoramiento en la calidad del servicio y lograr la satisfacción de los clientes. La autora señala que la calidad del servicio en una empresa del sector turístico cobra mayor relevancia en el éxito organizacional debido a que su estabilidad depende, en gran medida, del cumplimiento de las expectativas y la satisfacción de los usuarios, de modo que esta debe ser concebida en función de las necesidades y requerimientos de estos (Ibarra Cáceres, 2008).

Los autores y antecedentes mencionados anteriormente permitieron obtener un soporte teórico que permitiera el diseño de la presente propuesta, puesto que desde sus perspectivas y los planteamientos de sus estudios se señalan elementos relevantes como por ejemplo, primero, la importancia de atender las necesidades y requerimientos de los usuarios de manera oportuna a fin de implementar un servicio de calidad que permita potencializar el Hotel y garantizar su sostenibilidad y competitividad y segundo, la pertinencia de implementar las TIC's en los diversos procesos de una empresa a fin de contribuir con el cumplimiento de sus objetivos y optimizar la atención y experiencia de los usuarios.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

8. PLAN DE ACCIÓN

Para el cumplimiento del propósito esencial del presente proyecto, se hace necesaria la ejecución por fases de actividades orientadas al alcance de cada objetivo específico; así bien, las diversas tareas involucran tanto el trabajo individual como a todo el equipo delegado que hace parte de la oficina administrativa de Aité Eco Resort.

Fase I

Caracterizada por la identificación de la necesidad de la empresa, en este caso del Hotel Aité Eco Resort, y la realización de la revisión documental pertinente para la justificación de la propuesta. En esta etapa se reconoció la ausencia de una metodología online que permitiera conocer el feedback y el nivel de satisfacción de los huéspedes para tomar acciones y mejorar a futuro.

Fase II

Caracterizada por el diseño de un Feedback Online tomando como referencia las tendencias de mercado y la necesidad de implementar tecnología para automatizar el proceso. Adicionalmente, en esta etapa se realiza una prueba piloto del QR a fin de identificar opciones de mejora e incluir o excluir elementos, de modo que pueda ser aprobado por el funcionario encargado para su posterior socialización e implementación.

Fase III

La última etapa del diseño de la estrategia está orientada hacia la socialización del formato a todos los responsables o profesionales técnicos que se requieran y la posterior implementación del QR para Feedback Online.

En la tabla presentada a continuación se operacionalizan las actividades mencionadas:

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Tabla 1. Actividades para el diseño e implementación de QR Feedback Online

Diseño de Estrategia para Optimización de Servicio al Cliente			
Objetivo General	Diseñar e implementar un QR para Feedback Online como una estrategia para la optimización del servicio al cliente en el Hotel Aité Eco Resort de Palomino, La Guajira		
Objetivo Específico 1	Proveer a los funcionarios una estrategia para conocer rápidamente la experiencia de los clientes del Hotel Aité Eco Resort de Palomino, La Guajira		
Actividad	Objetivo	Estrategia Metodológica	Indicador de Logro
Diagnóstico	Identificar la necesidad de la empresa AITÉ S.A.S.	Realización de jornadas de revisión documental	Identificación y reconocimiento de estrategias de Feedback con las que cuenta el Hotel
Objetivo Específico 2	Ofrecer a los clientes una metodología rápida para la realización del feedback de su estadía en el Hotel Aité Eco Resort de Palomino, La Guajira		
Actividad	Objetivo	Estrategia Metodológica	Indicador de Logro
Diseño de formato de Feedback Online	Elaborar un formato online para el proceso de feedback de los huéspedes del Hotel	Revisión documental y elaboración de nuevos formatos de acuerdo a los ya existentes en otras Secretarías	Formato online elaborado de acuerdo a tendencias del mercado
Prueba piloto de formato QR	Implementar el QR para feedback online para conocer funcionamiento e identificar opciones de mejora	Realización de una prueba piloto con un número concreto de huéspedes para garantizar su funcionamiento y que no se excluyan elementos importantes	Implementación exitosa del QR de feedback online y aprobación de su uso por los encargados del área
Objetivo Específico 3	Fomentar la implementación del QR de Feedback Online para la optimización del servicio al cliente en el Hotel Aité Eco Resort de Palomino, La Guajira		
Actividad	Objetivo	Estrategia Metodológica	Indicador de Logro
Socialización del formato de feedback online	Dar a conocer a los funcionarios encargados la nueva modalidad de implementación de Feedback del Hotel	Jornadas de sensibilización y socialización en las que se resalte la pertinencia del formato de feedback online para la empresa	Profesionales que conocen la existencia de un QR para feedback online y su funcionamiento

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Jornadas de capacitación	Sensibilizar y capacitar a los funcionarios encargados del área de servicio de atención al cliente sobre la importancia de implementar el QR de feedback online	Jornadas de capacitación por grupos de trabajo en las que se realicen ejercicios prácticos de su aplicación	Profesionales capacitados sobre la implementación del nuevo formato de feedback, capaces de capacitar a los demás compañeros y guiar a los visitantes del Hotel para su diligenciamiento
---------------------------------	--	--	---

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

9. RESULTADOS ESPERADOS

Teniendo en cuenta que la presente es una propuesta que se espera que la organización ejecute a fin de contribuir con la optimización del servicio al cliente a través del diseño e implementación de un QR para Feedback Online en el Hotel Aité Eco Resort de Palomino, La Guajira, por lo tanto con la puesta en marcha del plan de acción mencionado se lograría mitigar el problema actual y en términos generales, se espera:

- Aumentar la participación de los visitantes y/o huéspedes del hotel a través del diligenciamiento de la encuesta a través del QR asignado para tal fin
- Contribuir al cumplimiento de la responsabilidad ambiental del Hotel a través de la reducción del uso de papel para la evaluación de satisfacción del cliente
- Optimizar el tiempo del personal del Hotel encargado de transcribir las encuestas que son diligenciadas de forma manual por los visitantes y huéspedes
- Conocer de forma directa la experiencia del cliente y atender los casos que se requieran, a fin de implementar planes de acción pertinentes y acordes a las necesidades del usuario final

De manera adicional, a través de la implementación de la propuesta de trabajo mencionada en la sección anterior (*Tabla 1. Actividades para el diseño e implementación de QR Feedback Online*) se lograría optimizar la experiencia de todos los implicados, tanto de los que brindan el servicio como aquellos que lo utilizan y disfrutan, al tener fuentes fidedignas de información que posibiliten la mejora continua de la empresa a través de la definición de planes que permitan corregir procesos o potencializar aquellos con los que los usuarios se sienten cómodos y dotan de valor agregado al Hotel.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

10. AUTOEVALUACIÓN

En el transcurso de las prácticas profesionales desarrolladas entre el mes de agosto y febrero en el Hotel Aité Eco Resort se me permitió aplicar los conocimientos, habilidades y destrezas fueron adquiridos en la etapa formativa dentro del Alma Mater; a pesar de haber sido mi primera experiencia laboral en el sector hotelero tuve un buen desempeño y rápido aprendizaje en el área de recepción.

Me llena de satisfacción saber por parte de la mayoría de los huéspedes y de mi tutor empresarial que realicé un excelente trabajo durante mis prácticas, espero seguir forjando mis conocimientos para llegar a ser una excelente profesional.

Aunque al principio tenía temor este desapareció con el paso del tiempo, pude poner en práctica el idioma inglés de manera excelente, así como mejorar mi atención al cliente y el manejo de sistemas hoteleros. Solo me queda decir gracias a todos los que me acompañaron durante este lindo proceso de crecimiento personal y laboral. Muy agradecida con el hotel Aité por abrirme sus puertas y a todo el equipo por transmitirme sus conocimientos que me ayudaron a crecer en el ámbito laboral, siempre recordaré este lugar con mucho cariño

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	---	---

11. RECOMENDACIONES GENERALES

La adaptación e implementación de herramientas modernas influye positivamente en un servicio de calidad brindado por un establecimiento de servicios turísticos, por lo que se recomienda a cualquier empresa del sector turístico acoplarse a estas nuevas tecnologías para brindar un mejor servicio a los clientes tanto extranjeros como locales.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

12. CONCLUSIONES

La implementación de la presente propuesta para la creación de un QR para Feedback Online, aparte de impactar en el servicio ofrecido a los usuarios y en la experiencia de todos los implicados, ofrece la posibilidad de digitalizar uno de los procesos de la empresa AITÉ S.A.S. y adaptarse a las nuevas tendencias que el mercado, debido a la globalización, ha ido exigiendo, lo que aumenta la competitividad y el nivel de innovación de la organización al ofrecer una evaluación pos servicio ágil y accesible para todos aquellos usuarios que tienen acceso a las TIC's.

El diseño e implementación del QR requiere del trabajo de todos los encargados del servicio de atención al cliente y en términos de la relación costo-beneficio resulta atractivo para la empresa, puesto que no requiere de una inversión que desequilibre a la organización y los resultados esperados son a corto plazo.

A groso modo, para concluir es relevante reconocer la pertinencia que tienen las empresas del sector hotelero de implementar estrategias que garanticen la satisfacción del usuario final con el fin de posibilitar la permanencia de estas y su sostenibilidad a través del tiempo, puesto que es importante ofrecer servicios y/o productos acordes con las necesidades del mercado y atender aquellas solicitudes que los clientes presentan a fin de contribuir en el mejoramiento continuo del Hotel Aité Eco Resort.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

13. BIBLIOGRAFÍA

AITÉ ECO RESORT. (s.f.). *Nosotros*. Obtenido de Aité Eco Resort:

<https://aite.com.co/nosotros/>

De La Espriella Senior, M. L., & Valderrama Moreno, M. L. (2022). El rol de la transformación digital en las prácticas de comercialización del sector hotelero colombiano. Bogotá, Colombia: Colegio de Estudios Superiores de Administración - CESA. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10726/4506>

Gonzalez, P. (2022). *¿En qué consiste la carrera de hotelería y turismo y qué salidas laborales tiene?* Obtenido de Emagister: <https://www.emagister.com.co/blog/de-que-va-la-carrera-de-hoteleria-y-turismo-y-que-salidas-laborales-tiene/>

Higuerey, E. (22 de Julio de 2018). *La importancia del feedback para el éxito de una empresa*. Obtenido de RockContent: <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-feedback/>

Ibarra Cáceres, T. Y. (03 de Noviembre de 2008). La calidad en el servicio al cliente como estrategia competitiva en los dos principales hoteles de la ciudad de Cúcuta-Colombia. México: Instituto Politécnico Nacional. Obtenido de <https://tesis.ipn.mx/handle/123456789/1113>

Jo Bitner, M. (2001). Service and technology: Opportunities and paradoxes. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6), 375-379.

Manhood, S. (21 de Noviembre de 2017). *La importancia de medir el feedback de huéspedes en la hotelería*. Obtenido de myHotel: <https://myhotel.cl/la-importancia-de-medir-el-feedback-de-huespedes-en-la-hoteleria/#:~:text=feedback%20de%20hu%C3%A9spedes%3F-,El%20feedback%20de%20los%20hu%C3%A9spedes%20es%20la%20mejor%20manera%20de,las%20locaciones%20de%20una%20cadena.>

Méndez Torres, D. M., González Herrán, J. A., Hernández Sierra, I. P., & De Flaviis, C. (Abril de 2017). Calidad en las Empresas del Sector Hotelero en Colombia. *Tesis de grado en maestría*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	---	---

Oliveros Contreras, D., & Martínez, G. M. (2017). Efecto de las TIC sobre la gestión de las empresas hoteleras afiliadas a Cotelco de Bucaramanga Santander, Colombia. *Revista EAN*, 83, 15-30. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n83.2017.1827>

ANEXOS

Feedback manual aplicado por Aité S.A.S.



Para el equipo de Aite Eco Resort ha sido un placer recibirlo. Cada día trabajamos por ser mejores, y por eso valoramos mucho su opinión / It has been a pleasure to have you here at Aite Eco Resort.
Every day we work to be better and we value your opinion very much.

Por favor llenar con valores de 1 a 10, siendo 1 el más bajo y 10 el más alto / Please fill in the spaces with values 1 to 10, 1 being the lowest and 10 being the highest

1. Cómo califica su estadía en Aite - How would you rate your stay at Aite	1 _____
2. Cual es la probabilidad de que usted nos visite nuevamente - How likely are you to return to Aite	2 _____
3. Cual es la probabilidad de que usted recomiende a aite a su familia, amigos, y redes sociales - How likely are you to recommend Aite to your family, friends, or on social media	3 _____
4. Cómo califica el servicio de recepción y reservas - how would you rate the service of reception and reservations	4 _____
5. Cómo calificaría la limpieza en nuestra habitaciones - How would you rate the cleanliness of our rooms and cabanas	5 _____
6. Cómo califica la limpieza y estado general de nuestras áreas comunes - How would you rate the cleanliness and general state of our common areas	6 _____
7. Cómo califica nuestras instalaciones - how would you rate our installations	7 _____
8. Cómo califica el servicio del restaurante - How would you rate the service of the restaurant	8 _____
9. Cómo califica nuestro servicio de bar - How would rate the service of the pool bar	9 _____
10. Cómo califica la calidad de la comida - how would you rate the quality of the food	10 _____
11. Cómo califica la variedad en nuestro menú - how would you rate the variety of our menu	11 _____
12. Cómo califica la experiencia Aite - how would you rate the Aite experience	12 _____

Observaciones/Observations _____

Si alguien de nuestro staff hizo de su estadía algo realmente especial quisiéramos saber su nombre: - If any of our staff members did something really special for your stay we would like to know their name/names _____

Por cual medio supieron de nosotros/ How did you find out about Aite? _____

¡MUCHAS GRACIAS, LOS ESPERAMOS PRONTO DE VUELTA!
¡THANK YOU VERY MUCH, WE HOPE YOU COME BACK!

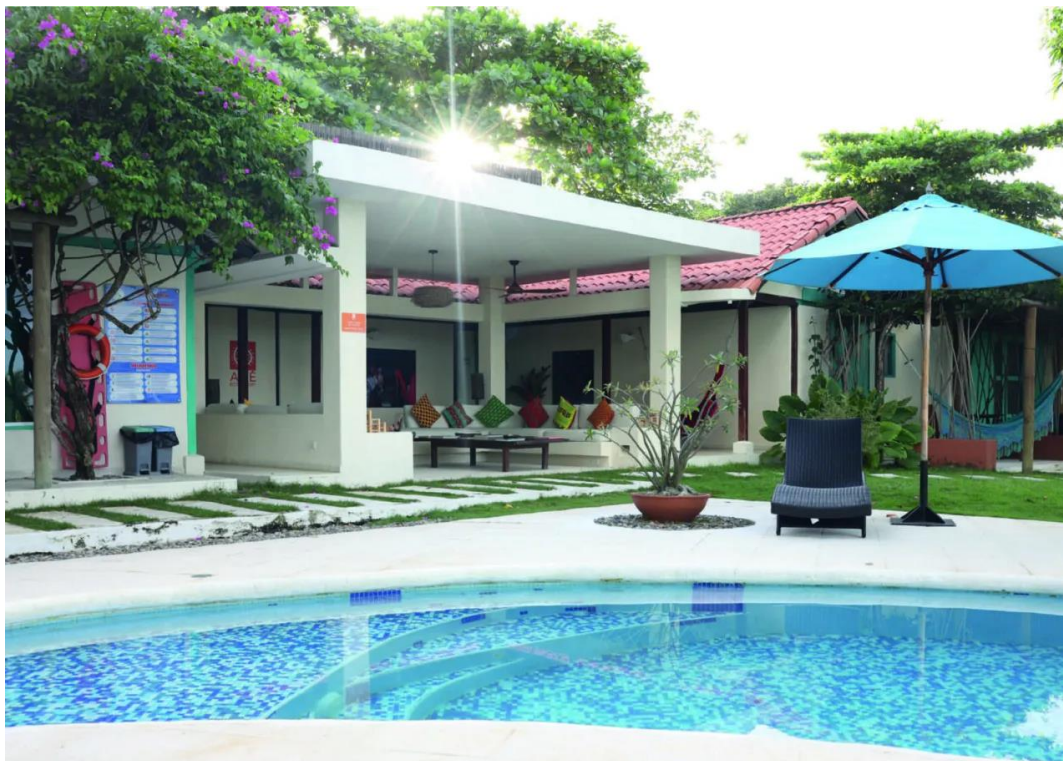
Inspirado en la naturaleza



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Instalaciones del hotel



Instalaciones del hotel





Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Habitaciones y cabañas





Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Eventos Aité





Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Personal Aité

