



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



**PROPUESTA DE MEJORA REFRENTE AL AREA FINANCIERA DEL  
HOSTAL TUNIDO**

Autor: VERONICA DANIELA MANJARRES MEJIA

2019127013

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

Tutor de Practicas:

EDWIN ELIECER HERNANDEZ ROCHA

Tutor Empresarial:

ELIZABETH SALCEDO RAMIREZ

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIAL  
PROGAMA DE GESTION HOTELERA Y TURISTICA  
SANTA MARTA-MAGDALENA  
2022

## INTRODUCCION

¿Está mal cobrar antes de ingresar?

Esta es una pregunta muy importante y crucial para entender el objetivo de este trabajo. “check in” es una palabra en ingles que traducida al español significa “registro”, este término se empezó a utilizar en diferentes áreas como lo era Aeropuertos, Estaciones de bus y en el Gremio Hotelero, hablando puntualmente sobre el Gremio Hotelero es el momento más importante y crucial para generar confianza ,calidez, empatía y profesionalismo a nuestros huéspedes, en este momento suceden muchos aspectos relevantes como lo es el recibimiento al hotel, la recolección de datos personales, facilitar información importante durante la estadía, la entrega de llaves, realizar el cobro de la estadía( dependiendo de las políticas de la empresa) y finalmente indicarle y/o acompañar al huésped a su habitación.

Estas características son las que generalmente se tiene en cuenta en los hoteles y hostales dichos aspectos varían dependiendo a las políticas de empresa y a lo que ellos entienden que mejora la experiencia para el turista; Estas características no son una camisa de fuerza y dependiendo a los eventos que ocurran se pueden modificar de tal manera en que ambas partes se sientan cómodas.

En base a mi experiencia y conocimiento he generado una propuesta de mejoramiento para este aspecto en particular.

## 2) GENERALIDADES DE LA EMPRESA

### 2.1) ASPECTOS LEGALES, ECONOMICOS Y ORGANIZACIONALES

#### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

La estructura organizacional está encabezada por el Gerente, sigue en la cadena de mando la administradora quien es el canal directo entre el área de contaduría y gestión de calidad y SST, dentro de la labor administrativa esta la dirección de los servicios de alojamiento y de alimentos en donde encontramos a los recepcionistas, camareras y cocineras.






#### NOMBRE.

Hostal Tunido

#### RAZON SOCIAL.

INVERSIONES DU FOUR S.A.S

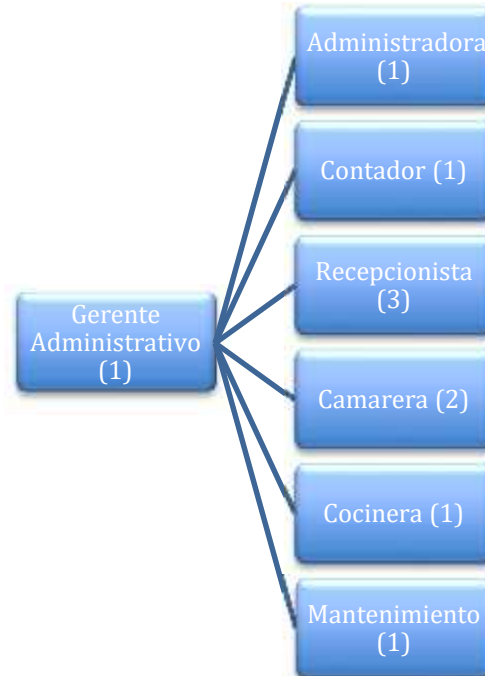
#### CULTURA:

-  Responsabilidad
-  Honestidad
-  Lealtad
-  Excelencia
-  Empatía

#### DIRECCIONAMIENTO.

Plantear estrategias que conlleven a la recuperación económica del sector hotelero, posteriormente al virus del COVID-19 durante el año 2020. Según el informe por el ministro de comercio, Industria y turismo “**En 2020, la tasa de ocupación de alojamiento fue de 30%, cayendo 18,8 puntos porcentuales frente 2019.**) con ello se evidencia una perdida en los ingresos económicos, importante seguir promoviendo a la ciudad como destino turístico, en medio del avance de la vacunación para mejor confianza al momento de ofrecer un servicio estándar.

#### ORGANIGRAMA:



**NUMERO DE TRABAJADORES: 10**

## **2.2) FILOSOFIA INSTITUCIONAL.**

### **HISTORIA.**

Tunido es un moderno y espacioso hostel que resucitó de una antigua casa de estilo colonial ubicada en el Centro Histórico de la ciudad más antigua de Colombia, Santa Marta.

El hostel está ubicado en el centro histórico detrás de la Iglesia San Francisco, la iglesia más antigua de Santa Marta, a pocas cuadras del Parque de los Novios, la Catedral principal de la ciudad, la playa y el puerto, los museos y los bares y restaurantes más famosos.

Los autobuses públicos a Minca, Tayrona, Palomino y Riohacha están a solo unos minutos a pie. Taganga, Rodadero, Bahía Concha y Playa Blanca también son fácilmente accesibles en autobús público.

Cuenta con una pared antigua tipo colonial de Tunido. Madera carreto / mamey reciclada. Escalera en concreto y acero; e incluso en Tunido se sirve desayuno y café italiano. Sin duda alguna es un gran espacio para compartir con tu familia.

Brinda grandes platillos saludables tales como el ceviche vegano de la casa, también honra a Colombia brindando un delicioso café 100% de la Sierra Nevada; tiene espacios donde puedes admirar y disfrutar del ambiente verde tropical.

## **MISION.**

Hostal Tunido se compromete a ser un hostel 100% sostenible con el medio ambiente, reconocemos la importancia de la preservación de los recursos naturales, la responsabilidad social y la atención al cliente garantizando la alta calidad a través de políticas y planes de mejoramiento continuo.

## **VISION.**

El Hostal Tunido busca para el año 2025 ser un ejemplo que seguir para el sector hotelero respecto a las políticas y estrategias para la preservación del medio ambiente sin descuidar la atención al cliente y la calidad del servicio. así mismo se proyecta para una futura expansión.

## **POLITICAS DE LA EMPRESA.**

- 🚫 Al momento de salir de la habitación debe dejar apagado todos los interruptores eléctricos y equipos en la habitación. En caso de no hacerlo, el hostel podrá acceder y apagar dichos dispositivos.
- 🚫 Por su seguridad y la de nosotros **NO SE ACEPTAN VISITANTES** en las habitaciones y dormitorios, solo se admite personal externo hasta las 10:00pm. En zonas y áreas sociales del establecimiento.
- 🚫 No se admiten menores de edad que no vengán acompañados por un adulto responsable.
- 🚫 Se debe respetar el espacio de los demás huéspedes, así como también el buen trato para los trabajadores del hostel.
- 🚫 El hostel no se hace responsable de lesiones, daños físicos y/o psicológicos de los huéspedes y tampoco se incurrirá en indemnizaciones de pagos o reparaciones.
- 🚫 No está permitido fumar dentro de las habitaciones, dormitorios y espacios cerrados del establecimiento.
- 🚫 Está prohibido el ingreso de sustancias psicoactivas, alcohol, cigarrillos, alimentos, bebidas y otros elementos de consumo.
- 🚫 No se acepta la venta, transporte, uso y abuso de armas de fuego y elementos cortopunzantes.
- 🚫 El hostel no se hace responsable de la pérdida de elementos y objetos de valor o dinero.
- 🚫 En caso de daños, robos y usufructo, al patrimonio del hostel, será cobrado al huésped la suma de compensación equivalente a la inversión en consideración por la administración.

- 🚩 Todos los miembros, empleados y personal de trabajo del establecimiento, están autorizados para realizar un llamado de atención a los huéspedes y visitantes en caso de observar conductas inadecuadas que atentan con la integridad de los presentes en el establecimiento.

### **3) INFORMACION DEL TRABAJO REALIZADO**

#### **3.1.) DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO.**

Área de Recepción.

#### **3.2) DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS.**

Atención al cliente, Digitación de información relacionada con datos de documentos de identidad, Carga y consulta de la información en la plataforma SIRE – Migración Colombia, manejo de Excel, manejo de software y plataforma de reservaciones (lobby, cloudbest), Facturación electrónica utilizando el programa nube de SIIGO, deberá desarrollar habilidades de comunicación en otra lengua (Ingles), Manipulación de alimentos, promoción y venta de tours.

### **4)PROPUESTA**

Mi propuesta de mejora para hostel Tunido es hacer el cobro del alojamiento al momento de realizar el check in a las personas que lleguen al hostel sin reservar por alguna agencia, esto con el fin de asegurarle al establecimiento el pago efectuado de sus huéspedes desde el inicio de la estadía y que no se presenten inconvenientes al momento del check out.

#### **4.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA**

##### **PAY IN CHECK IN TO WALKERS**

#### **4.2)**

#### **DIAGNOSTICO**

Desde que empecé mis prácticas en el Hostel se me ha indicado realizar el proceso de pago por alojamiento y consumos adicionales en el proceso de check out a todos los huéspedes sin importa el medio de reservación, si el

huésped de forma voluntaria desea realizar el pago del alojamiento en el check in se realiza pero no es un requisito indispensable para el ingreso al establecimiento.

#### **4.3) PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACION DEL PROBLEMA.**

Por la ubicación del Hostal tenemos una gran variedad de clientes nacionales o internacionales donde a todos sin importar su medio de reservación, es decir, sea por medio de alguna agencia o sea una reserva generada directamente en el área de recepción, el cobro de alojamiento y consumos extras es generado a la hora del check out. Considero que es necesario realizar el cobro de alojamiento a las personas que realizan la reserva directamente de recepción debido a que no contamos con su información crediticia para realizar algún cobro en caso tal este no cuente con el dinero suficiente o se niegue a realizar el pago.

#### **5. JUSTIFICACION**

¿Que llevo a mi propuesta? Han surgido casos donde huéspedes durante la estadía consumen diferentes servicios y en el momento del check out que se les indican el monto a pagar, no cuentan con el dinero en efectivo suficiente para pagar y normalmente quieren ir a un cajero para obtener dinero, esto implica la salida del huésped del hostal dejando sus maletas como “garantía”.

¿Porque esta propuesta? Porque con esto la empresa tendría más control y seguridad del pago de los huéspedes directos y en caso tal en el momento del check out el huésped presente algún inconveniente el margen de perdida sea la más mínima posible para la empresa.

¿Para qué? Esto es con el fin de asegurar los ingresos primarios del Hostal y no presentar perdidas significantes a la empresa por creer en la buena voluntad de todos los huéspedes.

¿Cómo? En el momento en que llegue nuestro huésped directo de manera sutil indicarle que debe realizar el pago del alojamiento como si fuera la rutina habitual, la idea es que el huésped no se sienta directamente discriminado o atacado al momento del check in.

#### **6) OBJETIVO GENERAL**

- 🚩 Asegurar el ingreso primario de la empresa y minimizar los gastos por pérdida.

## 6.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 🚩 Obtener más conocimiento sobre los huéspedes directos en el ámbito económico.
- 🚩 Generar menos estrés en el área encargada.

## REFERENTES TEÓRICOS

En medio de la gestión a la atención a los huéspedes de un hotel o hostel es importante generar la mayor comodidad en la atención a los mismos, pero también es sumamente necesario velar por los intereses de la empresa, lo que implica que el pago sea oportuno, y bajo los estándares de la ley, por ello, en esta propuesta de mejora se pretende evolucionar los parámetros de pago dentro del hostel TUNIDO

Para ello se trae a colación la propuesta de estrategia para mejorar el proceso de Check In y Check out del hotel Marriott Ixtapán, con la finalidad de tomar lo mejor dicha propuesta para la estrategia de esta investigación (Estrada, 2014), parte de la experiencia del check in consiste en algo más que llegar al hotel, pues permite conocer a quienes te atenderán, conociendo el trato de cerca con los trabajadores del hotel (Estrada, 2014), aunado a ello se podría practicar una atención completa encaminada a que el cliente se sienta cómodo, y bien tratado, en un lugar que vela por su bienestar, y en ese mismo cobrarle, haciendo énfasis en que el trato debe ser igual de bueno posterior a ello, mostrando que el dinero no tiene nada que ver con el trato que se da a los huéspedes.

Por otro lado, se tiene que otros autores han aseverado que en general el proceso de Check-In en los hostales debe mejorar, junto a ello también el proceso de reserva, la limpieza de habitaciones, el desayuno y en general todo lo que pueda brindar la mejor experiencia a los huéspedes (Monagas & Alemán Dantín, 2018), ciertamente Monagas y Alemán en su estudio observan que el check-in, la reserva, entre otros aspectos repercuten



considerablemente en el nivel de satisfacción del cliente (Monagas & Alemán Dantín, 2018), es por ello que se pretende hacer del compilado general de atención una armonía para con las necesidades del cliente, estableciendo la pedagogía del pago oportuno como una relación en la que ambas partes se ven beneficiadas.

Así las cosas, aunque existe diferenciación entre hostales y hoteles, en gran medida el funcionamiento es muy similar, por lo que esta propuesta busca acoger en particular el hostel Tunido, pero no quiere decir que los referentes teóricos no puedan prevenir de estrategias hoteleras, sin embargo, una gran diferencia entre hostales y hoteles es que en los hostales todo se hace de forma manual, distinto de los hoteles donde los movimientos son un poco más automatizados (Esparza, 2018). Lo que se pretende es que en medio del pago que se haría en el check-in se organicen también las bases de datos para que el proceso sea más ágil para todos los involucrados.

Finalmente, se recoge que independientemente del tipo de clientela que se busque atraer, es importante proporcionar asequibilidad sin abandonar la privacidad (Alzate, 2021) , a menos que se haga la debida advertencia. La atención del hostel puede encaminarse para cumplir todos aquellos requerimientos sin que esto signifique pérdida económica, y por ello se le dejaría claro a la persona que va a hospedarse, estableciendo oportunidades claras para comprender el proceso interno del Hostel Tunido y así los clientes se sientan cómodas y cómodos y el hostel podrá tener mayor control sobre sus ganancias.

## 6. PLAN DE ACCIÓN

Para la implementación de mi propuesta no es necesario realizar una inversión económica puesto que se basa en la mejoría de un proceso ya realizado por la empresa.

Se debe llevar a cabo los siguientes pasos:

- 🗨️ Organizar una reunión los directivos donde se les plantee y explique de manera detalla las razones de la propuesta, las acciones a realizar y como esta impactaría de manera positiva a la empresa.
- 🗨️ Realizar una reunión con el área encarga para informar y capacitar de manera eficiente, la mejoría que se realizara en el momento del check in con los huéspedes que vengan de manera directa a realizar su reservación

sin una agencia de reservas de por medio.

- Suministrar una guía que ayude a las personas encargadas ahora y en un futuro de cómo se podría implementar esta mejoría sin hacer sentir algún tipo de prejuicio sobre el huésped, esto se hace con el fin de no generar conflictos internos o externos con el huésped y que este se sienta en la comodidad y tranquilidad que los demás huéspedes.

## 7. RESULTADOS OBTENIDOS

Utilizamos como base los datos recolectados desde el día 01(primer) de junio del 2022 hasta el día 11(once) de julio del 2022, se tuvo en cuenta:

- Número de personas que abandonar el hostel sin realizar el pago total o parcial de los servicios consumidos.
- Método por el cual realizo su reserva.
- Éxito al momento de hacer el cobro por algún métodos externo
- Número de personas que presentaron perdida para la empresa.
- Momento en cual se empieza a implementar la propuesta.
- Obtención de nuevos resultados

Teniendo en cuenta los datos suministrados por las dos tablas a continuación podemos inferir que el número de personas que abandona el Hostal sin realizar el pago total o parcial de su servicio es una cifra considerable, también se puede ver como al implementar mi propuesta disminuyo el número de personas que salían del hostel sin realizar el pago y aún más importante disminuyo el porcentaje de pérdidas que representaba la empresa.

Tabla 1

| Personas morosas | metodo de reserva | N de dias | Total de alojamiento | Total de comida y bebida | total comida + dia | Cobro exitoso | Cobro de alojamiento en el Check in | total de ganancias | total perdidas |
|------------------|-------------------|-----------|----------------------|--------------------------|--------------------|---------------|-------------------------------------|--------------------|----------------|
| Andres           | Hosteworld        | 2         | 80,000               | 100,000                  | 180,000            | Si            | No                                  | 180,000            |                |
| Hanna            | Hosteworld        | 3         | 160,000              | 120,000                  | 280,000            | No            | Si                                  | 160,000            | 120,000        |
| Carlos           | Booking           | 2         | 200,000              | 50,000                   | 250,000            | Si            | No                                  | 250,000            |                |
| Freya            | Hosteworld        | 3         | 96,000               | 20,000                   | 116,000            | Si            | No                                  | 116,000            |                |
| Jimmy            | Hosteworld        | 1         | 39,100               | 50,000                   | 89,100             | Si            | No                                  | 89,100             |                |
| Samira           | Booking           | 4         | 128,000              | -                        | 128,000            | No            | No                                  | -                  | 128,000        |
| Jackson          | Booking           | 3         | 373,500              | -                        | 373,500            | Si            | No                                  | 373,500            |                |
| Luisa            | Booking           | 2         | 76,500               | -                        | 76,500             | Si            | No                                  | 76,500             |                |
| Colin            | Presencial        | 3         | 105,000              | 100,000                  | 205,000            | No            | No                                  | 205,000            |                |
| Laura            | Presencial        | 2         | 80,000               | 50,000                   | 130,000            | No            | No                                  | -                  | 130,000        |
| Brayan           | Presencial        | 1         | 35,000               | 120,000                  | 155,000            | No            | No                                  | 155,000            |                |
| Daniela          | Presencial        | 2         | 70,000               | 200,000                  | 270,000            | Si            | No                                  | 270,000            |                |
| Lina             | Presencial        | 1         | 40,000               | 200,000                  | 240,000            | Si            | No                                  | 240,000            |                |
| Enrique          | Hosteworld        | 2         | 59,500               | 100,000                  | 159,500            | Si            | No                                  | 159,500            |                |
| Daniel           | Hosteworld        | 1         | 39,100               | -                        | 39,100             | No            | No                                  | -                  | 39,100         |
| Total            |                   |           |                      |                          |                    |               |                                     | 2,274,600          | 177,100        |

Tabla 2

| Personas morosas | metodo de reserva | N de dias | Total de alojamiento | Total de comida y bebida | total comida + dias | Cobro exitoso | Cobro de alojamiento en el Check in | total ganancias | total perdidas |
|------------------|-------------------|-----------|----------------------|--------------------------|---------------------|---------------|-------------------------------------|-----------------|----------------|
| Andres           | Hosteworld        | 2         | 102,000              | 100,000                  | 202,000             | Si            | Si                                  | 202,000         |                |
| Hanna            | Hosteworld        | 3         | 127,500              | 120,000                  | 247,500             | No            | Si                                  | 127,500         | 120,000        |
| Carlos           | Booking           | 2         | 76,500               | 50,000                   | 126,500             | Si            | Si                                  | 126,500         |                |
| Freya            | Hosteworld        | 3         | 344,250              | 20,000                   | 364,250             | Si            | Si                                  | 364,250         |                |
| Jimmy            | Hosteworld        | 2         | 59,500               | 80,000                   | 139,500             | No            | Si                                  | 139,500         |                |
| Samira           | Booking           | 4         | 459,000              | -                        | 459,000             | No            | Si                                  | 459,000         |                |
| Jackson          | Booking           | 3         | 89,250               | -                        | 89,250              | Si            | Si                                  | 89,250          |                |
| Luisa            | Booking           | 2         | 85,000               | -                        | 85,000              | Si            | Si                                  | 85,000          |                |
| Colin            | Presencial        | 3         | 105,000              | 100,000                  | 205,000             | Si            | Si                                  | 205,000         |                |
| Laura            | Presencial        | 2         | 240,000              | 5,000                    | 245,000             | No            | Si                                  | 240,000         | 5,000          |
| Brayan           | Presencial        | 3         | 135,000              | 120,000                  | 255,000             | Si            | Si                                  | 135,000         |                |
| Daniela          | Presencial        | 2         | 60,000               | 200,000                  | 260,000             | Si            | Si                                  | 260,000         |                |
| Lina             | Presencial        | 1         | 45,000               | 200,000                  | 245,000             | Si            | Si                                  | 245,000         |                |
| Enrique          | Hosteworld        | 2         | 272,000              | 100,000                  | 372,000             | Si            | Si                                  | 372,000         |                |
| Daniel           | Hosteworld        | 1         | 25,500               | -                        | 25,500              | No            | Si                                  | 25,500          |                |
| Total            |                   |           |                      |                          |                     |               |                                     | 3,075,500       | 125,000        |

basándonos en los resultados obtenidos se puede afirmar que se sigue implementando este procedimiento en un futuro se puede llegar al 0% en el índice de pérdida.

## **8. AUTOEVALUACION**

Desde mi punto de vista considero que alcancé los objetivos deseados, debido a que esta experiencia me ha ayudado demasiado a afianzar los conocimientos teóricos ya obtenidos en mi proceso de formación, pero también aprendí muchas cosas nuevas mientras realizaba esta, hubieron ciertas cosas que no se me enseñaron en la universidad pero entiendo que era por la razón en que son conocimientos que solo se pueden obtener en el ámbito laboral.

El proceso fue una mix de conocimientos propios y así como las experiencias, no fue fácil obtener desde el principio los estándares de calidad deseados por la empresa, pero durante el proceso empiezas a desarrollar más tus habilidades y descubres otras todo con el fin de ser un trabajador eficiente e innovador en tu área.

## **9. RECOMENDACIONES**

### **GENERALES**

Mi recomendación es siempre estar atentos a las sugerencias y quejas de los huéspedes, la gran mayoría de nuestros huéspedes han estado en muchas partes del mundo y han podido alojarse en variedades de hostales y hoteles, esto si se sabe tomar ventaja es una puerta de ideas que otras empresas que ya demostraron que generaron un impacto en los huéspedes, estas se pueden tomar tal cual o ajustarlas a la empresa y así mejorar constantemente en nuestros servicios. Pero sobre todo esto también estar dispuesto a realizar cambios de forma interna y externa del hostel y nunca subestimar alguna idea de cambio propuesta por algún huésped o empleado de la empresa.

## **10. CONCLUSIONES.**

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, podemos inferir que mi propuesta tendría una viabilidad rentable para el Hostal, ya que no se necesita invertir económicamente para la implementación de esta y sobre todo porque es una situación que se presenta constantemente en el Hostal, donde el área encargada se coloca entre la espada y la pared, ya que le debe creer en la buena fe de los huéspedes permitiendo la salida parcial del huésped y aunque este no se vaya con todas sus pertenencias un una gran probabilidad de que lo que haya quedado en las maletas no represente ni el 50% del costo total de los servicios suministrados por la empresa.

## **11. BIBLIOGRAFÍA**

- Alzate, L. (2021). Plan de negocio para la creación de un hostel capsula en la ciudad de Medellín, Colombia. Obtenido de <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/4374>
- Esparza, M. (2018). Desarrollo de un sistema para la automatización de procesos en hostales del Centro Histórico de Quito. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/17874>
- Estrada, I. (2014). Propuesta de Estrategias para mejorar el proceso de Check In y Check Out de Marriott Ixtapan de la Sal Hotel, SPA & Convention Center. Obtenido de [http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/40689/1/REPORTE\\_Password\\_Removed.pdf](http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/40689/1/REPORTE_Password_Removed.pdf)
- Monagas, M., & Alemán Dantín, S. (2018). La mejora de los procesos en el Hostal Valencia. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612018000100008&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612018000100008&script=sci_arttext&tlng=pt)