	Trabajo de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN DOCUMENTO EXCEL PARA CONTROL DE DEPÓSITOS DE RESERVAS CORPORATIVAS Y AGENCIAS DE VIAJES EN EL HOTEL CASA DE LEDA DE LA CIUDAD DE SANTA MARTA

CILENE ESTHER PAREJO MEDINA

Código: 2015127010

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

ADMINISTRADORA HOTELERA Y TURÍSTICA

COLOMBIA SANDRA PATRICIA JARAMILLO

WILMAN YANES HERRERA

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

SANTA MARTA

2022

CONTENIDO:

1. INTRODUCCION
2. GENERALIDADES DE LA EMPRES
   2.1 Aspectos legales, económicos y organizacionales
   2.2 Filosofía institucional

3. INFORMACION DEL TRABAJO REALIZADO
   3.1 Descripción del área de trabajo
   3.2 Descripción de las actividades asignadas
4. PROPUESTA
   4.1 Nombre de la propuesta
   4.2 Diagnostico
   4.3 Planteamiento o identificación del problema
5. OBJETIVO GENERAL
   5.1 Objetivos específicos
6. JUSTIFICACION
7. REFERENTES TEORICOS
   7.1 Sistema de gestión hotelera
   7.2 Tipos de sistemas de gestión más utilizados en el sector hotelero
   7.3 Tipos de reservaciones
8. PLAN DE ACCION
9. RESULTADOS OBTENIDOS
10. AUTOEVALUACION
11. RECOMENDACIONES GENERALES
12. CONCLUSIONES
13. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS
14. ANEXOS

1). INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad recreativa importante para el desarrollo económico y cultural de las regiones del país y, por ende, para la generación de empleo para muchas personas, esto es debido a la ubicación estratégica de algunas ciudades por encontrarse a orillas del mar, por lo que le permite gozar de privilegios de los recursos naturales como playas, ríos, flora y fauna, etc., este es el caso de Santa Marta, una de las ciudades capitales con potencial turístico del caribe colombiano.

Hoy día, algunos hoteles de esta ciudad presentan dificultades para el registro de las reservas de habitaciones, dado que ciertos alojamientos cuentan con una herramienta tecnológica poco eficiente o su procedimiento a seguir es manual y desorganizado, lo que genera un problema de organización. Por esto, el presente informe sustenta lo que se realizó durante las prácticas profesionales en el hotel boutique & spa casa de Leda, que corresponde a la cadena de hoteles Kali Hotels.

Esta propuesta tiene como objetivo diseñar e implementar un documento en Excel a través de la nube drive, la cual permitirá llevar un control de depósitos de las reservaciones de las agencias de viaje y de las empresas en el Hotel, ya que el actual sistema llamado Zak realiza funciones básicas del día como hacer el check-in a los huéspedes y el costo que genera el alojamiento, pero no sistematiza el pago de la reserva anticipada.

Además, se puede decir que este proyecto abarca una demanda claramente importante para el hotel boutique Casa de Leda y para los visitantes nacionales e internacionales porque es frecuente observar la desorganización de los pagos de las reservas, la tardanza de respuesta a cotizaciones y el desagrado de los turistas; asimismo este tipo de sistema actual que maneja el hotel produce al trabajador al final del día estrés y fatiga por los inconvenientes dados.

De ahí que, dicha propuesta, se divide en dos momentos: el primer momento, se debe al diseño del documento Excel en drive y el segundo momento, a la implementación de este documento en el hotel & spa casa de Leda, por tanto, este trabajo teórico-práctico se logrará a

través del estudio y revisión de proyectos anteriores que hayan trabajado con este mismo tema y con el apoyo y la orientación de la tutora.

2). GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Kali Hotels se encuentra situado en las ciudades históricas de Santa Marta y el Parque Nacional Tayrona, estos hoteles boutique no sólo proporcionan la comodidad del hogar, sino el encanto de un paraíso tropical. Los indios Kogi de la Sierra Nevada de Santa Marta son una de las últimas tribus auténticamente indígenas del mundo. Nunca conquistados por los españoles, se retiraron a los cañones y glaciares de la cordillera costera más alta del mundo. En su lenguaje, "Kali" es el Árbol de la Vida. Al adoptar el nombre Kali, nos esforzamos por reunir las raíces indígenas de nuestro entorno con nuestro respeto primordial por el mundo natural y nuestro compromiso con la preservación de la cultura tradicional de la zona (Kali Hotels, 2019).

2.1) ASPECTOS LEGALES, ECONÓMICOS Y ORGANIZACIONALES

Nombre: Casa de Leda, Hotel Boutique & Spa
Dirección: calle 18 #4-38 centro histórico, Santa Marta
Teléfono: +57 3152332594
Correo: contabilidad@kalihotels.com
Razón Social: Tayrona Eco Lodging S.A.S
NIT: 900302501-1
Representante: Camilo Dávila
Antigüedad operacional: 10 años
Número de empleados: 20
Actividad económica: 5511 "alojamiento en hoteles" - 4111 "Construcción de edificios no residenciales" - 6810 "Actividades inmobiliarias realizadas con bienes propios o arrendados".

Fuente: Elaboración propia

2.2) FILOSOFIA INSTITUCIONAL

Misión

Somos un hotel boutique de cuatro estrellas, ubicado a unos pasos del centro histórico de Santa Marta, ofrecemos una experiencia positiva e inolvidable a través de la excelencia de nuestros servicios de alojamiento y spa otorgando un gran valor para nuestros clientes, proveedores, colaboradores y la sociedad.

Visión

Para el 2025 seremos la primera opción de hospedaje de lujo de Santa Marta, posicionándonos en el primer puesto de los rankings más importante a nivel nacional e internacional, igualmente, mantendremos nuestro prestigio ante nuestros clientes, proveedores, colaboradores y la sociedad.

Valores

Sus valores son:

Honestidad
Respeto
Lealtad
Amabilidad
Discreción
Colaboración
Política de Calidad

El hotel Boutique & Spa Casa de Leda se enfoca en cumplir con altos estándares de calidad y la generación de experiencias memorables; destacándola atención personalizada y profesional a nuestros clientes, promoviendo las riquezas culturales de la ciudad de Santa Marta y el Magdalena desde nuestras instalaciones, amenidades y servicios; para conseguirlo, nos apoyamos en un Sistema de Gestión de Calidad, trabajando permanentemente en identificar las necesidades y expectativas de nuestros clientes e implementando acciones que nos ayuden a satisfacerlas.

De manera que, empoderamos a nuestro equipo mediante la formación permanente, que nos permite desarrollar la creatividad generando innovación en el sector hotelero, lo que garantizamos el mejoramiento continuo de los procesos y la calidad en la prestación de nuestros servicios turísticos.

Objetivos de Calidad

- Mejoramiento continuo de nuestros procesos
- Mejoramiento continuo de la prestación de servicios
- Escuchar la voz del cliente

3). INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

Durante la estancia en el hotel me desempeñé como recepcionista jefe, realizando turnos rotativos de 8 horas, así como de 6am-2pm o 2pm-10pm, lo que facilitaba cumplir completamente las tareas asignadas por el jefe de personal.

3.1). DESCRIPCIÓN DEL AREA DE TRABAJO.

En el tiempo que se ejecutó las prácticas en el área de recepción, se puede mencionar que este es un espacio de corta espera para los visitantes del hotel, de circulación rápida y de contacto directo con las personas, por ello, siempre se mantenía el mostrador limpio y organizado porque se considera que la primera imagen es lo que cuenta cuando un cliente llega por primera vez.

Además, en esta área de recepción se contaba con el apoyo de tres recepcionistas más, cada una con su respectivo computador y teléfono.

3.2). DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS.

Las actividades que se realizaban a diario en el hotel como recepcionista jefe fueron:

- ✓ Realizar, confirmar, modificar o cancelar las reservaciones por vía telefónica o presencial.
- ✓ Controlar la circulación de huéspedes y trabajadores en el hotel.
- ✓ Recibir al huésped al llegar al hotel, y atenderlo a lo largo de su estancia.
- ✓ Organizar, procesar y llevar registro de ingreso y salida de los huéspedes.
- ✓ Atender las solicitudes de los huéspedes cuando sea necesario.
- ✓ Informar a los huéspedes sobre las atracciones y lugares de la ciudad.
- ✓ Preparar los recibos al momento de check-out y entregar las facturas correspondientes al pago del huésped.
- ✓ Informar a las aseadoras las habitaciones de los huéspedes que realizaron check-out para su respectiva limpieza.
- ✓ Apoyar con el inventario de suministros de limpieza.
- ✓ Relacionarse con agentes turísticos y agencias de viaje.
- ✓ Entregar y recibir los fondos de caja a la persona que recibía el turno.

4.) PROPUESTA

El desarrollo de esta propuesta representa una mejora en el control de depósitos de reservas corporativas y de agencias de viajes, a través del diseño de un documento Excel en la plataforma drive, lo que conlleva a agilizar y a controlar el proceso de pagos para la sistematización de reservas de las agencias de viaje y de empresas, e incluso incrementará la satisfacción del cliente por la atención. Es más, esta propuesta supone no generar gastos al hotel sino más bien aportar a su crecimiento económico.

Cabe agregar que, esta plataforma drive es un sistema confiable y verificable de servicio en línea de almacenamiento de datos que son guardados en la nube de un correo electrónico, con una capacidad de almacenamiento de 15GB sin costo (Universidad Panamericana [UP], s.f), por tal razón, sólo personal verificado puede entrar y editar el documento de Excel que se haya creado.

4.1). NOMBRE DE LA PROPUESTA.

Desarrollo de un documento Excel para el control de pagos de las agencias de viaje en el hotel Boutique & Spa Casa de Leda en la ciudad de Santa Marta.

4.2). DIAGNÓSTICO

Casa de Leda es un hotel Boutique, que hace parte de la cadena de hoteles Kali Hotels en Santa Marta, identificado con 4 estrellas en su categoría superior, por lo que este es un lugar acogedor que refleja la naturaleza del parque Tayrona, haciendo analogía a sus zonas verdes, animales esculpidos y zonas coloridas que representa los colores del mar y la tierra. Este hotel cuenta con una infraestructura amplia y adecuada para el servicio de hospedaje, en la que su circulación es libre y agradable tanto para los clientes como para los empleados y administrativos.

Así pues, este hotel tiene 18 habitaciones privadas, dos piscinas, un spa y todas sus tarifas incluyen el desayuno. Los espacios recreativos como pasillos, cocina y lobby se encuentran en condiciones de limpieza, lo que manifiesta un ambiente apropiado para el desarrollo de distintas actividades, es preciso destacar que los baños son una zona con alta higiene.

Por otro lado, a lo largo del año concurren a ir al hotel turistas nacionales e internacionales, caracterizándose huéspedes de países como Alemania, Francia y Holanda, y para los nacionales, colombianos de Bogotá y Medellín y de la costa ciudades como Barranquilla y Cartagena. Siendo esto, personas con un estrato socioeconómico alto por las tarifas estándar que maneja el hotel.

Para la elaboración de este diagnóstico, se hizo uso de técnicas e instrumentos para la recolección de información, lo que permitió conocer la percepción de los usuarios y de las recepcionistas del hotel en cuanto al sistema de depósito de reservas y así lograr reconocer o corroborar los datos. Entre las técnicas e instrumentos se encuentran la encuesta y la observación, en la que se obtuvo información vital respecto a la satisfacción e insatisfacción del cliente y las recepcionistas de acuerdo al control de pagos para las reservas.

De hecho, lo que se pudo observar durante el tiempo de práctica es que el proceso de reservas y control de pagos en Kali Hotels no se encuentra formalizado, no existe ningún documento o directiva gerencial que indique cuál debe ser el procedimiento de reservas de este tipo, en la práctica se maneja de la siguiente forma:

- La respuesta a las solicitudes de reserva tiene un tiempo entre uno o dos días, estas se reciben por vía e-mail y WhatsApp.
- Demora en la confirmación del pago. Se envía el Boucher de pago a tesorería por medio de correo electrónico, en general tardan entre uno a tres días en confirmar.
- Falta de organización y control de los pagos confirmados. Actualmente, las agencias de viajes envían el comprobante de pago mediante un correo electrónico, en ocasiones, esta información se pierde, ya que sólo se usa un correo para ello, y se dificulta el hilo de la conversación.

4.3). PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La tecnología ha revolucionado toda la economía, en la actualidad son pocas las zonas en donde no se cuenta con el uso del internet para realizar actividades cotidianas. De acuerdo con la OCDE, en 2016, el 83% de los adultos de los países se conectaron a internet, el 73% se conectó diariamente y en promedio, más de una de cada dos personas hizo compras en línea. Las suscripciones a banda ancha fija sumaron 408 millones en 2017 y el uso de datos móviles, aumentó el doble en un año (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE], 2017).

Lo que indica que, con el transcurrir del tiempo la tecnología ha traído consigo beneficios para varios sectores económicos, es el caso del turismo, que ha aportado eficiencia e innovación para el manejo de diferentes sistemas de reservas con la capacidad de brindar un servicio eficaz, como lo son CTM Software, Easy Rez, Oracle Hospitality OPERA, Property, Sirvoy, Aci Hotel, Admintour, NewHotel, Tesipro, Kimboo, Timón Hotel, Zavia, WinHotel, estas plataformas web buscan abarcar la mayor cifra del sector hotelero en todo el mundo, que se ajustan a las especificaciones que el cliente o usuario estén buscando.

A nivel Latino Americano, se encuentran diferentes falencias dentro del sector hotelero, las cuales no tienen como objetivo administrar sus establecimientos, por medio de una

herramienta tecnológica, pero dado a que en la ingeniería a toda dificultad se establece una solución a estas problemáticas en el sector hotelero.

Específicamente, en Colombia, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, muestra que hay alrededor de 14.000 hoteles registrados oficialmente, y de ellos, el 91% son pequeños y medianos, lo que significa que estos pequeños hoteles no cuentan con ninguna clase de software, que les ayude a llevar de forma más organizada sus gastos y su capacidad de disponibilidad, puesto que, la manera de realizar la facturación de estas pequeñas empresas es de forma manual.

Esto es debido a que, en el mercado se encuentran softwares de gestión hotelero muy costosos, lo que demanda a obtener un servidor, adicionalmente del software, se requiere comprar un hardware que resulta complicado de manejar para las personas que acostumbran trabajar en estos lugares como técnicos o bachilleres, además, su rotación es alta y los hoteleros no pueden solicitar capacitación constantemente porque les resulta dispendioso y el negocio no genera los suficientes recursos para cubrir esos gastos. Algunos hoteles que adquieren ese tipo de software terminan trabajando de forma directa, y eso trae en si muchos problemas (Silva, 2022).

En Colombia la mayoría de los municipios aún no cuentan con la implementación de una plataforma web como herramienta tecnológica para impulsar y promover el turismo por medio de la hotelería, esto es una situación que deja al descubierto que no todos los hoteles están involucrados en estas plataformas, tal vez por el costo que podría generar o porque en algunas zonas lejanas del país no ha llegado suficiente crecimiento social y tecnológico para pensar en un software que obliga estar todo el tiempo conectado a una red wifi y a tener el personal actualizado.

Según Grajales y Martínez (2016), en un proyecto desarrollado y aplicado a la vereda Oriente del municipio de Cartago, anteriormente no contaba con herramientas web, ocasionando la oportunidad de conocer a la región y al país un plan turístico a esta vereda, lo que ahora es hoy en día como el primer plan turístico ayudando así a la cultura, la economía y el desarrollo de nuevas implementaciones a la región y al país.

Sin embargo, algunas partes de Colombia, se quedan atrapadas en el trabajo manual o desactualizado, por el difícil y controversial progreso para avanzar hacia nuevas tecnológicas que facilitan sus tareas, investigaciones demuestran que varios municipios de Ibagué, no son muy

concurrentes, los hoteles con mayor capacidad de personas y con reconocimiento para tener la disponibilidad de acceder a estas plataformas o tal vez, para incorporarse (Sanabria, 2021). Siendo este, otro problema que debe resolver el gremio y las empresas medianas y pequeñas.

Aunque, es importante precisar que en la costa caribe si existe avance de estas herramientas tecnológicas aplicadas al ámbito hotelero, su explicación se debe al movimiento recurrente de turistas a estos territorios por sus atractivos turísticos, lo que requiere, cumplir cada vez más, las necesidades y exigencias del cliente, entonces, de acuerdo a estudios realizados, Cartagena y San Andrés son los lugares más visitados del país con un 11.4% y 10% respectivamente, seguidas de Santa Marta con un 9.8%, Bogotá, con un 9.7%, continúa Medellín con un 9.2% y Armenia con un 7.1%, obteniendo el 57.2% del total de mercado colombiano.

Esto quiere decir que, las ciudades que están a orillas del mar son las más preferidas por los turistas y también, dentro de sus atractivos se encuentran las ciudades del interior que se destacan por su desarrollo arquitectónico e innovador como sus modernos sistemas de transporte y centros culturales, lo que representa una gran afluencia de viajeros en las todas las épocas del año desde distintas partes del mundo.

En este punto, cuando se hace referencia a la actividad turística, se deben tener en cuenta las experiencias y el uso de los medios sociales, que le permiten al turista tener un primer acercamiento al destino, generando una experiencia previa que motiva e influye en el proceso de selección (Gamboa et al, 2020).

A nivel local, en la ciudad de Santa Marta realizaron un estudio en el periodo vacacional de Semana Santa, donde fue posible esclarecer parte del comportamiento del turista que visitó la ciudad, en relación con la manera en la que éste gestiona su hospedaje y desde que medio lo hace, tanto de modo tradicional, como digital (Gamboa et al, 2020, p. 7).

Tal como se puede apreciar, se pudo indagar sobre el estudio ejecutado que, para reservar su servicio de hospedaje en el destino, un grupo considerable utilizó las plataformas digitales de hospedajes (52%), seguido de la vía telefónica (28%), y en menor medida a través de agencias de viaje (15%), u otras formas para hacerlo (5%). Esto demuestra una etapa de transición que se vive al pasar de formas tradicionales, como las típicas llamadas directas al hotel (en decremento), a la reservación en línea a través de plataformas y aplicaciones digitales (Gamboa et al, 2020, p. 7).

Esto da cuenta que, los turistas utilizan varias estrategias para reservar en los hoteles, su mayoría lo hacen por medio de las plataformas digitales, seguido de medios telefónicos, en tercer lugar, se ubican las agencias de viajes y, por último, cualquier vía para solicitar el servicio ya sea por la información o intervención de un tercero o llegando directamente al lugar de alojamiento (Bayona et al, 2021).

5). OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar un documento Excel para el control de depósitos de reservas corporativas y agencias de viajes en el hotel casa de Leda de la ciudad de Santa Marta.

5.1). OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Crear un documento Excel por medio de la plataforma drive para la sistematización de las solicitudes de reserva.
- Gestionar el control de los depósitos anticipados de reservas de las agencias de viaje con un lapso mínimo de tiempo.
- Promover acciones que contribuyan a la utilización del nuevo documento en Excel a los trabajadores del hotel.

6). JUSTIFICACIÓN

Esta propuesta de intervención es importante porque representa una mejora en la manera de sistematizar los depósitos de las agencias de viaje y de las empresas que soliciten los servicios del hotel Boutique Casa de Leda. Para mejorar este problema, se diseñará un documento Excel en drive que estará anexo al que actualmente utiliza el hotel que es el software Zak, ya que en este no se tiene seguimiento de los pagos anticipados, originando desorganización y desagrado tanto para las recepcionistas como para los huéspedes.

Por consiguiente, la implementación de dicho documento Excel proporcionará al hotel una rápida búsqueda de reservas anticipadas, además de contar con un mejor control y atención de los clientes frecuentes por recibir una respuesta oportuna, debido que al no poseer con otra herramienta tecnológica (Documento Excel) se corre el riesgo de disminuir la ocupación hotelera por no llevar adecuadamente un orden y control de las reservaciones, por lo que se puede hacer reservaciones paralelas de acuerdo a las necesidades del cliente,

De ahí que, el hotel alcanzará un posicionamiento sólido en el mercado y al mismo tiempo, tener ventaja competitiva que les diferencie de los demás hoteles del caribe colombiano, y también a nivel nacional e internacional.

Cabe destacar que, este proyecto es factible porque cuenta con la colaboración del gerente del hotel que pondrá a disposición la información requerida y el apoyo de los demás empleados y turistas escogidos aleatoriamente para realizar una serie de preguntas que van acorde con el desarrollo del presente estudio.

Y, por último, se considera que el impacto en la comunidad hotelera será alto porque mejorará la atención del hotel, disminuirá el tiempo de búsqueda de información de reserva, registro adecuado de huéspedes, realizar cargos de alojamiento y mostrar un cierre de caja. Y será aún más beneficioso, porque no se generará gasto alguno para diseñar el documento Excel en drive.

7). REFERENTES TEÓRICOS

En la ciudad de Santa Marta el sector turístico es una fuente importante de empleo, por lo que las plataformas como el internet se ha convertido en un instrumento útil y necesario para generar ganancias y acelerar su actividad económica, considerando que, se proyecta como un movimiento eficaz y profesional en el mercado de la globalización, lo que implica el funcionamiento de las empresas las 24 horas del día, y conlleva a la necesidad de operar desde cualquier parte del mundo a cualquier hora, suponiendo un cambio en los patrones de consumo.

A partir de lo anterior, las herramientas tecnológicas en este sitio turístico se tienden a utilizar como fuente de información, para acceder a servicios de hospedaje, gastronomía y dispersión, lo que permite al usuario planificar su visita, desenvolviéndose y guiándose por sugerencias y opiniones de otros viajeros. El uso del internet posibilita a las empresas turísticas que oferten sus planes vacacionales en playas como el Rodadero y demás sitio turístico, sin necesidad de utilizar operadoras o agencias de viajes consolidando de este modo, el comercio electrónico (Avendaño Arzuzar, 2019).

El presente apartado, aporta los distintos sistemas de gestión hotelera y sus principales características para el registro de información, que, de un modo u otro, sustentan el tema objeto de estudio.

7.1. Sistemas de gestión hotelera

Los “Property Management Systems”, PMS, o sistemas de gestión hotelera, son los sistemas de información basados en tecnologías de la información que suelen utilizarse actualmente en los hoteles. Estos sistemas también pueden ser adoptados, en sus posibles variantes, por todas las empresas que ofrecen servicios de alojamiento, como pueden ser moteles, camping, turismo rural o alquiler de apartamentos.

Las funciones de estos sistemas se pueden dividir en “front office” y “back office”, aunque el concepto de PMS muchas veces, se asocia a las funcionalidades del “front office”.

Las funcionalidades del “**front office**” son las que hacen referencia a la parte del sistema que entra en contacto directo con el cliente: recepción, conserjería o bar y restaurante. La parte de

“**back office**” se refiere a los procesos de gestión internos de la empresa: contabilidad, gestión de habitaciones, recursos humanos, marketing o soporte a la toma de decisiones.

Existen PMS con diferentes niveles de integración, mientras que algunos sólo incluyen las funciones del “front office”, otros incluyen todos los aspectos funcionales de la empresa.

7.2. Tipos de sistemas de gestión más utilizados en el sector hotelero

Rondón (2019) presenta cinco sistemas importantes para cualquier tipo de alojamiento, en los que se encuentran:

1. Property Management System (PMS)

Property Management System (sistema de gestión de la propiedad), es el sistema hotelero más completo y que abre el abanico de las integraciones con muchos otros, como el CM y el motor de reservas. Este modelo, proporcionado por TDM, Travel Daily Media, ejemplifica la estructura general de un PMS, en lo que existen varias empresas que venden sistemas hoteleros, cuya complejidad y estructura varían. Algunos sistemas PMS tienen más funcionalidades y otros son más simples. Lo básico de un sistema PMS es el estatus de las reservas, el panel de control y la gestión del inventario. Visualmente, el PMS parece un calendario con detalles de las reservas, con nombre del huésped, fecha de reserva, tarifa diaria, tiempo de estadía, entre otras informaciones importantes.

Lo que se puede verificar por el diseño de la estructura general de un sistema PMS es que no está conectado directamente al Channel Manager (CMS) del hotel o posada, sino a la central de reservas, que cuida de las reservas directas y de tu motor de compra, la función del CMS es más específica, como comprobaremos más adelante.

2. Channel Management System (CMS)

El Channel Manager es un sistema hotelero que automatiza la gestión de precios, disponibilidad y reservas en todos los canales de venta online del hotel, este es el sistema central que evita casos de sobreventa y controla las fluctuaciones de las tarifas.

Un viajero acaba de llegar al hotel, sin reservación previa, hay una habitación estándar libre y la recepcionista con experiencia se la reserva al nuevo huésped, su próximo paso es completar la información de reserva en el PMS, que actualizará el inventario del hotel en el sistema central de reservas (CRS). Si está integrado al CMS, algo que es recomendable, se

actualizarán todos los demás canales de distribución de ventas de hoteles, todos los sitios web de **OTA** y otros distribuidores automáticamente.

Por lo tanto, lo que hace el Channel Manager es actualizar el inventario del hotel simultáneamente en varios canales de ventas. En lugar de entrar, uno por uno, en los sitios web de las agencias de viajes online, el CM lo hace. Cuando un viajero reserva una habitación a través de Booking, la disponibilidad en tu propio sistema de reservas se actualizará automáticamente.

3. Motor de reservas online

Las reservas directas o privadas de un hotel son fundamentales para su salud financiera, este es un principio básico de la gestión de ingresos o revenue management, un buen motor de reservas online en la página web del hotel dará más independencia y control sobre su propio inventario, reduciendo las comisiones pagadas a las agencias online como Booking y Expedia.

No obstante, no cualquier motor de reservas online disponible en el mercado te va a ayudar a aprovechar las reservas directas. Es importante que el sistema elegido se integre con otros sistemas de gestión hotelera, como el Channel Manager y el sistema central de reservas.

Aunque la página web del hotel tiene al motor de reservas como puerta principal, el viajero también puede acceder a este por diferentes plataformas, como un chat de atención al cliente.

4. Customer Relationship Management (CRM)

Con un sistema de gestión de la relación con el cliente, CRM, el hotel puede recoger, organizar y visualizar los datos de los huéspedes potenciales, en un único sistema centralizado.

El sistema permite enviar e-mails, crear una base de datos inteligente de clientes, segmentar los perfiles de los huéspedes, hacer encuestas de satisfacción y muchas otras características.

5. *Revenue Management System (RMS)*

La estrategia de fijación de precios en los hoteles es una operación compleja. Los precios de los hoteles fluctúan, dependiendo de la temporada, ya sea baja o alta, eventos y otras situaciones difíciles de predecir. Para ayudar a los hoteleros a tomar este tipo de decisiones, sin

ahogarse con los números, gráficos y más números que no parecen tener sentido, llega el sistema de gestión de ingresos (RMS), que hace este trabajo analítico.

El RMS puede dar un pronóstico de precios preciso y ayudar a controlar el inventario de las habitaciones disponibles. Además, si se integra con el sistema PMS del hotel**,** las recomendaciones de precios se dan en tiempo real, teniendo en cuenta las llegadas y salidas de los huéspedes, la duración de la estadía, las cancelaciones, etc.

7. 3. Tipos reservaciones

Para Báez (2009), las reservas se clasifican en tres grupos:

Depósitos

Son las reservaciones en las cuáles el huésped garantiza su llegada, mediante el pago de una cantidad de dinero, que generalmente es el precio de la habitación que él desea; sin embargo, si por alguna circunstancia el huésped no llega, se le abre una cuenta aplicándole el depósito. Las habitaciones que serán pagadas por una agencia de viajes (cupón de agencias) también entran en el grupo de depósitos, al igual que las reservaciones que están garantizadas por medio de una carta de una empresa que se hace responsable de la cuenta del huésped (Báez, 2009).

Límites

Son aquellas que no están garantizadas de ninguna manera. En el caso de estas reservaciones, el hotel no tiene la obligación de guardarlas después de las 18h00, en caso de no llegue el cliente, las habitaciones se venderán a otra persona (Báez, 2009).

Especiales

Son aquellas en las cuales los huéspedes son personas importantes, cortesías, ejecutivos de la compañía hotelera, entre otras. Estas reservaciones de debe guardar y solo deben cancelarse mediante la autorización del gerente (Báez, 2009).

8). PLAN DE ACCIÓN

Tabla 1

El siguiente plan de acción fue desarrollado durante el proceso de prácticas con el propósito de lograr los objetivos propuestos, así mismo fue concertado con la empresa, por medio del conducto regular y el personal a cargo.

Objetivo general		
Diseñar e implementar un documento Excel para el control de depósitos de reservas corporativas y agencias de viajes en el hotel casa de Leda de la ciudad de Santa Marta		
Objetivo específico 1: Crear un documento Excel por medio de la plataforma drive para la sistematización de las solicitudes de reserva.		
Actividades	**Indicador de logro**	**Recursos**
Crear una plantilla de Excel en la nube de Drive.	Revisar la plantilla de Excel para verificar sus funciones y utilización.	-Computador -Internet
Objetivo específico 2: Gestionar el control de los depósitos anticipados de reservas de las agencias de viaje con un lapso mínimo de tiempo.		
Recopilar y transcribir en el documento Excel la información de reservas anticipadas para subirla al Drive.	Organizar la información de las reservas anticipadas de agencias de viajes y empresas del hotel casa de Leda.	-Computador -Internet

Objetivo específico 3: Promover acciones que contribuyan a la utilización del nuevo documento en Excel a los trabajadores del hotel.		
Realizar un plan de implementación para la utilización por parte de las demás recepcionistas.	Lograr que las recepcionistas del hotel casa de Leda manejen correctamente el documento Excel.	-Computador -Internet -Imagen alusiva a la utilización del documento Excel.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Organización gráfica de las actividades en función del tiempo de prácticas.

MES / ACTIVIDADES	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Crear una plantilla de Excel en la nube de Drive				
Recopilar y transcribir en el documento Excel la información de reservas anticipadas para subirla al Drive				

Realizar un plan de implementación para la utilización por parte de las demás recepcionistas				
Seguimiento y desarrollo de la propuesta teórica				

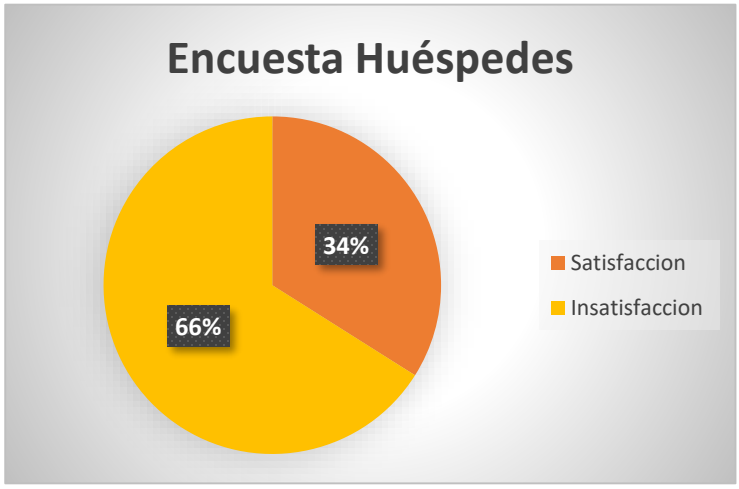
9). RESULTADOS OBTENIDOS

A lo largo del desarrollo de esta propuesta se utilizó la técnica de encuesta, que fue administrada a 53 huéspedes de forma aleatoria, sin importar nacionalidad, edad y sexo.

También, fue aplicada a las 8 recepcionistas del hotel, los cuales respondieron estas preguntas: ¿Está usted satisfecho o insatisfecho con la gestión del control de pago anticipado del hotel Casa de Leda?

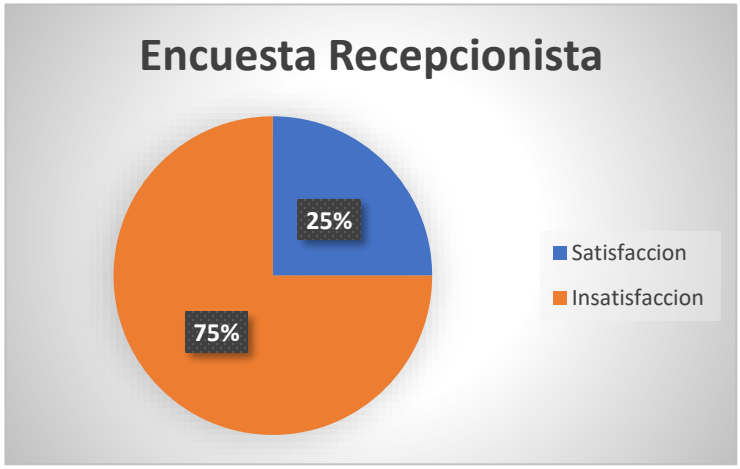
A partir de lo anterior, se obtuvo estas cifras:

Figura 1



Se considera que, en la parte de la encuesta a los huéspedes, el porcentaje de insatisfacción fue mayor con un número de 66% y el de satisfacción fue de 34% recibiendo un bajo puntaje, esto es debido a la poca gestión que tiene el hotel con la organización de los pagos.

Figura 2



Por otro lado, en esta gráfica se puede interpretar que la mayoría de las recepcionistas eligieron la opción de insatisfacción con una cifra de 75% frente a la de satisfacción con un porcentaje de 25%, demostrándose que también para las trabajadoras la forma en que se está llevando el registro de pagos es complicado para realizar sus tareas laborales.

10). AUTOEVALUACION

Los puntos autoevaluar son: Ausencia de saberes, logros alcanzados, reconocimientos obtenidos, análisis crítico de su experiencia en la práctica.

Ausencia de saberes	**Logros alcanzados**	**Reconocimientos obtenidos**	**Análisis crítico de su experiencia en la práctica**
En la práctica no hubo vacío de saberes, se pudo poner a prueba los conocimientos adquiridos en clases, por lo que, las anteriores experiencias laborales en el sector hotelero fueron de mucha ayuda para realizar con éxito mis funciones.	Como jefe de recepción se tuvo la oportunidad de conocer más a fondo el funcionamiento de las OTAS, igualmente, se pudo desarrollar la agilidad para la modificación de tarifas según su temporada.	El trabajo fue impecable y el esfuerzo por aportar a la empresa lo mejor dieron fruto, en distintas oportunidades, el hotel recibió comentarios de huéspedes donde resaltaban el buen servicio de todo el personal.	Fue una experiencia enriquecedora, en la cual se pudo poner en práctica los conocimientos recibidos a lo largo de la carrera. Así mismo, se logró aportar una herramienta tecnológica útil para prestar un mejor servicio.

11). RECOMENDACIONES GENERALES

Se recomienda:

- ✓ Continuar con las revisiones y actualizaciones del nuevo documento Excel.
- ✓ Invertir por un sistema de reservaciones de calidad y óptimo que soporte la carga laboral.
- ✓ Reforzar la utilización del documento drive para el cierre de caja.
- ✓ Para futuras prácticas en este hotel se recomienda que los directivos sean más dóciles con las o los practicantes.
- ✓ Dar a conocer al público la información legal de la empresa.

12). CONCLUSIONES

Cómo se mencionó anteriormente, esta propuesta se desarrolló durante cuatro meses en el hotel boutique casa de Leda en la ciudad de Santa Marta, su objetivo principal fue diseñar e implementar un documento Excel en la nube de drive para el control de pagos anticipados de las agencias de viaje y de las empresas, en vista de que, diariamente había un caos por la desorganización de estos depósitos.

En un primer momento, la propuesta fue recibida con agrado por las recepcionistas y demás personal del hotel, por lo que significa que tuvo un impacto positivo porque este proyecto representaba una mejora en la búsqueda y organización de las reservaciones pagadas por adelanto, logrando así realizar más reservaciones en menos tiempo, por adquirir de manera rápida y sencilla la factura con valor total de su pago, por lo que el tiempo de espera de los huéspedes se reducía y la respuesta era mucho más oportuna.

Así mismo, se pudo observar a lo largo de las actividades el interés y la motivación por los trabajadores del hotel, en virtud de que se involucraban por colaborar con la creación del documento Excel y de preguntar a sus conocidos sobre el manejo de las herramientas ofimáticas, en definitiva, las acciones de las recepcionistas estaban orientadas en aprender y aplicar su experiencia en la elaboración de esta propuesta.

En este sentido, la realización de este proyecto fue satisfactorio porque los objetivos fueron cumplidos en su totalidad, las actividades que se realizaron iban acorde al propósito del trabajo y los indicadores de logro dan cuenta de ello.

13). REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Avendaño Arzuzar, L. J. (2019) Impacto de las herramientas digitales en el posicionamiento del turismo del distrito de Santa Marta en la playa" el Rodadero".

Báez, S. (2009). *Hotelería*. 4ta ed. México: Patria. https://www.academia.edu/34542747/Sixto_B%C3%A1ez_Casillas_HOTELER%C3%8DA

Bayona, A. Y. C., & Cervantes, C. I. E. impacto de las plataformas digitales de hospedajes en la para hotelería en el DTCH de santa marta. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/43165/4/2021_impacto_plataformas_digitales.pdf

Gamboa, S. F., Alcudia, C. M. M., & Santiesteban, M. L. (2020). Uso de plataformas digitales y aplicaciones en línea para reservar servicios de hospedaje en Mazatlán, México. Revista de Investigación en Tecnologías de la Información, 8(15), 85-95. https://www.riti.es/ojs2018/inicio/index.php/riti/article/view/238

Grajales Paredes, C. D., & Martínez, C. A. (2016). Implementación de un prototipo web para un plan turístico en la vereda Oriente del municipio de Cartago. https://repositorio.utp.edu.co/items/24c78972-59fd-421d-959f-29bdfe516d84

OCDE (2017). OCDE Digital Economy Outlook 2017, Editorial OCDE

Rondón, C. (23, 12, 2009). Cinco sistemas hoteleros para optimizar tu estadía. https://asksuite.com/es/blog/sistema-hotelero/

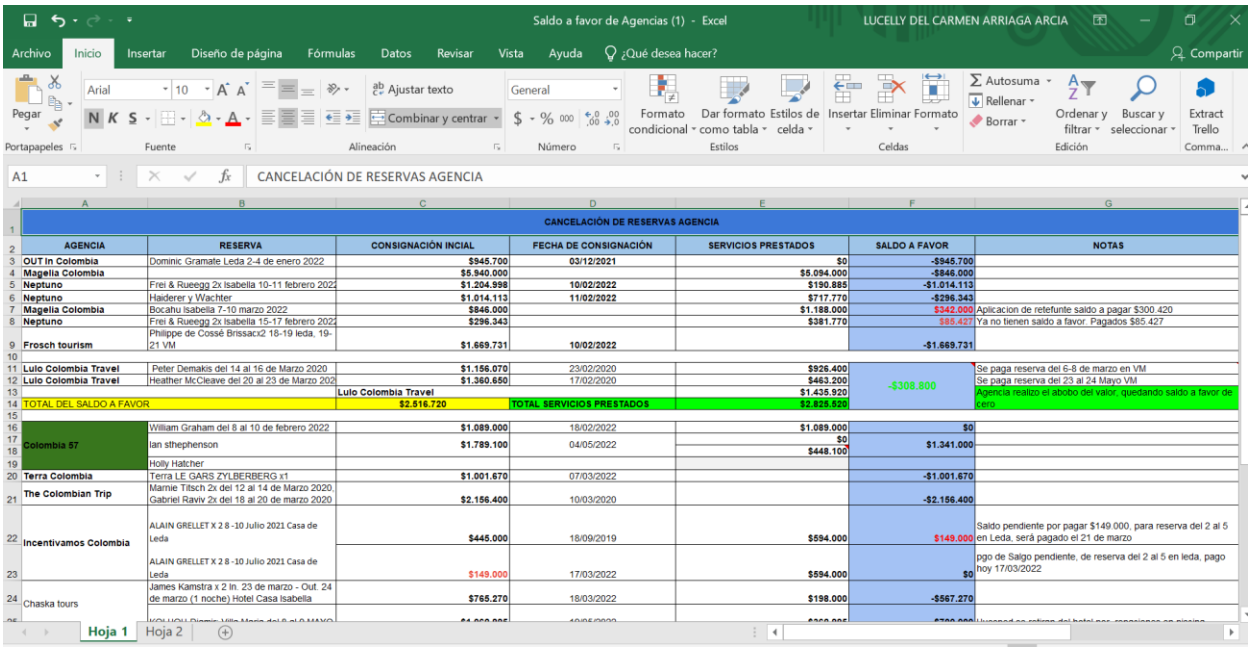
Sanabria Sandoval, L. A., & Ibañez Moreno, M. A. (2021). *Diseño, desarrollo e implementación de un sistema de información dirigido hacia los hoteles para el control de reserva, recepción y hospedaje en el municipio de Tocaima 2020-2021* (Doctoral dissertation).

Silva, M. (2022). Los pequeños y medianos hoteles ahora pueden gestionar mejor sus reservas y sus procesos administrativos gracias a un software de bajo costo. https://hubbog.com/optilodging/

Universidad Panamericana [UP]. (s.f). Google drive. https://historico.up.edu.mx/sites/default/files/googledrive.pdf

14). ANEXOS

Actividad #1:



Saldo a favor de Agencias (1) - Excel

A1 CANCELACIÓN DE RESERVAS AGENCIA

CANCELACIÓN DE RESERVAS AGENCIA						
AGENCIA	RESERVA	CONSIGNACIÓN INCIAL	FECHA DE CONSIGNACIÓN	SERVICIOS PRESTADOS	SALDO A FAVOR	NOTAS
OUT In Colombia	Dominic Gramate Leda 2-4 de enero 2022	$945.700	03/12/2021	$0	-$945.700	
Magelia Colombia		$5.940.000		$5.094.000	-$846.000	
Neptuno	Frei & Rueegg 2x Isabella 10-11 febrero 2022	$1.204.998	10/02/2022	$190.885	-$1.014.113	
Neptuno	Haiderer y Wachter	$1.014.113	11/02/2022	$717.770	-$296.343	
Magelia Colombia	Bocahu Isabella 7-10 marzo 2022	$846.000		$1.188.000	$342.000	Aplicacion de retefunte saldo a pagar $300.420
Neptuno	Frei & Rueegg 2x Isabella 15-17 febrero 2022	$296.343		$381.770	$85.427	Ya no tienen saldo a favor. Pagados $85.427
Frosch tourism	Philippe de Cossé Brissacx2 18-19 leda, 19-21 VM	$1.669.731	10/02/2022		-$1.669.731	
Lulo Colombia Travel	Peter Demakis del 14 al 16 de Marzo 2020	$1.156.070	23/02/2020	$926.400	-$308.800	Se paga reserva del 6-8 de marzo en VM
Lulo Colombia Travel	Heather McCleave del 20 al 23 de Marzo 202	$1.360.650	17/02/2020	$463.200		Se paga reserva del 23 al 24 Mayo VM
		Lulo Colombia Travel		$1.435.920		Agencia realizo el abobo del valor, quedando saldo a favor de cero
TOTAL DEL SALDO A FAVOR		$2.516.720	TOTAL SERVICIOS PRESTADOS	$2.825.520		
Colombia 57	William Graham del 8 al 10 de febrero 2022	$1.089.000	18/02/2022	$1.089.000	$0	
	Ian sthephenson	$1.789.100	04/05/2022	$0	$1.341.000	
				$448.100		
	Holly Hatcher					
Terra Colombia	Terra LE GARS ZYLBERBERG x1	$1.001.670	07/03/2022		-$1.001.670	
The Colombian Trip	Marnie Titsch 2x del 12 al 14 de Marzo 2020, Gabriel Raviv 2x del 18 al 20 de marzo 2020	$2.156.400	10/03/2020		-$2.156.400	
Incentivamos Colombia	ALAIN GRELLET X 2 8 -10 Julio 2021 Casa de Leda	$445.000	18/09/2019	$594.000	$149.000	Saldo pendiente por pagar $149.000, para reserva del 2 al 5 en Leda, será pagado el 21 de marzo
	ALAIN GRELLET X 2 8 -10 Julio 2021 Casa de Leda	$149.000	17/03/2022	$594.000	$0	pgo de Saigo pendiente, de reserva del 2 al 5 en leda, pago hoy 17/03/2022
Chaska tours	James Kamstra x 2 In. 23 de marzo - Out. 24 de marzo (1 noche) Hotel Casa Isabella	$765.270	18/03/2022	$198.000	-$567.270	