	Trabajo de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	

PETS GARDEN, BIENESTAR PARA MASCOTAS EN EL HOTEL IROTAMA RESORT SANTA MARTA MAGDALENA

ANA KARINA LARA MANCILLA

Código: 2016127151

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

Tecnólogo En Gestión Hotelera Y Turística Por Ciclo Propedéutico

Tutor de prácticas profesionales

RAFAEL FERNANDO TAPIA PEREZ

Tutor empresarial (Mayúscula)

AMADA CHARRIS SILVA

Universidad del Magdalena

Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas

Tecnología en Gestión Hotelera y Turística

Santa Marta, Colombia

Tabla de Contenido

1. Introducción 1

2. Generalidades de la Empresa 3

2.1 Aspectos legales, Económicos y Organizacionales 4

2.1.1 Aspectos Legales 4

2.1.2 Actividad Económica 4

2.1.3 Direccionamiento 4

2.2 Organigrama 5

2.3 Filosofía Institucional. 6

2.3.1 Historia 6

2.4 Misión 8

2.5 Visión 8

2.6 Valores Irotama 9

2.6.1 Amabilidad 9

2.6.2 Actitud de Servicio 9

2.6.3 Actitud Positiva 9

2.6.4 Hospitalidad 9

2.6.5 Responsabilidad 9

2.6.6 Creatividad 9

2.7 Políticas de la Empresa 10

2.7.1 Política uso de Alcohol y Drogas 10

2.7.2 Política de Sostenibilidad 11

3. Información del Trabajo Realizado 13

3.1 Área de Trabajo. 13

3.1.2 Actividades Asignadas 13

4. Propuesta 14

4.1 Nombre de la Propuesta. 14

4.2 Diagnóstico. 14

4.3 Planteamiento o Identificación del Problema 15

5. Justificación 16

6. Objetivos 17

6.1 Objetivo General 17

6.2 Objetivos Específicos 17

7. Referentes Teóricos 18

8. Plan de Acción 19

8.1 Definición de Zonas: 19

8.2 Políticas, Requisitos, Indicaciones y Contraindicaciones: 19

8.2.1 Generales 19

8.2.2 Para Amigos Perrunos 20

8.2.3 Para Amigos Gatunos 20

8.2.4 Descripción del Servicio: 21

8.2.5 Planes de Servicio: 21

9. Resultados Obtenidos 23

10. Autoevaluación 23

11. Conclusión 24

12. Bibliografía 25

1. Introducción

la Hotelería y Turismo ha abarcado tanta demanda tanto en la ciudad de Santa Marta como en el mundo entero, llenando las diferentes ciudades y sitios turísticos de diferentes culturas, personas, motivos y circunstancias por las cuales visitar, en el hotel Irotama Resort existen diversos servicios que lo posicionan como un lugar satisfactorio para turistas, convenciones, visitantes, entre otros.

Además de ser un portador de experiencia para sus huéspedes, también brinda servicio pet friendly que se basa en ser amigo de las mascotas ya que estas hacen parte de la familia y son pieza fundamental en ellas.

Actualmente las mascotas han adoptado el poder de ser buenas y grandes aliadas para mantener una buena salud mental y física que por ende nos llevan a obtener bienestar ya que estas pueden disminuir estrés y el sentir la soledad e incluso ayudar a los infantes con sus habilidades emocionales y sociales y a los mayores con la estabilidad emocional. Por esta razón las mascotas son compañeras tanto por decisión propia o por recomendación medicinal, para esto cada vez más hoteles y demás establecimientos están adoptando a estos pequeños seres que haciéndose amigos confiables y respetuosos de ellos, con lo cual han aumentado el nivel de satisfacción en los huéspedes.

En el momento de ingresar mascotas al hotel, se rigen de políticas, reglamentaciones y firma de compromisos para dar paso a las mascotas a las habitaciones del mismo y llevar a cabo su estadía en el hotel, pero hay situaciones que están prohibidas como el aseo a las habitaciones si solo se encuentra la mascota en el lugar, el impedimento de la libre expresión de la mascota

por ser espacio cerrado afectando su salud y la incomodidad de aquellos que no disfrutan la compañía de las mascotas y relacionan los ruidos de estos con molestias por lo tanto se vuelve algo tedioso y negativo para ambas partes.

Con relación a lo anterior se realiza el siguiente trabajo basado en la situación antes argumentada que representa la incomodidad tanto de los prestadores del servicio en el hotel como para los clientes que buscan disfrutar su estadía pero que se le presentan inconvenientes y deben dejar a sus mascotas solas en la habitación y como consecuencia genera una ligera complicación para ambas partes.

Por lo tanto, este proyecto se basa en buscar la solución a la hora de que los clientes y/o huéspedes necesiten dejar a sus mascotas en el hotel o regalarles un momento de mejora para su salud y a su vez una mejor calidad de servicio en el hotel utilizando un Pets Garden que preste servicio de guardería por medio de paquetes especiales para un servicio pet friendly en un solo lugar y así mismo mejore la experiencia tanto del huésped como del amigo peludo que genere una gran satisfacción en los mismos.

2. Generalidades de la Empresa

El hotel Irotama es un Resort situado a 20 minutos de Santa Marta, en la zona de posos colorados. Rodeado por una gran cantidad de naturaleza que lo hace rico en fauna y flora, consiguiendo un encanto y magia inigualable gracias a los espectaculares atardeceres que posan en el kilómetro de playa que este posee que dejan claro y afirman su eslogan verde por naturaleza. Además, cuenta con lugares como cancha de tenis, espacio para practicar golf, un encantador lago y demás lugares que lo hacen denominarse el hotel más grande del Magdalena, contando también con una capacidad de alojamiento de 2000 personas y ofreciendo diferentes tipos de acomodación como la estándar, junior suite, luxury junior suite, luxury dos habitaciones, luxury tres habitaciones, y pen house, también cuenta con villas, bungalows y bohios.

Siendo el único lugar en el departamento donde podemos encontrar tanta diversidad de alojamiento en un mismo lugar, también cuenta con variedad de gastronomía gracias a sus diferentes establecimientos con diferentes menús como luruaco, cocos, el búho, charo di luna y demás que cuentan con platos del caribe, mariscos, italiana, etc. Inspirados en los mejores sabores tanto colombianos como del resto del mundo.

Por otro lado, este maravilloso resort cuenta con un gran sentido de familiaridad y colaboración que a través de la fundación Irotama apoya a madres cabeza de hogar del barrio la paz, a los hijos de sus colaboradores y la parte ambiental.

2.1 Aspectos legales, Económicos y Organizacionales

2.1.1 Aspectos Legales

- Nombre o Razón Social: Irotama S.A.S
- Organización Jurídica: sociedad por acciones simplificada
- Categoría: persona jurídica principal
- NIT: 891700612-4
- Administración Dian: Santa Marta
- Domicilio: Santa Marta

2.1.2 Actividad Económica

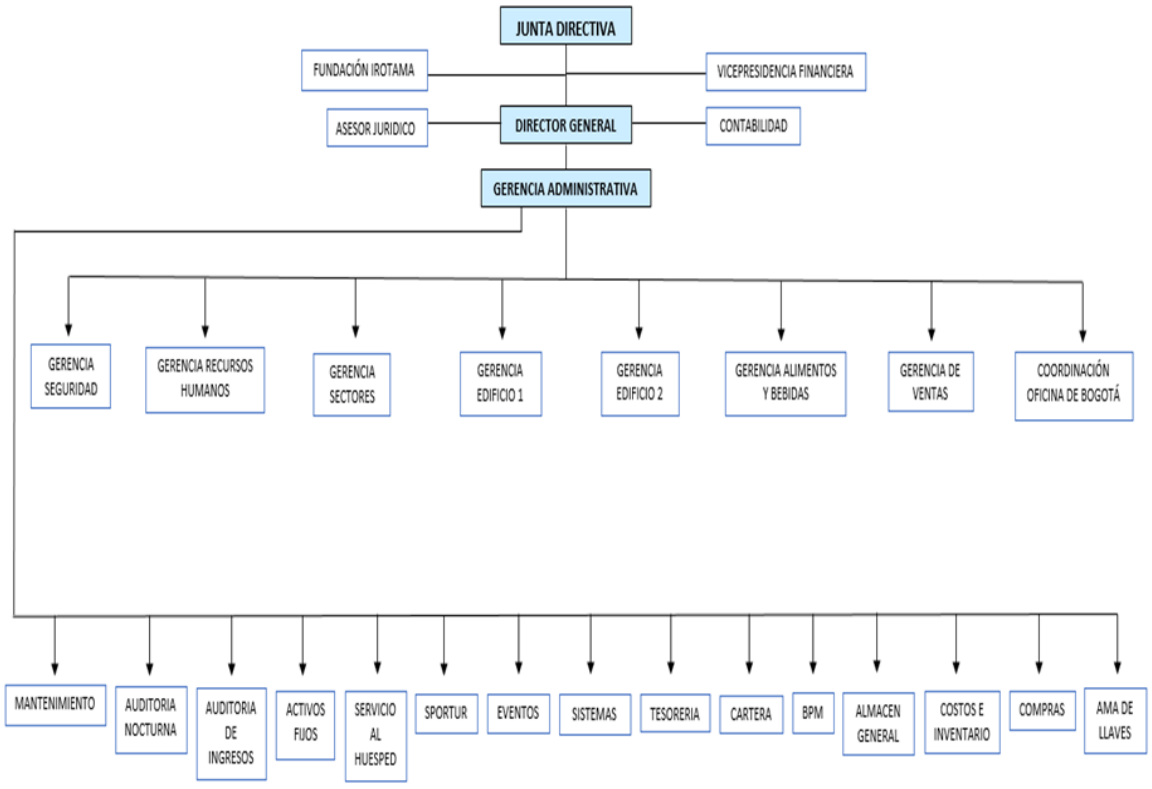
- Actividad principal: Alojamiento en hoteles
- Actividad secundaria: Expendio a la mesa de comidas preparadas
- Otras actividades: expendio de bebidas alcohólicas para el consumo dentro del establecimiento
- Otras actividades: Actividades de las agencias de viajes

2.1.3 Direccionamiento

El hotel Irotama S.A.S esta direccionado según los estatutos de la siguiente manera:

- Junta directiva
- Representantes legales
- Revisor fiscal

2.2 Organigrama



2.3 Filosofía Institucional.

2.3.1 Historia

El 12 de diciembre de 1963 el fundador de Irotama, dio inicio a las operaciones del hotel con 12 primeras cabañas o bungalows y un edificio central para la recepción, la administración y el restaurante carabela. Cinco años después de su fundación Irotama contaba con 45 cabañas adicionales y el bar- restaurante "cocos".

1972: Se construyen nuevas villas, para completar así 110 cabañas, el restaurante "El bohío" y una piscina.

1977: Se inició la oferta del paquete "Semana Irotama" que en principio se llamó "Domingo a Domingo" como algo novedoso en el turismo colombiano.

1985: Se da inicio a la construcción de las suites Bohío, que, por su construcción original, con sus techos de palma, su comodidad y confort tienen gran demanda entre los huéspedes colombianos y extranjeros. Se inauguró el afamado restaurante "La Barra Viva".

1989: El 7 de julio de 1989 se inauguró el gimnasio- spa. Cuenta con consultorio médico, sala de estética y de masajes, sala de belleza, salón de Máquinas, sauna, baño turco y jacuzzi.

El 23 de noviembre de 1989 se realizó la primera reunión en el Centro de Eventos y Convenciones de Irotama que, por sus características, es único en Colombia.

1993: Para conmemorar sus 30° aniversario en diciembre, se inauguró una espectacular piscina de 55 metros de largo por 22 metros de ancho con cascada, una piscina para niños, un jacuzzi, dos restaurantes "Masinga" y "Teyuna", el restaurante panorámico "Yuluka", escenarios al aire libre, zona de buffets y moderna cocina, que conforman un área de construcción de

aproximadamente 6000 metros cuadrados, en un conjunto arquitectónico que armoniza con la naturaleza y su entorno ecológico.

1996: Para llegar a el año 2000 y lanzarse al siglo XXI con productos de la más avanzada y moderna hotelería, la organización Irotama inicio a principios de 1996 la ejecución de los diseños arquitectónicos y técnicos del complejo hotelero denominado "Irotama XXI- Propiedad Horizontal".

1998: La primera torre de 64 aparta-suites de Irotama XXI entró en operación en abril de 1998. Todos los apartamentos tienen vista al mar terraza, completamente decorados y dotados con muebles en ratán, electrodomésticos importados, lencería, cristalería, loza, etc.

2000: Con el mismo propósito de recibir el siglo XXI quedaron terminados los siguientes proyectos:

Planta de tratamiento de aguas residuales y planta de autogeneración eléctrica de 2000 KVA. Paseo siglo XXI frente a las instalaciones del campo de practica y al complejo Irotama XXI.

2005: Este año se inició con uno de los más ambiciosos proyectos hotelero de todo el Caribe Colombiano. La construcción de Aparta hotel Irotama del Sol, un espectacular edificio de 15 pisos conformado por 166 apartamentos de las más altas Especificaciones.

2008: A mediados de este año fue inaugurado oficialmente este proyecto. Su diseño escalonado contempló la ejecución en los últimos pisos, de imponentes pent-house que cuentan con terrazas privadas dotadas de Piscinas, jacuzzi y jardineras.

2019: Para este año, Irotama abrió las puertas de su más reciente torre, Irotama del Lago. El complejo recibe a sus visitantes en un imponente lobby Y una gran vista sobre la piscina central.

2.4 Misión

Irotama es el mejor resort del Caribe colombiano donde combinamos la calidez de nuestra gente, la exuberante naturaleza y nuestras originales instalaciones para anticiparnos a las necesidades de nuestros huéspedes y clientes, ofreciéndoles una amplia gama de servicios en alojamiento, gastronomía, recreación y entretenimiento, contribuyendo así a nuestro propio crecimiento y al fortalecimiento de nuestra organización, al bienestar de nuestras familias y al progreso de la comunidad.

Irotama es una gran familia guiada por el espíritu de innovación, comprometida con la excelencia al satisfacer los deseos de recreación del cuerpo, el alma y los sentidos, creamos ambientes únicos de paz, naturaleza plena y máximo confort.

2.5 Visión

En el año 2020 estaremos posicionados entre los mejores complejos turísticos-inmobiliarios de todo el Caribe, lo lograremos desarrollando nuestro Plan Maestro, a través del cual innovaremos en infraestructura y propenderemos por la excelencia en el servicio, alcanzando así un mejoramiento continuo de toda la amplia gama de productos turísticos e inmobiliarios que ofrecemos a los mercados del mundo.

2.6 Valores Irotama

2.6.1 Amabilidad

Somos personas afables, complacientes y afectuosas que brindamos a otras personas una sensación de calidez.

2.6.2 Actitud de Servicio

Estamos prestos a escuchar, servir y anticiparnos a las necesidades de nuestros huéspedes y clientes que son nuestro principal objetivo.

2.6.3 Actitud Positiva

Siempre disfrutamos de lo que hacemos.

2.6.4 Hospitalidad

Acogemos a todos nuestros visitantes durante toda su estadía en nuestro hotel.

2.6.5 Responsabilidad

Respondemos por todo lo que ofrecemos y decimos.

2.6.6 Creatividad

Creamos servicios en forma distinta y ofrecemos alternativas diversas de verlos.

2.7 Políticas de la Empresa

2.7.1 Política uso de Alcohol y Drogas

IROTAMA S.A.S consciente de la importancia de construir diariamente un ambiente laboral sano y seguro considera que el consumo de tabaco, drogas y el uso problemático de alcohol constituyen un riesgo para la salud y una condición que incrementa la posibilidad de accidentes en el trabajo; por lo tanto se compromete a mejorar la calidad de vida de sus trabajadores cumpliendo con la normatividad vigente en cuanto a prevención del consumo de dichas sustancias y realizar acciones que promuevan hábitos de vida y trabajo saludable y seguro.

Tomando en consideración lo anterior IROTAMA S.A.S. ha decidido elaborar una política sobre tabaco, alcohol y otras drogas, la que será aplicable a todos los trabajadores de la empresa.

Como mecanismo de prevención la empresa desarrollará actividades dentro del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo y acorde con su estrategia de Responsabilidad Social Empresarial. Dichas actividades contarán con la participación activa de los trabajadores, brindando información y asesoría de acuerdo con las características de la población de trabajadores propia de IROTAMA S.A.S. Las actividades a desarrollar deberán cumplir las siguientes directrices:

• Compromiso con el bienestar, la salud y la seguridad de los trabajadores.

• Desestimular el uso del cigarrillo, alcohol y drogas.

• Compromiso con la Política de no alcohol, ni cigarrillos, ni drogas.

• Orientación y ayuda a los trabajadores que consideren pueden ser dependientes del alcohol y otras drogas.

• Verificación del consumo en áreas o cargos que representan riesgos para la seguridad de la empresa o de sus trabajadores. Irotama S.A.S. considera que dentro de la empresa no es admitido el consumo de cigarrillos, alcohol o drogas y constituye una decisión que se fundamenta en el juicio y

responsabilidad de cada individuo. De acuerdo con lo anterior, el comportamiento esperado de los trabajadores con respecto al consumo responsable de alcohol es el siguiente:

• Los trabajadores deben ser ejemplo de buenas conductas acordes con los valores corporativos enmarcados en el plan estratégico de la empresa.

• El consumo de cigarrillo y otras drogas dentro de las instalaciones de la empresa está prohibido.

• El consumo de alcohol dentro de las instalaciones de la empresa NO estará permitido.

• Está prohibido presentarse en el lugar de trabajo bajo efectos de alcohol y otras drogas no medicadas.

• Todos los trabajadores deberán participar de las actividades informativas y educativas que en materia de prevención de consumo de sustancias psicoactivas ofrezca el Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.

• En caso de que un trabajador considere que tiene comportamientos abusivos de estas sustancias podrá buscar ayuda de manera voluntaria en Recursos Humanos para ser dirigido con su EPS.

Esta Política será publicada, divulgada y actualizada cada vez que la organización lo considere pertinente. De igual manera estará disponible a todas las partes interesadas.

2.7.2 Política de Sostenibilidad

IROTAMA S.A.S., Organización pionera en el sector turístico nacional e internacional, consciente y defensora del equilibrio que debe existir entre el desarrollo de la infraestructura sostenible hotelera y turística, la preservación y conservación del medio ambiente considera que el reto más importante para nuestra generación, que es crecer como empresa y guardar, simultáneamente, un inmenso respeto por el ecosistema, nuestra cultura y actividades económicas típicas que nos identifican como región.

Por ello, IROTAMA S.A.S. hace un estricto seguimiento a nuestros procesos con el fin de mantener bajo control el equilibrio de los factores de riesgo de impacto que pueden ser significativos en nuestro entorno ambiental, sociocultural y económico y de esta manera minimizar y/o corregir en caso de producirse.

Tal y como reza en nuestro Credo, "Procuramos siempre ambientes de armonía, respeto por los demás y en especial apoyar y promover campañas enfocadas a la prevención del comercio y explotación sexual de niñas, niños y adolescentes, responsabilidad y amor por nuestra empresa y por la naturaleza", es decir, somos una compañía totalmente dedicada a la protección cultural y del medio ambiente.

IROTAMA S.A.S. como en todas sus actividades, se acoge al cumplimiento de las leyes vigentes en el ámbito del medio ambiente y sostenibilidad turística utilizando y aplicando como marco metodológico para el cumplimiento de las exigencias ecológicas y turísticas nacionales e internacionales, tales como la norma 1S0 14000 y la norma NTS-TS 002 y NTS-TS 003.

Esta política es comunicada, implementada y sostenida a todo nivel en la empresa, y se realizan permanentemente acciones tendientes para que sea conocida por nuestros huéspedes, clientes, proveedores y comunidad en general.

3. Información del Trabajo Realizado

3.1 Área de Trabajo.

El hotel Irotama cuenta con un departamento de Ama de llaves que se encarga de planificar, distribuir, supervisar y controlar el trabajo del personal encargado del mantenimiento, orden y buen estado de las habitaciones y así mismo se responsabiliza por la estética de las áreas comunes. También vela por la conformidad de los clientes/huéspedes durante su estadía en el complejo y es parte fundamental de la seguridad de las pertenencias de los mismos con el propósito de brindar confianza y satisfacción.

Además, se realizan otras funciones como gestionar el ingreso y salida de colaboradores, establecer horarios y auditar al personal a su cargo, hacer informe detallado de ama de llaves (nomina, alimentación, etc.) y lavandería (consumos por departamentos y huéspedes) y realizar proceso de empaque, rotulación y gestión de envió de objetos olvidados en habitaciones y áreas comunes a sus respectivos dueños.

3.1.2 Actividades Asignadas

Dentro de las actividades asignadas por parte de la empresa están las siguientes:

- Desarrollar actividades relacionadas con la administración de hospedaje.
- Supervisión de habitaciones, toma de detalles de habitación.
- Asesorar a los clientes con los productos y servicios de la empresa, prestándoles la mejor atención.
- Recibir, registrar y atender a los clientes de acuerdo con las políticas de atención y los procedimientos establecidos.

- Preparar los equipos, materiales y elementos requeridos para la prestación. Del servicio, de manera que se garantice una atención ágil y oportuna.
- Resolver las peticiones, preguntas o quejas de forma rápida y efectiva que realicen los clientes/huéspedes.

4. Propuesta

Para el desarrollo de la propuesta de mejoramiento, que consiste en un lugar de estadía para las mascotas, estos miembros de la familia que representan un gran valor para quienes nos visitan en el cual cuenten con los cuidados necesarios para mantener su salud tanto física como mental, se tuvo en cuenta la opinión del jefe del departamento de seguridad ambiental apoyando en el estudio de área, del jefe inmediato encargado del seguimiento del desempeño y tutor asignado encargado del direccionamiento del planteamiento de la misma.

4.1 Nombre de la Propuesta.

Pets Garden, Bienestar Para Mascotas en el Hotel Irotama Resort Santa Marta (Magdalena)

4.2 Diagnóstico.

Debido a que los huéspedes en su reserva solicitan el servicio de inclusión de mascotas y aunque existen lineamientos y permisos para estas. En algunos casos se presentan situaciones que se salen de las manos de los huéspedes con el control de sus mascotas ya sea en los ruidos o daños de inmuebles y con el propósito de ayudar con la satisfacción de nuestros clientes se hace necesario un estar de bienestar para mascotas en el hotel Irotama Santa Marta Magdalena. Este hotel presentará la opción de encargarse totalmente del cuidado de las mascotas para que sus

huéspedes puedan tener un lugar de esparcimiento sin tener preocupación de estas; ya que, ellas hacen parte fundamental de las familias que nos visitan ya sea por el sentimiento que inspiran o por el gran apoyo emocional que representan, por ello se dispondrá de un personal y un espacio adecuado e idóneo para esta labor.

4.3 Planteamiento o Identificación del Problema

El hotel Irostama S.A.S cuenta con una política de recibir mascotas y para esto tiene una serie de acomodación. Así mismo, son recibidos debido a las normas que se establecen en un acuerdo a la hora de realizar el check-in dónde es necesaria la firma del dueño de las mascotas dando fe de que se practicarán y o acatarán las normas del hotel. Aunque esto sea acordado, existen situaciones que se salen de las manos que a pesar de que se trate de evitar ocurren como las quejas debido a los ruidos excesivos, desorden y daño de instalación y/o incomodidad por parte del personal al realizar el respectivo aseo ya sea por el comportamiento de la mascota o por el hecho de que en ocasiones los dueños no cuentan con disponibilidad de tiempo o situaciones imprevistas para estar con su mascota que impide el ingreso también del personal del departamento de Ama de Llaves a hacer su labor por la norma de evitar el ingreso a la habitación si está únicamente la mascota aunque exista previamente un permiso por el huésped. Por esta razón se puede evidenciar la problemática que se está presentando en las instalaciones del hotel.

5. Justificación

La propuesta que se presenta a continuación se basa en la creación de un estar de bienestar para mascotas en el hotel Irotama S.A.S que nace de la necesidad de buscar un lugar adecuado para estos donde se le brinde atención y cuidados teniendo en cuenta su salud tanto física como mental debido a que aunque sean permitidos en las instalaciones del hotel existen otros clientes que reflejan quejas por malas prácticas en cuanto a comportamiento y/o razones más específica que varían según el tipo de cliente. Este se ofrece cómo La ayuda para aquellos que no cuentan en el transcurso de su estadía con la disponibilidad de tiempo o con situación imprevista, entretenimiento entre otros. Así mismo a los colaboradores que presentan incomodidad en algunos casos con esto, dado que con este proyecto planteado se pueda dar la oportunidad de lograr el beneficio, comodidad y satisfacción de las partes involucradas con el fin de mejorar en calidad de servicio y el disfrute de este.

6. Objetivos

6.1 Objetivo General

- Implementar un lugar adecuado para el bienestar de las mascotas de los huéspedes.

6.2 Objetivos Específicos

- Llevar un registro de control de las mascotas recibidas en el hotel
- Brindar un espacio para el cuidado de las mascotas
- Ofrecer servicio especializado de comida, relajación, recreación y gimnasio para mascotas.

7. Referentes Teóricos

Sintiendo Huellas, Ubicado en la ciudad de Bogotá guardería mascotas que presta servicio amigable y responsable hacia perros y gatos que hacen parte de una familia y que por ende no los dejan solos; sino, que buscan llenarlos de amor y cumplir con responsabilidad para que se sientan como en casa.

Cocoliso Island: Ubicado en el archipiélago del parque nacional islas del Rosario, cuenta con instalaciones modernas cómodas y rodeadas de naturaleza. Prestan servicios de pet friendly para el disfrute pleno de sus huéspedes y de las mascotas a base de términos y condiciones**.**

Hotel Avandaro: Es un hotel ubicado en el valle de bravo México que cuenta con servicio de pet friendly debido a reconocer a las mascotas como parte de la familia y considerar que dentro o fuera de tu ciudad o país de origen es importante que ellos también se sientan en casa.

8. Plan de Acción

8.1 Definición de Zonas:

- Debido a que hay personas que no cuentan con el interés de compartir o estar cerca de las mascotas, se postulara una zona en compañía del jefe de gestión ambiental en el cual se encuentre el espacio adecuado para crear un punto de atención y recepción, dormitorio, zona de limpieza y cuidado de la mascota, zona de alimentación y zona de recreación.
- Una vez identificada la zona general procederemos a buscar la aprobación de un experto en este caso un veterinario que nos indique que el lugar es adecuado para cumplir con lo antes mencionado.
- Se realizará el esquema de cómo se situará cada espacio en la zona general esto se mostrará por medio de un plano esquemático y/o imágenes qué evidencien la ubicación y modelo exacto del Pets Garden

8.2 Políticas, Requisitos, Indicaciones y Contraindicaciones:

Para que se pueda mantener en condiciones óptimas todas las mascotas en el Pets Garden antes de reservar deben contar con:

8.2.1 Generales

- Visita obligatoria de los dueños con la mascota a la hora de reservar el cupo en el Pets Garden
- Si es necesario reconocer el lugar antes de dejar a la mascota en el Pets Garden el horario propuesto para esto sería de 9 a.m. a 12 p.m.

- El peso máximo de la mascota es de 30 kg
- Dejar identificado si es cachorro o adulto para una mejor experiencia de la mascota.

8.2.2 Para Amigos Perrunos

- Carnet de vacunación al día
- Vacuna de tos de perro o Kenneth cough (KC)
- Tratamiento baños anti pulgas y desparasitación
- Comida necesaria para el tiempo de estadía
- Placa o cualquier objeto de identificación

8.2.3 Para Amigos Gatunos

- La mascota de cumplir con las regulaciones de sanidad que exige la ley, estar libre parásitos, gusanos de corazón, etc.
- Portar vacunas vigentes.

Debido a que son peludos y juegan con sus garras y dientes, las mordeduras o los rasguños son comunes.

También, dado que la mascota estará en contacto con otros, es posible que se laman o compartan agua, provocando que el pelo se desprenda un poco de su barriga, ya que entrará en contacto con microorganismos que no son habituales en ellos. Por esta razón, la desparasitación es importante.

Es común que el amigo peludo pierda peso durante su estadía, ya que realizará mucha actividad física de lo habitual.

Además, una vez que llegan a casa, suelen dormir más de lo normal durante los dos primeros días o se ven “deprimidos” porque han realizado ejercicio y necesitan más tiempo libre de lo habitual**.**

8.2.4 Descripción del Servicio:

El Pets Garden es un lugar de bienestar que brindar a las mascotas de los huéspedes del hotel Irotama debido al enfoque en el cuidado de los mismos haciéndolos sentir como en casa, con horas de diversión, revisión y cuidado para una gran experiencia y satisfacción tanto de los dueños como de estos fieles amigos. Para esto se necesitará la reserva y elección del plan de servicio en la recepción del Pets Garden.

8.2.5 Planes de Servicio:

Contará con planes de servicio de la siguiente manera:

- **Pets time**: Estadía tanto diurna como nocturna que brindan actividades de acuerdo al horario y mascota, se ofrece por horas reservadas según la disponibilidad del Pets Garden y la petición del cliente y/o huésped.
- **Tarifa y horario:**

  Diurna: 6:00 am. – 6:00 pm Precio: $12.000 por hora.

  Nocturna: 7:00 pm – 12:00 am precio: $15.000 por hora.

- **Pass pet day:** Estadía diurna que brinda actividades de acuerdo a la mascota, se ofrece por 8 horas según la disponibilidad del Pest Garden y petición de fecha de reserva del cliente y/o huésped.

  Tarifa y horario:

  Horario: 10:00 a m – 6:00 p.m.

  Tarifa: $70.000 x día.

- **Pet stay:** Estadía nocturna de la mascota que brinda atención, cuidado y actividad de acuerdo a la mascota, se ofrece por 12 horas según la disponibilidad del Pets Garden y petición de fecha de reserva del cliente y/o huésped.

  Tarifa y horario:

  Horario: 8:00p.m – 8:00 a.m.

  Tarifa: $150.000 x noche.

Estos servicios incluyen:

- Actividades de socialización
- Juegos dirigidos
- Acompañamiento y cuidados

Nota: los ítems incluidos se realizarán en cada servicio de acuerdo al horario establecido, acción cuidadosa, oportuna y necesaria para cumplir con el plan solicitado.

9. Resultados Obtenidos

Con la implementación de Pets Garden se puede mejorar, ayudar y beneficiar tanto a los huéspedes como el hotel en general puesto que este al ser una mejora del servicio pets friendly generan más opciones de cuidado de las mascotas y mejor cantidad del servicio prestado por el hotel en cuanto a la ayuda es indispensable para hacer la mano amiga en caso de impedimentos para realizar actividades por parte del huésped y por otro lado mejorar en calidad de servicio; además, en beneficio es fundamental para los amigos peludos en cuanto a su física y mental y es fuente económica de ingreso para este gran hotel.

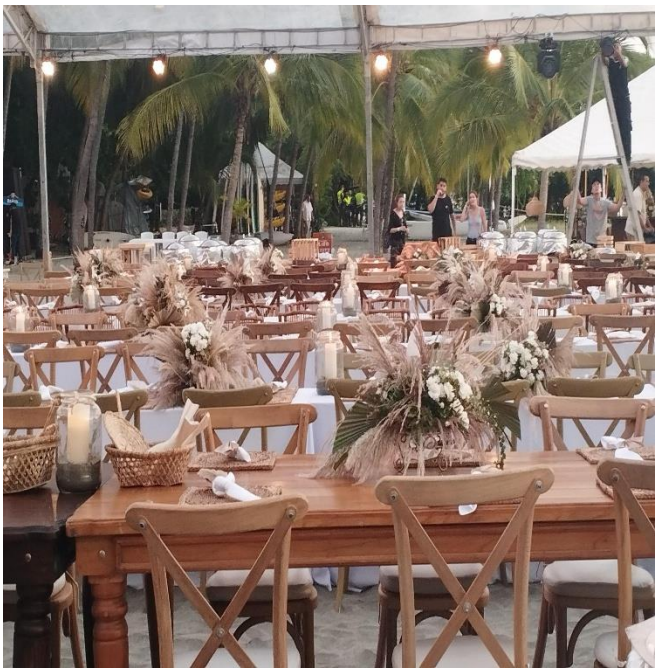
10. Autoevaluación

Irotama SAS, además de ser un gran hotel también cuenta con la capacidad de hacer sentir que eres parte de una gran familia nos ayuda a comprender la importancia de trabajar en equipo y de saber y vivir la posición de cada colabora con el fin de comprender que todos somos una Unión que va encaminada hacia un mismo propósito. Esto ayuda a ampliar mis conocimientos crecer a nivel personal y laboralmente y consolidó diferentes experiencias que me ayudaron a generar una base para desempeñar mejor en cargos hoteleros tanto operativos como administrativos.

11. Conclusión

Irotama SAS un complejo hotelero conformado por torres bungalows y bohíos con el encanto de bellos amaneceres y atardeceres, la magia de disfrutar con amigos y familia de las caricias de la brisa, el sonido de las olas y el fresco aroma a naturaleza rico en flora y fauna con una gran arquitectura en sus grandiosas torres que cuentan con piscina restaurante y habitaciones con vista al mar. Un ambiente de familiaridad, amabilidad, solidaridad, ética y gran empatía entre colaboradores en busca de un mismo fin generan en mí, una experiencia satisfactoria en la realización de mis prácticas profesionales que alimentaron mis conocimientos e incluso complementaron la teoría que conocía al respecto y que gracias a los valores de esta gran familia me hicieron crecer tanto a nivel profesional como personal logrando así; mucha más afinidad con esta carrera y labor.

12. Bibliografía

- Código Nacional De Policía y Convivencia, capitulo IV, ejemplares caninos potencialmente peligrosos
- https://forbes.co/2021/08/27/red-forbes/estas-son-las-reglas-para-viajar-con-mascotas-en-colombia
- https://www.guarderia123mydog.com/nuestro-colegio
- https://segurossura.com/co/blog/empresas/9-claves-para-que-tu-negocio-sea-pet-friendly/
- https://sintiendohuellas.com/
- https://www.depelos.co/guarderia-hotel-perros
- https://www.depelos.co/guarderia-hotel-perros
- https://blog.hubspot.es/sales/plan-de-accion-empresa
- https://www.irotama.com/
- https://www.cocolisoresort.com.co/servicios/

ANEXOS